

# Neverbalna komunikacija

---

**Krpan, Vlatka**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:613962>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-04**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**Vlatka Krpan**

# **Neverbalna komunikacija**

**(ZAVRŠNI RAD)**

**Rijeka, 2018.**

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za kroatistiku

Vlatka Krpan

Matični broj: 0009070790

# Neverbalna komunikacija

ZAVRŠNI RAD

Preddiplomski studij: Hrvatski jezik i književnost

Mentor: izv. prof. dr. sc. Danijela Marot Kiš

Rijeka, 11. rujna 2018.

## IZJAVA

Kojom izjavljujem da sam završni rad naslova

\_\_\_\_\_

izradio/la samostalno pod mentorstvom \_\_\_\_\_.

U radu sam primijenio/la metodologiju znanstvenoistraživačkoga rada i koristio/la literaturu koja je navedena na kraju završnoga rada. Tuđe spoznaje, stavove, zaključke, teorije i zakonitosti koje sam izravno ili parafrazirajući naveo/la u diplomskom radu na uobičajen način citirao/la sam i povezo/la s korištenim bibliografskim jedinicama.

Student/studentica

Potpis

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Komunikacija.....	2
3. Verbalna komunikacija .....	3
4. Neverbalna komunikacija .....	4
4.1. Izrazi lica.....	5
4.2. Kontakt očima .....	6
4.3. Glas.....	7
4.4. Odijevanje .....	7
4.5. Udaljenost tijela.....	8
5. Geste .....	9
5.1 Kulturološke razlike .....	11
5.2. „Dirigentski“ znakovi.....	12
6. Politika i javni diskurs .....	13
7. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Ivo Josipović) .....	14
8. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Stjepan Mesić).....	17
9. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Jadranka Kosor).....	20
10. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Kolinda Grabar-Kitarović) .....	22
11. Zaključak .....	25
Sažetak .....	26
Literatura .....	27
Prilozi .....	28

## 1. Uvod

Komunikacija je proces u kojemu dolazi do razmjene misli, poruka, ideja i osjećaja. Ljudi svakodnevno s nekime komuniciraju i komunikaciju je nemoguće izbjeći. Komunicirati putem razmjene riječi nije jedini oblik komunikacije. Svakako nama je taj oblik najpoznatiji i najprisniji. No ljudi u svakodnevnim situacijama komuniciraju i kada ništa ne izgovore. Komunikacija počinje čim se dvije ili više osoba nađe na jednome mjestu. Naši pogledi, pokreti ruku ili izrazi lica mogu započeti komunikaciju. Tada govorimo o neverbalnoj komunikaciji.

U ovome radu bazirali smo se na opisivanje neverbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija jedno vrijeme bila je jedini oblik komuniciranja. Prije pisanja i govorenja ljudi su se sporazumijevali putem geste i mimike. U današnje doba, kada postoji sva moderna tehnologija, još uvijek je neverbalna komunikacija neizostavni dio komunikacijskoga procesa. U razgovoru je ono neizrečeno zapravo najvažnije. Neverbalna komunikacija nam govori više nego verbalna. Verbalna komunikacija je pod našom svjesnom kontrolom i zbog toga možemo uvijek odlučiti što ćemo podijeliti s drugima, a što ne. S druge strane, ono naše nesvjesno je neverbalno izražavanje. Vrlo često možemo primijetiti kako netko ima nedosljednost u govoru tijela. Ljudi nisu uvijek svjesni svojih neverbalnih znakova i signala. Zbog toga često dolazi do nepodudaranja verbalnoga i neverbalnoga izraza. Svatko može vježbanjem usavršiti svoje govorne sposobnosti. Problem zapravo stvaraju naši nesvjesni pokreti ruku i izrazi lica. Vrlo je teško stalno paziti na svoje pokrete. Naše tijelo zapravo govori više nego što mi želimo izreći.

Osobe koje često imaju javne nastupe moraju neprestano usavršavati svoje verbalne i neverbalne vještine. Kako bi prenijeli svoje ideje i zamisli slušateljima moraju dobro paziti što prilikom toga njihovo tijelo govori. U želji da pokažemo važnost neverbalnih signala odlučili smo u radu interpretirati neverbalno ponašanje na primjeru odabranih političara. Njihovi neverbalni signali opisani su u radu. Njihove pokrete prikazali smo i na slikama koje su preuzete s video isječaka. Političarima je cilj slušatelje uvjeriti u nešto, a kako bi im to uspjelo moraju svoj govor dovesti do savršenstva. Ono što je teže dovesti do savršenstva je govor tijela. Poznato je kako se političari služe raznim izjavama kako bi uvjerali građane u nešto. Zbog toga važno je pratiti njihove pokrete ruku, nogu i očiju te izraze lica. Kao što smo već rekli, neverbalne signale teško je dovesti do savršenstva i oni će nam prvi reći istinu o osobi.

## 2. Komunikacija

Komunikacija bi se mogla definirati kao „razmjena znakova i kombinacija znakova među ljudima, životinjama te u živim organizmima i tehničkim sustavima“ (<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>, 29. kolovoza 2018, 17:22). Komunikacija zapravo služi kako bismo sudioniku našega razgovora nešto priopćili. Koristeći se nizom simbola, kao što su slike, zvukovi, riječi, geste ili pokreti, nastoji se prenijeti poruka sugovorniku. Komunikacijom se razmjenjuju informacije, ideje i osjećaji. Postoje verbalna i neverbalna sredstva pomoću kojih se prenose informacije, ideje, misli i osjećaji.

Komunikacija može biti pokrenuta s namjerom, ali isto tako može biti i nenamjerno pokrenuta. Kada govorimo o komunikaciji koja je potaknuta s nekom namjerom tada zapravo govorimo o komunikaciji koja počiva na riječima. Takva vrsta komunikacije očekuje se od sugovornika da međusobno komuniciraju verbalnim znakovima. Osnovni oblik verbalne komunikacije je govor. Također, kao što je već spomenuto, postoji i komunikacija koja je nenamjerno pokrenuta. Takva vrsta komunikacije naziva se neverbalna komunikacija. Ona se oslanja na položaj tijela, pokrete ruku i očiju, izraze lica i također na odjeću govornika ([https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski\\_kutak\\_komunikacija](https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski_kutak_komunikacija), 29. kolovoza 2018, 17:25) Kombinacija verbalne i neverbalne komunikacije prikazuje potpuno stanje govornika.

U procesu komunikacije moraju sudjelovati najmanje dvije osobe. U tome procesu jedna osoba je uvijek govornik, a druga slušatelj. Mnogi smatraju kako je upravo govornik najbitnija stavka ovoga procesa, no zapravo i slušatelj ima jednako bitnu ulogu. Svaka osoba koja želi poboljšati svoje govorničke sposobnosti mora znati i kako nekoga saslušati. Za uspješnu komunikaciju bitno je da se obje strane razumiju. Komunikaciju je zapravo nemoguće izbjeći jer početak komunikacije ne znači da se moramo nekome verbalno obratiti. Komunicirati možemo i putem pogleda, dodira, izrazom lica ili pokretima ruku.

Komunicirati s nekime možemo svjesno, ali i nesvjesno. Svjesno komuniciranje odnosi se na izravno obraćanje nekome. S druge strane nesvjesno komuniciranje odnosi se na naše geste. U većini slučajeva ove dvije vrste komuniciranja pojavljuju se istovremeno i nadopunjuju jedna drugu. Ono što ćemo izgovoriti i na koji način ćemo to izreći ovisi o tome tko nam se nalazi sa suprotne strane, odnosno s kime vodimo razgovor. Drugačijim tonom i biranim riječima razgovarat ćemo sa starijom osobom prema kojoj imamo poštovanje. Dok s druge strane opuštenijim tonom ćemo razgovarati s prijateljem, članom obitelji ili životnim partnerom. Detaljnije o verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji bit će rečeno u daljnjem tekstu.

### 3. Verbalna komunikacija

Simboli putem kojih se očituje verbalna komunikacija su govor i pisanje. Osnovni oblik verbalne komunikacije je razgovor koji se temelji na komunikacijskim vještinama govorenja. Kada spominjemo vještine govorenja potrebno je naglasiti Ciceronovu i Aristotelovu definiciju retorike. „Prema **Ciceronu** retorika je *umijeće govorenja prilagođenog za uvjeravanje* (ars dicendi accomodata ad persuadendum), a prema **Aristotelu** to je *sposobnost uočavanja bitnog i primarnog svojstva kojim se može uvjeriti, a koje svojstvo krije u sebi svaki predmet ili pojava*“ (Škarić 2000: 9).

Verbalna ili usmena komunikacija najčešće se koristi u svakodnevnom životu kada se želi prenijeti neka informacija. Kao što je već navedeno, za usmenu komunikaciju potrebne su određene vještine govorenja, odnosno uvjeravanja, koje se mogu uvježbati. S obzirom da se vještine govorenja mogu uvježbati svatko može poboljšati svoj govor. Osobe koje imaju javne nastupe uvijek poboljšavaju svoj govor kako bi ga doveli do savršenosti. Također govornici moraju paziti i na to da njihove poruke ne budu dvosmislene. Značenje i smisao neke izjave ne mora biti isti za govornika i slušatelja. Značenje riječi zapravo nije u njima samima nego u nama. Svatko daje svoje značenje određenoj riječi. Stoga treba izbjegavati nerazumljive, duge i dvosmislene rečenice.

Osobe koje imaju javne funkcije, poput političara, sebe predstavljaju kroz svoj verbalni izričaj. Iz toga razloga većina njihovih govora je uvježbana. Dobrog govornika ne odlikuju samo njegove verbalne sposobnosti, nego i njegova sposobnost slušanja drugoga. Kako bi verbalna komunikacija između sugovornika bila uspješna bitna stavka je i posvećivanje pozornosti sugovorniku. Pomoću verbalne komunikacije mi izričemo svoj misli i ideje. Veliku ulogu u prenošenju određene poruke ili informacije imaju i neverbalni znaci, odnosno geste i mimika. Neverbalni znaci su ti koji su nesvjesni, te oni kao takvi, otkrivaju ono što se želi zatajiti uvježbanim govorom. Takve stvari najočitiije su kod govora političara te će to biti detaljnije objašnjeno nadalje u radu.

Osim govorenja i slušanja bitni elementi verbalne komunikacije su čitanje i pisanje. Kao element koji je najviše zanemaren možemo izdvojiti čitanje. Dok s druge strane svoje misli i osjećaje često prenosimo na papir. Kod govorenja bitno je usmjeriti se na slušatelje, ali i na svoj govor. Prilikom govorenja mora se paziti na verbalni izraz, ali i neverbalni. O bitnosti neverbalnih znakova bit će više rečeno dalje u tekstu. ([https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski\\_kutak\\_komunikacija](https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski_kutak_komunikacija), 29. kolovoza 2018, 18:08)



#### 4. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je vrsta komunikacije koja otkriva mnogo više od onoga što je izrečeno nekom porukom. Poruke koje nesvjesno šaljemo sugovorniku govore više o našoj poruci nego sama poruka. Stoga je vrlo bitno i dobro razumijevati značenja neverbalnih znakova kako bismo mogli shvatiti koju poruku nam šalju nesvjesni znakovi govornika. Uzimajući navedeno u obzir neverbalnu komunikaciju mogli bismo definirati na sljedeći način: „Neverbalna komunikacija – komunikacija je porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima“ (Rijavec, Miljković 2002: 2). Kada govorimo o drugim sredstvima tada mislimo ponajprije na pokrete ruku, izraze lica, stav tijela, pokrete očiju, ton glasa, ali i udaljenost i usmjerenost tijela.

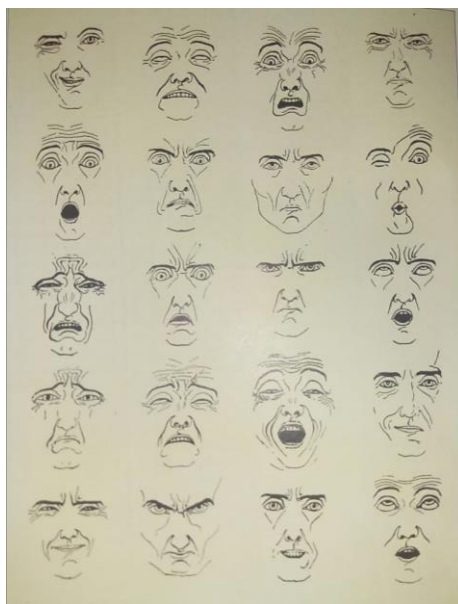
Većinom se neverbalnom komunikacijom izražava nečije emocionalno stanje, no to nije jedina funkcija ove vrste komunikacije. Neverbalna komunikacija koristi se kada želimo naglasiti neku verbalnu poruku ili izraziti stav prema osobi s kojom komuniciramo. Stoga ako želimo naglasiti neku riječ u rečenici možemo uprijeti prstom u našega sugovornika te podignuti ton. Primjerice: *Ti si rekao da ćeš to napraviti*. Također neverbalnim znakovima se koristimo i kada želimo zamijeniti verbalnu poruku. Kada iz nekoga razloga smatramo da nije pristojno nešto izraziti riječima tada se koristimo neverbalnim znakovima poput uzdaha ili preokretanja očiju. No osim što možemo zamijeniti verbalnu poruku također ju možemo ponavljati neverbalnim znakovima. To se najčešće događa kada želimo nešto potvrditi ili negirati pa se koristimo kimanjem glave. Neverbalni znakovi tako mogu i određivati cijeli tok nekoga razgovora, ali mogu se koristiti i kada se želi suprotstaviti verbalnoj komunikaciji. U većini slučajeva nismo ni svjesni da naše tijelo šalje drugačije znakove od onih koje smo izrekli. Stoga ljudi uvijek više povjerenja daju neverbalnoj poruci jer je ona većinom nesvjesna i iskrena te nam otkriva stvarno stanje govornika (Rijavec, Miljković 2002: 5–8).

Kao najbitniji neverbalni znaci navode se geste i mimika. Mimika je „sposobnost da se izrazom lica i pokretima tijela očituju osjećaji, misli i volja“ (<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=40987>, 30.8.2018. 14:10). Gesta je „svaka radnja kojom se neki vidni znak daje posmatraču. Da bi neki čin postao gest, njega moraju da vide drugi ljudi on njima mora da prenosi neku informaciju“ (Moris 1979: 24). Imajući to na umu detaljnije ćemo se usmjeriti na neverbalne znakove i otkrivanje njihova značenja.

## 4.1. Izrazi lica

Svaki čovjek jako brzo mijenja izraze lica te je jako teško odmah interpretirati nečiji izraz lica. Emocije u većini slučajeva pokazujemo izrazima lica. Rosenwein u svome radu (2016) navodi kako je Paul Ekman odredio kako postoji šest temeljnih emocija koje je najlakše prepoznati. Te emocije su sljedeće: gađenje, iznenađenje, ljutnja, sreća, strah i tuga. Kod izraza govornikova lica prate se pokreti očiju, obrva, usta, nosa pa čak i boja lica. Pošto je lice to koje otkriva stvarno stanje čovjeka većina ljudi pokušava uvježbati pokrete lica, odnosno uskladiti pokrete lica s onime što izražavaju govorom. Kao što je već navedeno postoji šest temeljnih izraza lica, a svi ostali, sekundarni izrazi lica, su zapravo kombinacija ovih šest navedenih. Na slici 1 daje se prikaz kako izgledaju sekundarni izrazi lica. (Rosenwein 2016: 438)

Kada govorimo o izrazima lica potrebno je spomenuti i osmijeh odnosno smijeh. Osmijeh može biti iskren, ali isto tako i lažan. Razliku je zapravo lako uočiti. Osmijeh koji nije iskren većinom se može vidjeti kod osoba koje pokušavaju sakriti svoje nezadovoljstvo. To može biti svjesno učinjeno, ali i nesvjesno. Osim uvježbanoga govora, osobe koje su izložene javnim nastupima, često imaju i uvježbani osmijeh. Takvim osmijehom prikrivaju svoju nervozu pa čak i strah. „Osmijeh izazvan užitkom podiže kutove usana, a mišići oko očiju se stežu, dok se kod osmijeha bez užitka smiju samo usnice“ (Pease Allan, Barbara 2014: 70). Osmijeh djeluje pozitivno na ljude te je bitno prilikom komuniciranja uputiti osmijeh publici ili sugovorniku.



Slika 1

## 4.2. Kontakt očima

Oči su jedan od najboljih i najiskrenijih neverbalnih znakova. Njihovi pokreti određuju kako će se odvijati daljnji odnos među sugovornicima. Kao govornik moramo pažljivo razmišljati o tome gdje gledamo prilikom razgovora, koliko dugo gledamo negdje, spuštamo li pogled ili preokrećemo očima. Sve to zapravo daje našem sugovorniku do znanja o tome koliko ga ozbiljno shvaćamo te o tome ovisi daljnji tijek našega razgovora.

U svakom slučaju, našeg sugovornika bismo trebali gledati u oči jer time pokazujemo interes za razgovor. Ne bismo trebali prečesto spuštati pogled ili preokretati očima, pošto time pokazujemo da nas ne zanima niti naš sugovornik niti daljnji razgovor s njime. Također niti pretjerano gledanje u sugovornika nije prihvatljivo jer može izgledati uvrjedljivo za suprotnu stranu. No u nekim slučajevima dugo gledanje u nekoga može značiti i kako želimo ostvariti bliži odnos s njim, te i na to treba pripaziti. Oči su te kojima zapravo pratimo ono što mi govorimo i ono što nam netko drugi govori, te njima dobivamo ili dajemo povratne informacije.

Autorice M. Rijavec i D. Miljković u knjizi *Neverbalna komunikacija – Jezik koji svi govorimo* navode vrste pogleda koje su podijelile u tri skupine:

- Poslovni pogled (slika 2)

Ako se dok gledate sugovornika vaš pogled usredotoči oko trokuta koji oblikuje njegove oči i usta, takav pogled pokazuje da razgovarate na službenoj osnovi.

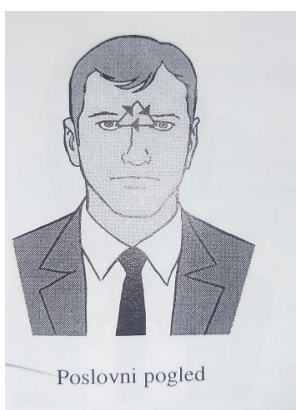
- Društveni pogled (slika 3)

Ako nam se pogled kreće oko trokuta koji oblikuju sugovornikove oči i sredina prsnog koša, taj pogled pokazuje da nam je razgovor neusiljeni prirodan. To je tzv. društveni pogled.

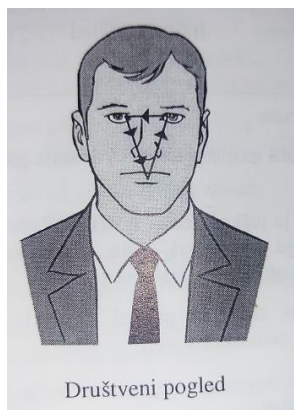
- Intimni pogled (slika 4)

Ako nam pogled luta po cijelom sugovornikovom tijelu, to može značiti da nam njegova prisutnost nije ugodna ili da želimo završiti razgovor. U muško-ženskim odnosima može biti i znak zavodjenja (Rijavec, Miljković 2002: 40).

Slika 2



Slika 3



Slika 4



### 4.3. Glas

Vrlo bitan znak koji pripisujemo neverbalnim znacima je glas. Tijekom govora skloni smo promjeni tona glasa, promjeni brzine govorenja, promjeni naglaska pa čak i zamuckivanju kod govorenja. Svaki govornik treba voditi računa o tome na koji način iznosi svoj govor kako bi se njegove riječi što dosljednije i razumljivije shvatile. Većina ljudi ima strah od držanja govora pred većom skupinom ljudi te zbog toga znaju nastati pogreške prilikom govorenja. U neke od najvećih pogrešaka mogli bismo ubrojiti ubrzani i nerazumljivi govor, govorenje izvan okvira standardnoga jezika, česta zastajkivanja i zamuckivanja te razne poštapalice. Veliki utjecaj na samo značenje rečenice ima naglasak. Promjenom naglaska određene riječi mijenja se i značenje rečenice. (Rijavec, Miljković 2002: 43–46) Veliki govornici, poput političara, o tome moraju stalno voditi računa jer bi njihove rečenice trebale biti jasne i nedvosmislene.

### 4.4. Odijevanje

Prvo što primijetimo na drugima je njihov izgled, odnosno njihova odjeća. Način na koji se odijevamo govori o nama i više nego što mislimo. Ljude koje ne poznamo prvo procjenjujemo na temelju odjeće koju nose. U većini slučajeva prvi dojam, koji smo stekli o nekome na temelju odjeće, se promijeni nakon što nekoga osobno upoznamo.

Način na koji se odijevamo drugima govori prvenstveno o našem socijalnome status i financijskome stanju. Time otkrivamo koliko smo uspješni u životu pa čak i koja nam je razina obrazovanja. Neke profesije zahtijevaju poseban način odijevanja te se putem njega može odmah odrediti što je osoba po zanimanju. Osim toga naša odjeća nekome može biti znak koliko nam može vjerovati. Primjerice kada bismo nosili poderanu odjeću velika većina ljudi ne bi imala povjerenja u nas. Ljudi zbog načina odijevanja procjenjuju koliko smo profinjeni, koliko imamo stila te pratimo li modu. Naravno ukusi se razlikuju te je teško procijeniti ima li netko stila ili nema, ali u svakom slučaju odjeća je ta koja na prvi pogled određuje kakva smo ličnost. (Rijavec, Miljković 2002: 50–51)

Osobe, kojima je posao takav da zahtjeva pojavljivanje u javnost ili pred kamerama, moraju posebno obratiti pažnju na svoje odijevanje. Svojim izgledom oni zapravo govore koliko su ozbiljni, kakve su im namjere te može li im se vjerovati. Zbog toga javne osobe moraju osim na svoj verbalni izričaj paziti i na neverbalne znakove. Ljudi koji ih promatraju, na kraju, donose zaključak o njima na temelju cjelokupnoga dojma, a ne samo govora.

## 4.5. Udaljenost tijela

Udaljenost između ljudi govori o tome koliko su oni bliski. Ljudi ne vole da im se narušava njihov prostor te se nerijetko zbog toga osjećaju ugroženo i nelagodno. Iz toga razloga potrebno je znati kako se u kojemu trenutku postaviti. Naravno, udaljenost ovisi o situaciji i okolini u kojoj se nalazimo. S obzirom na to udaljenost se može podijeliti na četiri glavne zone.

Prva zona odnosi se na intimnu udaljenost. U krugu ove zone nalazimo se većinom kada smo s bliskim ljudima. Dopuštanjem ulaska na intimnu udaljenost daje se znak povjerenja osobi. Kada bismo određivali u metrima koliko iznosi udaljenost, tada bi intimna udaljenost iznosila od nula do pola metra od našega tijela. (Rijavec, Miljković 2002: 13) Osobama, čiji kulturu ne poznajemo, ne bismo trebali prilaziti na ovako blisku udaljenost. Kao što i značenje verbalnih izraza ovisi o slušateljima, tako i značenje naših neverbalnih znakova ovisi o tome kako će ih druga osoba protumačiti.

Udaljenost od pola metra do 1.2 metra upućuje na osobnu udaljenost. Ova zona većinom je prihvatljiva za bliske prijatelje u javnosti. Na ovakvoj udaljenosti nalazimo se u društvu prilikom okupljanja ili zabava. Osobna zona još uvijek odaje dojam bliskosti. (Rijavec, Miljković 2002: 14) No prilikom razgovora treba pripaziti kako ne bismo prešli u granicu intimne zone. Time narušavamo nečiji prostor te se naši pokreti mogu pogrešno shvatiti.

Kada komuniciramo s ljudima koje ne poznajemo dovoljno dobro najbolje bi bilo da držimo udaljenost od 1.2 do 3.5 metra. Ta udaljenost smatra se socijalnom udaljenošću. Ovakav razmak imamo u svakodnevnim situacijama gdje se susrećemo s nepoznatim ljudima. Što je udaljenost veća to je razgovor službeniji. Stoga bi bilo poželjno kada bismo mogli otprilike odrediti koja udaljenost je prigodna u danome trenutku. (Rijavec, Miljković 2002: 14)

Komunikacijski proces je nemoguće ostvariti ako je udaljenost prevelika. Stoga udaljenost koja je poprilično veća od 3.5 metra ne može osigurati valjanu komunikaciju. Kada govorimo pred većom skupinom ljudi tada je naša udaljenost nešto veća od 3.5 metra te se to smatra javnom udaljenošću. Javna zona koristi se prilikom većih javnih nastupa. No treba pripaziti na to da prevelika udaljenost onemogućuje komunikaciju. (Rijavec, Miljković 2002: 15)

Ljudi vole kada se poštuje njihov osobni prostor. Imajući to na umu trebamo paziti koliki razmak držimo prema nekome. Nikako nije prihvatljivo ulaziti u nečiju intimnu ili osobnu zonu. Prilikom razgovora poželjno je držati razmak koji je dovoljan za normalnu komunikaciju.

## 5. Geste

Geste uglavnom služe sporazumijevanju, no one mogu biti i popratni sadržaj govoru. Također mogu se koristiti u glumi ili jednostavno mogu odražavati naše emocionalno stanje, bila to ljutnja ili sreća. Nama je teško kontrolirati pokrete rukama. Stoga pokreti ruku mogu otkriti naše raspoloženje, ali isto tako mogu nam olakšati objašnjavanje neke misli.

Kao što smo već definirali, prema Desmondu Morrisu „gesta je svaka radnja kojom se neki vidni znak daje posmatraču“ (Moris 1979: 24). Postoje primarne i slučajne geste. Primarne geste su one koje se svjesno izvode, kao primjerice pokazivanje prstom u nekoga. Dok je sekundarna gesta nešto što potpuno nesvjesno dolazi kao što je pogrbljenost. Postoji šest kategorija primarnih gesta, od kojih se čak njih pet odnosi samo na čovjeka. Šesta kategorija odnosi se i na ljude i na životinje, a to su izrazi lica. Glavna razlika između primarnih i sekundarnih gesta je u tome što primarnu gestu ne bismo učinili da smo negdje sami. (1979: 24)

D. Morris je u svojoj knjizi *Otkivanje čoveka kroz gestove i ponašanje* odredio nekoliko vrsta gesta. Jedna od tih vrsta su mimičke geste. Ta vrsta geste služi kako bismo što bolje opisali neku osobu ili radnju. Postoje neke mimičke geste koje razumiju svi ljudi pa se često koriste u sporazumijevanju. Većinom se takve geste odnose na neke primarne funkcije kao što su jedenje i pijenje. Na slici 5 dan je prikaz mimičke geste za jedenje, a na slici 6 mimičke geste za pijenje. Mimičke geste često se koriste u nekim određenim situacijama kao što su sahrane. Naša kultura nam nalaže kako sahrane nisu mjesto smjeha i zbog toga uvijek imamo tužni izraz lica koji ponekad ne opisuje naše stvarno stanje. Potpuno drugačija vrsta mimičke geste je profesionalna gluma. Glumci glume uloge koje su im dodijeljene i time se pretvaraju da su netko drugi. Njima je u opisu posla da se potpuno užive u lik koji glume te je tada teško shvatiti koje je njihovo stvarno stanje. Mimičke geste koji često radimo su one koje se odnose na neki predmet. Pod time se misli na već navedene primarne funkcije poput jedenja. Mi smo skloni tome da sve opisujemo rukama te nam geste pomažu lakšem sporazumijevanju. Mimičke geste mogu razumjeti i stranci i zbog toga ne čudi da se često koriste prilikom komuniciranja. (Moris 1979: 26–29)



Slika 5



Slika 6

Kao jednu od najčešćih gesta mogli bismo navesti trljanje ruku. Često vidimo ljude oko sebe kako trljaju dlanove kada čuju neke pozitivne vijesti. Uglavnom trljanje dlana o dlan predstavlja neka velika i pozitivna očekivanja. Druga gesta koja se koristi već dugi niz godina je pokazivanje palčeva. Ovom gestom se služe osobe koje žele pokazati svoje samopouzdanje i svoju moć. Osobe koje žele pokazati autoritet uvijek nađu način kako da istaknu svoj palac te time prenesu svoju poruku. (Pease 2002: 43)

Ako želimo da drugi misle kako govorimo istinu tada ne smijemo svoje ruke približavati licu. Osobe koje govore lažne iskaze u većini slučajeva nesvjesno dodiruju lice. Kada netko dodiruje nos, uši, bradu ili prekriva usta znači da nešto skriva. U podsvijesti znaju da ne govore istinu te zbog toga postaju nervozni i čine ovakve pokrete. Isto tako može se protumačiti i popravljanje odjeće tijekom razgovora. Možda time nastoje sakriti svoju nervozu, ali ju zapravo tako samo iznose u javnost. Takvi postupci jasno su vidljivi prilikom intervjua i to ćemo prikazati u ovome radu. (Pease 2002: 54–56)

Važno je napomenuti kako postoji posebna vrsta gesta, a to su šifrirane geste. Ova vrsta geste se odnosi zapravo na znakovni jezik. Šifrirane geste se usko vežu jedna na drugu te time čine svoj zasebni jezik. One imaju svoje posebno značenje te ih razumiju samo one osobe koje znaju taj jezik. Svakako jedan od najpoznatijih znakovnih jezika je jezik gluhoonijemih osoba. To je jedini jezik koji ne pozna kulturološke razlike. Sve gluhoonijeme osobe u svijetu imaju jedan jezik, te se njime mogu sporazumijevati bilo gdje u svijetu. Za njih ne postoje razlike te samim time rijetko kada dolazi do nesporazuma u komunikaciji. (Moris 1979: 34–35)

## 5.1 Kulturološke razlike

Možda i najbrojniju skupinu gesta čine višeznačne geste. U tu skupinu pripadaju geste koje imaju više značenja. Naravno, razumljivo je da nema svaka država, odnosno svaka nacija, isto interpretiranje gesta. Stoga treba uzeti u obzir da neka gesta ne označava isto nama i nekome drugome narodu. Neki od najboljih primjera za višeznačnu gestu bili bi znak mira i znak „ok“. Dva prsta podignuta u zraku (slika 7) u nekim zemljama poput Hrvatske označavaju znak mira, dok u Velikoj Britaniji označavaju uvrijedu. Podignuta ruka i spojeni palac i kažiprst u obliku kruga (slika 8) u Americi označava da je nešto savršeno, dok u Francuskoj označava nešto bezvrijedno, nešto jednako nuli. Stoga prije odlaska u drugu državu trebali bismo proučiti njihovo tumačenje gesta kako ne bismo doveli niti sebe niti našega sugovornika u neugodnu situaciju. (Moris 1979: 39)



Slika 7



Slika 8

Osim razlika u određenim znakovima postoje i razlike u rukovanju. Nama je najpoznatiji američki način rukovanja. Amerikanci se rukuju na samome početku nekoga susreta i na njegovome kraju. To je uobičajena praksa i u našoj zemlji. Za razliku od Amerike u većini Europe običaj je rukovati se nekoliko puta dnevno. U Aziji i Indiji navika je držati osobu za ruku i nakon rukovanja. Nešto veći problem stvara poljubac tijekom susreta. Neki narodi, poput Britanaca, nisu ljubitelji poljubaca prilikom susreta. No primjerice Arapima je sasvim prirodno poljubiti nekoga tri puta prilikom susreta. U Europi je većinom običaj poljubac u oba obraza. Vidljivo je kako postoje sitne, ali ipak bitne razlike između različitih kultura. S obzirom na te razlike poželjno je, prije odlaska u drugu zemlju, proučiti njihove načine pozdravljanja. (Pease Allan, Barbara 2014: 113)



## 5.2. „Dirigentski“ znakovi

Jednu od bitnijih skupina gesta čine „dirigentski“ znakovi. Pomoću njih se naglašavaju određene riječi. Većinom nismo niti potpuno svjesni kada se koristimo nekima od „dirigentskih“ znakova. No ipak postoje situacije u kojima se namjerno koristi ova vrsta geste. Kada želimo nešto preciznije odrediti tada se koristimo „dirigentskim“ znakovima. (Moris 1979: 56) Oni služe i kako bismo njima pratili svoj govor. Prilikom javnih nastupa koriste se naučeni govori te nam pokreti ruku mogu pomoći da se prisjetimo što moramo sljedeće reći. Osobe koje se izložene javnim nastupima svjesno koriste ove znakove jer im pomažu prilikom objašnjavanja. Oni većinom znaju što znače pokreti koje koriste pa zbog toga ih svjesno koriste u određenome trenutku. U velikoj većini slučajeva političari koriste takve znakove kako bi naglasili nešto što samim govorom ne mogu dovoljno istaknuti. Naravno, oni nisu jedini koji se koriste „dirigentskim“ znakovima. U svakodnevnom životu svi se koristimo ovim znakovima i to nesvjesno. Prilikom svađe ili običnoga razgovora uvijek se služimo pokretima ruku, a većina tih pokreta naziva se „dirigentskim“ znakovima. Iako nismo svjesni značenja svojih pokreta oni nam svejedno olakšavaju komunikaciju.

Također takvom vrstom pokreta može se odati nesigurnost ili želja za manipulacijom. Puno je lakše manipulirati nekime koristeći se verbalnom komunikacijom. Upravo iz razloga što je verbalna komunikacija pod našom svjesnom kontrolom. Stoga vrlo često dolazi do situacija u kojima kažemo jednu stvar, a pokreti našega tijela pokazuju upravo suprotno. Iz toga razloga poželjno je poznavati značenja osnovnih znakova kako bismo lakše shvatili pokušava li netko manipulirati nama. Kada želimo saznati govori li netko istinu moramo paziti i na njegov verbalni izričaj, ali i popratne pokrete tijelom. Ono što kažemo ne mora značiti uvijek da je istina. U tom slučaju naše tijelo je svjesno toga da ne govorimo istinu te postajemo nervozni i činimo razne pokrete kako bismo prikrili lažni iskaz. Nismo ni svjesni da ti pokreti zapravo otkrivaju našu nervozu pa samim time i našu neiskrenost. Osobe koje sudjeluju u javnim nastupima paze na oboje, no ipak puno je teže kontrolirati pokrete ruku, nego govor. Iako znaju u kojem trenutku trebaju upotrijebiti koji pokret često se zna dogoditi da neki pokret učine potpuno nesvjesno. „Dirigentske“ znakove često koriste političari, a njihovo značenje detaljnije ćemo proučiti analizom njihovog izražavanja.

## 6. Politika i javni diskurs

Kako bismo precizno odredili namjere govornika moramo uzeti u obzir koje su društvene okolnosti u kojima se dotični nalazi. Treba strogo odijeliti obraća li se on kao anonimni građanin ili primjerice član političke stranke. O tome ovisi cijeli verbalni, ali i neverbalni izraz govornika. (Badurina, Kovačević 2001: 93) Politički diskurs je povezan s javnim političkim djelovanjem govornika te je krajnji cilj ovoga diskursa politička dominacija. Tada jezik ne služi samo kako bi se njime prenijela neka poruka slušateljima, nego kako bi se slušatelje uvjerilo u nešto. U ovoj vrsti diskursa bitno je pridobiti slušatelja na svoju stranu, te se zbog toga politički aktivne osobe koriste jezičnom manipulacijom.

„Manipulacija je dakle komunikacijski i namjeran čin u kojem onaj koji manipulira iskazuje kontrolu nad drugim ljudima, najčešće protiv njihove volje ili njihovih interesa“ (Podboj 2011: 126). Ovakva vrsta čina potvrđuje dominaciju jedne strane, te veliku nejednakost među ljudima. Kao najčešći oblik političke manipulacije s građanima mogli bismo navesti naglašavanje „dobrih“ strana govornika, te isticanje „loših“ strana govornikove protustranke. Osobe koje su se odlučile baviti politikom moraju poznavati temelje javne komunikacije kako bi što bolje sakrile ili naglasile neku informaciju. Samim time moraju dobro ovladati i tehnikom manipulacije. (Podboj 2011: 126)

Jedan od glavnih načina kojim političari manipuliraju jest korištenje dugih, ali ispraznih fraza. Takve izjave daju dojam učenosti, ali zapravo ne prenose nikakve konkretne informacije. Time se političari služe većinom kada žele izbjeći odgovoriti na pitanje. U većini slučajeva političari ne daju odgovore na pitanja, izbjegavaju teške i bitne teme i uvijek prebacuju odgovornost na oporbu.

No, kao što smo već naveli, neverbalne znakove je teško kontrolirati te su nam oni od velike važnosti kako bismo lakše uočili što se krije iza neodgovorenih pitanja. Osim što moraju paziti na svoj verbalni izraz političari moraju paziti i na svoju neverbalnu komunikaciju. Iako političarima njihova funkcija nalaže da pripaze na svoje pokrete, ipak ih je teško stalno kontrolirati. Tokom razgovora teško je paziti i na verbalni i na neverbalni izraz. Stoga postoje situacije u kojima pokreti ruku, stav tijela ili boja glasa govore više nego ono što je izrečeno.

## 7. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Ivo Josipović)

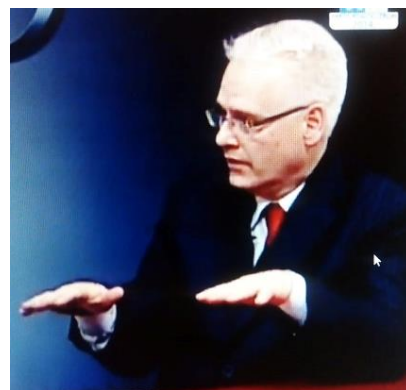
Ivo Josipović, bivši predsjednik Republike Hrvatske, osoba je koja rijetko kada u javnost iznosi svoj stav. U većini slučajeva ono što on iznosi u javnost ostaje nedorečeno. On je osoba koja uvijek pažljivo bira riječi koje izgovara i nikada ne odgovori na pitanje, a da prije toga ne promisli o svome odgovoru. Pažljivo oblikuje rečenice i uvijek želi ugoditi svima. Iz njegovih govora zapravo ništa novo ne možemo saznati te je jasno vidljivo da on zna manipulirati ljudima. (Drezga 2015: 109–110)

Iz odabranoga video isječka može se vidjeti kako je Ivo Josipović tokom cijeloga razgovora staložen i smiren. Tome u potvrdu ide i njegov glas, koji je većinom iste intonacije, te niti u jednome trenu gosp. Josipović ne povisuje ton. Pretpostavlja se da u ovakvoj vrsti razgovora kao što je intervju sugovornici održavaju poslovni ili društveni pogled. No na temelju ovoga intervjua možemo zaključiti kako pogled gospodina Josipovića nije uvijek usmjeren prema njegovome sugovorniku nego često pogled usmjeruje u stranu ili gleda u prazno.

Pokreti ruku gospodina Josipovića prate njegov govor. To je vidljivo primjerice kada koristi zamjenicu „ja“ pokazujući rukama na sebe. Tijekom razgovora može se primijetiti kako gosp. Josipović često ima ruke u položaju gdje su mu dlanovi otvoreni i okrenuti prema gore. Prema D. Morisu ovaj položaj ruke označava govornikovo očekivanje da se sugovornik složi s njime. Svoju samouvjerenost i opuštenost gosp. Josipović pokazuje time što često ima isprepletene prste. Kada je siguran u sebe i ono što govori dlanovi su mu okrenuti prema gore, a prsti na rukama isprepleteni. To je vidljivo na slici 9. Većinu vremena dok objašnjava dlanovi su mu okrenuti prema gore. Kada donosi neki zaključak dlanovi su mu okrenuti prema dolje, a ruke odvajaju od sredine prema lijevoj strani odnosno desnoj (slika 10). Takvim znakom daje do znanja da on ipak ima neku moć. (Moris 1979: 59–60)



Slika 9



Slika 10

U jednome trenu vidljivo je kako gosp. Josipović tokom razgovora usmjerava kažiprst prema svome sugovorniku. To je negativna gesta jer njome želi poručiti da ga se mora slušati. (Pease 2002: 34) U tome trenutku govorio je o tome da nije pametno održati referendum koji građani žele. Ako uzmemo u obzir njegov verbalni i neverbalni izraz toga trenutka, možemo zaključiti kako je želio poručiti građanima da bi bilo najbolje poslušati ga. Navedena scena vidljiva je u priloženoj slici 11.



Slika 11

Iako je tijekom cijeloga intervjua davao dojam kako je siguran u sebe i kako je opušten, jednim pokretom ruku je pokazao kako ipak to nije bio. Na navedenoj slici 12 se vidi kako je u jednome trenu gosp. Josipović sklopio ruke, odnosno da mu se desna ruka nalazi u lijevoj. To je znak da se osjeća nelagodno i zabrinuto. (Pease Allan, Barbara 2014: 130) Taj pokret napravio je odmah nakon voditeljeva govora o tome kako predsjednik ima ograničene ovlasti, ali mora utjecati na pozitivnu atmosferu u političkom smislu. Takva gesta nimalo ne čudi s obzirom na to da je njegov odgovor bio potvrdni na to da nema dovoljne ovlasti.



Slika 12

Na samome početku videa gosp. Josipović upućuje kratki osmijeh voditelju, te ga time pozdravlja, ali također i pokušava ostvariti kontakt. Vidljivo je kako njegov osmijeh nije iskren, nego je uvježban. Pri samome početku razgovora nije uspio sakriti svoju nesigurnost što je jasno vidljivo kada stavlja jednu ruku preko druge kao da ju pridržava (slika 13). (Pease 2002: 68)



Slika 13

Tijekom razgovora držao je glavu uspravljenoga položaja. Time iskazuje svoje neutralno stajalište o onome što govori njegov sugovornik. Vidljivo je kako gosp. Josipović pažljivo sluša voditelja te pokretima glave potvrđuje njegove riječi. Cijeli intervju nalazi se u sjedećem položaju i uspravnih leđa. Rijetko kada se gornjim dijelom tijela kreće naprijed – nazad. Svojim stavom daje dojam samouvjerenosti i samopouzdanja.

Niti u jednome trenu gosp. Josipović ne povišuje ton. Govori smireno i staloženo. U njegovim rečenicama nema zastajkivanja, mucanja ili poštapalica. Vidljivo je kako je siguran u sebe i svoj govor, ali ne i u svoje pokrete ruku. Iako je nastojao sakriti svoju nervozu neki njegovi pokreti su ju samo još više istaknuli. Njegovu smirenost prilikom govora ne podržavaju njegove geste. Ruke su mu stalno u pokretu, a poprilično često njegovi neverbalni znaci ne potkrepljuju ono što je izrekao. Njegovi pokreti ruku zapravo odaju njegovu nesigurnost i zabrinutost. To je vidljivo tijekom cijeloga intervjua jer su mu ruke većinom sklopljene. Također treba uzeti u obzir da je intervju rađen povodom predsjedničkih izbora, te stoga ne čudi njegova zabrinutost.

## 8. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Stjepan Mesić)

Za razliku od Ive Josipovića, jedan od prvih hrvatskih predsjednika, Stjepan Mesić nije osoba koja će svima ugoditi. On ne govori standardnim književnim jezikom nego svoj govor oblikuje većinom oko nekoga vica. Govori pučkim jezikom te su često vidljiva zamuckivanja u njegovu govoru. Osim što navodi „loše“ strane svojih protukandidata, on ih i ismijava. Jedan od glavnih razloga njegova uspjeha je taj što svoj govor približava „običnim“ ljudima. Kada je riječ o važnim državnim pitanjima odgovara ustaljenim frazama. Kao i svi političari izbjegava odgovore na bitna pitanja, ali pri tome se koristi pošalicama. Nije mu strano niti korištenje uvrijeda, omalovažavanje ili ismijavanje. (Drezga 2015: 111–114)

Na samome početku intervjua navode se sve funkcije koje je gosp. Mesić obavljao. Pri tome on započinje razgovor sa šalom. Navodi sljedeće: „Jedino nisam bio biskup, a to se nadam da i neću biti“ (<https://www.youtube.com/watch?v=zyDsicwbVk8>, 5. rujna 2018, 15:11). Prije toga vidljivo je i omalovažavanje drugoga, odnosno u ovome slučaju Bosne i Hercegovine. Kroz ismijavanje govori sljedeće: „Dobro smo putovali, imate malo i autoputa, što je pohvalno“ (<https://www.youtube.com/watch?v=zyDsicwbVk8>, 5. rujna 2018, 15:12). Voditelj se pri tome vidno uznemirio, no ipak je profesionalno nastavio razgovor.

Pogled gospodina Mesića je tijekom cijeloga razgovora usmjeren prema voditelju, te time daje dojam kako je razgovor prirodan, ali ipak poslovni. Svojim tijelom okrenut je prema voditelju te sjedi uspravnog položaja i uspravne glave. Time pokazuje svoju samouvjerenost i samopouzdanje. Kako je razgovor tekao dalje tako je on mijenjao svoj položaj tijela. U jednome trenu on se nagine naprijed prema voditelj i time pokazuje svoju spremnost da odgovori na sljedeće pitanje (slika 14).



Slika 14

Na slici 15 vidljivo je kako gosp. Mesić drži jednu ruku u drugoj, te time daje sam sebi neku sigurnost da održi govor koji je namijenio. Tijekom cijeloga razgovor njegov položaj ruku uvijek završava u tome položaju.



Slika 15

U jednome trenu on podiže ruku i dodiruje se po nosu. Taj znak bi označavao da je nervozan jer govori neistinu, a podsvijest mu nalaže da prekrije usta. To najbolje potrijepljuje i sam kasnije kada si popravlja sako. U tome trenu govori o tome kako ulazak u Europsku uniju omogućuje regiju bez rata. Prilikom toga njegov palac je posebno izražen te time odaje da je neiskren odnosno da ne misli to što je izrekao. Prikaz toga dan je na slici 16. (Pease 2002: 49)



Slika 16

U trenucima kada voditelj priča ili postavlja pitanja vidljivo je kako gosp. Mesić vrti palčevima. Time daje dojam kako mu je dosadno, odnosno kako nije zainteresiran za ono što sugovornik govori. Na slici 17 vidljivo je kako gosp. Mesić ima sklopljene ruke u spuštenu položaju. Takav položaj opisuje njegovo negativno raspoloženje. (Pease Allan, Barbara 2014: 130)



Slika 17

Tijekom razgovora jednom je stisnuo obje šake i time je dodao jačinu i žestinu svome govoru (slika 18). Svojim gestama potkrijepio je svoj govor o Europskoj uniji koja mora voditi računa o europskim interesima. Čak i prilikom nabiranja koristi se rukama. Iako je vidljivo da pokušava paziti na svoje neverbalne izraze, zna se ponekad uživjeti u govor, te tada ne može utjecati na svoje pokrete. Na kraju intervjua on upućuje osmijeh voditelju koji označuje pozdrav.



Slika 18



## 9. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Jadranka Kosor)

Bivša hrvatska premijerka, Jadranka Kosor, pazi na svoj verbalni izraz, ali isto tako i na svoje neverbalno ponašanje. Njeno izražavanje je u skladu s hrvatskim standardnim jezikom. Rijetko kada se kod nje mogu zamijetiti zastajkivanja u govoru ili zamuckivanje. Kao i većina političara nastoji izbjeći odgovore na bitna pitanja. Prilikom toga koristi se raznim doskočicama ili narodnim poslovicama. Ona je bila prva žena u Hrvatskoj koja je obnašala funkciju premijera. Bitno je napomenuti kako bivša premijerka često naglašava rodne razlike i ističe činjenicu da je žena.

U izabranome intervjuu gđa. Kosor govori smireno, staloženo i ne povisuje ton. Govori standardnim književnim jezikom koristeći i narodne izreke. To je vidljivo kada navodi sljedeće: „Ja mislim da se Ustava i zakona stvarno moramo držati kao pijan plotu“ (<https://www.youtube.com/watch?v=hyPo2GCbUBI>, 6. rujna 2018, 10:12). Lako je za primijetiti kako pazi na svoje neverbalno ponašanje. Ipak postoje trenuci kada pokretima ruku pokazuje svoje raspoloženje. Na samome početku razgovora ona upućuje osmijeh i pozdrav voditelju. Gospođa Kosor sjedi nasuprot voditelju uspravnoga položaja tijela i uspravne glave. Važno je naglasiti da tijekom cijeloga intervjua ima prekrižene noge (slika 19). Takvim položajem nogu iskazuje svoje nezadovoljstvo ili želju da se prekine komunikacija. (Pease Allan, Barbara 2014: 212)



Slika 19

Izrazito pazi na svoje pokrete ruku pa su joj stoga ruke većinom u istome položaju – sklopljene u krilu. Takav položaj ruku otkriva njeno negativno raspoloženje. U jednome trenu gđa. Kosor dodiruje rukom svoju bradu (slika 20). Takav potez može se protumačiti kao donošenje odluke. (Pease Allan, Barbara 2014: 155) Također koristi se rukama prilikom objašnjavanja svoga govora i prilikom nabiranja. Kada želi nešto naglasiti ili preciznije odrediti tada spoji vrhove svih pet prstiju (slika 21). Takav položaj odaje dojam preciznosti i točnosti. To je vidljivo tijekom njenoga objašnjavanja novog sustava glasanja. (Moris 1979: 58)



Slika 20



Slika 21

Njen pogled usmjeren je prema voditelju, no često skreće pogled u stranu. Pošto najveći dio vremena gleda prema voditelju mogli bismo odrediti kako se radi o službenome razgovoru te samim time kako ima poslovni pogled. Možemo primijetiti kako gospođa Kosor često upućuje osmijeh voditelju. Njen osmijeh ne izgleda uvijek uvježbano pa možemo zaključiti kako želi ostaviti dojam otvorenosti i srdačnosti. Bitno je za spomenuti kako tokom razgovora bivša premijerka navodi „loše“ strane ostalih političara, a ističe sve ono pozitivno što je ona napravila. Zapravo se ovim intervjuom obraća građanima, a kroz to obraćanje kritizira prethodnike. Vidljiva je razlika u govoru gospođe Kosor kada je bila premijerka i sada kada više nije na funkciji. S obzirom da više nije na funkciji ne koristi se pretjerano ispraznim izjavama nego izravno kritizira rad političara. Izrazito pazi na svoj verbalni i neverbalni izraz. Vidljivo je kako zna u kojemu trenu treba upotrijebiti koji pokret ruku. Svoj govor prati pokretima ruku te joj neverbalna komunikacija služi kako bi točnije izjasnila svoje misli. Gospođa Kosor tijekom cijeloga razgovora djeluje samouvjereno i opušteno.

## 10. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara (Kolinda Grabar-Kitarović)

Predsjednica Republike Hrvatske, Kolinda Grabar-Kitarović, izrazito pazi na svoju verbalnu komunikaciju. Štoviše, njeni govori uvijek daju dojam da su naučeni i uvježbani. Uvijek govori standardnim književnim jezikom i posebice pazi na naglasak. U njenim naučenim govorima nikada nema zastajkivanja ili zamuckivanja. Moglo bi se reći kako teži k savršenstvu prilikom govorenja. Na početku svoga predsjedničkoga mandata izbjegavala je odgovarati na neka pitanja i teško je podnosila kritike Na pitanja, koja su izvan okvira njenoga naučenog govora, odgovara je s popratnim smiješkom. No sada spremno odgovara na sva pitanja i pri tome se vješto služi neverbalnim znacima.

Za vrijeme kada je nastao odabrani intervju Kolinda Grabar-Kitarović još nije bila izabrana za predsjednicu RH. Ovaj video najbolje nam prikazuje način na koji se ona verbalno, ali i neverbalno, izražava. Na samome početku videa primjećujemo kako je gđa. Grabar-Kitarović uspravnog položaja tijela i uspravne glave okrenuta prema voditelju. Ima sklopljene ruke u spuštenu položaju i to govori o njenom negativnom raspoloženju. Često se prilikom objašnjavanja koristi rukama kako bi što bolje objasnila ono što želi izreći.

Poprilično često gđa. Grabar-Kitarović stavlja ruke u položaj šiljka (slika 22). Tim pokretom se koristi kada iznosi svoje ideje, zamisli i mišljenja. Tijekom opisivanja svoga programa za kandidaturu uvijek se koristi tim položajem ruku. Položaj šiljka može se protumačiti kao znak arogancije, no u ovome slučaju je to znak samouvjerenosti. (Pease Allan, Barbara 2014: 131)

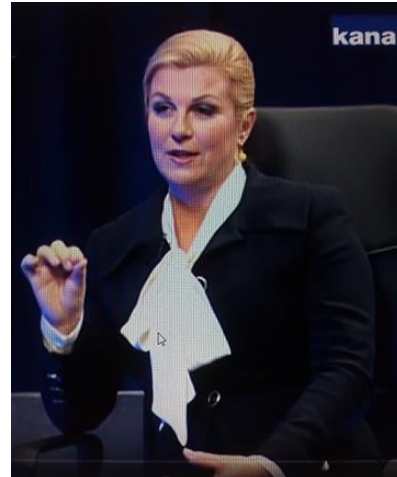


Slika 22

Ona nastoji svojim pokretima ruku što točnije i preciznije odrediti ono što govori. To se najbolje vidi tijekom pokreta gdje spaja vrhove svih pet prstiju (slika 23). Također to je vidljivo i u pokretu gdje spaja kažiprst i palac (slika 24). Njen govor o postupku sazivanja Vlade te o načinu spajanja svih građana popraćen je navedenim pokretima ruku. (Moris 1979: 58)



Slika 23



Slika 24

Nakon postavljenoga pitanja o decentralizaciji Hrvatske predsjednica mijenja položaj nogu te prebacuje desno stopalo preko lijevoga. Prilikom toga položaja koljena joj su joj skupljena (slika 25). Takav nesvjesni pokret otkriva njeno negativno raspoloženje zbog postavljenoga pitanja. (Pease Allan, Barbara 2014: 215) Na temelju toga možemo zaključiti da se predsjednica ne osjeća ugodno zbog postavljenoga pitanja no ipak na njega daje spreman odgovor.



Slika 25

Tijekom intervjua vidljivo je kako, tadašnjoj kandidatkinji za predsjednika, gđi. Grabar-Kitarović određeni komentari voditelja ne odgovaraju. Ona na njegova „neugodna“ pitanja te iste takve komentare spremno odgovara, ali s popratnim smiješkom. Najbolji primjer za to je voditeljev komentar o njenom podržavanju branitelja. Tada ona ističe kako on izvrće njene riječi i tu izjavu poprati lažnim osmijehom (slika 26). Tim osmijehom ona želi prikriti svoje nezadovoljstvo pitanjem, ali i nervozu.



Slika 26

Iz priloženoga intervjua vidljivo je kako je govor gđe. Grabar-Kitarović uvježban. Njen verbalni izraz je uvježban gotovo do savršenstva, ali isto tako pažljivo pazi i na svoje pokrete. Kao i ostale politički aktivne osobe, čije smo intervjue analizirali u ovome radu, tako i sadašnja predsjednica posebice pazi na svoje odijevanje. Kako bi ostavili što bolji cjelokupni dojam političari moraju misliti na sve stavke svojega izlaganja. Na to posebice pazi gospođa Grabar-Kitarović. Njeni govori uvijek se doimaju savršeni. Uvijek nastoji govoriti standardnim književnim jezikom. Pazi na naglas, intonaciju i boju glasa. Osim toga vješto kontrolira svoje pokrete rukama. Tijekom objašnjavanja neke misli često se koristi rukama te je vidljivo kako poznaje temelje neverbalnoga komuniciranja. Svojim stavom pokazuje autoritet i spremnost za vođenje jedne države. Povod intervjua bio je predstavljanje gđe. Grabar-Kitarović kao kandidatkinje za predsjednicu Republike. Analizom ovoga intervjua možemo zaključiti kako nije bila opuštena tijekom razgovora. No tijekom predstavljanja svojega programa pokazala je druge kvalitete. Svojim stavom tijela, ali i govorom pokazala je svoju ozbiljnost, samouvjerenost i samopouzdanje.

## 11. Zaključak

Prvi koraci prilikom sporazumijevanja ljudi bili su pokreti ruku, izrazi lica te kontakt očima. Stoga zaključujemo kako neverbalna komunikacija prethodi verbalnoj komunikaciji. Neupitno je koliko je verbalna komunikacija olakšala sporazumijevanje među ljudima, no i dalje su neverbalni znaci ti koji su bitni kada dođe do nesporazuma u komunikaciji. Neverbalni znakovi olakšavaju komunikaciju pogotovo kod kulturoloških razlika. Naravno, podrazumijeva se i poznavanje značenja određenih pokreta i znakova u određenoj kulturi. Neverbalnim znakovima većinom se koristimo kada želimo iscrpnije i preciznije izreći naše misli. To smo mogli primijetiti i kod analize govora navedenih političara.

Većina osoba koja se bavi javnim poslovima ima savršenu dikciju. Oni svojom retorikom moraju uvjeriti ljude da im vjeruju. Zbog toga dolazi do manipulacije ljudima. Njihov posao im nalaže da cijelo vrijeme usavršavaju svoj govorni izraz, ali isto tako i neverbalni. S obzirom na to da su neverbalni znaci pod našom nesvjesnom kontrolom, teško ih kontroliraju i politički aktivne osobe. To je svakako vidljivo i u intervjuima koje smo u radu analizirali. Analizom govora četiri politički aktivne osobe ustvrdili smo kako oni veliku pažnju usmjeravaju na svoje pokrete. Vidljivo je kako paze na svoje neverbalno ponašanje jer njime otkrivaju ono što nisu htjeli izreći. Ipak postoje situacije u kojima ne mogu kontrolirati svoje pokrete. U većini slučajeva to se dogodi kada se opuste tijekom razgovora ili kada se postavi njima „neugodno“ pitanje.

Neverbalni znakovi pomažu prilikom objašnjavanja neke misli, ali isto tako mogu i otkriti stvarno raspoloženje govornika. Kako bismo shvatili što određeni pokreti znače moramo neko vrijeme posvetiti proučavanju značenja neverbalnih znakova. Pomoću poznavanja gesta i kretnji možemo prepoznati kada netko laže. Također mogu nam pomoći da se bolje pripremimo za poslovne razgovore ili intervju. Govor našega tijela pokazuje drugima sviđaju li nam se, ali isto tako mi možemo saznati sviđamo li se mi njima.

Veliku ulogu neverbalna komunikacija ima i kod gluhonijemih osoba. Njihov jezik je znakovni i oni komuniciraju samo putem pokreta prstiju i ruku. Stoga poželjno je znati osnove neverbalne komunikacije kako bismo se mogli sporazumjeti sa svima. Neverbalna komunikacija je temelj komunikacije. Poznavajući osnove neverbalne komunikacije možemo biti sigurni da ćemo se sa svima uspjeti sporazumjeti.

## Sažetak

Ovaj rad govori o važnosti neverbalne komunikacije. Većina ljudi pažnju usmjerava samo na ono što je izrečeno. Rijetko tko prati govor tijela i njegove signale. Neverbalni znakovi nisu pod našom svjesnom kontrolom te samim time su iskreni. Naši pokreti ruku ili nogu mogu reći više o našim osjećajima nego što mi želimo da se zna. Zbog toga smo u ovome radu odlučili interpretirati neverbalno ponašanje javnih osoba. Osobe koje su izložene javnim nastupima nastoje usavršiti svoje verbalno i neverbalno ponašanje. U tu skupinu ljudi pripadaju i političari. Oni nastoje ljude uvjeriti u ono što govore. Njihovi neverbalni signali otkrivaju govore li oni istinu. U ovome radu prikazani su signali koje šalje njihovo tijelo.

Ključne riječi: komunikacija, verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, javni nastup, govor tijela, političari

## Literatura

### Knjige

1. Badurina, Lada, Marina Kovačević, *Raslojavanje jezične stvarnosti*, Izdavački centar Rijeka, Rijeka, 2001.
2. Drezga, Vinka, *Politička retorika u Hrvatskoj*, Despot Infinitus d.o.o., Zagreb, 2015.
3. Moris, Dezmond, *Otkrivanje čoveka kroz gestove i ponašanje*, Izdavački zavod JUGOSLAVIJA, Beograd, 1979.
4. Pease, Allan, *Govor tijela: kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*, AGM, Zagreb, 2002.
5. Pease, Allan, Barbara Pease, *Velika škola govora tijela*, Mozaik knjiga, Zagreb, 2014.
6. Rijavec, Majda, Dubravka Miljković, *Neverbalna komunikacija: Jezik koji svi govorimo*, Ekološki glasnik d.o.o., Donja Lomnica, 2002.
7. Škarić, Ivo, *Temeljci suvremenoga govorništva*, Školska knjiga, Zagreb, 2002.

### Internetski članci

1. Podboj, Martina, *Manipulacija u političkom diskursu – kritički pristup*, Hrvatistika, 2011, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=121498](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=121498), 31. kolovoza 2018
2. Rosenwein, Barbara, *Problemi i metode istraživanja povijesti emocija*, Historijski zbornik, 2016, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=244169](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=244169), 30. kolovoza 2018.

### Internetski izvori

1. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>, 29. kolovoza 2018.
2. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=40987>, 29. kolovoza 2018.
3. [https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski\\_kutak\\_komunikacija](https://www.hsuir.hr/vijesti/psiholoski_kutak_komunikacija), 29. kolovoza 2018.



## Prilozi

### Popis video isječaka

1. <https://www.youtube.com/watch?v=QaBUIPxXIA8>, 2. rujna 2018.
2. <https://www.youtube.com/watch?v=zyDsicwbVk8>, 2. rujna 2018.
3. <https://www.youtube.com/watch?v=hyPo2GCbUBI>, 3. rujna 2018.
4. <https://www.youtube.com/watch?v=T7B3k-2jRR0>, 3. rujna 2018.

### Popis slika

Slika 1: Prikaz sekundarnih izraza lica (Moris 1979: 26)

Slika 2: Poslovni pogled (Rijavec, Miljković 2002: 41)

Slika 3: Društveni pogled (Rijavec, Miljković 2002: 41)

Slika 4: Intimni pogled (Rijavec, Miljković 2002: 42)

Slika 5: Gesta za jedenje (Moris 1979: 29)

Slika 6: Gesta za pijeње (Moris 1979: 29)

Slika 7: Znak mira (<https://www.shutterstock.com/es/image-vector/set-four-hands-thumb-finger-up-606601397>, 4. rujna 2018)

Slika 8: Znak „ok“ (<https://www.shutterstock.com/es/image-vector/set-four-hands-thumb-finger-up-606601397>, 4. rujna 2018)

Slika 9: Isprepleteni prsti

Slika 10: Dlanovi okrenuti prema dolje

Slika 11: Upiranje prstom

Slika 12: Sklopljene ruke

Slika 13: Pridržavanje ruku

Slika 14: Naginjanje tijelo naprijed

Slika 15: Ruka u ruci

Slika 16: Istaknuti palac

Slika 17: Sklopljene ruke u spuštenom položaju

Slika 18: Stisnute šake

Slika 19: Prekrižene noge

Slika 20: Dodirivanje brade

Slika 21: Spojeni vrhovi prstiju

Slika 22: Položaj šiljka

Slika 23: Spojeni vrhovi prstiju

Slika 24: Spojeni kažiprst i palac

Slika 25: Priljubljeni gležnjevi

Slika 26: Lažni osmijeh