

# Analiza protokola i neverbalne komunikacije Kolinde Grabar Kitarović

---

Vucković, Vanessa

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:250032>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-04**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER  
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 142/OJ/2019

**Analiza protokola i neverbalne komunikacije Kolinde  
Grabar Kitarović**

**Vanessa Vucković, 0745/336D**

Varaždin, veljača 2020.godine



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**  
**Odjel za odnose s javnostima**



DIPLOMSKI RAD br. 142/OJ/2019

**Analiza protokola i neverbalne komunikacije Kolinde**  
**Grabar Kitarović**

**Student**

Vanessa Vucković, 0745/336D

**Mentor**

Doc.dr.sc. Gordana Lesinger

Varaždin, veljača 2020.godine

## **Zahvale**

Diplomskim ću radom steći zvanje magistra odnosa s javnostima, što će mi, vjerujem, uvelike pomoći u daljnjem usavršavanju, osamostaljenju, školovanju i izgradnji karijere.

Prije svega želim zahvaliti svojoj mentorici doc. dr. sc. Gordani Lesinger, koja mi je pomogla pri izradi ovog završnog rada, strpljivo me savjetovala i usmjeravala prema cilju.

Neizmjereno sam zahvalna svojoj obitelji na razumijevanju i podršci koju su mi pružali tijekom cijelog studiranja.

Također, zahvaljujem svima koji su izdvojili vrijeme i sudjelovali u ispunjavanju ankete za potrebe ovog diplomskog rada.

## **Sažetak**

Tema ovog diplomskog rada jest povezanost, važnost i moć neverbalne komunikacije u određenom protokolu. Rad se fokusira na usporedbu sličnosti i razlika u pogledu protokola i same neverbalne komunikacije na primjeru sada bivše predsjednice Kolinde Grabar Kitarović, koristeći se primjerima dostupnima u medijima, posebice u televizijskim emisijama sučeljavanja netom završenih predsjedničkih izbora.

Svaka uređena društvena zajednica ponaša se, odnosi i postupa po unaprijed dogovorenim normama, a time se postiže skladno funkcioniranje tog društva. Kako se ponašati, što je dozvoljeno u određenim situacijama, a što neprihvatljivo, kako se prikladno obući za neki event i još mnoštvo sličnih primjera unaprijed određuju pripremljeni i dogovoreni protokoli, koji će biti objašnjeni u nastavku rada.

Na kraju rada prikazane su ankete, koje su provedene s anonimnim ispitanicima, iz čijih se rezultata potvrđuju ili opovrgavaju unaprijed postavljene hipoteze te rezultati objašnjeni metodom komparacije, tekstualnom analizom i slikovno prikazani raznim grafikonima.

**Ključne riječi:** neverbalna komunikacija, protokol, analiza, anketa, usporedba

## **Summary**

The topic of my final paper is the importance and power of nonverbal communication in a certain protocol. I have written about the differences and similarities of protocol and nonverbal communication on the example of Croatian former president Kolinda Grabar Kitarović by using the examples from the media, especially the ones from the presidential face off before held before the recent presidential elections.

Every orderly society acts according to fixed norms which provide a normal functioning of the society. How to behave, what is permitted in certain occasions and what is unacceptable, how to dress appropriately for an event and many similar examples which are defined by fixed protocol which will be explained in the paper.

In the end, there are surveys which were conducted with anonymous subjects and the results prove or deny the set hypothesis, as well as the results explained by using a method of comparison, textual analysis and graphs.

*Key words:* nonverbal communication, protocol, analysis, survey, comparison

# Prijava diplomskog rada

## Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za odnose s javnostima		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima		
PRISTUPNIK	Vanessa Vuckvović	MATIČNI BROJ	0745/336D
DATUM	6. 12. 2019.	KOLEGIJ	Protokoli odnosa s javnostima
NASLOV RADA	Analiza protokola i neverbalne komunikacije Kolinde Grabar Kitarović		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	The analysis of protocol and non-verbal communication Kolinda Grabar Kitarović		

MENTOR	dr.sc. Gordana Lesinger	ZVANJE	docent
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Darijo Čerepinko - predsjednik		
	2. doc.dr.sc. Nikša Sviličić - član		
	3. doc.dr.sc. Gordana Lesinger - mentorica		
	4. doc.dr.sc. Tvrtko Jolić - zamjenski član		
	5. _____		

## Zadatak diplomskog rada

BROJ	142/OJ/2019
OPIS	

Cilj diplomskog rada je usporediti sličnosti i razlike u pogledu protokola i same neverbalne komunikacije na primjeru sadašnje predsjednice Kolinde Grabar Kitarović koristeći se primjerima dostupnima u medijima, prije svega u televizijskim emisijama prije i tijekom mandata aktualne predsjednice te pokušati utvrditi postoje li razlike u ponašanju ovisno o periodu analize, kao i o utjecaju protokola na komunikaciju predsjednice.

U radu je potrebno:

- provesti pregled teorijskih spoznaja
- napraviti temeljitu analizu komunikacije Kolinde Grabar Kitarović, u skladu s teorijskim spoznajama i s posebnim osvrtom na vrijeme komunikacije, ulogu subjekta i pripadajući protokol
- dati zaključak i generalizirati spoznaje istraživanja

ZADATAK URUČEN

24.12.2020.



POTPIS MENTORA

Gordana Lesinger



# Sadržaj

Zahvale

Sažetak

Summary

1. Uvod .....	1
1.1. Predmet i cilj rada .....	1
1.2. Metodologija i izvori podataka .....	2
1.3. Struktura rada .....	2
2. Analiza protokola .....	4
2.1. Politički protokol u kampanji.....	5
2.2. Kultura ponašanja u protokolarnim aktivnostima .....	7
2.2.1. Protokolarno odijevanje kao oblik neverbalne komunikacije .....	9
3. Pojam neverbalna komunikacija.....	11
3.1. Govor tijela.....	12
3.2. Dodirivanje.....	13
3.3. Izrazi lica .....	14
3.4. Geste.....	15
3.5. Glasovno ponašanje.....	17
3.6. Gledanje .....	18
4. Istraživanje neverbalne komunikacije u protokolu (Kolinda Grabar Kitarović).....	20
4.1. Predmet i cilj rada .....	20
4.2. Metoda prikupljanja i izvori podataka .....	21
4.3. Istraživačke hipoteze .....	21
4.4. Opis videoisječaka odabranih za analizu .....	22
4.5. Opis istraživanja.....	23
4.6. Demografska analiza uzoraka ispitanika.....	24
4.7. Interpretacija dobivenih rezultata.....	26
5. Zaključak .....	36
6. Literatura .....	38
Popis tablica.....	41
Popis grafikona .....	42



# 1. Uvod

Ako promotrite svoje tijelo i obratite pozornost na to što upravo sada radite, bez neke dodatne edukacije zamijetit ćete sitnice na koje vjerojatno rijetko skrećete pozornost. Jesu li vam ruke znojne, držite li dlanove otvoreno ili zatvoreno, stojite li ili sjedite, jesu li noge u prekrštenom položaju, stopala okrenuta van ili unutra....

Ako obratite pažnju na svaki detalj i zapitate li se ima li to sve neko smisljeno objašnjenje, odgovor je svakako pozitivan. Mnogim istraživanjima raznih karaktera potvrđeno i dokazano kako se mnogo toga može zaključiti o psihičkom stanju neke osobe u danom trenutku, o osjećajima, pravcu razmišljanja i dr. Sve to postiže se samim gledanjem, odnosno bez potrebe za ijednom riječju, tj. verbalne komunikacije.

Sve gore navedeno službeno se naziva terminom neverbalna komunikacija, što je i primarna tema ovoga diplomskog rada. Svojim ću diplomskim radom napraviti i opširniju tematsku obradu svoga završnog rada te pokušati preciznije pojasniti i približiti ovu temu.

Da bi olakšala razumijevanje neverbalne komunikacije, pomoći će mi protokoli.

Pojam protokol seže iz Grčke. U počecima je predstavljao označavanje spisa kao dokaz njegove izvornosti, dok u današnje vrijeme taj isti pojam označava društvenu disciplinu pomoću koje se određuju norme i pravila ponašanja uređene društvene zajednice, postupanja diplomata, konzula i čelnika zemalja. Dobro pripremljen protokol i njegova pravilna primjena izuzetno su važni za dobro funkcioniranje društva i tijekom određenog eventa ili javnog istupa.

## 1.1. Predmet i cilj rada

Predmet rada je, uz pomoć provedenog istraživanja, ispitati kvantitativne aspekte i donijeti zaključak o tome je li neverbalna komunikacija zapravo važna i koliko utjecaja može imati na cjelokupni dojam sugovornika u slučaju postojanja protokola.

Cilj rada je empirijski utvrditi ima li neverbalna komunikacija utjecaj na cjelokupni dojam u određenom protokolu, u kojem omjeru, saznati kako ispitanici različite dobi, spola i statusa

obrazovanja doživljavaju i interpretiraju neverbalne poruke odabrane javne ličnosti te koliko ona nastaje spontano, a koliko se može „unaprijed pripremiti”.

## **1.2. Metodologija i izvori podataka**

Kao metodu istraživanja služit ću se anketnim upitnikom. Upitnik se sastoji od četiri dijela, čija su pitanja sastavljena tako da se može odgovoriti višestrukim odgovorom ili Lickretovom ljestvicom od pet stupnjeva, potvrdnim odgovorom (*Da* ili *Ne*) i proizvoljnim mišljenjem. Pitanja su postavljena na temu viđenja neverbalne komunikacija Kolinde Grabar Kitarović. Kako bi se što lakše protumačila i iščitala neverbalna komunikacija istih, koristila sam šest videoisječaka s mrežne stranice YouTube.com.

U videoisječcima prikazan je nastup bivše predsjednice; Kolinda G. K. prikazana je u istom događaju (predsjedničko sučeljavanje) na dva poznata konkurentna TV kanala – HRT i NovaTV.

Ispitanici su anketirani pomoću društvenih aplikacija (Facebook, Viber, Messenger, WhatsApp).

## **1.3. Struktura rada**

Diplomski rad sastoji se od šest poglavlja. U ovom uvodnom poglavlju opisuju se predmet i postavljeni ciljevi. Objašnjena je metodologija istraživanja i navedeni izvori podataka. Na kraju je poglavlja opisana struktura diplomskog rada.

Drugo poglavlje nazvano Analiza protokola objašnjava sam pojam protokol i njegovu svrhu, povezanost protokola s neverbalnom komunikacijom u političkoj kampanji te kulturu ponašanja u našem primjeru.

Pojam neverbalne komunikacije naziv je trećeg poglavlja rada, u kojem će se pomoću primjera i preciznog opisa pokušati objasniti dotičan pojam te ga ujedno raščlaniti kako bi se tematika približila čitatelju, ali i kako bi se lakše tumačila i naposljetku znala pravilno „iščitati”.

U četvrtom poglavlju pod naslovom Istraživanje neverbalne komunikacije u protokolu (Kolinda Grabar Kitarović) tema je interpretacija neverbalnih znakova osobe koju slušamo i gledamo.

Istraživanje je provedeno putem anketnog upitnika. Opisana je demografska analiza ispitanika te su prije same interpretacije rezultata opisani videoisječci preuzeti sa stranice YouTube.com. Oba odabrana videa istog su karaktera, snimljeni su uživo te prikazani u odabranim dijelovima. Glavni akter isječaka je Kolinda Grabar Kitarović za vrijeme sučeljavanja. Nakon opisa prikazani su rezultati istraživanja i priložene analize podataka pomoću raznih grafikona i slika na temelju rezultata istraživanja 29. veljače 2020.

Peto poglavlje donosi zaključak u kojem se navode svi ključni elementi neverbalne komunikacije. Iznose se i odgovori na prije postavljena pitanja, koja se odnose na primjenu neverbalnog ponašanja u određenom protokolu.

Na kraju rada prikazana je literature koja je korištena kao pomoć u razradi teme, popis slika, popis tablica, popis grafikona te su priložene dodatne datoteke.

Neverbalna komunikacija svakodnevno je prisutna kako u privatnom životu tako i u poslu. Kako bi ljudi bolje shvatili određene reakcije i trenutke u raznim okolnostima, potrebno je znati prepoznavati neverbalne znakove i komunikaciju, znati ih razumjeti i na temelju toga pridati odgovarajuće značenje. To je razlog zašto su ovaj rad i tema izuzetno važni.

## 2. Analiza protokola

Svaki oblik društvene zajednice ima pravila koja određuju prihvaćena ponašanja članova i pomažu tome da se u određenoj zajednici održe dobri međuljudski odnosi, mogućnost skladnog rada i funkcioniranja. Sve navedeno obuhvaćeno je jednom riječju koja se naziva protokol.

Termin protokol potječe iz davnih dana, čiji korijeni sežu od starih Grka. U ono vrijeme protokol je predstavljao označavanje spisa vrpcom ili pečatom, točnije prvi zalijepljeni list službenog svitka papirusa kao dokaz njegove izvornosti.

U današnje vrijeme protokol se definira kao društvena disciplina pomoću koje se određuju norme i pravila ponašanja, postupanja diplomata, konzula i čelnika zemalja, stoga su dobro pripremljen protokol i njegova pravilna primjena izuzetno važni u takvim trenucima.

Danas protokol nazivamo i svojevrsni međunarodni sporazum, zbirku pisanih i običajnih normi međusobnog ponašanja država i njihovih predstavnika, kao i posebnu ustanovu ili više njih koje se bave primjenom navedenih normi. Bečka konvencija o diplomatskim odnosima samo je minimum koji države i njihovi predstavnici moraju strogo poštovati. Nepoštovanje tog minimuma može izazvati ne samo diplomatske nesporazume, nego i ozbiljne sporove među državama. (Mikolić, 1995: 6)

Prema Mikoliću (2002:11), protokol je važan segment državne uprave, posebno na području međunarodnih odnosa. Riječ protokol je prvotno, kao što je navedeno, imao značenje pečata koji se lijepio za neki dokument. Danas je taj protokol prerastao u međunarodni sporazum, kojeg se predstavnici zemalja moraju pridržavati. Naravno, svaka država ima i svoje protokole i običaje.

Prema Mikoliću (2002:12), protokolima nisu obuhvaćene osobe s imenom i prezimenom, nego dužnosti koje te osobe obnašaju. Glavna zadaća protokola je rješavanje pitanja reda prvenstva, organizacije sadržaja i ceremonijala događaja.

Kada se razmotri sve navedeno, protokol je slika države u vanjskom svijetu i važno je da je akteri shvate ozbiljno. Svatko s iskustvom u diplomatskom ili poslovnom svijetu zna da ljubazno ophođenje ne ranjava jezik. Pri tome valja težiti objektivnosti, pokazati dobru volju i podupirati dobro raspoloženje (Mikolić, 2002:16). Ljudski je griješiti, stoga onaj tko je povrijedio protokol ili samo njegov dio dužan je ispričati se.

Tomić (2016:525) smatra kako je razumijevanje komunikacije među kulturama iznimno važno. Smatra kako za ostvarivanje uspješne komunikacije međunarodni komunikator treba znati da su njegove omiljene vrijednosti i ponašanja pod utjecajem kulture i nisu uvijek nužno ispravne, biti fleksibilan i otvoren za promjene, biti osjetljiv na verbalno i neverbalno ponašanje, znati vrijednosti, uvjerenja i praksu u drugim kulturama te biti osjetljiv na razlike među pojedincima unutar kulture.

Primjerice, kad je Kolinda Grabar Kitarović na rukavima imala natpise na glagoljici, pokazala je kako cijeni svoju kulturu, ali ju je ujedno željela prikazati svijetu. Važan dio nose i pismeno i usmeno izražavanje. Prema Mikoliću (2002:276), pisma i drugi pisani dokumenti odraz su osobnosti njihova autora, ali i znak poštovanja osobe kojoj su pisma namijenjena. Također, ističe kako je običaj osobama vrlo visokog ranga ili ako je pismo strogo privatne naravi pisati rukom.

Navedeno povlači i pitanje usmenog izražavanja Sposobnost brzog i lakog izražavanja, sposobnost jasnog i logičnog iznošenja misli i uvjerljivih argumenata te sposobnost uvjeravanja temeljni su razlozi uspjeha nekog govornika. (Mikolić, 2002:279)

Stoga je važno znati pravila koja je važno poštovati u raspravi: treba znati točno što reći i promisliti kako zainteresirati slušatelja. Predmet valja iznositi točno, istinito i precizno te izbjegavati ono što su već drugi rekli, a ono najvažnije – budite kratki. Valja se dugo pripremati za javni nastup. Tri su ključna elementa kako bi nastup bio uspješan: jednostavnost, prirodnost i jezgrovitost.

## **2.1. Politički protokol u kampanji**

Kako je već i objašnjeno, svaka uređena društvena zajednica ima adekvatan protokol u raznim situacijama, pa tako postoje i u političkom svijetu. U politici, u smislu protokola, postoji više stručnih osoba zaduženih za organizacije određenih događaja, koji može biti i politička kampanja.

Kampanja je skup više, vremenski, tematski i ciljno povezanih aktivnosti političkih subjekata, odnosno posebno angažiranih profesionalnih institucija, u cilju promoviranja kandidata, stranke ili ideje radi pridobivanja podrške političke javnosti. (Kurtić, 2008:108)

Kako bi kampanja bila uspješno i efektivno provedena, potreban je dobar event menadžment, koji je specifičan po tome što obuhvaća više elemenata strateškog marketinga u pogledu specifičnosti

kampanje, prepoznavanje ciljnog segmenta, kreiranje događaja i poduzimanje drugih aktivnosti koji su podrška uspješnoj organizaciji događaja za kojim postoji potreba, kao recimo u primjeru sučeljavanja. Uloga je osmišljavanje i implementacija događaja. Osoba koja je zadužena za koordinaciju, kreiranje i planiranje eventa naziva se event menadžer, a njegova glavna zadaća je organizacijom tima u njegovoj sferi postići zanimanje i potporu publike, oblikovati željeni imidž, učvrstiti veze npr. kandidata i glasača, povećati publicitet i ojačati ugled. Elementi koji mogu utjecati na uspješnost događaja mogu biti vrijeme, lokacija, način izvođenja događaja (snimanje prije ili događaj uživo), proračun, sadržaj i ostalo.

Sve države, pa tako i Hrvatska, uglavnom imaju jednu službu protokola, a u nekima postoje i više službi.

Ured obavlja stručne poslove priprema i provođenja aktivnosti vezane uz službene posjete i putovanja predsjednika Vlade i potpredsjednike Vlade, vodi evidenciju o troškovima putovanja, priprema i provodi aktivnosti vezane uz službene i radne posjete stranih dužnosnika predsjedniku Vlade i potpredsjednicima Vlade, sudjeluje u pripremi i provođenju svečanosti, obljetnica i svih drugih protokolarnih događanja od značaja za Republiku Hrvatsku u kojoj sudjeluje predsjednik Vlade, potpredsjednici Vlade i članovi Vlade, bilo u Vladi, Zagrebu ili na drugim lokacijama u Republici Hrvatskoj te vodi evidenciju o izvršenim programima.

Sličan tim ljudi postoji i u predsjedničkom uredu. U dio protokola spada i izrada plana komunikacije. Prema Mirosavljeviću (2010: 72-75), prvi korak za uspješno komuniciranje je izrada plana za prenošenje poruke, koju je potrebno obznaniti tijekom kampanje kako bi ona što uspješnije došla do publike. Uloga poruke je prenošenje ideja s ciljem da motivira glasače. No kako bi to bilo uspješno, glasači moraju prvo razumjeti i to prihvatiti, stoga je potrebno prije svega znati zašto uopće komunicirate, s kime se komunikacija odvija, tj. tko je publika i koji je najbolji način prenošenja željene poruke. Da bi to sve bilo efektno, postoji prethodno izrađen plan komuniciranja. Ono što najbolje predstavlja put prema uspjehu u prenošenju poruka je medijska kampanja u kojoj je najbitnije da poruka bude kratka. U slučajima kada su poruke ekstremno duge, pogotovo u javnim nastupima, pomiješaju se prioriteti, skreće se s teme i zbunjuje ljude. Poruka mora biti lako shvatljiva, a vokabular razumljiv većini pučanstva. Mnoge političke stranke rade grešku radeći suprotno. Kreiranjem kompliciranih i previše stručnih izraza postižu isti efekt i kad



je poruka preduga. Najbitnija stavka u formi poruke jest da ista bude jedinstvena, da govornik ima svoj prepoznatljiv cilj prenošenih poruka po kojima će ostati zamijećen.

Iz Fondacije Alfred Mozer (str 50) savjetuju da se za dobar i uspješan protokol potrudite doći na vrijeme, provjerite prostoriju i tehničke uređaje (radi li sve kako treba). Za prihvaćeniji pristup rukujte se i razgovarajte s ljudima i pokušajte ne biti nervozni; imajte na umu da ste vi stručnjak u ovoj situaciji. Za vrijeme odvijanja događaja (npr. govora) dopušteno je povremeno pogledati u svoje teze, ali nikako se ne preporuča kontinuirano čitanje. Preporuka je obraćanje pozornosti na povremeno osmjehivanje te uzajamni kontakt očima s publikom. Također, gestikulacijom se mogu naglasiti određene emocije. Govornik određuju tempo, odnosno može napraviti prirodnu pauzu ako smatra da je potrebna. Govornik mora imati na umu svoj ton.

## **2.2. Kultura ponašanja u protokolarnim aktivnostima**

Personalizacija je ključna za uspjeh. Često se za pojedinca može čuti kako ima izraženu osobnost ili pak da nema osobnosti. Stoga je važno stvoriti imidž u medijima. Zanimljivo je kako teorija socijalnog učenja tvrdi da je osobnost oblikovana ne samo ponašanjem, nego i opservacijom i imitacijom drugih osoba.

Tako Tomić (2016:651) ističe kako je glavni cilj pojedinca samoostvarenje, dostizanje točke potpune funkcionalnosti u kojoj su cjelokupna iskustva osobe i predodžbe o samom sebi u skladu. Stoga se može zaključiti da se osobnost da oblikovati. Valja preispitati šest pitanja samopouzdanja: kako vi vidite sebe, kako drugi vide vas, kako se uspoređujete s onima koji su vam ravni, koji se vaši talenti ističu, što možete ponuditi i koja je vaša uloga. (Tomić, 2016:652)

Tomić (2016:652) smatra da je self-koncept, samopoimanje, pomoć u rješavanju kasnijih komunikacijskih zagonetki, što znači da self-koncept u velikoj mjeri može utjecati na život jer to određuje koje će pojedinac događaje u životu smatrati važnima, što će poduzimati, koje će ciljeve pokušati dostići, hoće li biti zadovoljan onime što je učinio, koji će događaji biti stresni i kako će reagirati na njih.

Osoba mora imati uvjerenja, vrijednosti, stavove i emocije. Uvjerenja određuju kako netko razmišlja i osjeća, odnosno ono što će učiniti. Prema Tomiću (2016: 655) glavni oslonac i način

na koji istaknuti praktičari odnosa s javnošću djeluju jesu njihova glavna uvjerenja. Ta uvjerenja upravljaju načinom kako će čovjek živjeti i djelovati.

Komunikator mora biti svjestan onoga što govori, ali isto tako mora biti svjestan da neće svi isto shvatiti poruke jer raznolikost je dobra; važno je čuti i druga mišljenja kako bismo u budućnosti mogli i promijeniti svoja. Zato su važne vrijednosti u materijalnom, tako i u moralnom, ali i u duhovnom smislu. Vrijednosti su stvari koje su važne u životu. Stoga je važno povezati se s ljudima, izgraditi međusobno razumijevanje kao i osigurati dijalog. Važno je da onaj tko se natječe za visoku poziciju ima svoje vrijednosti iza kojih stoji, ali isto tako mora imati razumijevanja za druge vrijednosti odnosno vrijednosti drugih ljudi.

Stavovi su također ključan čimbenik zdravog i jasnog komuniciranja. Oni su izraz temeljnih vrijednosti i uvjerenja. Tako i Tomić (2016:656) smatra da je stav sklonost reagiranju na situaciju, osobu ili ideju određenom reakcijom. Reakcija može biti pozitivna ili negativna, jer to je naučena reakcija – rezultat prošlih opažanja pojedinca, izravnih iskustva ili izlaganja stavovima drugih. No da bi to sve imalo smisla, važno je spomenuti emocije. Ako komunikator ne zna pokazati emocije ili su negativne, bez obzira na to što njegove poruke glase konstruktivno i pozitivno, izgubit će povjerenje publike.

Kada su emocije pozitivne i iskrene, ne postoji konstruktivnija ni moćnija sila uvjeravanja. No kada su emocije negativne i neiskrene, to podiže (kineski) zid između pošiljatelja i primatelja poruke. (Tomić, 2016). To znači da komunikator mora znati unijeti dovoljno emocija i osobnosti u ono što govori i kako govori. Svijet se može gledati na dva načina, emocionalno i racionalno, stoga je bitno da pošiljatelj poruke ima na umu da svijet ipak nije crno-bijeli – emocije ga čine živim. Veliki izazov predstavlja kontrola okruženja, posebice za političare. Kontrola okruženja podrazumijeva nadzor nad vremenom i prostorom u kojem se djeluje. Vrijeme se ne može kontrolirati i ono neminovno teče, no komunikator mora znati kontrolirati prostor u kojem se nalazi, znati se ponašati u njemu i njime ovladati. No da bi to bilo moguće, komunikatori moraju imati potpunu kontrolu nad samim sobom.

### **2.2.1. Protokolarno odijevanje kao oblik neverbalne komunikacije**

Odiijelo ne čini čovjeka, no odjećom i izgledom odašilje se određena poruka u trenutku. Kako bi poruka bila prihvaćena od strane društva, odjeća koju pojedinac nosi mora uvijek poštovati ono što je u određenoj situaciji po normama i protokolu dopušteno. Kršenjem tih pravila, tj. neprikladnim odijevanjem, ostavlja se dojam nekulture i nepoštovanja ostalog društva.

Osnovne vrste odijevanja su diplomatsko, poslovno i građansko odijevanje te odijevanje mladih, a svako od njih ima svoju dnevnu i večernju varijantu. Osim toga, tu su i sportsko i estradno odijevanje. No, i svakodnevno odijevanje prilagodit ćemo prigodi. Naravno da će odjeća za posao biti drugačija od one za šetnju gradom, odlazak u posjetu, na sprovod ili na svečani prijem. U svakom pojedinom slučaju odjenut ćemo se prikladno i zbog sebe i zbog drugih jer je to osnova uljudnosti. (Privora 2019: 43)

Ono što je bitno za ovu temu je poslovno i diplomatsko odijevanje, kojeg se moraju pridržavati svi diplomati, dužnosnici, čelnici, pa tako i glavni akter moga rada, bivša predsjednica Kolinda Grabar Kitarović.

Poslovno odijevanje ima izrazito važnu ulogu u uspješnom poslovanju. U prošlom stoljeću zatvoreni oblik odijela bio je prilagođen konzervativnijem poslovanju, dok današnje ubrzano poslovanje, u kojem se vrednuju fleksibilnost i pristupačnost, doprinosi omekšavanju krutog izgleda odijela iz prošlog stoljeća. Time se nastoje zadovoljiti potrebe pojedinca za većom slobodom u vlastitom izražavanju i težnje za razbijanjem krutih nametnutih konvencija. Međutim, unatoč praćenju novih trendova u boji, tkanini i konstrukciji, u svojoj suštini, osnovni oblik ostao je nepromijenjen i time je poslovno odijelo zadržalo status antimodnog fenomena. (Simončić, 2008: 639)

Žena iz poslovnog i diplomatskog svijeta neće strogo robovati modi, već će modu prilagoditi pravilima prikladnog odijevanja kakvo se od nje očekuje. Na primjer, ako su moderne haljine s jednim razgolićenim ramenom, takva haljina sasvim sigurno ne bi bila primjerena niti jednom događaju kojem bi ona prisustvovala. (Privora 2019:56)

Imidž služi kao sredstvo za postignuće naših ciljeva. Da bismo to postigli, komunikator mora izgledati uspješno, ali pri tome na misli se samo na vanjski izgled, nego da ste dobri u onome što radite, tek kad to ljudi prepoznaju onda će vanjski izgled dobiti na značenju. (Tomić 2016:659)

### 3. Pojam neverbalna komunikacija

Otkrivanje misterija govora tijela, odnosno načina na koji ljudi prenose svoje misli i osjećaje, a da ne izgovore ni riječ, važan je prvi korak prema ovladavanju svakom društvenom situacijom. Svi uspješni ljudi znaju da je sposobnost detektiranja i reagiranja na trenutne signale na tijelima drugih osoba stotinama puta dnevno ključna za dobivanje onoga što žele u životu. Kada njihove akcije nisu učinkovite, nauče kako ih prilagoditi da bi najbolje iskoristili trenutak. (Driver, 2010: 10)

Način komunikacije bez riječi naziva se neverbalnom komunikacijom.

Neverbalna komunikacija, koja se često naziva i neverbalno ponašanje ili govor tijela, sredstvo je prijenosa informacija, baš kao i pisana riječ. Razlika je u tome što se prenosi putem izraza lica, gesta, dodira (haptika), fizičkih pokreta (kineza), držanja tijela, ukrasa na tijelu (odjeća, nakit, frizura, tetovaže itd.), pa čak i glasnoće, tona i boje glasa određene osobe (i to više od govornog sadržaja). Neverbalno ponašanje uključuje otprilike 60-65% cjelokupne interpersonalne komunikacije. (Navarro, Karlins, 2010: 17)

Neverbalna se komunikacija može do određene mjere izvježbati, no sa sigurnošću se može reći kako je neverbalna komunikacija najpredvidljivija namjera koja je stvarna i iskrena u trenutku. Prisutna je i neizbježna u svakodnevnom životu, a ista služi kako bi ljudi u nekom trenutku najčešće nesvjesno izrazili svoje unutarnje stavove i emocije, iz čega se često može otkriti, primjerice, u kakvom je sugovornik emotivnom stanju.

Budući da ljudi nisu uvijek svjesni činjenice da komuniciraju neverbalno, govor tijela često je mnogo iskreniji od čovjekove verbalne izjave koje se svjesno i vješto izgovaraju kako bi govornik postigao svoj cilj. (Navarro i Karlins, 2010: 17)

Prema Hadnagy i Ekman (2014: 34) razumijevanje emocionalnog stanja (čitanje neverbalne komunikacije) može uvelike pomoći prije kretanja u razgovor sa sugovornikom, odnosno da nakon prvog pogleda po potrebi promijenite svoj pristup, nastup i prilagodite vrste pitanja koja ćete postaviti u određenom razgovoru.

Emotivno stanje otkriva je li netko nervozan ili opušten, ima li iskrene namjere ili želi nešto slagati i prekriti, je li uopće zainteresiran za razgovor koji se vodi ili je mislima u neko drugom svijetu. Sve se to može shvatiti s malo vježbe i znanja o neverbalnoj komunikaciji. Neverbalna

komunikacija jako je zanimljiva u segmentu gdje postoji neki određeni protokol, o čemu će se detaljnije baviti govoriti u diplomskom radu i istraživanju.

Prije izuma radija komunikacija se uglavnom odvijala u pismenom obliku, putem knjiga, pisama i novina, što je značilo da političari koji su loši govornici, poput Abrahama Lincolna, mogu biti uspješni ustraju li dovoljno dugo i pišu li dobre tekstove. Doba radija ponudilo je priliku onima koji su dobro vladali govorom, poput Winstona Churchilla, međutim u današnjem dobu vizualnih medija vjerojatno bi se namučio ako bi želio postići ono što je postigao. Suvremeni političari znaju da se politika temelji na predodžbi i nastupu. Danas većina političara u javnosti ima osobne savjetnike za govor tijela, koji im pomažu ostaviti dojam da su iskreni, brižni i poštenu, posebice kad to nisu. (Pease, 2008: 21)

U neverbalnoj komunikaciji ne koriste se riječi. Sve se iskazuje dodirivanjem, govorom tijela, glasovnim ponašanjem, gledanjem, izrazima lica i gestama. Na taj ću način podijeljeno je i prvo poglavlje ovog rada.

### **3.1. Govor tijela**

Položaj u kojem držimo ruke, noge ili neki drugi dio tijeka svaki detalj upućuje na nećije namjere, potvrđuje elokventnost o onome što govori ili približava kako se sugovornik osjeća. Govor tijela je najsloženija kategorija.

Držanje tijela obićno se proučava zajedno s drugim neverbalnim signalima kako bi se odredio stupanj pažnje ili sudjelovanja, status u odnosu na drugog partnera u interakciji ili stupanj u kojem se on danoj osobi sviđa. U studijama u kojima se oni koji su bili u interakciji nisu međusobno dobro poznavali naginjanje naprijed, primjerice, povezivalo se s većim sudjelovanjem, većim sviđanjem i nižim statusom. Držanje tijela također je ključni pokazatelj intenziteta nekih emocionalnih stanja, npr. klonulo držanje koje je povezano s tugom ili ukočeno i napeto držanje koje je povezano sa srdžbom. Stupanj u kojem se položaj tijela kod sudionika u komunikaciji uzajamno odražavaju također može govoriti o dobrom odnosu ili pokušaju da se on izgradi. (Hall, Knap, 2010: 9).

Primjer, sugovornikov pogrbljeni stav odašilje poruku kako je vjerojatno nezainteresiran, kako mu je dosadno ono o čemu se debatira ili naprosto nema volje za suradnju, dok je suprotno od toga kada osoba stoji uspravno; tada čvrsto daje do znanja kako je voljan za suradnju, siguran u sebe i odlučan u svoje stavove, što je prikazano na slici 3.1. u prilogu.

Od najranije životne dobi koristi se sakrivanje kao zaštita od situacije u kojoj se pojedinac nalazi. Djeca to pokazuju skrivanjem iza nekog predmeta (npr. stolice) ili rukama da bi zaštitili sebe od situacije u kojoj se nalaze. Kako bi ta kretnja bila manje uočljivija, s godinama se kao oružje sakrivanja počinju koristiti prekrižene ruke: na prsima ukazuju na vrstu straha i nesigurnosti, dok na prsima s izbačenim palčevima izražavaju autoritet, odnosno suptilnost. (Pease, 2007: 65-68)

Prema Dale i Wolf (2000: 19) postoji pet univerzalno prihvaćenih načina na koje se odašilje osjećaj povjerenja su: uspravno držanje, stav u blagom raskoraku, rotiranje ramena unatrag, držanje uspravno glave naginjući se lagano prema naprijed i uspravno sjedenje.

## **3.2. Dodirivanje**

Jedan od najsnažnijih oblika neverbalne komunikacije događa se kad se dvoje ljudi dodiruje. Dodir može biti praktično naelektriziran, ali može i iritirati, goditi ili smirivati. Dodir je vrlo neodređen oblik ponašanja čije značenje često više proizlazi iz konteksta, prirode danog odnosa i načina na koji se izvodi nego iz konfiguracije samog dodira. (Hall, Knap, 2010: 9)

Najbolji i najučestaliji primjer dodirivanja direktno sa sugovornikom svakako je rukovanje, koje ljudi prakticiraju na dnevnoj bazi. Ono po čemu se može zaključiti nečije psihološko stanje u smislu neverbalne komunikacije jest jačina stiska ruke. Umjeren stisak iskazuje suosjećanje, prijateljstvo, osjećaj ugone i topline te dobrodošlicu od strane sugovornika. U obrnutoj situaciji, kada je stisak ruke prejak, ostavlja se potpuni protuučinak gore navedenog. Prejak stisak odaje osjećaj nesigurnosti i manjak samopouzdanja ili nelagodnosti i straha, što je prikazano na Slici 3.2. u prilogu.

Primjer gdje pojedinac dodirivanje primjenjuje na sebi jest kada nešto govori i nesvjesno uzastopno dodiruje drugu ruku milovanjem, odnosno najčešće osjeća potrebu za podrškom u iskazu zbog nesigurnosti u ono što priča. Kada pak dodiruje svoj vrat, dokazuje svoju slabost.

Naglo mijenjanje položaja tijela pojedinca govori kako brzo želi završiti razgovor u kojem se nalazi i udaljiti se od situacije ili sugovornika. Nesvjesnim se prekrivanjem prednjeg djela lica tijekom primanja ili davanja informacija vjerojatno pokušavamo zaštititi.

Napeti ljudi često se dodiruju radi ohrabrenja i utjehe te često to čine nesvjesno. Ljudi pod stresom često trljaju i masiraju ruke, stežu svoja ramena i ručni zglob, češkaju, štipkaju i trljaju kožu, potežu uške i provlače prste kroz kosu. Stimuliranjem ili grebanjem kože opuštaju se receptori bola, što šalje pozitivan osjećaj u mozak. Taj oblik ponašanja ilustrira sličnost s majmunima. Majmuni se često mogu vidjeti kako se uzajamno češkaju dok sjede u skupini ili se osjećaju ugroženo. Kada su ljudi pod pritiskom stresa, dijelovi tijela koje najčešće dodiruju su glava, lice i kosa. (Boyes, 2009: 66)

### **3.3. Izrazi lica**

Sretan, tužan, mrzovoljan, zahvalan... i druge emocije su koje je vrlo lako iščitati ako poznajemo malo neverbalne komunikacije u kontekstu izraza lica.

Charles Darwin (1809. – 1882.) jedan je od prvih koji se profesionalno počeo baviti mimikom. Darwinova istraživanja o izražavanju mimikom u emocionalnom smislu kod životinja i ljudi prikazana su u djelu *Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja* (*The expression of the emotions in man and animals*) iz 1872. godine. Darwin smatra da su emocije i njihovo izražavanje biološki utemeljene i univerzalne. Izražavanje emocija mimikom i gestama naslijeđeno je ponašanje od predaka, koje je prije imalo svoju funkciju ili ulogu u očuvanju opstanka jedinke ili vrste. (Darwin, 1872: 19)

Većina istraživanja lica zanima se za konfiguracije koje pokazuju različita emocionalna stanja. Šest primarnih osjećaja koji su najviše proučavani jesu srdžba, tuga, iznenađenje, sreća, strah i gađenje. Izrazi lica mogu također funkcionirati kao regulacijske geste, koje osiguravaju povratnu informaciju i upravljaju tijekom interakcije. Zapravo, neki istraživači vjeruju da je primarna funkcija lica komuniciranje, a ne izražavanje emocija. (Hall, Knap, 2010: 10)

Dio neverbalne komunikacije u kontekstu izraza lica koji je izuzetno bitan za istraživanje i rad je pitanje mogu li izrazi lica biti odglumljeni i izvježbani ili su uvijek prirodni, nesvjesni i stvarni?



Prije daljnje obrade valja istaknuti da se izraz lica može izvježbati do određene granice. Primjer izvježbanog izražavanja mimikom su prije svega struke poput glumaca, televizijskih novinara i slično. Nitko nije svaki dan raspoložen za smijeh i veselje u prirodnim okruženjima. Međutim, pojedinci na takvim funkcijama moraju sami sebe primorati kako bi svoj posao, za koji su plaćeni, odradili svjesno i odgovorno, a sve kako bi njihovi klijenti (primjerice gledatelji televizije) bili zadovoljni. U skupinu ljudi koji moraju naučiti kontrolirati svoju mimiku spadaju i državni predstavnici, kao što je i bivša predsjednica Kolinda Grabar Kitarović, čiju je neverbalna komunikacija u fokusu ovog rada. U javnim istupima i govorima ponekad je potrebno i profesionalno odglumiti jer publiku nikako ne bi zadovoljio namršten pogled, obješena usta ili tome slično.

### **3.4. Geste**

Sve bi geste trebalo razmatrati u kontekstu u kojem se pojavljuju. Primjerice, ako netko za hladna zimskog dana na autobusnom kolodvoru sjedi čvrsto prekriženih nogu i ruku i spuštene brade, to najvjerojatnije znači da mu je hladno, a ne da je zauzeo obrambeni stav. Ako su iste kretnje primijećene kod osobe za stolom preko puta dok joj pokušavate prodati neku zamisao, proizvod ili uslugu, zaključivo je da je osoba zauzela negativan stav ili da odbija ponudu. (Pease, 2008: 34)

U knjizi „Jezik tijela“ autorice Carolyn Boyes napravljena je podjela govora tijela prema Paul Ekmanu, u kojem su raščlanjene vrste gesta pomoću kojih se mogu deklarirati određeni osjećaji, tj. emotivno stanje.

Geste koje čine istodobno kod govora zovu se ilustratori. Nisu samostalne i ne zamjenjuju riječ, no koriste kao dodatni opis ili poanta onoga što pojedinac govori. (Boyes, 2009: 19)

Geste povezane s govorom izravno su vezane uz govor ili ga prate i često služe ilustriranju onoga što je verbalno rečeno. Te kretnje mogu istaknuti ili naglasiti riječ ili rečenicu, skicirati tok misli, upozoriti na prisutne objekte, prikazati neki prostorni odnos, ritam ili tempo nekog događaja, opisati sliku nekog referenta, prikazati neku tjelesnu radnju ili služiti kao komentar načina na koji je dani proces interakcije reguliran i organiziran. (Hall, Knap, 2010: 8)

Afektivni izrazi nesvjesne su geste. One uključuju promjene izraza lica, pokrete ruku i nogu, način stajanja i količinu iskorištenog prostora. Sve su to ključevi kojima je moguće otkriti kako se pojedinac osjeća i je li osjećaj pozitivan ili negativan. I tzv. adaptori također su povezani s time kako se netko osjeća i obično su nesvjesne geste. Ako se netko osjeća negativno, može se pokušati nositi s tom emocijom promjenom ili prilagodbom jezika tijela. Međutim, te su geste fokusirane prema tijelu. Na primjer, ako smo pod pritiskom, možemo stiskati šaku, žvakati kosu ili dodirivati lice. Regulatori daju znak da se razgovor nastavlja, bilo da ljudi u tom trenutku govore ili ne. Geste-regulatori razlikuje se među kulturama. Pokreti ili geste kao klimanje glavom ili jednostavno gledanje u drugu osobu znak su sudjelovanja. Različite kulture i društva koriste različite namjerne geste kao zamjenu za riječ, tzv. ambleme. Njih mogu određivati i drugi faktori, npr. je li riječ o muškarcu ili ženi. Primjeri znakova su znak za OK, palac prema gore i nepristojne geste. (Boyes, 2009: 19)

Prema Črnica (2015: 28) u geste spadaju pokreti prstiju, ruku, glave, položaj nogu pokret ramena i ostalih dijelova tijela. S istim lakše (svjesno ili nesvjesno) popraćujemo trenutnu misao, emociju i govor. Geste su iznimno bitan način izražavanja neverbalne komunikacije tako da se preporuča u svakoj situaciji obratiti pažnju na njih kako bi što bolje naznačili ono što želimo kazati. Besmisleno i nekontrolirano mahanje rukama, lupkanje rukom o stol, igranje kosom, odjećom i tome slično svakako su one negativne geste koje su u razgovoru suvišne i ne ostavljaju ugodan dojam na sugovornika ili publiku.

Postoji niz vrsta gesta i varijacija tih vrsta, no najčešće su proučavani primjeri položaja nogu i ruku, od čega valjda izdvojiti:

- a) Noge su jedan od najiskrenijih pokazatelja namjere osobe. Kada su obje noge čvrsto na zemlji uz uspravno držanje i kada su stopala okrenuta prema osobi ili publici kojoj se obraća i šalje poruka, tada možemo pretpostaviti kako je ta osoba suptilna, sigurna u sebe i svakako autoritet u društvu. Također okrenutim stopalima može se osjetiti posvećenost i otvorenost za razgovor. U obrnutoj situaciji po pitanju stopala, kada se ona okrenu suprotno od sugovornika stvara se osjećaj nelagode i strah te da osoba nije zainteresirana za nastali razgovor.
- b) Uz položaj nogu (čvrst stav dvjema nogama na tlu), , također utječe i položaj ruku u tome trenu. U situacijama kada je takav stav popraćen oslonjenim rukama na bokovima ili

prekriženim rukama na prsima s izbačenim palčevima, dojam je pozitivan i siguran, dok u situaciji kada su ruke prekrižene na prsima, a šake čvrsto stisnute, dojam je negativan, odbojan i označava nekakvu „prijetnju“. Stisnute šake ostavljaju isti dojam i kad su ruke privijene uz tijelo, što je prikazano na slici 3.4. u prilogu. (Pease, 2007: 65-81)

### **3.5. Glasovno Ponašanje**

Glas kao izražaj neverbalne komunikacije predstavlja vrlo moćno i bitno oružje, koje je moguće kontrolirati. Osnovni elementi glasa su jasnoća, boja i visina.

#### **Dojam glasa:**

- a) Niži/prigušeni tonovi (od prirodnog) – nesigurnost, strah, prikrivanje
- b) Prirodni ton – ugodnost, pristupačnost, prihvaćanje
- c) Preglasni tonovi – agresivnost, neprijateljstvo, arogancija
- d) Piskutavi tonovi – iritantnost, nervoza, nesigurnost, gluma

Vokalizirane stanke sa siromašnim značenjem zovu se poštapalice. One pokazuju kako govornik vlastite ideje nije dovoljno razvio. Poštapalice su najčešće popraćene tjelesnim kretnjama i grimasama, izbjegavanjem kontakta očima te gledanjem u strop ili pod. Smijeh može izražavati zadovoljstvo, no neprikladan smijeh obično označava nelagodu, tjeskobu i nesposobnost nošenja sa situacijom. (Žitinski, 2010: 101)

U javnom govoru, a što je česti slučaj u nastupima u živo, valja uzeti u obzir i nespremnost i brzopletost.

Brzopletost sadrži u sebi razne oblike verbalnog i neverbalnog ponašanja. U govoru može se očitovati na razne načine pa je dugo taj poremećaj tretiran kao slučajan zbir raznih govornih smetnji u iste osobe, a kako je jedan od najčešćih simptoma zapinjanje u govoru, često je smatran mucanjem. (Škarić, Čimbur, 1988: 107)

Do brzopletosti često dolazi u situacijama kad nastupi oštra diskusija, kada se upada u riječ te kada želimo „unaprijed“ izgovoriti što nam je u mislima.

Zaključno je da se pozitivan dojam na temelju glasa, uvjerljivost u sadržaj izrečenog i pozitivan odraz emocija postiže dobrom i promišljenom modulacijom istog.

### 3.6. Gledanje

Gdje, kako i koliko dugo gledamo tijekom interakcije glavna su pitanja na koja se fokusiraju studije gledanja. Gledanje se odnosi na usmjeravanje pogleda općenito u smjeru lica druge osobe. Uzajamno gledanje pojavljuje se kad oni koji su u interakciji gledaju jedan drugome u oči. Oni koji proučavaju neverbalnu komunikaciju također se zanimaju za širenje i sužavanje zjenica jer je ono katkad pokazatelj interesa, pažnje ili uključenosti. (Hall, Knap, 2010: 10)

Prva asocijacija na spomen gledanja jest da se tijekom razgovora sa sugovornikom valjda gledati u oči. Je li to točno? Točno je da se gledanjem sugovornika u oči postiže dojam prihvaćanja i pristojnosti te daje do znanja zainteresiranost i usredotočenost za dotični razgovor.

Bitno je znati i da sa svime što je prekomjerno može izazvati kontraefekt, pa tako i gledanje u oči sugovornika. Često se pretjeran, preoštar i preizravan čin neprestanog gledanja u oči naziva terminom *buljenje*, kojim se ne postiže ništa pozitivno, odnosno sugovornik tijekom razgovora može se početi osjećati nelagodno, pa čak i ugroženo.

Osjećaj nezainteresiranosti i nelagodu također može prouzročiti i vrludanje pogledom, stoga o konstantno izbjegavanje kontakta očima nije poželjno tijekom konverzacije.

Ono što je bitno tijekom gledanja te što isto tako može odati emocionalno stanje svakako su zjenice i položaj obrva. Najčešće situacije su prikazani na Slici 3.6., a to su:

- a) široke zjenice popraćene dignutim obrvama – zainteresiranost i/ili sreća
- b) sužene zjenice popraćene spuštenim obrva – nezainteresiranost, tuga, neslaganje

Prema Moskaljov, kod iščitavanja nečije reakciju, valja imati na umu da postoje profili osoba u smislu gledanja.

Vizualne osobe, a njih je najviše (oko 45 posto), tijekom razgovora, a osobito kad odgovaraju na postavljeno pitanje, usmjerit će pogled prema gore. To je smjer kojim oči pokazuju da pristupaju slikama pohranjenim u mozgu. Gore ulijevo smjer je pristupa slikama iz vizualnih uspomena, a

gore udesno pristupa se izmišljenim slikama. Kada osoba kombinira vizualne uspomene s izmišljenim slikama, šarenicom i zjenicom oka izvodit će brže pokrete između gornjeg lijevog kuta, okomice i vraćanja u gornji lijevi kut. (Burić, Moskaljov, 2014: 68)

Auditivne osobe (njih je oko 15 posto) pomicat će pogled prema lijevom uhu, desnom uhu ili ga zadržati u ravnini, kao da zure u prazan prostor pred sobom. Pogledom ulijevo osoba šalje poruku da se prisjeća nekog zvuka tijekom slušanja glazbe ili razgovora. Pogledom udesno šalje poruku traženja izmišljenog zvuka, a zaustavljenim pogledom u prazno poruku kombiniranja registriranog i izmišljenog zvuka. (Burić, Moskaljov, 2014: 68-69)

Kako bi se stvorio osjećaj ugone tokom razgovora, govornik (ovisno o situaciji) mora procijeniti kako pristupiti sugovorniku i gdje postaviti granice kada je u pitanju kontakt očima.

## **4. Istraživanje neverbalne komunikacije u protokolu (Kolinda Grabar Kitarović)**

Možemo pretpostaviti iz gore opisanih poglavlja kako svaki segment i detalj obuhvaćen u neverbalnu komunikaciju utječe na cjelokupni dojam i interpretaciju izrečenog. S toga i najmanja gesta mora biti usklađena s kazanim govornim porukama kako bi ista što brže i kvalitetnije doprijela do publike, a da je to tako vidjeti ćete u nastavku interpretiranog istraživanja.

U ovom poglavlju detaljno je razrađeno i opisano provedeno istraživanje. Primjer na kojem je istraživanje sastavljeno i provedeno su videoisječci preuzeti s <http://www.youtube.com>. Tema koja je prikazana za primjer u ovom diplomskom radu je predizborna kampanja, točnije sučeljavanja u kojem sudjeluju Zoran Milanović I Kolinda Grabar Kitarović, sada bivša predsjednica RH, koja je ujedno i glavi predmet istraživanja.

### **4.1. Predmet i cilj rada**

Kao što smo već naveli, predmet rada je istražiti koliko je neverbalna komunikacija bitna i koliko u stvarnosti utječe na cjelokupni dojam samog sugovornika kada postoji određeni protokol te koliko ona nastaje spontano, a koliko se može „unaprijed pripremiti” ili možda odglumiti.

Ciljevi rada:

1. Utvrditi kolika je važnost korištenja neverbalne komunikacije u javnim nastupima
2. Saznati pomoću ankete kako ljudi doživljavaju i interpretiraju neverbalne poruke odabrane javne ličnosti
3. Otkriti koliko neverbalna komunikacija utječe na stvaranje ukupnog dojma o odabranoj govornici (Kolinda Grabar Kitarović)

## 4.2. Metoda prikupljanja i izvori podataka

Pomoću anketnog upitnika obuhvatila sam područje neverbalne komunikacije prethodno odabrane javne osobe, Kolinde Grabar Kitarović. Kako bi vizualizirala ispitanicima svoju temu i svrhu koristila sam 6 videoisječaka s mrežne stranice <http://www.youtube.com>. U videoisječcima prikazan je javni istup dotične gdje je ista prikazana u istom događaju (predsjedničko sučeljavanje) na dva najpoznatija i ujedno konkurentna TV kanala (HRT/NovaTV). Iz svakog TV kanala prikazana su po tri primjera, tri scene u kojima je govor Grabar Kitarović. U anketi sam od ispitanika tražila da analiziraju njene neverbalne znakove i odgovorima predoče svoje mišljenje.

Anketni upitnik sastavljen je na temelju navedenih videoisječaka (prilog br. 1). Anketa je sprovedena pomoću poznatih društvenih aplikacija (Facebook, Viber, WhatsApp, Messenger). Istraživanje se provodilo deset dana, u period od 19.veljače2020. godine do 29.veljače2020. godine. Dobiveni rezultati razrađeni su i analizirani u svrhu donošenja potvrde ili opovrgavanja postavljenih ciljeva i hipoteza.

## 4.3. Istraživačke hipoteze

Na temelju navedenog predmeta istraživanja i ciljeva postavljaju se sljedeće istraživačke hipoteze:

**H<sup>1</sup>:** Neverbalna komunikacija ima utjecaj na cjelokupni dojam u određenom protokolu.

**H<sup>2</sup>:** Neverbalna komunikacija nastaje spontano i usklađena je s verbalnim sadržajem.

**H<sup>3</sup>:** Neverbalna komunikacija je uvježbana zbog uvjerljivijeg dojma.

## 4.4. Opis videoisječaka odabranih za analizu

U ovom ću potpoglavlju objasniti vlastito zapažanje neverbalne komunikacije Kolide Grabar Kitarović u odabranim videoisječcima upotrebljenim u anketnom upitniku u svrhu istraživanja. (poveznice u prilogu)

- HRT 1

U prvom se videoisječku na primjeru HRT-a, govornica osjeća staloženo, na mjestu. S otvorenim dlanovima uprtima u pult demonstrira ponos radi učinjenog i postignutog te dokazuje sigurnost u vlastiti stav. Da je govornica sigurna u sebe dokazuju nam i njena otvorena ramena.

- HRT 2

Drugi videoisječak pokazuje usiljeni neugodan smješkak govornice, pri čemu nisu uključene oči, čime pokušava dati doznajanja kako nije pogođena iznesenom tezom druge strane. Također je vidljivo da je na samom početku isječaka, govornica pogledala prema gore što nam može ukazati da je njena reakcija na nastalu situaciju „Opet ta priča...“.

- HRT 3

U trećem videoisječku HRT, zamijećeni su kontinuirani potvdni pokreti klimanja glavom kojima pokušava dodati kredibilitet izrečenom. Svojim pogledom i slabim treptanjem demonstrira svijest o vlastitoj krivnji.

- NOVA TV 1

U prvom videoisječku Nove TV, desna ruka kod govornice, pokušava održati kontinuitet, a potvrdno klimanje glavom upućuje se da je pokušavala sama sebe uvjeriti u točnost rečenog. Iz toga zaključujemo kako je vidljiva postojeća nervoza i promišljenost o biranju riječi.

- NOVA TV 2

Drugi videoisječak prikazuje vidljivo pripremljeno recitiranje odgovora. Podignute obrve ukazuju na to kako je govornici postavljeno iritantno pitanje na koje se očito češće moralo odgovarati. Uz to su popraćeno i široko otvorene oči koje upućuju na agresivnost u samoobrani stavova.



- NOVA TV 3

U trećem je videoisječku uočljiva očita nelagoda s njenim „prozivanjem“. Ponovo se prikazuju podignute obrve i vidljivo usiljeni smješak. Prisiljena na davanje odgovora, govornica pokušava demonstrirati smirenost i stručnost pomoću dlanova gdje pri tom prste upire jedne u druge. Također možemo zamijetiti dodirivanje pulta desnom rukom s čime demonstrira povlačenje crte u smislu „To je ovako, to Vam mora biti jasno!“.

## 4.5. Opis istraživanja

S mrežne stranice YouTube preuzeta su ukupno šest videoisječaka. Na taj je način i postavljeno te nadalje provedeno istraživanje. Videoisječci su u trajanju od 14 do 29 sekundi, a prikazuju Kolindu Grabar Kitarović gdje ona obrazlaže različite teme u istu svrhu (predizborni period-sučeljavanje), na dva hrvatska TV kanala.

Navedeni videoisječci ukomponirani u u istraživanje koje je provedeno pomoću anketnog upitnika. Upitni je javno objavljen na društvenoj mreži Facebook, te podijeljen pomoću društvenih aplikacija Viber, WhatsApp, Messenger, u svrhu prikupljanja odgovora ispitanika te donošenja odgovarajućih zaključaka.

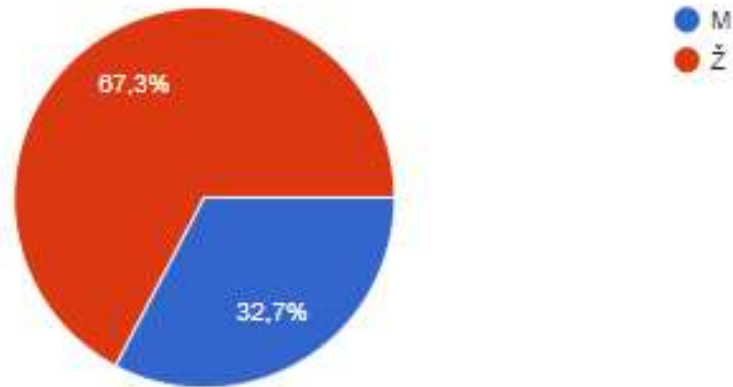
Uzorak ispitanika anketnog upitnika bio je slučajan. Anketa je bila anonimna, a ispunjavati su je mogli različiti profili osoba. Pitanja su uglavno sastavljena tako da se može odgovoriti višestrukim odabirom ili Lickretovom ljestvicom od pet stupnjeva, a ispitanici mogu ocijeniti određene elemente neverbalne komunikacije koje se od njih traži.

Anketni upitnik podijeljen je u pet djela i sastavljen od 26 pitanja.

1. DIO (demografski podaci), 3 pitanja
2. DIO (neverbalna komunikacija u protokolu općenito), 2 pitanja
3. DIO (vlastito zapažanje na primjeru TV kanala Hrvatska radiotelevizija 1), 9 pitanja
4. DIO (vlastito zapažanje na primjeru TV kanala Nova TV), 9 pitanja
5. DIO (zaključna usporedba), 3 pitanja

## 4.6. Demografska analiza uzoraka ispitanika

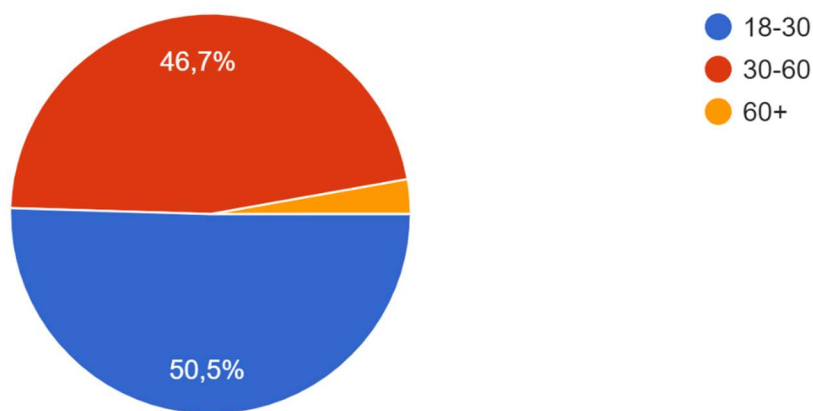
U istraživanju je sudjelovalo ukupno 107 ispitanika, od kojih je 35 muškaraca i 72 žena. (grafikon 4.6.)



Grafikon 4.6. Struktura ispitanika s obzirom na spol

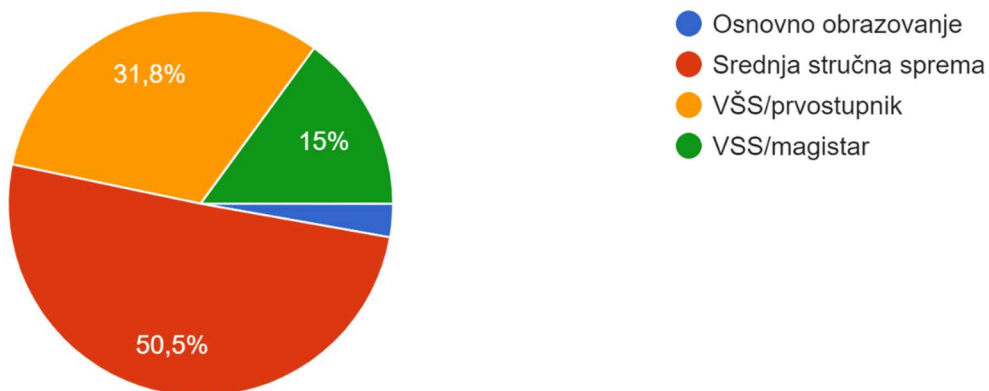
S obzirom na strukturu rezultata, možemo zaključiti kako žene pokazuju veći interes za interpretaciju neverbalnog ponašanja i komunikacije od muškaraca.

Što se tiče životne dobi. Pretežito su sudjelovale mlađe osobe, odnosno osobe u rasponu od 18 do 30 godina . 54 ispitanika (50,5%). Iz skupine od 30 do 60 godina sudjelovalo je 50 ispitanika (46,7%), dok je najmanje ispitanika bilo u dobi od 60 i više godina, 3 (2,8%). Rezultati prikazani u grafikonu 4.6.1.



Grafikon 4.6.1. Struktura ispitanika s obzirom na dob

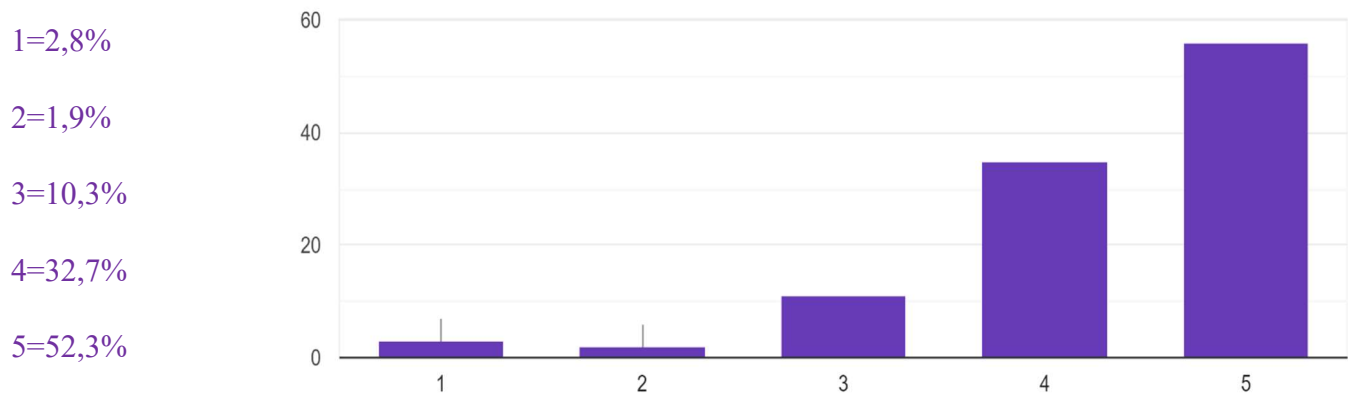
Gledajući razinu obrazovanja, ispitanici koji su sudjelovali u anketnom upitniku, prevladavaju osobe sa srednjom stručnom spremom (54 ispitanika). Ostali podaci prikazani su na grafikonu 4.6.2.



Grafikon 4.6.2. Struktura ispitanika s obzirom na razinu obrazovanja

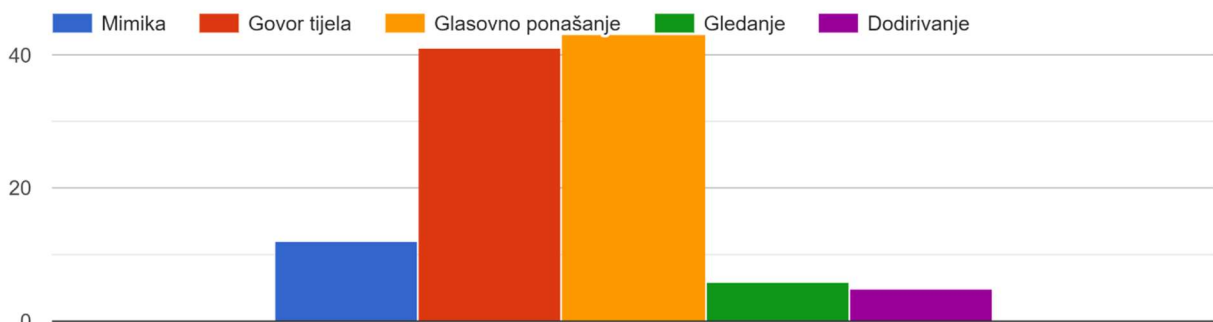
## 4.7. Interpretacija dobivenih rezultata

U ovom ću potpoglavlju interpretirati i objasniti dobivene rezultate anketnog upitnika. Počevši od općenitog djela i pitanja koliko je neverbalna komunikacija bitna u javnom istupu gdje postoji određeni protokol, na ljestvici od 1 do 5 (1:nebitno/5:jako bitno) većina se anketiranih osoba složilo sa činjenicom da je ista izuzetno važna u govoru što možemo vidjeti u grafikonu 4.7.



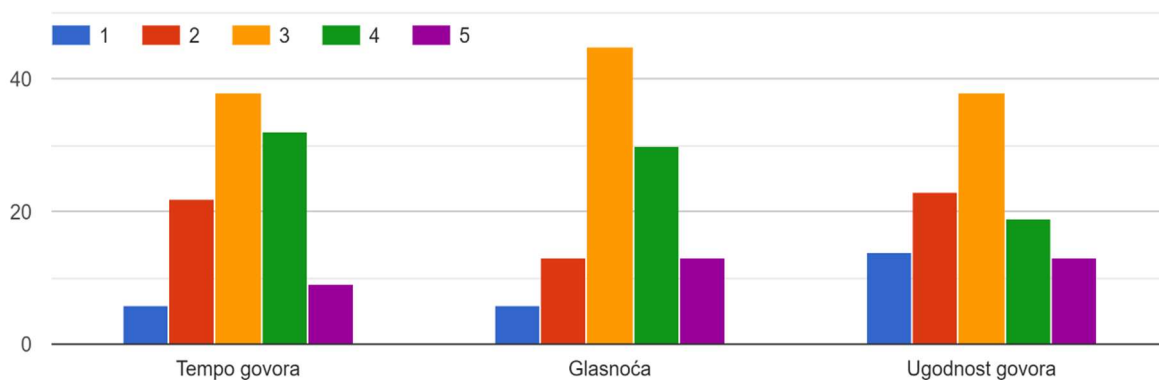
Grafikon 4.7. Struktura ispitanika s obzirom na važnost i utjecaj neverbalne komunikacije u javnom istupu kada za to postoji određeni protokol

Rezultati istraživanja pokazuju da ono što je općenito na prvi pogled najzamijećenije u smislu neverbalne komunikacije je glasovno ponašanje s 43 potvrđna odgovora i govor tijela s 41 odgovorom. Ostali rezultati pokazani u grafikonu 4.7.1.



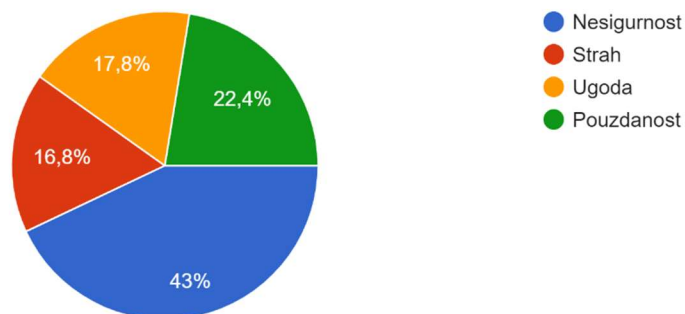
Grafikon 4.7.1. Najzamijećeniji dio neverbalne komunikacije kod sugovornika

Drugi dio ankete podijeljen je u dva djela gdje su u prvom postavljena pitanja o djelovima neverbalne komunikacije u protokolu koja se odnose na videoisječke s HRT-a, dok se drugi skup pitanja odnosi na videoisječke Nove TV. Analizom odgovora anketiranih osoba, temeljena na gore navedenim videoisječcima, pokazuju da je Kolinda Grabar Kitarović u svom prvom nastupu na HRT-u, u svome govoru, glas u kontekstu ugodnosti, glasnoće i tempa govora, imala umjereni ton govora (45 ispitanika) za što možemo reći da je nekakva zlatna sredina. Tempo govora također joj je za ispitanike bio prihvatljiv s čime se slaže 38 ispitanika, dok je u pogledu ugodnosti govora Kolinde Grabar Kitarović, 38 ispitanika potvrdilo da je isti srednje izražen. (Grafikon 4.7.2.)



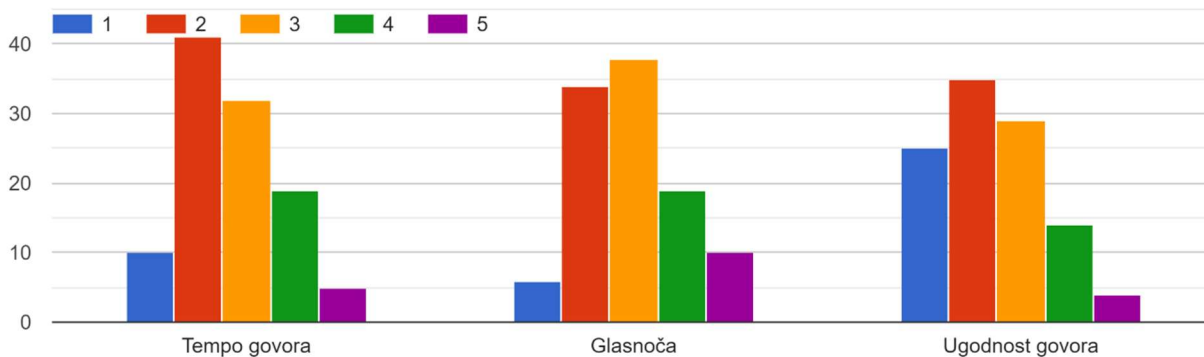
Grafikon 4.7.2. Analiza karakteristike glasa u govoru HRT

S obzirom na gore navedene rezultate ankete, vještina glasa Kolinde G.K. na ispitanicima je ostavila prije svega dojam nesigurnosti, 43%. Da je njen govor pouzdan smatra 22,4% ispitanika, a strah u glasu osjetilo je 16,8% anketiranih osoba. (Grafikon 4.7.3.)



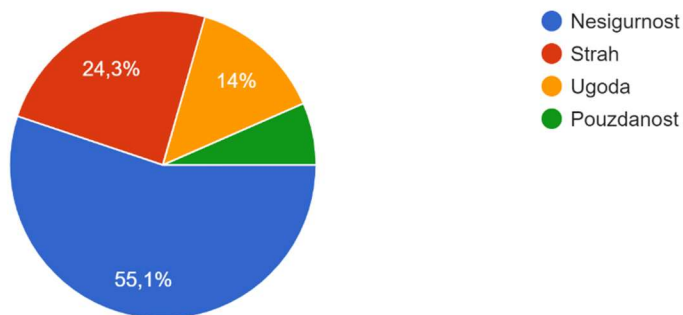
Grafikon 4.7.3. Cjelokupni dojam glasa u govoru, HRT

U svome drugom nastupu na Novoj TV, glasnoća govora Kolinde Grabar Kitarović ostavila je isti utisak na ispitanika kao i u prvom izlaganju, no u pogledu tempa i ugodnosti govora, u ovom nastupu Kolinde G.K., ispitanici smatraju kako su gore navedena dva segmenta bila preslabo izražena. (Grafikon 4.7.4.)



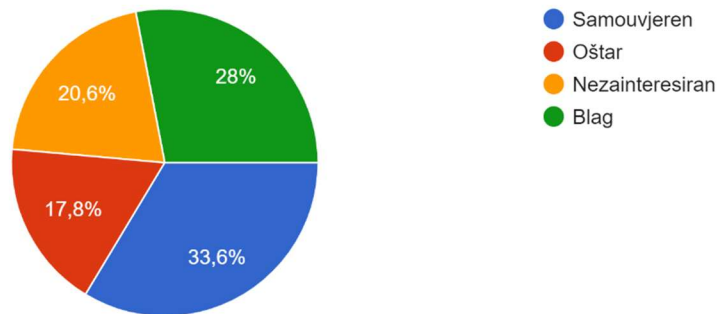
Grafikon 4.7.4. Analiza karakteristike glasa u govoru Nova TV

S toga je njena vještina glasa ostavila ponovno dojam, ovaj put još veće nesigurnosti s čak 55,1%. U sigurnost se veže dojam straha s 24,3%, dok je rezultat u smislu pouzdanosti u njenom glasu prepoznalo samo 6,5% ispitanika. (Grafikon 4.7.5.)

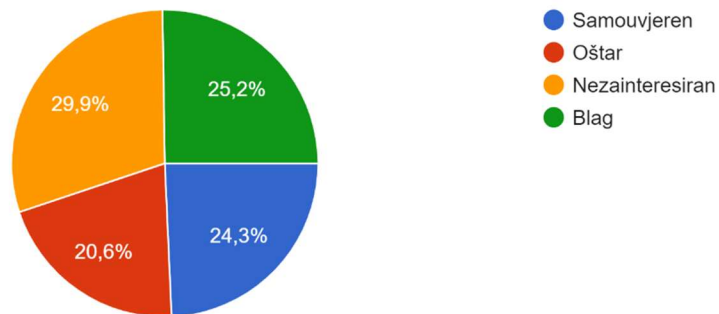


Grafikon 4.7.5. Cjelokupni dojam glasa u govoru, Nova TV

Pogled Kolinde Grabar Kitarović na ispitanike je ostavio različite dojmove u jednom i drugom primjeru. Na primjeru HRT-a, Kolindin pogled je u većini ostavio dojam samouvjerenosti što je sasvim suprotno u pogledu njenog glasa. U primjeru Nove TV, većina ispitanika slažu se s činjenicom kako njen pogled ukazuje na nezainteresiranost i ostavlja blag dojam. (detaljan prikaz u grafikonima 4.7.6. i 4.7.7.)



4.7.6. Dojam pogleda HRT



4.7.7. Dojam pogleda NOVA TV

Na temelju izraza lica odabrane javne ličnosti, Kolinde Grabar Kitarović, ispitanici su ostavili razne dojmove, no ono što je najbližnje u oba primjera je viđenje srdžbe u njenom nastupu. Iz ovih rezultata (detaljnu usporedbu u postocima pogledajte u Tablici 4.7.) možemo zaključiti da se vidi velika razlika u kontestu izraza lica na HRT-u naspram Nove TV, te po rezultatima

pretpostaviti da je Kolidino gostovanje u sučeljavanju bilo puno ležernije s njene perspektive na HRTu.

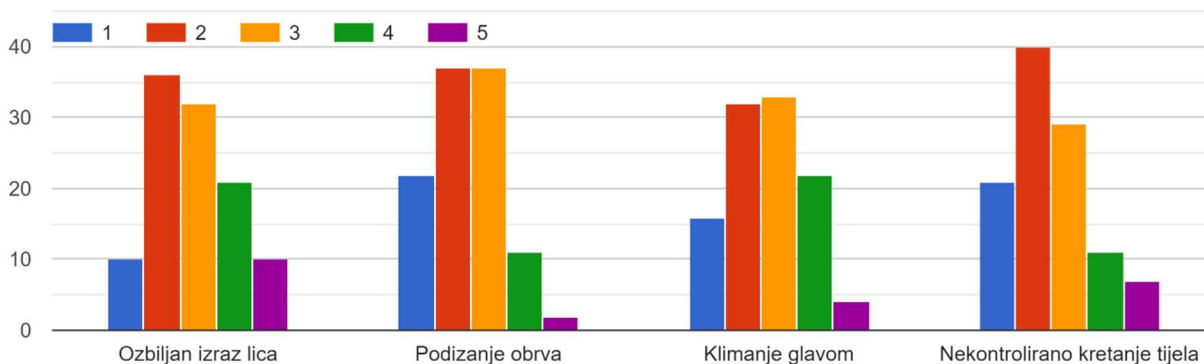
	<b>HRT</b>	<b>NOVA TV</b>
<b>Sreća</b>	19,6%	12,1%
<b>Iznenadenje</b>	39,3%	32,7%
<b>Gađenje</b>	11,2%	13,1%
<b>Tuga</b>	7,5%	10,3%
<b>Strah</b>	40,2%	49,5%
<b>Srdžba</b>	16,9%	15,9%

Tablica 4.7. Usporedba u postocima ostavljenog dojma izraza lica

Izvor: Rezultati anketnog istraživanja, 29.02.2020.

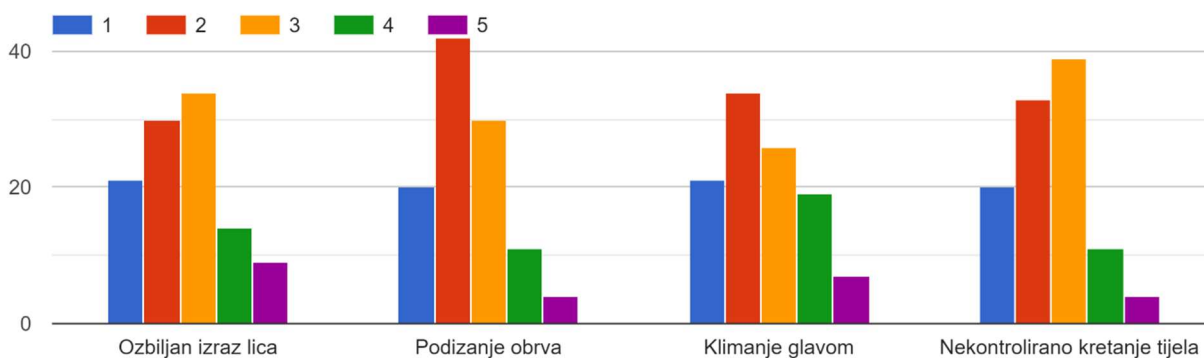
Ozbiljan izraz lica, podizanje obrva, klimanje glavom i nekontrolirano kretanje tijela ispitanici su u prvom primjeru HRT na ljestvici od jedan do pet (1:neprijemno; 5:primjereno) u prosjeku ocijenili s trojkom, no više teže prema neprijemnim znakovima i gestama što pokazuju sljedeći rezultati. 78 ispitanika složilo se s time da u većini videoisječaka Kolinda ima više neprijemno izraz lica, dok ih samo 10 od 107 smatra da je isti izraz primjeren i usklađen s govorom. Isti broj ispitanika (37:37) složilo se s time kako je njena gesta podizanja obrva preintenzivna što znači da nije primjerena za događaj u kojem se izvodi, a samo 2 ispitanika smatraju da je navedena gesta u skladu s primjerenim ponašanjem u javnom nastupu. Kretanja preučestalim klimanjem glave njih više od 80 smatra također neprijemnim za televiziju, dok nekontrolirane kretnje tijelom ocjenjuju pretjeranim s čak više od 90 ispitanika. Njih 7 smatra da su njene kretnje u skladu s protokolom. (Grafikon 4.7.8.)





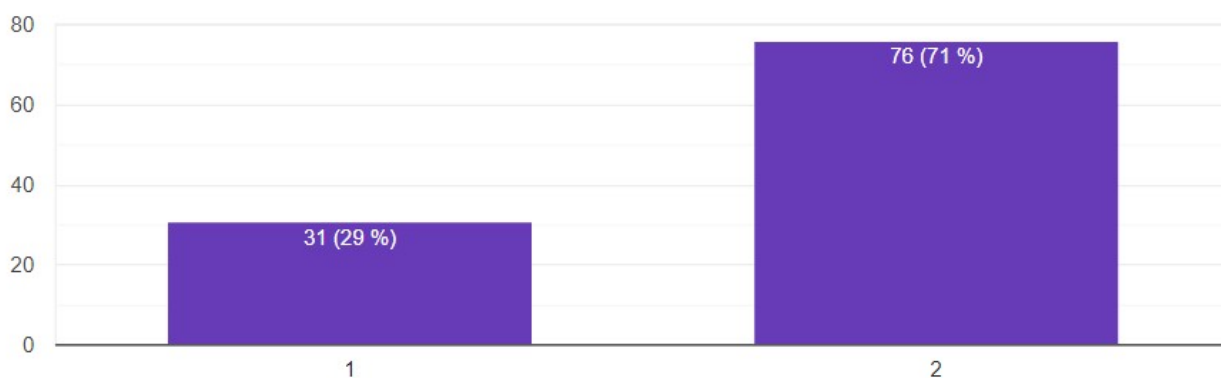
Grafikon 4.7.8. Analiza primjerenosti određenih komunikacijskih pokazatelja na primjeru HRT

U javnom nastupu na televizijskom kanalu Nova TV, situacija je slična kao i na HRT-u, no ispitanici još bolje ističu neprimjerenost u određenim gestama i neverbalnim znakovima. Pa je tako rezultat da 85 ispitanika smatra da je ozbiljan izraz lica zapravo preozbiljan I neprimjeren za javni nastup. Što se tiče podizanja obrva rezultat je da više od pola ispitanika smatra kako nije prikladan za isto, a najviše ispitanika pokazalo je nezadovoljstvom preučestalim kretanjem tijela koje je bilo nekontrolirano, 92 ispitanika, dok samo 4 njih smatra da je isto bilo primjereno za njen govor. Više detalja u grafikonu 4.7.9.

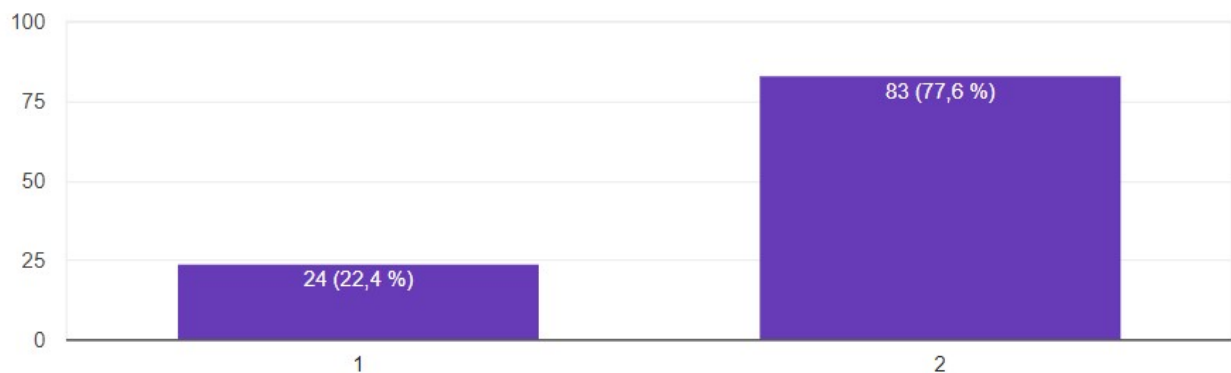


Grafikon 4.7.9. Analiza primjerenosti određenih komunikacijskih pokazatelja na primjeru Nova TV

Na pitanje “Po vašoj procjeni kakav dojam ostavlja govor Kolinde G.K.?”, od ponuđenih odgovora (1 Prirodan/2 Odglumljen) na primjeru HRT-a, samo 29% ispitanika složilo se s činjenicom da je njen govor prirodan, što zanči da većina njih smatra kako odabrana javna ličnost nije bila iskrena, otvorena i prirodna, već sve što je izrekla može biti “naučeno” i odglumljeno. Više u grafikonu 4.7.10.



Grafikon 4.7.10. Uvjerljivost govora Kolinde Grabar Kitarović, HRT



Grafikon 4.7.11. Uvjerljivost govora Kolinde Grabar Kitarović, Nova TV

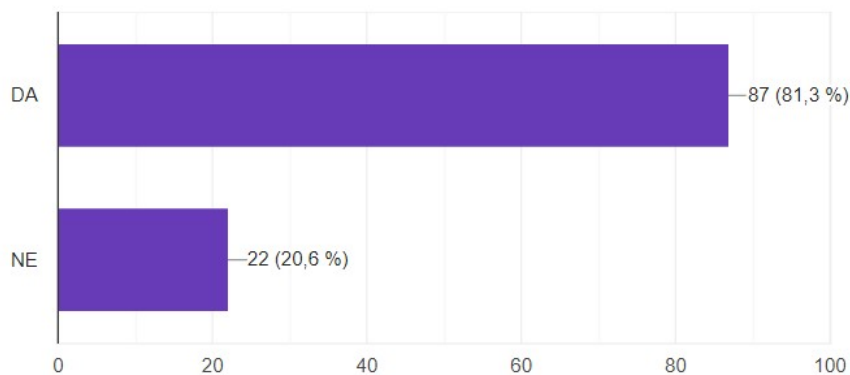
Na primjeru Nove TV, isti rezultati su još izraženiji, stoga možemo zaključiti da ni jedan od nastupa nije ostavio uvjerljiv utisak na ispitanike, s time da je Nova TV za nijansu bila još lošije izdanje od primjera na HRT-u. Detalji u gore prikazanom grafikonu 4.7.11.

Anketa je imala i pitanje s proizvoljnim odgovorom u kojem sam pitala ispitanike što su u datim primjerima najviše zamijetili ili iščitali u smislu neverbalnih znakova, gdje sam dobila razne odgovore, a neki od njih su sljedeći.

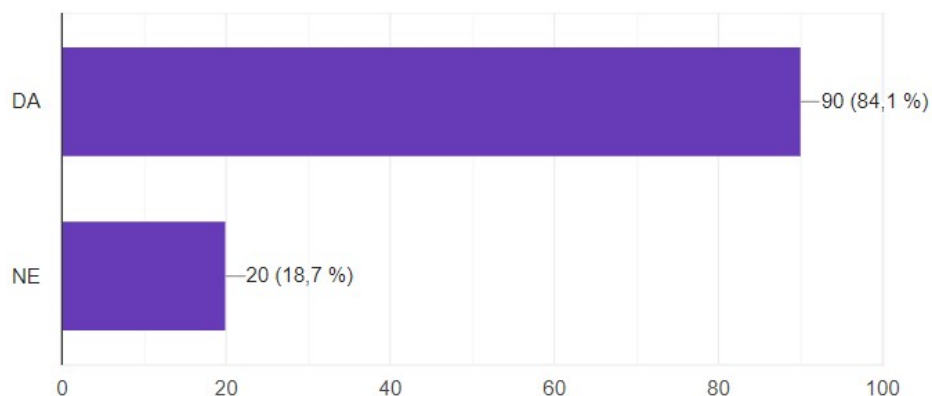
Na primjeru HRT, ono što je najzamijećenije jest sigurnost, pouzdanost, pobjedu, njezinu odjevnu kombinaciju i samouvjerenost. Neki su također komentirali kako je govor dobro uvježban i prikazan u javnosti. Ono što su ispitanici još istaknuli je njeno zamuckivanje, nesigurnost, pretjerane kretnje rukama i podsmjehivanje.

Na primjeru Nove TV, odgovori su bili kako je istaknuta vidljiva nelagoda, lažni smijeh, zastajkivanje u govoru, podrhtavanje glasa. Ponovo zaključujemo da je primjer Nove TV lošije prihvaćen od strane ispitanika.

Ispitanici su u oba primjera odgovorima u većini potvrdili kako smatraju da je neverbalna komunikacija imal značajan utjecaj na cjelokupni dojam u određenom protokolu. S činjenicom da je to tako na primjeru HRT-a s time se složilo 81,3% ispitanika, dok ostatak smatra (20,6%) da ta dva pojma nemoraju biti nužno povezana za krajnji rezultat. (Grafikon 4.7.12.) Na primjeru Nove TV 84% ispitanika daje potvrdan odgovor da neverbalna komunikacija ima utjecaj na cjelokupni dojam, dok se njih 18,7% ne slaže s istim. (Grafikon 4.7.13.) S navedenim rezultatima anketnog istraživanja potvrđujemo i prvu zadanu hipotezu ovog diplomskog rada.



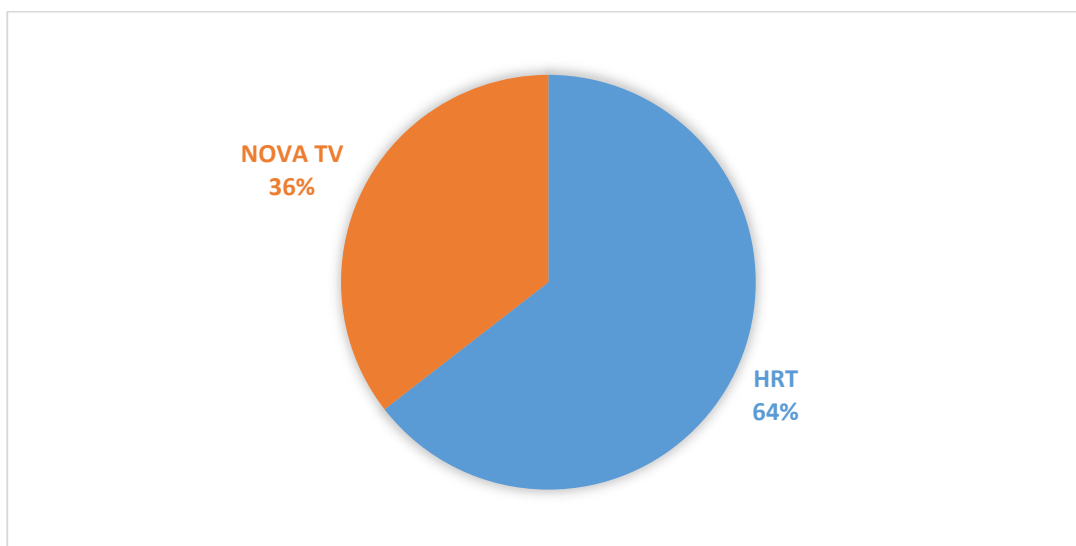
Grafikon 4.7.12. Prikaz utjecaja neverbalne komunikacije na cjelokupni dojam, HRT



Grafikon 4.7.13. Prikaz utjecaja neverbalne komunikacije na cjelokupni dojam, Nova TV

Anketnim upitnikom, pomoću kojeg sam provela istraživanje, dokazuje se da i najmanji neverbalni znak bez obzira na to što je izrečeno može imati veliki utjecaj na verbalni sadržaj i cjelokupni dojam.

U zadnjem pitanju “Koji od istupa smatrate elokventnijim i primjerenijim za javni govor”, ispitanici su se odlučili s 64,5% da je to nastup Kolinde Grabar Kitarović na HRT-u, dok njih 35,5% smatra kako je nastup na Novoj TV bio bolje odrađen. (Grafikon 4.7.14.)



Grafikon 4.7.14. Prikaz primjerenijeg nastupa

Potvrđuje se i druga hipoteza. Rezultatima anketnog upitnika možemo zaključiti da neverbalna komunikacija nastaje spontano samim time što u neočekivanim situacijama tijelo reagira podsvjesno kao na primjer situacija gdje su ispitanici zamijetili Kolindino zamuckivanje pa je tako i automatski povezana s verbalnim sadržajem.

Na temelju rezultata gdje je ustanovljeno da većina ispitanika smatra govor uvježbanim kako bi djelovali što uvjerljivije možemo potvrditi i treću postavljenu hipotezu.

## 5. Zaključak

Korištenje neverbalnih znakova je sastavni dio naše svakodnevnice. Tijekom povijesti, neverbalna se komunikacija razvijala usporedno sa svim ostalim oblicima komuniciranja te se održala do današnjih dana. Gdje god bili, što god radili, u kojoj se god situaciji našli neverbalna je komunikacija uvijek prisutna u našem životu. Bez obzira na njene nedostatke kao što su višeznačje ili činjenicu da se ponekad neki znaci mogu tumačiti različito u raznim kulturama, mi je svijesno ili nesvjesno koristimo na dnevnoj razini.

S godinama, kroz naš rast, edukaciju i sazrijevanje učimo svakim danom prepoznavati i tumačiti neverbalne znakove. Potrebno je samo malo više pažnje pridati na nečiji ton koji čujemo, izraz lica, mimiku i geste prikazane kroz govor tijela u datom trenutku i moći ćemo si lakše argumentirati samo značenje verbalne komunikacije te dati prosudbu je li ista elokventna. Pomoću neverbalne komunikacije nadopunjujemo verbalnu i prenosimo određeni stav, emociju, ili raspoloženje koje nam može dati smjernice kako i na koji način nekom pristupiti ili možda u kojem smjeru odvijati neki razgovor.

Svaki oblik neke društvene zajednice u kojima je prisutna neverbalna i verbalna komunikacija ima nekakva određena pravila koja određuju prihvaćena ponašanja članova iste i pomažu da se u određenoj zajednici održe dobri međuljudski odnosi, mogućnost skladnog rada i funkcioniranja. Sve navedeno obuhvaćeno je jednom riječju koja se naziva protokol.

Danas se protokol definira kao društvena disciplina pomoću koje se određuju norme i pravila ponašanja, postupanja diplomata, konzula i čelnika zemalja stoga je dobro pripremljen protokol i njegova pravilna primjena izuzetno važna u takvim trenucima.

Većina poznatih osoba koja ima doticaj i koja se pojavljuje u medijima u nekim određenim protokolima, imaju svoje PR menadžere koji ih uče kako što elokventnije prikazati govor te ih uvježbavaju ne samo verbalnoj, već i neverbalnoj komunikaciji s namjerom da prikupe što više glasaća, pratitelja, publike i sl. Javni su nastupi uglavnom popraćeni nekom vrstom prezentacije pomoću koje govornik privlači pažnju prije svega ciljane publike. Ono što je govorniku važno je to da se izvana ne smije fokusirati na sebe, već fokus mora biti samo na publici.

Na temelju izrađene ankete potvrdila sam unaprijed dane hipoteze u modulu. Prvom hipotezom potvrđuje se kako neverbalna komunikacija ima utjecaj na cjelokupni dojam u određenom protokolu iz razloga što i najmanji neverbalni znak, primjećen od strane publike može utjecati na konačno mišljenje o govorniku. Pretjerano klimanje glavom, spuštanje pogleda, podizanje obrva i nekontrolirano kretanje tijela ostavlja dojam nekompetentnosti, što sam mogla zaključiti na temelju rezultata provedene ankete. Kada govornik pokazuje takve neverbalne znakove, djeluje nepouzđano, nesigurno i na emocionalnoj razini automatski djeluje kao da u djelovima ne zna što priča, a takav govor nije prikladan za medije i kampanju.

Činjenicu da neverbalna komunikacija nastaje spontano i da je usklađena s verbalnim sadržajem potvrđuje drugu hipotezu. Rezultatima anketnog upitnika možemo zaključiti da neverbalna komunikacija nastaje spontano samim time što u neočekivanim situacijama tijelo reagira podsvjesno kao na primjer situacija gdje su ispitanici zamijetili Kolindino zamuckivanje pa je tako i automatski povezana s verbalnim sadržajem.

Ukratko, vrlo se lako moglo zaključiti da takav tip govornika ulijeva nepovjerenje što sam zaključila iz rezultata gdje se većina ispitanika koji su sudjelovali u anketi složilo da smatraju govor loše uvježban i na trenutke odglumljen. Na taj način, ocjenjujući neverbalne znakove Kolinde Grabar Kitarović, ispitanici su zaključili koliko zapravo ona ulijeva povjerenja svojim nastupom. Na temelju takvih rezultata potvrdila sam treće postavljenu hipotezu koja glasi „Neverbalna komunikacija je uvježbana zbog uvjerljivijeg dojma.“

Iz ovog istraživanja i teorijskog djela diplomskog rada možemo zaključiti kako je na temelju dobivenih rezultata slučajno odabranih ispitanika razne spoli, dobi i stupnja obrazovanja uočljivo kako ljudi pridaju izuzetno veliku važnost neverbalnoj komunikaciji i ista utječe na krajnju sliku o osobi koja je prenosi zajedno s verbalnim sadržajem.

Potpis \_\_\_\_\_

U Varaždinu, 2020.

# Literatura

## KNJIGE:

- Adubato, Steve, Theresa Foy DiGeronimo. (2004.). *Govorite iz srca*. Zagreb: Alinea.
- Boyes, Carolyn. (2009.). *treba znati...Jezik tijela*. Zagreb: Kigen.
- Burić Moskaljov, Mirjana. (2014.). *Poruke bez riječi; Umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press.
- Črnica, Martina. (2015.). *Geste i neverbalna komunikacija*. Čakovec: Završni rad, Međimursko Veleučilište u Čakovcu.
- Dalle, Paulette, Wolf, James C. (2000.). *Speech communication made simple*. New York: Pearson Education.
- Darwin, C. R. (1872.). *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. London: John Murray 1st edition.
- Driver, Janine, van Aalst, Mariskom. (2010.). *Odajete se više no što mislite*. Zagreb: Itp Škorpion.
- Ekman, Poul. (2003.). *Emotions revealed*. New York: TIMES BOOKS, Henry Holt and Company.
- Ekman, Paul, Friesen, Wallace V. , Hager, Joseph C. (2002.). *Facial Action Coding System*. United States of America: Research Nexus division of Network Information Research Corporation.
- Hadnagy, Christopfer, Ekman, Paul. (2014.). *Unmasking the Social Engineer: The Human Element of Security*. Indianapolis, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Hall, Judith A., Knapp, Mark L. (2010.). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Kurtić, Najil. (2008.). *Politički marketing*. Banja Luka: Univerzitet za poslovni inženjering i menadžment Banja Luk
- Lamza – Maronić, Maja, Glavaš, Jerko. (2008.). *Poslovno komuniciranje*. Osijek: Studio HS internet d.o.o., Ekonomski fakultet u Osijeku.



- Littlejohn, Stephen W., Foss, Karen A. (2009.). *ENCYCLOPEDIA OF COMMUNICATION THEORY*. Mexico: University of New Mexico, by SAGE Publications, Inc.
- Mikolić, Mario. (1995.). *Diplomatski protokol: praksa u Republici Hrvatskoj i neke praktične upute*. Zagreb.
- Mikolić, Mario. (2002.). *Diplomatski i poslovni protokol*. Zagreb: Barbat.
- Mirosavljević, Mladen. (2010.) *Političko komuniciranje*, BiH: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Navarro, Joe, Karlins, Marvin. (2010.). *Što nam tijelo govori?*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Pease, Allan. (2007.). *Govor tijela*. Zagreb: AGM
- Pease, Allan, Barbara. (2008.). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Privora, Milada. (2019.) *Kultura ponašanja*. Zagreb: Naklada jesenski i turk, Visoka škola međunarodnih odnosa i diplomacije Dag Hammarskjöld.
- Škarić, Čimbur. (1988.). *Govorne poteškoće i njihovo uklanjanje*. Zagreb: Izdavačko knjižarska radna organizacija mladost.
- Tomić, Zoran. (2012.). *Osnove političkog komuniciranja*. Zagreb, Sarajevo: Synopsis d.o.o.
- Tomić, Zoran. (2016.). *Odnosi s javnošću*. Zagreb-Sarajevo: Synopsis.

#### UDŽBENICI:

- Žitinski, Maja. (2010.). *Kultura poslovnog komuniciranja*. Dubrovnik: Sveučilište u Dubrovniku, sveučilišni udžbenik.

#### ČLANCI:

- Simončić, K. (2008.). *Modno poslovno odijevanje*. Tekstil, Vol.56 No.10. Siječanj 2008.

#### PRIRUČNICI:

- Komarčević, Miodrag, Pejanović, Ljubo, Živanović, Cvijetin. (2012.). *Korporativne komunikacije*. Beograd

MREŽNE STRANICE:

- Fondacija Alfred Mozer, Međunarodna socijalnodemokratska fondacija. *Kako postati bolji političar*. priručnik o političkim vještinama.

[http://www.effectivetraining.org/files/How%20to%20become%20a%20better%20politician%20\(BCSM\).pdf](http://www.effectivetraining.org/files/How%20to%20become%20a%20better%20politician%20(BCSM).pdf)

## **Popis tablica**

Tablica 4.7. Usporedba u postocima ostavljenog dojma izraza lica

Izvor: Rezultati anketnog istraživanja, 29.02.2020.

## **Popis grafikona**

Grafikon 4.6. Struktura ispitanika s obzirom na spol

Grafikon 4.6.1. Struktura ispitanika s obzirom na dob

Grafikon 4.6.2. Struktura ispitanika s obzirom na razinu obrazovanja

Grafikon 4.7. Struktura ispitanika s obzirom na važnost i utjecaj neverbalne komunikacije u javnom istupu kada za to postoji određeni protokol

Grafikon 4.7.1. Najzamješćeniji dio neverbalne komunikacije kod sugovornika

Grafikon 4.7.2. Analiza karakteristike glasa u govoru HRT

Grafikon 4.7.3. Cjelokupni dojam glasa u govoru, HRT

Grafikon 4.7.4. Analiza karakteristike glasa u govoru Nova TV

Grafikon 4.7.5. Cjelokupni dojam glasa u govoru, Nova TV

Grafikon 4.7.6. Dojam pogleda HRT

Grafikon 4.7.7. Dojam pogleda NOVA TV

Grafikon 4.7.8. Analiza primjerenosti određenih komunikacijskih pokazatelja na primjeru HRT

Grafikon 4.7.9. Analiza primjerenosti određenih komunikacijskih pokazatelja na primjeru Nova TV

Grafikon 4.7.10. Uvjerljivost govora Kolinde Grabar Kitarović, HRT

Grafikon 4.7.11. Uvjerljivost govora Kolinde Grabar Kitarović, Nova TV

Grafikon 4.7.12. Prikaz utjecaja neverbalne komunikacije na cjelokupni dojam, HRT

Grafikon 4.7.13. Prikaz utjecaja neverbalne komunikacije na cjelokupni dojam, Nova TV

Grafikon 4.7.14. Prikaz primjerenijeg nastupa

## Prilog

SLIKE:

Slika 3.1. prikazuje uspravan i pogrbljen stav,

izvor: <https://www.mojdoktor.ba/vijesti/30112016/anteriorna-tranzlacija-glave>, 16.2.2020.



Slika 3.2. prikazuje rukovanje na primjeru Kolinde Grabar Kitarović i Zorana Milanovića,

izvor: <https://prigorski.hr/rtl-duel-kolinda-grabar-kitarovic-i-zoran-milanovic/> 9.2.2020.



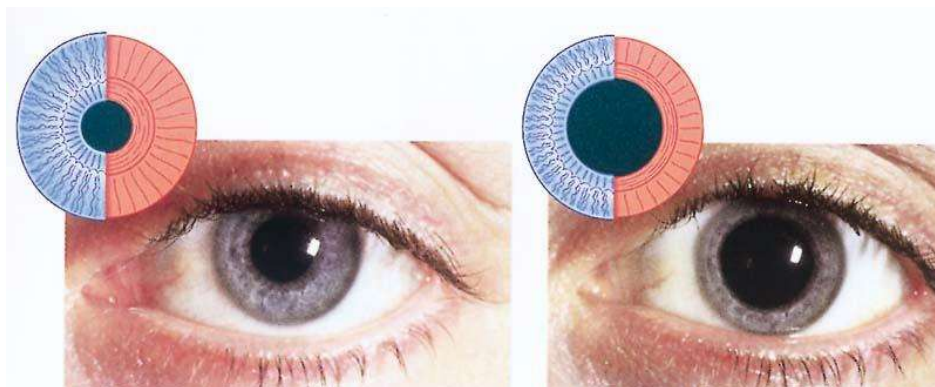
Slika 3.4. prikazuje različite stavove i položaj tijela političara,

Izvor: <https://www.amcham.hr/en/amcham-met-with-the-president-of-croatia-kolinda-grabar-kitarovic-n314>, 16.2.2020.



Slika 3.6. prikazuje široke i sužene zjenice,

izvor: [http://www.alfaportal.hr/phocadownload/osnovna\\_skola/8\\_razred/biologija/galerija\\_slika/13.%20Osjetilo%20vida/slides/sirenje%20i%20stezanje%20zjenice.html](http://www.alfaportal.hr/phocadownload/osnovna_skola/8_razred/biologija/galerija_slika/13.%20Osjetilo%20vida/slides/sirenje%20i%20stezanje%20zjenice.html), 7.2.2020.



## ANKETA:

Anketni upitnik provedenog istraživanja od 29.2.2020.

Pitanja    Odgovori    107

### Neverbalna komunikacija Kolinde Grabar Kitarović

Ova anketa služi u svrhu istraživanja neverbalne komunikacije Kolinde Grabar Kitarović i predočuje stvaranje općeg dojma o govorniku (u ovom slučaju javno poznatoj osobi) u određenom protokolu.

Anketa je anonimna i namijenjena je svima, a rezultati ankete poslužit će izradi diplomskog rada na Sveučilištu Sjever pod nazivom "Analiza protokola i neverbalne komunikacije Kolinde Grabar Kitarović".

Autor ankete: Vanessa Vucković univ. bacc. nov.

---

Rod \*

M

Ž

---

Dob \*

18-30

30-60

60+

---

Razina obrazovanja \*

Osnovno obrazovanje

Srednja stručna sprema

VŠS/prvostupnik

VSS/magistar

## Neverbalna komunikacija općenito

Opis (po izboru)

Na ljestvici od 1 do 5 (nebitno-jako bitno) ocijenite koliko je po vašem mišljenju neverbalna komunikacija bitna u javnom istupu. \*

	1	2	3	4	5	
Nebitno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Jako bitno

Što općenito u medijima prvo primjećujete kod govornika? \*

	Mimika	Govor tijela	Glasovno pona...	Gledanje	Dodirivanje
Odaberite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vlastito zapažanje

Pogledajte tri kratka video isječka (izvor: HRT) Kolinde G.K. te odgovorite na sljedeća pitanja.

Napomena: obratite pažnju na neverbalnu komunikaciju ( izraz lica, govor tijela, mimika, glasovno ponašanje, geste)

HRT1





HRT2



HRT3



Kakav dojam ostavlja glas Kolinde G.K.? \*

1. Nesigurnost
2. Strah
3. Ugoda
4. Pouzdanost

Na ljestvici od 1 do 5 (najslabije izraženo - najjače izraženo) ocijenite sljedeće karakteristike glasa: \*

	1	2	3	4	5
Tempo govora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glasnoća	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ugodnost govora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Po vašoj procjeni kakav dojam ostavlja govor Kolinde G.K.? \*

	1	2	
Prirodan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Odgumljen

Na ljestvici od 1 do 5 (neuvjerljiv-uvjerljiv) ocijenite koliko uvjerljivo zvuči govor Kolinde G.K. \*

	1	2	3	4	5	
neuvjerljiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	uvjerljiv

Kakav dojam ostavlja pogled Kolinde G.K.? \*

1. Samouvjeren
2. Oštar
3. Nezainteresiran
4. Blag

Kakav dojam ostavlja izraz lica Kolinde G.K.? \*

- Sreća
- Iznenađenje
- Gađenje
- Tuga
- Strah
- Srdžba

Na ljestvici od 1 do 5 ( neprimjereno-primjereno) ocijenite primjerenost određenih komunikacijskih pokazatelja: \*

	1	2	3	4	5
Ozbiljan izraz lica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podizanje obrva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klimanje glavom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nekontrolirano ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Smatrate li da je neverbalna komunikacija Kolinde G.K. imala utjecaj na cjelokupni dojam u javnom događaju sučeljavanja? \*

- DA
- NE

Što ste najviše zamijetili u smislu neverbalne komunikacije, u ova 3 video isječka HRT-a? \*

Tekst kratkog odgovora

---

Vlastito zapažanje

Pogledajte tri kratka video isječka (izvor: NOVA TV) Kolinde G.K. te odgovorite na sljedeća pitanja.  
Napomena: obratite pažnju na neverbalnu komunikaciju ( izraz lica, govor tijela, mimika, glasovno ponašanje, geste)

NOVA TV 1



NOVA TV 2



NOVA TV 3



Kakav dojam ostavlja glas Koline G.K.? \*

1. Nesigurnost
2. Strah
3. Ugoda
4. Pouzdanost

Na ljestvici od 1 do 5 (najslabije izraženo - najjače izraženo) ocijenite sljedeće karakteristike glasa: \*

	1	2	3	4	5
Tempo govora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glasnoća	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ugodnost govora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Po vašoj procjeni kakav dojam ostavlja govor Kolinde G.K.? \*

	1	2	
Prirodan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Odglumljen

Na ljestvici od 1 do 5 ( neuvjerljiv-uvjerljiv) ocijenite koliko uvjerljivo zvuči govor Kolinde G.K. \*

	1	2	3	4	5	
neuvjerljiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	uvjerljiv

Kakav dojam ostavlja pogled Kolinde G.K.? \*

1. Samouvjeren
2. Oštar
3. Nezainteresiran
4. Blag

Kakav dojam ostavlja izraz lica Kolinde G.K.? \*

- Sreća
- Iznenađenje
- Gađenje
- Tuga
- ...

Strah

Srdžba

Na ljestvici od 1 do 5 ( neprimjereno-primjereno) ocijenite primjerenost određenih komunikacijskih pokazatelja: \*

	1	2	3	4	5
Ozbiljan izraz lica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podizanje obrva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klimanje glavom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nekontrolirano ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Smatrate li da je neverbalna komunikacija Kolinde G.K. imala utjecaj na cjelokupni dojam u javnom događaju sučeljavanja? \*

DA

NE

Što ste najviše zamijetili u smislu neverbalne komunikacije, u ova 3 video isječka NOVE TV? \*

Tekst kratkog odgovora

Zaključna usporedba

Opis (po izboru)

Primjećujete li razlike u govoru Kolinde G.K. između javnog istupa na HRT i NOVA TV? \*

DA

NE

Ako DA, objasnite što ste zamijetili.

Tekst dugog odgovora

Koji od istupa smatrate elokventnijim i primjerenijim za javni govor? \*

HRT

NOVA TV



## DIGITALNI NOSITELJI ZAPISA

- <https://www.youtube.com/watch?v=GZEQYJlhonE&t=1695s> , 10.2.2020.
- <https://www.youtube.com/watch?v=JxiX6sjiY&t=828s>, 10.2.2020.

Gore navedene video zapise preuzela sam s mrežne stranice [www.youtube.com](http://www.youtube.com) i odaberala scene koje sam naknadno izrezala u šest manja videoisječka i stavila na svoj youtube kanal (videoisječci nisu javni) u svrhu istraživanja za priloženu anketu.

### ISJEČCI:

HRT1: <https://youtu.be/6p1pmNPIQ98>

HRT2: <https://youtu.be/ckcYHfRQqo0>

HRT3: <https://youtu.be/t8OA6KSieg4>

NOVA1: <https://youtu.be/Mkee6X2V3Ok>

NOVA2: <https://youtu.be/7uwh09DPmMk>

NOVA3: <https://youtu.be/LbkeM1j7QXs>



## Sveučilište Sjever

### IZJAVA O AUTORSTVU I SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Vanessa Vucković pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada pod naslovom ANALIZA PROTOKOLA I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE KOLINDE GRABAR KITAROVIĆ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student:

Vanessa Vucković

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/ diplomске radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Vanessa Vucković neopozivo izjavljujem da sam suglasna s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom ANALIZA PROTOKOLA I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE KOLINDE GRABAR KITAROVIĆ čija sam autorica.

Student:

Vanessa Vucković

(vlastoručni potpis)