

# Parajezik u javnom nastupu

---

**Lipovac, Stella**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:471486>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-06-29**



*Repository / Repozitorij:*

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR KOPRIVNICA**



DIPLOMSKI RAD  
**PARAJEZIK U JAVNOM NASTUPU**

Stella Lipovac

Koprivnica, listopad 2023

**SVEUČILIŠTE SJEVER**

**SVEUČILIŠNI CENTAR KOPRIVNICA**

**Diplomski sveučilišni studij Komunikologija, medij i novinarstvo**



**DIPLOMSKI RAD**

**PARAJEZIK U JAVNOM NASTUPU**

Studentica: Stella Lipovac (2632/336)

Mentorica: doc.dr.sc. Ana Globočnik Žunac

U Koprivnici, listopad 2023.godina

# Prijava diplomskog rada

## Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za komunikologiju, medije i novinarstvo		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Novinarstvo		
PRISTUPNIK	Stella Lipovac	MATIČNI BROJ	0066276079
DATUM	14. 09. 2023.	KOLEGIJ	Javni nastup
NASLOV RADA	Parajezik u javnom nastupu		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Paralanguage at public speaking		
MENTOR	dr. sc. Ana Globočnik Žunac	ZVANJE	docentica
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. izv. prof. dr. sc. Gordana Tkalec - predsjednica		
	2. doc. dr. sc. Ivona Čulo - član		
	3. doc. dr. sc. Ana Globočnik Žunac - mentorica		
	4. doc. dr. sc. Krešimir Lacković - zamjenski član		
	5. _____		

## Zadatak diplomskog rada

BROJ 74\_KOMD\_2023

OPIS

U okviru diplomskog istraživanja studentica će se baviti temom važnosti parajezika kao jednog od oblika neverbalne komunikacije za percepciju vjerodostojnosti i u konačnici, uspješnost javnog nastupa. S tim u vezi studentica će odgovoriti na sljedeće istraživačko pitanje:  
Koji elementi parajezika imaju pozitivni, a koji negativni utjecaj na percepciju publiku?  
S ciljem odgovaranja na ova pitanja studentica treba realizirati sljedeće zadatke:  
- kroz prikaz teorijskog okvira definirati pojam parajezika;  
- provesti istraživanje i prikazati rezultate anketiranja ispitanika o percepciji utjecaja parajezika na ishod javnog nastupa i  
- diskutirati o rezultatima istraživanja.

ZADATAK URUČEN

15. 9. 2023.

POTPIS MENTORA

SVEUČILIŠTE  
SJEVER



## Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Komunikacija u javnom nastupu.....	2
3. Parajezik kao element neverbalne komunikacije .....	6
3.1. Elementi parajezika.....	10
4. Istraživanje.....	22
4.1. Istraživački ciljevi.....	22
4.2. Istraživačka pitanja .....	22
4.3. Hipoteze istraživanja.....	22
4.4. Metoda istraživanja.....	22
5. Analiza podataka .....	23
5.1. Diskusija.....	32
6. Zaključak .....	35
7. Literatura .....	37
Popis tablica.....	39
Popis grafikona .....	40
Anketa .....	41

## Sažetak

Komunikacija ima ključnu ulogu u efikasnom prenošenju informacija i utjecanju/ostavljanju dojma na publiku prilikom javnih nastupa. U ovome radu polazišna točka jest problem elemenata parajezika i njihovog utjecaja na kvalitetu javnog nastupa. Rad prikazuje detaljno istražen koncept parajezika i njegovih elemenata te njegova uloga u samom javnom nastupu odnosno cilj ovog diplomskog rada je utvrditi na koji način elementi parajezika utječu na način na koji publika percipira govornika. U okviru istraživanja putem posebno dizajnirane ankete, analizirani su elementi parajezika u različitim aspektima. Postavljena istraživačka pitanja glase: 'koji elementi parajezika najviše utječu na publiku?' i 'koji elementi imaju pozitivan, a koji negativan utjecaj na publiku?'. Istraživanje je utvrdilo da su općenito parajezični elementi od značajnijeg utjecaja na percepciju publike od samog sadržaja poruke, ali nije utvrđeno da je u tom smislu intonacija glasa najznačajniji element dok zamuckivanje ima značajno loš utjecaj na percepciju govornika. Nije statistički dokazano da govornik koji ne koristi parajezične elemente pravilno, utječe na smanjenje svoje vjerodostojnosti u doživljaju publike.

**Ključne riječi:** neverbalna komunikacija, parajezik, glas, javni nastup, govor

## Summary

Communication plays a key role in the efficient transfer of information and influencing/making an impression on the audience during public performances. In this paper, the starting point is the problem of paralinguistic elements and their influence on the quality of public speaking. The paper presents a thoroughly researched concept of paralinguistic and its elements, as well as its role in public speaking, that is, the aim of this thesis is to determine how the elements of paralinguistic affect the way the audience perceives the speaker. As part of the research through a specially designed survey, paralinguistic elements were analyzed in different aspects. The research questions asked are: 'which elements of paralinguistic have the greatest impact on the audience?' and 'which elements have a positive and which negative impact on the audience?'. The research found that, in general, paralinguistic elements have a more significant impact on

the audiences perception than the content of the message itself, but it was not determined that in this sense the intonation of the voice is the most important element, while stuttering has a significantly bad impact on the speakers perception. It has not been statistically proven that a speaker who does not use paralinguistic elements correctly affects the reduction of his credibility in the audience experience.

**Keywords:** non-verbal communication, paralanguage, voice, public performance, speech

# 1.Uvod

Komunikacija se između ostalih podjela dijeli na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija koristi jezik i riječi za izražavanje ideja i informacija, dok neverbalna komunikacija koristi tijelo, izraze lica, geste i druge neverbalne signale kako bi dodala dubinu i značenje komunikaciji. Jedan od važnih elemenata neverbalne komunikacije jest parajezik.

Parajezik i paralingvistika su ključni koncepti u proučavanju komunikacije koji se bave neverbalnim aspektima govora i njihovim značenjem. Ovi elementi doprinose dubljem razumijevanju poruka koje se prenose, uzimajući u obzir faktore kao što su intonacija, ton te boja glasa, humor itd. Parajezik može promijeniti značenje verbalne poruke ili dodati emocionalni kontekst. Na primjer, ista rečenica izgovorena sa različitom intonacijom može prenijeti različite emocije ili namjere.

U radu su analizirani osnovni elementi parajezika. Istražena je njihova uloga u stvaranju dojma o govorniku. Prema Wharton (2016) Mehrabian je utvrdio značajan utjecaj parajezičnog oblikovanja poruke na percepciju i stavove publike. S tim u vezi cilj ovog diplomskog rada je utvrditi koji parajezični elementi su od većeg utjecaja i na koji način utječu na publiku i oblikovanje njihovih stavova vezanih uz vjerodostojnost govornika i njegove poruke.

Problem ovog diplomskog rada jest utvrditi koji su elementi parajezika od većeg utjecaja na percepciju publike. Parajezik kao element neverbalne komunikacije vrlo je važan dio javnog nastupa. U diplomskom radu istražuje se parajezik, njegovi elementi te njihov utjecaj na publiku. Metodologija istraživanja teorijskog dijela obuhvaća pregled relevantne literature te analizu postavljene ankete radi dubljeg razumijevanja percepcije elemenata parajezika. Postavljena istraživačka pitanja glase:

1. Koji elementi parajezika najviše utječu na publiku?
2. Koji elementi imaju pozitivni, a koji negativni utjecaj na publiku?



## 2. Komunikacija u javnom nastupu

Komunikacija je ključan proces za razmjenu informacija između ljudi, uključujući misli, ideje i osjećaje. To je temeljni način uspostavljanja veza s drugima, omogućujući da se pojedinci i grupe međusobno razumiju i surađuju. Javni nastup, s druge strane, obuhvaća držanje govora pred određenom skupinom ljudi i prisutan je među ljudima gotovo od samih početaka ljudske povijesti (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

U doba starih Grka javni nastup bio je neizbježan, čak iako nisu imali pristup didaktičkim pomagalicama. Zbog tog truda razvile su se različite tehnike koje se i danas primjenjuju u javnom govoru i koje još uvijek proučavaju mnogi znanstvenici i praktičari. Stari Grci koristili su javni nastup kako bi uvjerali svoje sugrađane u različite ideje. Tijekom takvih javnih okupljanja, građani bi argumentirano prigovarali, prihvaćali ideje ili predlagali alternativne perspektive u odnosu na ono što im je prezentirano. Iz tog razloga govornik mora konstantno poboljšavati znanja i vještina kako bi javni nastup bio kvalitetan (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Slanje, primanje te tumačenje poruka je ono što čini komunikaciju. Ovi procesi obavljaju se putem različitih kanala. Same poruke mogu se prenositi izravno ili uz pomoć tehnoloških sredstava kao što su mobiteli, računala i ostale platforme koje služe za komunikaciju. Komunikacija ima jedan cilj, a to je prenijeti informaciju odnosno poruku i to s namjerom da ju druga strana razumije. Izuzetno je važno prilagoditi stil komunikacije. Sve ovisi tko je publika s kojom se želi komunicirati.

Komunikacijska znanost, također poznata kao komunikologija, istražuje načine na koje živa bića komuniciraju. Ova disciplina proučava sadržaj, oblike, tehnike priopćavanja, svrhu poruka, kako ih ljudi percipiraju i kako one utječu na komunikatore i primatelje poruka. Postoje različite kategorije komunikacije koje se dodatno segmentiraju, uključujući verbalnu, neverbalnu, interpersonalnu, javnu, masovnu, kriznu, interkulturalnu i komunikaciju u malim skupinama (Petak, 2021).

Verbalna komunikacija uključuje korištenje izgovorenih ili pisanih riječi za prenošenje poruka. Uključuje razgovore licem u lice, telefonske pozive, prezentacije, intervjue, govore, e-poštu, tekstualne poruke i bilo koji oblik komunikacije koji koristi jezik kao primarno sredstvo izražavanja.

Neverbalna komunikacija obuhvaća razmjenu informacija bez korištenja govora ili pisanja. Davne 1967. godine Mehrabian je zaključio da značajan dio ukupne komunikacije otpada na neverbalnu komunikaciju. Prema njegovim nalazima, neverbalna komunikacija čini visokih 93% cjelokupne komunikacije. Govor tijela igra ključnu ulogu s udjelom od čak 55%, dok glasovna intonacija doprinosi s 38%. Ono što je rezultat istraživanja jest činjenica da u slučaju kada verbalna i neverbalna komunikacija ne prenose istu poruku, publika manje vjeruje verbalnom. (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Ovaj rezultat proizlazi iz činjenice da je kontroliranje neverbalne komunikacije teže u usporedbi s verbalnom komunikacijom. Ona obuhvaća prenošenje značenja putem izraza lica, govorom tijela, gestama, pozama, kontaktom očima, dodirom i drugim neverbalnim znakovima. Rani pioniri istraživanja neverbalne komunikacije datiraju još unatrag do 1872. godine kada je Charles Darwin provodio istraživanje o sličnostima između izražavanja osjećaja kod ljudi i životinja, nazvavši ga "Izražavanje osjećaja kod čovjeka i životinja". Od tada su provedena mnoga istraživanja posvećena neverbalnoj komunikaciji. Ponekad, neverbalna komunikacija može biti neprimjetna te u tom slučaju pojedinac nije svjestan načina na koji poruku prenosi (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Borovac Zekan i Gabrić (2021) provele su istraživanje u kojem se nastojalo istražiti utjecaj neverbalne komunikacije kao alata uvjeravanja u javnom nastupu. Glavni fokus istraživanja bio je procijeniti kako su sudionici interpretirali znakove neverbalne komunikacije tijekom javnog govora bivše predsjednice Kolinde Grabar Kitarović i koliko su ti znakovi utjecali na njihov ukupni dojam o njezinom javnom nastupu. Cilj je bio analizirati utjecaj neverbalnog izražavanja na opći dojam govornika. Putem empirijskog istraživanja provedenog anketom, analizirana su mišljenja i stavovi sudionika o neverbalnoj komunikaciji.

Rezultati ankete ukazali su na zaključak da je, u kontekstu javnih nastupa, ključno obratiti pažnju na način izražavanja, tj. "kako se govori", umjesto samo na sadržaj, odnosno "što se govori". Sudionici su istaknuli iznimnu važnost neverbalne komunikacije i pridali joj veliku pažnju. Ovaj rezultat naglašava da neverbalna komunikacija može značajno utjecati na percepciju govornika i dodatno oblikovati dojam slušatelja. To potvrđuje koliko je značajna neverbalna komunikacija u procesu komunikacije i koliko pažnje joj posvećuju primatelji poruka (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Neverbalna komunikacija može nadopuniti ili proturječiti verbalnim porukama i igra značajnu ulogu u međuljudskim interakcijama. Vrlo važan dio neverbalne komunikacije jest parajezik o kojem će biti rečeno nešto više kasnije.

U javnoj komunikaciji, jedna osoba obavlja ulogu govornika, dok su svi ostali prisutni u komplementarnoj ulozi slušatelja ili članova publike. Iako su sudionici i dalje fizički prisutni i razmjenjuju komunikacijske poruke, dinamika slanja poruka prilično je neujednačena. Govornik je taj koji obično inicira većinu verbalnih poruka, dok publika često koristi neverbalne znakove kao što su pljesak, osmijeh, pogled ili zviždanje, no od publike se obično ne očekuje da aktivno doprinosi komunikaciji, osim tijekom vremena predviđenog za postavljanje pitanja i dobivanje odgovora, što često slijedi nakon govora. Unatoč ovoj neravnoteži, važno je napomenuti da javna komunikacija i dalje ostaje oblik komunikacije licem u lice (Tomić, Radalj, Jugo, 2020).

U isto vrijeme dok publika šalje jasne ili možda malo manje jasne neverbalne znakove, neverbalne znakove šalje i sam govornik. U svezi s tim će detaljnije u radu kasnije biti riječ o parajezičnim elementima.

Ono što se često događa jest da se od govornika očekuje da bude bolje pripremljen i organiziran u usporedbi s običnim razgovorima. S obzirom na to, javna komunikacija obuhvaća situaciju u kojoj govornik komunicira s većom skupinom ljudi s ciljem prenošenja novih informacija, pružanja zabave ili često uvjeravanja publike. Kroz ovu perspektivu, mogu se prepoznati tri glavna cilja svakog govornika u javnoj komunikaciji, a to su informiranje, zabavljanje ili uvjeravanje slušatelja (Tomić, Radalj, Jugo, 2020).

Borovac Zekan, Gabrić (2021) navode kako Mihić (2008) ističe kako su upravo prodavači koji posjeduju verbalne vještine postigli i izvanredne rezultate. Ako govornik ima dobru pripremu, posjeduje vještine efikasnog izražavanja i paraverbalne komunikacije, vjerojatnije je da će održati pažnju slušatelja tijekom dužeg razdoblja, što će pozitivno utjecati na njegovu sposobnost primanja i razumijevanja informacija koje mu se prenose.

Govornik se trudi uskladiti sve aspekte svog javnog nastupa s temom govora i publikom kojoj se obraća. Zbog toga, kada priprema svoj javni govor, osim što razmišlja o riječima koje će koristiti, mora također obratiti pažnju na aspekte neverbalne komunikacije. Neverbalni elementi igraju ključnu ulogu jer ne samo da pomažu uvjeriti slušatelje u vjerodostojnost i ispravnost govornikovih poruka, već i privlače pažnju publike i održavaju je angažiranom tijekom cijelog govora. Uspješan javni govor ne postiže se bez učinkovite neverbalne

komunikacije. Osnovni cilj prilikom javnog izlaganja jest efikasno komunicirati poruku i savladati potencijalni strah od govora pred publikom kako bi se postigla uvjerljivost. Da bi se ocijenio kao uspješan, javni nastup mora osigurati sklad između verbalne i neverbalne komunikacije govornika (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

### 3. Parajezik kao element neverbalne komunikacije

Paraverbalna komunikacija obuhvaća vokalnu komunikaciju koja nije nužno vezana uz jezik kojim osoba govori, već je inherentna njezinoj jedinstvenoj osobnosti.

Paralingvistika, koja je također poznata kao parajezik, obuhvaća sve aspekte neverbalne komunikacije koji prate izrečene riječi. To uključuje različite zvukove, tonove, ritmove, brzinu govora, ton i boju glasa, pauze, naglaske i druge vokalne karakteristike koje prate verbalne izraze. Parajezik je od velike važnosti jer može dopuniti, promijeniti ili čak istaknuti značenje verbalne poruke. Svijest o parajeziku može poboljšati razumijevanje poruke i olakšati komunikaciju u cjelini, ali također može predstavljati prepreku ukoliko se ne razumije ili ne koristi adekvatno (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Prema Nöth (1990) paralingvistika se bavi proučavanjem zvučnih signala koji prate verbalnu poruku, a ti signali su izvan same izrečene riječi. Rana rasprava o paralingvistici povezana je s područjem stilistike. Nöth (1990) navodi kako Weitz (1974) ističe da paralingvistika daje veliki značaj načinu izražavanja, umjesto samog sadržaja. Ova definicija naglašava stilističku ulogu parajezika. Paralingvistika se može opisati i kao područje fonostilistike.

Glasovno ponašanje odnosi se na način izražavanja, tj. kako se nešto izgovara, a ne na sam sadržaj izrečenih riječi. Ponekad se glas koristi kako bi se stvorile različite nijanse značenja u komunikaciji. Ovo se često događa kada se želi istaknuti određeni dio poruke. Pojam prozodija obuhvaća sve varijacije u tonu i ritmu glasa koje prate govor i pomažu u prenošenju značenja onoga što se izgovara. Na primjer, često se visina glasa mijenja kako bi se naznačio kraj izjavne rečenice (spuštanjem glasa) ili pitanja (podizanjem glasa) (Osonjački, 2022).

Prema Blažanović (2022) parajezik se može podijeliti na tri vrste vokalizacije:

1. vokalne kvalifikatore koji obuhvaćaju glasnoću, ton, ritam, brzinu, visinu i zvučnost,
2. vokalne karakterizatore kojima se smatraju zijevanje, podrigivanje, cviljenje, vikanje, jadikovanje, plač i smijeh, te
3. vokalne segregate koji su „a-ha“, „oh“, „uh“, „psst“, „hmmm“

Prema Nöth (1990) paralingvistika se bavi proučavanjem glasovnih znakova koji prate verbalnu poruku, a to znači da se fokusira na ono kako se nešto izgovara, a ne na sam sadržaj riječi. Neki stručnjaci čak smatraju paralingvistiku dijelom neverbalne komunikacije. Koncept parajezika stvara izazov u kontekstu širenja lingvistike jer se s holističkog i semiotičkog gledišta čini da je proizvoljno razdvajati proučavanje jezičnih poruka od pripadajućih paralingvističkih signala.

Parajezik, također poznat kao vokalna komponenta, predstavlja aspekt meta-komunikacije koji može mijenjati značenje, dodavati suptilne nijanse ili prenositi emocionalne poruke putem tehnika kao što su prozodija, visina tona, glasnoća, intonacija itd. Ponekad se definira samo u kontekstu nefonetskih svojstava. Parajezik može biti svjesno korišten ili se može koristiti nesvjesno. Proučavanje parajezika poznato je kao paralingvistika i prvi ga je put uveo George L. Trager 1950-ih dok je radio u Institutu za vanjske poslove Ministarstva vanjskih poslova SAD-a (Bihari Dash, 2022).

Korištenje paralingvistike i parajezika ima moć promjene poruke kroz svoje elemente. Komponente parajezika trebaju biti usklađene s verbalnom porukom kako bi se poruka pravilno prenijela.

Na primjer, uzdah se može smatrati vrstom paralingvističkog disanja koji uključuje brz i oštar udah zraka kroz usta, a također može označavati izražavanje emocija. Stenjanje se s druge strane odnosi na produžene grlene zvukove koji ukazuju na nezadovoljstvo i obično se počinju proizvoditi u djetinjstvu. Pročišćavanje grla je neverbalni oblik komunikacije koji se koristi kao način najave vlastitog prisustva kada osoba ulazi u prostoriju ili prilazi grupi. To često čine ljudi koji se percipiraju kao višeg statusa od grupe kojoj se pridružuju i koriste pročišćavanje grla kako bi to implicitno prenijeli drugima. Također se može koristiti za izražavanje nesuglasja ili neodobravanja (Bihari Dash, 2022).

Kao što navodi Nöth (1990) neki su znanstvenici predložili još jedan uži pogled na paralingvistiku unutar područja komunikacijskih studija. Autori kao Harrison (1974), Weitz (1974), Key (1975), Poyatos (1976) opisuju parajezik kao način neverbalne komunikacije. Ovo gledište ima smisla iz terminološkog aspekta jer su paralingvističke poruke uglavnom vezane za nadređene aspekte jezika i stoga nisu nužno povezane s konkretnim riječima. Parajezik je često bliži verbalnoj komunikaciji nego, na primjer, neverbalni gestikulacijski znakovi. S druge strane, geste i proksemički aspekti neverbalne komunikacije mogu se koristiti za prenošenje poruka neovisno o jeziku koji se koristi.

Parajezik se odnosi na aspekte komunikacije koji se ne temelje isključivo na jeziku, već uključuju emocionalne i prozodijske elemente glasa. Unatoč različitim tumačenjima, važno je razumjeti kako parajezik igra važnu ulogu u komunikaciji i doprinosi širem razumijevanju neverbalne komunikacije.

Wharton (2016) navodi kako prema Poyatos (1993) parajezik obuhvaća samo one glasovne aspekte jezičnog izražavanja koji nisu strogo dio jezika, kao što su emocionalni ton glasa i jezično neovisni elementi prozodije. Izrazi lica i geste, koje neki istraživači mogu analizirati kao paralingvističke, obično se ne smatraju dijelom parajezika. Umjesto toga, tvrdi se da ih je bolje proučavati kao komponente šire kategorije kineze. Neki čak parajezik definiraju tako da uključuje i faktore poput učestalosti pogleda, fiksacije oka i promjene u širenju zjenica.

Wharton (2016) navodi kako Poyatos (1993) parajezik definira kao aspekt neverbalnih karakteristika glasa, modifikacije glasa te stvaranje samostalnih ili uvjetovanih zvukova u dijelovima tijela iznad grla (uključujući usne, nosnice i grlo), unutar grla i ispod grla (uključujući pluća i jednjak). Osim toga, tišina koju koristimo, svjesno ili nesvjesno, također se može smatrati dijelom parajezika. Također navodi kako Abercrombie (1968) ima znatno drugačiju perspektivu. On definira parajezik kao sve one aspekte komunikacije putem jezika koji, sami po sebi, nisu dio jezika, ali ipak igraju ulogu u poruci ili značenju koje komunikator prenosi.

Različiti autori nude različite definicije parajezika, ali svi se slažu da se radi o aspektima komunikacije koji su izvan samog jezika i igraju ključnu ulogu u interpretaciji poruke. Važno je razumjeti različite perspektive kako bi se dobila sveobuhvatnija slika parajezika u kontekstu komunikacije.

Nisu svi zvučni signali izvan jezika obuhvaćeni pojmom parajezika. Na primjer, kihanje, zijevanje, kašljanje i hrkanje su zvučni signali koji se obično ne smatraju dijelom paralingvistike. Ovi zvučni signali često se opisuju kao "glasovni refleksi" jer su obično nekontrolirani i proizlaze iz fizioloških reakcija (Nöth, 1990).

Malo više od 50%, točnije 55% efikasnosti komunikacije čine neverbalni znakovi, a već u antici je povjesničar Herodot primijetio da ljudi više vjeruju onome što vide nego onome što čuju. Brojna istraživanja su također potvrdila da, u situacijama gdje postoji nesuglasje između onoga što govornik izražava verbalno i neverbalno, ljudi obično više vjeruju neverbalnim signalima. Kod izvođenja javnog govora, osim što je važno pripremiti sadržaj govora, jednako je bitno naučiti kako se izražavati neverbalno. Iako govornik može ovladati nekim ključnim

aspektima neverbalne komunikacije, nemoguće je kontrolirati sve elemente. U situacijama gdje postoji nesuglasje između verbalnih i neverbalnih poruka, obično se veći naglasak stavlja na neverbalne signale (Osonjački, 2022).

U svom prvom istraživanju s Mortonom Wienerom, Mehrabian je započeo istraživati kako ljudi interpretiraju emotivno stanje govornika kada ono što govornik kaže nije usklađeno s tonom njegovog glasa. Svojim istraživanjem, Mehrabian je pokušao otkriti što je ključnije: sadržaj izrečenih riječi ili ton kojim su izgovorene. U eksperimentu su dvije govornice bile angažirane da izgovore devet različitih riječi (tri s pozitivnim značenjem kao što su "draga", "hvala", "dušo", tri neutralne poput "možda", "oh", "stvarno", i tri s negativnim značenjem poput "grubo", "nemoj", "užasno"). Svaku riječ su izgovorile s tri različita tona (pozitivnim, neutralnim i negativnim) prema imaginarnom primatelju.<sup>1</sup>

Tri grupe po 10 sudionika zatim su zamoljene da preslušaju snimke i ocijene stupanj pozitivnog stava govornika. Dobili su različite upute u donošenju suda: prva grupa morala je obratiti pažnju samo na sadržaj, druga grupa samo na ton, a treća grupa obratiti pažnju na sve dostupne informacije. Rezultati pokazuju da se prosudbe o stavu iz "nedosljednih" poruka koje uključuju pojedinačne riječi izgovorene intonacijom prvenstveno temelje na stavu koji nosi tonska komponenta. Drugi eksperiment proveden je sa Susan Ferris. Također se radilo o tome kako ljudi procjenjuju osjećaje govornika, ali ovaj put umjesto da gledaju na relativnu važnost tona naspram sadržaja, Mehrabian i Ferris gledali su na relativnu važnost tona naspram izraza lica. Utjecaj sadržaja minimaliziran je odabirom najneutralnije riječi koju su mogli pronaći: "možda".<sup>2</sup>

Ovaj put su tri tona glasa (snimke tri govornice koje izgovaraju riječ "možda" na tri različita načina) kombinirane s tri izraza lica (fotografije triju manekenki). Otkrili su da je izraz lica približno 1,5 puta važniji od tona glasa u procjeni stava govornika. Na kraju ovog drugog istraživačkog rada, Mehrabian i Ferris pokušali su integrirati rezultate iz oba eksperimenta. U nastavku predlažu da je kombinirani učinak istovremene verbalne, vokalne i facijalne komunikacije stavom ponderirani zbroj njihovih neovisnih učinaka – s koeficijentima od .07, .38 i .5, respektivno. Ne pokazuju kako su kombinirali rezultate dvaju eksperimenata i došli do

---

<sup>1</sup> Prema: <https://speakingaboutpresenting.com/albert-mehrabian-nonverbal-communication/>

<sup>2</sup> Isto



ove formule, ali vrijedi napomenuti da niti jedan eksperiment nije promatrao sva tri komunikacijska kanala zajedno.<sup>3</sup>

### **3.1. Elementi parajezika**

U ovom dijelu rada biti će riječ o elementima parajezika. Drugi naziv za elemente parajezika jest paralingvistički znakovi.

Paralingvistički znakovi obuhvaćaju način izgovaranja riječi, a ovakav način komunikacije omogućava jasno prenošenje poruka bez obzira na doslovno značenje samih riječi. Ova forma komunikacije uključuje različite aspekte kao što su intonacija, ton i boja glasa, ritmički uzorci, pauze i druge karakteristike govora. Paraverbalne poruke često omogućuju prepoznavanje emocija, bez obzira na jezik na kojem govornik komunicira. Cjelovita komunikacija ne bi bila moguća bez prisutnosti paralingvističkih znakova, budući da svaka izgovorena riječ može biti interpretirana na različite načine ovisno o tim aspektima komunikacije (Petak, 2021).

#### **3.1.1. Glas**

Glas predstavlja ključno sredstvo izražavanja koje oblikuje cjelokupno umjetničko djelo nastupa. Antički teoretičari retorike bili su svjesni iznimnog značaja glasa za efikasan prikaz, a to je jasno istaknuto u Aristotelovoj "Retorici". Aristotel je naglasio važnost jezičnog izražavanja, uključujući pravilno korištenje glasa u skladu s različitim emocionalnim nijansama. To uključuje odabir jačine glasa, odnosno kada ga koristiti jako, kada tiho, i kada umjereno, te prilagodbu tona glasa, uključujući visoki, niski ili srednji ton, i ritmičke varijacije prema svakom emocionalnom stanju (Radenčić, 2013).

Granica između jezika i parajezika postavlja se u kontekstu prozodije. Aspekti prozodije, poznati kao suprasegmentali, uključuju faktore kao što su naglasak, visina tona i duljina zvuka te mogu imati jezični i izvanjezični karakter. Varijacije u tim elementima, koje nisu fonemski relevantne, kao što su ekstremno niski ton u dosadnom govoru ili izuzetno visok ton u uzbuđenom govoru, obično se smatraju paralingvističkim pojavama. Tempo i ritam također su suprasegmentalni elementi koji, zajedno s ostalim stilskim karakteristikama, često igraju ulogu u parajeziku (Nöth, 1990).

Jedan od najvažnijih resursa na raspolaganju govorniku jest njegov glas, koji je jedinstven i karakterističan za svaku osobu. Iako je privilegija posjedovati iznimno ugodan i kvalitetan glas,

---

<sup>3</sup> Isto

čak i oni s manje povoljnim vokalnim karakteristikama mogu naučiti kako kontrolirati svoj glas. Pri izlaganju, bitno je prilagoditi jačinu glasa akustici prostora i po potrebi prilagoditi dinamiku govora prema dramaturgiji izlaganja. Važno je napomenuti da vikanje i šaptanje nisu prikladni u kontekstu javnog govora (Osonjački, 2020).

Glas je jedan od najvažnijih resursa za govornika, bez obzira na njegove prirodne vokalne karakteristike. Kontrola glasa, prilagodba jačine glasa prostoru i dinamika govora ključni su elementi uspješnog javnog govora. Važno je izbjegavati ekstreme kao što su vikanje i šaptanje te se prilagoditi situaciji kako bi se osiguralo učinkovito komuniciranje.

Pravilno disanje ključno je za omogućavanje govorniku da razvije potpuni raspon tonova i da im pruži punu snagu. Kada govori, osoba izdiše zrak, a on se nadoknađuje tijekom govornih pauza. Dikcija se odnosi na način na koji se riječi i rečenice izgovaraju kako bi izražena misao bila što jasnije i skladnije prenesena. Ovdje su jasnoća i gramatičko-logičko naglašavanje ključni elementi. Jasnoća izražavanja odnosi se na tehnički aspekt izlaganja i podrazumijeva da svaka riječ bude izgovorena na način da je publika čuje i razumije u svim svojim pojedinostima. Da bi govornik postigao ovu jasnoću izražavanja, mora svaku riječ i svako slovo izgovoriti pažljivo, izbjegavajući nesiguran izgovor, nedorečenosti ili zamagljivanje riječi. Važno je da nijedna riječ ne bude izgovorena neprecizno ili nejasno (Tomić, Radalj, Jugo, 2020).

Gramatičko naglašavanje podrazumijeva isticanje određenih slogova u riječima kako bi se pravilno prenijelo njihovo značenje, što ima veliku važnost u govoru. S druge strane, logičko naglašavanje predstavlja ključno pravilo u govorništvu, budući da loše postavljeno logičko naglašavanje može promijeniti smisao rečenice (Tomić, Radalj, Jugo, 2020).

Kako bi izražavanje bilo jasno, svaka riječ mora biti izgovorena pažljivo kako bi publika mogla čuti i razumjeti svaki detalj govora. Naglašavanje u gramatici naglašava određene slogove u riječima kako bi se precizno prenijelo njihovo značenje, dok logičko naglašavanje ima presudnu ulogu u očuvanju smisla rečenica.

Skup glasovnih karakteristika, kako definira Trager (1958), predstavlja jedinstvenu pozadinu govora koja uključuje konstantne ili gotovo konstantne glasovne osobine koje su pod utjecajem fizioloških čimbenika govornika, kao što su dob, spol, opće zdravstveno stanje i slično. Ove osobine uključuju boju glasa, prirodnu visinu tona i glasnoću. Laver i Trudgill (1979) opisuju ove glasovne karakteristike kao "informativne", ali ne i nužno "komunikativne". Važno je

napomenuti da domena glasovnih karakteristika ne odražava uvijek kvalitetu glasa (Nöth 1990).

Glasovne kvalitete o kojima govori Nöth (1990) govorne su varijable koje karakteriziraju govornikov "ton glasa" u prilagodbi situacijskim čimbenicima. Trager ih klasificira na sljedeći način:

- raspon tona i kontrola (rašireno ili suženo [kao u monotonom govoru])
- kontrola glasnih usana (od promuklosti do otvorenosti)
- kontrola glotisa (oštri ili glatki prijelazi)
- artikulacijska kontrola (nasilan naspram opuštenog govora)
- kontrola ritma (glatka ili trzajna)
- rezonancija (od rezonantne do tanke)
- tempo (pojačano ili smanjeno)

Vokalizacije, kako ih opisuje Trager, predstavljaju stvarne i jedinstveno prepoznatljive zvukove ili određene aspekte zvukova koji se izdvajaju iz općih karakteristika govora (Nöth, 1990).

Kako navodi Nöth (1990) tri vrste vokalizacije prema Trager sFu:

1. vokalne karakteristike, kao što su smijanje, plač, vikanje, šapat, stenjanje, itd.,
2. vokalne kvalifikatore, tj. varijacije intenziteta (preglasno, pretiho), visinu tona (previsok) i opseg, i
3. vokalne segregacije, segmentne zvukove, kao što je "uh-uh" za negaciju, "uh-huh" za potvrdu ili "uh" oklijevanja“

Modulacija u govoru odnosi se na harmoniju i ritam u izražavanju glasom. Kada bi se usporedio govor s glazbom, može se reći da je dobar i ugodan slušanju kada sadrži harmonično usklađene tonove. Da bi govornik uspješno koristio modulaciju, mora ispunjavati određene uvjete u govoru, biti sposoban kontrolirati tonove, vješto izvoditi tehniku izgovora i imati sposobnost slušati vlastiti glas (Tomić, Radalj, Jugo, 2020).

Kako navodi Petak (2021) artikulacija se ponekad može zamijeniti s izgovorom, ali važno je napomenuti da izgovor i artikulacija nisu identični pojmovi. Loša artikulacija često rezultira nejasnim izgovorom riječi, što kasnije može dovesti do krivog izgovora. Također, moguće je da se riječ ispravno artikulira, ali krivi izgovor i dalje ostane prisutan.

Tonalitet i artikulacija predstavljaju bitne elemente u govoru koji imaju značajnu ulogu u komunikaciji. Ovi čimbenici utječu na akustična svojstva izgovorenih riječi i rečenica te oblikuju percepciju slušatelja.

Šimunić (2015) kaže kada osoba komunicira, brzina izražavanja, naglasak i tonalitet igraju ključnu ulogu u prenošenju poruke, a također je značajna i boja glasa kako bi se adekvatno interpretirali željene emocionalne nijanse. U donjoj tablici navedene su određene karakteristike glasa.

*Tablica 1 Karakteristike glasa*

KARAKTERISTIKA	MOGUĆE ZNAČENJE/OSJEĆAJ
monotoni glas	Dosada
spor govor, nizak ton	Depresivnost
visok, empatičan ton	Entuzijizam
ton glasa koji se diže	Iznenadenje
nagao i odsječan govor	obrambeni stav
jezgrovit, glasan govor	Ljutnja
visok ton, riječi koje izlete	Nevjerica

Izvor: Šimunić, D. (2015) . *Neverbalna komunikacija* , str 13

Na kvalitetu glasa mogu utjecati različiti faktori. Pennycook (1985) navodi kako prema Key (1975) ti faktori uključuju promjene u izgovoru kao što su labijalizacija, palatalizacija, nazalizacija, faringealizacija, postavljanje glasova te korištenje ili izostanak glasa. Na primjer, nazalizacija, koja je uobičajena u francuskom jeziku, može imati različite konotacije u engleskom jeziku, dajući dojam grubosti, neprivlačnosti ili pasivnosti. U jednom bolivijskom jeziku, nazalizacija može imati čak i počasnu funkciju, gdje osobe nižeg socijalnog statusa koriste naglašenu nazalizaciju kako bi pokazali poštovanje prema osobama višeg. Labijalizacija se može primijetiti u francuskom, njemačkom i skandinavskim jezicima, dok se u engleskom jeziku pojavljuje samo u tzv. dječjem govoru, poznatom kao "*baby talk*." Također, Loveday je primijetio da se velarizacija, koja je karakteristična za liverpoolski engleski, povezuje s muškošću u određenim arapskim jezicima (Pennycook, 1985).

Radenčić (2013) u svome radu *Neverbalna komunikacija – umijeće kvalitetnog nastavnika* navodi kako je na početku izlaganja, važno angažirati i zadržati pažnju učenika. Bitno je

osigurati da govor bude tečan, jasan i dovoljno glasan, posebno u uvodu, kako bi potaknuo slušanje i spriječio učenike da brbljaju. Tih glas može biti koristan jer potiče koncentraciju i omogućava prilagodbu jačine glasa prema potrebama situacije. Kada se prelazi na izlaganje nastavnog materijala, treba dopustiti glasu da bude ekspresivan i ako je potrebno, da se obraća svakom učeniku pojedinačno. Važno je da glas odražava smirenost, očekivanje, zanimljivost i jednostavnost, što potiče pažnju i čini predavanje privlačnijim. Snaga glasa olakšava prijenos poruke i ispunjava prostor, ali može postati neprimjetna ako je jednolična i monotona, čineći svaku informaciju jednako važnom. S druge strane, prigušen glas neće efikasno prenijeti poruku i može biti preglasan od strane učenika. Razumljiv glas često je preferiran zbog transparentnosti koji pruža. Ako se povuče paralela između nastavnika i govornika može se prepoznati više zajedničkih varijabli. Nastavnik vrši javni nastup, kao i govornik, dok svojim učenicima, odnosno publici prenosi određenu poruku. Govornik u svome javnom govoru može primijeniti sve gore navedeno kako bi govor bio uspješan. Mora paziti da početak govora bude zanimljiv kako bi okupirao pažnju publike. Govor mora biti tečan i razgovijetan, a prigušen glas neće uspjeti prenijeti poruku. Visina glasa, ton te brzina glasa moraju biti smireni i na taj način privlačni publici.

### **3.1.2. Intonacija i ton glasa**

Rečenična intonacija, zajedno s tonom i jačinom glasa, jedan je od aspekata paralingvističkih neverbalnih znakova. Ona se odnosi na melodiju kojom se izgovara rečenica, što omogućava slušatelju da bolje razumije poruku. U literaturi, ovaj aspekt intonacije često se naziva i jezičnim ili rečeničnim ritmom (Radenčić, 2013).

Svaka osoba može posjedovati svoj jedinstveni ton glasa, bilo da je dubok i hrapav ili visok i piskutav. Način na koji se izražava ton glasa može znatno utjecati na interes slušatelja. Korištenje glasnog tona često ima potencijal potaknuti entuzijazam i interes kod slušatelja. Osim toga, ton glasa također može mijenjati značenje onoga što se govori. Na primjer, ako netko izgovori da se osjeća dobro s "potištenim" tonom, to može stvoriti kontradikciju između verbalne izjave i neverbalnih znakova, što može zbuniti sugovornika (Borovac Zekan , Gabrić 2021).

U današnje vrijeme, postoji razna oprema koja omogućuje govornicima da njihov glas bude dovoljno jak tijekom javnih nastupa, kao što su mikrofoni. Međutim, kada se govori bez takve opreme, važno je prilagoditi jačinu glasa veličini publike i prisutnoj pozadinskoj buci. Ako se govori preglasno, publika može dobiti dojam određene agresivnosti prema njima, dok će

pre niski ton glasa rezultirati time da publika u daljim redovima neće moći čuti što se govori. Ton glasa odnosi se na visinu ili dubinu određenog glasa, pri čemu je glas viši kada zvučni valovi putuju brže, dok je dublji kada vibriraju sporije. Promjene u tonu, koje se nazivaju modulacijama, dodaju dinamiku i izražajnost glasu. Modulacije se koriste bi se prenijeli određene emocije i stavove, a promjenom tona postoji mogućnosti zvučanja ljuto, sretno, tužno, dinamično, flegmatično, napeto, smireno, zainteresirano ili nezainteresirano kada se odgovara na pitanja ili se komunicira s drugima (Petak, 2021).

Ton je element parajezika od velike važnosti. Na kvalitetu javnog nastupa također utječe i razna oprema te prostor u kojem se javni nastup održava. Promjenom tona mijenjamo i osjećaj koji prenosimo publici.

Nije iznenađujuće da se neki stručnjaci slažu kako izgovor riječi može prenositi značenje koje ide dalje od samih riječi koje osoba izgovara. Matsumoto (2006) primjećuje da se u arapskim zemljama glasan govor često doživljava kao znak snage, dok u Brazilu isti glasan ton može sugerirati veću zainteresiranost govornika za slušatelja. S druge strane, u Njemačkoj se povišeni tonovi u govoru često percipiraju kao izražaj autoriteta i samopouzdanja (Borovac Zekan, Gabrić, 2021).

Prema Tomić (2020) u današnjem vremenu, zahvaljujući tehnologiji, lako je osigurati zvučnu podršku u dvorani, što se često uzima kao preduvjet za izgradnju govora. Međutim, govornik treba biti svjestan da ne bi trebao govoriti preglasno, kako ne bi stvorio nepotrebnu buku. S druge strane, također mora izbjegavati govoriti prenisko i treba imati na umu da percepcija glasnoće njegovog glasa kod publike može biti drugačija nego što je ona samoj govorniku. Iskusni govornik će brzo prilagoditi glasnoću kako bi uspješno održao svoj govor.

Ton se odnosi na visinu ili dubinu glasa, što je uzrokovano brzinom vibracija zvučnih valova. Brže vibracije rezultiraju višim tonom, dok sporije vibracije proizvode dublji ton. U govoru, ton može imati utjecaj na interpretaciju riječi i poruka. Promjena u tonu glasa se naziva modulacija i u svakodnevnoj komunikaciji često se koristi modulacija kako bi se izrazile emocije i dodalo specifično značenje određenim riječima. Osobe koje ne variraju ton u govoru obično se nazivaju monotonima (Tomić, 2020).

Ako se umjesto jačine glasa pogleda ton glasa, vidljivo je kako je ton glasa inherentan i određen prirodnim glasovnim sposobnostima osobe. Govornici prirodno posjeduju svoju karakterističnu boju glasa. Praksa pokazuje da visok ton glasa može djelovati poticajno, ali ponekad i smiješno, dok dublji ton zvuči smirenije i uvjerljivije. Iako trening može donekle

utjecati na visinu glasa, nemoguće je potpuno promijeniti tu prirodnu karakteristiku (Radenčić, 2013).

### **3.1.3. Visina i brzina glasa**

Brzina izlaganja ovisi o prirodnoj brzini govora i želji govornika da postigne određenu atmosferu. Previše spor govor može uzrokovati dosadu kod publike, dok prebrz govor može rezultirati nedostatnim razumijevanjem. Pravilna uporaba sva tri glasovna elementa u javnom govoru doprinosi stvaranju kvalitetnog govora. U ovaj aspekt spada i pravilan izgovor, što uključuje pažljivu artikulaciju i izbjegavanje gutanja slogova, kako bi se riječi izgovarale jasno (Osonjački, 2022).

Prosječna brzina izgovora riječi varira u rasponu od 120 do 150 riječi u minuti, međutim, ne postoji univerzalna brzina koja garantira uspješnost govornog izlaganja. Primjerice, Franklin Roosevelt je obično govorio prosječno 110 riječi u minuti, dok je John Kennedy imao brži govor s 180 riječi u minuti. Martin Luther King je svoj najpoznatiji govor "I Have a Dream" započeo s 92 riječi u minuti, a završio s brzinom od 145 riječi u minuti. Učinkovita i prikladna brzina izlaganja je individualna za svakog govornika i ovisi o njihovom glasu, željenom tonu, publici i konkretnoj situaciji (Tomić, 2020).

Bitno je iskoristiti sve aspekte glasovnog izražavanja, uključujući preciznu artikulaciju, kako bismo postigli jasno i razumljivo izlaganje. Važno je napomenuti da nema jedinstvene brzine izlaganja koja bi odgovarala svakome jer ta brzina ovisi o osobnim karakteristikama govornika, situaciji i ciljevima govornog nastupa.

Visina glasa posljedica je fundamentalne frekvencije, koja predstavlja broj vibracija glasnica tijekom jedne sekunde i mjeri se u hertzima (Hz). Što je broj vibracija veći, to glas doživljavamo kao viši. Brzina titranja glasnica ovisi o različitim faktorima, uključujući dužinu, debljinu i napetost glasnica, kao i tlak zraka koji prolazi kroz njih. Povećanje tlaka zraka istovremeno povećava jačinu glasa i visinu tona. Različiti čimbenici, poput dobi, spola, tjelesne građe, okoline i emocionalnog stanja, utječu na fundamentalnu frekvenciju. Muški glas obično ima prosječnu fundamentalnu frekvenciju od oko 120 Hz, dok je prosječna frekvencija ženskog glasa oko 225 Hz. Habitualni glas je naziv za glas koji koristimo u svakodnevnom govoru. (Salković, 2018). Promjene u visini glasa tijekom govora, poznate kao fleksije, dodaju značenje riječima i mogu rezultirati različitim interpretacijama istih riječi ovisno o visini na kojoj su izgovorene. Suprotno tome, monotoni glas govornika može umanjiti učinkovitost dobro strukturiranog i pripremljenog sadržaja (Osonjački, 2022). Visina glasa određena je

fundamentalnom frekvencijom, koja se mjeri u hertzima (Hz) i odražava broj titraja glasnica u sekundi. Visina glasa, koja je perceptivni fenomen, direktno ovisi o promjenama u dužini, napetosti i strukturi glasnica, a ta promjena varira ovisno o dobi i spolu. Na primjer, prosječna brzina titranja glasnica za osnovni laringalni glas kod žena iznosi oko 220-225 Hz, kod muškaraca oko 120 Hz, dok kod djece iznosi oko 300 Hz. U percepciji visine glasa, veći broj titraja glasnica doživljava se kao viši ton glasa (Vrabec, 2017).

#### **3.1.4. Boja glasa**

Razlika između prepoznavanja glasa i prepoznavanja govora je bitna. Prepoznavanje govora usmjereno je na razumijevanje riječi koje govornik izgovara, dok prepoznavanje glasa implicira identifikaciju same osobe, bilo da je poznata ili nepoznata. Ključni element u prepoznavanju glasa je boja glasa pojedinca, što uključuje subjektivne karakteristike poput visine, glasnoće i tonaliteta zvuka, te kako ga percipiramo u prostoru (Jarmiće, 2019).

Boja glasa, poznata i kao timbar, je akustički fenomen povezan s jedinstvenim i neponovljivim svojstvima glasa svake osobe. Ona ovisi o nasljednim karakteristikama, anatomskim i fiziološkim aspektima te o načinu na koji osoba koristi svoje glasne organe za proizvodnju zvuka. Promjenjivost boje glasa odnosi se na sposobnost izražavanja govornika i ima informativnu svrhu. Na temelju boje glasa, slušatelji često donose zaključke o fizičkim i emocionalnim osobinama govornika. Objektivno, boja glasa određena je spektralnim oblikom koji proizlazi iz spektra glasovnog tona, akustičkih svojstava vokalnog trakta te načina na koji se zvuk širi između usnica. Nadgrkljanske rezonantne šupljine igraju ključnu ulogu u oblikovanju ovog spektralnog oblika, djelujući kao akustički filter koji transformira osnovni spektar glasovnog tona u specifičan oblik harmoničnog zvuka. Boja glasa sastoji se od dvije komponente: stalne, koja je vezana za fiziološke karakteristike pojedinca, te promjenjive, koja se odnosi na izražajne mogućnosti govornika (Salkanović, 2018).

Boja glasa je jedinstvena. Ovisi od pojedinca do pojedinca. Proizlazi iz spektra glasovnog tona te se može mijenjati.

#### **3.1.5. Stanka i zamuckivanje**

Tišina se smatra jednim oblikom neverbalne komunikacije jer periodi tišine tijekom interakcije omogućuju sugovornicima da razmisle, interpretiraju emocionalne naglaske, obrate pažnju na kompleksne rečenice ili razmisle o novim idejama. Šutnja može prenositi različite poruke, uključujući suglasnost, ravnodušnost, povrijeđenost ili prezir, a također može razotkriti neizgovoreno i nadmašiti verbalnu komunikaciju (Blažanović, 2022). Stanke u govoru mogu



biti jednostavni trenuci tišine, ali također mogu uključivati vokalizirane pauze, kao što su izrazi poput "hm", "um", "eh", "er" (Osonjački, 2020).

Učenje kada i koliko dugo napraviti stanku predstavlja izazov za većinu početnika u govoru. Trenuci tišine mogu se činiti dugotrajnima, ali kako govornik stječe samopouzdanje i smirenost, počinje shvaćati koristi koje stanke donose. One mogu označiti završetak misli, pružiti publici vrijeme da apsorbira ideje i dodati dramatski učinak izjavi. Za maksimiziranje učinkovitosti komunikacije, koristi se tzv. sugestivna stanke, gdje govornik kratko zastane prije nego naglasi ključnu misao kako bi privukao pažnju i istaknuo njezinu važnost. Misao Mark Twain-a naglašava važnost pravilne uporabe govorne stanke, sugerirajući da dobro tempirana stanke može biti čak i učinkovitija od pravog izbora riječi (Tomić, 2020).

Dikcija se temelji na tehničkim aspektima izražavanja, a jedan od ključnih elemenata je jasnoća. Bitno je da svaka riječ bude izgovorena tako da publika može čuti i razumjeti svako slovo i svaki aspekt riječi u njihovoj potpunoj jasnoći. Govornik treba izbjegavati nejasno izgovaranje, nepotpune riječi ili bilo koji oblik nedorečenosti u svom izlaganju kako bi postigao ovu jasnoću izražavanja (Tomić, 2020).

Ponekad trenuci tišine mogu djelovati kao beskrajno dugo razdoblje, bez obzira na to jesmo li slušatelji ili sami govornici. Ključno je naučiti kako pravilno upravljati tim trenucima tišine i odrediti njihovo prikladno trajanje, što predstavlja izazov za većinu govornika. Postoje dvije glavne vrste pauza u govoru: neispunjene i ispunjene. Neispunjena pauza je u biti trenutak tišine, dok ispunjena pauza uključuje izgovaranje riječi poput "um" ili "uh". Ispunjene stanke obično se smatraju nepoželjnim u govoru (Petak, 2021).

Kako navodi Petak (2021) da Knapp, Hall (2010) govore kako neka istraživanja sugeriraju da treba izbjegavati ispunjene stanke tijekom govora, dok druga istraživanja ukazuju na to da upotreba stanke u predavanjima može biti povezana s dubljim razmišljanjem i bogatijim rječnikom. Većina ljudi prepoznaje veći broj riječi kada ih čita nego što može pravilno koristiti u svakodnevnom razgovoru. Ponekad pojedinac nije svjestan da određenu riječ izgovara pogrešno, no ako ga sugovornik sluša i obraća pozornost na njegov govor, može ga ispraviti i naučiti pravilan izgovor. U hrvatskom jeziku postoji 30 fonema, što znači da postoji 30 različitih glasova koji se koriste za oblikovanje različitih slogova kako bi se riječi razlikovale jedna od druge. Također postoje pravila o tome kako ti glasovi trebaju zvučati. U elektroničkim medijima ono što je jedan od osnovnih kriterija jest kvaliteta izgovora (Petak, 2021).

Tišina ima značajnu ulogu u komunikaciji i nosi neverbalne znakove koji ovise o različitim čimbenicima poput trajanja, prikladnosti, prethodnog ponašanja i odnosa između sudionika. Kao i drugi oblici neverbalnog ponašanja percepcija i reakcija na tišinu često su oblikovane kulturološkim čimbenicima. Neke kulture, posebno u istočnim kulturama, tišinu često koriste kao sredstvo komunikacije te se preferira. S druge strane, neke zapadne kulture često smatraju tišinu kao neproduktivnu i radije favoriziraju kontinuirani govor tijekom komunikacije. Tradicionalno se tišina često shvaćala kao negativna, kao odsustvo govora, iako zapravo predstavlja snažan resurs u komunikaciji. Kratke stanke ili tišine često se koriste za isticanje važnih poruka, a ponekad i duže stanke mogu privući posebnu pozornost tijekom komunikacije (Bihari Dash, 2022).

Tišina je značajna i često podcijenjena komponenta komunikacije koja ima duboki utjecaj na razumijevanje i interpretaciju poruka. Iako se često povezuje s odsustvom riječi, tišina ima svoju vlastitu ulogu u komunikaciji i može prenositi različite značaje i emocionalne nijanse.

Važno je uzeti u obzir i značaj tišine, odnosno odsutnosti buke. Duez (1982) je istraživao trajanje i raspodjelu tišina u tri različite vrste govora na francuskom jeziku: političkim intervjuima, neformalnim intervjuima i političkim govorima. Njegova analiza pokazala je da su tišine česte i produžene u intervjuima, posebno u neformalnim razgovorima, što je sugeriralo na moguće oklijevanje i manjak samopouzdanja. S druge strane, u političkim govorima gotovo su potpuno izbjegavane tišine, pri čemu su najizraženije bile duge stanke koje su se javljale otprilike 50 posto češće i znatno duže u odnosu na intervjuima (Pennycook, 1985).

### **3.1.6. Humor**

Evolucijski gledano, osmijeh se razvio kao oblik komunikacije koji služi za prijenos informacija drugima (kao što su sugerirali van Hoff (1972), Ekman (1989, 1992, 1999), Fridlund (1994)). Kako navodi Wharton (2016) prema Ekman (1989, 1992, 1999) osmijeh i drugi spontani izrazi lica su se tijekom evolucije "selektirali" za ulogu u društvenoj komunikaciji, poput plesa pčela ili zvuka žabe, i postali su signalima umjesto običnim znakovima.

Pravilna primjena humora u javnom govoru zahtijeva da bude prikladan, suptilan i prirodan, umjesto da bude prisilan ili neprirodan. Humor treba služiti kao alat za stvaranje bolje interakcije između govornika i publike, poboljšanje atmosfere, povećanje pažnje publike i produljenje pamćenja govora. Humoristički elementi mogu doprinijeti pozitivnom ozračju i olakšati prihvaćanje govornika. U poslovnom komuniciranju i prezentacijama, uporaba

humora može biti korisna, ali važno je pažljivo odabrati vrstu humora, odabrati pravi trenutak za njegovu primjenu, prilagoditi ga publici i isporučiti ga s učinkom (Petak, 2021). U humorističkim situacijama postoje humoristični pristupi koji se smatraju uspješnima, ali također postoje i oni koji se smatraju neuspješnima i neprikladnima, osobito ako su neprimjereni u određenoj situaciji. Humor se cijeni kada je originalan i kreativan, posebno kroz igru riječima. Takav pristup ne samo da pojačava povjerenje publike prema govorniku, već i uspostavlja jaču povezanost između govornika i publike (Petak, 2021).

Humor ima značajnu ulogu u javnom nastupu i komunikaciji te može biti moćan alat za uspostavljanje veze s publikom, olakšavanje napetosti, prenošenje ključnih poruka i činjenje govora zanimljivijim.

### **3.1.7. Poštapalice**

Svi govornici, bez obzira na to s kim razgovaraju, o kojoj temi je riječ i u kojoj situaciji se nalaze, koriste poštapalice u svom spontanom govoru i to u različitim mjerama. Štefanec (2021) navodi kako Badurina i Matešić (2013) u svom članku o poštapalicama ističu da korištenjem poštapalica govornik signalizira svom sugovorniku da je angažiran u komunikaciji. Duvall, Robbins i Graham definiraju poštapalice kao riječi ili zvukove koji se umetnu unutar govornikovog izraza. Ove poštapalice mogu uključivati izraze poput "kao," "um," "oh," "znate," i ponekad čak i fraze poput "kako bih rekao/rekla," i slično (Štefanec, 2021).

Upotreba poštapalica u hrvatskom jeziku označava korištenje riječi koje nemaju stvarno značenje ili funkciju. Ovakva praksa stvara suvišnu buku u procesu komunikacije, što otežava prenošenje informacija od govornika do slušatelja, slično kao što se kaže u izreci: "velik promet, a mala zarada." Ovakav način izražavanja obično se ne smatra prikladnim u formalnom govoru i često ukazuje na neujednačen stil izražavanja. U mnogim jezicima, uključujući hrvatski, poštapalice mogu uključivati i korištenje određenih glasova ili oblika kako bi se prikazalo razmišljanje i oblikovale osnovne misli. Ponekad se radi o gotovo neartikuliranim zvukovima poput "a-a-a-a," "o-o-o-o," "oh-o-ho," ili "hm, hm," koji se koriste dok govornik razmišlja. Obično su poštapalice karakteristične za govornike s ograničenijim vokabularom ili koji pokušavaju izražavati svoje misli na trenutak (Vrljić, 2007).

Dobro je poznato da se poštapalice često pojavljuju u usmenoj komunikaciji i rijetko se koriste u pisanoj komunikaciji jer tijekom pisanja postoji prilika revidiranja i ispravljanja teksta. Stoga su poštapalice češće prisutne u spontanom govoru, posebno tijekom razgovora ili neplaniranih usmenih prezentacija. Lako je primijetiti upotrebu poštapalica ako pratimo razgovore ili druge

neformalne nastupe na radiju ili televiziji, gdje se često pojavljuju različite vrste jezičnih poštapalica. Poštapalice obično uključuju riječi koje nemaju jasno značenje ili funkciju u kontekstu. Na primjer, riječ "pa" često se koristi kako bi govornik stvorio trenutnu psihičku stanku prije nego što započne s govorom, iako to ponekad može biti i nesvjesna stanka. Ponekad se upotreba određenih poštapalica može činiti kao da govornik postavlja pitanje, a sugovornik odgovara, iako se radi o monologu u kojem se koriste poštapalice koje samo stvaraju privid dijaloga. Složenije poštapalice, poput "je li," "je l tako," "ako tako mogu reći," "ako smijem reći," i slične, često odražavaju poteškoću govornika u pronalaženju prave riječi ili izraza (Vrljić, 2007).

Vrljić (2007) navodi kako Heffer (1999) poštapalice naziva umecima odnosno „punjačima praznina“. Govornici često koriste poštapalice kako bi, na primjer, naznačili da traže odgovarajuću riječ ili razmišljaju o tome što će sljedeće reći. Kada planiraju trenutak stanke u svom govoru, razmatraju gdje i kako će je postaviti, odnosno kako će je označiti (npr., s izrazima poput "uh" ili "um"). Upotreba poštapalica može imati pozitivne i negativne aspekte iz perspektive govornika. S druge strane, korištenje poštapalica obično ukazuje na prisutnost problema u jezičnom izražavanju. (Štefanec, 2021). Smatra se da poštapalice mogu ometati komunikaciju i otežavati prijenos informacija od govornika do slušatelja (Vrljić, 2007).

Poštapalice su riječi ili izrazi koji se često koriste u svakodnevnom govoru kako bi se izrazili određeni osjećaji, komentirala situacija ili dodao emotivni ton razgovoru.

## **4. Istraživanje**

Iz teorijskog dijela vidljivo je da na publiku utječu tri temeljna elementa govora: verbalni, neverbalni i parajezični koji se najčešće ubraja u neverbalni segment govora. Provedeno je istraživanje ispitanika o utjecaju upravo tog parajezičnog dijela na percepciju govornika i njegovog javnog nastupa.

### **4.1. Istraživački ciljevi**

Cilj ovog istraživanja jest utvrditi koji parajezični elementi su od većeg utjecaja i na koji način utječu na publiku i oblikovanje njihovih stavova vezanih uz vjerodostojnost govornika i njegove poruke.

### **4.2. Istraživačka pitanja**

Glavna istraživačka pitanja ovog istraživanja su sljedeća:

1. Koji elementi parajezika najviše utječu na publiku?
2. Koji elementi imaju pozitivni, a koji negativni utjecaj na publiku?

### **4.3. Hipoteze istraživanja**

U istraživanju su postavljene dvije hipoteze te dvije podhipoteze.

**H1:** Elementi parajezika značajnije utječu na doživljaj publike od samog sadržaja poruke.

**H1.1:** Značajan utjecaj na percepciju i formiranje stava kod publike ima intonacija verbalne poruke

**H1.2:** Govornik koji zamuckuje utječe na smanjenje svoje vjerodostojnosti u doživljaju publike.

**H2:** Govornik koji ne koristi parajezične elemente pravilno, utječe na smanjenje svoje vjerodostojnosti u doživljaju publike

### **4.4. Metoda istraživanja**

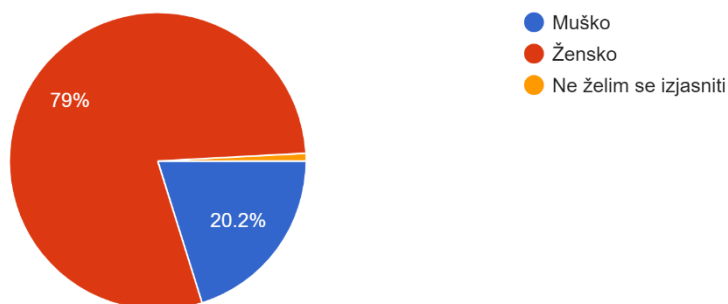
Metodologija koja je korištena u svrhu provođenja ovog istraživanja jest anketa, odnosno anketna forma. Provedena anketa bila je anonimna i sastojala se od 8 pitanja. Anketa je napravljena putem Google Obrasca i provedena online, što ujedno omogućuje anonimnost, ali i isključuje utjecaj anketara na odgovore te je istovremeno moguće ispitati veći broj ljudi. Ovu anketu ispunilo je ukupno 119 ispitanika u periodu od 01.09.-04.09.2023.godine.

## 5. Analiza podataka

U ovome dijelu rada prikazana je analiza podataka.

### Grafikon 1. *Spol ispitanika*

1. Spol  
119 responses

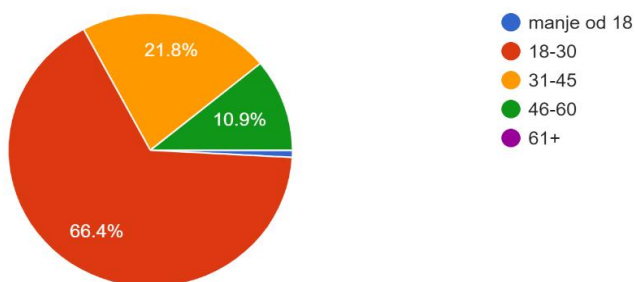


Grafički prikaz 1. Spol ispitanika

Ženskih osoba činilo je 79% (94) ispitanika, muških osoba 20,2% (24) dok se 0,8% (1) odnosno jedan ispitanik se nije izjasnio.

### Grafikon 2. *Dobna skupina*

2. Dob  
119 responses

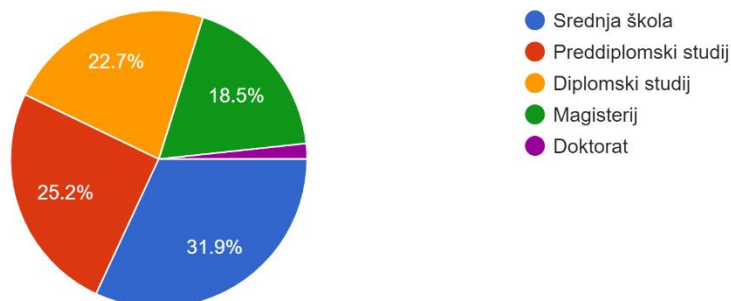


Grafički prikaz 2. Dobna skupina

Dobna skupina koja je prevladavala jest 18-30 godina sa 66,4% (79). Dobna skupina 31-45 (26) godina činila je 21,8% ispitanika, 46-60 godina činilo je 10,9% (13) te naposljetku dobna skupina manje od 18 sa jednim ispitanikom.

### Grafikon 3. Obrazovanje

3. Obrazovanje  
119 responses

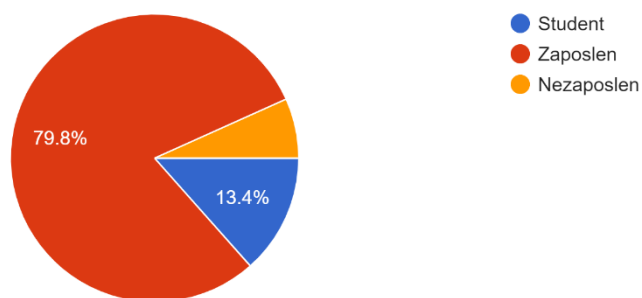


Grafički prikaz 3. Obrazovanje

Prema rezultatima najviše ispitanika ima razinu srednjoškolskog obrazovanja 31,9% (38), dok njih 25,2% (30) posjeduje razinu preddiplomskog studija. U nešto manjim postocima nalazi se diplomski studij 22,7% (27) te ispitanici s magisterijem 18,5% (22). Najmanji postotak su ispitanici s doktoratom (1,7%) odnosno 2 ispitanika.

### Grafikon 4. Radni status

4. Radni status  
119 responses



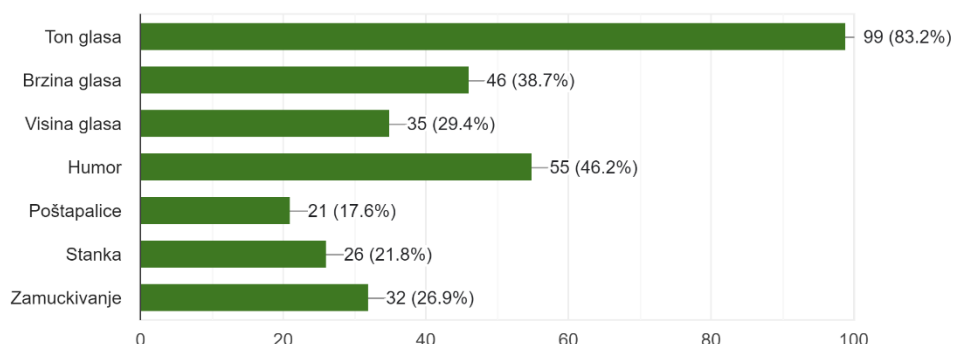
Grafički prikaz 4. Radni status

Najveći postotak u ovome pitanju zauzeli su ispitanici sa statusom Zaposlen, njih čak 79,8% (95). Drugo mjesto po postotcima zauzeli su studenti sa 13,4% (16) te na zadnjem mjestu nalazi se ispitanici koji nisu zaposleni, njih 6,7% (8).

## Grafikon 5. Najveći utjecaj na moju percepciju javnog nastupa i primanje poruke ima

5. Najveći utjecaj na moju percepciju javnog nastupa i primanje poruke ima:

119 responses



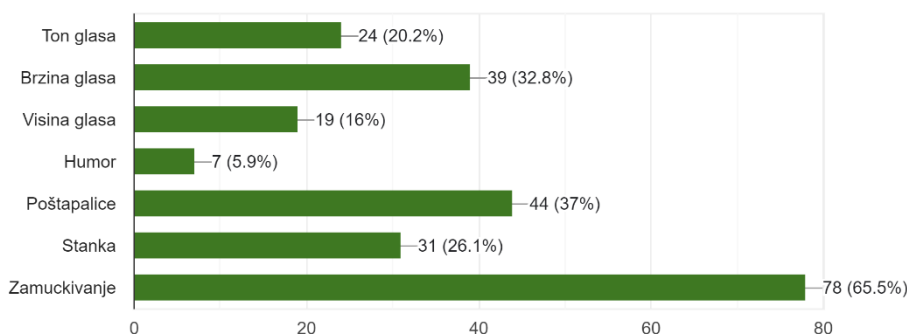
*Grafički prikaz 5.* Najveći utjecaj na moju percepciju javnog nastupa i primanje poruke ima

Ponuđeni elementi su: ton glasa, brzina glasa, visina glasa, humor, poštapalice, stanka i zamuckivanje. Od 119 ispitanika njih 83,2% odnosno 99 ispitanika odgovorilo je kako ton glasa ima najveći utjecaj na njihovu percepciju javnog nastupa i primanje poruke. Zatim 55 ispitanika odnosno njih 46,2% odgovorilo je kako humor ima najveći utjecaj. Nešto manje ispitanika (38,7%) odnosno njih 46 smatra da brzina glasa ima najveći utjecaj, zatim slijede visina glasa (29,4%), zamuckivanje (26,9%), stanka (21,8%) te poštapalice (17,6%).

**Grafikon 6.** Element koji ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti (stručnosti govornika) po meni je

6. Element koji ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti (stručnosti govornika) po meni je

119 responses



*Grafikon 2.* Element koji ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti (stručnosti govornika) po meni je:

Od ponuđenih sedam elemenata najveći utjecaj na vjerodostojnost odnosno stručnost govornika prema ispitanicima ima element zamuckivanja. Broj ispitanika koji smatraju da



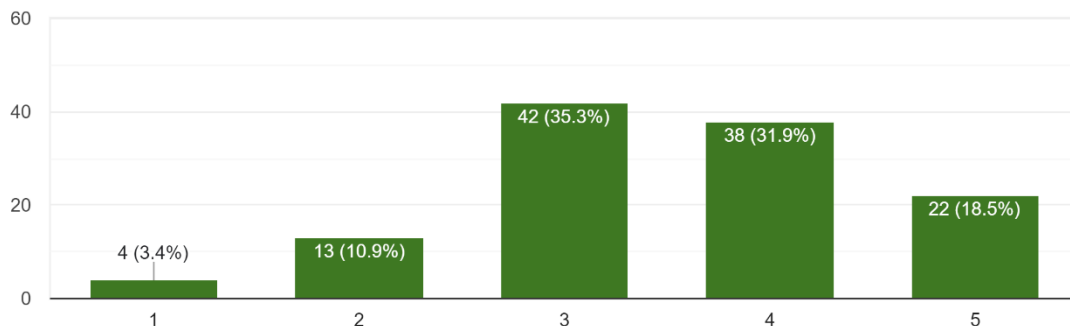
zamuckivanje ima najveći utjecaj jest 78 (65,5%). Poštalice kao element smanjenja vjerodostojnosti prepoznalo je 44 ispitanika (37%) . Zatim slijedi brzina glasa sa 39 ispitanika (32,8%), stanka sa 31 ispitanikom odnosno (26,1%). Najmanje ispitanika odlučilo se za visinu glasa, njih 19 (16%), te humor 7 ispitanika odnosno (5,9%).

U sljedećem anketnom pitanju ispitanici su izražavali svoje mišljenje ocjenama od 1 do 5 uz pomoć Likertove skale. Ocjena broj 1 označavala je odgovor “izrazito se ne slažem”, ocjena broj 2 označavala je odgovor “ne slažem se”, ocjena broj 3 označavala je odgovor “Niti se slažem niti se ne slažem”, ocjena broj 4 “slažem se”, a ocjena broj 5 označavala je odgovor “izrazito se slažem”.

**Grafikon 7.** Tvrdnja „Prilikom javnog nastupa veću pozornost mi okupira intonacija glasa govornika nego sam govor.”

7. Prilikom javnog nastupa veću pozornost mi zaokupira intonacija glasa govornika nego sam govor.

119 responses



*Grafički prikaz 7.* „Prilikom javnog nastupa veću pozornost mi zaokupira intonacija glasa govornika nego sam govor.”

Veliki broj ispitanika, njih 42 (35,3%) tvrdi kako se niti slaže, niti se ne slaže s ponuđenom tvrdnjom. Ispitanika koji se slažu s ponuđenom tvrdnjom ukupno je 38, odnosno njih (31,9%). Broj ispitanika koji se izrazito slaže s ponuđenom tvrdnjom jest 22 (18,5%). Suprotno tome, broj ispitanika koji se izrazito ne slažu s ponuđenom tvrdnjom jest 4 (3,4%) te broj ispitanika koji je dao ocjenu 2, odnosno ne slaže se s tvrdnjom jest njih ukupno 13 (10,9%).

U sljedećem dijelu ankete ispitanicima je postavljeno osam tvrdnji. Odgovor je također određen Likertovom skalom ocjenama od 1 do 5. Kao i ranije, ocjena broj 1 označavala je odgovor

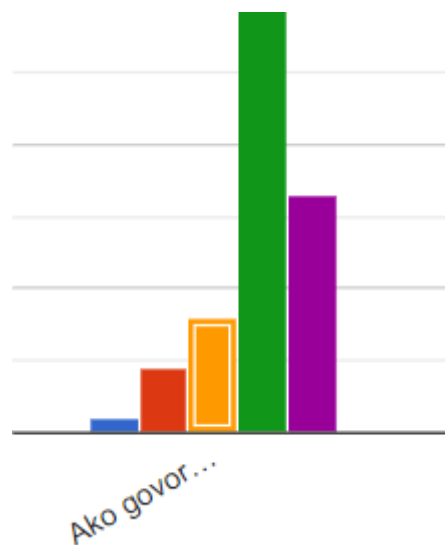
“izrazito se ne slažem”, ocjena broj 2 označavala je odgovor “ne slažem se”, ocjena broj 3 označavala je odgovor “Niti se slažem niti se ne slažem”, ocjena broj 4 “slažem se”, a ocjena broj 5 označavala je odgovor “izrazito se slažem”.

Tvrdnje su sljedeće:

1. Ako govornik govori ubrzano teško ću se koncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi.
2. Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke.
3. Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke
4. Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke
5. Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno
6. Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja
7. Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost
8. Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro

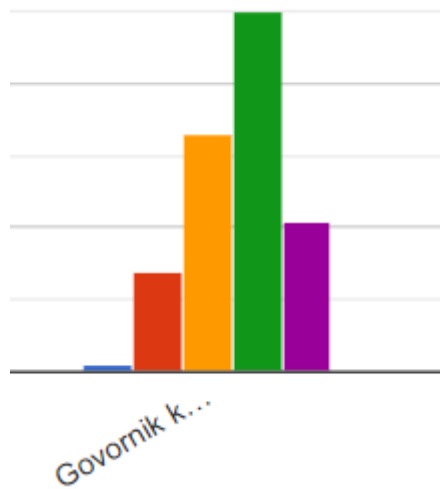
**Grafikon 8.** Tvrdnja „Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi”.

S tvrdnjom se izrazito ne slaže 2 ispitanika, dok se 9 ispitanika ne slaže s tvrdnjom. Niti se slaže niti se ne slaže ukupno 16 ispitanika. Najviše ispitanika izjasnilo je da se slaže s postavljenom tvrdnjom, njih 59, dok je nešto manje, 33 ispitanika, izjavilo kako se izrazito slaže s postavljenom tvrdnjom.



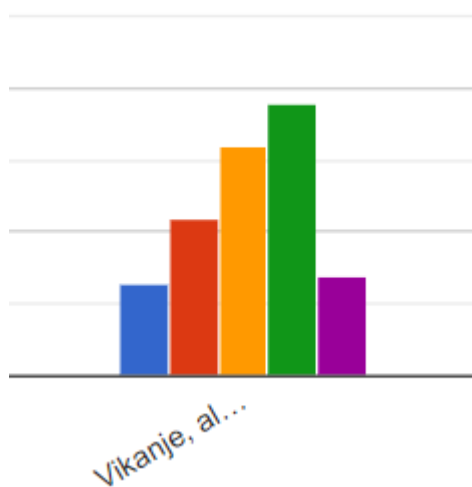
Grafički prikaz 8. „Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi”

**Grafikon 9.** Tvrdnja „Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke”



*Grafički prikaz 3.* „Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke” Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s tvrdnjom “Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke” jest 1. Broj ispitanika koji se ne slažu s navedenom tvrdnjom jest 14. Broj ispitanika koji se niti slažu niti ne slažu s postavljenom tvrdnjom su 33. Dok broj ispitanika koji se slažu tvrdnjom jest 50 te na kraju 21 ispitanik koji se izrazito slaže s tvrdnjom.

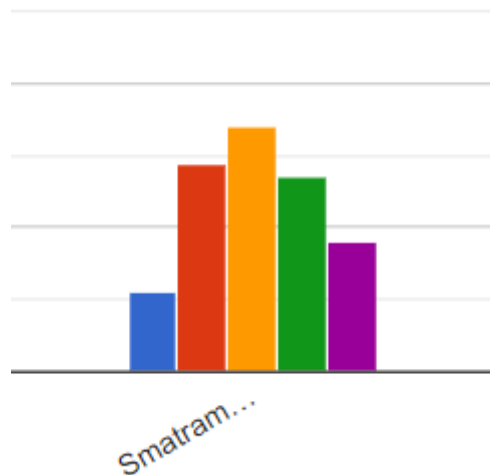
**Grafikon 10.** Tvrdnja „Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke”



*Grafički prikaz 4.* „Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke”

Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s postavljenom tvrdnjom jest 13, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 22. 32 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je najveći dio ispitanika, njih 38 izrazilo kako se slaže, a 14 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

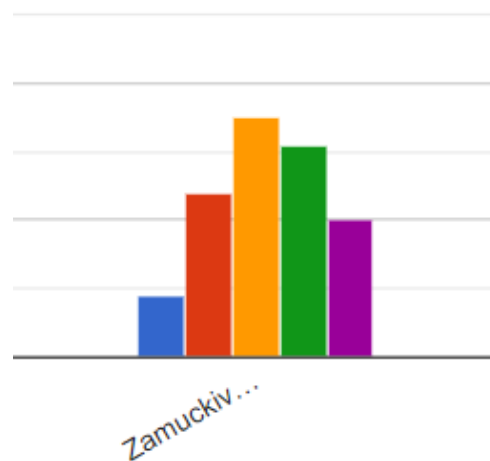
**Grafikon 11.** Tvrdnja „Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke”



*Grafički prikaz 5.* „Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke”

Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s postavljenom tvrdnjom jest 11, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 29. Najveći dio ispitanika, njih 34 izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, njih 27 izrazilo kako se slaže, a 18 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

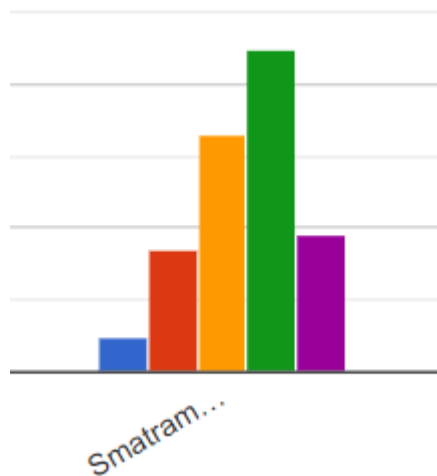
**Grafikon 12.** Tvrdnja „Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno”



*Grafički prikaz 6.* „Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno”

Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s postavljenom tvrdnjom jest 9, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 24. Najveći dio ispitanika, njih 35 izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, njih 31 izrazilo kako se slaže, a 20 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

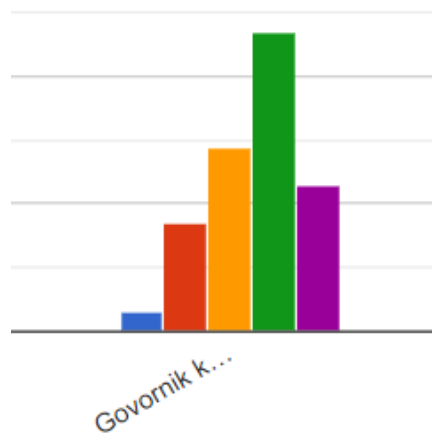
**Grafikon 13.** Tvrdnja „Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja”



*Grafički prikaz 7.* „Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja”

S tvrdnjom se izrazito ne slaže 5 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 17. 33 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 45 izrazilo kako se slaže, a 19 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

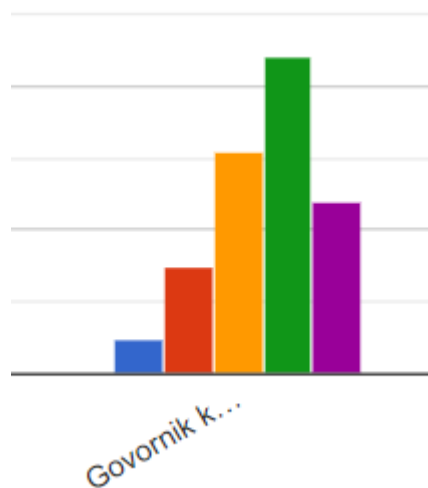
**Grafikon 14.** Tvrdnja „Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost”



*Grafički prikaz 14.* „Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost”

Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s postavljenom tvrdnjom jest 3, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 17. 29 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 47 izrazilo kako se slaže, a 23 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

**Grafikon 15.** Tvrdnja „Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro”



*Grafički prikaz 8* „Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro”

Broj ispitanika koji se izrazito ne slaže s postavljenom tvrdnjom jest 5, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 15. 31 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s

postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 41 izrazilo kako se slaže, a 24 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom.

## 5.1. Diskusija

Tvrdnje vezane uz hipotezu broj 1 glasile su : „Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi” te „Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke.”.

Odgovori na ove tvrdnje vidljivi su u grafikonu broj 9 i 10.

S tvrdnjom „Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi “ izrazilo se ne slaže 2 ispitanika, dok se 9 ispitanika ne slaže s tvrdnjom. Niti se slaže niti se ne slaže ukupno 16 ispitanika. Najviše ispitanika izjasnilo je da se slaže s postavljenom tvrdnjom, njih 59, dok je nešto manje, 33 ispitanika, izjavilo kako se izrazito slaže s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika se slaže ili se izrazito slaže s tvrdnjom.**

S tvrdnjom „Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke.” izrazilo ne slaže s tvrdnjom 1 ispitanik. Broj ispitanika koji se ne slažu s navedenom tvrdnjom jest 14. Broj ispitanika koji se niti slažu niti ne slažu s postavljenom tvrdnjom su 33.

**Većina ispitanika slaže se ili se izrazito slaže s tvrdnjom.**

**Nakon provedene obrade podataka hipoteza 1 jest potvrđena što znači da elementi parajezika značajnije utječu na doživljaj publike od samog sadržaja poruke.**

Tvrdnje vezane uz hipotezu 1.1 glasile su: „Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke” te „Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke”.

Odgovori na ove tvrdnje vidljivi su u grafikonu 11 i 12.

S tvrdnjom „Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke” izrazilo se ne slaže 13 sudionika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 22. 32 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je najveći dio ispitanika, njih 38 izrazilo kako se slaže, a 14 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika se ili slaže s tvrdnjom ili se niti ne slaže, niti slaže.**

S tvrdnjom „Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke” izrazilo se ne slaže 11 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 29. Najveći dio ispitanika, njih 34 izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je

dio ispitanika, njih 27 izrazilo kako se slaže, a 18 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika ili niti ne slaže niti se slaže ili se slaže s tvrdnjom. Nakon provedene obrade podataka hipoteza 1.1 djelomično je potvrđena što znači da intonacija verbalne poruke ima djelomičan utjecaj na percepciju i formiranje stava kod publike.**

Tvrdnje vezane uz hipotezu 1.2 glasile su: „Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno” te „Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja”.

Odgovore vezane uz ove tvrdnje nalaze se u grafikonu 13 i 14.

S tvrdnjom „Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno” izrazito ne slaže 9 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 24. Najveći dio ispitanika, njih 35 izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, njih 31 izrazilo kako se slaže, a 20 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika niti ne slaže niti slaže ili se slaže s tvrdnjom.**

S tvrdnjom „Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja” izrazito se ne slaže 5 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 17. 33 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 45 izrazilo kako se slaže, a 19 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika izrazito se slaže.**

**Nakon provedene obrade podataka hipoteza 1.2 potvrđena što znači da govornik koji zamuckuje utječe na smanjenje svoje vjerodostojnosti u doživljaju publike.**

Tvrdnje vezane uz hipotezu broj 2 glasile su: „Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost” te „Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro”

Odgovore vezane uz ove tvrdnje mogu se pronaći u grafikonu 15 i 16.

S tvrdnjom „Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost” izrazito se nije slagalo 3 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne slaže s tvrdnjom jest 17. 29 ispitanika izrazilo je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 47 izrazilo kako se slaže, a 23 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika ili se niti ne slaže niti se slaže ili se slaže s tvrdnjom.**

S tvrdnjom „Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro” izrazito se ne slaže 5 ispitanika, dok broj ispitanika koji se ne



slaže s tvrdnjom jest 15. 31 ispitanik izrazio je kako se niti slaže niti se ne slaže s postavljenom tvrdnjom dok je dio ispitanika, dok je najveći broj, njih 41 izrazilo kako se slaže, a 24 ispitanika rekli su kako se izrazito slažu s postavljenom tvrdnjom. **Većina ispitanika ili se niti ne slaže niti se slaže ili se slaže s tvrdnjom.**

**Nakon provedene obrade podataka hipoteza 2 djelomično je potvrđena što znači da govornik koji ne koristi parajezične elemente pravilno, djelomično utječe na smanjenje svoje vjerodostojnosti u doživljaju publike.**

Od sveukupno 119 ispitanika njih 83,2% odnosno 99 ispitanika odgovorilo je kako ton glasa ima najveći utjecaj na njihovu percepciju javnog nastupa i primanje poruke. Od ponuđenih sedam elemenata najveći utjecaj na vjerodostojnost odnosno stručnost govornika prema ispitanicima ima element zamuckivanja. Od sveukupno 119 ispitanika njih 65,5% odnosno 78 smatra kako zamuckivanje ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti.

## 6. Zaključak

U ovom diplomskom radu istražena je uloga parajezika i njegovih elemenata u javnom nastupu te su potvrđene ili djelomično potvrđene postavljene hipoteze sve u svrhu boljeg razumijevanja parajezika u komunikaciji odnosno u javnom nastupu. U prvome dijelu rada teorijski je potkrijepljena zadana tema te istraženi i teorijski obrazloženi elementi parajezika i parajezik. U drugome dijelu rada provedeno je istraživanje s kojim su dobiveni određeni zaključci.

Jedna od hipoteza odnosila se na to kako elementi parajezika utječu na doživljaj publike u usporedbi sa samim sadržajem poruke koja se prenosi. Nakon istraživanja i provedene obrade podataka mogli smo zaključiti kako se većina ispitanika slaže te je hipoteza potvrđena. Isto tako potvrđena je i hipoteza vezana uz zamuckivanje te utjecaj zamuckivanja na smanjenje vjerodostojnosti govornika, dok su druge dvije hipoteze djelomično potvrđene. Također se zaključilo kako od svih elemenata parajezika ton glasa ima najveći utjecaj na percepciju javnog nastupa i primanje poruke.

U zaključku, ovaj rad i istraživanje potvrđuje važnost parajezika i njegovih elemenata u javnom nastupu te njihov utjecaj na prijenos poruke publici. Razumijevanje i svjesnost o pravilnom korištenju tona glasa i ostalih elemenata parajezika može značajno unaprijediti javni nastup govornik te razinu uspješnosti prijenosa poruke te utjecaja na publiku.



Sveučilište  
Sjever



sveučilište  
sjever

#### IZJAVA O AUTORSTVU

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 navedenoj studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Stella Lipovac (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Parazetik u javnom nastupu (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

(upisati ime i prezime)

Stella Lipovac

(vlastoručni potpis)

Sukladno čl. 83. Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske 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.

Sukladno čl. 111. Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima student se ne može protiviti da se njegov završni rad stvoren na bilo kojem studiju na visokom učilištu učini dostupnim javnosti na odgovarajućoj javnoj mrežnoj bazi sveučilišne knjižnice, knjižnice sastavnice sveučilišta, knjižnice veleučilišta ili visoke škole i/ili na javnoj mrežnoj bazi završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice, sukladno zakonu kojim se uređuje znanstvena i umjetnička djelatnost i visoko obrazovanje.

## 7. Literatura

### Knjige:

1. Nöth, W. 1990. *Priručnik semiotike* [prev. Ante Stamać]. Zagreb: Ceres
2. Poyatos. F, 1992. *Paralanguage* John Benjamins publishing company. Amsterdam
3. Škarić. I, 2008. *Temeljci suvremenoga govorništva*. Školska knjiga. Zagreb

### Znanstveni članci:

1. Borovac Zekan S., Gabrić K. (2021) *Neverbalna komunikacija kao alat uvjeravanja u javnom nastupu*. Sveučilišni odjel za stručne studije u Splitu.
2. Bihari D. (2023). *Significance of Nonverbal Communication and Paralinguistic Features in Communication: A Critical Analysis*, Odisha University of Technology and Research.
3. JarmiĆ T. (2019) *Negativna klasifikacija digitalne informacije boje glasa*. Fakultet organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu, Varaždin.
4. Pennycook A. (1985) *Actions Speak Louder Than Words: Paralanguage, Communication, and Education*, University McGill.
5. Tomić Z., Radalj M., Jugo D. (2020). *Javna komunikacija*. Filozofski fakultet Sveučilišta u Mostaru.
6. Vrljić S. (2007) . *Poštalice u hrvatskom jeziku* . Filozofski fakultet, Zadar.
7. Wharton T. (2016) *Paralanguage*. University of Brighton.

### Akademski radovi:

1. Blažanović, M. (2022): *Izazovi neverbalne komunikacije*. Diplomski rad. Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku
2. Osonjački, I. (2022); *Prepoznavanje neverbalnih elemenata u javnom nastupu*. Diplomski rad. University North / Sveučilište Sjever. Varaždin
3. Petak, L: *Neverbalna komunikacija u javnom nastupu*. Diplomski rad. University North / Sveučilište Sjever. Varaždin
4. Radenčić, Lj. (2013): *Neverbalna komunikacija – umijeće kvalitetnog nastavnika*. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet. Zagreb

5. Salkanović, D. (2018): *Izgovor glasova u jezično-komunikacijskome razvoju djeteta rane i predškolske dobi*, Završni rad. University of Rijeka, Faculty of Teacher Education in Rijeka / Sveučilište u Rijeci, Učiteljski fakultet u Rijeci. Rijeka
6. Serdar, K. (2022). *Važnost komunikacije i međuljudskih odnosa*. Diplomski rad. Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu, Karlovac
7. Šimunić, D. (2015) . *Neverbalna komunikacija*, Završni rad .University North / Sveučilište Sjever,
8. Šimunović, I. (2018) . *Neverbalna komunikacija u poslovnom okruženju*. Završni rad University North / Sveučilište Sjever, Varaždin.
9. Štefanec, M. (2021) . *Poštapalice: Teorijski aspekt i analiza primjera iz makedonskog jezika*. Diplomski rad. University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet,
10. Vukić, A. (2015) . *Odnos paralingvističkih sredstava i neverbalnih znakova u komunikaciji*. Diplomski rad Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet. Osijek
11. Vrabec, I. (2017). *Longitudinalno istraživanje karakteristika glasa studentica logopedije*. Diplomski rad .University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.

### **Internetski izvori:**

1. <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/english/pragmatics/paralanguage/>  
(pristupljeno 01.07.2023. 15:28)

## Popis tablica

Tablica 1 <i>Karakteristike glasa</i> , Šimunić, Dijana: Neverbalna komunikacija, University North / Sveučilište Sjever, 2015 .....	13
---	----

## Popis grafikona

<i>Grafički prikaz 1.</i> Spol ispitanika .....	23
<i>Grafički prikaz 2.</i> Dobna skupina .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Grafički prikaz 3.</i> Obrazovanje.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Grafički prikaz 4.</i> Radni status .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Grafički prikaz 5.</i> Najveći utjecaj na moju percepciju javnog nastupa i primanje poruke ima .....	25
<i>Grafički prikaz 6.</i> Element koji ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti (stručnosti govornika) po meni je: .....	25
<i>Grafički prikaz 7.</i> “Prilikom javnog nastupa veću pozornost mi zaokupira intonacija glasa govornika nego sam govor.” .....	26
<i>Grafički prikaz 8.</i> “Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi” .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Grafički prikaz 9.</i> “Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke” .....	28
<i>Grafički prikaz 10.</i> “Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke” .....	28
<i>Grafički prikaz 11.</i> “Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke” ....	29
<i>Grafički prikaz 12.</i> “Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno” .....	29
<i>Grafički prikaz 13.</i> “Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja” .....	30
<i>Grafički prikaz 14.</i> “Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost” .....	31
<i>Grafički prikaz 15.</i> “Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro” .....	31

## Anketa

Parajezik je dio neverbalne komunikacije. Uključuje intonaciju, ton i brzinu glasa, zvukove oklijevanja, poštapalice, umor govornika, humor.

1. Spol            M Ž    Ne želim se izjasniti

2. Dob            manje od 18,

18-30

31-45

46-60

61+

3. Obrazovanje:        Srednja škola

Preddiplomski studij

Diplomski studij

Magisterij

Doktorat

4. Radni status: student, zaposlen, nezaposlen

5. Najveći utjecaj na moju percepciju javnog nastupa i primanje poruke ima: (višestruki izbor)

Ton glasa

Brzina glasa

Visina glasa

Humor

Poštapalice

Umor



## Zamuckivanje

6. Element koji ima najveći utjecaj na smanjenje vjerodostojnosti (stručnosti govornika) po meni je: (višestruki izbor)

Ton glasa

Brzina glasa

Visina glasa

Humor

Poštalice

Umor

Zamuckivanje

7. Prilikom javnog nastupa veću pozornost mi okupira intonacija glasa govornika nego sam govor:

1. Izrazito se ne slažem

2. Ne slažem se

3. Niti se slažem niti se ne slažem

4. Slažem se

5. Izrazito se slažem

8. Molim da u sljedećim izjavama izrazite svoje mišljenje:

1. Ako govornik govori ubrzano teško ću se skoncentrirati na sadržaj poruke koji prenosi.

2. Govornik koji pokazuje jasne znakove umora gubi moju pažnju na sadržaj poruke.

3. Vikanje, ali u smislu naglašavanja poruke, ne utječe negativno na primanje poruke.

4. Smatram da povisivanje tona utječe negativno na primanje poruke.

5. Zamuckivanje kod govornika u meni stvara otpor prema onome što prenosi i postoji opasnost da sadržaj neću uzeti dovoljno ozbiljno.
6. Smatram kako govornik koji zamuckuje smanjuje uspješnost prijenosa sadržaja.
7. Govornik koji iznosi sadržaj gledajući u jednu točku gubi moju pozornost.
8. Govornik koji brzo priča gubi moju pozornost te postoji mogućnost da sadržaj neću preuzeti dovoljno dobro.