

# UMIJEĆE RAZGOVORA: OBILJEŽJA, VRSTA I SAVJETI ZA POBOLJŠANJE

---

**Previšić, Lucija**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:771951>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-06**



*Repository / Repozitorij:*

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij Marketinga

Lucija Previšić

**UMIJEĆE RAZGOVORA: OBILJEŽJA, VRSTA I SAVJETI ZA  
POBOLJŠANJE**

Diplomski rad

Osijek, 2022.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij Marketinga

Lucija Previšić

**UMIJEĆE RAZGOVORA: OBILJEŽJA, VRSTA I SAVJETI ZA  
POBOLJŠANJE**

Diplomski rad

**Kolegij: Govorenje u javnosti**

JMBAG: 10214109

e-mail: lucija153pre@gmail.com

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan König

Osijek, 2022.

**IZJAVA**  
**O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI,**  
**PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA,**  
**SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA**  
**I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA**

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je diplomski rad (navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska.
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Lucija Previšić

JMBAG:10214109

OIB: 12053145009

e-mail za kontakt:lucija153pre@gmail

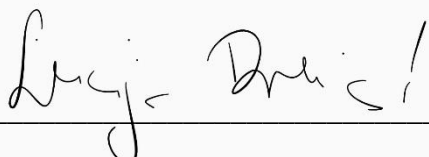
Naziv studija: Sveučilišni diplomski studij Marketing

Naslov rada: Umijeće razgovora :obilježja, vrsta i savjeti za poboljšanje

Mentor/mentorica rada: : Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan König

U Osijeku, 10. srpnja 2022.

Potpis



Lucija Previšić

## **Umijeće razgovora: obilježja, vrsta i savjeti za poboljšanje**

### **SAŽETAK**

Umijeće razgovora obuhvaća različite elemente i razine razgovorne komunikacije koja se od drugih oblika komunikacija razlikuje po tome što je u njenoj osnovi upravo jezik i govor. Potreba za kvalitetnim razgovorom jako je bitna u današnje vrijeme pandemija i geopolitičkih previranja, bliskih ratnih sukoba i recesija kao i među ljudima u svakodnevnim životnim situacijama. Predmet ovog istraživanja obuhvaća razgovornu komunikaciju. Cilj je istražiti tehnike razgovora koje preferiraju učenici srednjih škola, fakulteta i zaposleni te utjecaj razgovora na osobe i okruženje u kojem žive. Istraživačka pitanja na koja bi rad temeljem provedenog istraživanja trebao dati odgovore su kako razgovor utječe na ispitanike u različitim situacijama, kako razgovor utječe na rješavanje konflikata i kako ispitanici tijekom razgovora doživljavaju okolinu. Istraživanje je provedeno anketiranjem, a uzorak u istraživanju bio je slučajni preko Google obrasca. Dobiveni rezultati pokazuju kako dio ispitanika osjeća nelagodu prilikom razgovora s nepoznatim osobama, tremu u javnim nastupima i smatraju kako razgovorom mogu uspješno riješiti određene probleme i konflikte. Većina ispitanika smatra kako ih drugi dobro razumiju prilikom razgovora i da su dobri slušači. Određeni dio ispitanika kao oblik komunikacije preferira društvene mreže. Većina ispitanika smatra da se govorničko umijeće može usavršavati. Ovo istraživanje upozorilo je na činjenicu da se neki ispitanici prilikom razgovora u određenim neugodnim situacijama osjećaju nelagodno. Umijeće razgovora je interesantna tema i rezultati prezentirani u ovom radu mogu biti inspiracija za neke druge radove koji će se baviti ovom temom i istraživanja koja bi se mogla provesti na većem uzorku ispitanika možda u geografski različitim područjima.

**Ključne riječi:** razgovor, obilježje razgovora, konflikt, komunikacija, društvene mreže

## **Conversational skills: characteristics, types and tips for improvement**

### **ABSTRACT**

The art of conversation includes various elements and levels of conversational communication, which differs from other forms of communication in that it is based on language and speech. The need for quality conversation is very important in today's times of pandemics and geopolitical turmoil, war conflicts and recessions, and among people in everyday life situations as well. The subject of this research includes conversational communication. The goal is to research the conversation techniques preferred by high school students, colleges and employees, and the impact of conversation on people and the environment in which they live. The questions to which this paper should give answers are: how the conversation affects the interviewees in different situations, how the conversation affects the resolution of conflicts and how the interviewees perceive the environment during the conversation. The research was conducted by survey, and the sample in the research was random through a Google form. The obtained results show that part of the interviewees feel discomfort when talking to unknown people, are nervous in public appearances and think that they can successfully solve certain problems and conflicts through talking. Most interviewees believe that others understand them well during conversations and that they are good listeners. A certain part of interviewees prefers social networks as a form of communication. Most interviewees believe that public speaking skills can be improved. This research warned of the fact that some interviewees feel uncomfortable when talking in certain unpleasant situations. The art of conversation is an interesting topic and the results presented in this paper can be an inspiration for some other researches that will deal with this topic and research that could be conducted on a larger sample of interviewees, perhaps in geographically different areas.

**Keywords:** conversation, conversation trait, conflict, communication, social networks

## SADRŽAJ

<b>1. Uvod.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Povijesni pregled razgovorne komunikacije .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Razgovor kao fiziološka, društvena i identitetska potreba .....</b>	<b>5</b>
3.1. Fiziološka osnova govora .....	6
3.2. Društvena potreba za razgovorom.....	6
3.3. Govor i identitet .....	10
<b>4. Obilježja i načini razgovora .....</b>	<b>12</b>
4.1. Verbalni razgovor .....	13
4.2. Neverbalna komunikacija .....	14
4.3. Elektronička komunikacija .....	14
<b>5. Značenje razgovora u privatnoj i poslovnoj sferi .....</b>	<b>15</b>
5.1. Razgovor kao metoda rješavanja konflikata .....	15
5.2. Utjecaj razgovora na poslovni uspjeh.....	17
<b>6. Kako poboljšati razgovor .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Predmet i ciljevi istraživanja .....</b>	<b>22</b>
<b>8. Metodologija rada .....</b>	<b>22</b>
8.1. Istraživačka pitanja i metode istraživanja .....	22
8.2. Prikupljanje podataka i informacija .....	23
<b>9. Rezultati istraživanja .....</b>	<b>23</b>
9.1. Interpretacija dobivenih rezultata.....	38

<b>10. Zaključak.....</b>	<b>39</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>41</b>
<b>Popis slika .....</b>	<b>43</b>
<b>Popis grafikona.....</b>	<b>43</b>
<b>Popis priloga .....</b>	<b>44</b>



## 1. Uvod

Veliki starogrčki mislilac Platon (427.-347. pr. K.) u svojem je čuvenom dijalogu *Fedar* (274b6-277a5) dao je jednu kritiku pisma koja je do današnjih dana ostala gotovo mitska, a svakako legendarna. Naime, on je smatrao da sve što je *napisano* ne može imati onu istinitosnu vrijednost kao ono *govoreno*, izgovoreno u *logosu*. Platon je gotovo sve svoje spise napisao u obliku dijaloga, u kojem se u većini slučajeva Sokrat, kao glavni „lik“, obračunava sa svojim neistomišljenicima, ali i s onima s kojima dijeli vrijednosne sudove, no dovodi ih u dijalektičkoj formi razgovora do apsurda u pogledu nekih, naizgled vrlo očiglednih, pojmova. Kad su Platona upozorili da se on sam ne pridržava svojih načela o pisanju i razgovoru – jer je bio poznat kao veliki pisac filozofskih djela – odvratio im je, također u *Fedru*, da su to sve črkarije i da se istinsko znanje može posredovati jedino u formi razgovora.

Danas, kad čitamo o *Fedru* i značenju razgovora u odnosu na pismeno i bilo kakvo drugo komunikacijsko sredstvo, možemo se istovremeno i čuditi i biti zapravo ravnodušni naspram ovih Platonovih riječi koje su, s vremenom, sve točnije i bliže našem poimanju stvarnosti. Da je Platon danas živ, da oživi na jedan dan, te da vidi „razgovor“ mladih djevojaka i mladića u osječkim (atenskim) kafićima, u kojima iste te djevojke i isti ti mladići gledaju u nekakve čudne naprave (zване „mobiteli“), te „komuniciraju“ uz pomoć tih naprava, a da međusobno u sat vremena ne razmijene ni deset suvislih rečenica, mislim da bi se zaprepastio više nego što se čudio sofistima koji su ga pokušavali uvjeriti u stvari za koje danas znamo da su bile neistinite.

Rad koji je pred Vama donosi upravo priču o *razgovoru*. U današnje vrijeme sve manje razgovaramo. Cilj ovog rada je dati odgovor na pitanje zašto je razgovor neophodan u privatnom i poslovnom svijetu. Što je razgovor, zašto je potreban čovjeku, te od čega se sastoji. Rad daje pregled literature o razgovoru s i bez riječi, obilježjima i načinima razgovora, te daje preporuke kako razgovor poboljšati, a na osnovi vlastitog promatranja autora. Rad je podijeljen na *teorijska poglavlja* (u njima se bavimo povijesnim pregledom razgovorne komunikacije, razgovorom u kontekstu fiziološke osnove govora, razgovorom kao društvenom i identitetskom potrebom, obilježjima i načinima razgovora, značenjem razgovora u poslovnome svijetu i u privatnoj sferi, konfliktima i kako rješavati sukobe uz pomoć razgovora, te dajemo određene savjete za poboljšanje razgovora) i na *istraživanje* u kojem će se prezentirati anketni rezultati na odgovarajućem uzorku.

## 2. Povijesni pregled razgovorne komunikacije

Razgovorna (i, dakako, pisana) komunikacija odražava jedan od najvažnijih procesa u povijesti čovječanstva. Ovaj proces ima dvije glavne karakteristike koje obilježavaju prije i poslije u ljudskoj razmjeni: razvoj jezika i uporaba simbola u komunikaciji. No *jezik* ili *govor* je taj čiji razvoj možemo vezati za početak komuniciranja na višem nivou (niži nivo ipak je komunikacija među životinjama, ali i ljudima dok još nisu razvili sposobnost *jezika*). Upravo zahvaljujući razvoju govora, ljudska je rasa razvila svoju kulturu i društvo. Ma koliko određena poruka koju odašiljemo, *izgovaramo*, bila semantički složena, ona dopijeva do slušatelja i najčešće biva razumljena.

Procjenjuje se da je (prema Simonsonu i ostalima, 2013) govor nastao prije otprilike 300000 godina pr. K. Magnus Stawicki Blak (2019) iz Danske razborito zaključuje kako se zapravo nitko „ne može složiti čak ni oko okvirnog vremenskog okvira kada su ljudi počeli razgovarati jedni s drugima“. On daje podatke *Muzeja znanosti* iz Londona koji prvi govor datira prije 100000 godina, no noviji podaci govore o zapanjujućoj razlici u datiranju prijašnjih i suvremenih znanstvenika, prema kojima „istraživanja migracijskih obrazaca *Homo erectusa* sugeriraju da je razvoj jezika krenuo prije 1,75-1,9 milijuna godina, kada su mlada plemena komunicirala jedna s drugima, kako bi prešla otvoreno more“. To je doba ljudske prapovijesti. U tom su razdoblju ljudi bili grupirani u određene kolektive, a komunikacija među njima bila je nužna za njihov opstanak. U početku su to bila glasna graktanja i primitivni govor. Riječi su zamjenjivali onomatopejski izrazi. Bučni izrazi su bili izrazi radosti ili opasnosti (blizina vode, vukovi ili medvjedi u naselju). U početku se procjenjuje da nije bio svatko sposoban ni motiviran za izgovaranje najjednostavnijih riječi (kojima se označavao noć i dan, mlijeko i voda, hladno i toplo, mjesec i sunce...), već su najmotiviraniji bili oni koji su izgovaranjem pojedinih izraza željeli impresionirati osobe suprotnog spola. Oni koji nisu mogli komunicirati, zaostajali su i, gledajući evolucijski, nestajali. Malo pomalo, ljudi koji su umjeli razgovarati dijelili su međusobno savjete za bolje alate, te su surađivali u lovu. Ti ljudi, nešto uspješniji od ne-govornika, prethodnici su sadašnje ljudske rase (Simonson i ost., 2013).

Prije deset do dvanaest tisuća godina, nomadi su počeli redovito rabiti određene pojmove u svojoj svakodnevici. Stvorila se s vremenom *kultura govora*. Riječi su sada (a ne vikanje i bučanje) glavno sredstvo komunikacije među primitivnim narodima. Motreći cjelokupni kulturni razvoj govora, on je tekao postepeno od otprilike 180000 godine pr. K. pa sve do pojave prvih pisanih primitivnih rukopisa (3500 pr. K.). U tom su ogromnom razdoblju ljudske

povijesti, desetinama tisuća godina, fizičke geste i usmeni govor bili gotovo jedini oblici komuniciranja, ako izuzmemo umjetničke izraze koje pronalazimo u špiljama, a pretpostavljamo i da je ples bio oblik komunikacije (Simonson i ost., 2013). Charles Darwin je bio prvi koji je rekao da razvoj jezika ide ruku pod ruku s kompetencijom izrade alata, ali su njegove tvrdnje neki previdjeli jer su im nedostajali znanstveni dokazi. Danas je istraživanje Sveučilišta u Liverpoolu pokazalo da razvoj jezika i izrada složenih alata zahtijevaju istu moždanu aktivnost, podupirući Darwinovu teoriju da su se te vještine razvijale istodobno (Stawicki Blak, 2019).

Nakon „izuma“ govora, ljudi su tisućama godina pronalazili nove načine za komunikaciju. Našli su ih u uporabi piktograma i ideograma. Različiti znakovi i crteži po pećinama na neki su način posredovali razgovornu komunikaciju prije više desetaka tisuća godina. S obzirom da se rad bazira na razgovoru, a ne na svim oblicima komuniciranja, samo ćemo u najkraćim crtama opisati i alternativne načine komuniciranja koji su se razvijali zajedno s govorom. Uz govor se, dakle, razvilo i klinasto pismo (Mezopotamija), no s obzirom da danas možemo čitati to pismo, možemo i izgovarati riječi koje su ljudi izgovarali prije 5000 ili 6000 godina. Uz klinasto pismo, razvilo se i egipatsko pismo temeljeno na hijeroglifima. Svaki hijeroglif, kad bi bio izgovoren, označavao bi jednu stvar. Simboli su korišteni u oba sustava (klinasto, hijeroglifno) za stvaranje riječi. Iz hijeroglifa je bilo moguće znati izgovoriti određene riječi, budući da je svaka predstavljala suglasnik i samoglasnik (Simonson i ost., 2013).

Izgovorene riječi na kamen ili papir ili kožu su stavljali i Kinezi, američke Maye, no kreatori prve abecede na temelju zvukova bili su Feničani. Oni su razvili prvu abecedu oko 3. st. pr. K., a proširila se diljem Mediterana. Iz ove je abecede stvoren grčki alfabet, koja se zauzvrat smatra pretečom svih pisama koje se danas koriste. Mnogi današnji jezici zahvaljuju Feničanima i Starim Grcima svoj današnji izgled. Kasnije je pismo postalo jednako značajno kao i jezik (govor), pa čak i značajnije, jer je pismo bilo to koje je čuvalo uspomenu na daleke događaje, koje niti jedna generacija nije mogla zapamtiti. Kroz cijelu povijest, preko Gutenberga, pa do modernog doba, govor i pismo su bili u određenoj bliskoj, najbližoj vezi, ali i svojevrsnoj disproporciji (Stawicki Blak, 2019; Simonson i ost., 2013).

Ipak, razvojem tehnologije u 19. i 20. st., *masovni mediji* počeli su se sve više širiti. Pojavom telefona (druga pol. 19. st., G. Bell), glas je opet postao atraktivan. Mogućnost razgovaranja putem telefona jedan od najvažnijih napretka čovječanstva u komunikaciji. 1877. Thomas Edison bio je odgovoran za stvaranje prve kamere koja je sposobna snimati pokretne slike. Ovaj događaj je posljednji veliki prethodnik masifikacije komunikacije prije popularizacije radija i filma. Pojava radija dogodila se u drugom desetljeću dvadesetog stoljeća, kada je prvi put

emitiran radio signal, a prodaja prijemnika za slušanje radija širom svijeta počela se širiti. Pedesetih godina, kada je televizija postala raširena, stvorena je komunikacijska revolucija koja do danas nije prestajala rasti. Malo po malo, vijesti i zabavni programi postali su dio svakodnevnog života obitelji diljem svijeta (Stawicki Blak, 2019; Simonson i ost., 2013).

Jasno, pismo, i ono najsavršenije, nije i neće nikad zamijeniti govor licem u lice, ali i telefonski ili video poziv uživo. U dobu u kojem živimo, *suvremeno doba*, u doba interneta i društvenih mreža, interakcija svih vrsta, tehnologija je ljudima omogućila direktnu razgovornu komunikaciju bez obzira gdje se nalazili. Satelitska tehnologija i stvaranje interneta nesumnjivo su najvažniji suvremeni utjecaji koje je razvoj komunikacije imao. Također, od kraja prošlog stoljeća, razvoj tzv. *pametnih telefona* i pojava društvenih mreža dovela je do nevjerojatnog *booma* u komuniciranju uživo. Jednostavan i povoljan pristup komunikacijskoj tehnologiji omogućio je gotovo svim ljudima da imaju mogućnost komuniciranja s ljudima bez obzira gdje se nalaze u svijetu. No, pitanje je – je li tehnologija unaprijedila kvalitetu razgovora ili je ona ostala ista, ili se čak pogoršala. Pokušat ćemo na neka od ovih pitanja odgovoriti u sljedećim odlomcima.

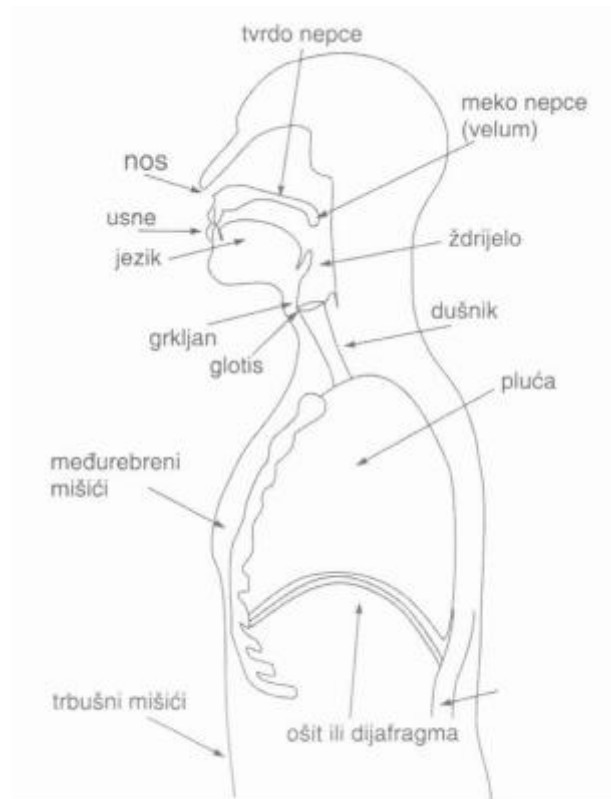


**Slika 1.** Evolutivni put komunikacije od špiljskog govora do Twittera

Izvor: Wordpress (<https://sci10sectionm.files.wordpress.com/2013/12/timeline.jpg>)

### 3. Razgovor kao fiziološka, društvena i identitetska potreba

U temelju razgovora je *stvar govora*. Govor je, prema medicinskim priručnicima, „složena funkcija govornog organa koja se sastoji u izgovaranju pojedinih riječi, [a ostvaruje se] koordiniranom funkcijom mišića koji sudjeluju u njegovoj proizvodnji“ (*Medicinski leksikon*). Govorom upravljaju govorni centri, te on nije nekakva urođena funkcija organizma, poput sisanja ili disanja, ili pak gledanja i slušanja, već se (na)uči tijekom života. U temelju govora, razgovora, nalazi se *jezik*. Jezik je osnovno, i najvažnije, sredstvo ljudske komunikacije.



**Slika 2.** Stvaranje glasa (izvedbeni i pomoćni govorni organi)

Izvor: Pletikos, E. ([https://fonet.ffzg.unizg.hr/pletikos/predav-kultura\\_gov/2\\_Glas-fonacija.pdf](https://fonet.ffzg.unizg.hr/pletikos/predav-kultura_gov/2_Glas-fonacija.pdf))

Razgovor je društvena i identitetska potreba goleme većine ljudi, a nje ne bi bilo bez fiziološke osnove govora. U ovom ćemo poglavlju posebnu pozornost obratiti upravo ovim segmentima razgovora: Njenoj fiziologiji, genetici, socijalnim potrebama i identitetu.

### 3.1. Fiziološka osnova govora

Govor je, kako nas uči veliki hrvatski jezikoslovac i naš najveći fonetičar Ivo Škarić (1991:69), „optimalna zvučna čovječja komunikacija oblikovana ritmom rečenica, riječi i slogova“. Za fiziologiju govora zaslužni su govorni organi, a u te organe spadaju *živčani sustav, izvršitelji ili efektori* (izvanjski govorni organi koje pokreću mišići) i *sustav osjetila*. Najvažniji govorni organ nije jezik (kao što većina misli), već mozak. Aktivacijom i pravilnom funkcijom mozga, stvaraju se uvjeti za bilo kakav govor. Izvršni govorni organi uključuju disanje, glasanje, građu grkljana, mijene glasa, izgovorne organe. Za primanje zvuka (govora), zaslužni su sluh i uho. Boja glasa može biti voluminozna, puna, zvonka, okrugla, blještava, pucketava, nosna, kreštava, zaštitna, ugodna. Po spektralnom je sastavu govorni zvuk harmoničan ili šuman. Govorne modulacije mogu biti *staccato* i *legato*, te *vibrato* i *tremolo*. Znanost koja se bavi glasom, govorom i mozgom zove se neurolingvistika (Škarić, 1991:87-280).

### 3.2. Društvena potreba za razgovorom

Postoje ljudi koji su vrlo „živi“, razgovorljivi, koji ne mogu zamisliti jedan dan u šutnji. S druge strane, postoje oni kojima bilo koja vrsta razgovora (ili komunikacije, u jednom širem smislu) ide nešto teže, kojima je naporno razgovarati, ali i slušati. Postoje oni koji rado slušaju, no (pre)malo pričaju. Postoje, takvi su valjda najgori, oni koji puno pričaju, a ne slušaju uopće. Zašto je tomu tako, zašto su neki ljudi skloniji razgovoru, a drugi nisu? Određuje li sklonost ili nesklonost razgovornoj komunikaciji genetika ili društvo, ili pak kombinacija toga dvoga?

U svakom slučaju, razgovor je za većinu ljudi na svijetu uobičajena društvena potreba. Bilo da ljudi razgovaraju o drugim ljudima, o svojim susjedima, o cijenama na tržnici, o nogometnom prvenstvu i igračima koji bi trebali igrati beka, o politici u prošlosti i sadašnjosti, o umjetnosti i kulturi, o seksualnosti i ljubavi, o šminkanju i fitnessu, o nastavnicima i učenicima... oni upražnjavaju nasušnu potrebu za davanjem određenih informacija nekoj drugoj osobi, ali i potrebu za satisfakcijom tih svojih izgovorenih tvrdnji od strane slušača. S druge strane, i potreba da se čuje drugoga također je društvena potreba. Zapravo je davanje i primanje slušnih i drugih oblika poruka jedna društvena potreba bez koje ovaj svijet ne bi bio ni sličan kakav jest.

Sintagmu čovjeka kao *djeteta razgovora* – kao onoga o kojem se priča čak i prije začeca jer je planiran u razgovorima svojih roditelja, ali i onoga koji „razgovara“ u majčinu truhu,

nakon porođaja, pa sve do smrti – donio je u svojoj knjizi Pavao Brajša (2000:8/9), pišući o čovjeku kojem je od rođenja potrebna razgovorna komunikacija za boji razvoj i život. Čak spominje bizarni eksperiment jednog njemačkog cara koji je navodno dao odvojiti od dvije majke njihovu novorođenčad, te ih stavio u posebne odvojene sobe, i pratio njihov razvoj. Bebe nisu imale nikakav razgovorni podražaj, a hrana im se dostavljala nekakvim motkama, kako ne bi imala ni tjelesni dodir s drugim ljudima. Onemogućen im je bio cerebralni, personalni i socijalni kontekst njihovih prvih mjeseci i godina. Bebe su, nažalost, umrle (Brajša, 2000:10). Bila ova priča istinita ili ne, bezuvjetno nas podsjeća na nevjerojatan slučaj djevojčice Genie Wiley, koju su roditelji držali zatvorenu u sobi bez gotovo ikakvog osvjetljenja, nisu s njom razgovarali, niti je imala fizički kontakt s roditeljima od svoje druge do trinaeste godine života, kad je oslobođena. Radi se o poznatom slučaju, no još uvijek zanimljivom za analiziranje, te nam može poslužiti kao svojevrsni *case study*.

Uglavnom, djevojčica Genie Wiley (rođ. 1957.; ime je izmišljeno radi zaštite identiteta) postala je poznata krajem 1970. i u narednim godinama, kad igrom slučaja losanđeleska socijalna služba otkriva nečuveno i nevjerojatno zanemarivanje (zlostavljanje) djevojčice Genie koja je godinama, zapravo cijeli dotadašnji život (oko trinaest godina), bila zatvorena u jednoj sobi i zavezana za kahlicu. Interakciju s roditeljima i bratom nije imala, kao ni bilo kakav vanjski podražaj (lutkice, igračke, radio, TV, razgovori s majkom i ocem, itd.). Ruke i noge su joj bile imobilizirane kako se ne bi oslobodila, a nije bila ni pravilno hranjena (Carroll, 2016; TLC, 2003). U narednim su mjesecima izašli mnogi nevjerojatni detalji, kao i činjenica da Genie nije govorila, nije imala nikakve socijalne vještine, bila je *tabula rasa*, nije imala nikakva znanja o vanjskome svijetu; znanstvenici su ju počeli tretirati, proučavati i raditi s njom. Tijekom narednih godina postojao je određen napredak u njenom razvoju govora i ostalih vještina, no napredak je periodično rastao i padao s obzirom na okolnosti u kojem se djevojčica, već i djevojka, nalazila. Kad je bila u udomiteljskoj obitelji znanstvenika, napredak je bio očitiji nego kad je bila smještaavana u ustanove u kojima su boravile osobe s invaliditetima. Navodno i dan danas boravi u takvom tipu ustanove, no malo se o njoj danas zna jer je u međuvremenu – na majčinu molbu – obustavljen bilo kakav rad (psihijatrijski, socijalni, obrazovni, znanstveni) na njoj (Carroll, 2016; TLC, 2003). Grozni i nečovječni slučaj ove djevojčice postao je jedan od primjera i pokazatelja na koji način društveni utjecaj ima udjela u ponašanju pojedinaca. U ovome slučaju, na koji način briga / nebriga roditelja može utjecati na psihički i fizički razvoj djeteta. Ovo dijete, malena Genie Wiley, rasla je u okruženju bez ikakvog poticanja, podražaja, pa čak i „doslovne“ topline. Za našu tema ona je važna jer je doživjela adolescentsku dob, dakako i stariju, pa ju se može promatrati i analizirati kroz sve specifičnosti

(od najranije dječje dobi, pa sve do starije dobi). Kroz prozorčić svoje sobe imala je tek nekoliko centimetara otvoreno staklo, i to joj je gotovo 14 godina bio jedini izvor vanjskoga svijeta. Prema jednoj teoriji, njena indiferentnost na kupanje u hladnoj ili toploj vodi ukazuje na nedostatak fizičke bliskosti s roditeljima u ranom djetinjstvu. Psiholozi, lingvisti i neuroznanstvenici (TLC, 2013) ukazuju na posljedicu nemanja nikakve verbalne interakcije s Genie. Naime, centri u mozgu „zaduženi“ za govor, u djevojčici su bili neusporedivo manji i suženiji nego u djece s normalnim verbalnim podražajima u djetinjstvu. Ne samo to; otkrivene su doslovne „neuronske rupe“ u Genieunom mozgu. Njezin otac, koji je uhićen i kojem je suđeno (kasnije je počinio samoubojstvo), djevojčici nije dao ni da plače, ni da se ikako glasa ili pravi buku, a on sam je na nju režao poput psa te ju je fizički zlostavljao (Carroll, 2016).

Kad je slučaj otkriven, nisu samo socijalne i pravne službe bile zainteresirane za nju. Lingvisti, psiholozi, psihijatri, antropolozi i neuroznanstvenici počeli su je promatrati i testirati jer im je, Genie, na žalost bila raritetan primjer ljudske jedinke koja je bila cijeli život bez ikakvih podražaja, pa je bila idealan „primjerak“ za dokazivanje ili opovrgavanje mnogobrojnih znanstvenih teza onoga vremena. A te se teze ponekad nisu mogle dokazati bez ovakvog slučaja. U kontekstu lingvistike, odnosno društvene potrebe za razgovorom, ali i psihijatrije, antropologije, sociologije, kulturologije, ovaj nam je slučaj važan jer nam otkriva na koji način određeni vanjski podražaji utječu na kvocijent inteligencije djeteta i odrasle osobe, te što zapravo ima veći utjecaj na razvoj osobe: okolina ili odgoj („*nature vs. nurture debate*“), ili oboje. Za početak, lingvisti su pokušali vidjeti može li, s obzirom na ruiniranost njezina mozga, Genie uopće naučiti govoriti. To bi bilo važno iz barem dva razloga: prvi bi bio da se Genie uz pomoć govora lakše socijalizira s društvom oko sebe, a s druge strane znanstvenicima i odvjetništvu bi olakšalo posao, jer bi sama djevojčica mogla svjedočiti o tome što se sve događalo u njezinu životu prije otkrivanja slučaja. Genie je mogla izgovarati tek nekoliko riječi, poput „plavo“, „narančasto“, „majka“, „odlazi“, no uglavnom je šutjela. Šuškalo se s nekakvim „zečjim“ poskokom, a urinirala je i vršila nuždu kad god bi bila pod stresom. Liječnici su je nazvali najteže oštećenim djetetom koje su ikada vidjeli. Napredak je u početku obećavao. Genie je naučila pravilno jesti, žvakati, sama se oblačiti i uživala je u glazbi. Proširila je svoj vokabular i skicirala slike kako bi prenijela ono što riječi ne mogu. Dobra se pokazala na testovima inteligencije.

Zanimljivo je ono što je u jednom intervjuu rekla Susan Curtiss, znanstvenica koja se ponajviše tijekom mnogobrojnih ispitivanja zbližila s Genie Wiley: „Jezik i misao se [kod Genie] razlikuju jedno od drugog. Za mnoge od nas naše su misli verbalno kodirane. Za Genie, njezine misli praktički nikada nisu bile verbalno kodirane, ali postoji mnogo načina



razmišljanja. (...) Bila je pametna. Mogla je držati skup slika kako bi ispričale priču. Mogla je stvoriti sve vrste složenih struktura od štapića. Imala je i druge znakove inteligencije. Svjetla su bila upaljena“ (Carroll, 2016). Prema Meadu (2003), svekoliko ponašanje pojedinca oblikuje se u ljudskoj interakciji, odnosno ljudi su ti koji stvaraju društvo i koji ga preoblikuju. Prema ovom konceptu, sami ljudi riječima pripisuju simbolička značenja, te konstruiraju svoja sadašnja i buduća ponašanja prema tim značenjima. Ta značenja se razvijaju i konstruiraju u interakciji s drugim ljudima, koji također posjeduju svoja značenja. S obzirom da Genie nije bila u interakciji s drugim ljudima, odnosno bila je minimalno, nije mogla stvoriti svoja značenja kroz simbole, a simbole kroz riječi. Njen fond riječi bio je nikakav ili minimalan. Nije mogla kodirati svoje misli (za razliku od svih nas koji to nesvjesno činimo gotovo cijelog života), nije bila sposobna procjenjivati kako drugi nju vide, tako da nije ni mogla imati emocionalnu reakciju na zamišljenu prosudbu o tome kako ju doživljavaju. To su sve vrlo zanimljive spoznaje u kontekstu cijele naše teme, u kojoj altruizam igra veliku ulogu, a ovdje je on (altruizam = zrcalni neuroni) biološki očito posve kastriran. Učeci s Genie (engleski, materinji) jezik, znanstvenici su došli do spoznaje da ona nema problema s učenjem novog vokabulara (leksik), no da ima strahovito puno problema s učenjem sintakse, odnosno gramatike. Tako su, istražujući, došli do spoznaje da, ako neko dijete između pete i desete godine života ne bude podvrgnuto lingvističkim podražajima, da će vjerojatno cijelog života ostati hendikepirano s neznanjem jezika. S obzirom da isključivo zahvaljujući znanju jeziku možemo slagati svoje misli i stvarati opće pojmove, ono je nužno za kvalitetan društveni, duhovni i bilo kakav život. Na žalost, pokazalo se da Genie – sama sa sobom – nije nikako mogla nadoknaditi taj nedostatak, da samostalno („urođeno“) nije mogla stvoriti simbole uz pomoć kojih bi „komunicirala“ s okolinom i stvarala odnos prema drugima, a tako i prema samoj sebi. No Genie je komunicirala sa svijetom na jedan drugi način: svojim crtežima. Ipak, takav način komunikacije bio je jednosmjernan i nedovoljan za kvalitetniju razmjenu mišljenja, te razvitak dubljih odnosa.

Slučaj Genie Wiley pokazao je da je za razvoj ljudskih odnosa, svijesti i samosvijesti, za socijalizaciju i interakciju, za poštovanje i samopoštovanje, strahovito važan aspekt odgoja i obrazovanja u kojoj razgovor ima presudnu ulogu. Ovdje odgoj i obrazovanje ne znače neko ultimativno ili institucionalno ponašanje roditelja ili odgojitelja, već nužan preduvjet kako-tako normalnih uvjeta odrastanja i razvoja djeteta. Na ovom je primjeru, na žalost, dokazana pretpostavka o nezamjenjivom odgojnom i obrazovnom (psihologijskom, lingvističkom, neurološkom, sociološkom, dakako i opće roditeljskom) aspektu u najranijem djetinjstvu. Gubitak njege i obrazovanja na ovu je djevojčicu – sada već osobu u godinama, ako je još živa,

o čemu se špekulira – ostavio trajne negativne posljedice. Ovaj slučaj je raritetan i iz razloga što je vrlo teško uopće pronaći neku osobu u adolescenciji s pravilnim rođenjem (dakle, bez vidljivih invaliditeta), a bez ikakvih podražaja koji bi razvili jezičnu i društvenu strukturu te osobe, tako da je njezin slučaj zlosretno poslužio za nesvakidašnji psihijatrijsko-pedijatrijsko-neurolingvistički eksperiment par excellence u svjetskim razmjerima. Iz psihološke perspektive, djevojčica Genie nije mogla zadovoljiti osnovne uvjete za normalan život: nije mogla razviti intencionalnost, odnosno svjesni odnos prema vanjskome svijetu kojeg se može oblikovati. Oblikujući ga, oblikujemo refleksivno i sebe. Genie je sigurno mogla sasvim dobro razlikovati fizičke predmete, no ipak neusporedivo teže socijalne i apstraktne predmete, kako će to Blumer preko Meada (2003) opisati. Ipak, njeno ljudsko dostojanstvo se mora poštovati, unatoč svemu. Njezin je slučaj dao veliki obol neurolingvistici, psihijatriji, pedagogiji, neuroznanosti, ali i znanosti o društvu, odnosno o teorijama odgoja koje se bave suprotstavljenim genetskim ili odgojnim pogledima na razvoj. Ovaj nam je slučaj prava studija slučaja o tome koliko je zapravo obiteljska privrženost u ranom djetinjstvu, kao i verbalna interakcija, važna za cijeli i potpun čovjekov razvoj, od djetinjstva, preko adolescencije, do zrele dobi. Zato i toliko dugačka bilješka o tome. Na kraju, kako primjećuje Beck (2021), unatoč Genienoj visokoj inteligenciji, ona uopće nije mogla razviti one psihosocijalne vještine koje bi joj omogućile makar prosječan društveni život, no piše kako će – uslijed pandemije – biti u svijetu u vrlo bliskoj budućnosti relativno slični slučajevi, ne toliko drastični, no s očiglednim posljedicama.

U svakom slučaju, razgovor je iznimno bitna komponenta ne samo u ranom djetinjstvu i adolescenciji – dakle, u osjetljivom dobu najranijeg školovanja, potom u prelasku u više razrede osnovne škole, pa naposljetku stresan odlazak u srednju školu – već i u zreloj fazi čovjekova života. Mnogi ljudski nesporazumi nastaju upravo iz nedostatka razgovora; problemi se ne komuniciraju, gomilaju se, ljudi se zatvaraju u sebe, mogu „razgovarati“ jedino sami sa sobom (a to zna biti frustrirajuće), te veze pucaju, brakovi se raspadaju, problemi sa šefovima na poslu postaju neizdrživi, društveni život je u padu, a sve zbog (iskrenog i otvorenog) ne-razgovaranja (Grubišić, 1986:294/295; Brajša, 2000).

### **3.3. Govor i identitet**

Razgovorom razvijamo osobnost, a osobnošću izgrađujemo vlastiti identitet. Četiri faze razvoja osobnosti ostvaruju se u razgovoru, i to između odraslog čovjeka i djeteta. Te faze, kako

nas Brajša (2000:16-18) upućuje, su: *diferencijacija* (lučenje sebe i okoline; postupno prihvaćanje različitosti u međusobnom komuniciranju, te prelazak u svojevrsnu simbiozu s drugim u zasebnu i od njega različitu stvarnost), *eksperimentiranje* (stjecanje iskustva tijekom odnosa s okolinom; iskušavanje nečeg novog i nepoznatog, prestanak preuzimanja tuđih iskustava te razvijanje vlastitih), *ponovno približavanje* (svoju pasivnu i prisilnu prisutnost uz drugoga pretvaramo u aktivnu i slobodnu) i *individuacija* (razvijanje svoje prepoznatljive posebnosti prelaskom iz neodređenog i neodlučnog ponašanja u jedno smireno, ustaljeno držanje). Ljudi koji nemaju razvijene ove faze su uglavnom nediferencirani, nesamostalni, pasivni i neodlučni ili ambivalentni u svom životu. A za razvitak, kvalitetan rast u svim fazama, najbitniji je razgovor. On fundamentalno omogućava porod, razvoj i održavanje ljudske osobnosti.

Osobnost vodi do jačanja samopouzdanja, time i do „jačeg“ identiteta. Za razvoj osobnosti važan je, rekli smo, razgovor. Time, za identitet, na posredan i neposredan način također je razgovor osnovno sredstvo za razvoj našeg identiteta. Identitet razvijamo i osvježujemo svladavanjem osnovnih životnih vještina (Brajša, 2000:19). Da bi čovjek razvio svoj identitet, mora naučiti i davati i primati različite informacije u interakciji s drugim ljudima (koji također posjeduju i osobnost i identitet). Za dijeljenje informacija, potrebno je s tom drugom osobom razviti povjerenje. Također je bitna komponenta samostalno i slobodno izražavanje, ali i odbacivanje određenih poruka. Svaki član u dijalogu mora biti samostalni tvorac svoje komunikacije: „To je bitan komunikacijski preduvjet razvoja vlastita identiteta“ (Brajša, 2000:19).

S obzirom na kvalitetu razgovora od našeg rođenja do „sada“, razvija se naš negativni, difuzni i pozitivni identitet. Negativni se identitet primjećuje ukoliko dijete (ili odrasla osoba) sve odbija, razara, napada (sličnost s određenim hrvatskim političarima je namjerno-slučajna); difuzni identitet je identitet neodređenosti, pasivnosti, neodlučnosti; pozitivni identitet je identitet prihvaćanja, konstruktivnosti, suradnje. U razgovoru s drugima, a prema ovom konceptu identiteta, možemo jednostavno ocijeniti kojem *identitetu* sugovornik pripada (Brajša, 2000:20-22). Jasno, ovo je vrlo poopćeno. Netko u određenoj prilici može imati identitet A, a u posve drugoj prilici, već sutradan, identitet C. Sam pojam („identitet“) je vrlo kompleksan i filozofičan; o njemu su promišljali – da nabrojimo amo šačicu filozofa, psihologa, sociologa i pisaca – jedan Parmenid, Aristotel, Descartes, Hegel, Maslow, Freud, Jung, Heidegger, Camus, Habermas, postmodernisti, itd.

## 4. Obilježja i načini razgovora

Za početak, osoba koja komunicira mora biti razumljiva. Ako sada kažem ili napišem „&NjE=[LV@au)°%#\\$“, kakva može biti reakcija osobe koja to pročita ili „čuje“ (ma kako taj zvuk te „riječi“ zvučao)? Jasno, teoretski možemo zamisliti neku osobu koja bi iz danog iskaza nešto *pročitala*, no za najveći broj ljudi ovaj iskaz ništa ne znači (osim što će netko pretpostaviti da se radi o lozinki na kakvom *gadgateu*). No kad bismo rekli ili napisali „Vi ste sada na osamnaestoj stranici diplomskog rada izvjesne L. P., te se nadam da se osjećate dobro“, pretpostavljamo da će čitatelj / slušatelj ovih riječi – ako govori hrvatskim jezikom – posve dobro razumjeti o čemu se ovdje radi. No, postoje i oni iskazi koji nisu šifrirani i zakamuflirani, one rečenice koje – kad ih rastavimo na jednostavne riječi – mogu biti posve razumljive, no kad ih pročitamo ili poslušamo u cijelosti, mogu nam zvučati iznimno nerazumljivo, pa čak i apsurdno. Recimo, rečenica „[a]ko su-bitak ostaje egzistencijalno konstitutivnim za bitak-u-svijetu, tada on, jednako kao i smotreno ophođenje s unutarstvjski Priručnim koje smo, posežući naprijed, označili kao brigovanje, mora biti interpretiran iz fenomena *brige*, koja tvori određenje bitka tu-bitka uopće“ (Heidegger, 1985:137/138) nam izgleda, ovako izvučena iz konteksta cjelokupna Heideggerova klasika *Sein und Zeit*, iznimno hermetička i teška. No za većinu ljudi, sve rečenice tog njemačkog filozofa su jednako nerazumljive i teške. Ako bismo tog mislioca, da je živ, pitali da nam objasni svoju filozofiju na jedan razumljiviji način, vjerojatno bi odgovorio da filozofija nije za svakoga, te da je njegov jezik zapravo jedna vrsta metajezika koji mogu „čitati“, razumjeti, samo oni koji svladaju abecedu tog metajezika. Smatramo da je simplificiranost u jezičnom izražavanju bitnija od zakamufliranosti. Uostalom, i Brajša (2000:66) smatra da je ona poruka razumljiva koja je jednostavna, kratka, pregledna i zanimljiva, a nerazumljiva ona koja je zapletena, nepregledna, opširna i nezanimljiva. Uobičajen i konkretan govor uvjet su razumljivosti.

Još jedno obilježje razgovora, osim razumljivosti i nerazumljivosti, je i *odnos* koji imamo sa suprotnom stranom u interpersonalnoj komunikaciji. Odnos *nadmetanja* ili *suparništva* u razgovoru vrlo je čest. Komunikacija u stilu „Ili ja ili ti“ obilježena je borbom za moći u kojoj je oba sugovornika bore za nadmoć, za prvo mjesto. S druge strane, odnos „Ja i ti“ je komplementarna komunikacija koja zahtijeva postojanje dviju uloga u komunikaciji: Prva uloga je uloga govornika, vođe, šefa; druga uloga je uloga slušača, poslušnika, podanika. Uloge i položaji su ustaljeni, te ih se sugovornici moraju strogo pridržavati. Postoji i treća vrsta

odnosa: Prikriveno manipuliranje. Radi se o odnosu „Ja nad tobom“ u kojem se na prvi, a niti na drugi, pogled ne može procijeniti tko s kime manipulira. Naposljetku, najkvalitetniji i jedini razuman odnos je „I ja i ti“, definiran kao slobodan i ravnopravan odnos. U takvom odnosu, u takvom razgovoru, komunikacija je slobodna i ravnopravna, dopunjujuća i svrhovita. Ovdje, za razliku od ostalih odnosa, prevladava sadržaj općenja kojemu se razborito prilagođavaju odnosi između sugovornika. Kvalitetan je onaj dijalog u kojem se partneri u razgovoru međusobno nadopunjuju, a nekvalitetan onaj u kojem jedan sugovornik nastoji drugoga podčiniti, njime razgovorom upravljati (Brajša, 2000:70-72).

Sljedeće obilježje razgovora uključuje pridjeve „udoban“ i „neudoban“. Primjerice, ako u razgovoru s partnerom, šefom, nekim sebi podređenim (ako si ti sam šef), punicom ili puncem, majstorom ili susjedom, mentorom ili nastavnikom, osjećamo latentnu nelagodnost, ne nalazimo se u *sadržajnom komunikacijskom komforu* koji je nužan za ugodan („udoban“) dijalog. Takav, udoban razgovor, pretpostavlja pravo na slaganje i neslaganje, na blizinu i udaljenost, pravo na razočaranje i zadovoljstvo, na aktivnost i pasivnost, potom na slobodan izbor početka i trajanja razgovora (Brajša, 2000:74-77).

Postoje mnogobrojne podjele kojima možemo podijeliti razgovor. No jedan od najčešćih i najvažnijih je podjela komunikacije na *verbalnu* i *neverbalnu*, te u posljednje vrijeme na *elektroničku komunikaciju*. Ovdje ćemo ukratko opisati te vrste komunikacija i njihova obilježja.

#### **4.1. Verbalni razgovor**

Verbalni razgovor je ona vrsta komunikacije koja podrazumijeva izgovorenu (jezične znakove u govoru) i pisanu riječ (tekst i sadržaj). Medij verbalne komunikacije je jezik. Ipak, jezik nije jedini oblik verbalne komunikacije. Verbalno komuniciranje može se zasnivati i na zviždanju, bubnjanju, lupkanju. Za našu temu važan je verbalni kôd koji se najčešće prenosi usmenim kanalom (postoje još i pisani, te znakovni kanali) (Fox, 2006:21/22). Verbalna komunikacija je za većinu ljudi uvjet bez kojeg se ne može kad je riječ o komunikaciji bilo koje vrste: Većina ljudi na svijetu imaju sposobnost govora, te im je sva ostala komunikacija samo „pripomoć“ u ovoj, ipak glavnoj, vrsti komunikacije. Jasno, postoje ljudi koji komuniciraju isključivo bez ispuštanja glasa, što zbog osobnog invaliditeta, što zbog nekih drugih stvari.

## 4.2. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija prati govornu komunikaciju, podupire je ili zamjenjuje, a često nije pod utjecajem naše svjesne kontrole (mimika, geste, držanje i kretanje, udaljenost između sugovornika, predmeti i odjeća, estetsko obilježje poruka, ponašanje u vremenu, boja glasa: intonacija, intenzitet, tempo). Pod „govorom“ tijela podrazumijevamo pokrete i položaj tijela, a potom paralingvističke znakove vezane uz glas. Područja neverbalnog istraživanja obuhvaćaju četiri segmenta. Radi se o kineziji (pokreti ruku, tijela, mimika lica), proksemiji (istražuje osobni prostor i razdaljinu među ljudima), haptici (istražuje učestalost i značenje dodira) i parajeziku (odnosi se na korištenje glasa u govoru i njegove neverbalne sastavnice). Neverbalna komunikacija otkriva u velikoj mjeri osjećaje i misli govornika; ton glasa, geste i mimika lica, kao i dodiri i općenito držanje tijela govore o prirodi odnosa među sudionicima dijaloga (Fox, 2016:22). U mnogim su kulturama kimanje glave, pogled, geste i osmijeh bitan element uspostavljanja ili potvrđivanja posebnih veza između sugovornika, ali također i način obeshrabrivanja nečlanova grupe u pokušaju sudjelovanja u razgovoru. Postoje mnoge teorije da su žene „jače“ u čitanju neverbalnih znakova, pa su mnoge žene iz tog razloga izvrsni pregovarači.

## 4.3. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija, kako sama sintagma nalaže, je ona vrsta komunikacije koja je omogućena elektroničkim medijima za prijenos verbalnih poruka, uz pomoć računala, elektroničke pošte, mobitela ili telefona, društvenih mreža, ili na neki peti način. Forma te komunikacije može biti vidljiva SMS poruka na zaslonu mobilnog uređaja, glasovna poruka na istom tom uređaju, klasična elektronička (*gmail, yahoo, hotmail...*) pošta, te različiti alati komunikacije na društvenim mrežama, kao što je *Facebook, Instagram, Twitter*, blogovi, forumi, grupe za dopisivanje i gledanje medijskog sadržaja (*Youtube, Tik-Tok*), ali i sve popularniji alati za digitalne grupne sastanke (*Teams, Zoom, Skype*), itd. Elektronička, odnosno informatičko-informacijska „revolucija“ u posljednjih dvadeset i više godina, donijela je svijetu brzu, olakšanu i jeftiniju komunikaciju. Zanimljivo je da je Stawicki Blak (2019) vrlo optimističan kada je riječ o elektroničkoj komunikaciji; smatra da ona potiče razvoj *verbuma*, verbalne komunikacije, te može na socijalnoj razini potaknuti i introverte da „progovore“.

## 5. Značenje razgovora u privatnoj i poslovnoj sferi

Razgovor može biti privatn ili poslovan. U sljedeća dva potpoglavlja osvrnut ćemo se na jednu komponentu privatnog razgovora u kojem ćemo obrazložiti koji je oblik poruke pogodan za izbjegavanje određenih konfliktnih situacija, te na komponentu poslovne komunikacije koja se odvija usmeno (verbalno i neverbalno).

### 5.1. Razgovor kao metoda rješavanja konflikata

Razgovor je najbolja metoda za rješavanje sukoba, bilo da se radi o privatnim konfliktima ili poslovnim sukobljavanjima među zaposlenicima istog ili različitog ranga. Uzroci sukoba mogu biti različiti; ljudi se mogu ne slagati oko činjenica, ideja, ciljeva, ideologije. Određena je mjera napetosti prisutna u svakoj komunikacijskoj situaciji. Kad dođe do sukoba – a sukob se razumljivo smatra nečim lošim, negativnim; nikom razboritom nije do sukobljavanja s bilo kime – većina ljudi nastoji izgladiti odnos, bilo povlačenjem, bilo verbalnim rješavanjem s drugom stranom. Kako do sukoba uopće ne bi došlo, potrebno je biti sklon uvažavanju sugovornika, njihovih stavova i emocija (Fox, 2006:100).

Mnogi verbalni i neverbalni čimbenici mogu ukazivati na prelazak iz običnog razgovora u verbalnu agresiju, sukob. Uobičajene verbalne formule koje mogu biti uvod u sukob su „Slušaj me malo!“, „Nemoj ti meni govoriti!“, „Znam ja što pričam!...“ (Fox, 2006:103). Formalno je konflikt podijeljen na nekoliko faza. Tako razlikujemo *latentnu fazu* (u kojoj neka obilježja komunikacijske situacije, poput neravnoteže moći, različitih društvenih uloga i sl., mogu zasmetati sudionike razgovora), *percepciju sudionika* (svaki član koji sudjeluje ili će sudjelovati u konfliktu ima svoju percepciju događaja), *artikulaciju osjećaja i iskazivanje svijesti o sukobu* (verbalno i neverbalno dajemo do znanja da nam „nije praf“), *manifestaciju sukoba* (obično glasna svađa, prijetnje i sl.) i posljednju fazu, *ishod sukoba* (trajni prekid odnosa, pomirenje ili *status quo*) (Fox, 2006:103/104).

Većina znanstvenika u svojim radovima elaborira ovu ili slične faze u razvitku konflikta. Brajša (2000:82-86) na jedan drugi način pristupa konfliktu, ali i porukama koje uopće dovode do mogućnosti sukoba. Prema njemu, u mnogim razgovorima prevladavaju četiri vrste poruka. To su „Ja“ poruke, „Ti“ poruke, „Mi“ poruke i bezlične poruke ili bezlični razgovor. Konflikti se uglavnom događaju u sferi „Ti“ poruka, ali i u „Mi“ porukama i bezličnim porukama. Krenut

ćemo s „Ti“ porukama. Takve poruke (primjerice, „Koliko sam ti puta rekla da opereš suđe!“, „Opet nisi bacio čikove!“, „Daj, prestani me gnjaviti!“) nude gotova rješenja, koriste se pri vrijeđanju, napadanju i predbacivanju, osuđujuća su i prokazivačka. Takav razgovor je jednosmjernan, stvara ozračje napada i obrane, te onemogućava iskren i otvoren dijalog. Konflikt možemo izbjeći služeći se „Ja“ porukama („Žao mi je što nisam oprao suđe, drugi put ću se bolje potruditi!“, „Tako bih rado s tobom pričao, pusti sada te čikove!“, „Stvarno te volim, sjedni se tu sa mnom da razgovaramo!“) kojima izražavamo vlastite osjećaje, opažanja, iskustva, doživljaje i sjećanja, ali i svoje želje i potrebe, maštanja i očekivanja, htijenja i bojazni, vjerovanja i stavove. U „Mi“ porukama izražavamo vlastiti položaj ili pak prikrivamo mišljenje, a tim porukama zapravo utječemo na druge neizravno („Moramo se voljeti“, „Daj, budimo si dobri, no“, „Hajde, pustimo sve i odimo na Dravu“). Na kraju, bezlične poruke su neosobne, te isključuju govornika od odgovornosti („Trebam misliti globalno, a djelovati lokalno!“). U „Ti“ / „Mi“ / bezličnim porukama uglavnom napadamo druge, sebe udaljavamo i isključujemo iz komuniciranja s drugima. Samo smo s „Ja“ porukama u stanju razviti osobni odnos s drugom osobom. Tim porukama približavamo se sugovorniku, postajemo prisniji, otvoreniji, dajemo mogućnost i da sugovornik krene s „Ja“ porukama, nadopunjavamo se i izbjegavamo konflikt. Ipak, trebalo bi izbjegavati neiskrene „Ja“ poruke, a također ni sve „Ti“ / „Mi“ poruke nisu uvijek apriori negativne.<sup>1</sup>

Prema Krameršek (2022:3), postoji pet strategija za rješavanje verbalnog sukoba. Prva strategija je *strategija povlačenja* (jedna se osoba u sukobu povlači pred drugom, agresivnijom). Druga strategija je *strategija dominacije* (jedna osoba u sukobu pokušava prisiliti druge osobe u sukobu da se priklone njemu), *strategija izgladivanja* (obje strane su sklonije stišavanju napetosti), *strategija kompromisa* (jedna osoba djelomično odustaje od svojeg stava ili cilja, no pokušava uvjeriti i drugu osobu u sukobu da također odustane) i *strategija konfrontacije* (ili suprotstavljanja, suočavanja; osobe u sukobu visoko vrednuju svoje odnose i ciljeve, ideje). Skupnjak (2000:10-12) će, pak, ozbiljnije pristupiti analizi, uzrocima i rješavanju sukoba, konzultirajući vodeće svjetske eksperte na tom području (Cushine, Pondy, Weeks).<sup>2</sup> Uglavnom,

---

<sup>1</sup> Mogli bismo dodati i petu poruku koju neki koriste u konfliktnim situacijama, a koja je posve suprotna ovim četirima, a to je *šutnja*. Šutnja je odsustvo govora, ignoriranje problema. Šutnja može biti znak indiferentnosti, ljutnje, ali i dubokog promišljanja, meditacije o problemu. Može označavati umor, nezadovoljstvo, nastavak neprijateljstva, ali i kontrolu nad situacijom (Fox, 2006:23).

<sup>2</sup> Pomalo je neobično da obje autorice u istom znanstvenom časopisu, i Marjanca Krameršak i Draženka Skupnjak, rabe – kad citiraju poznate znanstvenike iz inozemstva – posredan način citiranja, preko nekog od hrvatskih autora koji su spomenute međunarodne znanstvenike izvorno citirali. No nije toliko teško pronaći u otvorenim bazama izvorne članke na engleskome. Primjerice, čuveni članak Louisa R. Pondyja „Organizational Conflict: Concepts of Models“ iz 1967. (izvorno objavljen u: *Administrative Science Quarterly*, Vol. 12, No. 2 (Sep., 1967), pp. 296-320; published by: Johnson Graduate School of Management, Cornell University) možemo vrlo brzo pronaći na



konstruktivno rješavanje sukoba zahtijeva atmosferu suradnje, pojašnjenje načina opažanja, usmjerenost na individualne i zajedničke potrebe, izgradnju zajedničke pozitivnosti, gledanje u budućnost (ali i učenje iz prošlosti, a-ha!), stvaranje alternativnih opcija, itd. Neke od faza rješavanja sukoba možemo pročitati i kod Renate Fox (2006:105-110), Pavao Brajša je u jednoj svojoj drugoj knjizi, koju je posvetio baš svađanju („Umijeće svađanja“, 1996), lijepo i na trenutke duhovito dočarao čemu nas svađa sve može naučiti, ali i okarakterizirao svađu kao „uspješnu“ i „poželjnu“, jer od nas ljudi stvara kritičke ljude (109-154).

Kasnije ćemo, u istraživanju, vidjeti na koji način pristupnici ankete koju smo proveli rješavaju svoje konflikte.

## 5.2. Utjecaj razgovora na poslovni uspjeh

Poslovna komunikacija, a time i poslovna razgovorna komunikacija, vitalan je dio poslovanja. Poslovanje uključuje sve oblike i procese rada, od organizacije i menadžmenta, do nižih razina poslovnih procesa. U poslu svi komuniciraju, ili bi barem trebali komunicirati. Prenose se poruke, vrši korespondencija, razmjenjuju se i obrađuju informacije (Fox, 2006:15).

Za našu temu, usredotočit ćemo se na verbalnu poslovnu komunikaciju, i to na njen usmeni dio. Dotaknut ćemo se i neverbalne poslovne komunikacije. Usmena poslovna komunikacija može biti planirana (formalna) ili neplanirana (neformalna). Za poslovni uspjeh važna je i formalna i neformalna komunikacija. Zamislimo situaciju u kojoj – u formalnom razgovoru – dogovaramo neki posao, te u tom poslovnom razgovoru sve uredno dogovorimo, dajemo verbalne i neverbalne znakove prisnosti i povjerenja, a za deset minuta, čekajući lift, osobu s kojom smo dogovorili posao, u tom neformalnom okruženju, ignoriramo. To ne bi nikako ostavilo dobar dojam na osobu s kojom smo tek sklopili novi posao.

Prednost neposredne usmene komunikacije je brzina. U razgovoru, odašiljatelj poruke povratnu informaciju dobiva odmah te joj može prilagoditi svoju poruku. Postoji i nedostatak usmene poslovne komunikacije: nema pisanog traga. Stoga se usmena poslovna korespondencija mora verificirati pisanim tragom. Mi se usmeno, kako nas podučava Renata Fox (2006:59), možemo poslovno izražavati *razgovorom*, *diskusijom*, *javnim izlaganjem* i

---

mrežnoj stranici <http://www-personal.umich.edu/~lroot/ConflictMgtConceptMap/Pondy-Organizational-Conflict-1967.pdf> (25.5.2022.), preko JSTOR-a. U svakom slučaju, bolje se malo potruditi s istraživanjem i engleskim, nego opetovano citirati preko posrednika.

*izvješćivanjem*. Razgovor može biti neposredan (*face to face*) ili putem određenih elektroničkih sredstava (telefon, mobitel). Za bolji poslovni uspjeh bolji je neposredni razgovor u kojem govornik može sugovornika privući i svojom fizičkom pojavom i/li retoričkom „energijom“. Trenutni *feedback* omogućuje govornicima da svoje poruke modificiraju, prilagode, pojašne.

Usmeni oblik *uvjeravanja* ima za cilj promjenu vjerovanja, uvjerenja i stavova sugovornika. I sami smo svjesni koliko smo puta lakše izmanipulirani ili uvjereni u nešto kad nam se to predočava usmeno, licem u lice. Bude nam nekad neugodno odbiti sugestiju ili kupnju nekog proizvoda. Uspješno je uvjeravanje u osnovi svakog profitabilnog posla u kojem pošiljatelj poruke primjenjuje uglavnom ove tri metode: logiku argumenta – utjecaj na sugovornika uz pomoć činjenica, emotivni pristup – utjecaj na sugovornikove stavove, osjećaje, vjerovanja i predrasude, kombinirani pristup – utjecaj činjenicama i osjećajima (Fox, 2006:59/60). Dakako, ni primatelj poruka nije naivan; on će, sukladno svojoj emotivnoj i kognitivnoj inteligenciji, ali i kulturi / bontonu i obrazovanju, ispitati koreliraju li usmeni zaključci s činjenicama, provjeriti objektivnost i racionalnost sugovornika, provjeriti nije li do iskrivljavanja podataka došlo hotimice ili slučajno, provjeriti dalje nije li riječ o zlouporabi stavova slušatelja. Dalje, prikladni elementi neverbalne komunikacije (osmijeh, iskren izraz lica, prijateljsko držanje tijela) predstavljaju iznimno bitan element uvjeravanja. A uvjeriti nekoga u bilo što lakše je usmeno, licem u lice, nego pismeno – letcima, elektroničkom poštom, itd.

To bi bilo uvjeravanje. Što ako s druge strane imamo nekoga tko bilo kakva „uvjeravanja“ odbija kao što se teniska loptica odbija od zida? Nadalje, ako ja uvjeravam svoju prijateljicu da će Osijek sljedeće godine biti prvak Hrvatske u nogometu, a prijateljica me blijedno sluša i govori mi o pojačanjima konkurenata, a ja ju ne želim čuti, te „pilim“ po svojem – moram li i dalje nastaviti s „uvjeravanjima“ ili moram „stati na loptu“, duboko udahnuti i čuti i prijateljičino mišljenje? Da, sada dolazimo do jedne vrlo bitne komponente u cjelokupnom našem izlaganju o razgovoru, bilo da se radi o privatnoj ili poslovnoj sferi: O *slušanju*. Slušanje je proces koji je jednako važan kao što je to *govor*. Slušanje zahtijeva osjetljivost na poruku, spremnost na njeno razumijevanje, formiranje stava prema poruci. Slušanjem pratimo verbalne i neverbalne poruke osobe koja govori i gestikulira. U pozitivnoj atmosferi razmjene ideja, bilo da se radi o poslovnom pregovaranju ili nečem drugom, proces slušanja je blagotvoran i teče bez većih problema. U poslovnom pregovaranju, jedna strana je sad govornik, sad slušatelj. I tako u krug. U ovom je procesu potrebna maksimalna pažnja u kojem trebamo odbaciti svoje predrasude, te se koncentrirati na sadržaj razgovora i braniti interes tvrtke (Fox, 2006:61).

*Diskusija* je još jedan oblik poslovnog razgovora. Radi se o procesu koji temeljno počiva na uzajamnosti. Diskusija u poduzeću je svojevrsni *brainstorming* (detaljnije o brainstormingu usp. Schulz von Thun, 2001:87-89) o nekoj ideji, nastavku poslovanja, prošlim poslovnim odlukama, sadašnjem stanju, i sl. Razlika između diskusije i poslovnog sastanka je u neformalnosti (odnosno nešto manjoj formalnosti) diskusije, koja bi trebala biti opuštena, konstruktivna, kreativna. Raspored osoba u diskusiji ponekad otežava praćenje neverbalnih čimbenika, što nekima može otežati praćenje povratnih informacija. Fox (2000:63) vrlo precizno detektira pravila jedne konstruktivne diskusije, od kojih su najvažnija stvaranje kooperativnog ozračja, organizacija i prezentacija misli mora biti razumljiva svim sudionicima, ton izlaganja mora biti pozitivan, uskladiti držanje tijela s govorom, ne dozvoliti omalovažavanje. Jasno, riječ u diskusiji ima svatko, te bi bilo dobro da baš svi članovi skupa govore.

*Javno izlaganje* ili *javni nastup* bitan je dio govorničke forme u poslovnom svijetu. Govornik je u nastupu dužan definirati temu izlaganja, prikupiti sve potrebne informacije, logično organizirati materijal, pripremiti plan izlaganja (uobičajeno u ppt formi), te pravodobno obavijestiti organizatora o tehničkim detaljima svog izlaganja. Način izlaganja valja uskladiti s komunikacijskom namjerom, te barem približno poznavati sastav publike. Neke od vježbi javnog izlaganja (Fox, 2006:64) su: vježbanje pred ogledalom, govorenje (ne čitanje sa slajdova), gledanje publike (ne u zid ili u neku točku), izbjegavanje tikova i grimasa, efektno formuliranje uvoda i završetka, a ni duhovitost i spontanost nisu naodmet.

*Poslovno izvješćivanje*, pak, uglavnom je pismeno, ali ovdje nas zanima usmeno izvješćivanje. U usmenom izvještaju (obično nadređenome ili skupini ljudi, na nekoj sjednici ili skupštini dioničara), govornik mora biti metodičan, egzakatan, objektivan. Izvještaj mora biti istinit, a može imati i elemente subjektivnosti (ako sadrže određena tumačenja, pretpostavke, ideje). Govornik mora biti formalno, lijepo obučen. Mora se držati uspravno, samouvjeren, vjerovati u ono što prezentira. Mora, na kraju, biti jasan (vrijeme je ograničeno, sudionici nestrpljivi) i pozoran. Može i improvizirati (Fox, 2006:64/65).

## 6. Kako poboljšati razgovor

Većina se komunikologa (Glaser, 2013; Brajša, 2000; Sargent i ost., 2013; Hargie, 2019) jednoglasno slaže da je vrsta jednosmjerne komunikacije lažna i reaktivna, te da nije dobra za uspješan i konstruktivan razgovor. Recept za loš razgovor je lažna, reaktivna i jednosmjerna komunikacija, a tek je dvosmjerna komunikacija – ona u kojoj sugovornici međusobno reaguju i uzajamno jedan na drugoga utječu – ona forma razgovora nakon kojeg sugovornici iz takvog općenja izlaze drugačiji, oplemenjeni (Brajša, 2000:167).

Na početku rada, u Uvodu, smo citirali Platonovog *Fedra*. Sugovornici u njegovim dijalozima svi redom – nakon razgovora sa Sokratom – izlaze upravo takvi: S novom spoznajom, razboritiji i mudriji. Svaki Sokratov sugovornik koji je držao monologe, koji se „kao pijan plota“ držao svojih teza i uvjerenja, te koji je oholo i arogantno odbijao svačije drukčije razmišljanje, koji je dakle u svojoj komunikaciji primjenjivao modele jednosmjerne, lažne i reaktivne komunikacije, bivao je na kraju osramoćen i prokazan kao lažac i nezalica (Szlezák, 2000). Jedino je dvosmjernan razgovor stvaran i uspješan, aktivno-reaktivan i obostran. U takvom razgovoru sugovornici se cijene i poštuju, slušaju jedan drugoga, razmišljaju o onome što je ovaj drugi izrekao; jedan drugome objašnjava, jedan na drugoga utječe, predlaže, zaključuje. Cilj takve komunikacije je uspostavljanje veze i spajanje. Iz takve komunikacije, na kraju, proizlaze zajedničke obveze i prava, posao i akcija (Brajša, 2000:169).

Razgovor, da bi bio uspješan, treba biti iskren. Kad nam nešto nije jasno, trebamo otvoreno i bez ustručavanja tražiti objašnjenje. Moramo slušati objašnjenja sugovornika, te to objašnjenje prilagoditi sugovorniku (djetetu, susjedu u liftu, kolegi, bračnome drugu). U objašnjenjima je potrebno biti konkretan, objektivan, cjelovit, izravan i neposredan. Nadalje, potrebno je dati sugovorniku riječ, te ga pitati ako nama nešto nije jasno. Sugovornika ne smijemo prekidati (osim u slučaju monologa, o kojem smo već pisali). Dijalog treba biti nadovezujući razgovor, a ne preći u prekidani monolog.

U razgovoru je potrebno jedan drugoga i *slušati*, a ne samo jedan drugome govoriti. Nađemo se tako u situaciji da prisustvujemo razgovoru, ili da smo sami dionici razgovora, u kojem dvije osobe „razgovaraju“ na način da se međusobno uopće ne „čuju“, već „verglaju“ svaki po svom. Tek se slušanjem onog drugog ostvaruje stvarna komunikacija s drugim. I slušanje je vještina, ne samo govorenje! Nadalje, nije potrebno samo slušati, već u razgovor uključiti altruizam, potrebno je emocionalno i kognitivno reagirati. Paul Sanders (2021) smatra da je prvih nekoliko

sekundi razgovora od neprocjenjive važnosti. Potrebno je prići sugovorniku, nasmiješiti mu se, rukovati se s njim i uspostaviti kontakt očima. Tijekom razgovora, potrebno je sugovorniku dati do znanja da ga razumijemo; možemo ga primjerice pitati nešto o temi o kojoj priča. To će ohrabriti sugovornika, podignuti mu samopouzdanje, razgovor vjerojatno učiniti zanimljivijim, a na kraju će obostrana konverzacija bliže povezati dvije osobe.

Što više poznajemo osobu, više možemo s njom razgovarati *osobnije*. No, također i s ljudima koje jedva poznajemo možemo početi razgovarati o osobnim temama, te stoga započeti proces izgradnje prijateljstva. Čak i nakon prvih nekoliko minuta razgovora možemo krenuti s „dubljim“ i osobnijim temama, ako nam osoba „klikne“. Isto tako, balansiranje između zabavnog i ozbiljnog razgovora vitalna je vještina razgovora – kad se radi o važnim, teškim temama, ne možemo paradirati i praviti se blesavi; kad je riječ o nekakvom *trashu* u razgovoru, možemo pokazati i svoju duhovitiju i vrcaviju stranu. Nadalje, lijepo je u razgovoru pronaći neku zajedničku točku. Moramo zapravo reći što smatramo da nam je zajedničko ili gdje su nam putevi slični. Trebali bismo, recimo, spomenuti iskustva koja dijelimo („Joj, daa! Bila je prava muka pronaći parkirno mjesto i za mene“, ili „Što? Meditirate na plaži subotom u 10 sati? Kako te nikad nisam vidio – idem i ja svake subote ujutro oko 10 na tu istu plažu!“). Bitna vještina razgovora je sposobnost prihvaćanja i toleriranja različitih stajališta. Lijepo je ostavljati dojam da se bilo koja tema može promatrati iz različitih perspektiva i da ljudi imaju različite interpretacije. Ako to ne možemo dokazati, ljudi će misliti da smo jednodimenzionalni i tupi (Sanders, 2021).

Dobar sugovornik je dinamičan sugovornik. Morate znati mijenjati teme; drugim riječima, možemo preuzimati inicijativu i ispričati priču. Potom možemo zaokružiti temu i prijeći na neku drugu. Također je umijeće razgovora *podignuti* druge sudionike da se osjećaju bolje i sretnije, pohvaliti ih kad imaju neki uspjeh u životu, pomoći im da povjeruju na čemu god rade, što god im je san ili aspiracija, da je to moguće postići („Da, naravno, to možeš učiniti!“; „Oh, to je nevjerojatno! Kakav sjajan cilj! Uz malo upornosti, siguran sam da ćeš uspjeti!“) (Sanders, 2021).

Svoje vještine razgovora možemo (i trebamo, dakako) vježbati gdje god se nalazili. Potrebno je ići na različita društvena događanja, te vježbati govore pred drugim ljudima. Jasno, na tim *eventima* ljudi neće znati da vi upravo vježbate dijaloge s njima. U grupnim razgovorima sa socijalno sposobnim osobama mogli bismo obratiti pozornost na to koliko dugo svaka osoba govori, kako se izmjenjuju u razgovoru, kada pričaju priču nasuprot kada samo iznose činjenice, potom na način na koji iznose argumente kako bi istaknuli i uvjerali druge naspram kada samo

slušaju i slažu se, ali i kako se šale nasuprot tome kad i kako se uozbilje. Također je vrlo korisno znati govoriti o sebi, te umjeti uključiti humor (biti duhovit) u razgovor. Znati imati mjeru s humorom. Ipak, ne treba s ničim pretjerivati. Nitko nije baš uvijek raspoložen za razgovor, pa tako ni mi. Svaki razgovor je samo jedan među tisućama. Treba znati smanjiti pritisak, shvatiti da smo samo ljudi i da nam je dopušteno griješiti. Najgori scenarij (ako nekoga uvrijedimo ili se nedolično ponašamo u razgovoru) je isprika. Ipak, najgore je u društvu baš uvijek šutjeti (Sanders, 2021; Brajša, 2000).

## **7. Predmet i ciljevi istraživanja**

Predmet istraživanja obuhvaća razgovornu komunikaciju: kako i koliko često razgovaramo, na koji način rješavamo konflikte, kako svladavamo strah od javnog nastupa, jesmo li iskreni u razgovoru, slušamo li dovoljno dobro sugovornike, jesmo li spremni usavršiti svoje govorničke vještine, imamo li predrasuda prema onim govornicima koji imaju određene govorne mane ili upotrebljavaju tuđice.

Cilj ispitivanja je istražiti tehnike razgovora koje preferiraju učenici srednjih škola, fakulteta i zaposleni te utjecaj razgovora na osobe i okruženje u kojem žive.

## **8. Metodologija rada**

### **8.1. Istraživačka pitanja i metode istraživanja**

U sklopu rada provedeno je istraživanje na 112 ispitanika. Ispitivao se, u prvih deset pitanja, njihov odnos prema razgovoru, konfliktima u razgovoru, strahu i opuštenosti ili tjeskobi prilikom razgovora, potom o tremi, razumljivosti i nerazumljivosti, iznošenju primjedbi, iskrenosti i neiskrenosti u iznošenju mišljenja, ali i razgovoru sa samim sobom. Nakon tih pitanja, slijedile su izjave (šest) koje se odnose na određene razgovorne situacije, te mogućnost zaokruživanja stupnja slaganja s izjavama (od jedan do pet), pri čemu je odgovor „1“ označavao „Uopće se ne slažem“, a odgovor „5“ „U potpunosti se slažem“. Istraživanje je imalo ukupno 16 pitanja (konkretna pitanja i izjave).

Istraživačka pitanja na koja bi rad temeljem provedenog istraživanja trebao dati odgovore su kako razgovor utječe na ispitanike u različitim situacijama, kako razgovor utječe na rješavanje konflikata i kako ispitanici tijekom razgovora doživljavaju okolinu.

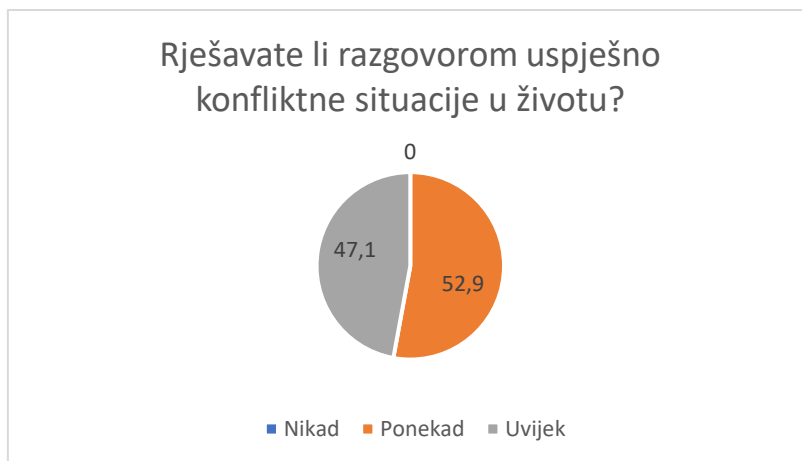
## **8.2. Prikupljanje podataka i informacija**

Uzorak u istraživanju bio je probabilistički (slučajni stratificirani uzorak) preko *Google obrasca*, a pitanja koja smo postavili ispitanicima možemo vidjeti u Prilogu 1. Prikupljanje informacija i podataka relevantnih za završetak anketnog istraživanja trajao je gotovo dva mjeseca. U ispitivanju smo se odlučili za deskriptivnu analizu u kojoj je za ovakvu analizu uzorak dovoljan, ali za složenije analize i izračune bilo bi potrebno imati veći broj ispitanika za uzorak. Zbog praktičnosti (i pandemije), nismo prikupljali podatke od učenika osnovnih škola, kao i od umirovljenika, no svakako da bi ispitivanje bilo složenije, time i sveobuhvatnije i istinitije, da smo i od te skupine ljudi prikupili uzorke. Također, nismo odvajali tri ciljane skupine u posebne grafikone, nego smo sve ispitanike stavili u jedinstveni grafikon. S obzirom da se radilo o internetskom ispitivanju, kontrola u tom slučaju nije bila moguća. Teoretski se netko mogao predstaviti kao student, a zapravo je bio umirovljenik. No smatramo da to nije utjecalo na ukupnost rezultata. Istraživanje je provedeno u razdoblju od 29. ožujka do 22. svibnja 2022.

## **9. Rezultati istraživanja**

Na anketna pitanja odgovorilo je 112 ispitanika. Od tog broja, ženskog spola je njih 66 (ili 59%), a muškog 46 (odnosno 41%). Glede dobi ispitanih, njih između 18 i 29 godina bilo je 74 (66%), između 30 i 49 godina njih 28 (25%), a onih iznad 50 godina života svega 10 (ili 9%). Glede obrazovanja, od 112 ispitanika, njih 21 ima SSS (19%), VŠS posjeduje 68 osoba (gotovo 60%), a VSS njih 23 (ili 21%). Ovi opći podaci bitni su za istraživanje iz razloga što bi nam trebali pokazati na koji način komunicira onaj dio populacije kojemu je komuniciranje u ovom životnom (srednjoškolskom, studentskom, radnom) periodu od krucijalne važnosti. Da radimo, primjerice, ispitivanje samo na umirovljeničkom uzorku, vjerujemo da bismo dobili drugačije rezultate.

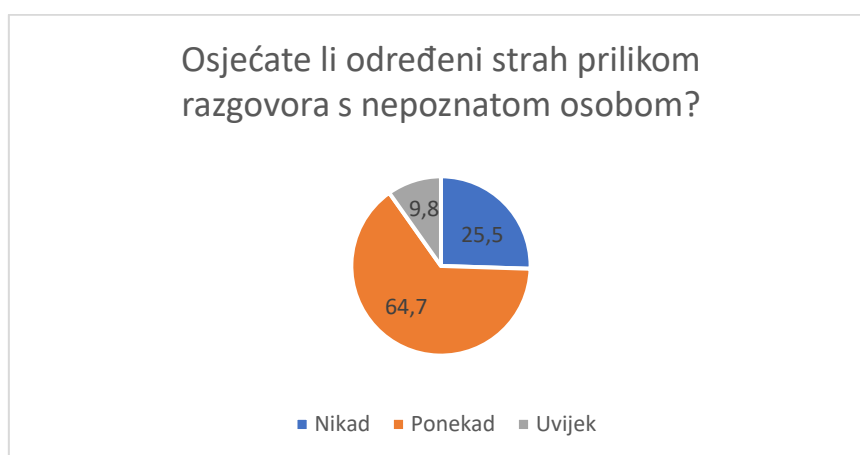
Pitanja i odgovori (u postocima) na svako od odgovorenih pitanja su sljedeći:



**Grafikon 1.** Anketno pitanje 1: „Rješavate li razgovorom uspješno konfliktne situacije u životu?“

Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 1** prikazuje odgovore na pitanje „Rješavate li razgovorom uspješno konfliktne situacije u životu?“. „Uvijek“ je odgovorilo njih 47,1%, a „Ponekad“ njih 52,9%. Da „nikad“ ne rješavaju konflikte nije odgovorio niti jedan ispitanik. Odgovori ukazuju na činjenicu da u uzorku uglavnom imamo one ispitanike koji su skloni sukobe rješavati razgovorom. To nije neko iznenađenje s obzirom da su ispitanici uglavnom mlađe osobe i osobe srednje dobi kojima bi nerješavanje konfliktnih situacija razgovorom otežalo svaki oblik komunikacije – bilo na nastavi ili u poslu. U idućim grafikonima vidjet ćemo jesu li ispitanici u svakoj situaciji otvoreni razgovornom rješavanju različitih problema.



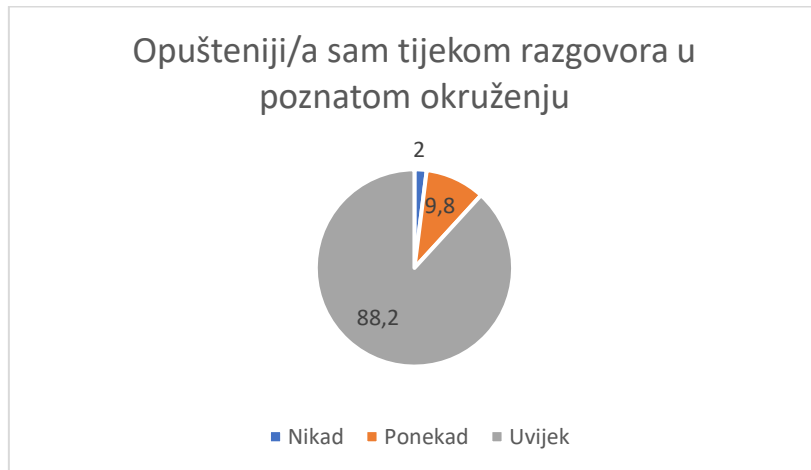
**Grafikon 2.** Anketno pitanje 2: „Osjećate li određeni strah prilikom razgovora s nepoznatom osobom?“

Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 2** prikazuje odgovore na pitanje „Osjećate li određeni strah prilikom razgovora s nepoznatom osobom?“, a većina (nešto manje od 65%) je odgovorila da ponekad



osjeća strah kad komunicira s nepoznatima. Svaki deseti ispitanik (9,8%) uvijek osjeća određenu nelagodu, a svaki četvrti (25,5%) ne osjeća strah u ovakvoj situaciji. Odgovori pokazuju da kod većine ispitanika postoji određeni strah kad razgovaraju s njima nepoznatim osobama. Ovo nas pitanje uvodi u sljedeće, a grafički ga možemo pogledati u nastavku.



**Grafikon 3.** Anketno pitanje/tvrđnja 3: „Opušteniji/a sam tijekom razgovora u poznatom okruženju“.

Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 3** prikazuje odgovore na tvrdnju „Opušteniji/a sam tijekom razgovora u poznatom okruženju“. Dali smo tri moguća odgovora na ovu tvrdnju, a **velika** većina (88%) odgovorilo je da je uvijek opuštenija u razgovoru s poznatima. „Ponekad“ se tako osjeća njih nešto manje od deset posto, a svega 2% se „nikad“ ne osjeća opušteno. Ljudi se osjećaju opuštenije u poznatom okruženju iz jednostavnog razloga što sugovornike bolje poznaju, osjećaju što, kada i kako mogu izreći, kakvih tema se potrebno kloniti, te je anksioznost u društvu već poznatih osoba niža.

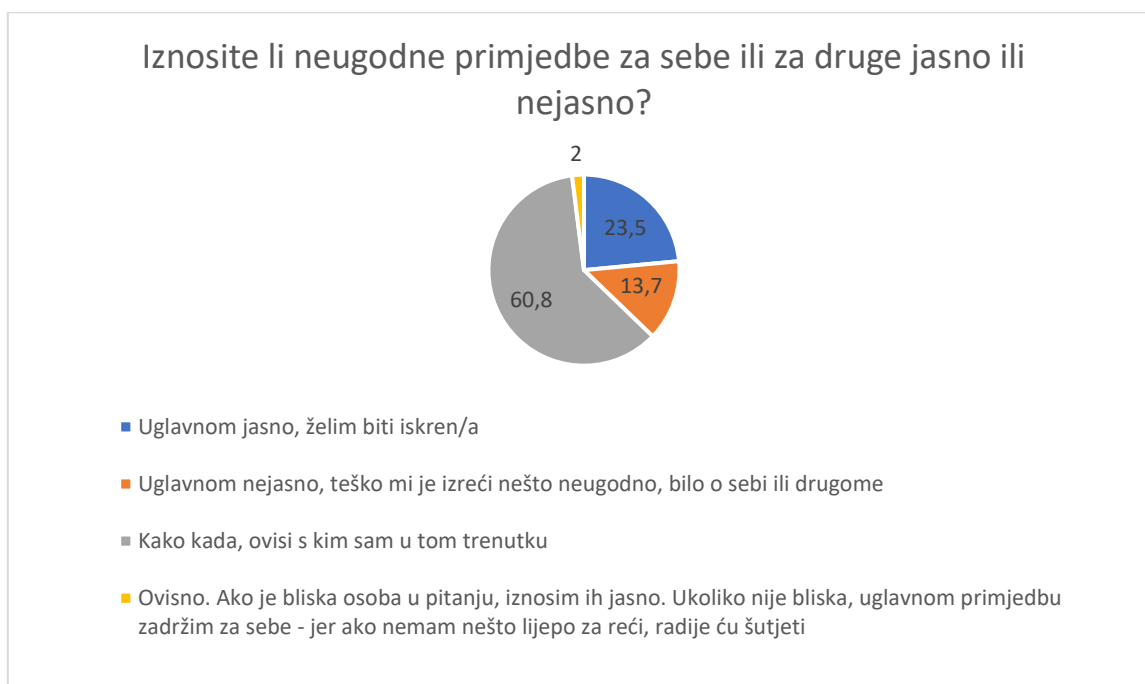


**Grafikon 4.** Anketno pitanje 4: „Imate li tremu kada razgovarate s profesorom ili nadređenim?“

Izvor: Samostalna izrada

Pitanje u **Grafikonu 4** odnosilo se na komunikacijski odnos s profesorom (ako se radilo o srednjoškolicima i studentima), odnosno nadređenim (na poslu ili u nekoj trećoj situaciji). Pitanje je izgledalo ovako: „Imate li tremu kada razgovarate s profesorom ili nadređenim?“, a dali smo za birati između šest mogućih odgovora. „Ponekad“ je odgovorilo njih 70,6%, „Uvijek“ njih 15%, a ostali su se postoci rasporedili ravnomjerno: Njih 4,5% nema nikakvu tremu u ovakvim situacijama, a isti postotak prati kako se profesori ili nadređeni odnose prema drugima, pa to ovisi o njihovoj razini treme. Minimalan broj ispitanika (2,7%) ne osjeća tremu u razgovoru s profesorom ili nadređenom osobom. Studenti i radnici koji „u grču“ razgovaraju sa svojim profesorima i nadređenima, nerijetko teže ispunjavaju svoje studentske i radne obveze, pa bi ovi drugi trebali raditi na „omekšavanju“ komunikacijskih i drugih odnosa sa svojim studentima i radnicima.

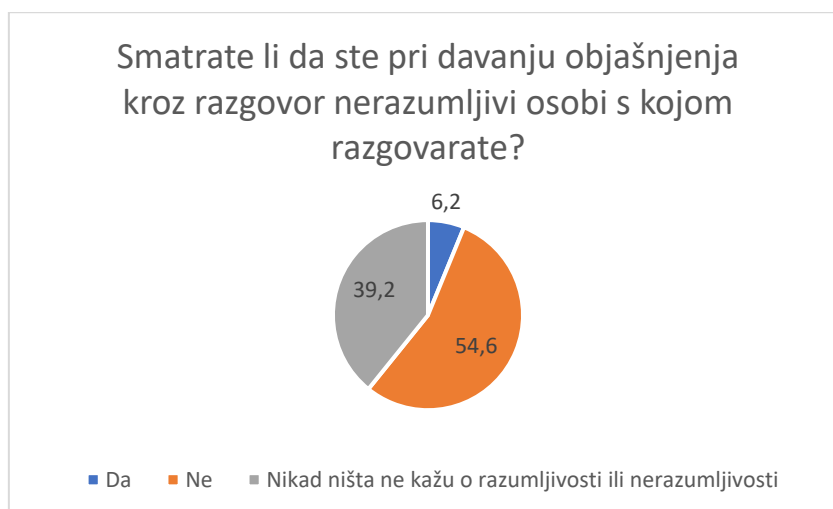
Slijedi pitanje o razgovjetnosti iznošenja neugodnih primjedbi.



**Grafikon 5.** Anketno pitanje 5: „Iznosite li neugodne primjedbe za sebe ili za druge jasno ili nejasno?“

Izvor: Samostalna izrada

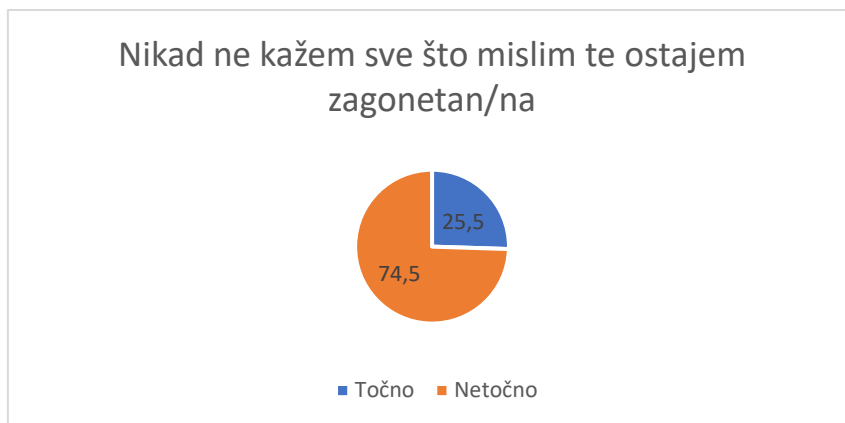
Pitanje u **Grafikonu 5** bilo je „Iznosite li neugodne primjedbe za sebe ili za druge jasno ili nejasno?“, a odgovori su: „Uglavnom jasno, želim biti iskren/a“ (23,5%), „Uglavnom nejasno, teško mi je izreći nešto neugodno, bilo o sebi ili drugome“ (13,7%), „Kako kada, ovisi s kim sam u tom trenutku“ (nešto manje od 61%) i „Ovisno. Ako je bliska osoba u pitanju, iznosim ih jasno. Ukoliko nije bliska, uglavnom primjedbu zadržim za sebe - jer ako nemam nešto lijepo za reći, radije ću šutjeti“ (svega 2%). Na neki način, rezultati ovog anketnog pitanja su očekivani. Jednostavno je teško uvijek iznositi određene stvari (primjedbe), jer će nas prirodno svi početi izbjegavati.



**Grafikon 6.** Anketno pitanje 6: „Smatrate li da ste pri davanju objašnjenja kroz razgovor nerazumljivi osobi s kojom razgovarate?“. Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 6** prikazuje odgovore na pitanje „Smatrate li da ste pri davanju objašnjenja kroz razgovor nerazumljivi osobi s kojom razgovarate?“. Potvrдно je odgovorilo njih svega oko 6%, negativno 54,6%, a više od 39% ispitanika odgovorilo je da osobe s kojima razgovaraju nikad ništa ne kažu o tome razumiju li sugovornika ili ne razumiju. U osobnom sam iskustvu uvidjela da sam ponekad nerazumljiva drugoj osobi kad razgovaram o nekom problemu ili okolnosti, pa sam postavila pitanje o tome. Ponekad se i sami, radi nelagode, pravimo da razumijemo osobu koja nam nešto govori, no ne prekidamo ju i pravimo se da ju razumijemo kako i nju i sebe ne bi doveli u neugodnu situaciju. Iz tog razloga, moguće je da smo i mi ponekad nerazumljivi drugoj osobi, pa je ipak bolje biti iskreniji te reći kako drugu osobu ne razumijemo, te da nam pojasni sadržaj razgovora. Tako ćemo steći povjerenje, a i nama će sugovornici priznati kada smo mi nerazumljivi.

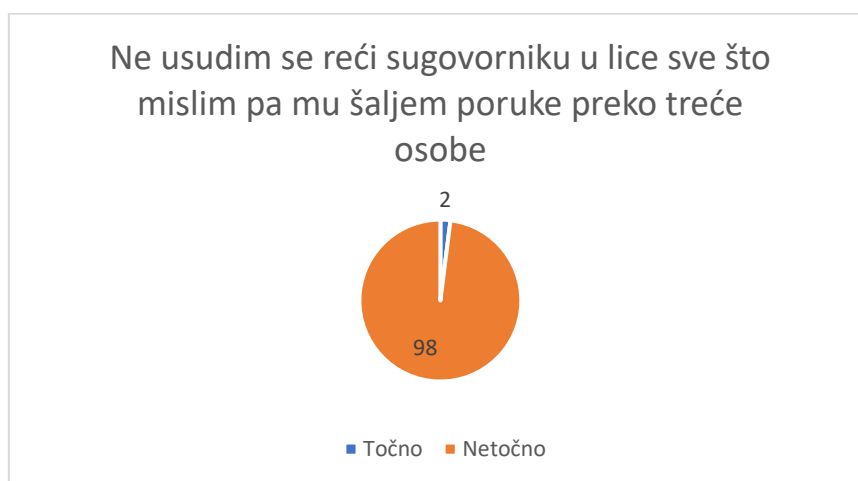
Sljedeća tri pitanja su tvrdnje na koje su ispitanici odgovarali s „Točno“ ili „Netočno“.



**Grafikon 7.** Anketno pitanje/tvrđnja 7: „Nikad ne kažem sve što mislim te ostajem zagonetan/na“.

Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 7** prikazuje odgovore na tvrdnju „Nikad ne kažem sve što mislim te ostajem zagonetan/na“. Zagonetan želi ostati svaki četvrti ispitanik (25,5%), a posve otvoreno je njih 74,5%. Većina anketiranih uvijek kaže sve što misle ali je pitanje jesu li ispitanici iskreno odgovarali budućim govorima o sebi.



**Grafikon 8.** Anketno pitanje/tvrđnja 8: „Ne usudim se reći sugovorniku u lice sve što mislim pa mu šaljem poruke preko treće osobe“. Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 8** prikazuje odgovore na tvrdnju „Ne usudim se reći sugovorniku u lice sve što mislim pa mu šaljem poruke preko treće osobe“. Plebiscitarno (98%) se ispitanika izjasnilo tako što je opovrglo ovu tvrdnju, a svega se dva posto ispitanika izjasnilo da se ne usude u lice reći sugovornicima sve što misle. Ako bismo ovo pitanje povezali s prethodnim, vidjeli bismo kako postoji razlika između ta dva pitanja, što se očituje i u odgovorima. U sedmom pitanju,

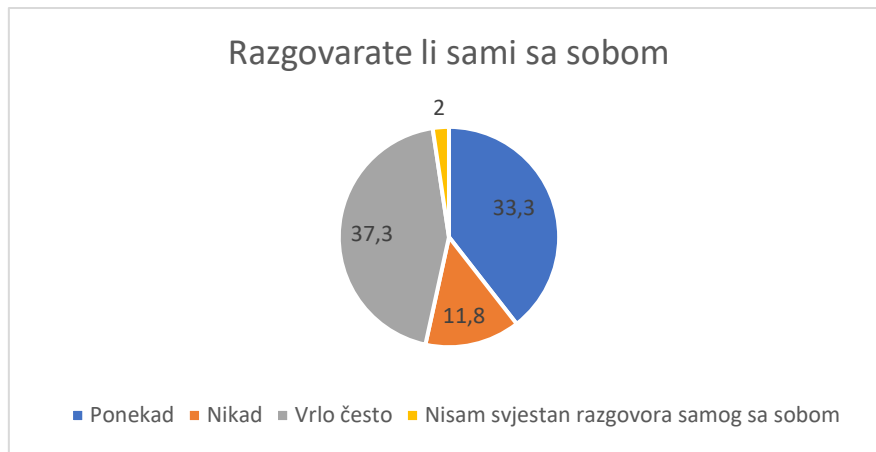
dio ispitanika *namjerno* prešućuje sugovornicima određene stvari, dok je u osmom prisutan strah kod iznošenja vlastitog mišljenja. U oba je slučaja prisutno odsustvo iznošenja sudova. Grafikon 8 možemo također usporediti s grafikonom 5, u kojem smo ponudili veći broj mogućih odgovora na pitanje o iznošenju neugodnih primjedbi. Dok je u osmom pitanju samo 2% ispitanika odgovorilo da se ne usudi reći sugovorniku sve što misli, u petom je gotovo 13,7% ispitanika reklo kako im je teško izreći neugodan sud o drugima, pa čak i o sebi.



**Grafikon 9.** Anketno pitanje/tvrdnja 9: „Pričaju za mene da sam u dijalogu neiskren/a i neuvjerljiv/a“.

Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 9** prikazuje odgovor na tvrdnju „Pričaju za mene da sam u dijalogu neiskren/a i neuvjerljiv/a“. Na ovu tvrdnju, svi ispitanici smatraju da baš nitko nikada o njima ne priča u kontekstu neiskrenosti. Ipak, vjerojatnije je da o mnogim ispitanicima oni drugi ponekad pričaju u negativnom kontekstu („ogovaranje“), tako da ovo pitanje možemo povezati s pitanjima koja se tiču iskrenosti u razgovoru. Minimalan broj ljudi se nikad ne usudi reći sugovorniku što misli (Grafikon 7), pa je možda očekivano da je svih 112 anketiranih vrlo optimistično u pogledu toga što drugi misle o njima – naime to da su baš uvijek uvjerljivi i iskreni u razgovoru. Da je više iskrenosti u međusobnoj komunikaciji, tada bi i druga strana – ona koja misli da se o njoj / njemu nikad ništa negativno ne priča – saznala za svoje možebitne (komunikacijske) mane, te ih nastojala korigirati.

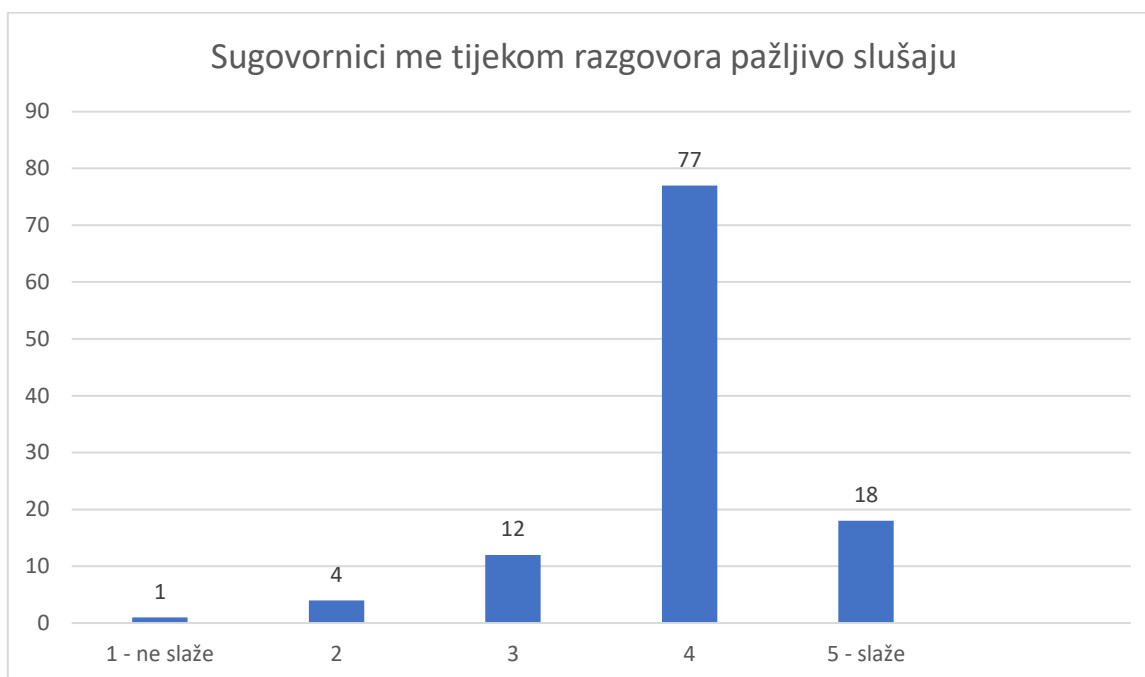


**Grafikon 10.** Anketno pitanje 10: „Razgovarate li sami sa sobom?“  
Izvor: Samostalna izrada

**Grafikon 10** prikazuje odgovore na pitanje „Razgovarate li sami sa sobom?“. Trećina anketiranih (37,3%) odgovorila je na postavljeno pitanje „Vrlo često“, dok je druga trećina (33,3%) odgovorila „Ponekad“. Nikad ne priča samo sa sobom njih 11,8%, a svega dva posto je odgovorilo da zapravo nije ni svjesno razgovara li samo sa sobom ili ne razgovara. Ovo je pitanje djelomično subjektivne naravi: Naime, neki ljudi uistinu vrlo živo i aktivno *razgovaraju* sami sa sobom, no toga uopće nisu svjesni. Dakako, taj razgovor nije identičan „razgovoru“ osobe koja boluje od shizoidne paranoje ili bipolarnog poremećaja. Nisam iznenađena odgovorima na ova pitanja jer se odgovori podudaraju s mojim osobnim iskustvom u pogledu razgovora sa samim sobom. I sama spadam u tih 70% ispitanika koji ponekad ili vrlo često razgovaraju sami sa sobom, no za mene osobno to je neka vrsta „*auto brainstorminga*“.

U daljnjem smo ispitivanju predložili ispitanicima niz izjava koja se odnose na razne situacije u kojima se možemo naći tijekom razgovora. Ispitanici su morali izraziti svoj stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama tako da su uz svaku od njih morali odabrati jednu od ponuđenih odgovora, pri čemu je brojka „1“ označavala tvrdnju „Uopće se ne slažem“, a brojka 5 „U potpunosti se slažem“. Jasno, brojke od 2 do 4 označavaju stupanj slaganja ili ne slaganja, ovisno o semantici tvrdnji na brojevima 1 i 5.

Prva izjava bila je „Sugovornici me tijekom razgovora pažljivo slušaju“.



**Grafikon 11.** Anketna izjava 1: „Sugovornici me tijekom razgovora pažljivo slušaju“.

Izvor: Samostalna izrada

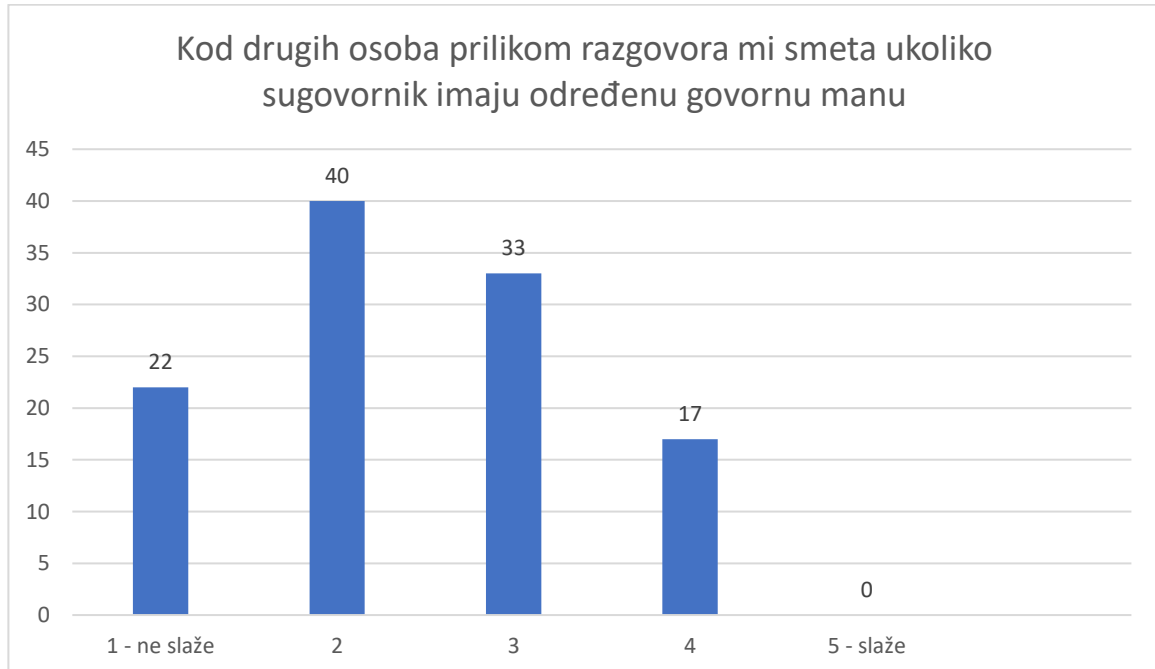
U stupčastom grafikonu (**Grafikon 11**) možemo vidjeti rezultate ispitivanja. Najveći broj ispitanika, njih 95, smatra da ih sugovornici tijekom razgovora pažljivo slušaju (vrijednosti 4 i 5). Jedan ispitanik smatra da ga sugovornici uopće ne slušaju, a ostali ispitanici (4 + 12 = 16%) su ovoj tvrdnji dali vrijednost 2, odnosno 3. Smatraju da ih sugovornici pažljivo ne slušaju, no da njihov govor ipak dopire do njih. Većina ispitanika smatra da ih sugovornici pažljivo slušaju tijekom razgovora. Jasno, to je njihovo mišljenje. Opet iz iskustva – koncentracija slušača s vremenom opada, tako da kad netko ima polusatni monolog, ovaj drugi se pravi da sluša, a misli na to kako što prije stići na vlak ili pojesti nešto, ili... dovršiti diplomski rad.

Postoje određeni neverbalni znaci kod slušatelja koji ukazuju na zasićenost razgovorom, tako da bismo te znakove trebali naučiti i znati ih primjenjivati u praksi. Sjajno su takve situacije opisali Emma Sargent i Tim Fearon (2013:165-169) koji su cijelo poglavlje posvetili prestanku govorenja. **Oni** smatraju da mnogo ljudi nije svjesno problema monologiziranja („nervozni su i ne mogu prestati blebetati; stalno se ponavljaju; ne mogu podnijeti tišinu i osjećaju da je



trebaju ispuniti govorom; žele pomoći u trenucima kada je zapravo najbolji način pomaganja tišina“), te daju upute kako takvim „vampirima“, tako i slušačima („Zaista sam uživala u razgovoru s vama. Tu je još jedna osoba koju želim upoznati, stoga vas molim da me ispričate“; „Zaista sam uživala u našem razgovoru. Vrijeme je da uzmem još jedno piće. Želite li i vi?“). Slušanje mogu otežavati različite situacije: Anksioznost, impulzivnost, sporiya „obrada“ rečenica (zbog umora, kognitivnog zamora ili jednostavno nemogućnosti shvaćanja onog drugog), problemi s jezičnim i socijalnim vještinama. Također je potrebno postavljati sugovorniku potpitanja ako nešto ne razumijemo, te zatražiti pauzu od razgovora ako nam je potrebna. „Šumovi“ u komunikaciji nisu rijetkost, te je potrebno na vrijeme reagirati kako bismo ih se riješili.

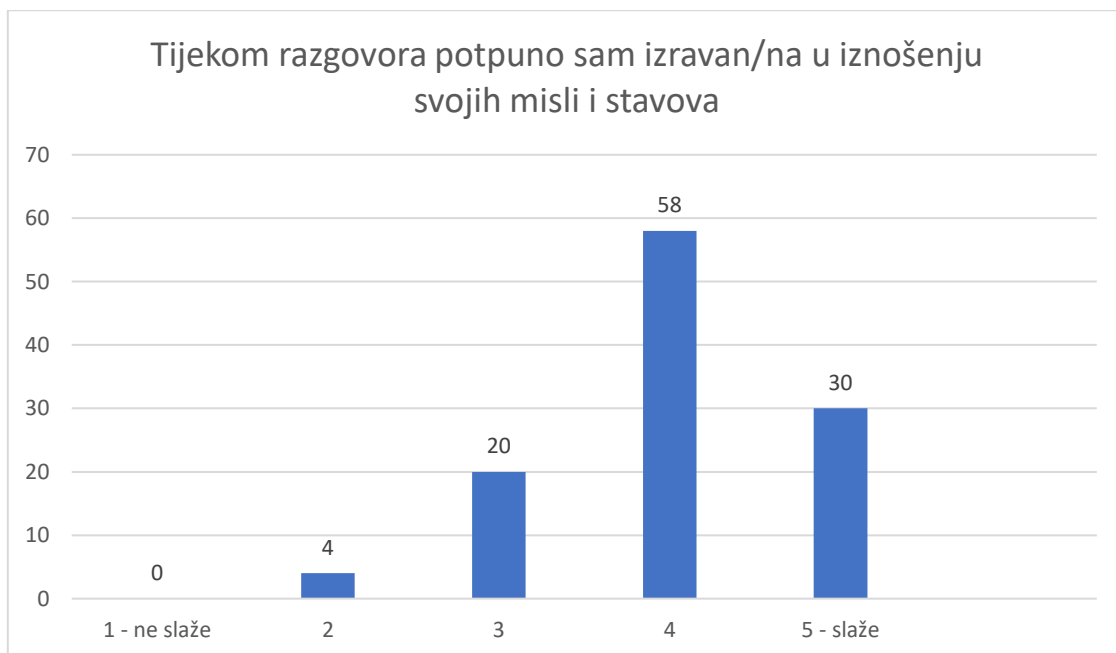
**Grafikon 12** govori o predrasudama koje neki ljudi gaje prema onima s određenim govornim manama („Kod drugih osoba prilikom razgovora mi smeta ukoliko sugovornik ima određenu govornu manu“). Niti jedan ispitanik nije se izjasnio da se u potpunosti slaže s ovom tvrdnjom, a njih dvadeset i dvoje (19,6%) se izjasnilo da im govorne mane uopće ne smetaju. Zlatnoj sredini (odgovori od 2 do 4) priklonilo se 80% ispitanika. Grafika niže.



**Grafikon 12.** Anketna izjava 2: „Kod drugih osoba prilikom razgovora mi smeta ukoliko sugovornik ima određenu govornu manu“. Izvor: Samostalna izrada

Govorne mane ili govorne smetnje mogu biti različite. Radi se o poremećaju u sporazumijevanju govorom. Osoba može patiti od promuklosti, nesposobnosti u ispravnom izgovaranju nekih suglasnika, nepravilnom izgovaranju glasova s i r, ali i od opće nesposobnosti govora. Jasno, u govorne mane spada i mucanje. Većini ne smeta kad razgovara s osobom koja ima neku govornu manu. Na kraju krajeva, to je vrsta (govornog) hendikepa za koji moramo imati razumijevanja, te biti strpljivi i razboriti u situacijama kad razgovaramo s takvim govornicima.

**Grafikon 13** prikazuje rezultate ove tvrdnje: „Tijekom razgovora potpuno sam izravan/na u iznošenju svojih misli i stavova“. Vrijednost 2 u ovom upitniku zaokružilo je njih četvero, a vrijednost 3 njih dvadeset. 58 ispitanika (što iznosi gotovo 52%) zaokružilo je vrijednost 4, a vrijednost 5 njih tridesetoro (27%). Niti jedan ispitanik nije zaokružio u ovom pitanju vrijednost 1. Možemo rezultate predočiti i u grafikonu koji slijedi:



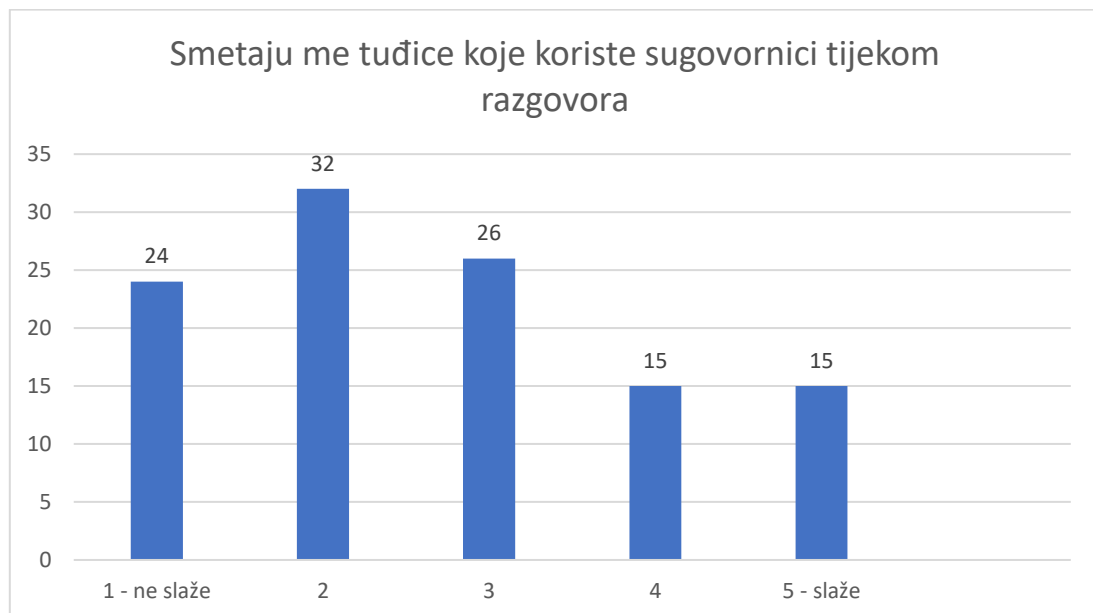
**Grafikon 13.** Anketna izjava 3: „Tijekom razgovora potpuno sam izravan/na u iznošenju svojih misli i stavova“.

Izvor: Samostalna izrada

Vidimo kako većina smatra da je tijekom razgovora posve izravna u svojim stajalištima i tvrdnjama, te da nema ograda. To je razumljivo: Izbjegavanje tvrdnji i razgovor o problemima znak je slabosti, a ljudi žele biti jaki i dominantni.

Ako se ova tvrdnja uspoređuje s tvrdnjom broj 5 uočavaju se određene suprotnosti u stajalištima. Tvrdnja broj 5 se odnosi na iznošenje neugodnih primjedbi za sebe i za druge, a najveći postotak ispitanika, njih 60,8% izjavljuje da neugodne tvrdnje o sebi i drugima iznose kako kada ovisno s kim se nalaze u tom trenutku, tako da je iznošenje neugodnih stvari o nekome uvjetovano ipak određenom situacijom i ispitanici nisu tada baš uvijek iskreni što se može obrazložiti time da ne žele doživjeti neugodne reakcije od strane onih koji ih slušaju.

**Grafikon 14** pokazuje rezultate pitanja koje se odnosi na uporabu tuđica u hrvatskome jeziku („Smetaju me tuđice koje koriste sugovornici tijekom razgovora (anglizmi, turcizmi, germanizmi, hungarizmi...)“). Vrijednosti su prilično ravnomjerno raspoređene, što možemo vidjeti u grafikonu:



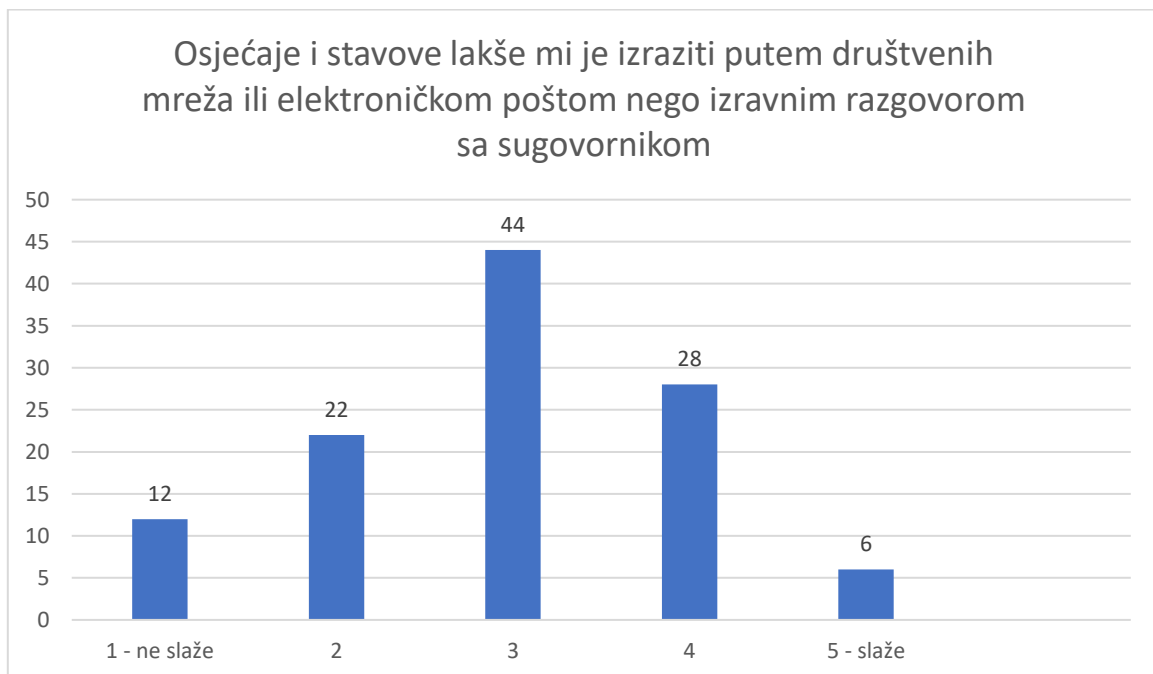
**Grafikon 14.** Anketna izjava 4: „Smetaju me tuđice koje koriste sugovornici tijekom razgovora“.

Izvor: Samostalna izrada

13% ispitanika smetaju tuđice koje koriste sugovornici koji su s njima u kontaktu; 21,5% ispitanika se izjasnilo da ih tuđice u razgovoru uopće ne smetaju. Ljudi nisu previše opterećeni različitim jezičnim ekshibicijama, a vjerojatno ih ne smetaju ni prodavaonice ili različiti proizvodi na stranim jezicima. To s jedne strane može biti dobro, no s druge pokazuje odnos prema *hrvatskome jeziku*. Malo pomalo, za pedeset ili stotinu godina, jezik će se toliko promijeniti da će govornik Hrvatske 2122. godine razumjeti tekst ovog rada kao što mi čitamo Gundulića ili Brezovačkog u originalu. No, s obzirom da jezik kao takav nije unificiran, da je

jezik zapravo „živi organizam“, bolje ne normirati jezik, već ga prilagođavati situaciji i ne mijenjati glavnu strukturu (sintaksu).

**Grafikon 15** (koji slijedi ispod teksta) prikazuje odgovore na **petu izjavu**: „Osjećaje i stavove lakše mi je izraziti putem društvenih mreža ili elektroničkom poštom nego izravnim razgovorom sa sugovornikom“. Najveći broj ispitanika njih 44 (ili 39%) ovoj je izjavi dalo vrijednost 3 (dakle, nisu skloni ni razgovoru preko društvenih mreža, ni izravnoj komunikaciju uživo). Njih dvanaestero svoje stavove, ma kavi bili, lakše izražava direktnim razgovorom, dok njih šest koristi isključivo elektroničku komunikaciju.



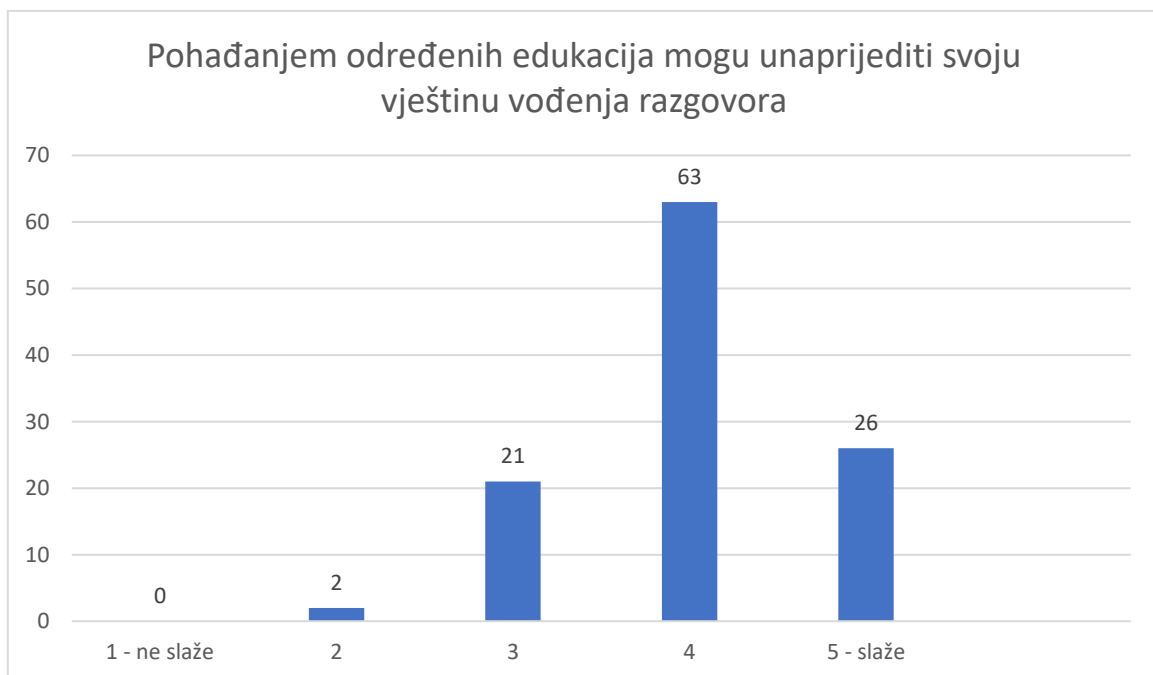
**Grafikon 15.** Anketna izjava 5: „Osjećaje i stavove lakše mi je izraziti putem društvenih mreža ili elektroničkom poštom nego izravnim razgovorom sa sugovornikom“.

Izvor: Samostalna izrada

Manji dio ispitanika lakše se izražava na društvenim mrežama, no vrijednost 3 u ovoj izjavi pokazuje kako većina ispitanika koristi i elektroničku komunikaciju, i razgovor uživo. Vrlo je često slučaj da jedna komunikacija nadopunjuje drugu. Recimo, razgovaramo s prijateljicom na kavi o nekom dečku, a kasnije preko *Vibera* ili *Facebooka* nastavljamo priču. Slijedi i obratno: Dečki imaju *Whatsapp* grupu o nogometu, pa se dogovaraju na primjer na odlazak u

Gradski vrt. Jasno, postoje i oni ljudi koji zaziru od društvenih mreža, koji nemaju *pametne telefone*, te do kojih se može doći isključivo telefonskim pozivom ili kucanjem na vrata. Postoje i oni koji su ovisnici o dopisivanju, koje mjesecima gledamo kako objavljuju raznorazne *statuse* na mreži, no u gradu ih nikad ne viđamo. Niti jedna krajnost nije dobra.

Naposljetku, posljednja, šesta izjava čije rezultate vidimo u **Grafikonu 16**, glasi: „Pohađanjem određenih edukacija mogu unaprijediti svoju vještinu vođenja razgovora“. Većina ispitanika je sklona formalnom, neformalnom i informalnom obrazovanju u području usavršavanja svojih retoričkih vještina (vrijednost 4 i 5 = 75%). Pohvalno je da nitko nije zaokružio vrijednost 1, a pomalo su skeptični prema ovakvom obliku komunikacijskog vježbanja njih 25%, no ne odbacuju mogućnost pohađanja komunikoloških radionica u budućnosti.



**Grafikon 16.** Anketna izjava 6: „Pohađanjem određenih edukacija mogu unaprijediti svoju vještinu vođenja razgovora“.

Izvor: Samostalna izrada

Pohvalno je da su ljudi skloni, što vidimo u posljednjem grafikonu rada, usavršavati svoje komunikacijske vještine na raznim tečajevima ili specijaliziranim programima gdje se te vještine uče i usavršuju. Primjerice, jedna škola (da ju sada ne reklamiramo) na svojim mrežnim

stranicama nudi više razina modula „škole govorništva“ u kojima polaznici, mahom ljudi stariji od 25 godina, ali ima i studenata, po vrlo povoljnim cijenama, u pet mjeseci trajanja programa uče vještine iz oblasti komunikologije i retorike (retorička samokritičnost, prvi dojam u javnom nastupu, fonetske vježbe, vježbe izgovora i dikcija, kompozicija i struktura govora, redukcija treme, priprema i izvođenje trominutnih govora). Neki drugi centri nude zanimljive vježbe disanja i protezanja prije javnog nastupa, izgovaranje različitih palatala i fonema, govor s pritivorenim nosom, itd. Svi ovi programi, za koje do sada nismo ni znali da postoje, dokazuju iznimnu potrebu ljudi za usavršavanjem ne samo svojih profesionalnih govorničkih vještina, već i usavršavanje razgovorne komunikacije na svakodnevnoj razini, u obitelji i na poslu.

## **9.1. Interpretacija dobivenih rezultata**

U istraživanju se željelo otkriti na koji način razgovaraju učenici, studenti i zaposlenici, kako rješavaju sukobe, iznose li primjedbe javno ili preko posrednika, imaju li tremu pred javni nastup, i sl. U onim pitanjima u kojima govore o samima sebi, ispitanici su trebali iskreno odgovarati i tu postoji mogućnost manipulacije, ali smatramo da su iskreno odgovarali s obzirom na anonimnu internetsku anketu. Vidjeli smo kako je većina ispitanika opuštenija tijekom razgovora u poznatom okruženju, te da svoje konfliktne situacije rješava razgovorom. Ponekad je određeni strah prisutan kod većeg dijela ispitanika u slučajevima kad razgovaraju s nepoznatim osobama, a te rezultate možemo vezati i za osjećaj treme koji dio ispitanika osjeća u razgovoru s profesorom ili nadređenim. Kad smo kod ovog pitanja, možemo reći kako prema našim spoznajama u Sjedinjenim Američkim Državama, na koledžima i u školama, prevladava prijateljski odnos prema učenicima i studentima; oni se često zajedno družu u pivnici, odlaze na bejzbolske utakmice, te većina studenata ima privatni broj telefona svih profesora. U Europi još vlada konzervativniji odnos profesor-student.

Dio ispitanika u razgovoru s drugima je rezerviraniji u pogledu iznošenja primjedbi i iskrenog mišljenja, no većina ispitanika ipak je odgovorila kako ne koriste neku treću osobu za posredništvo u mišljenju. Tome pridonosi i visok stupanj mišljenja koji o sebi imaju ispitanici, a tiče se pozornog slušanja. Većina ih misli da ih sugovornici vrlo pažljivo slušaju tijekom razgovora. No iznijeli smo određene razloge i skepsu zašto bi takvi odgovori mogli ipak biti preoptimistični, te dali određene „upute“ za pažljivo slušanje (i govorenje). Govorne mane uglavnom ne smetaju ispitanicima, kao ni tuđice koje koriste mnoge osobe. S obzirom na profil

ispitanika, možemo pretpostaviti kako većina njih koristi u svakodnevnom radu elektroničku poštu, ali i druge oblike digitalnog komuniciranja. Elektronička komunikacija putem e-maila ili društvenih mreža koristi se i u privatne svrhe. Trećini ispitanika jednostavnije je svoje osjećaje i stavove izraziti putem društvenih mreža ili elektroničkom poštom nego direktnim razgovorom, dok je većini ispitanika svejedno na koji način iskazuju svoje mišljenje. Također je većina ispitanika spremna usavršavati svoje komunikacijske vještine kroz programe cjeloživotnog učenja.

## 10. Zaključak

Sada se možemo zapitati je li razgovorna komunikacija u suprotnosti s drugim oblicima komuniciranja. Moramo priznati da smo, na neki način, i očekivali ovakve odgovore, s obzirom na profil ispitanika i na prethodna istraživanja koja smo obavili i neka od njih prezentirali u teorijskom dijelu rada. Forma pitanja trebala je možda biti specifičnija, te bi tada vjerojatnije doprli do „dubljih“ spoznaja, odnosno odgovora, no i ovako smo potvrdili određene spoznaje. Smatramo da su ispitanici odgovarali na anketna pitanja ono što oni uistinu osobno misle iako se tu uvijek može ostaviti prostora za pogrešku i određene krive odgovore budući se radilo o subjektivnoj procjeni

Razgovorna komunikacija tek je dio ljudske komunikacije koja svoj evolutivni put ima desetinama tisuća godina unazad. Razgovor je neophodan, kako u privatnom, tako i u poslovnome svijetu. U provedenom istraživanju čiji je cilj bio istražiti tehnike razgovora koje preferiraju učenici srednjih škola, fakulteta i zaposleni te utjecaj razgovora na osobe i okruženje u kojem žive prikazani su rezultati koji mogu biti korisni drugim studentima koji istražuju razgovornu komunikaciju, ali i mnogim drugim profesijama koje se u svom svakodnevnom radu susreću s ovom vrlo zanimljivom temom.

Rad je specifičan upravo po tome što se istraživala *govorna* komunikacija, a ne svi drugi oblici ljudskog komuniciranja. Istraživačko pitanje na koje je rad dao odgovor je kako razgovor utječe na ispitanike u različitim situacijama i rezultati pokazuju da ispitanici osjećaju nelagodu kod razgovora s nepoznatim osobama, tremu u javnim nastupima i tremu kod razgovora s nadređenima. Vezano uz konfliktne situacije ispitanici smatraju da se razgovorom uspješno rješavaju konflikti. Kada se govori o doživljaju okoline tijekom razgovora istraživanjem se dobiju rezultati da okruženje u kojem se nalaze utječe na iznošenje neugodnih primjedbi na

račun drugih ,iako se bez obzira na okruženje usuđuju reći što misle i ne prenose poruke preko drugih ,smatraju da ih osobe iz okoline ne doživljavaju kao neiskrene i uglavnom im ne smetaju govorna mana ili tuđice koje koriste drugi prilikom razgovora.

Ograničenja ovog rada odnose se na premalen i preuzak uzorak istraživanja, a obuhvatnije istraživanje moglo bi se provesti na većem uzorku ispitanika. Bilo bi interesantno ispitivanje provesti na terenu s ispitanicima bez stručne spreme ili s tek završenom osnovnom školom koji ne koriste digitalne medije i u kulturološki različitim sredinama.

Unatoč ograničenjima, nadamo se da će istraživanje, provedeno u sklopu ovog rada, pomoći drugim istraživačima i biti im poticaj za daljnje istraživanje *razgovora*.



## Literatura

1. Beck, S. (2021). The Brain and Swiping for Love. *Scientific Kenyon: The Neuroscience Edition*, 5, Article 18. Dostupno na: <https://digital.kenyon.edu/skneuro/vol5/iss1/18> (15.5.2022.)
2. Brajša, P. (2013). *Bez razgovora se ne može: kvalitetnijim razgovorom do sebe i drugih*. Zagreb: Glas Koncila.
3. Brajša, P. (2000). *Umijeće razgovora*. 2. izd. Pula: C.A.S.H.
4. Carroll, R. (2016). „Starved, tortured, forgotten: Genie, the feral child who left a mark on researchers“ u: The Guardian. Dostupno na: <https://www.theguardian.com/society/2016/jul/14/genie-feral-child-los-angeles-researchers> (14.5.2022.)
5. Cvitanović, I. (1982). *Razgovor: monolog o razgovoru*. Split: Dekanatski ured.
6. Fox, R. *Poslovna komunikacija*. 2. dop. izd. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada i Pučko otvoreno učilište Zagreb.
7. „Genie Wiley – TLC Documentary“. (2003). *Youtube*. Dostupno na: <https://www.youtube.com/watch?v=VjZolHCrC8E&t=304s> (15.5.2022.)
8. Glaser, J. E. (2013). *Conversational Intelligence: How Great Leaders Build Trust and Get Extraordinary Results*. Brookline, MA: Bibliomotion.
9. Grubišić, I. (1986). Sociološki aspekti govora i razgovora. *Crkva u svijetu*, 21 (3), 290-297. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/86156> (18.5.2022.)
10. Hargie, O. (2019). *The Handbook of Communication Skills*. London i New York: Routledge.
11. Heidegger, M. (1985). *Bitak i vrijeme*. Zagreb: Naprijed.
12. Krameršek, M. (2022). Konflikti i pristupi njihovom rješavanju. *Varaždinski učitelj*, 5 (9), 431-436. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/275269> (20.6.2022.)
13. Mead, H. G. (2003). *Um, osoba i društvo sa stajališta socijalnog biheviorista*. Zagreb: Jesenski i Turk i Hrvatsko sociološko društvo.
14. Platon. (1997). *Fedar*. Prijevod i bilješke Franjo Petračić; uvod Jure Zovko. Zagreb: Naklada Jurčić.
15. Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts of Models. *Administrative Science Quarterly*, 12, (2), 296-320. Dostupno na: <http://www->

[personal.umich.edu/~lroot/ConflictMgtConceptMap/Pondy-Organizational-Conflict-1967.pdf](https://personal.umich.edu/~lroot/ConflictMgtConceptMap/Pondy-Organizational-Conflict-1967.pdf) (25.5.2022.)

16. Sanders, P. (2021). *New Guide for Conversation Skills*. // Get The Friends You Want. Dostupno na: <https://getthefriendsyouwant.com/improve-conversation-skills/> (20.6.2022.)
17. Sargent, E. i Fearon, T. (2013). *Vještina razgovora*. Zagreb: Veble commerce.
18. Simonson, P., Peck, J., Craig, R. T. i Jackson Jr., J. P. (2013). „The History of Communication History“, u: *The Handbook of Communication History* (urednici: Simonson, P., Peck, J., Craig, R. T. i Jackson Jr., J. P.). New York: Routledge.
19. Skupnjak, D. (2020). Rješavanje konflikata i vještine asertivnosti. *Varaždinski učitelj*, 3 (3), 98-116. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/236779> (1.5.2022.)
20. Stawicki Blak, M. (2019). „The Origins of the Conversation“. // DUUOO. Dostupno na: <https://www.duuoo.io/post/the-origins-of-the-conversation> (4.5.2022.)
21. Szlezák, T. A. (2000). *Čitati Platona*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
22. Škarić, I. (1991). „Fonetika hrvatskoga književnog jezika“, u: *Povijesni pregled, glasovi i oblici hrvatskoga književnog jezika*. [Urednici: Babić, S., Brozović, D., Moguš, M., Pavešić, S., Škarić, I. i Težak, S.]. Zagreb: HAZU i Globus.
23. Tkalac Verčić, A., Sinčić Ćorić D., Pološki Vokić, N. (2014). *Priručnik za metodologiju istraživanja u društvenim djelatnostima: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje*. Zagreb: M.E.P.

## Popis slika

- Slika 1.** Evolutivni put komunikacije od špiljskog govora do Twittera. Izvor: Wordpress (<https://sci10sectionm.files.wordpress.com/2013/12/timeline.jpg>).....4
- Slika 2.** Stvaranje glasa (izvedbeni i pomoćni govorni organi). Izvor: Pletikos, E. ([https://fonet.ffzg.unizg.hr/pletikos/predav-kultura\\_gov/2\\_Glas-fonacija.pdf](https://fonet.ffzg.unizg.hr/pletikos/predav-kultura_gov/2_Glas-fonacija.pdf)).....5

## Popis grafikona

- Grafikon 1.** Anketno pitanje 1.str.....24
- Grafikon 2.** Anketno pitanje 2.str.....24
- Grafikon 3.** Anketno pitanje 3.str.....25
- Grafikon 4.** Anketno pitanje 4.str .....26
- Grafikon 5.** Anketno pitanje 5.str.....27
- Grafikon 6.** Anketno pitanje 6.str.....28
- Grafikon 7.** Anketno pitanje 7.str.....29
- Grafikon 8.** Anketno pitanje 8.str.....29
- Grafikon 9.** Anketno pitanje 9.str.....30
- Grafikon 10.** Anketno pitanje 10.str.....31
- Grafikon 11.** Anketna izjava 1.str .....32
- Grafikon 12.** Anketna izjava 2.str.....33
- Grafikon 13.** Anketna izjava 3.str.....34
- Grafikon 14.** Anketna izjava 4.str.....35
- Grafikon 15.** Anketna izjava 5.str .....36
- Grafikon 16.** Anketna izjava 6.str.....37

## **Popis priloga**

### **PRILOG 1. Anketni upitnik.**

**1. Rješavate li razgovorom uspješno konfliktne situacije u životu?**

- a) Nikad
- b) Ponekad
- c) Uvijek

**2. Osjećate li određeni strah prilikom razgovora s nepoznatom osobom?**

- a) Nikad
- b) Ponekad
- c) Uvijek

**3. Opušteniji/a sam tijekom razgovora u poznatom okruženju.**

- a) Nikad
- b) Ponekad
- c) Uvijek

**4. Imate li tremu kada razgovarate s profesorom ili nadređenim?**

- a) Nikad
- b) Ponekad
- c) Uvijek
- d) Ovisno o tome kako se odnosi prema ostalim kolegama
- e) Nemam, osim ukoliko je riječ o nekoj „škakljivoj“ tematici
- f) Često

**5. Iznosite li neugodne primjedbe za sebe ili za druge jasno ili nejasno?**

- a) Uglavnom jasno, želim biti iskren/a
- b) Uglavnom nejasno, teško mi je izreći nešto neugodno, bilo o sebi ili drugome
- c) Kako kada, ovisi s kim sam u tom trenutku
- d) Ovisno. Ako je bliska osoba u pitanju, iznosim ih jasno. Ukoliko nije bliska, uglavnom primjedbu zadržim za sebe - jer ako nemam nešto lijepo za reći, radije ću šutjeti

**6. Smatrate li da ste pri davanju objašnjenja kroz razgovor nerazumljivi osobi s kojom razgovarate?**

- a) Da
- b) Ne
- c) Nikad ništa ne kažu o razumljivosti ili nerazumljivosti

**7. Nikad ne kažem sve što mislim te ostajem zagonetan/na.**

- a) Točno
- b) Netočno

**8. Ne usudim se reći sugovorniku u lice sve što mislim pa mu šaljem poruke preko treće osobe.**

- a) Točno
- b) Netočno

**9. Pričaju za mene da sam u dijalogu neiskren/a i neuvjerljiv/a.**

- a) Točno
- b) Netočno

**10. Razgovarate li sami sa sobom?**

- a) Ponekad
- b) Nikad
- c) Vrlo često
- d) Nisam svjestan razgovora samog sa sobom

Pred vama se nalazi niz izjava koja se odnose na razne situacije u kojima se možete naći tijekom razgovora. Molim Vas na izrazite svoj stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama tako da uz svaku od njih odaberete jedan od ponuđenih odgovora, pri čemu je:

1 – *Uopće se ne slažem, a*  
5 – *U potpunosti se slažem.*

**11. Sugovornici me tijekom razgovora pažljivo slušaju**

Uopće se ne slažem    1    2    3    4    5    U potpunosti se slažem

**12. Kod drugih osoba prilikom razgovora mi smeta ukoliko imaju određenu govornu manu.**

Uopće se ne slažem    1    2    3    4    5    U potpunosti se slažem

**13. Tijekom razgovora potpuno sam izravan/na u iznošenju svojih misli i stavova.**

Uopće se ne slažem      1      2      3      4      5      U potpunosti se slažem

**14. Smetaju me tuđice koje koriste sugovornici tijekom razgovora (anglizmi, turcizmi, germanizmi, hungarizmi...)**

Uopće se ne slažem      1      2      3      4      5      U potpunosti se slažem

**15. Osjećaje i stavove lakše mi je izraziti putem društvenih mreža ili elektroničkom poštom nego izravnim razgovorom sa sugovornikom.**

Uopće se ne slažem      1      2      3      4      5      U potpunosti se slažem

**16. Pohadanjem određenih edukacija mogu unaprijediti svoju vještinu vođenja razgovora.**

Uopće se ne slažem      1      2      3      4      5      U potpunosti se slažem