

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE  
ZNANOSTI

Katedra za arhivistiku i dokumentalistiku

Laura Bezić

**Komunikacijske vještine u arhivskoj struci u kontekstu  
cjeloživotnog obrazovanja**

Diplomski rad

Mentor: red. prof. dr. sc. Hrvoje Stančić

Zagreb, rujan 2018.

## Sadržaj

1. Uvod.....	2
2. Cjeloživotno učenje .....	3
3. Poimanje arhivističkog zanimanja .....	3
4. Vrste događaja u arhivima .....	6
5. Komunikacijske vještine u arhivskoj struci .....	7
5.1. Definiranje publike .....	9
5.2. Oblikovanje sadržaja .....	11
5.3. Početak i kraj kao retoričko sredstvo pridobivanja publike .....	11
5.4. Neverbalna komunikacija .....	15
5.4.1. Glas.....	15
5.4.2. Govor tijela.....	18
5.4.3. Gestikulacija.....	19
5.5. Trema.....	19
6. Radionica <i>Prezentacijske vještine u arhivskoj struci</i> .....	23
6.1. Istraživanje ciljane skupine i njihovih potreba .....	23
6.2. Organizacija radionice .....	23
6.3. Tematske cjeline radionice .....	24
6.4. Stavovi polaznika radionice.....	25
7. Zaključak.....	30
8. Prilozi.....	31
Prilog 1. Poziv na radionicu .....	31
Prilog 2. Ulazna anketa.....	34
Prilog 3. Izlazna anketa .....	35
9. Literatura.....	37
Sažetak .....	39
Summary .....	40

## 1. Uvod

U današnjem svijetu stalnih promjena i arhiv doživljava značajne preinake u svom značenju i odnosu s društvom. Od definiranja arhivske znanosti u 17. stoljeću do danas znanost je prošla kroz brojne promjene (Duschein 1992). Od tadašnjeg ranog pogleda na znanost, prema kojem su arhivi trebali biti samo otvoreni povlaštenim pojedincima, do današnje potrebe za privlačenjem korisnika na što kreativnije načine, arhiv je prošao kroz brojne promjene. Tek nakon Drugog svjetskog rata pojavljuje se svijest o potrebi otvaranja arhiva prema javnosti, a do tada je, ovisno o pojedinoj europskoj državi, većina arhiva bila zatvorena za javnost (Duschein 1992). Promjena društvenih okolnosti utjecala je i na razvoj arhivske znanosti. Njeno empirijsko gledište za vrijeme tradicionalnih zatvorenih arhiva mijenja se danas u suvremenu arhivsku znanost koja želi sjediniti analize kako građiva tako i društva (Pavelin 2017).

Ove promjene koje je arhivistika kao znanost doživjela do sada direktno su imale utjecaj na promjenu same arhivske struke. Tako se danas, kako je to često slučaj kod modernih zanimanja, od arhivista zahtjeva interdisciplinarnost. Arhivska struka mora biti spremna odgovoriti na zahtjeve današnjeg korisnika koji više nije samo povijesni istraživač s poznavanjem arhiva, već i prosječan građanin ili možda turist kojem je arhiv novi kulturni centar. Upravo težnja arhiva da krenu na novi moderan put arhivistike, a i potreba kako bi se više cijenila i bolje shvatila arhivska struka bila je polazišna točka za pisanje ovog rada. Rijetka su zanimanja danas, skoro da i ne postoje, u kojem se ne očekuje da se zaposlenici dalje razvijaju i obrazuju. Učenje novih vještina i poboljšavanje postojećih svakodnevnica je 21. stoljeća i društva koje živi stalnu ubrzanu tehničku i društvenu promjenu. Imajući to na umu okosnicu rada čine istražena literatura o arhivskoj struci i prikupljena iskustava ljudi koji u njoj rade. Zahvaljujući njoj donesena je odluka da se kao svrha rada ponudi praktična radionica na temu koja može pridonijeti razvoju struke, a zatim prikupe iskustva polaznika radionice.

## 2. Cjeloživotno učenje

Kako je cjeloživotno učenje tj. dodatno obrazovanje centralna tema samog rada treba za početak dati definiciju što se smatra cjeloživotnim učenjem.

Prema Zakonu o obrazovanju odraslih ovakav tip obrazovanja se temelji na cjeloživotnom učenju i trebao bi biti dostupan svima prema jednakim uvjetima. Prema Zakonu postoje tri tipa obrazovanja odraslih: formalno, neformalno, informalno i/ili samousmjerenom učenju. Radionica opisana u ovom radu prema Zakonu spadala bi u neformalno obrazovanje odraslih pošto takav tip obrazovanja uključuje procese učenja usmjerene na osposobljavanje odraslih za rad, za različite socijalne aktivnosti te za osobni razvoj (NN 17/07, 2007.).

Sustav cjeloživotnog učenja postavlja temelje i razvoj poduzetništva, a znanje je već duže vrijeme prepoznato kao neizbježan zahtjev za razvoj ljudskih potencijala. Zato što znanje stvara konkurentnost kako na globalnom tako i domaćem tržištu. Nadogradnjom postojećih znanja te zajedno s interdisciplinarnim pristupom stvara se osnova za poboljšanje društvene odgovornosti. Upravo kontinuirano obrazovanje čini tržište jedne zemlje konkurentnim stvarajući time priliku za povećanje sposobnosti zaposlenih (Sudarić 2012).

## 3. Poimanje arhivističkog zanimanja

Postoje brojne definicije, mišljenja i viđenja arhivske struke u današnjem svijetu. Sam identitet arhivista unutar struke bio je tema za raspravu krajem prošlog stoljeća, a ostaje i dalje tema rasprave. Kolanović (1997) u svom članku zaključuje kako se rasprave vođene na temu identiteta arhivista dovode u vezu s njegovim obrazovanjem čime se identitet arhivista dovodi u direktnu vezu s identitetom profesije. Nadalje, primjećuje kako se upravo pitanje identiteta pojavljuje tada kada je došlo do pojave novih tehnologija, a time i uvođenjem novih oblika informiranja korisnika. Pri tome ističe dva suprotstavljena gledišta s jedne strane anglosaksonskih arhivista i s druge strane europskih arhivista. Dok anglosaksonsko gledište u novim tehnologijama vidi temelj obrazovanja arhivista, a zatim i temelj njegove uloge u društvu, europsko gledište teži očuvanju osnovnih obilježja identiteta arhivista kako bi i dalje ostao čuvar i zaštitnik arhivskog gradiva kao dijela kulturne baštine (Kolanović 1997). Kulturna baština za koju je arhiv danas čuvar nije oduvijek bila centar arhivske pozornosti. Povijest arhivske struke u Europi se uvelike razlikovala od knjižnica te je zbog toga bio potreban vremenski odmak kako bi se arhivi, a time i arhivska struka shvatili kao kulturno dobro, a ne kao administrativna potreba (Duschein 1992). Kao što je arhiv doživio promjenu od administrativne jedinice do kulturne baštine, tako treba prihvatiti i da se i danas događaju brojne

promjene unutar arhivske struke koje imaju direktan utjecaj na nju. Danas smo svjedoci kako se arhiv ne može opredijeliti za gledište unutar kojeg će mu tehnologija ili kulturna baština biti osnova struke. Ovo zanimanje teži interdisciplinarnosti, kako bi pridobilo pravi značaj u društvu.

Arhivi danas teže tome da se njihovo definiranje ne ograniči samo na društveno pamćenje događaja i da služi kao čuvar kulturne ostavštine stvaratelja. Zadatkom suvremenih arhiva smatra se približavanje javnosti i poticanje na uporabu arhivskog gradiva. Time se arhivska struka mora odvojiti od uskog pogleda gdje je arhiv središte za znanstvenike te se u suradnji s arhivistima otvoriti vidiku da sjećanja koja arhiv čuva trebaju biti dostupna široj publici (Cook 2000). Sličan pogled za hrvatsku struku ima i Kušen (2013), koji navodi da iako arhivska struka zaštićuje, preuzima, prikuplja, obrađuje, čuva i daje na korištenje arhivsko gradivo unatoč tome ostaje nepoznata javnosti. Struka nema dovoljno kontakta s javnošću da bi se profilirala kao dostupna. Sam položaj struke je slab i često arhivisti smatraju kako svrstavanjem u Ministarstvo kulture pored kazališta, muzeja, knjižnica i drugih institucija, arhiv biva samo spominjan, a ne daje mu se zaslužena vrijednost (Kušen 2013).

Kako bi se slika o arhivima u javnosti promijenila, potrebno je i da se arhivi više spominju u javnosti. Time profesija može pokazati svoja nastojanja prema poboljšanju i napretku struke. U svjetlu svega rečenog nužno je reći još ponešto o samoj arhivskoj struci.

Ivana Prgin (2006) daje sažet, ali jasan pogled na arhivsku struku danas, kada opisuje izlaganje na 7. europskoj konferenciji o arhivima *Arhivist: zanimanje budućnosti u Europi*:

*Naprotiv, od suvremenog arhivista očekuje se svestranost, a teritorijalne granice njegova rada više nisu isključivo granice njegove domovine.*

Na tragu određivanja novih izazova današnjih arhivista Presečki (2015) za svoj diplomski rad je provela istraživanje oglasa za posao arhivista. Rezultati njenog istraživanja potvrđuju podjelu uloga arhivista koje donosi Kate Theimer. Prema Theimer (2014) pregled uloge arhivista u skladu s razvojem moderne arhivske struke se dijeli prema sljedećem:

*-Učiniti zbirke upotrebljivijima.* Pri tome se stavlja naglasak na dijeljenje onog što već postoji prilagođavajući sadržaje novim trendovima u tehnologiji.

*-Učiniti arhivske institucije vrijednijima.* Ova se uloga ne odnosi samo na ostvarivanje novih funkcija arhiva, već i na promociju postojećih kako bi se shvatio njihov značaj.

*-Promoviranje vlastite vrijednosti dijeljenjem znanja.* Prema autorici ovo je za mnoge najizazovnija uloga. Ova uloga arhivista osigurava vidljivost njihove stručnosti, vidljivost u javnosti te bolju promociju arhiva i arhivske struke.

Upravo ova zadnja uloga arhivista je središte ovog rada i tema radionice koja se održala za potrebe rada. Komunikacijske vještine mogu doprinijeti razvoju arhivske struke i njene promocije, što pokazuje istraživanje Kristine Presečki (2015) „177 oglasa za posao arhivista“. Pri njenom istraživanju se pokazalo kako od arhivista nisu samo tražene kvalifikacije usko vezane za očuvanje i obradu arhivskog gradiva već i znanja potrebna za promociju i vođenje, s naglaskom na komunikacijske vještine. Time se pokazuje kako tradicionalni temelj kojeg arhivisti imaju zahtjeva, danas, u suvremenoj arhivskoj struci nadogradnju znanja i vještina, koji upravo mogu biti ostvareni kroz dodatno obrazovanje (Meyers, 2011).

## 4. Vrste događaja u arhivima

Istraživanja o vrstama arhivskih događanja pokazuju kako su ona važan dio arhivske djelatnosti. Upravo događanja u arhivima ili organizirana od arhivista donose sliku o arhivima i arhivskoj struci te jačaju odnose s javnošću. Pavelin (2017) iznosi u svojoj knjizi *Odnosi s javnošću u funkciji potpore arhivskom menadžmentu i menadžmentu događanja* istraživanje kojim daje uvid u funkcioniranje menadžmenta arhivskih događanja. Prema tom istraživanju najzastupljenije su izložbe, vodstva (razgledavanje arhiva), predstavljanja vlastitih publikacija i radionice. Prema zastupljenosti ovih događanja može se vidjeti kako je riječ o događanjima koje zahtijevaju kontakt s publikom i vještinu govorništva. Pavelin (2017) je želio ovim istraživanjem ući u trag odgovoru na pitanje koliko se arhivska struka transformirala. Njegovo viđenje je da se arhivska struka razvija iz kustodijalne uloge u komunikacijsku ulogu. Na tragu ove transformacije je i već ranije spomenuta Theimer (2014) koja tu transformaciju opisuje po ulogama. I Pavelinovo istraživanje (2017) dolazi do sličnih već spomenutih odgovora, a to je potreba za promjenom unutar arhivske struke. Tako iznosi da se pri organizaciji navedenih događaja u arhivu javlja potreba da se događaji promotre iz perspektive korisnika, a ne samo iz perspektive arhivista. Do sada je perspektiva arhivista predodređivala samo širenje informacija, a sagledavanje korisničke perspektive može omogućiti i sabiranje informacija o korisničkim potrebama u svrhu daljnjeg napretka. Prema Pavelinu (2017) današnje obrazovanje arhivista je usmjereno na gradivo i tehnologiju, a nedostaje segment obrazovanja koji bi se posvetio potrebama korisnika i njihovu razumijevanju. Ovo potvrđuju i Myers (2011), Cook (2000) i Prgin (2006), svi oni se slažu da je potrebna promjena unutar same arhivske struke. Izmjene unutar obrazovnog procesa su vremenski zahtjevne i birokratski složene te upravo zato ovaj rad pokušava ponuditi alternativu u vremenu brzih promjena. U svijetu gdje je rijetko koje zanimanje ostalo statično treba shvatiti da je cjeloživotno učenje nužno za napredak kako u struci tako i za osobni razvoj. Upravo svi ovi argumenti su bili poticaj da se unutar ovog rada prikaže mogućnost i prednost dodatnog obrazovanja poput radionica za potrebe stručnog usavršavanja.

## 5. Komunikacijske vještine u arhivskoj struci

U poslovnom su svijetu komunikacijske vještine važan dio vještina svakog zaposlenika. Komunikaciju shvaćamo kao dijeljenje informacija između dvije ili više osoba preko nekog kanala prijenosa informacija, a kao krajnji cilj komunikacije smatramo da poslana poruka bude i shvaćena od primatelja kojima je namijenjena. Komunikacija svakodnevno utječe na naše živote, u komunikaciji s kolegama, prema korisnicima, donatorima i drugima. U svijetu stalnih promjena, gdje smo svakodnevno preplavljeni informacijama, ova vještina zahtijeva razvijanje i usavršavanje, kako bi naša poruka uspješno došla do njenog primatelja (Garača, Kadlec 2011).

S obzirom na vrste događanja u arhivima naglasak će u ovom poglavlju biti stavljen na prezentacijske vještine kao dio komunikacijskih vještina. Iako je jedno nedjeljivo od drugog, svaki razgovor, sastanak i diskusija u poslovnom svijetu mala je prezentacija. Time su i savjeti dani za prezentacijske vještine zapravo bliski komunikacijskim vještinama i dolaze zajedno s njima.

Jezik nas oblikuje kao ljude, dio je naših identiteta, a uobličen u komunikaciju je i dio naših života. Uvelike nas razlikuje od svega ostalog na ovoj zemlji, jezik nam je omogućio da mislimo, sanjamo i stvaramo. Kad nešto novo izumimo držimo govor, govor nam omogućuje da se zaposlimo, da jedni s drugima nađemo zajedništvo. Govorništvo nije usko vezano uz držanje velikih prezentacija, svaki sastanak s kolegama zahtjeva govorničke sposobnosti. Pri zaposlenju i napretku unutar trenutnog zanimanja poslodavci, često i nesvjesno, daju prednost boljim govornicima (Lucas 2015). Strah od javnog govora je najčešći strah na svijetu. Arhivist još i k tome za vrijeme svog obrazovanja nije imao kontakta sa usavršavanjem prezentacijskih vještina ili držanjem javnog govora. Kako je tek u suvremenom pogledu struka krenula u ovom smjeru, jasno je da strah od nepoznatog postoji (Pavelin 2017). To zasigurno nije razlog za odbacivanje ove teme, već za njeno učenje ili razvoj jer u svaku vještinu krećemo s dozom straha.

Mogućnosti koje se otvaraju nakon što se otkloni strah od javnog govora su bezbrojne. Činjenica je da se ovladavanjem javnog govora otvaraju mnoga vrata kako u poslovnom tako i privatnom životu. Svatko se u svom poslovnom životu prije ili kasnije nađe u situaciji gdje ova vještina može biti od izuzetne važnosti (Lucas 2015).

Riječi mogu motivirati, pokrenuti i promijeniti, ali mogu i uništiti, raniti i demotivirati. Već spomenuta uloga arhivista za promoviranje vlastite vrijednosti dijeljenjem znanja, pokazuje koliko je u današnjem viđenju struke ova vještina važna.



Sama priprema prezentacije mora imati jasnu strukturu: definiranje publike, oblikovanje sadržaja, određivanje detalja izlaganja poput početka i kraja prezentacije, te pripremu prezentacije.

## 5.1. Definiranje publike

Prije same pripreme prezentacije, prije nego se uopće sastavi sadržaj izlaganja nužno je posvetiti se razmišljanju o publici. Osim što treba razmisliti o tome tko je publika, nužno je i usvojiti mišljenje kako je svaki razgovor koji se provodi poslovno zapravo prezentacija. Svojim zanimanjem uvijek predstavljamo svoje radno mjesto pa tako ujedno i razgovorima koje poslovno vodimo predstavljamo arhiv (Myers 2011).

Pri tome su od pomoći pitanja: *Tko su slušači? S kojim interesom slušaju to izlaganje i zbog čega? Koje koristi imaju slušatelji od tog izlaganja?*. Svaki je govornik dužan opravdati vrijeme koje je publika izdvojila za njegovo izlaganje. Uz to, danas nitko ne može pobjeći od toga da mora biti zanimljiviji od mobitela, koji često zaokupljaju pažnju publike, ako želi zadržati koncentraciju svojih slušača (Hartmann, Funk, Nietmann 2012). Svjedoci smo društva u kojem su mobilni uređaji važan aspekt ljudskih života i treba osvijestiti činjenicu da publika prije 15 ili 20 godina nije ista publika kao danas. Ljudska koncentracija se jednostavno promijenila i reagira drugačije na ono što vidi nego što je to bio slučaj nekad. Efekt gubitka koncentracije za duže čitanje primijećen je prije sedam godina i naziva se Google efekt. Google efekt ili digitalna amnezija je zaboravljanje informacija za koje smo sigurni da su nam dostupne na internetu, a te informacije koje čitamo elektroničkim putem su povezane kroz hipertekst, kroz pretrage dolazimo do informacija brzo i lako što snižava prag naše koncentracije (Kutcher 2018).

Još 1994. godine Elsie Freeman Finch u svojoj knjizi o zastupanju arhiva kaže kako je razlog postojanja arhivistike upotreba (Finch Freeman 1994). Time stavlja korisnika u prvi plan, takav pristup je poželjan pri razmišljanju o temi prezentacije. *Koliko moja publika poznaje temu o kojoj ću govoriti?* Objasniti nekome što je digitalan arhiv i kakva je njegova uspostava, oblik i način prikaza gradiva, nije isto ako je ta osoba arhivist po struci, zaposlenik u arhivu bez znanja o računalima, programer koji će izraditi digitalan arhiv, korisnik budućeg digitalnog arhiva ili njegov sponzor. Tako sponzoru nije potrebno govoriti o eCTD formatu dokumentacije, a programera nije nužno uvjeravati kako je takav arhiv prijeko potreban. Iako se možda ovo čini kao banalna pogreška, ona je jedna od najčešćih kojima možemo svjedočiti unutar raznih oblika prezentacije (Rohr 2016). Ljudi koji su izuzetno stručni u svom području polaze od toga da će djelovati nekompetentno ako pojednostave jezik svoje prezentacije. Iako se stručan jezik može činiti bolja opcija, kako bi se dokazala profesionalnost na prvi pogled, on nije pravi odabir za publiku. Problem je što publika u većini slučajeva nije istih kompetencija kao izlagač i time se nađe u situaciji da joj sadržaj nije razumljiv. Od publike se niti ne traži da

bude iste ili slične stručnosti. Moguće je uvježbati pojednostavljivanja sadržaja prezentacije kroz vježbu s nekim tko zna malo ili ništa o tom području. Na taj način je moguće otkriti u kojim dijelovima je prezentacija previše stručna (Rohr 2016). Myers (2011) govori kako arhivisti kad razmišljaju o publici trebaju imati na umu da govorimo o tri glavne vrste publike, a to su: donatori, uprava i šira javnost. A pri tome je važno obratiti pozornost da svaka od ove tri grupe ima svoje posebnosti npr. tako donatori mogu biti donatori gradiva i donatori novca, a ovisno o tome treba im se i prilagoditi. Svakom od ova tri tipa publike treba pristupiti kao i svakoj drugoj publici o čemu je već bila riječ nešto ranije u poglavlju, no ipak postoje detalji na koje posebno treba obratiti pozornost. Nužno je zapitati se koji su motivi donatora ili kako ih motivirati da doniraju novac ili gradivo. Ako je riječ o donatorima gradiva treba pokazati razumijevanje da je riječ o gradivu za koje su oni emotivno vezani. I zato je nužno pokazati da mogu imati povjerenja u arhiv i njegovu etičnost prema podacima koje će se gradivom staviti na raspolaganje. Što se tiče uprave treba uzeti u obzir da se uvijek radi o skupini koja je određena i specifična, ovisno o razni upravnog tijela. Važno je pri tome stvoriti sliku koliko je zapravo uprava svjesna posla koji arhivist obavlja. Kako bi se komunikacija između arhivista i uprave mogla što bolje provesti dobro je staviti na raspolaganje što više informacija o radu arhiva, pomažući time bolje i efikasnije odluke koje utječu na arhiv. Kada je publika šira javnost riječ je u potpunosti o drugačijoj vrsti publike jer nikad ne možemo biti u potpunosti sigurni tko sluša i koju korist očekuju od onoga što čuju. Prezentiranje javnosti prilika je arhivistima obučiti javnost o tome što arhivist radi i koja je važnost njegova zanimanja. Na žalost, arhivističko zanimanje još je uvijek široj javnosti nejasno, nepoznato ili imaju krivu sliku o njemu. Zato prezentacije koje se drže javnosti otvaraju mogućnost kod nje stvoriti saznanje što arhiv može. Ovaj tip publike je i najzahtjevniji zbog njegove raznolikosti, naime, prezentacija za ovu publiku zahtjeva da ona bude zanimljiva osamnaestogodišnjaku i osamdesetogodišnjaku (Meys, 2011).

Preporučljivo je zato doći malo ranije prije samog izlaganja na mjesto gdje se izlaže kako bi se mogla upoznati publika. Već u tom koraku moguće se pripremiti i ustanoviti radi li se o publici koja pokazuje interes za raspravu i pitanja ili je potreban dodatan trud kako bi se ostvarila komunikacija s publikom. Ovim se za publiku pokazuje dodatan interes, a time i stvara naklonost prema ljudima. U ljudskoj je prirodi da nam pažnja drugih ljudi odgovara i da na nju pozitivno reagiramo (Rohr 2016). Pri vođenju grupe u arhivu, moguće je doći malo ranije i pitati ljude čime se bave, što ih je dovelo u arhiv ili kako se osjećaju danas.

Publiku je potrebno shvatiti ozbiljno i s poštovanjem neovisno o tome o kojem je uzrastu ili profilu ljudi riječ. Kako bi komunikacija bila uspješna treba poruku prilagoditi onome kome je namijenjena, a time se umanjuju šanse da poruka bude pogrešno shvaćena i zbog toga je publika prvi glavni faktor o kojem treba razmišljati (Hartmann, Funk, Nietmann 2012).

## 5.2. Oblikovanje sadržaja

Priprema je pola posla. Dobra priprema čini dobrog govornika jer on odiše samopouzdanjem. Jasno strukturiran, promišljen i dobro pripremljen sadržaj zadržava koncentraciju publike i pomaže pri ostvarenju komunikacije, a time će i poruka koja je poslana biti shvaćena na željen način. Uvježbavanje same prezentacije i njeno jasno strukturiranje ostavlja malo prostora nenadanim situacijama.

Jasna struktura sadržaja odnosi se na podjelu izlaganja u tri osnovne cjeline: uvod, razradu i zaključak. Ove se tri cjeline mogu dalje dijeliti na podcjeline, ali važno je zadržati glavnu raspodjelu na koju su ljudi već svojim obrazovanjem naviknuti kroz knjige, predavanja, filmove i sl. Struktura podrazumijeva i sažetost sadržaja ovisno o vremenskim okvirima izlaganja, zahtijevajući pri tome da se ne ide u širine (Hartmann, Funk, Nietmann 2012). Ako je riječ o novoj mobilnoj aplikaciji nije potrebno pričati kada je nastala Nokia 3310. Bitno je zadržati tok izlaganja pri tome ne skrećući s teme. Ako se predstavlja nova internetska stranica, onda za izlaganje nije važno je li na dan pokretanja stranice padala kiša ili je sijalo sunce.

## 5.3. Početak i kraj kao retoričko sredstvo pridobivanja publike

Pomoću retoričkih sredstava jednostavnije je prenijeti željenu poruku, jednako tako retorička sredstva mogu biti pomoć kako zadržati koncentraciju publike i ostaviti jak dojam na nju.

Pridobivanje publike se događa na početku samog izlaganja i zato neki od najvećih retoričara i smatraju da je početak prezentacije ujedno njezin najvažniji dio. Jedna od najboljih metoda osvajanja početne pozornosti publike je izići uspravno na binu i s osmjehom, a zatim zauzeti mjesto i izbrojati do tri. Ovo je metoda koju koristi puno iskusnih govornika, kratkom pauzom se stvara napetost u publici i pridobiva početna koncentracija publike. Početna pozornost publike se može usporediti s poklonom kojeg svi dobiju na tri minute i oni koji izađu pred publiku pognute glave, ali oni ne ostavljaju jednak dojam kao i oni koji pred publiku iziđu uspravni i nasmiješeni. Kao i kod svakog upoznavanja prvi je dojam onaj koji odlučuje je li nam netko simpatičan (Rohr 2016).

Kada je riječ o početcima postoje određena pravila što nipošto ne bi trebalo činiti. Poput nesigurnih početaka, primjerice: *Dopustite da vam objasnim / Rado bih vam objasnio/la sljedeće*. Ako se pobliže promotri sadržaj ovog početka, jasno je da je on donekle i suvišan. Kao govornik, osoba je najčešće u poziciji da publika bar dijelom ili na neki određeni način zna zbog čega je tu. Nema potrebe da tražite dopuštenje ili da se na bilo koji način opravdavate publici zbog čega stojite pred njima (Rossie 2016).

Sljedeće pravilo, ne vrijedi samo za početke i krajeve izlaganja već za cijeli njegov tok. Riječ je o pravilu koje govori da treba izbjegavati sve što se prečesto koristi ili je u velikoj mjeri uobičajeno. Naime, naš mozak uzima zdravo za gotovo ono što je tisuću puta čuo ili vidio, kao što ne registriamo okolinu koju vidimo na putu do posla ili se pak često ne možemo sjetiti jesmo li zaključali vrata. Redundantne informacije nisu za naš mozak više važne i mozak se ne koncentrira na njih s punom pozornosti kako bi napravio mjesta za ono što mu je trenutno važnije. Zbog toga je potrebno klasične pozdrave formulirati inovativno primjerice umjesto: *Drago mi je što smo se ovdje okupili*, reći: *Baš lijepo, da na ovaj petak imate vremena za ono što ću vam reći* (Rossie 2016).

Jedan od klasičnih početaka je i predstaviti se kao izlagač poput: *Ja sam Laura Bezić i danas ću govoriti o prezentacijskim vještinama*, ovaj početak jednako tako nije inovativan u komunikaciji s publikom (Rossié, 2016). Ako je netko došao na radionicu, odgovorio na poziv, zna tko su govornici, zna već nešto o njima iz poziva, a i tema mu je poznata, zbog nje je tu. Inovativniji pristup ovakvom načinu pozdrava može se ostvariti ako se koristi retoričkim trikom *kroz tri*: u retorici se običava ponavljanje kroz strukturu od tri i tri se smatra idealnim brojem navođenja novih informacija (Rohr 2016).

Npr. kod vođenja grupe kroz arhiv može se reći: *Ja sam Ana, arhivist i danas vaš osobni vodič kroz tajne arhiva*. Ili navesti razlog zašto ste baš vi ta osoba koja ih vodi kroz arhiv: *Zašto sam baš ja danas vaš vodič? Vidite kroz XY godina mog rada u arhivu, čini mi se da je svaka polica džep moje jakne...*

Jedan iskren početak poput: *Ni sama danas nisam znala/o kako započeti ovaj govor..., Od nervoze sam upravo odustao/la započeti s citatom jer..., Znam da bi na ovaj sunčani dan radije pili kavu, ali učinit ćemo ovu prezentaciju zanimljivu poput kave s kolegicom, sunce ipak zamijeniti ne možemo*. Ovakav iskren pristup se može činiti neozbiljnim, ali mane govornika čine jakim i publici bliskim, a početak koji publika ne očekuje, zasigurno će osigurati njezinu pozornost (Hartmann, Funk, Nietmann 2012).

Jorge Bucay kaže: *Djeci pričamo priče da bi zaspali- Odraslima kako bi se probudili* (Bucay 2007)<sup>1</sup>. Započeti s pričom je uvijek dobra ideja. U tom trenutku kada je priča ispričana, njena energija ostaje u prostorijski bez obzira je li to osobna priča ili priča iz jučerašnjih novina. Ako priča odgovara prezentaciji, nema razloga ne iskoristiti je (Borbonus 2011).

Neobična uvodna rečenica poput: *Pa ni ja danas na Vašem mjestu ne bih ulagala u arhive*, koju govornik u prezentaciji objasni izlaganjem koliko toga arhivi rade, a uzima se zdravo za gotovo, zadržat će koncentraciju publike. Spominjanje budućnosti uvijek pobuđuje interes kod publike. U ljudskoj je prirodi da razmišljamo o budućnosti, bilo bliskoj, kao kada će pauza da popijem kavu, ili onoj daljoj, kao npr. hoćemo li automobile za 20 godina voziti po zraku. Nije potrebno biti stručnjak za ispitivanje budućnosti da bi ovakva misao bila početak prezentacije (Rossie 2016). Poput: *Kada se nađemo na ovoj konferenciji za 10 godina, govorit ćemo o arhivima u kojima ćete pričati hologramima. Do tada, zanima nas što možemo učiniti za arhiv danas?*.

Citat je dobar odabir za uvod govora, ali kod citata treba biti oprezan kako ga iskoristiti. Važno je da citat bude glavni kao uvod ako odluka padne da citat bude uvod. Ako sam citat ima svoj uvod poput: *Kao što je jednom A.B. rekao, ... ili Jedna naša poslovice kaže...* sam citat gubi svoj efekt. Dovoljno je izreći odabrani citat, a zatim krenuti sa svojom temom izlaganja nadovezujući se na citat (Rossie 2016). I ovdje je inovativnost ključ uspjeha pa je moguće koristiti osobne citate ili citate poznanika, poput: *Kada bi mi govorili da ću pasti, ja bih samo odgovorila, a zašto bih? Imala sam tri godine*. Na kraju citata je dovoljno izreći autorovo ime, a ako se radi o nekom manje poznatom, nije ga potrebno ni imenovati, već ga predstaviti kao kolegu, sina ili stručnjaka za neko područje (Rossie 2016).

Retoričko pitanje koje će pratiti sadržajno cijelo izlaganje također može biti izbor za početak poput: *Što želimo od arhiva sutra?* Retorička pitanja su toliko poznato retoričko sredstvo jer svi instinktivno na pitanje žele odgovoriti ili se bar zapitaju o čemu je riječ (Rossie 2016).

Humor je uvijek dobar odabir u izlaganju. Svi ljudi dobro reagiraju na humor jer izaziva pozitivne reakcije. Ipak treba pripaziti, ovisno o okolini u kojoj se održava izlaganje, kakav humor je primjeren. Pri tome je veoma važno da ton glasa jasno daje do znanja da je riječ o humoru (Rohr 2016).

---

<sup>1</sup> Slobodan prijevod

Kraj je jednako bitan kao i početak jer na kraju prezentacije ostaje utisak koji će slušatelj imati o svemu ranije rečenom. Osjećaj koji govornik pokušava prenijeti od samog početka izlaganja je onaj koji zahvaljujući kraju ostaje s njima. U ovom trenutku nije dobar odabir navođenje literature, internetskih stranica i slično, sve to je potrebno napraviti prije kraja. Kraj treba biti kratak, jasan i efektan. Bez obzira kako se završi izlaganje potrebno je zahvaliti se publici. Tako jednostavan, a efektan kraj može biti jednostavna zahvala, uputiti pogled u publiku i nakon kratke stanke jednostavno reći: *Hvala vam!* (Rossie 2016). Kraj je ujedno i emocionalan završetak govora koji potiče publiku da još jednom razmisli o svemu što je rečeno. Zato odluka može biti da se još jednom sažmu svi bitni segmenti govora, a pri tome treba paziti da sažetak uistinu bude sažet (Lucas 2010).

Primjerice: *Kako smo čuli, arhivi se bore s financijskim problemima i neshvaćanjem javnosti o njihovoj važnosti. Danas je dan kada možete otići s porukom da su arhivi stupovi naše povijesti, koji se ne smiju urušiti.*

Kako je kraj kruna izlaganja, može imati još veći efekt ako je povezan s uvodom izlaganja. Ako je uvod bio citat moguće je i završiti ponovnim spominjanjem citata. Kako bi se postigla povezanost uvoda i kraja, moguće je na bilo koji način osvrnuti se na početak govora. Ako je na početku bilo postavljeno pitanje kome su još danas potrebni arhivi, mogući kraj bi mogao biti: *Zato su arhivi danas potrebniji no ikad!*. Ako je uvod pitanje, kraj je vrijeme da se odgovori na njega. Pomoću kružne povezanosti početka i kraja, svi argumenti navedeni za vrijeme izlaganja mogu dobiti još jednom na snazi u samom završetku (Rossie 2016). I kod odabira kraja individualan pristup i inovativnost su ključ uspjeha. Tako kraj može izgledati kao kraj priče: *Pouka priče je... ili I tako će digitalni arhiv i blockchain živjeti još dugo i sretno....* Drugačiji pristup ostavlja jak posljednji utisak na publiku. I ovdje je moguće poslužiti se iskrenim pristupom: *Nadam se da je predavanje bilo zanimljivo i da ćete djelić njega ponijeti sa sobom.* (Rossie 2016).

Kraj i početak samog izlaganja ključno su retoričko sredstvo osvajanja publike i ostvarivanja cilja izlaganja. Na ovom principu počivaju sve moderne serije, koje snažnim početkom osvajaju publiku kako bi ih prikovali za male ekrane, a onda za kraj stvaraju napetost kako bi istu publiku zadržali ili oblikuju kraj koji potiče na razmišljanje (Taubner, 2018). Zbog toga je nužno dobro promisliti kako započeti, a kako završiti izlaganje.

## 5.4. Neverbalna komunikacija

### 5.4.1. Glas

Staro retoričko pravilo je bilo 7-38-55 u kojem se govori da riječi nose tek 7% našeg govora, 38% nosi naš glas, a preostalih 55% neverbalna komunikacija i mimika. Danas se pokušava pomaknuti od ove teze, jer teško je tvrditi da naš govor koji tako dugo spremamo ima tako malo značenje (Borbonus, 2011). Međutim, ton našeg glasa je nesporno iznimno bitan. Uzmimo za primjer jednu, svima dobro poznatu situaciju: *Draga, jesi li ljuta? Nisam!* Odgovor na ovo pitanje je u stvari *jesam*. Ako nam se netko pak obrati drugačijim tonom glasa i kaže *nisam*, povjerovat ćemo da stvarno nije.

Puno ljudi ne voli svoj glas i kada ga čuje na snimci, smeta im što glas nije onakav kakvim ga zamišljaju. Reproducirani zvuk našeg glasa stvarno zvuči drugačije. Zvuk putuje zrakom, a čujemo ga tako što se prenosi na vanjski slušni kanal, zatim na bubnjić i srednje uho do pužnice te dolazi do unutarnjeg uha. Na taj način čujemo druge. S druge strane kada čujemo sami zvuk našeg glasa, on osim zrakom putuje i kroz naše tijelo, kroz tkivo glave, čime svojstva glave mijenjaju zvuk, a mi čujemo vibracije niže frekvencije, dakle, najčešće dublji zvuk. No razloga za brigu nema jer su ljudi oko nas naviknuti upravo na reproducirani zvuk glasa (Geek 2018).

I dalje ostaje pitanje koji je odgovarajući ton glasa primjeren za jedno izlaganje. „Pravi“ tonalitet glasa može se postići uz pomoć vježbi. Za ovaj rad su izabrane vježbe prema izlaganju dr. Monike Hein (2015) i njenom videu na kanalu *GedankenTanken*. Naš glas je poput miksete u kojoj više faktora zajedno daje rezultat. Kao prvi regulator našeg glasa je tijelo. Zbog toga se prva vježba odnosi na njega. Kada se stavite u položaj tijela gdje su vam leđa pogrbljena i kažete: *Govorim snažno i oduševljeno*. U ovom trenutku čujemo kako tonalitet ne odgovara sadržaju. Glas ne može izaći odlučno kad je tijelo u položaju koji pripada neodlučnosti, prirodno i instinktivno se nitko ne veseli pogrbljenih leđa. Kao sljedeći regulator dolazi disanje. Jednostavna vježba kako bi se umirilo disanje je odlučno izgovaranje uzvika: *psst!*. Pri tome se postiže pomicanje trbuha čime se disanje prisilno pomiče iz plitkog disanja visoko u plućima, u duboko disanje u trbuhu. Riječi izgovorene nakon ove vježbe imaju drugačiji tonalitet od onih izgovorenih prije vježbe. Razlog se krije u razlici u disanju: kada je visoko u plućima povezuje se s nervozom, a disanje uz pomoću trbuha opušta glas jer glas dobiva više prostora za artikulaciju (Hein 2015). Treća i posljednja vježba služi za potpuno opuštanje glasa. Njome se postiže smiren glas koji ima opuštajuće i ugodno djelovanje na publiku. To je vježba za



opuštanje glasnica. Kako bi se one opustile potrebno je prevariti mozak. Mozak je moguće opustiti i onda kada nismo opušteni tako što mu se sugerira opuštenost. Potrebno je staviti ruku na prsa i reći : *Mmmmjamjamjam*, pri tome se pojavljuje zujanje u prsima, a zatim treba dodati još neku pozitivnu asocijaciju npr. čokoladu: *Mmmjamjamjam čokolada*. Kada mislimo na nešto što volimo, nesvjesno se mozak opušta, a time i naš glas. Nakon ponavljanja vježbe lako je čuti kako glas opuštenije zvuči. Nakon ovih vježbi svi su aparati koji nam pomažu oblikovati glas opušteni i time u pravoj poziciji za stvaranje glasa (Hein 2015).

Ovaj dio komuniciranja spada u paralingvistiku. Ponekad je teško kontrolirati glas, pogotovo kada je prisutna nervoza. Glas nije ruka ili noga da se direktno može utjecati na njega i da se poslani signal iz mozga producira kao dizanje ruke ili noge. Ali to ne znači da ga je nemoguće kontrolirati, poznavanje teorije o glasu i o neverbalnoj komunikaciji tijelom pomaže u boljoj pripremi. Već za vrijeme pripreme poželjno je uvježbavati različite brzine govora, brže čitati dijelove koji su zanimljivi i na kojima se želi privući pozornost publike. Pri tome treba imati na umu kako inače govorimo, kako naglašavamo, stišavamo i pojačavamo glas. Ako npr. prepričavamo kako nam je bilo na godišnjem odmoru zasigurno ne pričamo u tonu, da svaka riječ bude jednakomjerno naglašena i s jednakim pauzama (Ethos 3 2018).

Zašto onda većina ljudi pri prezentaciji upravo izabere ovaj jednolični polagani ton? Trema i uzbuđenje pred izlaganje navode nas da krenemo previše razmišljati o onome što imamo reći, a rezultat je neprirodan ton, brzina i pauze. Ritam tona glasa treba biti prilagođen onome što govorimo. Kako bi se određeni dio teksta naglasio, može se koristiti jako tihi glas. Na taj način će publika biti prisiljena saslušati što slijedi. Druga opcija je govoriti u tom trenutku nešto glasnije nego ranije. Pri naglom ubrzanju ritma govora priča dobiva dodatno uzbuđenje. Pauze su korisne u govoru, ali ne smiju biti previše učestale. Pauze bi trebale doći prije nečeg što je zaključno za taj dio govora. Pauza ili stanka se koristi kako bi se povećala napetost pred onim što dolazi, primjerice nakon postavljenog pitanja, nakon kojeg slijedi odgovor ili nakon nečeg što dolazi slušateljima kao neočekivano unutar vašeg govora (Pizek, Meštrić 2016).

Poput: *Mislite da je slika arhiva dobra danas? Pa mislim i ja da je dobra (na ovom mjestu je potrebno napraviti pauzu i izbrojati 1,2, 3,4), dobra koliko je i bila prije 30 godina. Pitanje je želimo li to prihvatiti.*

Kada govorimo o pauzama ostvarenima kroz hm, um, eh, er i ostale poštapalice, jedino je rješenje, kako bi se ove pauze prestale ostvarivati ili radile što rjeđe, vježba. Vježba koja služi za odvikavanje od poštapalice traje jednu minutu. U ovoj vježbi je potrebno govoriti jednu minutu bez ikakve poštapalice koja bi stvorila pauzu. Pri potrebi za pauzom u kojoj bi bilo

izgovoreno nešto poput um... jednostavno se napravi manja pauzu u govoru, tako se s vremenom stekne navika su manje pauze prirodne, a rješava se nepotrebnih poštapalica (Tafr-Vlahović 2013).

#### 5.4.2. Govor tijela

Prvo pravilo izlaganja je izbjegavanje okretanja leđa publici, pozicija tijela treba biti uspravna, ali opuštena. Većinu vremena ruke trebaju biti otvorene s dlanovima prema gore, ovo djeluje na publiku kao pokazatelj pouzdanosti i iskrenosti (Ethos 3 2018). Kako bi se ostvario samopouzdan stav tijela dokazano je kako tzv. stavljanje u poze moći (engl. Power Posing), omogućava veće samopouzdanje i korištenje takvih poza prije samog izlaganja omogućuje zauzimanje pravilnog stava kada se izađe pred publiku. Jedna od tih poza je i tzv. *Wonder woman poza* (slika 1), čime se ostvaruje samopouzdan držanje tijela (Carney, Cuddy, Yap 2010). Za vrijeme izlaganja treba izbjegavati sjedenje ako to nije nužno.



Slika 1. Wonder woman poza

Dio govora tijela je i izraz lica, pri čemu je prvenstveno potrebno uspostaviti kontakt očima s publikom tj. publiku gledati u oči. Ovo pravilo vrijedi i kad je riječ o mnogo ljudi u publici. Tada je potrebno izabrati redove koji su po sredini, kako bi slušatelji imali osjećaj da su svi podjednako izloženi kontaktu očima (Rohr 2016). Kao druga smjernica kada se govori o licu dolazi osmijeh. Stvara se osjećaj otvorenosti, topline i naklonosti, ali kod osmijeha je nužno pripaziti da nije umjetan. Često ljudi ovo pravilo shvate previše doslovno pa se smiju za vrijeme cijelog izlaganja. Jako malo ljudi, gotovo nitko, ne smije se stalno jer to nije ni prirodno. Zato postoji koristan trik prije nastupa: pročitati ili pogledati nešto što je smiješno, kao na primjer stand-up video ili neki vic. Tako se ostvaruje prirodna pozicija, gdje osoba nasmijana dođe na prezentaciju, a za vrijeme prezentacije treba zadržati pozitivu, što ne znači da je potrebno stalno se smijati, ni svaki osmijeh nije simpatičan osmijeh (24 slides 2018).

Treba naglasiti da se ne treba slijepo pridržavati pravila jer kada smo opterećeni previše s onim što ne smijemo krenemo upravo u tom smjeru da baš to napravimo. Zato je od svih

pravila važnije opustiti se prije prezentiranja, imati pravila na umu kako bi dojam kod publike bio bolji, ali nije nužno opterećivati se pravilima. Publika prepoznaje opuštenost, pri čemu je najvažnije izbjegavati statičnost i potrebno je pobrinuti se da prezentacija ima svoju dinamiku pokreta, koja se slaže s izrečenim riječima (Rohr 2016).

#### 5.4.3. Gestikulacija

Upravo gestikulacija pomaže ostvariti dinamičnost pokreta za vrijeme izlaganja. Iako ih se često zaboravlja kod prezentiranja ponekad ljudi gestikuliraju, ali tek neprimjetno. Gestikulacija je nužna kako bi govornici tijekom svog izlaganja istaknuli svoju poantu i bili vidljivi. Nije potrebno pretjerivati, ali ruke su snažan alat pomoću kojeg pratimo riječi i potkrepljujemo priču. Svakako ovdje vrijedi pravilo da gestikulacija prati misli i govor. Zahvaljujući mobitelima danas se možemo snimiti i pogledati svoju snimku govora. U svakom slučaju važno je da i ovaj dio prezentacije bude provježban. I ogledalo može biti jako dobra vježba kojom je moguće usavršiti sve nedostatke dok nismo u potpunosti zadovoljni onim što vidimo (Hartmann, Funk, Nietmann 2012).

#### 5.5. Trema

Trema je povezana sa strahom: strah da ćemo skrenuti s teme, kako nećemo pronaći prave riječi, kako će nam publika odvratiti pozornost ili da će netko postaviti pitanje na koje nećemo znati odgovor. Prvo zlatno pravilo svakom govorniku koji osjeti strah jest misao da publika ne zna što on želi reći. Ovim se vode i glumci, ako nešto na kazališnim daskama zaborave ili krivo kažu, jednostavno se tome prilagode, publika ne može znati da se radi o pogrešci (Hartmann, Funk, Nietmann 2012).

Ljudi traže tehnike kako se riješiti straha za vrijeme prezentacije pa se odlučuju za rješenja poput:

- *projurim kroz ono što imam reći, da bude što prije gotovo*
- *ne gledam u publiku*
- *sam sebi govorim kako će uskoro biti sve gotovo*
- *čitam, iako sam htio govoriti na pamet itd.*

Ove „tehnike“ nas ne vode nikamo jer ako ubrzamo govor, smanjuje se naš raspon disanja i time automatski pojačavamo anksioznost koju osjećamo. Ponekad su ljudi vođeni krivom mišlju kako će strah nestati, ali to nije istina. Prava istina o strahu je da strah nikada neće nestati kao takav, i najbolji govornici osjećaju strah. Strah se može manifestirati kao čudan osjećaj u trbuhu, znojni dlanovi, suha usta, ubrzan rad srca, drhtanje glasa ili hvatanje zraka. Cilj je da ovi znakovi postanu pokazatelj energije i spremnosti za nastup. Oni sretnici koji su prirodno talentirani za javne nastupe, sami interpretiraju ovo kao pozitivan znak pred nastup, dok ih oni koji se boje interpretiraju kao paniku. I kod treme je priprema za samo izlaganje najbolje sredstvo koje je može umiriti. To je prva i najvažnija vježba protiv treme (Rijavec, Miljković 2001).

Osobno primjenjujem tehniku da si napišem sve najvažnije što imam reći u prezentaciji, nekad čak i doslovno riječi koje ću govoriti. Ovo je tehnika koju kao jednu od mogućih, preporučaju i knjige o prezentiranju korištene u ovom radu. Iz osobnog iskustva dosadašnjih izlaganja mogla sam primijetiti kako pisanje svojevrsnog manuskripta omogućuje bolju evaluaciju napisanog. Napisani tekst nam omogućuje da se distanciramo od vlastitih misli primjerice na jedan ili više dana. Kada takav tekst naknadno pročitate možemo objektivnije procijeniti gdje su greške i nedostaci nego kada riječi izgovorimo u trenutku, primjerice po natuknicama. Ova tehnika ima još jednu prednost: kada vježbam prezentaciju i ne mogu se sjetiti određenog dijela, taj dio je lako pronaći u napisanom tekstu, puno lakše nego u natuknicama, obilježim si taj dio i nastavim dalje; kada ponovno vježbam prezentaciju, pročitam sebi samo dijelove kojih se prvi put nisam mogla sjetiti i tako i treći put. Ono čega se ni treći put ne sjetim napišem sebi u obliku natuknica na kartice jer toga se sigurno ni na prezentaciji neću sjetiti.

Ovo nikako, nipošto i nikad ne znači da se tekst uči napamet, već je potrebno zapamtiti najvažnije argumente iz teksta. U potpunosti napisan govor omogućava sigurnost u kretanju

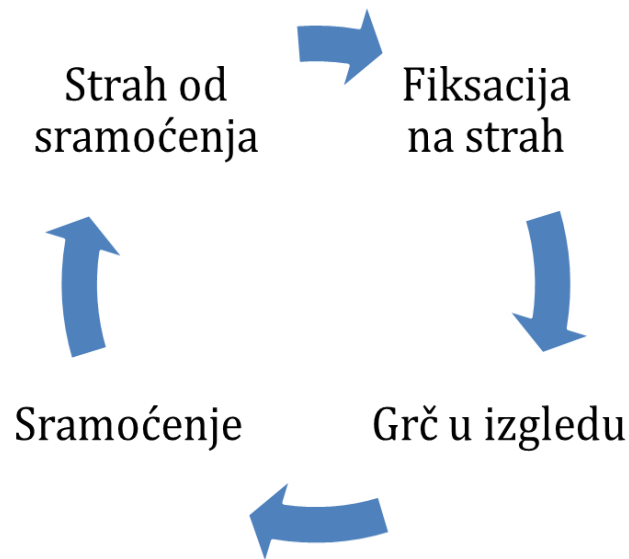
govorom, no to ne znači da se treba slijepo držati svake riječi. Učenje govora napamet poput recitacije u školi, može dovesti do toga da pred nastup nastupi blokada nakon koje je teško nastaviti dalje. Vježba je najbolji prijatelj u borbi protiv treme, vježba čini majstora, a vježba i omogućava tzv. *autopilot*. Kada je govor toliko izvježban, mozak će raditi i u onim situacijama u kojima nam se čini da bismo najradije pobjegli, govor postane toliko blizak, jasan i automatski, da će praktički sam izlaziti iz usta (Rijavec, Miljković 2001).

Kao što je do sada spomenuto priprema je pola posla pa tako jedna od tehnika borbe protiv treme uključuje listu misli kroz koje je moguće proći prije same prezentacije:

- Intenzivno sam se pripremio/la i poznajem svoju temu, moje misli tokom prezentacije će biti složene i jasne.
- Poznajem publiku kojoj govorim i znam što očekuju, sadržaj joj je prilagođen.
- Pozorno sam pripremio/la tok moje prezentacije. (Hartmann, Funk, Nietmann 2012)

Osim što publika ne zna što govornik ima zapravo reći, jednako tako publika može vidjeti tek deseti dio treme koju osoba osjeća. Da bi netko mogao primijetiti tremu u potpunosti, mora biti profesionalac u čitanju neverbalne komunikacije, a takvi su tek rijetka publika. Formula za smanjenje treme je vježba 75%, 15% ispravno disanje i 10% pozitivan mentalni stav (Rijavec, Miljković 2001). Kako bi se izbjegla blokada na samom početku govora izazvana strahom može se upotrijebiti tehnika pisanja prve rečenice. Prva rečenica govora se napiše u potpunosti na podsjetnik, što omogućuje lakši nastavak izlaganja (Winkler, Commichau 2005).

Nervoza večer prije prezentacije može se suzbiti tako što se u mislima u kratkim natuknicama još jednom prođe govor, još jedno ponavljanje zasigurno će umiriti paniku. Osjećaj prazne glave prije nastupa, nije razlog za paniku i to je u potpunosti normalno, čak i dobar pokazatelj da se bistre glave kreće s prezentiranjem. Jedini način kako prebroditi strah je upustiti se u njega, što u ovom slučaju znači održati izlaganje ili govor. Pozitivne misli mogu smiriti strah, neke od takvih su: *Neka misle o meni što žele. Dobar/Dobra sam ovakav/ovakva kakav/kakva sam*. Ova misao omogućuje smirivanje jakog straha, ali ne znači da govorniku nije stalo do publike (Rijavec, Miljković 2001).



Grafikon 1. Proces izbjegavanja izlaganja

Grafikon 1 prikazuje kako izbjegavanje prezentiranja ne vodi nikuda. Kako bi se postigla opuštenost nužno je pomiriti se s mišlju kako mišljenje publike nije od životne važnosti. Svi volimo opuštene govornike jer imaju pozitivan utjecaj na nas. Kako bi govornik bio opušten mora izići iz kruga straha vezanog za izlaganje (Rohr 2016). Za kraj treba naglasiti da je trema prirodna i pokazatelj je da je osobi stalo do onoga što prezentira. Svatko osjeća određenu tremu, a cilj treba biti smanjiti tremu i preokrenuti je u svoju korist.

## 6. Radionica *Prezentacijske vještine u arhivskoj struci*

### 6.1. Istraživanje ciljane skupine i njihovih potreba

Prije same organizacije radionice bilo je potrebno odrediti koja je tema tražena među zaposlenicima arhiva. Iz dosadašnjih iskustava kroz moje obrazovanje prva je ideja bila kako bi se mogla održati radionica informatičkih vještina, međutim dodatnim čitanjem literature o arhivskoj struci i pomoću ankete Hrvatskog arhivističkog društva o radu samog Društva dostupne na stranicama Društva<sup>2</sup> pokazalo se da za informatičku radionicu ne postoji velik interes. Jedno od pitanja u anketi bilo je: *Imate li prijedlog za neku edukacijsku aktivnost (radionicu) na kojoj biste voljeli sudjelovati?*, a od 35 ispitanika koji su odgovorili potvrdno na ovo pitanje, njih 30 je dalo i odgovore koja bi trebala biti tematika radionice. U raznolikosti tema koje su ispitanici ponudili istakla se tema arhivske pedagogije i komunikacije. Kada se uzmu u obzir literatura o arhivskoj struci i odgovori ispitanika činilo se logično spojiti ih u temu *Prezentacijskih vještina*, koje mogu biti i dobro polazište u novim poslovnim idejama promocije arhiva, a i okosnica za bolju međuljudsku komunikaciju.

### 6.2. Organizacija radionice

Nakon određivanja teme bilo je potrebno napraviti promociju radionice kako bi se ljudi za nju i prijavili. Pri odluci o temi radionice odmah je bilo jasno da će biti riječ o besplatnoj radionici dostupnoj svim zainteresiranima u arhivskoj struci te da će se ona održati unutar prostora Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Nadalje je bilo potrebno voditi računa o broju polaznika s obzirom da je radionica sadržavala i praktičan dio za kojeg su bila potrebna računala (čiji je broj u prostoriji ograničen). Nakon poziva na radionicu, koji se nalazi na kraju rada pod imenom *Prilog 1*, poslanog svim članovima Hrvatskog arhivističkog društva, obavljena je dodatna promocija na mreži Facebook i mrežnim stranicama HAD-a. Od strane Filozofskog fakulteta na zahtjev je stavljena računalna učionica na korištenje. Prije same radionice bilo je još potrebno poslati mail kao podsjetnik na prijavu. Sadržajno je još bilo važno kreirati ankete za polaznike kako bi se mogla stvoriti slika o polaznicima i kako bi se na kraju radionice

---

<sup>2</sup> Rezultati ankete o radu HAD-a, Hrvatsko arhivističko društvo, <https://had-info.hr/aktivnosti/9-hrvatska/150-rezultati-ankete-o-radu-had-a> (04.08.2018.)



prikupili dojmovi o prikazanom sadržaju. Na samom kraju svaki polaznik je dobio potvrdu o sudjelovanju na radionici.

### 6.3. Tematske cjeline radionice

Radionica je bila podijeljena na dva dijela. Prvi se odnosi na izlaganje o prezentaciji, čime je bio pokriven sadržaj naveden u poglavlju četiri uz povremene vježbe prezentiranog sadržaja. Ispričan sadržaj radionice uz neke dodatne primjere nakon same radionice poslan je polaznicima e-poštom u obliku e-priručnika i dostupna je na mrežnim stranicama<sup>3</sup>. Drugi dio radionice bile su vježbe koje su se sastojale od vježbi za smirivanje glasa, vježbe za izbjegavanje poštapalica i nepotrebnih pauza u govoru, vježbe sastavljanja liste za provjeru svega potrebnog za pripremu prezentacije te vježbe prepoznavanja dobrih i loših govorničkih sposobnosti kroz video primjere. Drugi se dio radionice sastojao od vježbe u grupama, gdje je svaka grupa dobila zadatak prezentiranja jedne teme u pet minuta. Teme su bile vezane uz arhivsku struku, a grupama je bila zadana literatura sa stranica HAD-a, kako bi se skratilo vrijeme pripreme. Uz taj zadatak svaka grupa je imala i tzv. tajni zadatak koji je bio simulacija stvarnih mogućih problematičnih situacija za vrijeme izlaganja.

Tijekom same radionice bilo je važno prenijeti poruku o promjeni arhivske publike u modernoj arhivistici. Već su i sami polaznici na radionicu došli svjesni kako su javna izlaganja važan dio njihovog posla i kako mogu poboljšati njihov rad, što je vidljivo iz rezultata anketa, o čemu je više riječ u sljedećem poglavlju. Kod predstavljanja nove arhivske publike vodilja je bila ideja o kojoj piše Myers (2011), a ona govori o tome kako su arhivi desetljećima bili krivo smatrani mjestima gdje arhivisti sjede na kutijama i skupljaju prašnjave papire radije nego da ih dijele s javnošću. Ona upravo govori o tome koliko javna izlaganja mogu biti od koristi za arhive i kako pravo poimanje publike pred kojom se ta izlaganja drže mogu učiniti razliku. Shvaćanje razlike komu nešto želimo reći je od ključne važnosti za dobru prezentaciju. Sve su to poruke koje su bile zastupljene za vrijeme održavanja radionice kao ključne za ovu temu.

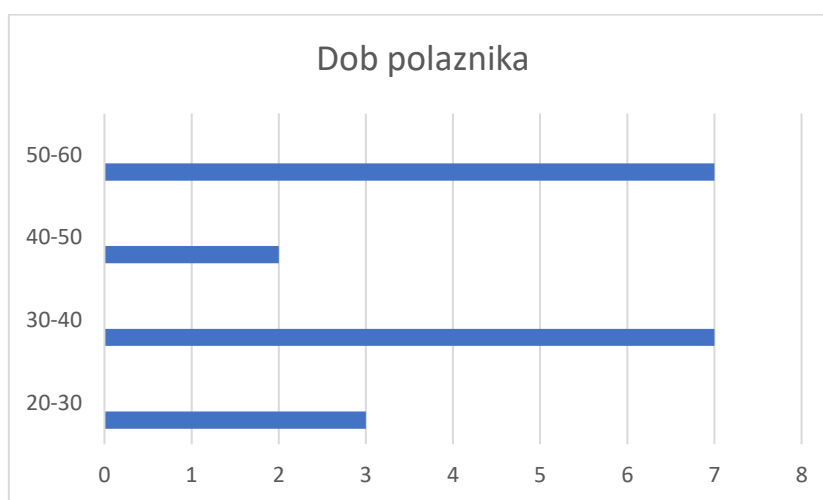
---

<sup>3</sup> Bezić, Stančić, 2018. Prezentacijske vještine u arhivskoj struci. Mali e-priručnik. Dohvaćeno iz: <http://infoz.ffzg.hr/Stancic/Bezic,Stancic,Prezentacijske-vjestine-u-arhivskoj-struci-prirucnik.pdf> (13.9.2018.)

#### 6.4. Stavovi polaznika radionice

Ulaznu anketu ispitanici su ispunjavali na samom početku radionice, a ankete koje su dobili bile su anonimne. Iz priloga je vidljivo kako je riječ o opširnim anketama pa su za svrhu ovog rada iskorišteni samo neki podatci koji su dali sliku o polaznicima radionice i o njihovom mišljenju o radionici.

Najviše polaznika bilo je u dobnoj skupini od 50 do 60 godina, njih 7 i jednako tako je 7 polaznika bilo u dobnoj skupini od 30 do 40 godina; u dobnoj skupini od 20 do 30 godina bilo je troje polaznika, a najmanje ih je bilo u dobnoj skupini od 40 do 50 godina, njih dvoje.



Grafikon 2. Dob polaznika

Većina polaznika je visoke stručne spreme, njih 15, dok ih troje ima srednju stručnu spremu, a jedan polaznik ima višu stručnu spremu. Polaznici su zaposleni na različitim radnim mjestima, a to su: Pročelnica odjela za zaštitu i obradu arhivskog gradiva, Pročelnica odjela za informacije i komunikacije, Arhivist u odjelu za sređivanje i obradu arhivskog gradiva, Viša arhivska tehničarka, Arhivist u odsjeku za suvremeno gradivo (HDA), Voditelj odjela pisarnice, Voditeljica odjela za zaštitu arhivskog i registraturno gradiva izvan arhiva, Specijalist za podršku poslovanja, Specijalist informacijsko dokumentacijskog servisa, Stručni suradnik za pismohranu, Administrator dokumentacijskog centra, Viša arhivistica u Hrvatskom filmskom arhivu, Nastavnik informatike i mrežni dizajner i Voditelj arhive. Neki od polaznika nisu bili precizni pri navođenju svog radnog mjesta pa dvoje navode samo da su arhivisti, jedan da je student, jedan da je rukovoditelj i jedan da je riječ o referentskom radnom mjestu. Iz ovih

podataka je vidljivo da je riječ o ljudima koji rade na različitim radnim mjestima pa je i očekivano da temu prezentacijskih vještina promatraju iz različitih perspektiva. Ujedno čine dobru testnu grupu održavanja radionice jer pokazuje da su polaznici različiti, ali je i dalje većina njih (osim nastavnika informatike) uključeno u arhivsku struku.

Na pitanje: *Mislite li da su prezentacijske vještine važne za aktivnosti koje provodite na Vašem radnome mjestu?*, svih 19 polaznika je odgovorilo potvrdno. Pri tome su polaznici mogli još odabrati zbog čega smatraju da su važne ili dodati svoj odgovor. Ponuđeni odgovori su bili: *Prezentiranje je komunikacijska vještina koja je ključni segment svakog dijela radnoga procesa i Dobre prezentacijske vještine omogućuju stvaranje bolje javne slike arhivske struke.* Pri tome dvoje polaznika nije dalo nikakvo objašnjenje zbog čega su važne, njih šestoro se odlučilo za prvi odgovor, a njih jedanaest se odlučilo za prvi i drugi odgovor. Od njih jedanaest, troje ih je dodalo i svoje argumente zbog čega su ove vještine važne:

- Omogućava bolju motivaciju i privlačenje korisnika
- Nije bitno što radiš već kako se prezentiraš - barem u mojoj organizaciji.
- Prezentiranje ideja ostvarenih ciljeva.

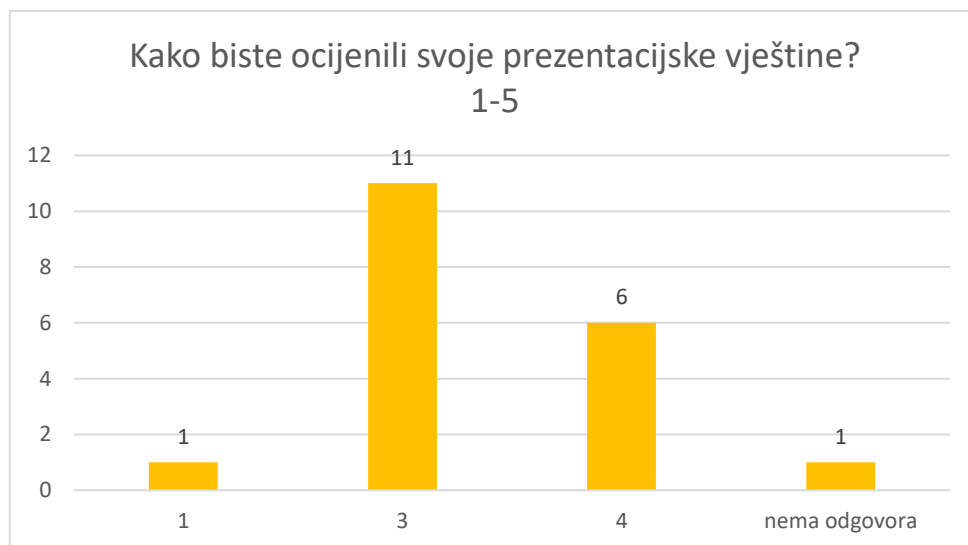
Iz ovih rezultata je jasno da je riječ o publici koja je bila zainteresirana za ovu vrstu radionice i da smatra kako je ova vještina od velike važnosti u njihovom poslu, pa se očekuje da će biti spremni učiti i da će pozitivno reagirati na sadržaj same radionice.

Na pitanje: *Jeste li se do sada našli u nezgodnoj situaciji zbog nedostatka prezentacijskih vještina za vrijeme obavljanja Vaših radnih aktivnosti?* Od šest pozitivnih odgovora, pet polaznika je dalo i objašnjenja, a njih 13 nije imalo takva iskustva:

- Trema me znala omesti u prezentaciji nečega, pa bi rado pokušala suzbit ju u svakoj situaciji.
- Nekoliko poslovnih sastanaka završenih bez uspjeha, upravo zbog loše odrađene prezentacije.
- Nisam sklona napraviti znanstvenu fantastiku od rada, a onda kad dobijem uvid kako se moji kolege postavljaju prema istim problemima redovito se osjećam kao *superman* odnosno *superwoman*.
- Prezentacija nije bila dovoljno "pitka", a govorom tijela sam odavala nesigurnost.
- Neke situacije sam mogao bolje objasniti te ne bi došlo do nesporazuma.

Ako se promotre ovi odgovori zanimljivo je primijetiti, da je upravo riječ o temama koje su odabrane kao sadržaj radionice, kao što su trema, loša komunikacija s poslovnim partnerima zbog loše prezentacije, nedovoljno cijenjen rad jer nije bolje prezentiran, sadržaj prezentacije nije bio dovoljno pojednostavljen i ponovno da je komunikacija bila uzorak nerazumijevanja. Ovi odgovori potvrđuju da se u arhivskoj struci nužno više posvetiti ovoj problematici i uključiti prezentacijske vještine kao ključni dio poslovnih procesa i vještina.

Grafikon 3 pokazuje osobnu procjenu prezentacijskih vještina od strane polaznika. No, nažalost, za vrijeme pripreme ankete nismo razmišljali kako bi bilo dobro da se pitanje u izlaznoj anketi ponovi čime bismo mogli vidjeti imaju li polaznici drugačiju sliku o svojim vještinama nakon što su postali svjesni što sve čini dobru prezentaciju. Grafikon 3 pokazuje kako najviše odgovora ima za srednju ocjenu tri, što je kao prosječna ocjena uobičajena kod samoprocjene.



Grafikon 3. Samoprocjena prezentacijskih vještina

Dok su svi polaznici odgovorili kako prezentacijske vještine smatraju važnima za posao, na pitanje smatraju li kako bi im te vještine pomogle u napredovanju u struci tek jedan polaznik smatra kako to nije slučaj, dok njih 18 smatra da bi im pomogle u napredovanju u struci.

Kod izlazne ankete koja je služila kao evaluacija radionice jedan polaznik nije ispunio anketu, tako da rezultati u potpunosti ne odgovaraju ulaznim anketama. Prvotno su ankete bile zamišljene u paru, tako da ako je neki polaznik dobio u ulaznoj anketi redni broj jedan u izlaznoj

anketi bi dobio broj dva i tri. Taj postupak je trebao pokazati, na osnovi dobi i radnog mjesta, postoji li razlika u spremnosti za učenje. Očekivano je bilo da ljudi nešto starije dobi pokažu manju spremnost za učenje, ali pokazalo se da je ova testna grupa bila iznimno zadovoljna provedenom radionicom i spremna za daljnje učenje i napredovanje. U izlaznoj anketi se i potkrala jedna pogreška tako je polaznicima bilo postavljeno pitanje: *Jesu li ispisi prezentacije koje ste dobili korisni?*. Naime polaznici su dobili materijale uz radionicu, ali tek nakon odrađene radionice poslan im je mali E-priručnik u PDF formatu, kako bi se mogli prisjetiti sadržaja radionice. Priručnik je poslan tek poslije kraja radionice kako bi se polaznici mogli što bolje koncentrirati na samu radionicu.

Kao što je već spomenuto, što se tiče samog dojma o radionici polaznici su jako pozitivno reagirali pa se prosječne ocjene radionice kreću od 4,3 do 4,8. U svrhu rada izdvojena su samo neka od ključnih pitanja. Na pitanje *Je li sadržaj koristan i primjeren?* Prosječna ocjena: 4,7 za pitanje *Je li sadržaj prenesen na zanimljiv način?*, ispitanici su dali prosječnu ocjenu 4,8. Na pitanje o dužini vremena za diskusiju: *Je li vrijeme posvećeno pitanjima i diskusiji bilo zadovoljavajuće?*, prosječna je ocjena bila 4,7. Od 18 polaznika koji su ispunjavali anketu njih 17 bi radionicu preporučilo kolegama, a jedan polaznik nije odgovorio na ovo pitanje. Pitanja otvorenog tipa gdje su polaznici mogli nešto opširnije izraziti svoje mišljenje bila su:

*Što biste željeli da se sadržajno pokrije u nekoj od sljedećih radionica, tj. imate li prijedlog teme?*, a odgovori su bili:

- Ideje za privlačenje javnosti arhivima (uz redovite izložbe) na području Hrvatske i inozemstva.
- Još praktičnih radionica.
- Neke od tema vezano uz elektronsko gradivo.
- Utjecaj GDPR-a na arhivistiku.

*Želite li nešto posebno istaknuti? s odgovorom:*

- Odličan pristup i vrlo uočljiv trud.
- Simpatičnost izlagača
- Dinamika i interakcija
- Dobila sam jako puno korisnih informacija, savjeta.
- Stručnost i znanje kolega predavača.

Prema provedenim anketama jasno je kako se radi o temi koja zahtjeva više pažnje unutar arhivske struke i pokazatelj su kako prezentacijske vještine imaju potencijala potaknuti pozitivne promjene unutar same struke. Iako su reakcije polaznika bile iznimno pozitivne treba priznati kako bi pri organizaciji budućih radionica bilo nužno nešto više vremena predvidjeti za samo komentiranje praktičnih zadataka. Naime, vremena je nedostajalo za diskusiju o praktičnim zadacima, a te vježbe su veoma važne kako bi se teorija mogla što bolje prenijeti u praksu i kako bi polaznici imali što veću korist od same radionice. Uz ova znanja i praktično iskustvo prve radionice sigurna sam da u budućim radionicama, ako ih bude, ima mjesta za napredak i poboljšanje.

## 7. Zaključak

Prije dvadesetak godina izašao je u *Arhivskom vjesniku* članak Trudy Huskamp Peterson (1997) koji govori o potrebi, ali i o problemima cjeloživotnog učenja. Već je tada bilo riječi o temama koje nisu usko vezane uz samo arhivsko gradivo, nego i uz interdisciplinarnost struke i njene šire potrebe za razvitkom.

U začetku ideje ovog rada bilo je teško vjerovati da će ova tema pobuditi toliki interes među zaposlenicima u arhivima te da će se oni u ovom broju odazvati na samu radionicu. Prema reakcijama neposredno nakon same radionice, a zatim i analizom anketa, može se utvrditi da je potreba za ovakvim sadržajima u arhivskoj struci nužna, a da su zaposlenici u arhivskoj struci spremni na učenje i na izazove koje poimanje moderne arhivske struke nosi sa sobom. Iako je težište arhivskog obrazovanja okrenuto ka promjenama u tehnologiji, a time i više orijentirano naspram promjenama u gradivu i njegovom očuvanju, jasno je da unutar arhivske struke postoji svijest da se polako, ali sigurno odvija proces promjene korisnika arhiva i da se njemu potrebno prilagoditi.

Robyns (2001) ističe kako arhivisti mogu pridonijeti kritičkom razmišljanju studenata preuzimanjem uloge edukatora u društvu te u svom članku ističe koliko arhivi praktičnog mogu doprinijeti nastavi, a time i povijesti. Isto opažanje ima Pavelin (2017) s istraživanjem o događanjima u arhivima, prikazujući koliko još mjesta ima za nova događanja i mogućnosti. Sasvim sigurno će arhivistika u Hrvatskoj, s vremenom, ovakve ideje uvrstiti i u formalno obrazovanje budućih arhivista, a do tada cjeloživotno učenje predstavlja alternativu daljnjeg napretka u struci. Radionica je pokazala kako interes za razvoj unutar struke postoji i da cjeloživotno učenje može biti dobra nadopuna postojećem obrazovanju.

## 8. Prilozi

### Prilog 1. Poziv na radionicu



Odsjek za informacijske i  
komunikacijske znanosti  
Filozofski fakultet  
Ivana Lučića 3, Zagreb  
<http://www.ffzg.unizg.hr/infoz>



Hrvatsko arhivističko  
društvo (HAD)  
<http://www.had-info.hr>

pozivaju Vas na radionicu

## Prezentacijske vještine u arhivskoj struci

Voditelji radionice:

**prof. dr. sc. Hrvoje Stančić**

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti  
Filozofski fakultet  
e-mail: [hstancic@ffzg.hr](mailto:hstancic@ffzg.hr)

**Laura Bezić**

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti,  
Filozofski fakultet u Zagrebu, studentica arhivistike  
e-mail: [laurabezic@gmail.com](mailto:laurabezic@gmail.com)

**petak, 15. lipnja 2018.,**

Filozofski fakultet  
Ivana Lučića 3, Zagreb  
Knjižnica – računalna dvorana na 1. katu

Radionica je besplatna.  
Broj mjesta je ograničen na 25 polaznika.

Prijave se primaju do ponedjeljka, 11. lipnja 2018. ili do popunjenja mjesta isključivo na:  
<http://bit.ly/Radionica-Prezentacijske-vjestine-Prijava>



## **PROGRAM**

- 9.00 - 9.30 Registracija
- 9.30 - 11.00 **Uvod – zašto mi trebaju prezentacijske vještine?**  
**Tko će me slušati i zašto?**  
**Alfa i omega prezentacije**  
**Slika (PowerPoint) govori 1.000 riječi**
- 11.00-11.20 Pauza za kavu
- 11.20-13.30 **Skrivene poruke tona glasa**  
**Što govorim tijelom?**  
**Otjeraj strah od nastupa jednim zamahom**  
**Diskusija o temi**  
**Jesam li nešto zaboravio?**  
**Praktični zadatak u grupama**
- 13.30-14.00 **Neformalna diskusija i zaključak**
- 14.00 Dodjela potvrda o sudjelovanju

## **KOME JE NAMIJENJENA RADIONICA?**

Ova je radionica namijenjena djelatnicima u arhivskoj struci, a njezin sadržaj može biti zanimljiv predstavnicima raznih drugih organizacija koji žele raditi na daljnjem obrazovanju djelatnika.

## **SADRŽAJ RADIONICE**

Prezentacijske vještine postale su važna kompetencija arhivista. Budući da se slika korisnika arhiva i arhivske okoline mijenja, to traži suvremene kompetencije arhivista. Dobre prezentacijske sposobnosti otvaraju mogućnosti poslovnog napretka, a one su i temelj javne slike o osobi i instituciji koju predstavlja. Sudionici radionice imat će priliku usvojiti osnove prezentacijskih vještina, tehnike pripreme za prezentiranje te uočavanje pogrešaka. Radionica uključuje praktičnu primjenu stečenih znanja.

## **O PREDAVAČIMA**

**Prof. dr. sc. Hrvoje Stančić**, Predstojnik Katedre za arhivistiku i dokumentalistiku Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, autor je knjige *Digitalizacija*, koautor *Arhivističkog rječnika* te osamdesetak znanstvenih i stručnih radova iz polja informacijskih i komunikacijskih znanosti. Njegova područja znanstvenog interesa obuhvaćaju digitalizaciju i 3D digitalizaciju, sustave za upravljanje dokumentima i zapisima, digitalne arhive, dugoročnu pohranu, očuvanje autentičnosti i povjerenja u e-gradivo te *blockchain*. Voditelj je EU tima na međunarodnom projektu InterPARES Trust.

**Laura Bezić**, absolventica diplomskoga Studija informacijskih znanosti, smjer arhivistika i Studija njemačkog jezika i književnosti na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Ima iskustvo predavanja u školama stranih jezika. Članica je redakcije Facebook stranice Katedre za arhivistiku i dokumentalistiku. Stipendistica je stipendije Grada Zagreba za izvrsnost. Na trenutnom studentskom radnom mjestu zadužena je i za internu edukaciju zaposlenika.

### **CIJENA RADIONICE**

Radionica je besplatna.

**Radionica 38**

**Prezentacijske vještine u arhivskoj struci**

**15. lipnja 2018.**

**ULAZNA ANKETA**

Pitanja:

1. Spol: M - Ž
2. Dob: \_\_\_\_\_
3. Stručna sprema: \_\_\_\_\_
4. Godine rada u struci: \_\_\_\_\_
5. Koje je Vaše trenutno radno mjesto?
6. Mislite li da su prezentacijske vještine važne za aktivnosti koje provodite na Vašem radnome mjestu?
  - a. DA, zbog (moguće više odgovora):
    1. Prezentiranje je komunikacijska vještina koja je ključni segment svakog dijela radnoga procesa
    2. Dobre prezentacijske vještine omogućuju stvaranje bolje javne slike arhivske struke
    3. Ostalo \_\_\_\_\_
  - b. NE, zbog (moguće više odgovora):
    1. Ne smatram da prezentacijske vještine igraju značajniju ulogu na mom radnome mjestu
    2. Mala medijska i javna popraćenost arhivske struke se tako i tako ne može promijeniti
    3. Ostalo \_\_\_\_\_
7. Jeste li se do sada našli u nezgodnoj situaciji zbog nedostatka prezentacijskih vještina za vrijeme obavljanja Vaših radnih aktivnosti?
  - a) DA  
Molimo ukratko opišite situaciju:  
  
b) NE
8. Kako biste ocijenili svoje prezentacijske vještine?  
loše 1 - 2 - 3 - 4 - 5 odlično
9. Smatrate li da poznavanje prezentacijskih vještina može doprinijeti Vašem napredovanjem u struci?
  - a. DA
  - b. NE

## Radionica 38

# Prezentacijske vještine u arhivskoj struci

15. lipnja 2018.

### OCJENA RADIONICE

#### Poštovani!

U svrhu što boljeg **organiziranja budućih radionica** molimo Vas da odgovorite na pitanja u ovoj anketi. Anketa je **anonimna**, te Vas molimo da prilikom odgovaranja budete posve **iskreni**.

Molimo zaokružite broj koji najtočnije predstavlja vašu ocjenu

**1** = razočaravajuće    **2** = loše    **3** = dobro    **4** = vrlo dobro    **5** = izvrsno

#### Prezentacija

Je li sadržaj koristan i primjeren?	1	2	3	4	5
Je li sadržaj prenesen na zanimljiv način?	1	2	3	4	5
Jesu li ispisi prezentacije koje ste dobili korisni?	1	2	3	4	5
Je li slika na platnu bila jasna i čitljiva?	1	2	3	4	5
Jeste li mogli dobro čuti predavače?	1	2	3	4	5

#### Sadržaj radionice

Jeste li dobro razumjeli Lauru Bezić?	1	2	3	4	5
Jeste li dobro razumjeli Hrvoja Stančića?	1	2	3	4	5
Je li vrijeme posvećeno pitanjima i diskusiji bilo zadovoljavajuće?	1	2	3	4	5

## Radionica

Je li Vam osobno posvećeno dovoljno pažnje?	1	2	3	4	5
Čine li Vam se sveukupni popratni materijali koje ste dobili korisnima?	1	2	3	4	5
Kako biste ocijenili organizaciju i administraciju radionice (rezervacije, komunikacija)?	1	2	3	4	5
Kako biste ocijenili opremljenost i prikladnost prostora, opreme?	1	2	3	4	5

Kako ste saznali za ovu radionicu?

- a) obavijest e-poštom HAD-a
- b) internetska stranica HAD-a
- c) preporuka kolegice/kolege
- d) nekako drugačije (molimo navesti)

---

Biste li preporučili ovu radionicu kolegama?

DA NE

Što biste željeli da se sadržajno pokrije u nekoj od sljedećih radionica, tj. imate li prijedlog teme?

---

---

---

Želite li nešto posebno istaknuti?

---

---

---

**Zahvaljujemo Vam na suradnji!**

## 9. Literatura

1. 24 slides. Present better. Communicate non-verbally presentation, Dohvaćeno iz: <https://24slides.com/presentbetter/communicate-non-verbally-presentations> (12. lipnja 2018. )
2. Borbonus, R. (2011). Was Steve Jobs und Cicero gemeinsam haben. U N. B. Enkelmann, *Die besten Ideen für erfolgreiche Rhetorik. Erfolgreiche Speaker verraten ihre besten Konzepte und geben Impulse für die Praxis (Dein Erfolg)*. GABAL Verlag GmbH.
3. Bucay, J. (2007). *Komm, ich erzähl dir eine Geschichte*. Paperback.
4. Carney, D. R., Cuddy, A. J., & Yap, A. J. (2010). Power poing: Brief Nonverbal displays affect Neuroendocrine levels and risk tolerance. *Association for psychological science*, 1363-1368.
5. Cook, T. (2000). Archival Science and Postmodernism: New Formulations for Old Concepts. *Archival Science*, 3-24.
6. Duschein, M. (1992). The History of European Archives and the Development of the Archival Profession in Europe. *American Archivist*, 14-25.
7. *Ethos 3*. Exploring presenters. The importance of non-verbal communication. Dohvaćeno iz: <https://www.ethos3.com/speaking-tips/the-importance-of-non-verbal-communication/> (12. lipnja 2018.)
8. Finch Freeman, E. (1994). *Advocating Archives: An Introduction to Public Relations for Archivists*. Scarecrow Press.
9. Garača, N., & Kladeč, Ž. (2011). Komunikacija u procesu Menadžmenta. *Praktični menadžment*, 118-125.
10. *Geek*. Zašto nam glas zvuči drugačije. Dohvaćeno iz: <https://geek.hr/znanost/clanak/zasto-nam-glas-zvuci-drugacije-na-snimci/> (12. lipnja 2018.)
11. Hartmann, M., Funk, R., & Nietmann, H. (2012). *Präsentieren. Präsentationen: zielgerichtet und adressantenorientiert. 9. Auflage*. Weinheim und Basel: Beltz.
12. Hein, M. (2015). Wie die Stimme besser klingt. *GEDANKENTAKTEN*. Dohvaćeno iz: <https://www.youtube.com/watch?v=IYwZGpqHa1s&t=1058s> (12. lipnja 2018.)
13. Kolanović, J. (1997). Identitet arhivista: od zanimanja do profesije. *Arhivski vjesnik*, 7-14.
14. Kušen, D. (2013). Stručni diskurs strategije odnosa arhiva i političkih tijela. U S. Babić (Ur.), *Arhivi i politika. Radovi 4. kongres arhivista*. Opatija: Hrvatsko arhivističko društvo, str 19-31. Dohvaćeno iz: <https://www.had-info.hr/dokumenti/publikacije/4.%20kongresa%20hrvatskih%20arhivista%20u%20Opatici,%202013.pdf> (12. lipnja 2018.)

15. Kutcher, M. (2018). The effects of digital technology on Reading. Does reading on a screen interfere with in-depth learning? Yes. *Psychology Today*. Dohvaćeno iz: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/your-childs-brain-and-behavior/201701/the-effects-digital-technology-> (12. lipnja 2018.)
16. Lucas, S. E. (2015). *Umijeće javnog govora*. Zagreb: Mate : Zagrebačka škola ekonomije i managementa.
17. Meyers, E. A. (2011). Public Presentations. U R. D. James, & P. J. Wosh, *Public Relations and Marketing for Archives. A How to do it Manual* (str. 171-184). New York: Neal-Schumann Publishers.
18. Pavelin, G. (2017). *Odnosi s javnošću u funkciji potpore arhivskom menadžmentu i menadžmentu događanja*.
19. Peterson, T. H. (1997). Lifelong learning: The archival Profession in the 21st Century. *Arhivski vjesnik*, 89-93.
20. Pizek Meštrić, N. (2016). Neverbalna komunikacija u javnom nastupu. *Diplomski rad. Varaždin: Sveučilište sjever. Sveučilišni centar Varaždin*.
21. Presečki, K. (2015). Razvoj novih tipova radnih mjesta u suvremenoj arhivistici. *Diplomski rad*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.
22. Prgin, I. (2006). 7. europska konferencija o arhivima. Arhivist: zanimanje budućnosti u Europi. Varšava, Poljska, 18-20. svibnja 2006. *Arhivski vjesnik*.
23. Rijavec, M., & Miljković, D. (2001). *Kako svladati tremu?*. Zagreb: "IEP" d.o.o.
24. Robyns, M. C. (2001). The Archivist as Educator: Integrating Critical Thinking Skills into Historical Research Methods Instruction. *The American Archivist*, 363-384.
25. Rohr, P. (2016). *Reden wie ein Profi. selbstsicher auftreten- im Beruf privat, in der Öffentlichkeit*. Zürich: Beobachter Buchverlag. 4. überarbeitete Auflage.
26. Rossić, M. (2016). *Wie fange ich meine Rede an? 100 Ideen für 1000 eigene Anfänge*. C.H.Beck. Beck kompakt.
27. Sudarić, Ž. (2012). Obrazovanje + cjeloživotno učenje za poduzetništvo= zapošljivost. *Učenje za poduzetništvo*, 72-75.
28. Tafra-Vlahović, M. (2013). *Javni govor. Priprema, nastup, utjecaj*. Zaprešić: Visoka škola za poslovanje i upravljanje "Baltazar Adam Krčelić".
29. Taubner, S. (2018). Seriengucken ist wie Probenhandeln. *Psychologie Heute*, 12-16.
30. Theimer, K. *Archives Next. The Future of Archives is Participatory: Archives as Platform, or A New Mission for Archives* Dohvaćeno iz: [www.archivesnext.com/?p=3700](http://www.archivesnext.com/?p=3700) (15. kolovoza 2018.)
31. Winkler, M., & Commichau, A. (2005). *Reden: Handbuch der kommunikationspsychologischen Rhetorik*. Rowohlt Taschenbuch-Verlag.
32. Zakon o obrazovanju odraslih. Narodne novine 17/07. Zagreb

## Sažetak

Komunikacijske su vještine važne u poslovnom svijetu i osobnom napretku. Arhivisti se suočavaju s promjenom samog arhivskog zanimanja i s promjenom viđenja struke. Unutar rada su identificirani izazovi suvremene arhivistike i analiziraju se mogućnosti usavršavanja arhivista. Provedena radionica predstavlja istraživanje koje čini temelj za proučavanje komunikacijskih vještina u arhivskoj zajednici te je opisana potreba za provođenjem sličnih sadržaja kao mogućnost napretka u profesionalnom životu arhivista. Taj napredak je ostvariv kroz cjeloživotno učenje kao odgovor na izazove brzih promjena u struci. Radionica je pokazala kako potreba i interes za ovom vrstom sadržaja unutar arhivske struke postoji. Rad uzima u obzir i kontekst arhiva u današnjem svijetu te važnost otvaranja arhiva društvenoj zajednici i novim izazovima koje nosi budućnost. Osim istraživačkog temelja ponuđen je i teorijski okvir za uključivanje komunikacijskih vještina u radnu svakodnevicu arhivske struke.

**Ključne riječi:** komunikacijske vještine, arhivistika, cjeloživotno učenje, arhivska teorija, informacijske i komunikacijske znanosti



# **Communication skills in the archival profession in the context of lifelong learning**

## **Summary**

Communication skills are essential in the business world as well as for the personal development. Archivists are facing changes of the archival profession and the roll of archives is changing in the eyes of the public. This thesis identifies the challenges of contemporary archival science and analyzes the possibilities of improving the archivists' professional skills. The organised workshop was the basis for the study of communication skills in the archival community and it shows the need to organise similar events in order to enhance the professional skills of the archivists. This progress can be achieved through lifelong learning in response to the challenges of rapid changes in the profession. The workshop has shown that there is a need as well as interest for this type of content within the archival profession. This thesis also considers the context of the archives in today's world and the importance of opening up the profession to needs of users so it can accommodate future challenges. In addition to the research part, a theoretical framework for the inclusion of communication skills in the everyday life of the archival professionalist is given.

**Key words:** communication skills, archival science, lifelong learning, archival theory, information and communication sciences