

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA FONETIKU
AK.GOD. 2010/11

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA VODITELJA INFORMATIVNOG
PROGRAMA**

Studentica: Samantha Farnvald
Mentorica: Prof. dr. sc. Gordana Varošaneć-Škarić
Zagreb, rujan 2011.

Sadržaj

| | |
|---|----|
| 1. Uvod | 2 |
| 1.2. Područje istraživanja | 5 |
| 2. Opis istraživanja | 8 |
| 3. Rezultati..... | 10 |
| 3.1. Prosječne ocjene televizijskih postaja..... | 15 |
| 3.2. Ukupne prosječne ocjene po dimenzijama te konačna ocjena | 19 |
| 3.2.1. Međupovezanost ukupnih ocjena i pojedinih dimenzija..... | 21 |
| 3.3. Usporedba ukupnih prosječnih ocjena televizija bivšega SFRJ-a i ostalih europskih televizija | 23 |
| 4. Rasprava | 24 |
| 4.1. Prva dimenzija procjene – pokreti tijelom i korištenje rekvizita | 24 |
| 4.2. Druga dimenzija procjene – mimika | 28 |
| 4.3. Treća dimenzija procjene – vanjski izgled..... | 30 |
| 4.4. Četvrta dimenzija procjene – vokalne karakteristike i proksemika | 33 |
| 5. O upravljanju neverbalnom komunikacijom | 37 |
| 6. Zaključak | 40 |
| 7. Literatura | 42 |
| 8. Prilozi..... | 44 |

1. Uvod

„Govori da te vidim“ rekao je Sokrat. Već se u vrijeme Stare Grčke znalo kako nije najvažnije govoriti, nego se znati služiti i najstarijim oblikom ljudske komunikacije, komunikacijom tijelom. Na pitanje *što je komunikacija* većina prvo pomisli na govorni iskaz, no onaj drugi dio, negovorni, često je važniji od samoga govora jer je uglavnom nenamjeran pa stoga i iskreniji i precizniji. U nekim se studijama pokazalo da neverbalnom komunikacijom prenosimo i više od 55 % ukupne poruke.

Komunikacija je širok pojam pa ni ne čudi raznolikost definicija i određenja pojma *komunikacije*. Tako je na primjer Rot (1982) definira kao prenošenje informacija s jednog mjesta na drugo, kao aktivnost organizma, bilo među živim bićima, tehničkim sustavima ili njihovoj kombinaciji, prilikom koje se obraća pažnja na to kako na znakove koje emitira jedna jedinka reagira druga. Knežević (2003) navodi kako je to proces koji se odvija u dva smjera, između pošiljalca i primatelja. Škarić (1991) kaže da je govor komunikacija, ali da komunikacija može biti i negovorna.

Govor je višestruko složen, a dva su glavna govorna sloja glas i tekst. Glas čine posebni govorni znakovi, a tekst jezični znakovi (Škarić, 1991: 281). Razlikujemo parajezični ili paralingvistički sloj glasa i izvanjezični ili ekstralingvistički sloj glasa. Parajezični sloj je suprasegmentalan i odnosi se na stanje govornika, a izvanjezični se sloj odnosi na timbar, boju glasa (Varošaneć-Škarić, 2005). Podslojevi glasa su izražajnost, koju čine hotimično odasliani slikoviti (ikonični) znakovi, i govorni krik, čiji su znaci simptomi, primaocu slikoviti, ali ih pošiljalac ne odašilje hotimično.

Iako se smatra da je za čovjeka karakteristično verbalno komuniciranje, on konstantno koristi i neverbalnu komunikaciju. U verbalnoj komunikaciji semantičkim informacijama pridružuju se različiti tipovi neverbalnih značenja, na primjer fizička udaljenost, spacijalna orijentacija, paralingvistika u širem smislu (Varošaneć-Škarić, 2000: 46). Paralingvistika se (Varošaneć-Škarić, 2000; prema Abercrombie, 1968) dijeli na slušne vokalne osobine neverbalne komunikacije, koje su ovisne jer idu istodobno s govorom (npr. ton glasa, glasnoća, tempo itd.), i vidljive paralingvističke osobine, a to su proksemičnost i kinetičke osobine. Neverbalni komunikacijski znakovi nisu prisutni i važni samo u interakciji dviju osoba, već i u jednostranoj komunikaciji. Tako primjerice prilikom izlaganja predavača, izvođenja glumca pred publikom ili, u ovom slučaju, nastupa voditelja pred objektivom i

gledateljima, ne iznose se samo verbalne poruke, već i brojni neverbalni znakovi kojima izražavaju svoje osobine, stavove i emocije. Neverbalni komunikacijski znakovi dopunjavaju sadržaj verbalne komunikacije ističući rečeno ili mijenjajući smisao onome što je verbalno izraženo. Neki njezini znakovi su signali, neki simboli, a mnogi i jedno i drugo. Neverbalna komunikacija često je nenamjeran izraz nekog stanja organizma, ona nosi informacije o emocionalnom stanju sudionika komunikacije, o njihovom raspoloženju, namjerama, očekivanjima ili međusobnoj (ne)naklonosti.

Škarić (2000) kaže da je unutarnja osobina govora da teži prema ostvarenju najbolje komunikacije u određenim uvjetima te da će se to uvijek događati uz pomoć neverbalnih znakova. „Neverbalni su znaci svi znaci koji sudjeluju u govornom činu, a sami nisu govor (Škarić, 2000: 177).“ Javljuju se uz govor kao njegova nadopuna, a mogu biti sugovorni i uzgovorni. Sugovorni znakovi idu usporedno s govorom i ovisni su o njemu, dok uzgovorni nisu nužno ovisni o govoru, mogu ići s njim, a i ne moraju. Takvi neovisni o govoru, uzgovorni znakovi bili bi scenografija i rekviziti, odjeća, nakit i drugi oblici ukrašavanja tijela, te mirisi i pomoćni mediji. Sugovorni znakovi u užem smislu su ton i intonacija, glasnoća i naglasak, boja glasa, stanke, brzina govora, ritam, govorne modulacije te način izgovora glasnika. Sugovorni znakovi u širem smislu su vrijeme te razni položaji i pokreti tijela, dodiri, mimika i proksemika, koji mogu biti i uzgovorni ako stoje samostalno, neovisno o govoru. Ako je govorna poruka dobro organizirana sugovorni elementi će podupirati rečeničnu organizaciju pojačavajući tako obavijesnost poruke i pospješujući komunikaciju voditelja s gledateljem.

Škarić (2000) neverbalnu signalizaciju dijeli na 1. kineziku (položaj i pokret tijela), 2. mimiku (brada, usne, nos, obrve, čelo), 3. zvukove (pljeskanje, pucketanje, uzdasi, smijeh, plač...), 4. dodire (zagrljaji, poljupci, rukovanje...), 5. proksemičke znakove (udaljenost i raspored sugovornika u prostoru), 6. scenografiju, rekvizite i obrede (oblik prostorije, dekoracija, namještaj...), 7. oblikovanje tijela (nakit, odjeća, ukrašavanje tijela, oblikovanje kose...), 8. mirise, 9. pomoćne medije i 10. vremenske znakove (formalno, neformalno i tehničko vrijeme).

Značenja neverbalnih znakova su mnoga, pa tako mogu biti izrazi osjećaja, ilustratori, regulatori, amblemi i adaptor. Osjećaji se najviše izražavaju licem, odnosno mimikom, pogotovo očima. Takvi znakovi uglavnom su nehotični, ali su univerzalno razumljivi. Ilustratori su široka skupina neverbalnih znakova i takvi su znakovi pokazivači predmeta, prizora ili osoba, najčešće rukom, ali i glavom, pogledom pa i onomatopejskim zvukovima

(npr. *fiju* za metak). Za uspostavljanje, sređivanje, održavanje ili prekid komunikacije koriste se regulatori. To su na primjer kimanje glave, mrštenje i slično. Za razliku od slikovitih naravnih znakova, kakvi su ilustratori, amblemi su naučeni konvencionalni znakovi. Nisu univerzalno prepoznatljivi, a postoji mogućnost da jednak oblik ima različito značenje u različitim kulturama. Primjer amblema su okomito kimanje glavom u značenju „da“ ili vodoravno u značenju „ne“. Adaptorji su znakovi koji pripremaju tijelo za govor, primjerice nakašljavanje, ispijanje vode itd. Često su nehotični, ali mogu postati i hotimični, na primjer nakašljavanje kao svraćanje pozornosti na sebe i slično.

Još jedna podjela neverbalnih komunikacijskih znakova (Rot, 1982) je na paralingvističke i ekstralingvističke znakove. Paralingvistički su svi elementi vokalizacije koji nisu uključeni u fonološki opis govora. Unutar paralingvističkih znakova može se govoriti o paralingvističkim znakovima u užem smislu i o prozodijskim paralingvističkim znakovima. Paralingvistički znakovi u užem smislu nisu vezani uz gramatičku strukturu verbalnog iskaza i ne utječu na smisao. To su razni šumovi i tonovi, plač, smijeh, jecanje, zijevanje, uzvici (primjerice „uh“, „hm“), brzina, visina i glasnoća izgovora i artikuliranje glasova. Prozodijski paralingvistički znakovi važni su za shvaćanje osnovnog smisla verbalnog iskaza, primjerice, tvrdi li se nekom rečenicom, pita ili naređuje. Ti su znakovi uvijek prisutni u govoru, a to su ritam, intonacija, naglašavanje riječi u rečenici i pauze među riječima. Ekstralingvistički znakovi čine veliku skupinu neverbalnih znakova koji se ne sastoje od zvučnih elemenata. Dvije velike skupine ekstralingvističkih znakova su kinezički i proksemički znakovi. Kinezički znakovi počivaju na pokretanju mišića raznih dijelova tijela (ili tijela u cjelini), dok se proksemički znakovi zasnivaju na razdaljini i prostornim odnosima sudionika u komunikaciji.

Unutar obje skupine postoje podjele na nekoliko manjih skupina znakova. U kinezičke znakove ubrajaju se pokreti lica (facijalna ekspresija i usmjeravanje pogleda), pokreti pojedinih dijelova tijela (glave, ruku, nogu), držanje tijela u cjelini te geste (sustavi više raznih tjelesnih pokreta). Proksemičkim znakovima smatraju se fizička blizina, prostorni raspored te teritorijalno ponašanje. Osim ovih dviju velikih skupina ekstralingvističkih znakova, postoje znakovi koji se ne svrstavaju ni u kinezičke ni u proksemičke znakove. Te posebne vrste ekstralingvističkih znakova čine tjelesni dodiri (rukovanje, tapšanje po ramenu), izgled (način odijevanja i dotjerivanja), karakterističan način obavljanja radnje (hod, rukopis) i mirisi.

1.2. Područje istraživanja

Ako je komunikacija namijenjena velikom broju ljudi, može se reći da je posredna jer se odvija preko masovnih medija. Jedan od njih jest i televizija, čijom ćemo se komunikacijom, i to neverbalnom, baviti u ovome radu. Već su u ranijim studijama (Škarić i Varošaneć-Škarić 1994a i 1994b) dane procjene govornika hrvatske televizije. U navedenim se istraživanjima procjenjivala komunikacijska uspješnost televizijskih govornika kroz retorički dizajn, govornu izvedbu te vizualne neverbalne znakove. Kako su neverbalni znakovi bili ocijenjeni uglavnom opisno, pojavila se ideja da se tom aspektu komunikacije na televiziji pridaje pozornost kroz novo istraživanje u kojemu bi se detaljnije razradili pojedini neverbalni komunikacijski znakovi. U još jednom istraživanju televizijskoga govora informativnoga programa (Nenadić El Mourtada i Varošaneć-Škarić 2010) u središte se stavljaju sugovorni prozodijski znaci – rečenična intonacija, govorna glasnoća, brzina govora i udio stanki u govoru. Zvučni aspekti neverbalne komunikacije važni su za govornu organizaciju u elektroničkim medijima, a daju i određenu sliku o kultiviranosti govora televizijskih profesionalaca, pa su se u ovome radu, osim ispitivanja vizualnih komunikacijskih znakova, procjenjivali i elementi vokalne neverbalne komunikacije. Dakle, istraživala se cjelokupna neverbalna komunikacija voditelja informativnoga programa raznih europskih televizijskih postaja da bi se dobio uvid u to kako pojedine televizije raspolažu takvom komunikacijom i što o njoj misle oni kojima je upućena.

Konkretnije, kao dio ekstralingvističkih ili sugovornih znakova u širem smislu u ovome radu proučavali su se mimika, geste, držanje tijela, pokreti ruku i glave, no proučavali su se neovisno o govoru, tj. kao uzgovorni znakovi. Mimika i gesta potiču i podupiru glasovni materijal te ga produljuju u nečujan, ali vidljiv signal. No nije svaka mimika i gesta, prvenstveno ona koja se odvija izvan govornoga vremena, u stankama prekida ili istodobno s govorom, ali neovisno o govoru, prozodijska. Takvi su znakovi koji idu usporedno s govorom ili izdvojeno prilagodljivi. Mimiku i gestu moguće je i potrebno kultivirati i razvijati jer one, kao i sva druga govorna sredstva, pokazuju i iskazuju čovjeka (Škarić 1991: 303). Prema Boyes (2009) izrazi lica djelomice su pod našom kontrolom, stoga se lice smatra središtem naše neverbalne komunikacije. Pokretima ruku, glave ili nogu, koji mogu biti namjerni ili nenamjerni, ukazujemo na svoje stavove i raspoloženja, no većina je tih pokreta nesvjesna, pa oni još iz daljine odaju što mislimo. Kinezika primjerice, kao i proksemija, može biti pod utjecajem raznih faktora, kao što su različita kultura, spol, dob, ljevorukost ili desnorukost i

slično. No također može zavisiti od osobe koja dekodira odaslanu poruku (Hickson, Stacks i Moore 2004).

Kao dio posebnih ekstralingvističkih ili uzgovornih znakova promatrao se izgled, i to s obzirom na odjeću, šminku, frizuru, kosu i nakit. Većina se ljudi dio vremena koristi svojom pojavom i izgledom kako bi prenijela određenu informaciju. Odjeća može biti mjerilo statusa ili određene grupe kojoj pripadamo. Razna zanimanja praćena su različitim uniformama i prema tome jasno prepoznatljiva. Isto može biti i s kosom ili frizurom. Način na koji je nosimo primjerice može odvojiti pankere ili rokere od *skinheads*a. Većina parametara procjene fizičkoga izgleda i dotjerivanja ovisi o trenutačnoj modi i u stalnoj je promjeni. U ranijim danima televizije voditelji nisu posvećivali toliko pozornosti vanjskomu dojmu koliko je posvećuju u današnje vrijeme. McCoy i Utterback (2000) kažu da se u nekim ne tako davnim istraživanjima među televizijskim voditeljima pokazao trend napuštanja dobrog vokalnog uvježbavanja za nastup i koncentriranja prvenstveno na izgled. Bez obzira na to za voditelje, pogotovo žene, koji se pojavljuju u emisijama informativnoga karaktera ne bi bilo prikladno odijevanje kao za večernji izlazak, koktel-zabavu i slično. Poslovnija odjeća bila bi primjerenija, mada možda treba obratiti pozornost na to da ne bude pretjerano konzervativna jer se takva osoba može doživjeti prezatvorenom, nedostupnom, što vjerojatno nije namjera voditelja informativnoga programa koji prvenstveno žele prenijeti poruku. Isti autori navode i važnost usklađivanja boje odjeće voditelja s pozadinom kako bi se postigao kontrast, kao i šminke koja treba biti prilagođena svjetlima u studiju.

Od paralingvističkih neverbalnih znakova ili sugovornih znakova u užem smislu pozornost se obratila na glasnoću, tempo govora i boju glasa. Govorna se glasnoća probija kroz sve govorne slojeve. Odmjeravanje prikladne glasnoće temeljni je zahtjev govorne kulture; pretih govor, koji traži naprezanje slušača, nepristojan je koliko i prejak koji je nametljiv (Škarić 1991: 288). Ugađanje glasnoće prema udaljenosti slušača i prema preprekama zvuku jest i proksemički znak koji upućuje na prostorne odnose. Tih glas označava prisnost, privatnost, prijateljstvo, a pojačan glas znači autoritativnost, službenost i odmiče sugovornika od sebe. Govorna glasnoća važna je za uspostavljanje veze sa slušačem i svladavanje psihičkoga otpora s njime. Ona također označava kulturalne i psihosomatske osobine govornika te njegovo raspoloženje u govoru. Jak glas i glasan govor izražavaju agresivnost, odlučnost, dramatičnost, bijes, otvorenost i društvenu superiornost, dok tih glas upućuje na nesigurnost, strah, tugu, smirenost, sklad, zatvorenost ili društvenu podređenost.

Govorna brzina ili govorni tempo izražava se brojem govornih članaka u jedinici vremena. Najčešće i najtočnije govorna se brzina izražava brojem izgovorenih slogova u sekundi. Normalna je brzina govora ona koja je neopažajna pa tako kultiviran govor teži standardnoj normalnoj izgovornoj brzini. Ta standardna brzina prosjek je osobnih brzina ili nešto sporija od toga zbog jasnije dikcije i nešto veće količine obavijesti po znaku u kultiviranom govoru (Škarić 1991: 297/298). Brzina govora znak je govornikova raspoloženja, tako da spor govor označava tugu, prezir, dosadu, a brz govor znači radost, strah, iznenađenje i slično.

Ukupna boja glasa proizlazi iz boje sloja glasa i sloja fonema. U užem smislu to je boja koju imaju samoglasnici kad se zanemari njihova razlikovna, fonemska boja. Boja glasa ima svoju promjenljivu sastavnicu (govornikova izražajna mogućnost) koja pripada sloju izražajnosti te svoju stalnu sastavnicu koja kao znak simptom o govorniku pripada sloju krika i ishodi iz organskih osobina čovjeka, nasljednih i stečenih, ali i iz uporabe glasovih organa, na što utječu i kulturalni čimbenici. Glas je opće prepoznatljiv bez obzira na poznavanje jezika. Iako glas ne sadrži jezičnu kulturu (jer ne zavisi od jezika), sadrži opću govornu kulturu. Znakovi u glasu snažno iskazuju čovječje mogućnosti govornoga izražavanja, uljudenost govornoga ponašanja i civilizacijski smjer i domet. Ne postoji samo jedan ugodan glas jer različite vrste boje glasa mogu biti ugodne istom procjenitelju, pogotovo kada pripadaju različitim kulturama. Ipak, ima nešto zajedničko za sve ugodne glasove, a to je da su rijetki, teško se postižu i simptomatiziraju poželjne osobine (Škarić 1991). Zato je kultiviranje glasa podjednako moguće kao i kultiviranje jezika i ono stremlji cjelokupnomu kultiviranju govora i preko njega višoj općoj uljudbenoj razini (Škarić 1991: 283). Svaki od ovih triju sugovornih ili paralingvističkih neverbalnih znakova promatrao se uglavnom samo opisno, na temelju subjektivne procjene ispitanika.

U posljednju dimenziju procjene bila je uključena i proksemika, još jedan sugovorni znak u širem smislu, koja se promatrala s obzirom na udaljenost voditelja od gledatelja (nije riječ o doslovnoj, mjerenoj udaljenosti, nego o psihološkoj blizini) i s obzirom na to kome se voditelji obraćaju. Detaljniji opis istraživanja slijedi u idućem poglavlju.

2. Opis istraživanja

Predmet ovog rada, kao što je ranije navedeno, bila je neverbalna komunikacija voditelja informativnoga programa. Naime, željelo se istražiti postoje li razlike u neverbalnoj komunikaciji voditelja dnevnika televizijskih kuća zemalja bivše Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije (izuzev Makedonije) i voditelja glavnih večernjih vijesti nekoliko europskih nacionalnih televizijskih postaja (članica EU) te u kojem je položaju Hrvatska televizija u odnosu na ostale zemlje. U istraživanje je bilo uključeno deset europskih televizijskih postaja i zemalja, a one su sljedeće:

1. Hrvatska (HRT)
2. Srbija (RTRS)
3. Bosna i Hercegovina (FTV)
4. Crna Gora (RTCG)
5. Slovenija (TVSLO)
6. Italija (RAI)
7. Njemačka (ARD)
8. Španjolska (RTVE)
9. Nizozemska (NOS)
10. Latvija (LTV)

Cjelokupan korpus emitiran je između veljače i svibnja 2011. godine i prikupljen je preko interneta. U obzir su uzeti samo prvi programi nacionalnih televizija i glavne večernje vijesti. Sa svake postaje proučavalo se po dvoje govornika, jedan muškarac i jedna žena, sveukupno dvadeset voditelja, odabranih slučajnim izborom pojavljivanja.

Za potrebe istraživanja proveo se eksperiment sa studentima fonetike Filozofskoga fakulteta u Zagrebu, kojemu se odazvalo dvadeset studenata, među kojima najviše apsolvenata i studenata druge godine studija. Šesnaest ih je bilo ženskoga i četiri muškoga spola, prosječne dobi 25 godina, rođenih u rasponu od 1978. do 1991.

Ukupan korpus sastojao se od po dvije emisije večernjih vijesti za svakoga voditelja, ukupno četrdeset emisija, prosječnoga trajanja 37,5 minuta. U svrhu procjene iz vijesti su izrezane najave voditelja te su na temelju tih videoisječaka ispitanici odgovarali na postavljena pitanja. Prilikom prikupljanja i obrade materijala korišteni su programi *So think*

video web downloader, Real downloader, Any video converter, Windows movie maker i Praat.

Procjenjivane su četiri dimenzije neverbalne komunikacije. Prva dimenzija odnosila se na položaj tijela i ruku, pokrete glavom, gestikuliranje te korištenje predmeta (papiri, penkala). U drugoj dimenziji pratila se mimika. Ispitanici su procjenjivali treptanje, širenje očiju, podizanje obrva, osmijeh te pogled voditelja. Vanjski izgled, koji se odnosio na odjeću, kosu i frizuru kod svih voditelja te šminku i nakit kod žena, činio je treću dimenziju procjene. Posljednja dimenzija sastojala se od dva dijela. U prvom dijelu ispitanici su procjenjivali govore li voditelji jednoj ili dvjema osobama, manjoj ili većoj skupini ili auditoriju te na kojoj udaljenosti govore, dakle proksemika. Drugi se dio temeljio na vokalnim karakteristikama i ocjenjivala se glasnoća, tempo govora te ugodnost glasa. Naposljetku je trebalo dati i ukupnu ocjenu za svakoga voditelja uzimajući u obzir sve parametre. Za svaku dimenziju procjene dvaput su puštane snimke u trajanju od 20 do 35 sekundi, nakon čega su ispitanici odgovarali na pitanja koja su se odnosila na tu dimenziju procjene. Izuzev pitanja koja su se odnosila na procjenu kome i na kojoj udaljenosti voditelji govore, ispitanici su na ljestvici od 1 do 5 procjenjivali primjerenost određenih radnji ili elemenata, pri čemu je 1 označivalo najniži stupanj, odnosno neprimjereno, a 5 najviši stupanj, to jest potpuno primjereno. Primjer upitnika nalazi se u prilogu 1.

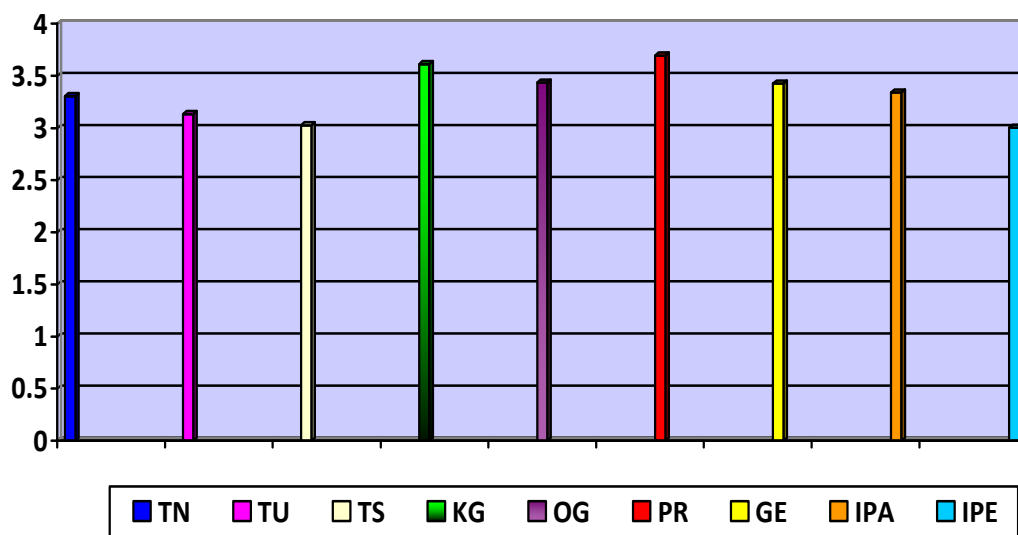
Ovakvim tipom istraživanja pokušalo se dobiti razlike u nekoliko glavnih dimenzija neverbalne komunikacije, vidjeti koje zemlje i televizije prednjače po procjeni ispitanika te gdje je u sveukupnom poretku Hrvatska televizija. Koje su njezine prednosti, a koji nedostaci te kako ih promijeniti i poboljšati prezentaciju naših voditelja u medijima. Polazilo se od pretpostavke da će zemlje bivšega SFRJ-a biti prosječno nešto lošije ocijenjene u odnosu na ostale europske zemlje. Među televizijskim postajama zemalja članica bivšega SFRJ-a očekivalo se da će najbolje biti ocijenjene najrazvijenije zemlje, Slovenija i Hrvatska. Također su se, zbog različitosti govornih stilova informativnih emisija, pretpostavljale potencijalne razlike primjerice njemačke i hrvatske televizije (u kojima prevladava distancirani, „čitaći“ stil) u odnosu na talijansku i španjolsku televiziju (koje se koriste ekspresivnim, silovitim stilom)¹. Rezultati ovoga istraživanja čine okosnicu rada, a literatura potkrjepljuje ili dokazuje suprotnost u odnosu na dobivene rezultate.

¹ Više u: Varošaneć-Škarić, G. (1995). Govorni stilovi u informativnim emisijama. *Govor*, XII, str. 71-79

3. Rezultati

Nakon provedena istraživanja analizirani su prikupljeni podaci te su dobivene prosječne vrijednosti i standardne devijacije za pojedine elemente svih dimenzija procjene te prosječne ocjene svakoga voditelja. Rezultati su raznoliki i pokazuju koji su se voditelji s kojih televizija posebno istaknuli kao dobri ili loši.

U prvoj dimenziji, koja se odnosila na pokrete tijelom i korištenje rekvizita, najprikladnije je ocijenjen element svih voditelja zajedno položaj ruku s prosječnom ocjenom 3,695. Odmah nakon toga slijedi kimanje glavom (3,613) i odmahivanje glavom (3,437), dok je najneprikladnijim ocijenjeno igranje penkalom (3,004). Na grafičkom prikazu 1. prikazani su odnosi svih elemenata u prvoj dimenziji procjene.



Grafički prikaz 1: Usporedba prosječnih ocjena svih elemenata prve dimenzije procjene

Oznake: TN tijelo nagnuto prema naprijed, TU tijelo nagnuto unazad, TS tijelo nagnuto u stranu, KG kimanje glavom, OG odmahivanje glavom, PR položaj ruku, GE gestikuliranje, IPA igranje papirima, IPE igranje penkalom

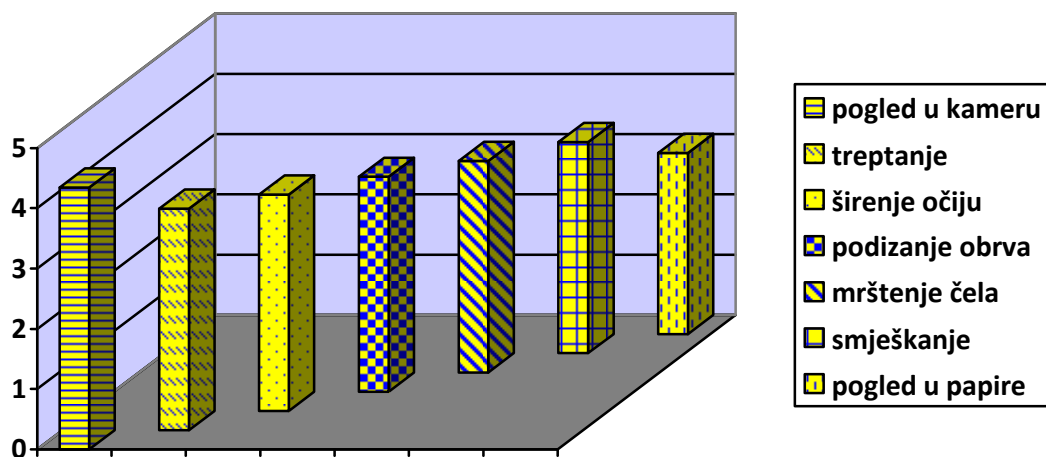
Najbolje slaganje ispitanika, na što ukazuje najmanje raspršenje, to jest najmanja standardna devijacija, nije za najprimjereniji element (položaj ruku) nego za odmahivanje glavom (v. Tablica 1). Najveća je disperzija odgovora za primjerenost gestikulacije.

Tablica 1: Prosječne vrijednosti i standardne devijacije svih elemenata prve dimenzije procjene

| | TN | TU | TS | KG | OG | PR | GE | IPA | IPE |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| \bar{x} | 3,306 | 3,135 | 3,027 | 3,613 | 3,437 | 3,695 | 3,428 | 3,342 | 3,004 |
| s.d. | 0,365 | 0,304 | 0,513 | 0,332 | 0,287 | 0,464 | 0,630 | 0,398 | 0,349 |

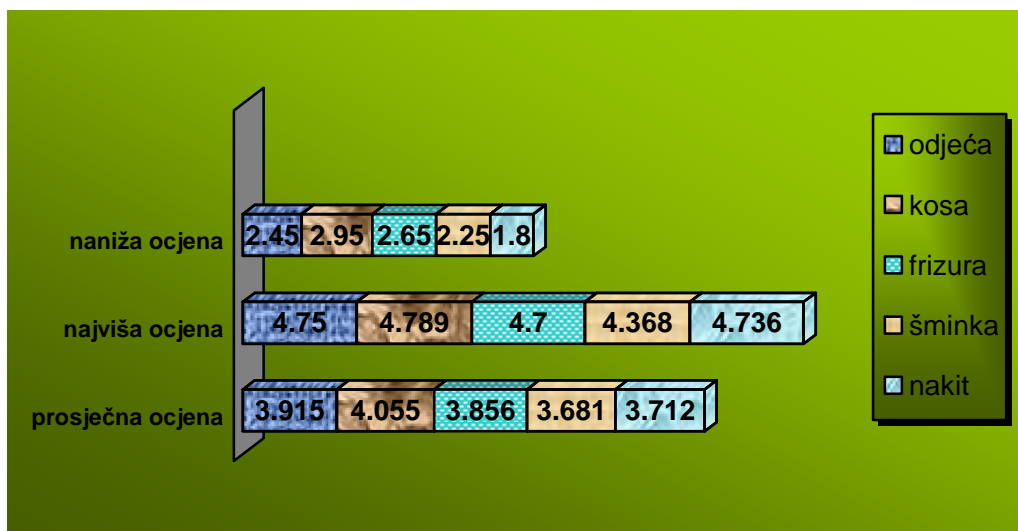
Najveću prosječnu ocjenu za najprimjereniji element prve dimenzije (položaj ruku) dobila je voditeljica hrvatske televizije ($\bar{x} = 4,384$; s.d. = 0,650), a najnižu voditeljica talijanske televizijske postaje RAI ($\bar{x} = 2,882$; s.d. = 0,781). Raspršenje za taj element nije veliko, što ukazuje na poprilično slaganje ispitanika oko odgovora. Kod najneprimjerenijega elementa (igranje penkalom) najnižu ocjenu dobio je voditelj latvijske televizijske postaje LTV, a najvišu voditeljica španjolske televizijske postaje RTVE. Od devet elemenata, koliko ih je bilo u prvoj dimenziji procjene, u njih šest najniže prosječne ocjene imali su muškarci. Zanimljivo je da su od tih šest najnižih prosječnih ocjena čak dvije dodijeljene voditelju hrvatske televizije, i to za gestikulaciju i igranje papirima. Osim za položaju ruku, hrvatska voditeljica dobila je najvišu prosječnu ocjenu i za odmahivanje glavom te vrlo visoke ocjene za kimanje glavom i igranje papirima.

Druga dimenzija procjene temeljena je na mimici voditelja. Ovdje su ukupne prosječne ocjene veće u odnosu na prethodnu dimenziju i kreću se od najnižih 3,006 za pogled usmjeren u papire do najviših 4,341 za pogled usmjeren u kameru. Prosječne ocjene za ostale elemente ove dimenzije kreću se oko 3,5. I ovdje su najniže prosječne ocjene dobili muškarci. Najlošije je ocijenjen voditelj talijanske televizije RAI s najnižom prosječnom ocjenom 1,631 (s.d. = 0,760) za pogled usmjeren u papire te nešto većim ocjenama za pogled usmjeren u kameru i mrštenje čela. Nakon njega slijede voditelj španjolske RTVE, najlošije ocijenjen za treptanje ($\bar{x} = 2,350$; s.d. = 0,875) i širenje očiju ($\bar{x} = 2,625$; s.d. = 0,744) i voditelj hrvatske televizije s ocjenom 2,684 za podizanje obrva (s.d. = 1,056) i 3,00 za mrštenje čela (s.d. = 1). Voditelj njemačke televizijske postaje ARD ocijenjen je najboljom ocjenom ($\bar{x} = 5,00$; nema raspršenja) za čak tri elementa (širenje očiju, podizanje obrva i mrštenje čela), a za element koji je procijenjen najprimjerenijim (pogled usmjeren u kameru) najveću ocjenu dobio je voditelj crnogorske televizijske postaje RTCG ($\bar{x} = 4,75$; s.d. = 0,550). Iz navedenih standardnih devijacija može se zaključiti da su se ispitanici najviše slagali u procjeni najboljih voditelja, dok je u procjeni lošijih voditelja raspršenje bilo veće, a time slaganje manje. U ovoj dimenziji hrvatska je voditeljica osim za pogled u papire i mrštenje čela, gdje je dobila ocjene 3,0 i 3,5, za preostale elemente ocijenjena prosječnom ocjenom 4,00 ili većom, s najvećim raspršenjem 0,887 za pogled usmjeren u kameru, dok za tri od ukupno sedam elemenata (širenje očiju, podizanje obrva i smješkanje) raspršenja nema, što ukazuje na potpuno slaganje ispitanika.



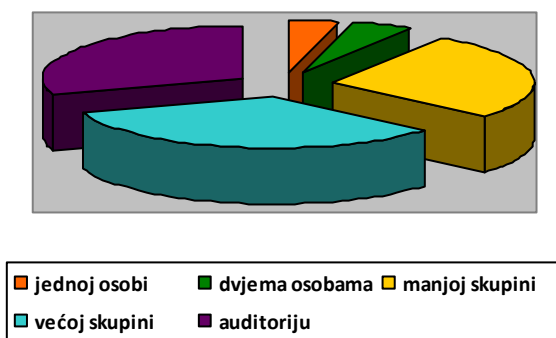
Grafički prikaz 2: Usporedba prosječnih ocjena svih elemenata druge dimenzije procjene (mimika)

Treća dimenzija procjene odnosila se na vanjski izgled voditelja, s obzirom na odjeću, kosu i frizuru, šminku te nakit. Na Grafičkom prikazu 3 prikazani su odnosi prosječne, najniže i najviše ocjene svih elemenata te dimenzije. Najvećom prosječnom ocjenom ocijenjena je kosa voditelja, a najnižom šminka. Iako je raspršenost velika (s.d. = 1,145), najnižu ocjenu ($\bar{x} = 2,95$) za prvi element (kosu) dobila je voditeljica srpske televizijske postaje RTRS. Oko najveće ocjene za ovaj element slaganje je bilo veće. To pokazuje mala disperzija (s.d. = 0,418) i prosječna ocjena 4,789 za najbolje ocijenjenu voditeljicu s bosanskohercegovačke FTV. Zanimljivo je da je ista voditeljica dobila najveće ocjene za još dva elementa procjene, za nakit ($\bar{x} = 4,736$; s.d. = 0,452) i za frizuru ($\bar{x} = 4,700$; s.d. = 0,470). Kao najgore našminkanom ocijenjena je voditeljica crnogorske RTCG, a najboljima voditeljice latvijske LTV i voditeljica našega HRT-a. Crnogorska voditeljica najlošije je ocijenjena i za odjeću ($\bar{x} = 2,45$; s.d. = 1,234) i nakit ($\bar{x} = 1,8$; s.d. = 0,833), a voditelj s najlošijom frizurom je s talijanske postaje RAI ($\bar{x} = 2,65$; s.d. = 0,875).

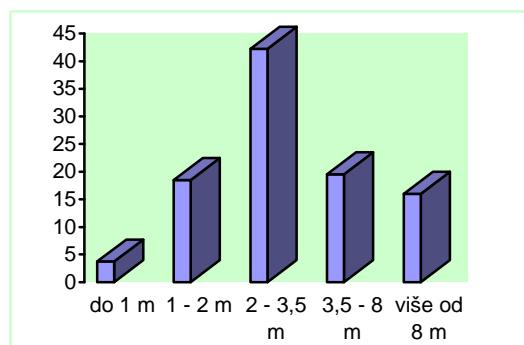


Grafički prikaz 3: Odnosi najniže, najviše i prosječne ocjene pojedinih elemenata treće dimenzije procjene

U četvrtoj dimenziji procjene ispitanici su trebali odgovoriti na pitanja vezana uz proksemiku. Prvo pitanje odnosilo se na to kome se obraćaju voditelji (jednoj osobi, dvjema osobama, manjoj skupini, većoj skupini, auditoriju), a drugo pitanje odnosilo se na procjenu udaljenosti na kojoj voditelji govore (do 1 metar, 1 – 2 metra, 2 – 3,5 metara, 3,5 – 8 metara, više od 8 metara). Rezultati se vide na grafičkim prikazima 4 i 5.



Grafički prikaz 4: Mišljenja ispitanika kome se obraćaju voditelji (izraženo u postocima)



Grafički prikaz 5: Mišljenja ispitanika o udaljenostima na kojima govore voditelji (u postocima)

Najveći postotak (njih 33,5 %) smatra da se većina voditelja obraća većoj skupini. 30,25 % ispitanika vjeruje da se voditelji obraćaju auditoriju, 27,5 % manjoj skupini, dok samo 4,75 % smatra da voditelji govore dvjema i 4 % jednoj osobi. Što se tiče udaljenosti na

kojoj govore voditelji, gotovo polovica ispitanika (42,25 %) odlučila se za odgovor 2 – 3,5 metara. Približno jednak broj ispitanika smatrao je da voditelji govore na udaljenostima 3,5 – 8 metara (19,5 %) i 1 – 2 metra (18,5 %). Njih 16 % odlučilo se za odgovor 8 ili više metara, dok se samo 3,75 % opredijelilo za najmanju udaljenost, do 1 metar.

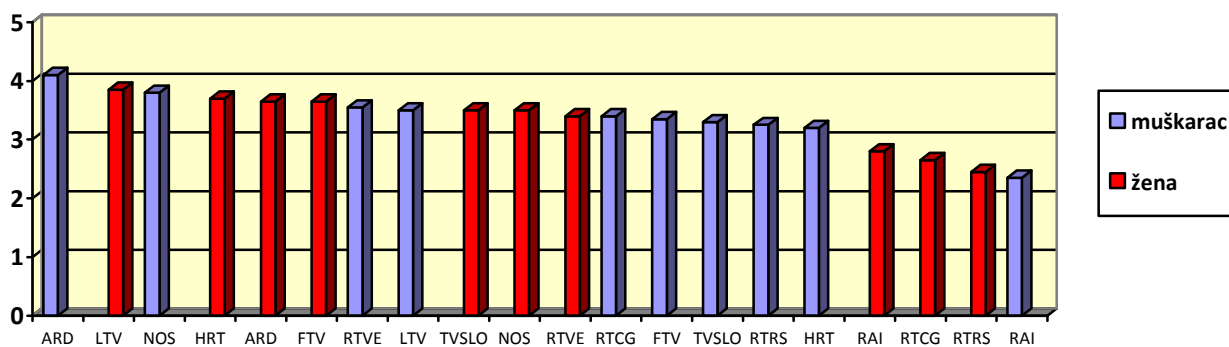
U ovoj dimenziji procjenjivani su još glasnoća, tempo govora te ugodnost glasa. Sva tri elementa procjenjivana su na ljestvici od jedan do pet, pri čemu je jedan označivalo najniži stupanj, tj. vrlo tiho, vrlo sporo i neugodan glas, dok je ocjena pet označivala vrlo glasan govor, vrlo brz tempo govora te vrlo ugodan glas. U sljedećoj tablici prikazane su prosječne ocjene za glasnoću i tempo govora, kao i prosječna ocjena za ugodnost glasa za sve voditelje zajedno. Također su prikazane i najniže i najviše ocjene za svaki element.

Tablica 2: Najviše, najniže i prosječne ocjene za glasnoću, tempo govora i ugodnost glasa

| | GLASNOĆA | TEMPO GOVORA | UGODNOST GLASA |
|-------------------------|----------|--------------|----------------|
| Najniža ocjena | 2,95 | 2,85 | 1,95 |
| Najviša ocjena | 4,2 | 4,75 | 4,35 |
| Prosječna ocjena | 3,54 | 3,59 | 3,42 |

Kao što je vidljivo iz tablice, prosječne ocjene za sva tri elementa kreću se oko 3,50. To nužno ne znači dobro jer ako se radi o glasnoći, to bi značilo da većina voditelja govori od srednje glasnoga prema vrlo glasnom. Isto vrijedi za tempo govora čija prosječna ocjena od 3,59 znači da većina voditelja govori od srednje brzoga prema vrlo brzom. Ocjena 3,42 za ugodnost glasa nije loša jer znači da se ispitanicima boje glasova voditelja nisu činile ni vrlo ugodnima, ali ni pretjerano neugodnima. Ipak najniža ocjena od svih elemenata odnosi se baš na ugodnost glasa. Tom je ocjenom ocijenjena voditeljica srpske televizijske postaje RTRS, koja je procijenjena i najglasnijim govornikom, dok je voditeljica nizozemske postaje NOS ocijenjena najmanje glasnom. Najviša ocjena za ugodnost glasa ($\bar{x} = 4,35$; s.d. = 0,745) pripala je voditelju njemačke postaje ARD. Voditelj s najsporijim tempom govora ($\bar{x} = 2,85$; s.d. = 0,366) s latvijske je LTV, a govornik s najbržim tempom (s prosječnom ocjenom od čak 4,75; s.d. = 0,444) voditeljica je talijanske televizijske postaje RAI. Ovdje su za sva tri elementa ženske voditeljice ocijenjene najnižim ocjenama, dakle kao govornici s manjom glasnoćom i sporijim tempom govora, ali i manje ugodnim glasom.

Nakon procjene svih dimenzija ispitanici su trebali dati i ukupnu ocjenu za svakoga voditelja. Na sljedećoj slici (Grafički prikaz 6) prikazano je svih dvadeset voditelja i njihove prosječne ocjene. Poredani su od voditelja s najvećom ukupnom ocjenom prema voditelju s najnižom ocjenom. I prvo i posljednje mjesto zauzeli su muškarci, oba voditelji velikih europskih televizijskih postaja. Na prvom mjestu nalazi se voditelj njemačke televizijske postaje ARD, a na posljednjem voditelj talijanske RAI.



Grafički prikaz 6: Ukupne prosječne ocjene svih dvadeset voditelja

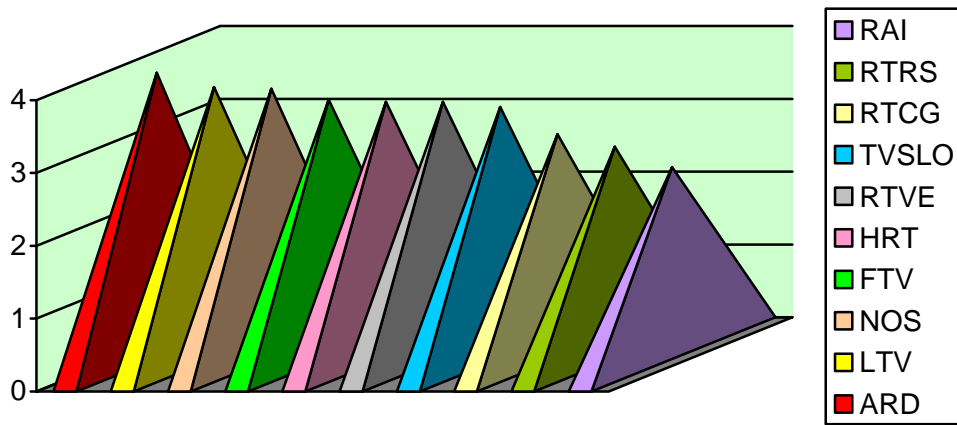
Zanimljivo je da, iako su muški i ženski voditelji podjednako ocijenjeni kao dobri i loši, u prvih deset najbolje ocijenjenih četvero su muškarci, dok su ostalo ženske voditeljice. Najbolji voditelj dobio je prosječnu ocjenu 4,10 (s.d. = 0,718), a najlošiji 2,35 (s.d. = 0,875). Najbolja ženska voditeljica s latvijske televizije LTV ocijenjena je prosječnom ocjenom 3,85 (s.d. = 0,812), a najnižu ocjenu 2,45 (s.d. = 0,825) dobila je srpska voditeljica. U odnosu na sveukupni poredak voditelji našega HRT-a nalaze se na suprotnim krajevima ljestvice. Voditeljica se ($\bar{x} = 3,7$; s.d. = 0,801) nalazi na 4. mjestu u ukupnom poretku i drugom mjestu uzmu li se u obzir samo voditeljice. Naš voditelj, s prosječnom ocjenom 3,2 i raspršenjem 0,951, svrstan je na pretposljednje mjesto među muškarcima i 16. mjesto u ukupnom poretku.

3.1. Prosječne ocjene televizijskih postaja

Uzmu li se u obzir prosječne ocjene voditeljskih parova² sa svake televizije, dobiva se prosječna ocjena za tu televiziju. Najbolju ukupnu ocjenu dobila je njemačka televizija (3,875), slijede latvijska (3,675), nizozemska (3,65) i bosanskohercegovačka televizija (3,5).

² Ovdje se pod *voditeljskim parom* smatraju voditelj i voditeljica s jedne televizijske postaje. To nužno ne znači da oni zaista u paru vode vijesti.

Peto mjesto dijele hrvatska i španjolska televizija (3,475), a nakon njih slijede slovenska (3,4) i crnogorska (3,025) televizija. Prosječnim ocjenama manjima od 3,00 ocijenjene su srpska televizija (2,85) te talijanska televizija koja se s ocjenom 2,575 nalazi na posljednjoj poziciji u ukupnom poretku.



Grafčki prikaz 7: Ukupne prosječne ocjene televizijskih postaja

Promotrimo li elemente svih četiriju dimenzija, od njih ukupno dvadeset i četiri³, za devet elemenata najprikladniju ocjenu dobila je **njemačka televizija**. To je više od jedne trećine najboljih ocjena za pojedine neverbalne znakove koje su ispitanici dodijelili voditeljima njemačke televizijske postaje ARD, što znači da njihovu neverbalnu komunikaciju putem televizije u žanru vijesti smatraju najprihvatljivijom, tj. najpoželjnijom. Unutar prve dimenzije, koja uključuje položaj tijela, glave i ruku, geste te korištenje rekvizita, to se odnosi na položaj ruku ($\bar{x} = 4,193$), igranje papirima ($\bar{x} = 3,843$), tijelo nagnuto u stranu ($\bar{x} = 3,499$) i tijelo nagnuto unazad ($\bar{x} = 3,333$). Vrlo visoke ocjene dobila je za tijelo nagnuto naprijed ($\bar{x} = 3,650$), za kimanje ($\bar{x} = 3,799$) i odmahivanje glavom ($\bar{x} = 3,466$) te nešto niže za gestikuliranje ($\bar{x} = 3,083$) i igranje penkalom ($\bar{x} = 3,0$). Dakle, kada je u pitanju stav, držanje tijela voditelja vijesti i sitni pokreti koje čine tijekom emisije, njemački voditeljski par mogao bi drugima poslužiti kao uzor. Što se tiče mimike, ovdje je njemačka televizija u apsolutnoj prednosti s najvećim prosječnim ocjenama za čak četiri od ukupno sedam elemenata. To su: treptanje, širenje očiju, podizanje obrva i mrštenje čela. U preostala tri elementa ove dimenzije (smješkanje, pogled usmjeren u kameru i pogled

³ Tijelo nagnuto prema naprijed, tijelo nagnuto unazad, tijelo nagnuto u stranu, kimanje glavom, odmahivanje glavom, položaj ruku, gestikuliranje, igranje papirima, igranje penkalom; treptanje, širenje očiju, podizanje obrva, mrštenje čela, smješkanje, pogled usmjeren u kameru, pogled usmjeren u papire; odjeća, kosa, frizura, šminka, nakit; glasnoća, tempo govora, ugodnost glasa.

usmjeren u papire) njemačka televizija nalazi se na šestom, osmom i devetom mjestu u ukupnom poretku. Sve to upućuje na vrlo dobru koordiniranost ili bolje rečeno kontroliranost mišića lica i sitnih facijalnih pokreta, kojih obično i nismo svjesni, a nedostatak smješkanja i podjednaka usredotočenost pogleda na papire s kojih se čitaju vijesti i kameru govore o ozbiljnosti ove televizije i njihovoj težnji u ostvarivanju krajnjega cilja ovog žanra, prijenosu informacija. Što se tiče treće dimenzije procjene, koja se odnosi na vanjski izgled, ova televizija ne stoji u samom vrhu ukupnoga poretka. Iako prema pojedinačnim ocjenama njemački voditelj prednjači u kategoriji najbolje odjevenih, prosječna ocjena za njemačku voditeljicu, koja je za više od jedne ocjene manja od ocjene voditelja, uzrokovala je da se ovaj voditeljski par ne nađe u vrhu ukupnoga poretka. Bez obzira na to, za dva su elementa ocijenjeni vrlo dobrim prosječnim ocjenama, 4,2 za kosu i 4,059 za odjeću, a najniža je ocjena za nakit (pretposljednja u ukupnom poretku), koju je dobila njemačka voditeljica. Kada su vokalne karakteristike u pitanju, ako težimo tome da voditelji govore nešto sporijim tempom i ne preglasno, onda je njemačka televizija ponovno u prednosti. Naime, baš je ona ocijenjena televizijom s najsporijim prosječnim tempom govora (2,95) te drugom po redu televizijom s najnižom glasnoćom, a u prednosti je pred drugim televizijama i kada se radi o ugodnosti glasa. Dakle, nešto tiši i sporiji ugodni glasovi u spoju s kontroliranom mimikom, primjerenim držanjem i skladnim pokretima tijela te prikladna odjeća, sve to značajke su obučenosti i profesionalnosti njemačkih voditelja. Kultiviranost i kontroliranost njemačke televizije ono je što se našim ispitanicima najviše sviđa i čemu teže kada je žanr televizijskih vijesti u pitanju.

Latvijska televizija, koja je u ukupnom poretku na drugom mjestu, ne ističe se najvišim ocjenama u mnogo elemenata. Zapravo, najvišu prosječnu ocjenu ova televizija dobila je samo za frizuru (4,286), a visoke ocjene ima još za kosu, šminku, pogled usmjeren u kameru i kimanje glavom. Vrlo dobre prosječne ocjene ima i za tempo govora i glasnoću. Među najlošije su ocijenjenim elementima latvijske televizije držanje tijela (nagnuto naprijed, unazad i u stranu) te igranje papirima i penkalom. Iako nedovoljno primjerena držanja i uglavnom neprihvatljiva korištenja rekvizita, dobre ocjene za vokalne karakteristike i još bolje ocjene za vanjski izgled dovele su ovu televiziju gotovo na vodeću poziciju u ukupnu poretku, ali se iz toga može zaključiti da su ispitanicima ponekad vokalne karakteristike te izgled voditelja čak i važniji od dobra stava, gestikulacije ili prikladne facijalne ekspresije.

Nizozemska televizija, treća u poretku prosječnih ocjena za ukupan dojam, najvišim ocjenama ističe se za kimanje i odmahivanje glavom. Također je ova televizija ocijenjena

najmanje glasnom, a vrlo dobre ocjene postigla je za ugodnost glasa, tempo govora, smješkanje, širenje očiju te tijelo nagnuto unazad. Najnižu ocjenu (3,00) dobila je samo za jedan element: pogled usmjeren u kameru. I ovdje se ponovno može vidjeti važnost vokalnih karakteristika koje pridonose boljim konačnim ocjenama.

Bosanskohercegovačka televizija najbolje je ocijenjena među televizijama članicama bivšega SFRJ-a. Najviše ocjene dobila je za gestikulaciju, odjeću i nakit te druge najviše (nakon njemačke televizije) za treptanje, podizanje obrva i mrštenje čela. U prvoj dimenziji, koja se odnosi na pokrete tijelom i korištenje rekvizita, FTV ima dvije najniže prosječne ocjene, i to za odmahivanje glavom (3,107) i tijelo unazad (2,90). Za ostale elemente svih dimenzija ova televizija ocijenjena je srednjim prosječnim ocjenama. Dobra mimika, vrlo primjerena gestikulacija i način dotjerivanja bili su dostatni da ovu televiziju svrstaju su na četvrto mjesto ukupna poretka.

Nakon susjedne nam Bosne i Hercegovine, peto mjesto po ukupnu dojamu dijele **hrvatska i španjolska televizija**. Obje televizije dobile su samo jednu najvišu ocjenu, i to unutar iste dimenzije, one vezane za vanjski izgled, hrvatska televizija za šminku⁴, a španjolska za kosu. Najnižu prosječnu ocjenu hrvatska televizija dobila je za igranje papirima (2,875), dok je španjolska televizija dobila dvije najniže prosječne ocjene, za širenje očiju (2,841) i treptanje (2,475). Jednom od najnižih prosječnih ocjena hrvatska televizija ocijenjena je još za gestikulaciju (2,986), a jednu od najviših ocjena ima za odmahivanje glavom i smješkanje. Španjolska televizija vrlo je dobro ocijenjena za nakit, odjeću i igranje penkalom, a loše za podizanje obrva, mrštenje čela, smješkanje i tempo govora. Iako srdačni i dotjerani, hrvatski su se voditelji zbog nekontroliranosti ruku našli na istoj poziciji sa Španjolcima, koji prema procjeni ispitanika dobro kontroliraju ruke, ali ne i mimiku, koju očito smatraju prenaglašenom.

Slovenska televizija (TVSLO) sljedeća je na ljestvici prosječnih ocjena za ukupan dojam. Ova televizija najvišu prosječnu ocjenu (4,055) dobila je samo za smješkanje, a najlošije je ocijenjena za igranje penkalom (2,523). Za sve ostale elemente ocijenjena je srednjim prosječnim ocjenama. Voditelji susjedne nam Slovenije su, čini se, u sličnoj situaciji kao naši voditelji. Premda srdačni i oni nemirnim rukama i pretjeranim korištenjem rekvizita odaju dozu nesigurnosti ili nervoze i stoga bivaju lošije ocijenjeni.

Crnogorska televizija RTCG, sedma u ukupnom poretku, može se pohvaliti najvišom prosječnom ocjenom (4,7) samo za pogled usmjeren u kameru. Visoke ocjene ima i

⁴ to se odnosi samo na ženski dio voditeljskoga para

za pogled usmjeren u papire i igranje papirima, dok je najniže ocjene dobila za četiri elementa: gestikulacija, odjeća, šminka i nakit. Ne skretanje pogleda u papire pred sobom i stalnu usmjerenost pogleda u kameru, tj. na one koji se nalaze iza malih ekrana, ispitanici očitno ne smatraju jednako važnom kao dotjerivanje voditelja, koje je zasigurno pridonijelo lošijoj ukupnoj poziciji crnogorske televizije.

Vrlo loše ocjene za pokrete tijelom i korištenje rekvizita, mimiku, vokalne sposobnosti i vanjsku pojavu pridonijele su lošem pozicioniranju **srpske televizije**, koja se našla na pretposljednem mjestu. Srpska RTRS je za čak pet elemenata ocijenjena najnižom prosječnom ocjenom. Krenuvši od prosječne ocjene 3,45 kojom je ocijenjena za kimanje glavom, 3,032 za podizanje obrva, 2,75 i 2,70 za smješkanje i ugodnost glasa, do najnižih 1,875 za tijelo nagnuto u stranu. Također je ocijenjena televizijom s najvećom glasnoćom (s prosječnom ocjenom 4,075), a vrlo je loše ocijenjena i u svim elementima treće dimenzije procjene, koja se odnosi na vanjski izgled, gdje se uglavnom nalazi na pretposljednjim mjestima.

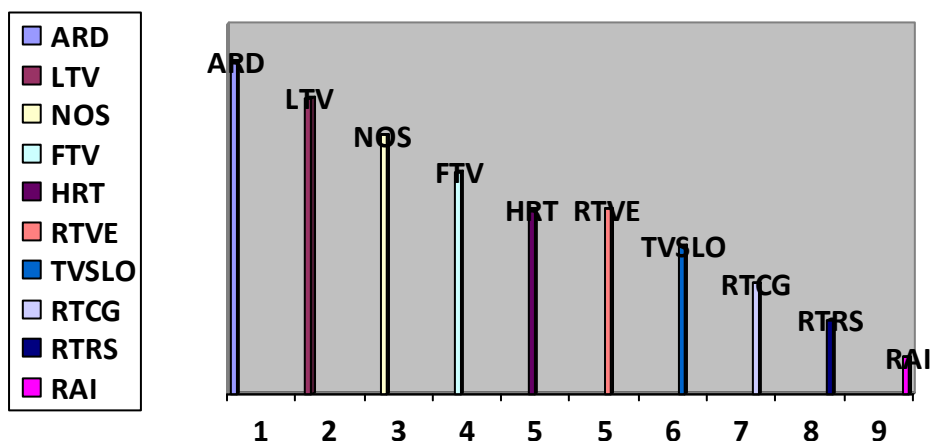
Posljednju je poziciju čvrsto zauzela **talijanska televizijska postaja RAI**. Jedina je s prosječnom ocjenom za tempo govora većom od 4,00 (čak 4,35), druga po glasnoći (3,9), najlošije ocijenjena za još šest elemenata (tijelo nagnuto naprijed, položaj ruku, mrštenje čela, pogled usmjeren u papire, kosa, frizura) te vrlo niskim ocjenama i za odmahivanje glavom, gestikulaciju, treptanje, širenje očiju, pogled usmjeren u kameru, odjeću i ugodnost. Ova televizija nije dobila najvišu prosječnu ocjenu ni za jedan element unutar svih dimenzija, a najveću je ocjenu (drugu po redu) dobila za tijelo nagnuto u stranu. Pretjerivanje u facijalnom izražavanju, prenapadna gestikulacija, česte promjene u postavi tijela, igranje rekvizitima, kao i prenapadno odijevanje ili nedovoljna dotjeranost uz glasan govor i brži tempo govora, sve je to, prema mišljenjima naših ispitanika, kod oba talijanska voditelja bilo neprikladno i nepoželjno u žanru televizijskih vijesti.

3.2. Ukupne prosječne ocjene po dimenzijama te konačna ocjena

Pogledaju li se ukupne prosječne ocjene za svaku od četiriju dimenzija posebno, njemačka televizija čvrsto zauzima prvu poziciju. U prvoj dimenziji procjene, koja se odnosila na položaj tijela, glave i ruku, geste te korištenje rekvizita, jedina je s prosječnom ocjenom većom od 3,5 (3,540), a u drugoj dimenziji procjene (mimika) ima najvišu prosječnu ocjenu 3,955. U trećoj dimenziji (vanjski izgled) zauzima šesto mjesto, a u četvrtoj je

dimenziji⁵ ponovno ispred svih drugih televizijskih postaja. Bez obzira na nešto slabije ocjene za vanjski izgled, prva pozicija u čak tri dimenzije procjene više je nego dovoljan pokazatelj mišljenja naših ispitanika kada se radi o neverbalnoj komunikaciji voditelja u žanru televizijskih vijesti. Nakon njemačke televizije najprihvatljivije pokrete tijelom i korištenje rekvizita, što čini prvu dimenziju procjene, imaju nizozemska i bosanskohercegovačka televizija. Hrvatska televizija u ovoj se dimenziji procjene našla na šestom mjestu, dakle u onoj polovici slabije ocijenjenih televizijskih postaja. Latvijska televizija, koja se u ukupnu poretku prema prosječnim ocjenama televizijskih postaja nalazi na visokom drugom mjestu, u ovoj dimenziji, koja se temeljila na držanju tijela, pokretima ruku i glave te korištenju rekvizita, zauzela je tek osmo mjesto, a na posljednjoj poziciji nalazi se talijanska postaja RAI. Procjenjujući mimiku voditelja, naši su ispitanici, osim njemačkih voditelja, pozitivno ocijenili bosanskohercegovačku, latvijsku i crnogorsku televiziju, nešto lošije slovensku televiziju te hrvatsku televiziju, koja i u ovoj dimenziji procjene ponovno zauzima šestu poziciju. Slijede nizozemska, srpska i španjolska televizija, a na samom kraju ponovno je talijanska televizija. U trećoj su dimenziji, najbolje odjeveni i dotjerani voditelji španjolske i latvijske televizije, a visoko treće mjesto zauzeo je naš HRT. Sve tri televizije, kao i bosanskohercegovačka, imaju prosječnu ocjenu veću od 4,2, a blizu je i slovenska televizija s ocjenom 4,169. Među slabije ocijenjenima i televizijama s prosječnom ocjenom manjom od 4,00, su njemačka, nizozemska i srpska televizija, pretposljednji su Talijani, a najlošije dotjerani (jedini s prosječnom ocjenom manjom od 3,0) voditelji su crnogorske televizije. U dimenziji gdje su se pratile vokalne karakteristike voditelja vijesti, najboljima su se pokazali već spomenuti voditelji njemačke postaje ARD, a slijede ih Nizozemci, Latvijci i Hrvati. U sredini su Španjolci i Crnogorci, a pri kraju ljestvice slovenski, bosanskohercegovački, srpski te još jednom posljednji, talijanski voditelji. Uzmu li se u obzir prosječne ocjene svih četiriju dimenzija te prosječna ocjena ukupna dojma, dobiva se konačan poredak kao što je prikazano na Grafičkom prikazu 8.

⁵ Ako se kao kriterij uzme manja glasnoća, sporiji tempo govora i veća ugodnost glasa.



Grafički prikaz 8: Poredak televizijskih postaja od najbolje prema najlošije ocijenjenoj

3.2.1. Međupovezanost ukupnih ocjena i pojedinih dimenzija

U želji da se što bolje protumače ukupne ocjene koje su ispitanici dodjeljivali pojedinim voditeljima, koje su i utjecale na konačan poredak televizijskih postaja, međusobno su uspoređene ocjene ukupna dojma svake televizije sa svima četirima dimenzijama procjene⁶. Podaci su prikazani u sljedećoj tablici.

Tablica 3: Međupovezanost ukupnih ocjena i pojedinih dimenzija

| | Ukupna ocjena |
|-----------------|---------------|
| Pokreti tijelom | 0,6240 |
| Mimika | 0,6975 |
| Vanjski izgled | 0,6899 |
| Glasnoća govora | 0,0439 |
| Tempo govora | -0,1154 |
| Ugodnost glasa | 0,7884 |

Iz tablice se vidi kako se vrlo velika povezanost pokazala s čak četiri od šest uspoređivanih elemenata. Najveća je korelacija između ukupne ocjene i glasa televizijskih voditelja. Ugodnost glasa, jedna od vokalnih sastavnica neverbalne komunikacije, očigledno znatno doprinosi ukupnu dojmu koji televizijski voditelji vijesti ostavljaju na gledatelje,

⁶ U četvrtoj dimenziji vokalni elementi *glasnoća govora*, *tepo govora* i *ugodnost glasa* bili su pojedinačno uspoređeni s ukupnim ocjenama.

odnosno u ovom slučaju na ispitanike u istraživanju. Za razliku od glasa, kod glasnoće govora pokazuje se neznatna povezanost s ukupnom ocjenom, što bi značilo da gledateljima (ispitanicima) glasnoća ne igra važnu ulogu u ukupnom dojmu koji ostavljaju voditelji. Tempo govora jedini je element kod kojega se pokazala negativna korelacija, što znači da s porastom vrijednosti koje se odnose na govornu brzinu, vrijednosti ukupnih ocjena padaju i obratno. Dakle, pri većoj govornoj brzini ukupne ocjene voditelja bile bi manje, tj. pri sporijem govoru ocjene bi rasle. No s obzirom na to da korelacija iznosi samo -0,115% ne može se tvrditi kako je zaista postojala povezanost govorne brzine i ocjena za ukupan dojam. Važna se povezanost pak pokazala među ukupnim ocjenama i facijalnom ekspresijom voditelja, što je bilo i očekivano s obzirom na to da je lice voditelja u prvom planu, bez obzira na izbor kadra ili kut snimanja. Položaj tijela, pokreti glavom, gestikulacija, pa i korištenje rekvizita, iako vrlo međupovezani s ocjenama za ukupan dojam, manje utječu na konačnu ocjenu od vanjskoga izgleda i dotjerivanja, čija povezanost s ocjenom za ukupan dojam iznosi 0,689%. Dakle voditelji ugodnih glasova, lijepo odjeveni s kontroliranom ekspresijom lica i nešto manje kontroliranom gestikulacijom i stavom tijela dobit će pozitivne ocjene od strane gledatelja, dok brzina govora ili glasnoća neće imati toliki utjecaj.

Osim međupovezanosti ukupne ocjene i procjenjivanih dimenzija neverbalne komunikacije, također se provjerilo postoji li statistički znatna razlika u podacima o prosječnim ocjenama po dimenzijama i ukupnu poretku televizija. Ono što nas je najviše zanimalo bila je usporedba najbolje i najlošije pozicioniranih televizijskih postaja (njemačka ARD i talijanska RAI) te u kakvu je odnosu s njima hrvatska televizija. Kako je prikazano u prethodnom poglavlju, u prvoj dimenziji procjene (pokreti tijelom i korištenje rekvizita), gdje se njemačka i talijanska televizija nalaze na suprotnim krajevima ljestvice, dobivena je statistički značajna razlika ($P = 0,000$) između njihovih ukupnih ocjena. Isto je i s usporedbom njemačke i šesto pozicionirane hrvatske televizije, kao i s usporedbom hrvatske i talijanske televizije.

Tablica 4: Povezanost prosječnih ocjena televizija

| | ARD - RAI | ARD - HRT | HRT - RAI | RTVE - RTCG | RTVE - HRT | RTVE - ARD | RTVE - RAI |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| pokreti tijelom | P = 0,000 | P = 0,000 | P = 0,000 | | | | |
| mimika | P = 0,000 | P = 0,665 | P = 0,000 | | | | |
| vanjski izgled | P = 0,000 | P = 0,149 | P = 0,000 | P = 0,000 | P = 0,698 | P = 0,048 | P = 0,000 |
| vokalno | P = 0,016 | P = 0,488 | P = 0,058 | | | | |

Slično je i u drugoj dimenziji procjene koja je temeljena na mimici voditelja. Ponovno se pokazala bitna razlika između prosječnih ocjena najbolje ocijenjene njemačke i najlošije ocijenjene talijanske televizije. Hrvatska je televizija i ovdje na šestom mjestu, no njezina se prosječna ocjena znatno ne razlikuje od vodeće njemačke, dok u usporedbi s talijanskom televizijom postoji relevantna razlika. Pri procjeni vanjskoga izgleda, što je činilo treću dimenziju procjene, u tablicu su uvršteni podaci spomenute najbolje i najlošije televizije u ukupnu poretku (ARD i RAI), hrvatske televizije (HRT) te najbolje i najlošije ocijenjenih televizija u ovoj dimenziji procjene (španjolska RTVE i crnogorska RTCG). Relevantne su se razlike pokazale u usporedbi prosječnih ocjena španjolske i crnogorske, kao i španjolske i (pretposljednje) talijanske televizije. Prosječne ocjene među španjolskom i njemačkom televizijom također se vrlo razlikuju, dok znatne razlike u ocjenama španjolske RTVE i treće pozicioniranog hrvatskoga HRT-a nema. U posljednjoj dimenziji, temeljenoj na vokalnim neverbalnim osobinama voditelja, još se jednom pokazala značajna razlika u prosječnim ocjenama voditelja najbolje ocijenjene njemačke i najlošije ocijenjene talijanske televizije. Također se pokazala razlika u usporedbi njemačke i ovdje četvrte pozicionirane hrvatske televizije, koja pak u usporedbi s talijanskom televizijom pokazuje graničnu vrijednost ($P = 0,058$), pa se o većoj statističkoj razlici ne može govoriti sa sigurnošću. Na temelju svih ovih podataka može se reći da se njemačka televizija ARD zaslužno našla na prvom mjestu ukupna poretka kada je u pitanju neverbalna komunikacija voditelja vijesti na televiziji, barem prema procjeni ispitanika koji su sudjelovali u ovom istraživanju.

3.3. Usporedba ukupnih prosječnih ocjena televizija bivšega SFRJ-a i ostalih europskih televizija

Usporede li se europske zemlje (Italija, Njemačka, Španjolska, Nizozemska, Latvija) sa zemljama bivšega SFRJ-a (Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Slovenija), rezultati pokazuju da su zemlje članice EU ipak u maloj prednosti. Naime, usporedbom tih dviju skupina zemalja, s obzirom na sve četiri dimenzije procjene, dobivaju se podaci koji pokazuju da zemlje članice EU imaju veću prosječnu ocjenu u prvoj, trećoj (vanjski izgled) i četvrtoj (vokalne sastavnice) dimenziji te veću ukupnu prosječnu ocjenu. U prvoj dimenziji (pokreti tijelom i korištenje rekvizita) europske zemlje imaju prosječnu ocjenu 3,343, a zemlje bivšega SFRJ-a 3,307. U drugoj dimenziji procjene, koja se odnosi na mimiku, zemlje bivšega SFRJ-a imaju nešto veću prosječnu ocjenu (3,655) u odnosu na zemlje članice EU (3,490), što znači da je primjerena mimika, kao jedina dimenzija procjene u kojoj su zemlje

bivšega SFRJ-a u prednosti, dio neverbalne komunikacije na kojoj ovi voditelji ne trebaju znatno poraditi. Za razliku od facijalne ekspresije, vanjski izgled kao treća dimenzija procjene još je jedna sastavnica neverbalne komunikacije u kojoj su televizije zemalja članica EU ponovno u prednosti pred televizijama bivšega SFRJ-a, no ta prednost ovdje i nije toliko velika. Naime, zemlje bivšega SFRJ-a ocijenjene su prosječnom ocjenom 3,807, a ostale europske zemlje ocjenom 3,880. Dakle, kada se radi o odabiru odjeće i dotjerivanju televizije s naših i susjednih nam prostora vrlo su se približile velikim europskim televizijama. U posljednjoj dimenziji (vokalne karakteristike) uzeta je prosječna ocjena za glasnoću i tempo govora, koja za zemlje bivšega SFRJ-a iznosi 3,707, a za ostale europske zemlje 3,427. To upućuje na to da voditelji vijesti u zemljama bivšega SFRJ-a govore nešto bržim tempom i većom glasnoćom u odnosu na zemlje članice EU. One su pak i po ugodnosti ispred zemalja bivšega SFRJ-a (s ocjenom 3,64 naprema 3,20), pa tako i ukupna ocjena vokalnih karakteristika voditelja vijesti ide u prilog europskim zemljama. Konačna ocjena, dobivena prosjekom svih četiriju dimenzija te prosječnom ocjenom za ukupan dojam, stavlja televizije zemlje članice EU (3,539) ispred televizija zemalja bivšega SFRJ-a (3,494), no ta razlika i nije goleme i može se zaključiti da zemlje bivšega SFRJ-a nisu u preveliku zaostatku te da polako dostižu velike europske televizijske postaje.

4. Rasprava

4.1. Prva dimenzija procjene – pokreti tijelom i korištenje rekvizita

Dok ljudi govore, rade brojne tjelesne pokrete, posebice rukama. „Znanstvenici su primijetili da između ruku i mozga postoji više živčanih veza nego između mozga i bilo kojega drugog dijela tijela, pa kretnje i položaji ruku daju dobar uvid u naše emocionalno stanje“ (Pease i Pease 2008: 125). Argyle (1988) navodi da su geste i govor dio iste psihološke strukture te da su geste direktna manifestacija govornikova unutarnjega govora, njegova misaonoga procesa. U stranim studijama o ponašanju televizijskih voditelja pokazano je da su geste korištene kako bi nagovijestile nove teme. Svaki televizijski voditelj imao je karakteristične geste i one bi se javljale 0,5 do 1 sekundu nakon početka verbalna iskaza o novoj temi. Zato kada bi se od govornika tražilo da ruke za vrijeme govora drže prekrštenima, u njihovu govoru bilo bi više stanka, opseg vokabulara bio bi im smanjen te bi bilo više aktivnosti drugih organa koji sudjeluju u neverbalnoj komunikaciji, a koji nisu „sputani“, na primjer više pokreta obrva, očiju, usta i prstiju. Slično je kod pretjerane mimike

ili neprimjerena pogleda. Smatra se da govornici koji pokušavaju biti persuazivni više gledaju u slušatelje, češće se koriste gestama i kimanjem glavom, imaju više facijalne aktivnosti te govore brže, glasnije i s manje oklijevanja. Ruke su, nakon lica, najkomunikativniji dio tijela i važne su ne samo u komunikaciji s drugim osobama već ih koristimo i kada smo sami da bismo lakše mislili. One nam pomažu da oformimo svoje misli (Boyes 2009), otkrivaju stupanj emocionalne uzbuđenosti i izražavaju interpersonalne stavove (Rot 1982). Za pokrete ruku važno je da podržavaju i dopunjavaju verbalan sadržaj. Njima se ističe neki objekt o kojem se govori, neka misao, nova ideja ili poruka (Rot 1982). Najčešće je i većina rečeničnoga naglasaka istovremeno praćena pokretima glave, ruku ili drugih dijelova tijela.

Iako većina ljudi upotrebljuje neke tjelesne pokrete za vrijeme govorenja, varijacija i načina na koji to rade ima veoma mnogo. Tako se način korištenja gesta razlikuje od osobe do osobe i ovisi o kulturalnom porijeklu, zanimanju, dobi, spolu i slično. Primjerice, Argyle je (1988) o razlikama u gestikuliranju s obzirom na spol rekao da se smatra da muškarci gestikuliraju više, koriste se otvorenijim i raznolikijim gestama od žena, premda se to u ovom istraživanju nije posebno primijetilo jer su voditelji i voditeljice gestikulirali podjednako često ili rijetko. No, s obzirom na to da ljudi kontroliraju i manipuliraju svoje ponašanje, moguće je da proizvode geste suprotne od onoga kako se zapravo osjećaju ili misle. Time možda samo žele prekriti negativne emocije koje u tom trenutku osjećaju, no postoji niz neverbalnih komunikacijskih znakova koji će ih vrlo vjerojatno, bez obzira na prekrivanje, odati.

Važno je imati na umu da mogu postojati velike kulturalne razlike kada se radi o pokretima ruku. Dok su neke kulture vrlo otvorene po tom pitanju, druge su pak mnogo suzdržanije. Tako se na primjer Talijani služe cijelim rukama u gestikulaciji dok govore i manja upotreba gestikulacije može djelovati rezervirano. Upravo zbog toga pripadnici drugih kultura Talijane bi mogli doživjeti pretjerano uzbuđenima ili dominantnima (Boyes 2009). Možda zato i ne čudi da su voditelji talijanske televizije među najlošije ocijenjenima upravo za elemente koji se odnose na položaj ruku te gestikulaciju. Takve ocjene ukazuju da naši ispitanici, koji su procjenjivali televizijske voditelje u žanru vijesti, još ne prihvaćaju takvu gestikulaciju kao primjerenu, već je smatraju prenapadnom i pretjeranom, za razliku od njih, najbolje ocjene davali su voditeljima koji su najmanje mijenjali položaj ruku za vrijeme najave te onima koji su rijetko ili uopće nisu gestikulirali. Tako je voditeljica hrvatske televizije, koja je u videoisječku na temelju kojega su ispitanici dali svoju procjenu, samo jednom promijenila položaj ruku, i to u trenutku kada je spustila papir s kojega je čitala vijest,

ocijenjena govornikom s najprimjerenijim položajem ruku. Kada se radi o gestikulaciji, spomenuta voditeljica ocijenjena je srednje prosječno, što bi značilo da ispitanicima nije smetalo to što uopće nije gestikulirala, ali ne smatraju to ni potpuno primjerenim u žanru vijesti. Slično je i s voditeljem bosanskohercegovačkoga FTV-a. Naime, on je napravio gestu otvaranja dlanova s blagim upiranjem prstiju prema gledateljima, tj. kameri i tom jednom gestom dobio prosječnu ocjenu 4,5 te se time našao na poziciji najbolje ocijenjena za gestikuliranje. Prema Boyes (2009) dlanovi otvoreni prema gore ukazuju na iskrenost i poštenje, otvorenost prema drugoj osobi te da osoba koja koristi taj pokret ništa ne skriva. Stoga se postavlja pitanje zašto je voditelj hrvatske televizije ocijenjen najmanjom prosječnom ocjenom upravo za isti element procjene, kada on gotovo identičnu gestu upotrebljava i triput češće. No osim navedene geste, hrvatski voditelj, dok su mu ruke položene na stol, koristi se gestom upiranja prstima prema gledateljima, a u jednom trenutku koristi se dlanom okrenutim prema dolje, što su geste suprotna značenja od prethodno objašnjene geste. Gesta (na Slici 1) mogla bi imati dvojako značenje. Osim negativne geste pokazivanja prstima prema gledateljima, mogla bi se protumačiti kao „sjeći zrak“, ilustrator koji služi za pojašnjavanje, ponavljanje ili naglašavanje rečenoga. Kako Boyes (2009) upućuje na to da su osobe koje često pokreću dlanove i podlaktice izražajne i aktivne ili pak nervozne i napete te da dlanovi okrenuti prema dolje znače dominantnost u odnosu na drugu osobu, pretpostavlja se da su te „negativne“ geste prevladale nad onima gdje su dlanovi otvoreni, pa su ispitanici voditelja hrvatske televizije zbog toga ocijenili lošijim ocjenama.



Slika 1: Voditelj hrvatske televizije



Slika 2: Voditelj postaje FTV

Glava je vrlo izražajan dio tijela, a njezini pokreti i položaji veoma su česti u komunikaciji. Može se pomicati horizontalno i vertikalno, brzo ili polako. Najuniverzalniji je pokret glavom klimanje. Ono upućuje na slaganje s govornikom, signalizira razumijevanje,

prihvaćanje i odobravanje (Boyes 2009: 42). „Odmahivanje glavom blago s jedne strane na drugu“ prema Boyes (2009: 44) „znak je nevoljkosti“, dok trzanje glavom upućuje na nadmetnost i češće se pojavljuje kod žena nego kod muškaraca. Kimanje glavom, nakon pokreta ruku, bio je element s najvišom prosječnom ocjenom. Ponovno se u negativnom kontekstu spominje voditelj hrvatske televizije koji je i ovdje ocijenjen najnižom prosječnom ocjenom. U usporedbi s najbolje ocijenjenim za ovaj element (voditeljem njemačke postaje ARD) učestalost kimanja glavom je podjednaka, međutim kimanje hrvatskoga voditelja mnogo je naglašenije od njemačkoga. Dok njemački voditelj kima na način da lagano spušta bradu u stranu, hrvatski voditelj cijelom glavom pravi horizontalne pokrete, koji su veći i nagliji od onih koje čini njemački voditelj. Osim toga, kada ne kima toliko naglašeno, voditelj HRT-a stalno lagano spušta glavu naglašavajući time verbalno izrečeno. Također, istovremeno mnogo gestikulira te se koristi izražajnom mimikom, što je u konačnici vjerojatno pridonijelo lošijim ocjenama. Kada se radi o odmahivanju glavom, hrvatska voditeljica procijenjena je najbolje, a na posljednjem mjestu našao se voditelj bosanskohercegovačke televizije, prethodno spomenut kao najbolje ocijenjen za gestikuliranje.

Držanjem tijela, govori Rot (1982: 170), stavljaju se do znanja stavovi prema osobi, sudioniku u komunikaciji. Nagnutost tijela prema naprijed (u ovom slučaju prema kameri, tj. gledateljima) izražava pozitivan stav prema osobi u interakciji i pridonosi smanjenju psihološke distance. Naginjanjem tijela u stranu ili unazad stječe se dojam opuštenosti koji ukazuje na sigurnost u sebe, ali se i stavlja do znanja statusni odnos. Prema drugom autoru (Argyle 1988) tijelo nagnuto naprijed ukazuje da nas nešto zanima, dok tijelo nagnuto unatrag upućuje na dosadu. Ako uzmemo u obzir nagnutost tijela prema naprijed kao jedan element, potencijalno pozitivan ili poželjan za televizijskoga voditelja, i tijelo nagnuto unazad ili u stranu kao drugi, manje poželjan element, rezultati na temelju odgovora ispitanika pokazuju da se bolje procjenjuje ono što je i manje poželjno. Naime, srpska voditeljica najbolje je ocijenjena za tijelo nagnuto prema naprijed, ali je istovremeno ocijenjena najnižom prosječnom ocjenom (samo 1,75) za tijelo nagnuto u stranu. Voditeljica zapravo ne čini pokrete tijelom u stranu nego sjedi na način da je podlakticom naslonjena na stol, pri čemu joj je tijelo blago nagnuto u stranu (Slika 3). Čini se da su ispitanici takav položaj tijela ipak ocijenili gotovo potpuno neprimjerenim, bez obzira na visoku ocjenu za naginjanje unaprijed i pokušaj zbližavanja voditeljice s gledateljima.



Slika 3: Voditeljica srpske televizije

Kao što navodi Nenadić El Mourtada (2003) papir i olovka pomoćni su rekviziti koji, ako se ne koriste u ulozi podsjetnika na sadržaj i sredstvo za pisanje, mogu signalizirati govornikovo stanje, primjerice tremu ili nesigurnost. Tako neki govornici grčevito drže penkalu, neki je stalno prevrću po prstima, a neki drže papir u ruci, ali ne zbog čitanja vijesti, već da olakšaju svoj verbalni iskaz. Istraživanje je pokazalo da ispitanici rekvizite ne smatraju pretjerano primjerenima, pa ne čudi što je element s najnižom prosječnom ocjenom (v. Grafički prikaz 1) upravo igranje penkalom. Za korištenje drugoga rekvizita (papira), voditelji hrvatske televizije nalaze se na suprotnim krajevima ljestvice prosječnih ocjena. Voditelj naše televizije ocijenjen je najnižom prosječnom ocjenom jer za vrijeme svoje najave premeće papir po rukama, no nijednom u njega ne pogleda, već čita s elektroničkoga čitača. Suprotno tome, naša je voditeljica, koja isto tako drži papir u rukama, no u jednom trenutku pročita informaciju te odlaže papir na stol, ocijenjena najvećom prosječnom ocjenom. Iz ovoga se primjera može vidjeti da ispitanicima navedeni rekviziti vjerojatno ne bi toliko smetali kada bi bili korišteni u pravom trenutku.

4.2. Druga dimenzija procjene – mimika

U drugoj dimenziji procjene dotičemo se facijalne ekspresije. Voditelji su promatrani s obzirom na treptanje, širenje očiju, podizanje obrva, mrštenje čela, osmijeh te usmjerenost pogleda. Najveći fokus ovdje je na očima iz kojih potječe velik dio nesvjesna signaliziranja i zapravo osamdeset posto informacija o vanjskom svijetu (Morris 1985). One su signal zanimanja i pozornosti, međusobnoga djelovanja te pokazatelj emocija i stavova (Boyes 2009). S obzirom na to da je pogled veoma važan komunikacijski znak, ne čudi da su na taj

element procjene ispitanici obratili veliku pozornost pa je pogled usmjeren u kameru (tj. u gledatelja) najbolje procijenjen. U suprotnosti s time jest pogled spušten u papire, koji je ocijenjen najlošijom prosječnom ocjenom jer upućuje na nesigurnost, nepripremljenost i govori o nedostatku povezanosti i komunikacije voditelja s gledateljima. Već je iz tih rezultata vidljivo koliko je gledateljima važno da imaju dojam da se voditelji vijesti obraćaju izravno njima. Jer izravan kontakt očima (Boyes 2009) signalizira iskrenost i povjerenje, a izbjegavanje ili spuštanje pogleda nesigurnost, neugodu, nepoštenje ili nezainteresiranost. Ipak glavni je razlog zašto govornici gledaju u svoje slušatelje zbog prijenosa informacije i postizanja reakcije na upravo rečeno.

Pokreti kao treptanje, nabiranje čela ili podizanje obrva signali su koji traju kraće od onih kojima se obično izražavaju emocije. Na neki način su nepotpuni pa se uglavnom nadovezuju na neposredno izrečen sadržaj i odnose se direktno na njega (Rot 1982). Treptanje je prirodan pokret bez kojeg čovjek jednostavno ne može. Osnovna funkcija treptanja je vlaženje očiju, no treptanje se koristi i kao regulator komunikacije pa i ono može biti neprimjereno. Osobi može smetati ako sugovornik pretjerano i prečesto trepće jer time nešto prenaglašava, a prerijetko i gotovo nezamjetno treptanje može se učiniti neprikladnim, kao da se sugovornik suzdržava od nečega. Za ovaj element najnižim prosječnim ocjenama ocijenjeni su voditelji španjolske postaje RTVE. Oba voditelja trepću pretjerano često, pogotovo muški voditelj koji na trenutke trepće i do dvaput u sekundi. Primjereno treptanje bilo bi ono koje ne privlači previše pozornosti, lagano treptanje na kraju izgovorene cjeline (Nenadić El Mourtada 2003). Ista autorica također kaže da prečesto treptanje, koje se koristi kako bi se dodatno naglasio jezični sadržaj, nije primjereno jer može ukazivati na govornikovu nesposobnost da se neverbalno izrazi i istovremeno oslabiti učinak jezične poruke. Bez obzira na to, blagi treptaj kod izgovora ključnih riječi ili treptaj kao regulator održavanja komunikacije s gledateljima potpuno je primjeren.

Kako je već ranije spomenuto, voditelj hrvatske televizije ocijenjen je najnižim ocjenama za element podizanja obrva. S obzirom na to da je taj pokret činio često, ispitanici su ga smatrali prenaglašenim i zato neprimjerenim. Koja su moguća tumačenja podignutih obrva navodi Boyes (2009). One mogu ukazivati na nezainteresiranost ili da se u nešto ne vjeruje. Ako sa spuštenim obrvama osoba izgleda spremna za konfrontaciju i znak je ljutnje, onda podignutim obrvama može pokazati da nije prijetnja. Prema Morrisu (1985) gotovo je nedvojbeno da obrve signaliziraju promjenu raspoloženja. Možda nijedno od navedenih tumačenja u ovom slučaju ne bi bilo potpuno ispravno i možda je voditelj činio taj pokret

samo kako bi dodatno naglasio verbalni iskaz, no jasno je da je u žanru vijesti prečesto pomicanje obrva nefunkcionalno i previše skreće pozornost na lice voditelja, a odvraća pozornost od informacije koju prenosi gledateljima.

Ranije je već prikazano u rezultatima da su na području upravljanja facijalnom ekspresijom na televiziji najuvjerljiviji Nijemci, a najmanje uvjerljivi ili pretjerani u korištenju mimike Talijani i Španjolci. Na Slici 4 prikazana je voditeljica španjolske televizije u trenutku podizanja obrva i širenja očiju, pokreta zbog kojih je zasigurno među lošije ocijenjenima. Poznavajući njemačku kulturu, koja je zasigurno više orijentirana na manire, tradiciju, stabilnost i smirenost te na televizijski žanr u kojemu su voditelji procjenjivani, razumljivo je zašto su baš njih ispitanici ocijenili najprimjerenijima.



Slika 4: Voditeljica španjolske televizije

4.3. Treća dimenzija procjene – vanjski izgled

Ovdje se promatrala vanjština voditelja, njihov način odijevanja i dotjerivanja. Bez obzira kakvi oni bili, predstavljaju komunikacijski znak i nose neku poruku. Kada se radi o televiziji koja je prvenstveno vizualni medij, informativnom programu, čiji je cilj obavijestiti i informirati gledatelje, i voditeljima vijesti, od kojih se očekuje određen stupanj ozbiljnosti i profesionalnosti, bilo bi neprimjereno pretjerano privlačiti pozornost na sebe, bilo odjećom, frizurom, nakitom ili bilo čim drugim. Stoga su razumljive ocjene koje su im naši ispitanici dodijelili. Kod odjeće su najprimjerenije procijenjene neutralne boje i materijali. Na Slici 5 prikazana je najbolje odjevena voditeljica, a na Slici 6 voditeljica s najnižim ocjenama za odjeću, šminku i nakit. U slučaju druge voditeljice moglo bi se reći da se djelomično pokazalo točnim ono što navodi Argyle (1988), a to je da su žene koje imaju manje nakita poslovno prikladnije te da žene s ružem na usnama mogu biti shvaćene neozbiljnima. Drugi dio ove tvrdnje treba uzeti s rezervom jer se u informativnom programu na televiziji

pozornost usmjerava na usta pa je njihovo blago naglašavanje potrebno. Tako Pease i Pease (2008) navode kako se u nekim istraživanjima pokazalo da šminka ženi daje samopouzdaniji, inteligentniji i seksipilniji izgled, ali i da su žene sa žarkim ruževima shvaćene više usmjerenima na sebe i mušku pozornost, dok su žene pastelnih boja ruža opisane usmjerenijima na posao i općenito poslovnijima. No teško je reći koliko je to utjecalo na ispitanike i jesu li upravo zbog vanjskoga izgleda lošije ocijenili crnogorsku voditeljicu i u ostalim elementima i dimenzijama. Ono što je sigurno jest da tamnija šminka oko očiju, taman ruž za usta, nakit na obje ruke i oko vrata te svjetlucavi kaputić sa sigurnošću stavljaju fokus na izgled voditeljice, a umanjuju značaj ili ozbiljnost verbalne poruke. Takav je izgled u žanru vijesti presvečan, mada treba primijetiti kako su, na primjer, frizure objiju voditeljica slične.



Slika 5: Najbolje odjevena voditeljica (FTV)



Slika 6: Najgore odjevena voditeljica (RTCG)

Kod muškaraca su prosječne ocjene očekivano veće u odnosu na ocjene voditeljica. Svi voditelji odjeveni su uglavnom standardno, u crna ili siva odijela, razlike su samo u odabiru boja košulja i kravata. Ovdje je šareno odjeven voditelj nizozemske postaje NOS (Slika 7) ocijenjen najnižom prosječnom ocjenom. On je odabirom točkaste kravate i ružičaste košulje zasigurno manje neutralno odjeven od njemačkoga voditelja (Slika 8), koji je dobio najvišu prosječnu ocjenu za ovaj element.



Slika 7: Voditelj s najnižom ocjenom za odjeću (NOS)



Slika 8: Voditelj s najvišom ocjenom za odjeću (ARD)

Kada govorimo o kosi i frizuri, treba napomenuti kako ih se ovdje promatralo kao dva odvojena elementa. To je zato što osoba može imati primjerenu frizuru, ali ne i boju kose. Zanimljivo je da je osoba s najnižom ocjenom za frizuru i drugom najnižom ocjenom za kosu muškarac, voditelj talijanske postaje RAI (Slika 9). Razlog nižih ocjena ispitanika za elemente *kosa* i *frizura* ovoga voditelja vjerojatno je dužina kose, koja je za žanr vijesti malo preduga, pa ju je i teže oblikovati. Osim spomenutoga voditelja, za navedene je elemente najnižim ocjenama ocijenjena i voditeljica srpske televizije (v. *Sliku 3*). Njezina vrlo svijetla (neprirodna) plava kosa koja pada prema naprijed djelomično zakriva lice i manje je decentna od tamnije skupljene kose koja djeluje prirodno, otkriva lice i ozbiljnija je od raspuštene kose.



Slika 9: Voditelj s najnižim prosječnim ocjenama za frizuru i kosu

4.4. Četvrta dimenzija procjene – vokalne karakteristike i proksemika

U posljednjoj dimenziji promatrali su se zvučni elementi neverbalne komunikacije i proksemika. Nenadić El Mourtada (2003: 297) navodi kako su „proksemički znaci prostorne karakteristike komunikacijske interakcije.“ Oni se izražavaju udaljenošću između sugovornika i njihovim prostornim rasporedom. Ovdje raspored u prostoru nije uzet kao proksemički kriterij jer gledatelj nije fizički prisutan u studiju. Udaljenost na kojoj voditelji govore te kome se obraćaju elementi su za koje se pretpostavljalo da voditelji imaju svijest o njima. Iako je funkcija vijesti što veća obaviještenost gledatelja ili slušatelja, poželjnije bi bilo kada bi voditelji govorili kao da se obraćaju nekolicini ljudi na manjoj udaljenosti jer time pokazuju veći stupanj bliskosti i poistovjećenosti s gledateljima.

Već se u ranijim studijama (Miloš 1995) pokazalo da se većina govornika obraća grupi slušatelja, jedna četvrtina ih se ne obraća nijednom slušatelju (to bi se u ovom radu moglo poistovjetiti s auditorijem), a najmanji broj govori jednom slušatelju. Kada je u pitanju udaljenost na kojoj televizijski voditelji govore, ona je procijenjena na prosječno 4,3 metara, što spada u javnu zonu govorenja. Unatoč tome što je poželjan tzv. simetrijski odnos, što znači da televizijski govornik gledatelja doživljava kao partnera u komunikaciji, kada je televizijski govornik „obavješteniji“, primjereniji je više hijerarhijski odnos, odnosno malo suzdržaniji odnos govornika prema gledatelju (Nenadić El Mourtada 2003). Kako to u svojem istraživanju navodi Miloš (1995: 52) „bit ove vrste govorenja je pružati nove informacije, odnosno obavještavati slušatelje. Govori se mnogima, ali glas ne daje povoda za identifikaciju s govornikom.“

Primjerena govorna glasnoća u informativnom programu ugođena je prema broju slušatelja (1 – 2 slušatelja) i prikladna statusnom odnosu voditelja prema gledatelju. U najavama se preporuča govorna glasnoća od one kao pri obraćanju pojedincu do govorenja manjoj skupini. No ako se govori stvarnoj ili zamišljenoj većoj skupini, govorna glasnoća raste, a većoj se govornoj glasnoći pripisuje viši status u odnosu na sugovornika. Primjerena govorna brzina ona je koja nije prebrza ili prespora, koja se ne zamjećuje kao zaseban indikator u govornoj komunikaciji. U televizijskom govoru to bi trebao biti kultiviran govor koji teži standardnoj normalnoj izgovornoj brzini, a ona je prosjek osobnih brzina ili nešto sporija zbog jasnije dikcije i veće količine obavijesti (Nenadić El Mourtada i Varošaneć-Škarić 2010).

Ovo je istraživanje dalo slične rezultate. Većina ispitanika smatrala je da se voditelji obraćaju većoj skupini, i to na udaljenosti od 2 do 3,5 metara, što je na granici društveno-savjetodavne i javne zone komunikacije u prostoru. Društveno-savjetodavna zona neosobna je i u njoj se koristi mnogo verbalne komunikacije. Javna je zona formalna i u njoj se izbjegavaju socijalne interakcije (Boyes 2009). Ako se uzme u obzir da u prve dvije zone (intimna i osobna) komuniciramo uglavnom samo s članovima obitelji, partnerima i bliskim prijateljima, onda je govor televizijskih voditelja na granici treće (društveno-savjetodavne) i četvrte (javne) zone potpuno prihvatljiv. Također velik je postotak ispitanika procijenio da se voditelji vijesti obraćaju auditoriju, što bi značilo nikome posebno. Time se smanjuje bliskost voditelja i gledatelja, a potencijalno i otvorenost gledatelja prema prihvaćanju novih informacija. Često se pokazivalo da ispitanici smatraju da su udaljenost i broj gledatelja kojima se voditelji obraćaju u korelaciji. Ondje gdje su smatrali da voditelji govore auditoriju ili većoj skupini, najčešći odgovori bili su da je udaljenost među njima od 3,5 do 8 ili više metara. Još veća korelacija pokazala se s obzirom na glasnoću kojom voditelji govore. Voditeljima koji su bili procijenjeni da govore na većim udaljenostima ili većim skupinama uglavnom su pripisivane i veće prosječne glasnoće. Za tempo govora nije se pokazalo, niti bi trebalo, da je u korelaciji s prethodno spomenutim elementima. Prebrz tempo govora, osim očitoga da se govorniku žuri, prema Argyleu (1988) upućuje na nervozu. Glasniji govor pak pretpostavlja hijerarhiju odnosa, pri čemu je onaj tko govori glasnije u dominantnom položaju. S obzirom na to da se prosječan tempo govora procjenjivanih voditelja kreće od srednje brzoga prema prebrzom, može se protumačiti da su voditelji prilično nervozni i da što prije žele pročitati vijesti i prijeći na prilog. Isto je i s glasnoćom koja je uglavnom veća od srednje glasnoga pa se na taj način voditelji stavljaju u nadređeni položaj u odnosu na gledatelje. Razlog nešto veće nadređenosti voditelja spram gledatelja mogao bi biti zbog svijesti voditelja da se publici obraćaju izravno, u realnom vremenu, pa im je stoga i potrebno više autoritativnosti kako bi pridobili trenutačnu pozornost i uspješno prenijeli informaciju.

Ugodnost glasa, s obzirom na boju glasa, procijenjena je srednjom prosječnom ocjenom. S obzirom na to da se ovdje radilo o voditeljima televizijskih vijesti, za koje se pretpostavlja da su prošli neku vrstu obuke za taj posao, kao i procjenu fonetičara, podrazumijeva se da nije bilo patoloških glasova. Najugodnije glasove, kako s obzirom na pojedinačne ocjene, tako i u ukupnom poretku, prema procjeni ispitanika imaju Nijemci. Najmanje ugodnim glasovima okarakterizirani su naši susjedi Srbi. Iako se prema pojedinačnim ocjenama muški dio ovoga voditeljskog para našao među prosječno ugodnim

glasovima, zaista niska, odnosno najniža ukupna ocjena za voditeljicu svrstala je ovu televiziju među najmanje ugodne, tj. najmanje prikladne glasove u žanru televizijskih vijesti. U fonetskoj procjeni glasa prema protokolu VPA (Varošanc-Škarić 2005: 23) opisuju se različiti nadgrkljanski i grkljanski oblici s njima pripadajućim postavljanjima i fonacijskim tipovima, prozodijski oblici koji se odnose na ton i čvrstoću glasa te glasnoću, a na kraju se procjenjuje vremenska organizacija (glatkoća i brzina govora) te dodatno disanje i ritmičnost govora. Takvim se načinom mogu opisati svi glasovi, a ovdje će se dati kraći uvid u to kakvi su glasovi voditelja koji su u ovom istraživanju prikazani kao najugodniji, tj. najneugodniji. Počevši od najbolje ocijenjenoga voditelja, može se reći da njemački voditelj ima kultiviran i artikuliran glas srednje visine i glasnoće, glatkoća i brzina su mu primjerene, kao i disanje i ritmičnost govora. Zvuči smireno i primjereno te ga je zanimljivo slušati. Glas njemačke voditeljice snažan je dubok, nepodrhtavajući glas srednje glasnoće i primjerene glatkoće. Govorna je brzina nešto veća od muškoga kolege, no i dalje primjerena, kao i disanje. Svojim ritmičnim glasom ova voditeljica iskazuje autoritativnost, ali i uvjerljivost. Voditelj srpske postaje RTRS svojim neharmoničnim, šumnim, blago nazaliziranim, visokim glasom pomalo daje dojam nezainteresiranosti. Iako je srednje glasan, a glatkoća mu je primjerena, većom govornom brzinom ne pridonosi ritmičnosti, niti dobrome dojmu koji bi trebao ostaviti na gledatelje (slušatelje). Srpska voditeljica, koja je ocijenjena najnižom prosječnom ocjenom od svih voditelja, ima nekultiviran, hrapav glas. Osim toga, glas joj je umjereno nazaliziran, dubok i preglasan. U govoru se osjeti i podrhtavanje tona, glatkoća i brzina govora nisu potpuno primjerene za televizijske vijesti, kao ni čujno disanje i nedostatak ritmičnosti. Zvuči grubo i promuklo, pa čak i muškasto. Zanimljivo je, kaže Varošanc-Škarić (2005), da se hrapavi glasovi doživljavaju glasnijima od normalnoga glasa, stoga i ne čudi ranije naveden podatak o srpskoj voditeljici kao najglasnije ocijenjenom govorniku. U sljedećoj tablici dane su i prosječne fundamentalne frekvencije za prethodno opisane glasove.

Tablica 5: Fundamentalne frekvencije najviše i najmanje ugodnih glasova

| Govornik | <i>ARD - govornik M</i> | <i>ARD - govornik Ž</i> | <i>RTRS - govornik M</i> | <i>RTRS - govornik Ž</i> |
|-------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| \bar{x} F0 (Hz) | 129,4 | 158,7 | 133,9 | 191,2 |

Područje fundamentalne frekvencije normalno za ljudski glas jest od 60 do 240 Hz, dok su prosječne vrijednosti za muškarce oko 120 Hz, a za žene oko 200 Hz (Varošanc-Škarić

2005). Kod mjerenja fundamentalnih frekvencija lijepih ugodnih glasova očekuje se da će one biti nešto niže od prosječnih glasova. Ovdje je najugodnijem njemačkom muškom glasu prosječna fundamentalna frekvencija neznatno viša od prosječne f_0 za muškarce, a još je viša prosječna osnovna frekvencija izmjerena srpskome voditelju. Kod ženskih su glasova obje fundamentalne frekvencije niže od prosječnih za ženske glasove. Bez obzira na to među ova dva glas, tj. njihovim osnovnim frekvencijama postoji velika razlika. Iz ovih podataka moglo bi se zaključiti da su našim ispitanicima ugodniji kultiviraniji, smireniji glasovi nešto nižih fundamentalnih frekvencija.

Osim spomenutih najugodnijih i najneugodnijih glasova, treba reći kako se u ukupnom poretku najugodnijih glasova na drugoj poziciji nalaze nizozemski voditelji, a na trećoj latvijski voditelji. Od zemalja bivšega SFRJ-a najugodnije glasove imaju naši hrvatski voditelji, koji su se našli na visokom četvrtom mjestu ukupnoga poretka.

5. O upravljanju neverbalnom komunikacijom

Neverbalni komunikacijski znakovi pokazatelji su govornikovih tjelesnih i komunikacijskih sposobnosti i njegova snalaženja unutar prostorno-vremenskih osobitosti televizijskoga medija (Nenadić El Mourtada). Televizija je prije svega vizualni medij, stoga bi voditeljima vizualni aspekti njihove prezentacije trebali biti jednako važni kao govorna izvedba ili retorički dizajn. Pri Hrvatskoj televiziji u Zagrebu 1990. godine osnovana je Služba za jezik i govor. Njena je zadaća bila ocjenjivanje televizijskih govornika, njihov odabir na audicijama i praćenje govora profesionalnih govornika. Ocjenjivalo se broičano i opisno u svrhu izrade govorne slike i dijagnoze govornika koje su bile potrebne učitelju fonetičaru za njegov rad, ali i samom govorniku za osvješćivanje govora. Fonetičari na televiziji, osim što pomažu govornicima u pripremama pred nastup, radi provjere njihova napretka obvezni su povremeno analizirati cjelokupan govorni status, što uključuje i neverbalnu komunikaciju. U fonetske se statusu daju primjedbe o glasu, dikciji, izgovornim manama i pogreškama, naglascima, izražajnosti, logičkom isticanju i stankama, ritmu i tempu govora, prati se retorički dizajn i vizualni znakovi.

Kako se iz podataka dobivenih ovim istraživanjem došlo do zaključka da se poboljšanju na polju neverbalnog komuniciranja (pojedini) televizijski voditelji trebaju posvetiti više nego što je možda bilo očekivano, postavlja se pitanje koliko fonetske procjene zaista utječu na govornike i pridaju li govornici manje značenje neverbalnoj komunikaciji nego govornoj izvedbi. Iz prethodno iznesenih rezultata ovoga istraživanja razvidno je da su neki elementi i dimenzije neverbalne komunikacije televizijskih voditelja ocijenjeni vrlo niskim ocjenama, što znači da su ih gledatelji itekako dobro primijetili, ali i da ih smatraju nedostatnima. Zato se nameće ideja da se televizijskim profesionalcima na neki način treba skrenuti pozornost na nedostatke vezane uz njihovo neverbalno komuniciranje. Osvijestiti voditelje o tome kako se ponašaju tijekom čitanja vijesti bio bi prvi korak. Bez njihove svijesti da postoji možebitan problem u prenošenju poruke koju oni odašilju svojim tijelom teško bi bilo išta promijeniti.

Početi se može već od onoga što se događa prije samog prijenosa vijesti, odijevanja i dotjerivanja. McCoy i Utterback (2000) kažu da ako ih gledatelji komentiraju, onda nisu korektni. Vanjština je itekako važna, a kako kaže Morris (1985: 49): „Ljudsko oko ima u promjeru samo oko 2,5 cm, a ipak je to najsavršenija kamera koja je postojala još u kameno doba.“ Treba uzeti u obzir da voditelji na televiziji ponekad imaju stiliste i vizažiste koji im

predlažu što odjenuti i kako se našminkati, međutim i sami voditelji trebali bi znati raspoznati prikladno od neprikladnoga. Glavno pravilo koje se tiče izgleda na televiziji jest izgledati prirodno. Preporuča se konzervativniji izgled, koji je ujedno i manje zamjetan. Jer kako je već ranije spomenuto, voditelji ničime ne bi trebali pretjerano skretati pozornost na sebe. Ovaj element lako može biti korektno odrađen prije ulaska u studio i o njemu se za vrijeme emisije voditelji ne bi trebali uopće brinuti.

Jedan od prvih savjeta kada se voditelji već nalaze pred objektivom kamere odnosi se na rekvizite, to jest na olovku i papir. McCoy i Utterback (2000) spominju kako voditelji koji razvijaju navike igranja olovkom ili premetanja papira po rukama nisu ni svjesni tih pokreta, čak i najtalentiraniji ne shvaćaju da imaju te loše navike. U primjerima koji su se koristili u ovom istraživanju, s obzirom na to da ni kod jednoga voditelja olovka nije bila potrebna da bi se njome za vrijeme vijesti nešto pisalo ili bilježilo, postavlja se pitanje zašto se taj rekvizit uopće nalazi u kadru, štoviše u rukama voditelja. Kada bi se neposredno prije početka emisije olovka odložila u stranu, ruke voditelja ne bi imale „opsesiju“ i voditelji ne bi gubili fokus usmjeravajući pozornost na to što rade ruke. Koliko god možda bili nervozni, ruke koje su mirno položene na stol, sigurno bi davale bolji dojam o njihovu trenutačnu stanju i raspoloženju.

Kod držanja tijela, koje je kod svih promatranih voditelja bilo u sjedećem položaju, pa nije imalo veliku mogućnost pokretljivosti ili drastičnih promjena položaja, postoji jedna preporuka. Ona se odnosi na blagu nagnutost tijela prema naprijed. Kako je već spomenuto u prethodnom poglavlju, takav položaj tijela značio bi veće zanimanje za publiku, a svakako treba izbjegavati pomalo bahato ili preopušteno tijelo koje se naginje unazad. Gestikulacija, ako nije pretjerana, uvijek je poželjna. Isto vrijedi za mijenjanje položaja ruku. Ako se njihov položaj ne mijenja iz sekunde u sekundu, što bi moglo odavati dojam neugode ili nesigurnosti, povremeni pomaci su prihvatljivi. Normalno je da ruke prate tijek govora i nitko zasigurno ne bi želio gledati „robote“ u večernjim vijestima.

Facijalnu ekspresiju, kao jednu od najboljih pokazatelja čovjekova emocionalnoga stanja ili stava prema čemu, nije lako kontrolirati. Kako su na jednom primjeru pokazali Škarić i Varošaneć-Škarić (1994b), neki voditelji prenaplašenu mimiku upotrebljavaju umjesto logičkoga naglašivanja. I tome bi se moglo doskočiti, samo ako bi televizijski voditelji bili spremni uložiti svoje slobodno vrijeme i volju za rješenje toga problema. Izraze lica dok čitaju vijesti mogli bi vježbati pred zrcalom ili se snimati dok čitaju vijesti te nakon toga na temelju snimke pokušati promijeniti neprikladne ili pretjerane izraze lica.

Glasnoća se kod većine voditelja kreće od srednje glasnoga prema vrlo glasnom. Ipak ni kod jednoga od njih govor nije ocijenjen preglasnim. Slična je situacija s tempom govora. Kako su ocjene za ovaj element bile nešto više, što ukazuje na to da su ispitanici tempo govora smatrali prebrzim, očiti prijedlog bio bi da se govori nešto sporije. Sporiji tempo utjecao bi na bolji izgovor i još neke aspekte govorne izvedbe, a time i na ukupnu ocjenu pri opisu fonetskoga statusa govornika, ali i na bolju razumljivost gledatelja.

Vezano za glas i njegovu ugodnost kao dimenziju procjene treba znati da će se na televiziji kao javnom glasilu i vijestima rijetko naći voditelji čiji glasovi nisu nimalo ugodni ili bolesni, patološki glasovi. Općenito, teži se kultiviranim glasovima i kako navode Škarić i Varošaneć-Škarić (1994b: 6), „biraju se govornici kojima i sam glas iskazuje poželjne osobine – pouzdanost, iskrenost, razumnost, zdravlje, optimizam, estetičnost.“ Glas je slabo podređen svjesnom i voljnom nadzoru i zato ga nije jednostavno kontrolirati u situacijama kao što je izravan prijenos vijesti na televiziji. Međutim, glasom se može upravljati, može ga se kultivirati, obrađivati i dotjerivati (Varošaneć-Škarić 2005).

Kao što je rečeno u članku Škarić i Varošaneć-Škarić (1994b), televizijske je govornike potrebno dodatno školovati i to na način da se obuhvate svi aspekti govorničkoga umijeća potrebnog u elektroničkom mediju kao što je televizija. Dojmljiv glas, primjereno služenje izražajnim govornim i neverbalnim sredstvima, znanje standardnog jezika, proizvodnja jasnih rečenica te elementi poetike i humora u govoru, kao i prikladna odjevenost i dotjeranost, sve su to sastavnice javnog nastupa na televiziji čijim se usavršavanjem može usavršiti opća prezentacija televizijskih voditelja.

„Za prihvatanje na televiziju“, kao što kažu Škarić i Varošaneć-Škarić (1994a: 4), „traže se kompletne osobine koje odgovaraju tom mediju.“ Spomenuti autori u svom istraživanju navode kako postoji visoka korelacija između govorne izvedbe i vizualnih znakova. Ako to protumačimo na način da su oni međusobno proporcionalni, bolja govorna izvedba značila bi bolje upravljanje neverbalnom komunikacijom. To znači da bi se moglo krenuti i obrnutim redoslijedom, poboljšati i kontrolirati znakove neverbalne komunikacije kako bi se utjecalo na bolju govornu izvedbu i općenito bolju prezentaciju u mediju. Ako težimo govornoj eleganciji, zašto ne bismo i neverbalnoj.

6. Zaključak

Kroz istraživanje koje se provelo u svrhu izrade ovoga rada početna se hipoteza uglavnom dokazala te se pokazao položaj hrvatske televizije u odnosu na ostale europske zemlje. Pri komuniciranju putem televizije voditelji informativnoga programa zemalja članica Europske Unije pokazali su veću kompetentnost u iskazivanju i odašiljanju neverbalne poruke od voditelja televizija zemalja bivšega SFRJ-a. Prve tri pozicije u ukupnu poretku najbolje procijenjenih televizija zauzele su njemačka, latvijska i nizozemska televizija, blizu im je i peto pozicionirana španjolska televizija, a posljednja talijanska televizija posljednja je i u ukupnu poretku svih deset televizija. Zanimljivo je da se s prostora bivšega SFRJ-a zemljama članicama EU najviše približila četvrto pozicionirana bosanskohercegovačka televizija. Time se nije potvrdila pretpostavka od koje se krenulo – da će među zemljama bivšega SFRJ-a najbolje biti ocijenjene najrazvijenije zemlje, Slovenija i Hrvatska. Iako je hrvatska televizija dobila najbolje ocjene za pojedine elemente, nije ocijenjena najboljom televizijom s naših prostora s obzirom na ispitane dimenzije neverbalne komunikacije. „Kaskanje“ za susjednom Bosnom i Hercegovinom najviše se očituje u prve dvije dimenzije procjene, one koje se odnose na kineziku. Ipak, hrvatska se televizija našla u samom središtu ukupna poretka zajedno sa španjolskom televizijom i time prestigla slovensku televiziju, šestu u ukupnom poretku. Pozicioniranjem dviju velikih europskih televizijskih mreža kao što su ARD i RAI na suprotne krajeve ljestvice potvrdile su se pretpostavljene razlike. Ipak, hrvatska televizija, koja s obzirom na govorni stil više odgovara ARD-u, u rangju je sa španjolskom televizijom, no odstupanje od talijanske televizije vidljivo je kod obiju televizija.

Kada govorimo o pojedinim dimenzijama procjene, dobivene rezultate trebalo bi uzeti s dozom opreza. Naime, rezultati su uspoređivani po općim kriterijima i obilježjima neverbalnih znakova, ali nisu uspoređivani u odnosu na različite kulture kojima voditelji pripadaju. Takvu studiju bilo bi nešto teže napraviti jer bi ona podrazumijevala da procjenjivači izvrsno poznaju razne kulture i njihovu neverbalnu komunikaciju. Ipak, nas je prvenstveno zanimalo kako naši ispitanici procjenjuju dimenzije neverbalne komunikacije u televizijskome govoru voditelja više europskih zemalja u žanru vijesti. Iako su neki voditelji ocijenjeni dosta strogo u odnosu na ostale, no s obzirom da su procjenjivači budući stručnjaci u polju fonetike, bilo je očekivano da će kriteriji biti nešto viši od „prosječnoga“ gledatelja koji neverbalnu komunikaciju na televiziji vjerojatno doživljava uglavnom nesvjesno.

Na samome kraju može se zaključiti da iako neverbalni znakovi voditelja na televiziji nisu toliko loši, manji ili veći popravci bili bi poželjni. U svim procjenjivanim dimenzijama postoje elementi koji su, ovisno o voditelju, bolje ili lošije ocijenjeni, no činjenica je da bi bez korištenja neverbalnih znakova komunikacijska interakcija bila mnogo siromašnija, a bez praćenja i razumijevanja neverbalne komunikacije ne bismo u potpunosti razumjeli ni socijalno ponašanje ljudi.

7. Literatura

1. Argyle, M. (1988). *Bodily communication*. London; New York : Methuen and Co.
2. Boyes, C. (2009). *Jezik tijela: (tajni jezik gesti i držanja)*. Zagreb: Kigen.
3. Hickson, M., Stacks, D. W. i Moore, N. (2004). *Nonverbal communication : studies and applications*. Los Angeles: Roxbury Publishing Company.
4. Knežević, A. N. (2003). *A što s maslinom?: pravila ponašanja i govor tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
5. McCoy, M. i Utterback, A. S. (2000). *Sound and look professional on television and the internet : how to improve your on-camera presence*. Chicago: Bonus Books.
6. Miloš, M. (1995). Govor elektroničkih medija mjeren parametrima usmjerenosti na slušatelja. *Govor*, XII (1), str. 47-58
7. Morris, D. (1985). *Govor tijela : priručnik o ljudskoj vrsti*. Zagreb: "August Cesarec".
8. Nenadić El Mourtada, Ž. (2003). Vizualni znaci u neverbalnoj komunikaciji televizijskih govornika. *Govor*, XX (1-2), str. 295-303
9. Nenadić El Mourtada, Ž. i Varošaneć-Škarić, G. (2010). Sugovorni prozodijski znaci u televizijskom govoru informativnog programa. U: ur. Mildner V. i Liker M. *Proizvodnja i percepcija govora*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Odsjek za fonetiku, Odjel za fonetiku Hrvatskoga filološkog društva.
10. Pease, A. i Pease, B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
11. Rot, N. (1982). *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna komunikacija*. Beograd: Nolit.
12. Škarić, I. (1991). Fonetika hrvatskog književnog jezika. U: Babić i dr. *Povijesni pregled, glasovi i oblici hrvatskoga književnog jezika*. Zagreb: HAZU i Globus Nakladni zavod.
13. Škarić, I. (2000). *Temeljci suvremenoga govorništva*. Zagreb: Školska knjiga.
14. Škarić, I. i Varošaneć-Škarić, G. (1994). Ocjene televizijskih govornika. *Govor*, XI (1), str. 1-6
15. Škarić, I. i Varošaneć-Škarić, G. (1994). Skupna slika govora Hrvatske televizije. *Govor*, XI (2), str. 1-12
16. Varošaneć-Škarić, G. (2000). Proksemika glumačkoga govora. U: ur. Podbevšek K. i Gubenšek T. *Kolokvij o umetniškom govoru*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Akademija za gledališce, radio, film in televizijo, str. 46-56.

17. Varošaneć-Škarić, G. (2005). *Timbar*. Zagreb: FF press.
18. http://www.tagesschau.de/multimedia/video/ondemandarchiv100_id-video988922.html
19. [http://www.hrt.hr/index.php?id=en&tx_ttnews\[cat\]=119](http://www.hrt.hr/index.php?id=en&tx_ttnews[cat]=119)
20. <http://ltvzinas.lv/?n=zinas&id=2958>
21. <http://nos.nl/uitzending/37738-nos-journaal-2000-uur.html>
22. <http://www.rai.tv/dl/RaiTV/programmi/media/ContentItem-85f61f3b-45d5-4c05-98a0-c5b71c17f7a8.html#p=16>
23. <http://www.rtcg.me/vijesti/dnevnik2/17864-dnevnik-2-09102011.html>
24. <http://rtrs.tv/av/player.php?id=12752&x=1>
25. <http://www.rtve.es/alcanta/videos/telediario/telediario-21-horas-28-04-11/1086306/>
26. <http://www.rtvfbih.ba/video/?v=201110/federacija111003.flv>
27. <http://tvslo.si/predvajaj/dnevnik/ava2.103889401/>

8. Prilozi

Prilog 1: primjer upitnika

| |
|--|
| NEVERBALNA KOMUNIKACIJA VODITELJA INFORMATIVNOGA PROGRAMA |
|--|

Studentica: Samantha Farnvald

Svibanj 2011.

Opći podaci:

1. Godina rođenja _____

2. Spol M Ž

3. Studij _____

4. Godina studija _____

GOVORNIK 00

Zadatak A.

Na ljestvici od 1 do 5, pri čemu 1 znači neprimjereno, a 5 potpuno primjereno, ocijenite primjerenost određenih radnji voditelja/voditeljice.

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) naginje se tijelom prema naprijed | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) naginje se unazad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) naginje se u stranu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) kima glavom (u znak potvrde) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) odmahuje glavom (u stranu) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) mijenja položaj ruku | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g) gestikulira rukama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| h) "igra se" papirima | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| i) "igra se" penkalom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Zadatak B.

Na ljestvici od 1 do 5, pri čemu 1 znači neprimjereno, a 5 potpuno primjereno, ocijenite primjerenost određenih radnji voditelja/voditeljice.

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| trepće | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| širi oči | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| podize obrve | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| mršti čelo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| smješka se | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| gleda u kameru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| gleda u papire | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

