



RHEFINE



UNIVERSITY  
OF WARSAW



Centre  
for Applied  
Rhetoric



Filozofski fakultet  
Instituta u Zagrebu



## Output 5: Teaching Rhetoric Online

### Kako vježbati slušanje govora?

Latinska poslovice kaže *Vježba je najbolji učitelj*. Svakodnevno smo izloženi prijedlozima i uputama za različite oblike vježbanja. Već u školskim klupama to vježbanje postaje sastavni dio našeg života. Vježbamo pisanje, pa vježbamo matematiku, pa vježbamo instrumente, pa vježbamo jer nam je potrebna fizička aktivnost... i tom nabranjanju nema kraja. Međutim, kad će se u tom pobrojavanju vještina i aktivnosti za vježbanje spomenuti i slušanje?

Dobre su vijesti da se u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko mjeseci često spominju vježbe i vježbanje u komunikacijskom kontekstu. Dva su povoda. Film *Kraljev govor* koji je oduševio publiku i kritičare, te guverner HNB-a Željko Rohatinski koji odlazi na govorne vježbe. No govorenje je tek jedan dio komunikacije koji možemo i trebamo vježbati. Loš ili neuvježban govor odmah primjećujemo (i kritiziramo) jer javno govorenje uključuje odgovornost na govorniku te procjenu od publike. Otud izraženija svijest o važnosti vježbanja govora kao vještine, pripremi govora za određenu prigodu i pojava same treme pred nastup. A slušanje, budući da ga smatramo privatnim, jer nitko ne čuje odmah kako mi slušamo, ostaje postrance. No, da li je slušanje zaista privatno i koliko nas peku *slušački grijesi*? Koliko lako neka marka čokolade postane Dorina jer smo je, budući da je stalno kupujemo, očekivali na polici kad smo čuli da je supruga rekla da doma ima čokolade, pa doživimo razočaranje kad nas ne dočeka? Koliko smo svjesni stvarnih troškova kredita za koji smo upravo podnijeli zahtjev iako vam ih je upravo iznijela ljubazna službenica u banci? Koliko često morate progutati knedlu u grlu i zamoliti šefa da ponovi objašnjenje radnih zadataka jer ste se jednostavno pogubili dok je govorio? Naravno da ne uživamo u ovakvim situacijama i kad se nađemo u njima nastojimo pronaći različita objašnjenja, no pravi problem leži u našem slušanju koje je prosječno, a to danas jednostavno više nije dovoljno. Stoga ćemo vođeni latinskom izrekom s početka krenuti na vježbanje slušanja.

Škarić u *Temeljima suvremenog govorništva* opisuje dobro, aktivno slušanje kroz sastojke koje treba osvijestiti i uvježbavati. Baš kao što riječ *sastojak* govori, kad ih pomiješamo dobijemo aparat s kojim vrlo jednostavno aktivno slušamo. Iako ćemo ih raščlaniti, prvenstveno iz praktičnih razloga, oni se ostvaruju skoro istovremeno ili su međusobno povezani poput zupčanika u satu. Ponekad se pokreću dva, ponekad njih više koji onda pokreću druge da bi mehanizam funkcionirao. Da bi naše slušanje bilo precizno poput švicarskog sata, trebamo prekontrolirati svaki njegov dio, te podmazati one za koje mislimo da trebaju dodatni poticaj.



RHEFINE



UNIVERSITY  
OF WARSAW



Centre  
for Applied  
Rhetoric



Filozofski fakultet  
Instituta u Zagrebu



## SASTOJCI SLUŠANJA GOVORA

Kada otvorimo poklopac na satu ugledat ćemo deset 'zupčanika' u mehanizmu slušanja govora. To su: **pažnja usmjerena na govornika, odstranjenje subvokalizacije, nepridodavanje** (odstranjenje atribucije), **slušanje unaprijed** (anticipacija), **predočavanje** (imaginativnost), **logička kontrola, selekcija bitno-nebitno, praćenje retoričke sheme, vođenje bilježaka te sažetak.**

Prva dva sastojka su zapravo okidači za aktivaciju slušanja. Kao da kažemo: *Stanite! Sada slušamo! Znači: nema više unutarnjeg razgovora sa samim sobom, misli ne lutaju nego se fokusiramo na slušanje.* Ne treba posebno napominjati da u trenutku kada govornik započinje s govorom slušatelji trebaju prestati razgovarati, šušcati ili se komešati i svoju pažnju usmjeriti na njega. U javnom govoru govornik pozdravom 'oglašava' da je njegovo vrijeme započelo. Pogledom ostvaruje kontakt koji slušatelj treba uzvratiti kako bi se uspostavila obostrana komunikacija. Takvo nam ponašanje nalaže i slušački bonton. Usredotočeni na govornika preuzimamo svoju polovicu komunikacijskog tereta i ne primjećujemo više ni govorne mane ili izraženi dijalekt koji čujemo u govoru. Sadržaj poruke primamo ali ne kritiziramo, pa iako biste možda imali potrebu nešto reći o onome što ste čuli, ostavite to za kraj, kad primite poruku u cijelosti i kritički je obradite. Tada će i Vaš komentar biti puno kvalitetniji. Kad ste utišali svoj glas u sebi ugasite i svoje ideje, stavove, vjerovanja i uvjerenja, **nemojte pridodavati** tj. atribuirati. Nemojmo se zavaravati da slušanje mora i može biti stopostotno objektivno, kirurški precizno i potpuno realno. Čovjek ne može pobjeći od sebe, a unoseći sebe u komunikaciju boja poruku nekim svojim nijansama. Ipak, nastojte ne pridodavati *svoje* govornikovom *sadržaju*, jer na taj način sami sebi činite medvjedu uslugu. Naime, dobro je slušanje aktivno i kritičko, a ako već prilikom primanja same poruke plava postane svijetlo plava jer ste joj dodali bijelu, na kraju nećete moći reći o kojoj je plavoj boji govornik uopće govorio. Znači, lažna Dorina čokolada nastala je vašom atribucijom, dolazak na sastanak u uobičajeno vrijeme i šok i nevjerica kad shvatite da nema ostalih sudionika također su atribuirani jer niste slušali kad su vam kolege rekly da ovaj tjedan nema uobičajenog sastanka. Provjerite u sljedećoj vježbi atribuirate li i dopuštate govorniku da kaže svoje.

**Vježba Atr1:** Kad u novinama pročitate članak poput ovoga možete li odgovoriti kako je u nesreći sudjelovala vozačica mopeda?

Jučer se u kasnim noćnim satima u Jutarnjoj ulici u mjestu XY dogodila prometna nesreća s ozlijeđenom osobom u kojoj su sudjelovali vozač osobnog automobila, vozačica mopeda te troje vozača traktora. Naime, mladić star 23 godina upravljao je osobnim vozilom u smjeru većeg grada te je u jednom trenutku započeo pretjecati kolonu od tri traktora. Traktori su imali priključene neosvijetljene i neregistrirane prikolice, dok lijeva prometna traka kojim je pretjecao muškarac u osobnom automobilu nije bila slobodna, zbog čega je, izbjegavajući vozilo iz suprotnog smjera, skrenuo udesno i sletio van kolnika gdje je udario u prometni znak i dvorišnu ogradu.

(Ako ste odgovorili da je moped dolazio mladiću iz suprotnog smjera koji je izazvao nesreću znači da ste taj podatak atribuirali jer on u tekstu nije nigdje iznesen).



RHEFINE



UNIVERSITY  
OF WARSAW



Centre  
for Applied  
Rhetoric



Ako smo u slušanje krenuli otvoreno, bez unutarnjih monologa i kritika, puno ćemo lakše držati tempo slušanja. Da, kako postoji tempo govora, koji ako je prebrz postaje naporan i slušaču i govorniku, mislim da postoji i tempo slušanja. Zašto? Prvenstveno jer čovjek nije stroj i ne može stalno primati istu količinu informacija. Potreba za povremenim isključivanjem sastavni je dio ljudske percepcije koja je diskontinuirana – informacije ne primamo jednakim 'intenzitetom' u svakoj jedinici vremena već se *palimo i gasimo*. I sam jezik je strukturiran tako da nam smanjuje informativnost, pa kad čujete voditelja koji kaže *Dame* znate da će vrlo vjerojatno uslijediti *i gospodo*. Zamislite dogovor među supružnicima o kupovini namirnica koji traje nekakvih pola sata. Na pitanje što sve treba kupiti za uskršnji ručak, vi **anticipiranjem odnosno predviđanjem** na temelju prethodnog znanja i iskustva smanjujete količinu novih informacija. Ta su znanja poznavanje uskršnjih jela te uobičajenog redoslijeda na menuu. Sigurno ne očekujete pizzu za uskršnji ručak, ni bakalar, a vjerojatno ne zapečeni grah. Na taj način također rasterećujemo slušanje, smanjujemo količinu informacije koje primamo pa možemo primljene informacije bolje strukturirati. Držimo se tempa slušanja i izbjegavamo neugodne situacije poput one kad nam šef pobjegne s objašnjenjem posla stavljajući nam knedlu u grlo.

U idućem primjeru nadopunite riječi koje nedostaju. One koje lako otkrivате ne nose informaciju te ih očekujemo u govoru i znamo da se u tom trenutku možemo kratko 'isključiti'.

### Vježba Ant1: Pročitajte tekst i dopunite riječi koje nedostaju.

Danas u cijeloj zemlji pretežno sunčano i razmjerno \_\_\_\_\_. Ujutro i \_\_\_\_\_ magla i niski oblaci očekuju se u unutrašnjosti i mjestimice na sjevernom \_\_\_\_\_. Vjetar posvuda slab. Jutarnje \_\_\_\_\_ u unutrašnjosti \_\_\_\_\_ od -3 do 2, a na Jadranu od 4 do 10°C. Najviša \_\_\_\_\_ od 8 do 12 u unutrašnjosti i od 14 do 17°C na Jadranu.

(Izbačene riječi: toplo, poslijepodne, Jadranu, temperature, iznose, dnevna)

Ne znam koliko ste zamišljali ove zupčanike mehanizma slušanja, no ako jeste, vjerujem da ste primijetili kako se njihova veličina i broj veza s ostalim zupčanicima povećava. Drugi najveći, poslije anticipacije je **imaginativnost ili sposobnost zamišljanja**. Taj nam sastojak pomaže da poruku primamo poput filma, nižući slike i vizualno ih razrađujući tijekom primanja verbalne poruke. Budući da se ponosimo time da smo vizualna civilizacija i vizualni tipovi, ovakvo bi nam slušanje trebalo biti prirodno. Slušanje u slikama omogućava nam bolji pregled sadržaja poruke, jasniji uvid u potencijalne pogreške i nejasnoće. Imaginativnost će razotkriti loše govornike jer oni koriste puno apstraktnih riječi koje teško predočavamo, puno nepovezanih podataka i brojeva, složenih rečeničnih konstrukcija ili tzv. *riječi plahti* koje imaju široko i nejasno značenje.

Lakše predočavamo konkretne imenice. Bez problema zamišljamo *kuću, cvijet, drvo*, no što je s *inflacijom, devalvacijom* ili *implementiranjem*. Kad pokušamo predočiti *inflaciju* možemo zamisliti graf ili još češće brojeve – recimo 7,4 kako postaje 9.



RHEFINE



UNIVERSITY  
OF WARSAW



Centre  
for Applied  
Rhetoric



Filozofski fakultet  
Instituta u Zagrebu



**Vježba I1:** Pročitajte dio izvješća HT-a o optužbama sindikata vezanim za otpuštanje radnika. O čemu se tu uopće radi? Zašto je kod ovakvih primjera teško pratiti tekst, a kamoli predočiti sliku? Označite *riječi plahte*.

Razlozi smanjenja broja radnika i zbrinjavanja u 2011. isključivo su poslovni i uvjetovani promjenama na telekomunikacijskom tržištu, uvođenjem novih tehnologija kao i regulatornim pritiscima koji su rezultirali smanjenjem opsega investicija. Svi ti razlozi doprinjeli su smanjenju opsega posla u određenim poslovnim područjima, ističe HT u priopćenju.

(Pojmovi su apstraktni ili visokog tvorbenog reda zbog čega su teško predočivi)

**Vježba I2:** Pročitajte dio novinarskog komentara o Predpristupnom ekonomskom programu. Čini li Vam se ovaj primjer konkretnijim i zašto? Što Vam otežava predočavanje?

U prošlom su programu hrvatski ekonomski kreatori pisali da će minus na tekućem računu ove godine biti 6,3, a na godinu 6,5 posto, što znači da su računali na potrošnju i uvoz kao da nema krize. Sada su gotovo prepолоvili prognoze: ovogodišnju na 3,8, a za 2012. na 4,7 posto. Za rashode proračuna planirali su da će 2012. iznositi 33,1 posto BDP-a, a sad im je jasno da će biti 35,7 posto BDP-a jer gospodarstvo nije raslo, nego je padalo.

(Čini se konkretnijim jer je zasićen brojevima, međutim brojevi nisu oslikani niti dovedeni u ikakve odnose, zbog čega se tijekom slušanja samo propuštaju ne ostavljajući ikakav trag.)

Na imaginativnost se nadovezuje logička kontrola koja 'oštrim okom' odnosno umom, proučava predočene slike i omogućava slušatelju da na slikama primijeti moguće nelogičnosti, previde ili pogreške. Logičke pogreške svakodnevna su pojava, bilo da se javljaju slučajno kao lapsusi ili namjerno. Bez jasnog mišljenja nema ni jasnog govorenja, stoga iz njih možemo puno saznati o govorniku.

**Vježba L1:** Iako šaljiv, primjer *Želite godišnji?* zorno ilustrira potrebu za logičkom kontrolom u govoru koje možda ne bismo ni primijetili, kao ni sve što prati naš kredit s početka priče nego bismo si godinama zamjerali na nepažnji i brzini. Pročitajte tekst koji se na neobičan način bori za prava radnika i odredite mjesta s logičkim pogreškama.

Želite godišnji odmor? N E M O Ž E !

Godina ima 365 dana. Dnevno spavate 8 sati, što godišnje iznosi 122 dana. Ostaje 243 dana. Dnevno imate 8 sati odmora, što iznosi dodatnih 122 dana. Ostaje 121 dan. 52 dana godišnje su nedjelje kada se ne radi, pa ostaje 69 dana. 52 dana godišnje su subote kada se također ne radi, pa ostaje 17 dana. Dnevno imate pola sata pauze, što godišnje iznosi 7 dana. Ostaje 10 dana. 9 dana godišnje su blagdani, te ostaje jedan jedini radni dan. Taj dan je 1. svibanj - Praznik rada, te se također ne radi.

I molim vas, lijepo, kako još možete tražiti godišnji odmor?!?

(Sati i dani utrošeni na neke aktivnosti se broje nekoliko puta.)

Logička kontrola i **selekcija bitnih informacija** su međusobno nerazdvojni sastojci. Teško ćete se logički pohrvati sa sadržajem ako niste odabrali bitne informacije, isto tako ćete jednako teško odabrati bitno bez logike. Za kupovinu namirnica za uskršnji ručak najvažnije informacije su nam količine te namirnice koje se prvi put kupuju te godine. Ostalo nam je poznato i očekivano. Te informacije ćemo i pribilježiti, no prije nego se dotaknemo bilježaka spomenimo **praćenje retoričke sheme**. Retorička shema, dakle klasična podjela nekog izlaganja na **uvod**,



RHEFINE



UNIVERSITY  
OF WARSAW



Centre  
for Applied  
Rhetoric



Filozofski fakultet  
Instituta u Zagrebu



**glavni dio i zaključak**, također smanjuje informativnost (i pomaže slušanju unaprijed) jer znamo da će se u uvodu najaviti sadržaj izlaganja, u glavnom dijelu razraditi, a u zaključku sažeti. Mi većinu naših razgovora čak i nesvjesno organiziramo na taj način. Vjerojatno nikad o tom niste razmišljali na ovaj način, ali prisjetite se telefonskog razgovora u kojem ste pokušali dogovoriti sastanak. Nakon predstavljanja rekli ste zbog čega zovete (uvod), onda ste ponudili neke dane i vremena za održavanje sastanka (glavni dio). Kad ste dogovorili termin koji svima odgovara razgovor završavate rečenicom poput, dakle, vidimo se u petak, 19. u 14 sati kod nas u uredu (zaključak).

Konačno, **bilješke** koje stvaramo dok slušamo na neki način ocjenjuju našu vještinu slušanja. Je li vam poznata ova situacija: slika vas samih i papira s nekim bilješkama koji držite u ruci dok vam iz glave iskaču upitnici. Funkcionalnost je primarno obilježje dobrih bilježaka, stoga toj sastavnici slušanja treba pristupiti zanatski. Škarić kaže da su 'bilješke nepismene'; one moraju obilovati simbolima, ne riječima. Strelice, kvačice, vitice, crte – ravne i valovite, matematički simboli itd. sve su to prijatelji vaših bilježaka. Pišete ih za sebe te moraju biti razumljive i jasne samo vama. Moraju sadržavati i govornika i slušača. Ne smiju sadržavati rečenice, a i s riječima treba biti štedljiv. Ipak, treba zabilježiti podatke, imena, titule, funkcije, citate i definicije. S dobrim bilješkama nikad nećete bontonski pogriješiti kad govornik na kraju izlaganja upita *Ima li tko pitanja?*

**Sažetak** je vrhunac svih prethodnih sastojaka i točka u kojoj oni spajaju. On je kratak, jasan i suvisao odgovor na pitanje o čemu se radilo na sastanku ili predavanju, u sažetku ponavljamo ključne informacije koje onda on čuva ako nam kasnije zatrebaju. Sažetak nosite u glavi u trgovinu (ako niste pripremili bilješke) kad kupujete namirnice za Uskrs; sažetak, nakon što mu je šef ponovio upute, ponavlja u sebi onaj radnik koji je zbog lošeg slušanja izgubio glavninu poruku; sažetak vijesti, filma ili utakmice prepričavamo na kavi...

Pa da sažmem i ovaj tekst. Slušanje možemo i trebamo vježbati jer nam to omogućava kvalitetnije komuniciranje. Vježbe uključuju osvještavanje nekih karakteristika slušanja i praktično popravljavanje onih koje nam lošije idu s ciljem da ćete rečenice poput ove *Znam da vjeruješ kako razumiješ ono što misliš da sam rekao, međutim nisam siguran da si shvatio kako to što si čuo nije ono što sam mislio* spominjati samo dok pričate viceve.

Diana Tomić, Odsjek za fonetiku, Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu