

# Savladavanje straha u interpersonalnoj komunikaciji

---

**Mandić, Sanja**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2020**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:145:607831>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-04-19**



*Repository / Repozitorij:*

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



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Poduzetništvo

Sanja Mandić

**SAVLADAVANJE STRAHA U INTERPERSONALNOJ  
KOMUNIKACIJI**

Završni rad

Osijek, 2020.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Poduzetništvo

Sanja Mandić

**SAVLADAVANJE STRAHA U INTERPERSONALNOJ  
KOMUNIKACIJI**

Završni rad

**Kolegij: Komunikacija u prodaji**

JMBAG: 0010218059

e – mail: [sanjuska97@gmail.com](mailto:sanjuska97@gmail.com)

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

Osijek, 2020.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Undergraduate Study of Entrepreneurship

Sanja Mandić

**OVERCOMING FEAR IN INTERPERSONAL  
COMMUNICATION**

Final paper

Osijek, 2020.

## **SAŽETAK**

Interpersonalna komunikacija odnosi se na komunikaciju između dvije ili više osoba. Strah ponekad predstavlja vrlo jaku prepreku u ostvarivanju uspješne komunikacije. Taj strah se javlja kroz misli, emocije, tjelesne simptome te ponašanja. Postoje i određene preporuke za savladavanje straha u komunikaciji, a neke od njih su rad na samopouzdanju, postavljanje realnih očekivanja, usmjerenost na sadržaj i publiku, afirmacije i vizualizacija. Istraživanje koje je provedeno za svrhu ovog rada pokazalo je da većina studenata osjeća strah od javnog nastupa, kao i da taj strah uvelike ovisi o tome kako su pripremljeni za javni nastup.

**Ključne riječi:** interpersonalna komunikacija, strah, savladavanje straha

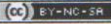
## **SUMMARY**

Interpersonal communication refers to communication between two or more people. Fear is sometimes a very strong obstacle in achieving successful communication. That fear occurs thoughts, emotions, bodily symptoms and behavior. There are also certain recommendations for overcoming fear in communication, and some of them are working on self-confidence, setting realistic expectations, focusing on content and audience, affirmations, and visualization. Research conducted for the purpose of this paper has shown that most students feel fear of public speaking, and that this fear largely depends on how they are prepared for public speaking.

**Keywords:** interpersonal communication, fear, overcoming fear

## IZJAVA

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

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

Ime i prezime studenta/studentice: SANJA MANDIĆ

JMBAG: 0010218059

OIB: 33207657333

e-mail za kontakt: sanjuska97@gmail.com

Naziv studija: PREDDIPLOMSKI STUDIJ

Naslov rada: SAVLADAVANJE STRAHA U INTERPERSONALNOJ KOMUNIKACIJI

Mentor/mentorica diplomskog rada: izv. prof. dr. sc. Gjerka Sedlan König

U Osijeku, 08.03.2020. godine

Potpis

Sanja Mandić

# Sadržaj

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Uvod</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>2. Interpersonalna komunikacija</b>                             | <b>2</b>  |
| 2.1. Karakteristike interpersonalne komunikacije                   | 2         |
| 2.2. Poruka i informacija u interpersonalnoj komunikaciji          | 4         |
| 2.3. Primanje poruke i informacije u interpersonalnoj komunikaciji | 5         |
| 2.4. Oblici interpersonalne komunikacije                           | 6         |
| <b>3. Strah u komunikaciji</b>                                     | <b>7</b>  |
| 3.1. Misli                                                         | 8         |
| 3.2. Emocije                                                       | 9         |
| 3.3. Tjelesni simptomi                                             | 9         |
| 3.4. Ponašanja                                                     | 9         |
| <b>4. Preporuke za savladavanje straha u komunikaciji</b>          | <b>10</b> |
| 4.1. Rad na samopouzdanju                                          | 10        |
| 4.2. Postavljanje realnih očekivanja                               | 10        |
| 4.3. Usmjerenost na sadržaj i publiku                              | 11        |
| 4.4. Afirmacija                                                    | 11        |
| 4.5. Vizualizacija                                                 | 11        |
| 4.6. Priprema i vježba                                             | 12        |
| <b>5. Istraživanje straha u interpersonalnoj komunikaciji</b>      | <b>13</b> |
| 5.1. Ciljevi istraživanja                                          | 13        |
| 5.2. Rezultati istraživanja                                        | 14        |
| 5.3. Zaključak istraživanja                                        | 23        |
| <b>6. Zaključak</b>                                                | <b>24</b> |
| <b>Literatura</b>                                                  | <b>25</b> |
| <b>Popis slika i tablica</b>                                       | <b>27</b> |
| <b>Prilozi</b>                                                     | <b>28</b> |

## **1. Uvod**

Komunikacija svakodnevno povezuje ljude i omogućava međuljudske odnose. Ljudi komuniciraju verbalno i neverbalno. Kod verbalne komunikacije ljudi upotrebljavaju riječi i glasove. Neverbalna komunikacija daje određenu vrstu dopune verbalnoj komunikaciji. Osobe koje imaju nerazvijen osjećaj za neverbalnu komunikaciju, nažalost, teže ostvaruju odnos sa drugim ljudima.

Strah u komunikaciji je vrlo česta pojava. Neki ljudi dožive toliku blokadu živčanog sustava pri komunikaciji da ne mogu istu i nastaviti. Simptomi blokade su različiti, no najčešći su crvenilo u licu, znojenje, drhtanje i ubrzan rad srca. Ovakve blokade i strahovi u komunikaciji najizraženiji su prilikom javnog nastupa. Upravo tu temu ovaj završni rad i istražuje.

Predmet ovog rada je savladavanje straha u interpersonalnoj komunikaciji. Cilj rada je istražiti interpersonalnu komunikaciju, te objasniti pojam komunikacije i komunikacijskih vještina. Također, cilj rada je i empirijskim istraživanjem saznati koji postotak studenata ima strah od javnog nastupa i što na njega utječe. Rad sastoji od 6 tematskih cjelina, uključujući uvod i zaključak. U radu će se objasniti interpersonalna komunikacija, strah u komunikaciji, kognitivno bihevioralni model straha u komunikaciji, a dat će se i preporuke za svladavanje straha u komunikaciji. Na kraju rada bit će predstavljeno istraživanje koje je provedeno na studentskoj populaciji Ekonomskog fakulteta u Osijeku, a tiče se straha od javnog nastupa.

## **2. Interpersonalna komunikacija**

Komunikacija je osnovna poveznica u međuljudskim odnosima. Ona ljudima donosi napredak u privatnim i u poslovnim odnosima, a koristi se u gotovo svakom trenutku života. Pomoću nje ljudi izražavaju svoje želje, potrebe, osjećaje i ideje. Ljudi sposobnost komunikacije dobivaju samim rođenjem i ona predstavlja osnovnu predispoziciju u razvijanju odnosa sa drugima. Interpersonalnu komunikaciju proučavaju mnoge znanstvene discipline, poput psihologije, sociologije i lingvistike. Ona se proučava još od razdoblja klasicizma jer su tada javni nastupi postali zanimljivi komunikacijskim stručnjacima.

Readon (1998.) navodi da su se teoretičari tada fokusirali na javne nastupe, pa se i početak promatranja interpersonalne komunikacije i proučavanja raznih komunikacijskih tehnika temelji isključivo na javnim nastupima i govorima. Kasnije, točnije na početku 20. stoljeća, interpersonalna komunikacija postaje važna u promatranju razvoja osobnosti. U proteklih 20-ak godina, interpersonalna komunikacija dobila je važno mjesto u znanosti, a o njoj je objavljeno mnogo knjiga, te su kolegiji iz područja interpersonalne komunikacije postali uobičajeni na mnogim sveučilištima.

### **2.1. Karakteristike interpersonalne komunikacije**

U interpersonalnu komunikaciju uključene su karakteristike verbalne i neverbalne komunikacije. Interpersonalna komunikacija je komunikacija koja se odvija sa drugim ljudima. Ona uključuje i planirana i spontana ponašanja, no kako se ljudi više upoznaju, planiranih ponašanja je sve manje, dok je spontanih sve više.

„U suprotnosti s većim dijelom masovnog komuniciranja, interpersonalna komunikacija uključuje različite stupnjeve izravne povratne veze, interakciju i koherenciju. Uspješno ostvarenje nekog polaznog cilja nije uvjet za ostvarenje interpersonalne komunikacije. Nadalje, on može uključiti persuaziju ili uvjeravanje.“ (Reardon, 1998:27)

Postoji više elemenata koji su dio interpersonalne komunikacije. Ti elementi su boja i ton glasa, riječi, poruke i informacije, ali i izraz lica za vrijeme odašiljanja poruke, kao i položaj tijela i stav. Interpersonalna komunikacija se danas odnosi na komunikaciju između dvije ili više osoba. Takva komunikacija se odvija licem u lice i u njoj se u realnom vremenu dobivaju i povratne informacije. Važno je naglasiti da ona može biti verbalna i neverbalna, a može biti čak i šutnja jer je i šutnja neki oblik odašiljanja poruke i komunikacije.

Kraljević i Perkov (2014.) navode šest osnovnih značajki interpersonalne komunikacije:

- Ljudi komuniciraju iz mnoštvo različitih pobuda.
- Komunikacija rezultira namjeravanim, ali i nenamjeravanim učincima.
- Komunikacija je razmjena poruka.
- Komunikacija uključuje najmanje dvije osobe koje jedna na drugu utječu u nejednakoj mjeri.
- Komunikacija se događa i kada ishod nije uspješan.
- Komunikacija uključuje uporabu simbola.

Za interpersonalnu komunikaciju od iznimne važnosti su i komunikacijske vještine. Komunikacijske vještine su prirodno stečene ili naučene vještine koje osobi pomažu da uspostavlja kvalitetniju verbalnu i neverbalnu komunikaciju sa svojim sugovornicima. Prva komunikacijska vještina je slušanje. Slušanje je vrlo važan aspekt komunikacije, a uspješno slušanje svakako nije samo razumijevanje informacija koje su izrečene ili napisane, nego i razumijevanje sugovornika, odnosno njegovih osjećaja, želja i potreba prilikom komuniciranja.

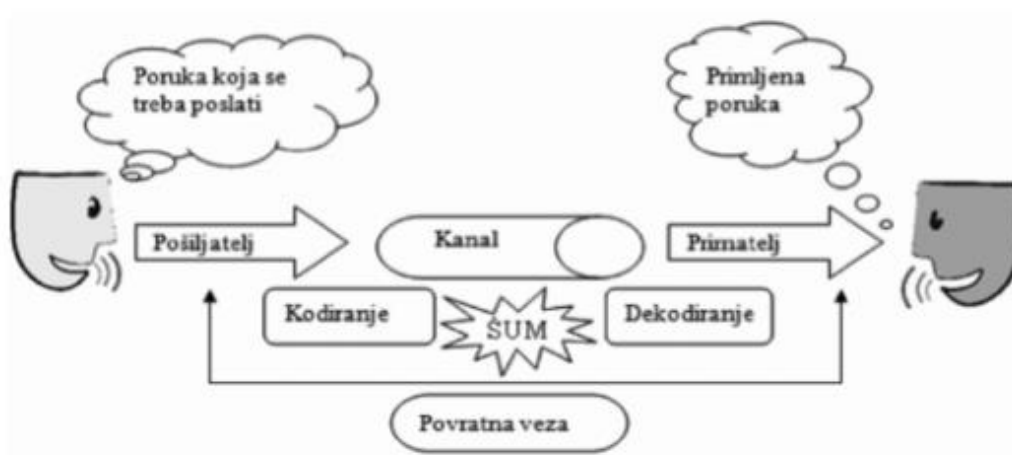
Druga komunikacijska vještina je uspješnost neverbalne komunikacije. Ljudi šalju razne neverbalne signale kada komuniciraju. To se odnosi na gestikulaciju, stav, ton glasa, položaj tijela, ekspresije lica, kontakt očima, pa čak i disanje. Govor tijela može dati dodatnu vrijednost poruci koja se prenosi, ali može je dati i u negativnom kontekstu. Neverbalni signali bi se trebali koristiti na način da budu u skladu sa verbalnim signalima. Primjerice, ukoliko osoba govori jednu stvar, a njeni neverbalni signali pokazuju bilo kakav znak nervoze, sugovornik bi vrlo lako mogao pomisliti da je neiskrena i da ne misli to što govori.

Treća komunikacijska vještina je upravljanje stresom. Stres u malim količinama može biti motivacija za što bolje odrađen posao ili za što kvalitetniju poslovnu ili privatnu komunikaciju. Međutim, stres u velikim količinama, koji preuzima osobu, preuzima i njenu komunikaciju i nije dobar. Utječe na jasnoću mišljenja i prosuđivanja, a može poslati i zbunjujuće neverbalne signale sugovorniku. Osoba koja je pod stresom trebala bi iskoristiti neke od dostupnih i dokazanih alata za upravljanje stresom prije početka komunikacije. Naravno, preduvjet za to je da osoba prepozna signale vlastitog tijela i mozga i da shvati da je pod stresom.

Četvrta komunikacijska vještina je kontrola nad emocijama. Emocije igraju vrlo važnu ulogu u komunikaciji. Komunikacija često i polazi upravo od emocija. Osobe koje se vode emocijama šalju neverbalne signale koji utječu na komunikaciju sa sugovornikom. Kontrola nad emocijama osigurava razumijevanje i drugih i sebe, a na kraju utječe i na uspješnost komunikacije. Uspješna komunikacija ne znači da emocije ne smiju postojati. Uspješna komunikacija znači samo da je cilj pronaći zdravu ravnotežu između emocija i razuma. Sve ove komunikacijske vještine mogu se kreirati i vježbati na raznim vrstama radionica, raznim alatima i metodama i slično.

## 2.2. Poruka i informacija u interpersonalnoj komunikaciji

Svaka informacija koja se prenosi drugoj osobi sadržava i neku poruku. Međutim, svaka poruka koju sugovornik primi ne mora za njega biti i informacija, odnosno ne mora imati informativni karakter. Poruka je nešto što nastaje tek za vrijeme komuniciranja. Onda nije jedinica koja je fiksna, nego predstavlja proces. Mandić (2003.) navodi da poruka sa aspekta čiste i apsolutne poruke ne postoji. Ona se stvara da bi i nestala i da bi mogla napraviti mjesta za novu poruku koja će se na nju nastaviti, a ne zato da bi ostala. Ona je dakle jedna funkcionalna jedinica. U procesu interpersonalne komunikacije može doći i do poteškoća, odnosno do šuma u komunikaciji. Taj šum nastaje kada primatelj poruke ne shvati što je pošiljalac poruke htio reći, pa i adekvatna povratna informacija izostaje. Ovaj proces prikazan je na slici 1.



Slika 1. Suvremeni model procesa komuniciranja

(Izvor: Jurković, 2012:391)

### 2.3. Primanje poruke i informacije u interpersonalnoj komunikaciji

Primanje poruke i informacije u interpersonalnoj komunikaciji se temelji na slušanju. Slušanje je također jedna od komunikacijskih vještina koje su važne za kvalitetnu interpersonalnu komunikaciju. Ona se i može odvijati samo ukoliko primatelj poruke i informacije sluša i razumije ono što čuje. Jedino slušanje koje je pravilno i koje omogućava komunikaciju je aktivno slušanje. Aktivno slušanje je i djelotvorno slušanje, a model djelotvornog slušanja uključuje postavljanje pitanja, usmjereno slušanje i sažimanje, što je prikazano na slici 2.



Slika 2. Model djelotvornog slušanja

(Izvor: Žižak i sur., 2012:21)

Da bi se sve poruke i informacije mogle čuti i razumjeti, primatelj mora slušati sa četiri uha. Schulz von Thun (2005.) smatra da sva uha nisu dovoljna za kvalitetnu komunikaciju, nego da slušatelj koji je komunikacijski osviješten mora slušati sa četiri strane, odnosno misliti na četiri obavijesti. Ukoliko se ne uključe sve četiri strane, doći će do šuma u komunikaciji, tj. pogreške u shvaćanju. Četiri primateljeva uha opisana su na sljedeći način:

- Prvo uho: Kakva je to osoba? Što se s njim događa?
- Drugo uho: Kako on, zapravo, govori sa mnom? Što misli, koga ima pred sobom?
- Treće uho: Kako valja razumjeti predmetni sadržaj?
- Četvrto uho: Što trebam činiti, misliti, osjećati na osnovi njegovog priopćenja?

## **2.4. Oblici interpersonalne komunikacije**

Interpersonalna komunikacija se može klasificirati prema pet različitih oblika. Ona može biti formalna ili neformalna, javna ili privatna, distancirana ili intimna, ritualna ili otvorena, te funkcionalna ili ekspresivna.

Kod formalne i neformalne interpersonalne komunikacije glavna razlika je u spontanom pristupu. Kod formalne komunikacije koriste se određena pravila i ona se može opisati kao promišljena komunikacija u kojoj osobe koriste razne metode komunikacijskih vještina. Kod neformalne interpersonalne komunikacije pristup sugovorniku je spontan i pri njoj sugovornici zaboravljaju na pravila koja se tiču komunikacijskih vještina. Dakle, ona je prirodnija. Kod javne i privatne interpersonalne komunikacije glavna razlika je u pokazivanju emocija i neverbalnoj komunikaciji. Javna komunikacija se odvija u javnosti, na javnom mjestu. U takvoj komunikaciji se većina osoba trudi ne pokazivati znakove neverbalne komunikacije i voditi razgovor primjeren mjestu, odnosno ne iskazivati emocije. Privatna interpersonalna komunikacija je drugačija. U njoj osobe koriste i puno neverbalne komunikacije, a pri tome iskazuju emocije koje možda ne bi iskazale u javnosti.

Distancirana i intimna interpersonalna komunikacija razlikuju se u kvaliteti odnosa između sugovornika. Kod distancirane komunikacije se podrazumijeva da osobe nisu u nekoj privatnoj ili intimnoj vezi i da se u razgovoru koristi više formalnosti i pravila. Kod intimne komunikacije se radi o bliskim osobama koje su u nekoj vrsti intimnog odnosa, pa s obzirom na to one koriste spontaniji razgovor, sa više neverbalne komunikacije, emocija i slično. Ritualna i otvorena interpersonalna komunikacija razlikuju se u komunikacijskom kodu. Kod ritualne komunikacije komunikacijski kod je ograničen i on se uvijek temelji na istim obrascima. Kod otvorene interpersonalne komunikacije ne postoji obrazac, odnosno kod koji se stalno ponavlja nego je on otvoren, podložan promjenama.

Funkcionalna i ekspresivna interpersonalna komunikacija se temelji na razlikama u kvaliteti upotrebe govora. Kod funkcionalne interpersonalne komunikacije govor se koristi na funkcionalan način. Taj način je strog i formalan. Kod ekspresivne interpersonalne komunikacije govor se koristi kao sredstvo spekulacije ili diskusije.

### **3. Strah u komunikaciji**

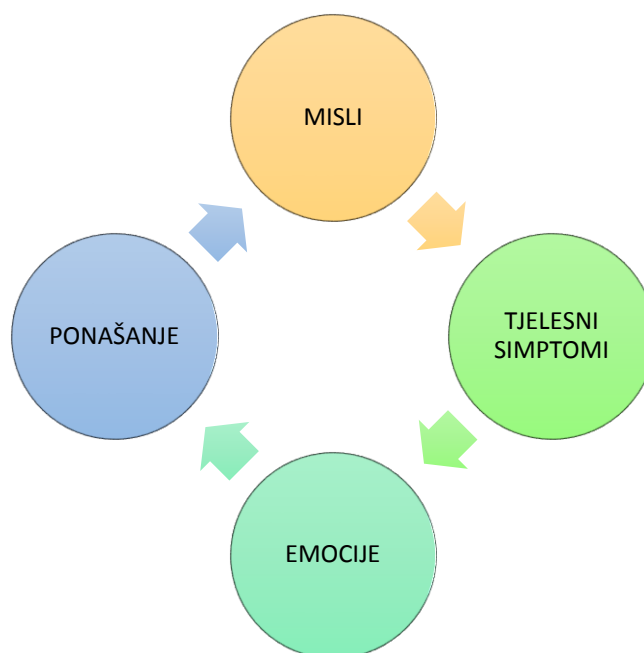
Ennulat (2008.) navodi da strah kao temeljna emocija pokazuje velik broj načina djelovanja. Svim načinima je zajedničko to da su nenamjerni što znači da ih uzrokuje vegetativni živčani sustav. Voljno kontroliranje straha ograničeno je na minimum.

Strah u komunikaciji može rezultirati potpunom blokadom osobe pod utjecajem stresa. Strah se može javiti iz više razloga. Osoba može misliti da će reći nešto krivo, da će drugi vidjeti da je pogriješila i da će se osramotiti. Strah počinje u vlastitom tijelu. Ove misle ga uzrokuju, a fizički simptomi straha su: mucanje i otkazivanje glasa, drhtanje tijela, crvenilo u licu, znojenje, te ubrzan rad srca.

Osobe koje imaju strah u komunikaciji najčešće imaju i vrlo nisko samopouzdanje i boje se što će drugi misliti o njima. Karakteristike takvih osoba su šutnja i povučenost u komunikaciji, izbjegavanje kontakta očima i izbjegavanje kontakta u društvu općenito. Svaki pojedinac ima potrebu pripadati nekom društvu i ovaj strah je vrlo često jako otežavajuća okolnost u njegovom životu.

Prema Ennulat (2010.) osjećaj straha prati svaki razvoj koji se događa u životu jer se događaju prijelazi prema novim mogućnostima i promjene u tom prijelazu. Osjećaj straha je tada vrlo intenzivan ali isto tako i nestaje kada čovjek dosegne novi stupanj razvoja. Razlog tome je što se osoba navikne i prilagodi prethodnom stupnju razvoja, pa se zato sposobnost prerade straha zapravo smatra jednim od kriterija zrelosti čovjeka. Kada osoba dosegne određeni stupanj zrelosti, neki novi strahovi se počinju pojavljivati tek tada. To znači da osobe koje se nikada ne boje imaju određeni nedostatak kada se radi o njihovom emocionalnom razvoju i emocionalnosti

Kognitivno bihevioralni model straha u komunikaciji prikazan je na sljedećoj slici.



Slika 3. Kognitivno bihevioralni model straha u komunikaciji

(Izvor: izrada autorice prema Psihološko savjetovalište Sveučilišnog savjetovališnog centra, 2019.)

### 3.1. Misli

Misli koje ljudima prolaze kroz glavu prilikom komunikacije u kojoj postoji strah su strah od sramote, strah od fizičkih simptoma straha (kao što su recimo crvenilo i znojenje), strah od toga da će reći nešto krivo i da će biti dosadni, te strah od toga da će pogriješiti u komunikaciji.

Ljudi koji se suočavaju sa ovim mislima, trebali bi prije svega vježbati svoje komunikacijske vještine i raditi na svom samopouzdanju. Kada osoba to postigne, ona ima veliku kontrolu nad svojim mislima. Ona ih tada može zaustaviti kada postanu negativne i usmjeriti ih na pozitivne. Ukoliko je strah od toga da će reći nešto pogrešno realan, to znači da se za važne komunikacijske aktivnosti (kao što je primjerice poslovna prezentacija) mora pripremiti jer je važno da se tako važna komunikacija ne prepusti slučaju.

### **3.2. Emocije**

Emocije koje se javljaju kod modela straha od komunikacije su anksioznost, strah, sram, te osjećaj nesposobnosti. Kako je već navedeno ranije, sve ove emocije uzrokuju misli koje pokazuje isključivo iz vlastitog tijela i mozga.

### **3.3. Tjelesni simptomi**

Tjelesni simptomi u ovom modelu su ubrzani rad srca, pojačano znojenje tijela, crvenilo u licu, gubitak daha i ubrzano disanje, drhtanje tijela, klecanje koljena, mučnina, te suhoća usta. Misli uzrokuju emocije, a emocije tada rezultiraju tjelesnim simptomima koji se manifestiraju na ovakav način.

### **3.4. Ponašanja**

Ponašanja koja su tipična u ovom modelu su gledanje u pod, izbjegavanje pogleda prema drugim osobama u prostoriji, ukočenost i ukočeno stajanje, ubrzano pričanje koje ima za cilj da se komunikacija obavi što je moguće prije i da se tako izađe stresne situacije, pretjerano nervozno gestikuliranje, zamuckivanje i na kraju potpuno izbjegavanje javnih nastupa i komunikacije koja izaziva stres.

## **4. Preporuke za savladavanje straha u komunikaciji**

Postoje brojne radionice, alati i metode koji pomažu pri savladavanju straha u komunikaciji i kod javnog nastupa. Strah u određenim količinama i situacijama može motivirati osobu, međutim kada je on preuzima, komunikacija postaje loša i nekvalitetna. Neke od metoda kojima si osoba može pomoći su rad na samopouzdanju, postavljanje realnih očekivanja, usmjerenost na publiku i sadržaj, afirmacija, vizualizacija, te priprema i vježba.

### **4.1. Rad na samopouzdanju**

Strah od komunikacije i od javnog nastupa vrlo često se događa zbog manjka samopouzdanja. Čovjek se ne rodi sa samopouzdanjem, nego ga je potrebno izgraditi kroz iskustvo uz pomoć jake volje, vremena i ustrajnosti.

König i sur. (2019.) smatraju da glasnogovornici moraju znati gdje su njihove granice kako bi mogli znati i kako se nose sa izazovima. Nesigurnost je svakako jedan od neprijatelja samopouzdanja, no isto tako ni previše samopouzdanja nije dobro. Previše samopouzdanja vodi oholosti i hvalisavosti. Osobe sa previše samopouzdanja ne vide svoje mane i slabosti i imaju neopravdano visoko mišljenje o sebi.

Kada osoba ima zdravu razinu samopouzdanja, njeno mišljenje se temelji na spoznaji o samoj sebi, na poznavanju vlastitih kvaliteta, mana, slabih i jakih strana, snaga i ograničenja. Samo uz ovakvu spoznaju čovjek može poraditi na sebi i slabe strane pokušati pretvoriti u jake. Korisnije je za svakog čovjeka da se posveti razmišljanju i sjećanju na ono što je dobro napravio jer se prošlost i ono što je u njoj bilo loše ionako ne može promijeniti. Uz to, samopouzdanje se lakše može graditi ako se temelji na realnim očekivanjima.

### **4.2. Postavljanje realnih očekivanja**

„Kako jedan od razloga straha leži u apsolutističkom zahtjevu da se mora uspjeti, savjetuje se odustati od zahtjeva da uvijek i po svaku cijenu govornik mora ostaviti dobar dojam, pridobiti nečije divljenje, privući pažnju i fascinirati slušatelje. Kao rezultat ovakvog stava, policijski će službenici za odnose s javnošću u pravilu biti anksiozni, preplašeni ili će imati pretjeranu tremu, jer realno ocjenjuju mogućnost da iz nekog razloga ne uspiju. Ako se u svakodnevnom

životu ne nailazi na odobravanje svih, nerealno je očekivati sto postotno prihvaćanje kod nepoznatih slušatelja.“ (König i sur., 2019:211)

Realni cilj, odnosno postavljanje realnih očekivanja znači da bi se put trebao sastojati od više malih realno ostvarivih ciljeva. Kako osoba prelazi taj put, glavni cilj se čini sve bliži i sve realniji. Međutim, ako prvi cilj bude prevelik, vrlo lako dolazi do odustajanja.

#### **4.3. Usmjerenost na sadržaj i publiku**

Kada se osoba u komunikaciji ili u javnom nastupu usmjeri na ono što govori i na publiku, napetost se smanjuje, a pažnja na aktivnost donosi kvalitetniju komunikaciju. Kod javnog nastupa osoba ne bi trebala misliti o sebi i o tome što se potencijalno može završiti loše, nego isključivo na publiku i na sadržaj. Kada je osoba usmjerena sadržaju, to joj pomaže da uspješnije izloži temu i da u svakom trenutku bude svjesna onoga što govori. Također, mora joj biti stalo do publike jer samo na taj način može pratiti što je slušateljima zanimljivo i kakav sadržaj im se sviđa.

#### **4.4. Afirmacija**

„Afirmaciju treba uvijek izreći u sadašnjem vremenu, npr. Dobro sam pripremljen/a i spreman/a za dobru prezentaciju, Izgledam dobro/ pametan sam/pametna sam i dobro pripremljen/a ili Zadovoljan/a sam sobom. Kako je temelj svakog našeg straha strah da se ne možemo nositi s onim što bi nam život mogao donijeti, jedna od najučinkovitijih afirmacija glasi: Što god mi se dogodi, ja se s tim mogu nositi. Ponavljanje ove rečenice polaganim tempom, sigurnim glasom, naglas u trajanju od 5 minuta pomaže mnogima kontrolirati svoj um i informacije koje dolaze u njega, nadglasati negativnost i napuniti se pozitivnom energijom.“ (König i sur., 2019:212)

#### **4.5. Vizualizacija**

Vizualizacija je korisna metoda, odnosno alat kojim se može utjecati na pozitivnu energiju. Cilj vizualizacije je zamisliti pozitivan ishod i detaljnu sliku sebe u situaciji kada se drži neki javni govor i kada se ostvaruje određena komunikacija. Mnogi autori smatraju vizualizaciju jednom od najprikladnijih metoda za smanjenje straha od javnog nastupa.

Pomoću vizualizacije se postavljaju ciljevi i zamišljaju se situacije u kojima su oni ostvareni, a to osobu u većini slučajeva ispuni pozitivnom energijom i pomaže joj da ostvari taj cilj.

#### **4.6. Priprema i vježba**

Priprema i vježba su ključne za dobar javni nastup. Kada je osoba pripremljena, ona ima veće samopouzdanje i manju mogućnost pogreške. Prije nego što osoba dolazi na javni nastup, ona bi trebala saznati tko su njeni slušatelji i prilagoditi svoj nastup njima.

König i sur. (2019.) navode da je vrlo korisno vježbati svoj govor. Kada se to napravi više puta, osjećaj užitka i samopouzdanja je veći. Govor se može izgovarati i naglas samome sebi, no mogu se iskoristiti kolege ili prijatelje da ga poslušaju. Govor se također može i snimiti. Prije govora bi trebalo raditi nešto što čovjeka opušta. Isto tako, bilo bi dobro uvijek doći ranije i prije govora nekoliko puta duboko udahnuti.

Važno je napomenuti da ne postoji nikakvo čarobno sredstvo protiv treme, no osobe koje su spremne raditi na sebi, vježbati i primjenjivati razne dostupne metode, tehnike i alate, imaju puno veću šansu za ostvarivanje uspješne komunikacije sa sugovornicima, a i za uspješnije javne govore i nastupe.

## **5. Istraživanje straha u interpersonalnoj komunikaciji**

Za svrhu ovog rada provedeno je istraživanje na temu učestalosti straha u interpersonalnoj komunikaciji, odnosno kod javnog nastupa, na uzorku studentske populacije Ekonomskog fakulteta u Osijeku. Istraživanje se temelji na anketi koja je provedena licem u lice, a sastojala se od 10 pitanja višestrukog odabira i jednog pitanja otvorenog tipa. Podaci ankete su prikupljeni tijekom srpnja i kolovoza 2020. godine, a u njoj je sudjelovalo 50 studenata.

Istraživanju autorice rada prethodila su istraživanja koja su došla do sljedećih rezultata:

U prvom istraživanju koje je provedeno na Sveučilištu u Zadru 2016. godine, rezultati su pokazali da većina ispitanika osjeća više simptoma straha. Također, 33% studenata ne poznaje dovoljno dobro problematiku o kojoj prezentira, pa se može zaključiti da je i to jedan od razloga zašto postoji strah od javnog nastupa, kao i to da se na izradu prezentacije ne utroši dovoljno vremena.

Drugo istraživanje koje je provedeno 2017. godine na Ekonomskom fakultetu u Karachiju, pokazalo je slične rezultate. Čak 75% studenata je dalo odgovor da osjeća strah od javnog nastupa. 50% studenata uz to smatra i da je strah od javnog nastupa rezultat manjka samopouzdanja, a 75% studenata smatra da se strah od javnog nastupa smanjuje kako se broj javnih nastupa povećava.

Rezultati su prikazani u nastavku te će kao takvi biti upoređeni sa navedenim prethodnim istraživanjima na istu temu.

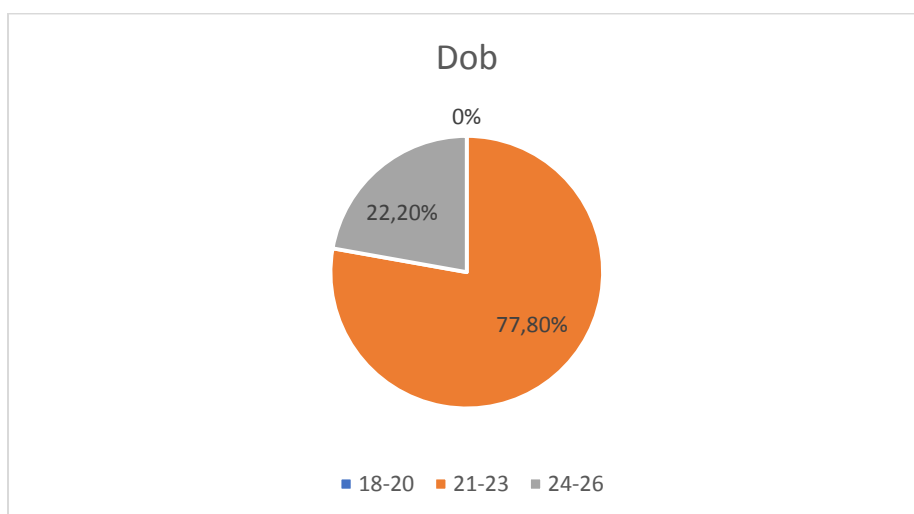
### **5.1. Ciljevi istraživanja**

Glavni cilj ovog istraživanja je saznati koliki postotak studenata Ekonomskog fakulteta u Osijeku osjeća strah od javnog nastupa. Pretpostavka prije istraživanja je da većina studenata osjeća strah od javnog nastupa, odnosno da je taj postotak veći od 50%.

Dakle, ciljevi istraživanja su sljedeći:

- Istražiti koliki postotak studenata ima strah od javnog nastupa
- Istražiti što sve utječe na strah od javnog nastupa
- Istražiti koje misli se studentima javljaju prije javnog nastupa

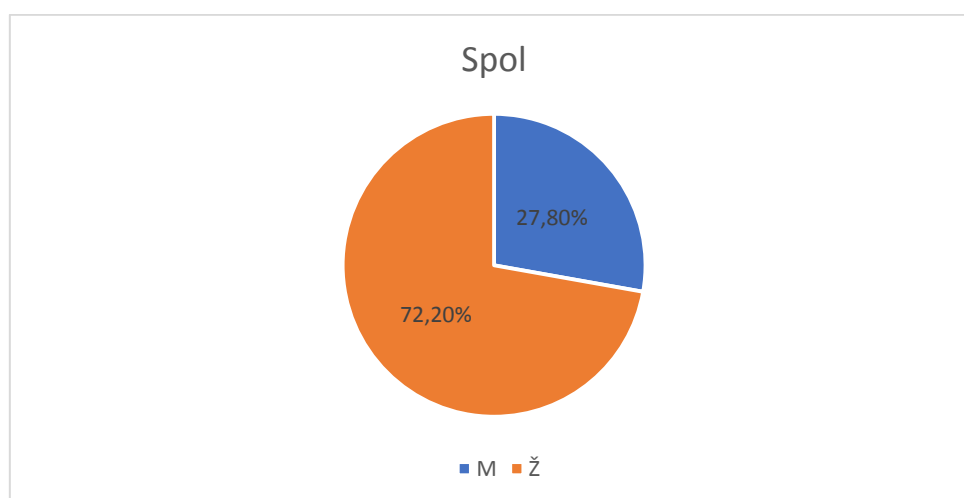
## 5.2. Rezultati istraživanja



Grafikon 1. Dob studenata

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

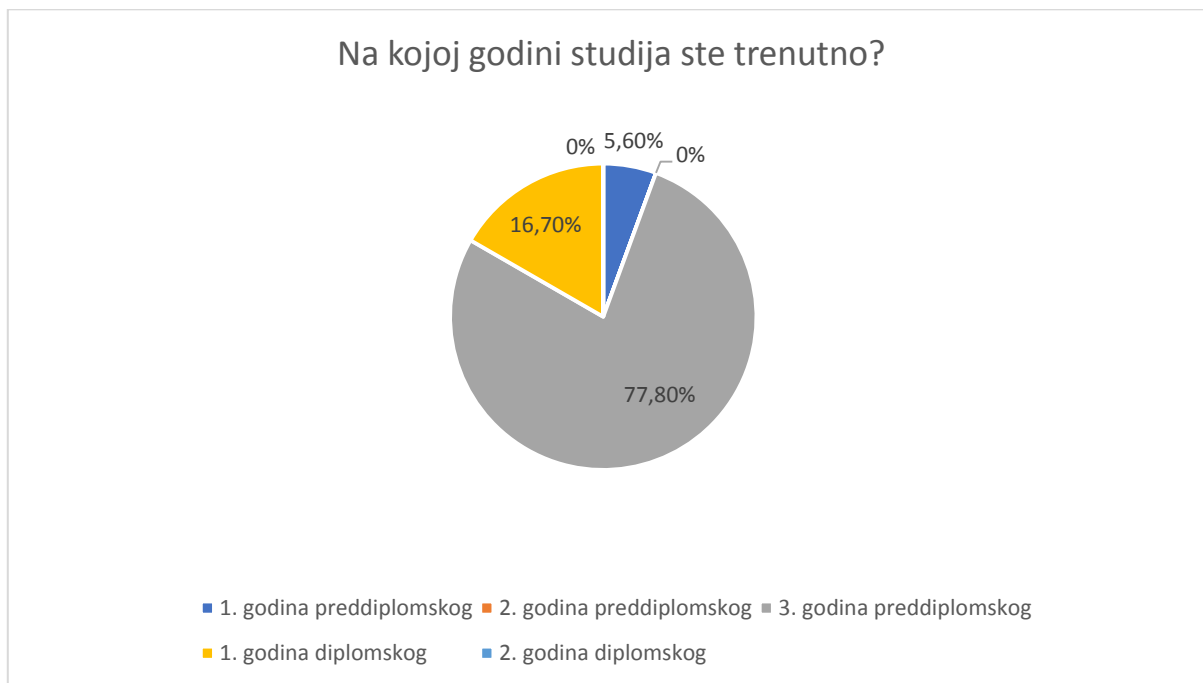
Grafikon 1. prikazuje dob studenata koji su sudjelovali u istraživanju. U ovom istraživanju sudjelovalo je 77,8% studenata dobi od 21 do 23 godine i 22,2% studenata dobi od 24 do 26 godina. Slijedeći rezultati istraživanja odnosit će se samo na studente u dobi od 21 do 26 godina.



Grafikon 2. Spol studenata

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

Grafikon 2. prikazuje spol studenata koji su sudjelovali u istraživanju. U istraživanju je sudjelovalo 72,2% osoba ženskog spola i 27,8% osoba muškog spola.

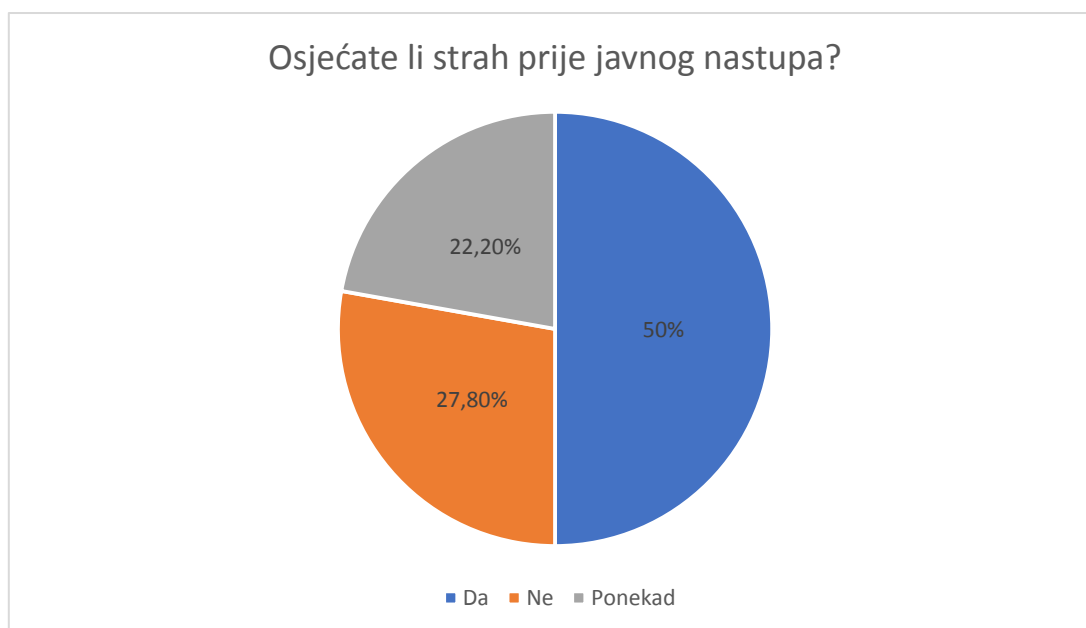


Grafikon 3. Godina studija ispitanika

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

Grafikon 3. prikazuje godinu studija studenata koji su sudjelovali u istraživanju. U istraživanju je sudjelovalo najviše studenata 3. godine preddiplomskog studija, njih 77,8%. slijedi 1. godina diplomskog studija (16,7%) i 1. godina preddiplomskog studija (5,6%).

Što se tiče prethodnih podataka, razlog zbog čega je najviše studenata sa treće godine preddiplomskog studija je zbog iste godine studija autorice rada. S obzirom na to da je provođenje istraživanja ponuđeno jednako muškarcima, kao i ženama, prema postotku osoba ženskog spola koji je sudjelovao u istraživanju, može se zaključiti da su žene bile susretljivije te da će rezultati prikazivati percepciju uglavnom ženskog dijela populacije s 3. godine preddiplomskog studija.



Grafikon 4. Osjećate li strah prije javnog nastupa?

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

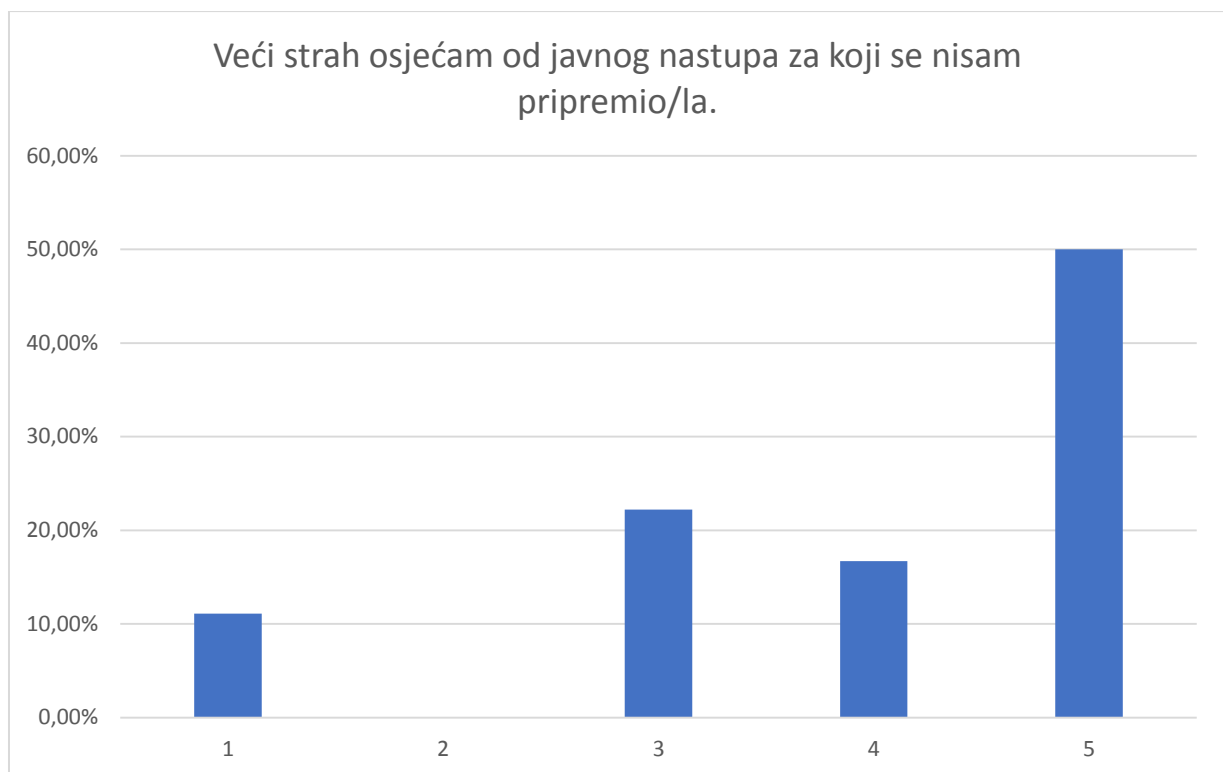
Grafikon 4. prikazuje postotak studenata koji osjeća strah prije javnog nastupa. Istraživanje je pokazalo da 72,2% studenata osjeća strah prije javnog nastupa, točnije, 50% studenata je odgovorilo da ga osjeća, dok je 22,2% studenata odgovorilo da ga osjeća barem ponekad. S druge strane, 27,8% studenata ne osjeća strah prije javnog nastupa. Očekivanja da većina studenata osjeća strah prije javnog nastupa potvrđuje i prethodno istraživanje (Farhan, 2017.).

Sljedeće pitanje glasillo je: „Ukoliko osjećate strah od javnog nastupa, kakve misli Vam se javljaju?“ Odgovori su:

- Da ću pogriješiti i zaboraviti tekst.
- Volim javni nastup.
- Da će me svi osuđivati ako kažem nešto krivo.
- Povraćat ću.
- Sve neugodne situacije koje mogu zamisliti – zamislim ih u tom trenutku!
- Nisam se dobro pripremila, osramotit ću se.
- Bojim se da ću nešto krivo reći i da ću se osramotiti.
- Ja to ne mogu, loše mi je, što ako zaboravim tekst, što ako mi se smiju, što ako se osramotim, što ako zbog toga dobijem manju ocjenu...

- Osramotit ću se.
- Da će nešto poći po zlu i da ću nešto krivo napraviti.
- Hoće li nastup biti prihvaćen od strane publike? Javlja mi se misao da me svi odjednom gledaju.

Kao što je vidljivo iz odgovora, većina studenata se boji da će se osramotiti i da će drugi pomisliti nešto negativno o njima. Ovo istraživanje je pokazalo da postoji izražen strah od toga da će se nešto loše dogoditi i da će nešto krivo napraviti. Odgovore na ovo pitanje potkrijepljuje teorija gdje je navedeno kako sve negativne misli mogu dovesti i do potpune blokade osobe pod utjecajem stresa tj. osjećajem straha.

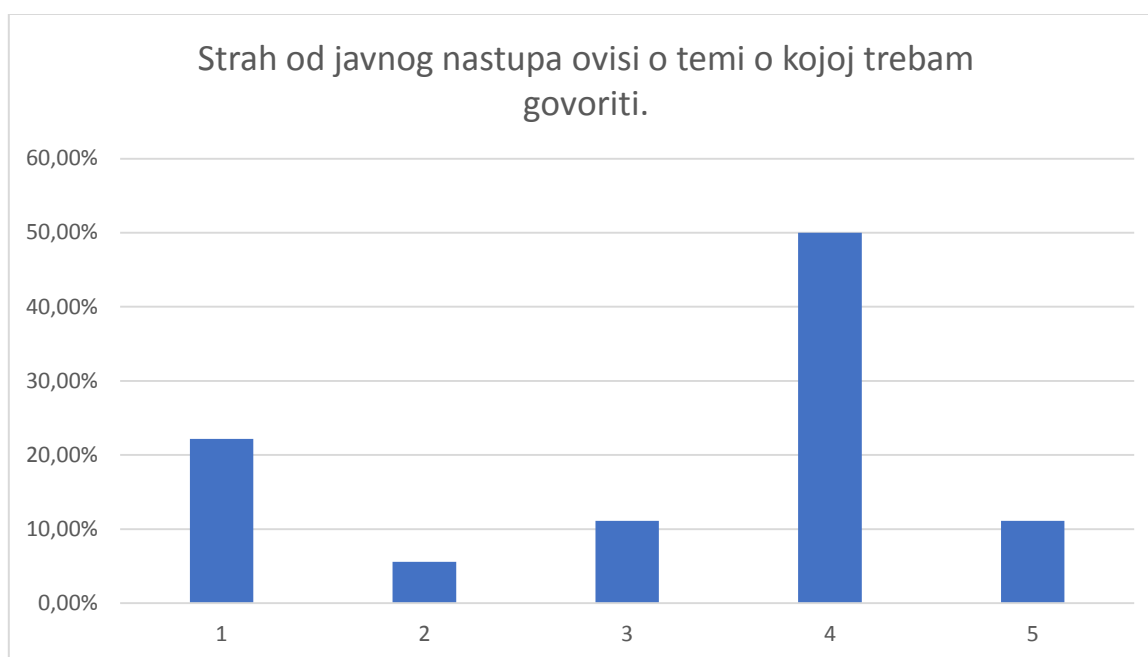


Grafikon 5. Veći strah osjećam od javnog nastupa za koji se nisam pripremio/la

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

Grafikon 5. prikazuje postotak studenata koji osjećaju veći strah od javnog nastupa za kojeg nisu pripremljeni. U ovoj skupini pitanja studenti su davali ocjene od 1 do 5, s tim da je ocjena 1 značila – u potpunosti se ne slažem, dok je ocjena 5 značila – u potpunosti se slažem. Većina studenata (50%) se u potpunosti slaže, odnosno osjeća veći strah od javnog nastupa za

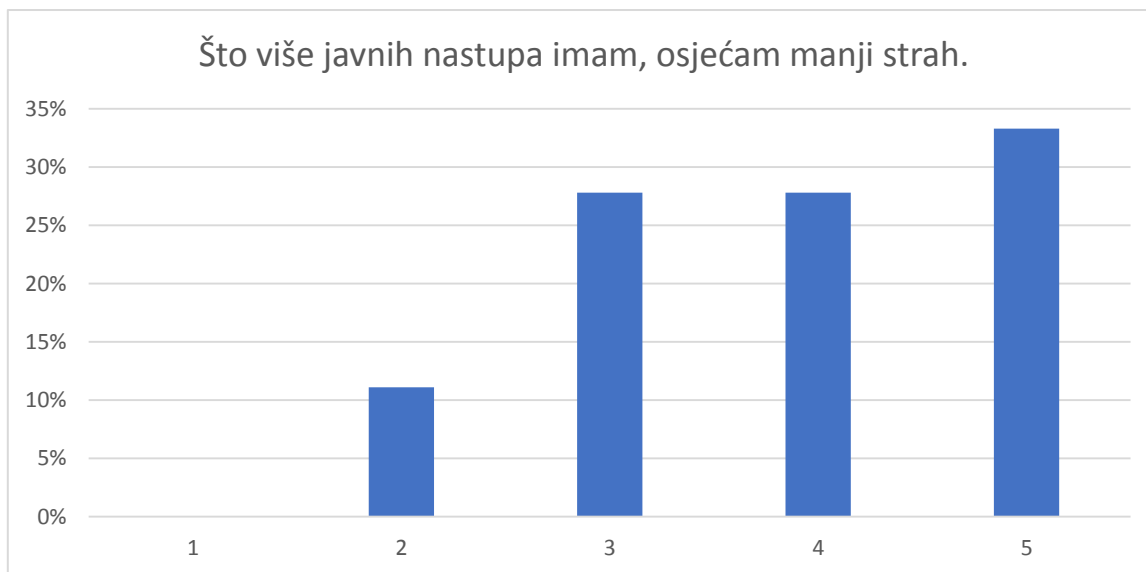
koji nisu pripremljeni. 11,1% studenata se u potpunosti ne slaže s tom izjavom, 22,2% studenata se niti ne slaže niti slaže sa izjavom, a 16,7% studenata se slaže. Prema provedenom istraživanju, 66,7% studenata osjeća veći strah od javnog nastupa za kojeg se nisu pripremili. Kako bi se smanjio broj studenata koji osjeća strah očekivano je da utroše više vremena na samu pripremu prije javnog nastupa.



Grafikon 6. Strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebam govoriti

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

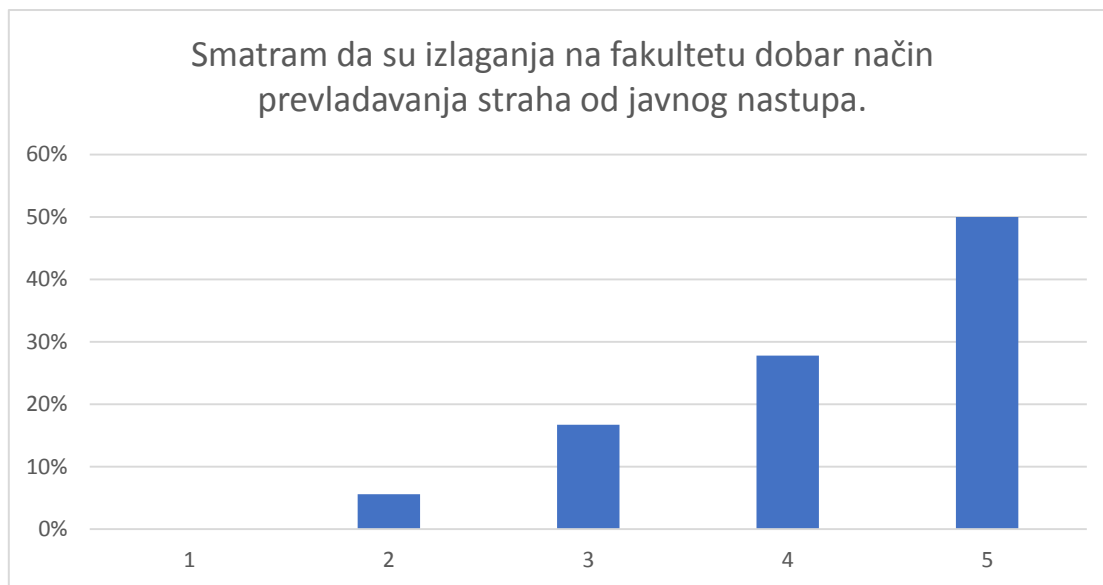
Grafikon 6. prikazuje postotak studenata kojima strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebaju govoriti. 22,2% studenata se u potpunosti ne slaže sa izjavom da strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebaju govoriti. 5,6% se ne slaže se tom izjavom, 11,1% studenata se niti slaže, niti ne slaže sa ovom izjavom. Nadalje, 50% studenata se ipak slaže da strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebaju govoriti, dok se 11,1% studenata s time u potpunosti slaže. Zaključno, kod 61,1% studenata strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebaju govoriti, zbog toga bi im se moglo omogućiti samostalni odabir teme ili pak dati vremena da se za određenu temu pripreme. Ovakav rezultat prisutan je i u drugim istraživanjima (Ražnjević Ždrilić, Ivanac, 2016.).



Grafikon 7. Što više javnih nastupa imam, osjećam manji strah

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

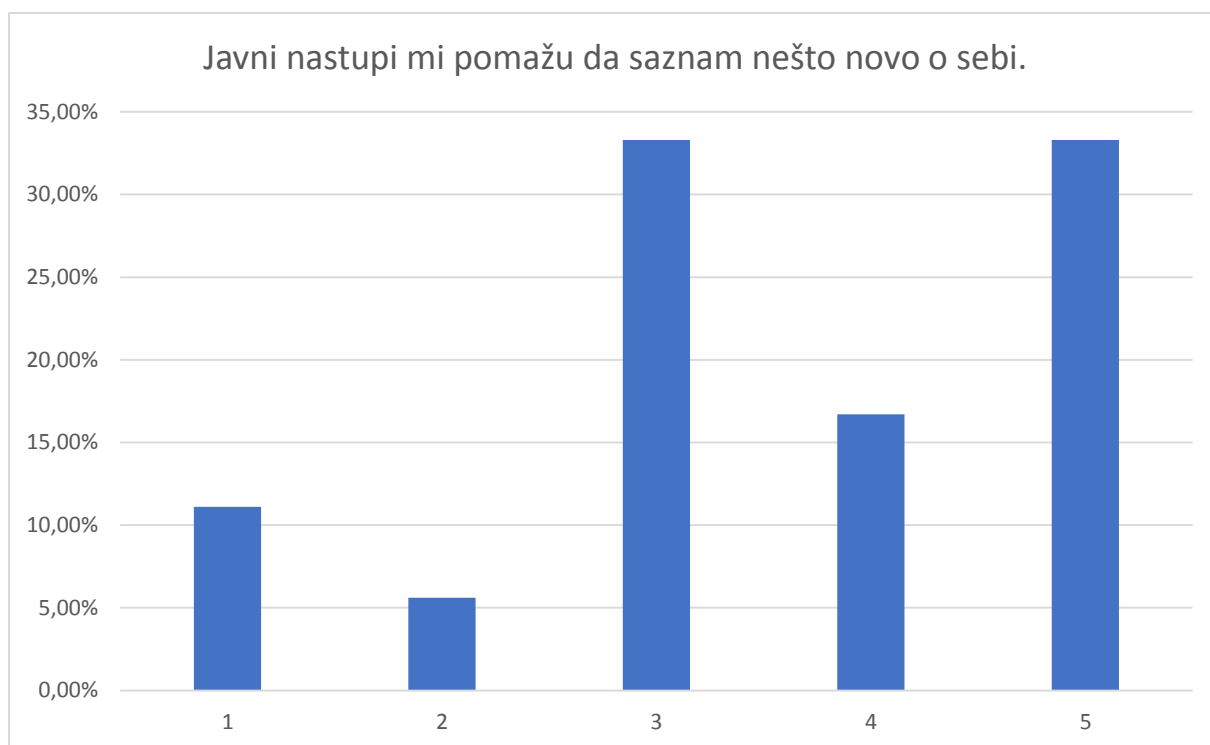
Grafikon 7. prikazuje postotak studenata koji osjećaju manju strah od javnih nastupa što ih više imaju. Nijedan od studenata nije izjavio da se u potpunosti ne slaže sa ovom izjavom. 11,1% studenata izjavilo je da se ne slaže sa ovom izjavom, 27,8% se niti slaže niti ne slaže sa ovom izjavom. Također, 27,8% se slaže s ovom izjavom, a najveći broj, odnosno 33,3% se u potpunosti slaže sa ovom izjavom. Dakle, čak 61% studenata se slaže sa izjavom da se strah od javnih nastupa smanjuje kako njihov broj raste, te je to potvrđeno i u prethodnim istraživanjima (Farhan, 2017.). Daje se zaključiti kako iskustvo u održavanju javnih nastupa suzbija određeni strah.



Grafikon 8. Smatram da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

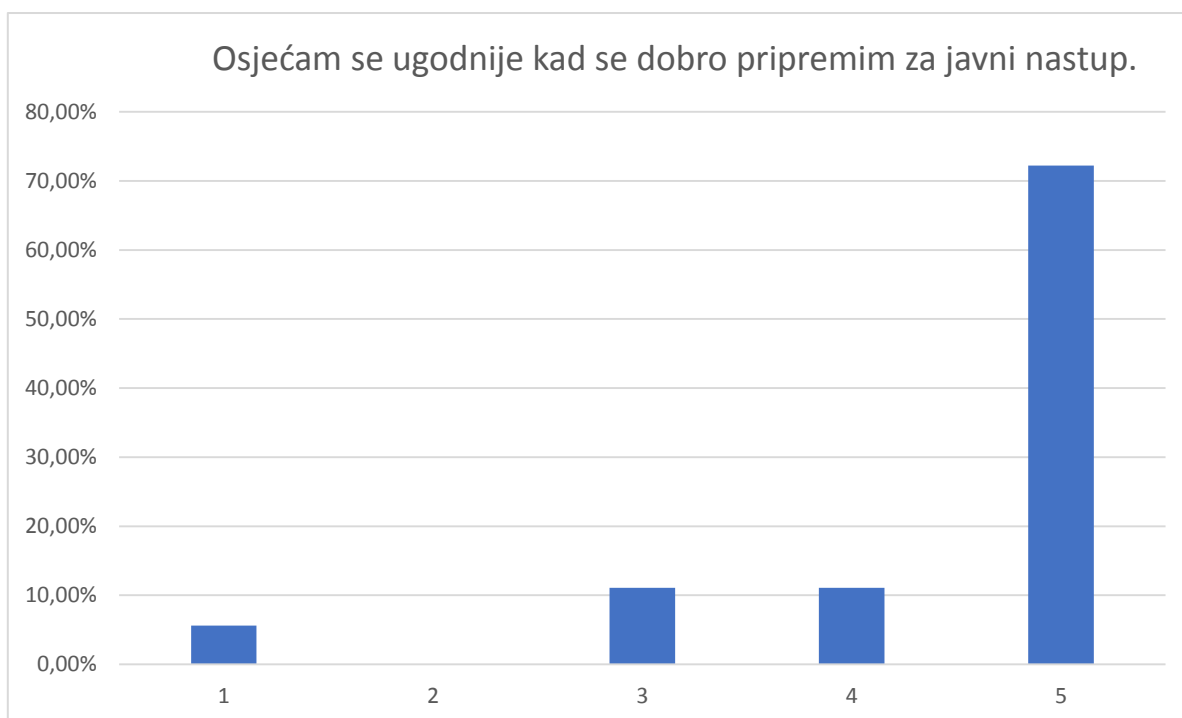
Grafikon 8. prikazuje izjavu koja je glasila: „Smatram da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa.“ Nitko od studenata nije odgovorio da se u potpunosti ne slaže sa ovom izjavom. 5,6% studenata dalo je odgovor da se ne slaže sa ovom izjavom, a 16,7% studenata odgovorilo je da se niti slaže niti ne slaže sa ovom izjavom. Nadalje, 27,8% studenata slaže se s tim da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa, a najveći broj studenata, odnosno 50% se u potpunosti slaže s ovom izjavom. Zaključno, čak 78% studenata se slaže s tim da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa, a samo 6% se s tim ne slaže. Kako se većina studenata složila sa navedenom izjavom, potrebno im je omogućiti više izlaganja na fakultetu.



Grafikon 9. Javni nastupi mi pomažu da saznam nešto novo o sebi

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

Grafikon 9. prikazuje postotak studenata koji smatraju da im javni nastupi pomažu da saznaju nešto novo o sebi. 11,1% studenata u potpunosti se ne slaže sa izjavom da im javni nastupi pomažu da saznaju nešto novo o sebi. 5,6% studenata se ne slaže s tom izjavom, a 33,3% studenata se niti slaže niti ne slaže. 16,7% studenata se slaže, dok se 33,3% studenata u potpunosti slaže sa ovom izjavom. Ukupno gledano, polovina studenata, odnosno njih 50% se slaže s tim da im javni nastupi pomažu da saznaju nešto novo o sebi, s obzirom na prethodne odgovore daje se zaključiti da strah može donijeti i nešto dobro. Studenti mogu shvatiti koje su im granice kao i koliko su psihički spremni za prevladavanje tih strahova, te neke druge osobne karakteristike.



Grafikon 10. Osjećam se ugodnije kad se dobro pripremim za javni nastup

(Izrada autorice na osnovu odgovora provedene ankete)

Grafikon 10. prikazuje postotak studenata koji se osjećaju ugodnije kada se pripreme za javni nastup. 5,6% studenata se u potpunosti ne slaže s tim da se osjeća ugodnije kad se dobro pripremi za javni nastup. 0% studenata odgovorilo je da se ne slaže s ovom izjavom, dok je 11,1% studenata izjavilo da se niti slaže niti ne slaže sa ovom izjavom. Također, 11,1% je izjavilo da se slaže sa ovom izjavom, a većina studenata, odnosno 72,2% se u potpunosti slaže da se osjeća ugodnije kad se dobro pripreme za javni nastup. U ovom pitanju se većina studenata složila s izjavom da se osjeća ugodnije kad se pripremi za javni nastup, odnosno njih 83,3%, a samo 5,6% se s ovom izjavom ne slaže. Zaključuje se da je priprema također jedan od načina smanjivanja straha kao i smanjivanje fizičkih simptoma straha u vidu mucanja i otkazivanja glasa, crvenila u licu, znojenja te ubrzanog rada srca. Slično mišljenje pokazuje i grafikon 5 čija tvrdnja glasi: „Veći strah osjećam od javnog nastupa za koji se nisam pripremio/la.“

### **5.3. Zaključak istraživanja**

Istraživanje koje je provedeno u svrhu ovog rada pokazalo je da većina studenata, odnosno 72,2% osjeća strah od javnog nastupa. Taj strah je veći ako se radi o javnom nastupu za koji nisu pripremljeni, a ovisi i o temi o kojoj trebaju govoriti. Također, 83,3% studenata se osjeća ugodnije kada su pripremljeni za javni nastup. Osim toga, većina studenata se slaže da strah od javnog nastupa postaje manji kada je broj javnih nastupa veći, odnosno kada ih više odrade, a većina ih se slaže i da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa

Nakon provedenog vlastitog istraživanja i analize dva istraživanja na istu temu, može se zaključiti da je količina straha prilikom javnog nastupa individualna, no da je prisutan kod svake osobe na neki način. Od velike važnosti je osjećaj sigurnosti i samopouzdanja kako ne bi prevladao osjećaj straha, nesigurnosti ili pak neznanja i neupućenosti u temu o kojoj govorimo.

## 6. Zaključak

Komunikacija je dio svakodnevice svakog čovjeka i bez nje je nemoguće živjeti te je kao takva važna za uspostavljanje međuljudskih odnosa. Izučavanje literature pokazalo je da su za interpersonalnu komunikaciju važne i verbalna i neverbalna komunikacija. Međutim, neke osobe imaju problema sa komunikacijom i zato im je te odnose teže ostvariti. Strah u interpersonalnoj komunikaciji je čest slučaj. On se definira kao skup psiholoških i fizičkih simptoma do kojih dolazi prilikom interpersonalne komunikacije. S obzirom na to da je strah u interpersonalnoj komunikaciji čest slučaj, u ovom radu su se dale i preporuke metoda za savladavanje tog straha. Neke od njih su rad na samopouzdanju, priprema i vježba, vizualizacija, afirmacije, te usmjerenost na sadržaj i publiku.

U svrhu istraživanja provedena je i anketa koja se odnosila na strah od javnog nastupa. Istraženo je koliki postotak studenata Ekonomskog fakulteta u Osijeku osjeća strah od javnog nastupa, te što su uzroci tog straha i da li je on veći ukoliko su studenti za javni nastup nepripremljeni.

Empirijsko istraživanje pokazalo je da većina studenata osjeća strah od javnog nastupa. Misli koje im pri tome prolaze kroz glavu su najčešće o tome kako će se osramotiti i kako će nešto pogrešno reći. Većina studenata osjeća veći strah od javnog nastupa kada se radi o nastupu za kojeg nisu pripremljeni. Isto tako, strah od javnog nastupa uvelike ovisi o temi o kojoj se govori. Većina studenata se složila da im se strah smanjuje što više javnih nastupa imaju, te da su izlaganja na fakultetu dobar način za prevladavanje straha od javnog nastupa. Također, većina ispitanih studenata se osjeća ugodnije kada se pripremi za javni nastup.

## Literatura

1. Boyes, C. (2009.): Treba znati. Jezik tijela. Tajni jezik gesta i držanja, Kigen Zagreb
2. Burić Moskaljov, M. (2014.): Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja. TIM press, Zagreb
3. Čerepinko, D. (2012.): Komunikologija, kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin
4. Ennulat, G. (2010.): Strahovi u dječjem vrtiću: priručnik za roditelje i odgojitelje, Harfa, Split
5. Farhan, R. (2017.): Anxiety Level in Students of Public Speaking: Causes and Remedies, Journal of Education and Educational Development, Vol. 4 No. 1, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1161521.pdf> (pristup: 6. rujan 2020.)
6. Jurković, Z. (2012.): Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije, Ekonomski vjesnik : Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues, Vol. XXV No. 2, <https://hrcak.srce.hr/94882> (pristup: 6. rujan 2020.)
7. Kraljević, R., Perkov, D. (2014.): Menadžment tržišnih komunikacija, Plejada, Zagreb
8. Mandić, T. (2003.): Komunikologija, Psihologija komunikacije, Clio
9. Muchacka, B. (2007.): Interpersonalna komunikacija u vremenu informacijske revolucije, Informatologia, Vol. 40 No. 3, <https://hrcak.srce.hr/21520> (pristup: 3. kolovoz 2020.)
10. Ražnjević Ždrilić, M., Ivanac, I. (2016.): Povezanost straha od javnog nastupa i studentskog angažmana u pripremi usmenih prezentacija, Magistra Iadertina, Vol. 11. No. 1., Sveučilište u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti, Zadar, <https://hrcak.srce.hr/177654> (pristup: 6. rujan 2020.)
11. Reardon, K. (1998.): Interpersonalna komunikacija, Gdje se misli susreću, Alineja, Zagreb
12. Schulz von Thun, F. (2001.): Kako međusobno razgovaramo, Smetnje i razrješenja, Erudita, Zagreb
13. Sedlan Kőnig, Lj., Peulić, V., Matijević, G. (2019.): Strah od javnog nastupa i kako ga pobijediti, Policija i sigurnost, Vol. 28 No. 2/2019, <https://hrcak.srce.hr/222376> (pristup: 3. kolovoz 2020.)
14. Tomašević Lišanin, M. (2010.): Profesionalna prodaja i pregovaranje, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb: HUPUP, Hrvatska udruga profesionalaca u prodaji

15. Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012.): Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb

## Popis slika

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1. Suvremeni model procesa komuniciranja                                                      | 4  |
| Slika 2. Model djelotvornog slušanja                                                                | 5  |
| Slika 3. Kognitivno bihevioralni model straha u komunikaciji                                        | 8  |
| Grafikon 1. Dob studenata                                                                           | 14 |
| Grafikon 2. Spol studenata                                                                          | 14 |
| Grafikon 3. Godina studija ispitanika                                                               | 15 |
| Grafikon 4. Osjećate li strah prije javnog nastupa?                                                 | 16 |
| Grafikon 5. Veći strah osjećam od javnog nastupa za koji se nisam pripremio/la                      | 17 |
| Grafikon 6. Strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebam govoriti                            | 18 |
| Grafikon 7. Što više javnih nastupa imam, osjećam manji strah                                       | 19 |
| Grafikon 8. Smatram da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa | 20 |
| Grafikon 9. Javni nastupi mi pomažu da saznam nešto novo o sebi                                     | 21 |
| Grafikon 10. Osjećam se ugodnije kad se dobro pripremim za javni nastup                             | 22 |

## Prilozi

### ANKETNI UPITNIK

1. Osjećate li strah prije javnog nastupa?

- Da
- Ne
- Ponekad

2. Ukoliko osjećate strah od javnog nastupa, kakve misli Vam se javljaju?

---

3. Veći strah osjećam od javnog nastupa za koji se nisam pripremio/la.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

4. Strah od javnog nastupa ovisi o temi o kojoj trebam govoriti.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

5. Što više javnih nastupa imam, osjećam manji strah.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

6. Smatram da su izlaganja na fakultetu dobar način prevladavanja straha od javnog nastupa.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

7. Javni nastupi mi pomažu da saznam nešto novo o sebi.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

8. Osjećam se ugodnije kad se dobro pripremim za javni nastup.

1 – u potpunosti se ne slažem

2 – ne slažem se

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – slažem se

5 – u potpunosti se slažem

9. Dob

- 18 – 20
- 21 – 23
- 24 – 26

10. Spol

- M
- Ž

11. Na kojoj godini studija ste trenutno?

- 1. godina preddiplomskog
- 2. godina preddiplomskog
- 3. godina preddiplomskog
- 1. godina diplomskog
- 2. godina diplomskog