
PRIKAZ

**MIRELA ŠPANJOL MARKOVIĆ: MOĆ UVJERAVANJA –
GOVORNIŠTVO ZA MENADŽERE (I ONE KOJI TO ŽELE POSTIĆI)
Zagreb: Profil, 2008.**

Gabrijela Kišiček
Filozofski fakultet, Zagreb
Hrvatska

"Priručnik za učenje retorike i javnog nastupa" rezultat je dugogodišnjeg iskustva autorice u vođenju seminara retorike i potpuno zadovoljava definiciju "priručnika" kao knjige koja sadržava praktične obavijesti i upute o nekoj struci. *Moć uvjeravanja* svojevrsna je sublimacija iskustva autorice, koje se očituje na primjerima čestih pogrešaka i najboljih načina da se one isprave. Nudi se niz odgovora na najčešća pitanja i niz rješenja na najčešće probleme s kojima se govornici susreću. Odmah na početku treba istaknuti nekoliko vrijednosti ove knjige. Prva i najvažnija jest isticanje važnosti učenja govorništva i stjecanja govorničkih vještina. Knjigom, ali i u njoj navode se razna područja javnog djelovanja u kojima je vladanje govorničkim vještinama iznimno važno. Danas je sasvim nepotrebno isticati značenje informatičke pismenosti i aktivnog znanja stranih jezika, međutim, vladanje govorničkim vještinama i važnost učenja govorništva nešto je što je potrebno osvijestiti u široj javnosti. Objavljivanje ove knjige velik je korak u tome smjeru.

Knjiga je podijeljena u 3 poglavlja nejednaka opsega, pri čemu (što je i razumljivo) središnji dio *Priručnik govorništva* zauzima najviše prostora.

Prvo poglavlje pod nazivom *Zašto retorika danas* ističe važnost retorike i njezine primjene u različitim društvenim djelatnostima (elektroničkim medijima, odnosima s javnošću, prodaji i marketingu). Naravno, mnogobrojna su područja primjene retorike koje autorica ne spominje (pravo, politika...), ali priručnik je usmjeren na obrazovanje menadžera, pa se navode i područja koja su za njih od posebnog interesa. Onima koji sumnjaju u važnost govorništva i njegov utjecaj na uspjeh menadžera dani su dodatni razlozi zbog koji vrijedi pročitati priručnik i početi učiti govorništvo (motiviranje suradnika, prezentacija ideja, jačanje samopouzdanja, poboljšavanje mišljenja i koncentracije...). U prvome poglavlju može se pročitati i nekoliko riječi o počecima retorike te o nekoliko važnih retoričara antičkog doba. Međutim, taj je pregled sažet i antičkoj retorici ne posvećuje dovoljno zasluženog prostora ni pozornosti (no, koliko je ona bitna za menadžere i one koji to žele postati?!). Ipak, događa se da čitajući knjigu, na stranici 27 čitamo o Kvintilijanu, Ciceronu i Demostenu, a na stranici 28 o Helgi

Vlahović i Oliveru Mlkaru. Ovom ilustracijom želim samo istaknuti dojam koji ne možete izbjeći čitajući ovu knjigu, a to je da se željelo reći mnogo, pa se građa sažela i minimalizirala do krajnje mjere. Jedno od objašnjenja ovakvog sažimanja velike količine informacija zasigurno će opet biti i publika kojoj je knjiga namijenjena. Autorica na više mjesta spominje poslovni svijet u kojem je vrijeme od velike važnosti, u kojem nitko ne stigne slušati duge govore ni duge prezentacije, pa vjerujemo niti čitati opsežne knjige. Vjerojatno, slijedeći načelo "da poslovni ljudi nemaju vremena", knjiga daje vrlo štute i sažete obavijesti. To se može vidjeti u gotovo svakom poglavlju (skraćene vježbe za glas i izgovor, skraćeni neverbalni znakovi, skraćena argumentacija...). Ipak, bez obzira na to što se možemo složiti da poslovni ljudi nemaju vremena (iako bi ga za izobrazbu svakako trebali naći), nikako ne trebamo prihvatiti stajalište da bi knjige trebalo pisati tako da ih mogu pročitati i oni koji za čitanje nemaju vremena.

Drugo, najveće, poglavlje knjige, *Priručnik govornišva*, svakako bi trebalo proširiti, posebno dijelove koji se odnose na argumentaciju.

Poglavlje započinje rješavanjem najvećeg problema s kojim se polaznici tečaja govornišva susreću – strah od javnog nastupa. Poučena dugogodišnjim iskustvom vođenja seminara govornišva (što u knjizi više puta spominje), posebnu pozornost posvećuje upravo načinima i vježbama smanjivanja straha i treme od javnog nastupa. U ovome poglavlju, ali i kroz cijelu knjigu, probleme koje postavlja i savjete koje daje, potkrepljuje citatima slavnih osoba. Autorica je prepoznala kako je prvi korak prema svladavanju straha i treme od govora shvatiti da to nije trajno stanje čovjeka, da se strah može spriječiti i da se trema ne događa samo njemu (dapače, s time se suočava i Robbie Williams, s time se nosila Elisabeth Taylor pa i Jerry Lewis). A upravo navođenje riječi slavnih osoba ohrabruje čitače u naporima da se suoče sa svojim strahovima.

Citiranje slavnih govornika i javnih osoba autorica je posvetila veliku pozornost, pa gotovo svako poglavlje započinje citatom. Također, na neka pitanja odgovara riječima poznatih ličnosti (na primjer poglavlje na str. 154. *Što kada ne znate ili ne želite odgovoriti na neka pitanja*), a čak i središnji dio knjige završava poglavljem *Citati na temu govorenja i govornišva*.

Smatram da se citiranjem javnih ličnosti temu govornišva i govorenja namjeravalo proširiti izvan granica Hrvatske, izvan granica sadašnjeg vremena, izvan granica jedne struke te pokazati brojnost ljudi koji su o govorništvu razmišljali i njime se bavili, iako su im primarne bile neke druge struke. Upravo na taj način, učenju govornišva daje se vjerodostojnost i važnost jer ono nije hir trenutka, moda ili hir autorice, nego neizostavan dio obrazovanja svakog uspješnog čovjeka. Ipak, među mnoštvom citata slavnih književnika, nobelovaca, znanstvenika i filozofa, zaluta misao Johna Waynea, koji savjetuje "Govori jednostavno, govori polako i ne reci previše".

Važan dio središnjeg poglavlja posvećen je ethosu govornika, odnosno stvaranju vjerodostojnosti. Za prihvaćanje ideja, poslovnih projekata i prijedloga katkada je presudna upravo vjerodostojnost govornika a autorica s pravom ističe njezinu važnost i čitatelja savjetuje kako da je izgradi. Vjerodostojnost se ne

može dostići čitanjem jedne knjige niti nas u toj vještini netko može uvježbati. Vjerodostojnost se gradi godinama, dugotrajnim, dosljednim i ustrajnim radom, ali se njezina važnost ponekad zanemaruje. Primjerima, vježbama i savjetima svaki će čitatelj osvijestiti važnost kredibiliteta i raditi na njegovoj izgradnji.

Priručnik govorništva nadalje obrađuje elemente važne za poboljšanje govorne izvedbe (glas, dikcija, govorna elegancija i stil, govor tijela, bilješke i tehnička pomagala, kodeks poslovnog odijevanja) te elemente važne za usavršavanje sadržaja govora (govorna shema, argumentacija, logika u govoru, profil publike). Zaista mnogo informacija sažetih u stotinjak stranica.

Na početku prikaza istaknuto je da knjiga *Moć uvjeravanja* posjeduje nekoliko vrijednosti, a najvažnija je što se ističe važnost učenja govorništva. Druga velika vrijednost knjige jest što govorničke vještine ne mistificira, a učenje govorništva ne komplicira. Naprotiv, čitatelju je svaki od elemenata važnih za stjecanje govorničkih vještina približen i pojednostavljen. Jedna od najzahtjevnijih tema u podučavanju govorništva – priprema govora (što autorica zasigurno zna), objašnjena je na jednostavan način i uspoređena s pečenjem kolača. Naime, svaka faza u pripremi govora ima analogiju s pripremom kolača:

1. izbor teme i središnje misli – uzmemo knjigu recepata
2. prikupljanje materijala – brašno, jaja, mlijeko
3. raspoređivanje slijeda izlaganja – složimo sve na stol
4. stavljanje na kartice – prvo razdvojimo žumanjke od bjelanjaka
5. učenje, uvježbavanje govora – bacanje lošeg tijesta u smeće.

Na kraju svake faze govor uspoređuje s kolačem. Tako na kraju 5. faze loš govor uspoređuje s neuspjelim kolačem, koji ćemo baciti u smeće: "Sigurno ste u životu bacili pokoji zagorjeli ili neuspjeli kolač u smeće. No, to vas nije spriječilo da pokušavate ponovno i ponovno, pa ste možda danas vrstan kuhar ili slastičar, a možda radite kolače samo kad morate. Ali, niste iznijeli zagoren ili sirov kolač na stol. Nemojte to učiniti ni s govorom".

Analogija s pečenjem kolača zasigurno olakšava razumijevanje procesa pripreme govora i čini ga lakšim i razumljivijim. Raspršuju se mitovi o govornicima kao bogomdanim ljudima, kojima je priroda udijelila dar da postanu uspješni govornici. Svatko može postati dobar govornik, jednako kao što svatko može ispeći ukusan kolač. Nekome će biti potrebno više vremena, vježbe, truda i učenja, nekome manje, ali na kraju svakome se trud isplati.

Jedan od načina na koji autorica približava i olakšava učenje govorništva brojne su vježbe koje preporučuje čitateljima. Tako daje teme sa zadatkom da se unutar njih izrekne središnja misao, daje rečenice da se one izgovore s iskazivanjem različitih emocija, daje središnje misli sa zadatkom da se pokušaju argumentirati, daje pjesmu koju treba izvesti s pretjeranom gestom.

Međutim, načelni prigovor ipak je u nedovoljno razrađenoj temi argumentacije i logičnosti u govoru. Nema sumnje u to da govorna izvedba pridonosi uspješnosti govornika, ali ako nam je cilj čitatelje podučiti uvjeravanju (jer knjiga ipak govori o *Moći uvjeravanja*), u tome nećemo uspjeti (ni autorica u podučavanju, ni čitatelji u izvedbi) bez vještina i znanja argumentacije. Jedna

(ako ne i najvažnija) zadaća retorike nije samo naučiti ljude da govore, nego i da razmišljaju, da razmišljaju logično, razumno, da se koriste analogijama, dedukcijom, indukcijom i uzročno-posljedičnim vezama. Tome se, nažalost, posvetilo premalo pozornosti.

Malo poglavlje *Logički izvodi* kaže: Za prosječnog menadžera dovoljno je znati da je induktivno zaključivanje usmjereno od pojedinačnog prema općem, a deduktivno obrnuto. Je li zaista tako? I nije li, zapravo, ova knjiga namijenjena onima koji se žele uzdignuti iznad prosjeka. Dakle, postoji li netko tko želi biti bolji od prosjeka (nadajmo se svi!), autorica savjetuje da uzme srednjoškolski udžbenik Gaje Petrovića *Logika*, pa neka u njemu pročita više o logičkom zaključivanju.

Šteta što se u knjizi marginalizira najvažniji dio umijeća uvjeravanja – argumentacija. Možda s vještinom argumentacije nije lako raditi zgodne analogije, niti ju je lako i jednostavno objasniti (mnogi su napisali knjige o argumentaciji), ali ipak ona se nipošto ne bi smjela zanemarivati.

Tema *Logika u govoru* (str. 194) obrađena je u knjizi na nekoliko nelogičnih mjesta. Naime, poglavlje tog naziva smješteno je nakon savjeta o tome što učiniti kada nekome u publici zazvoni mobilni telefon. Nešto o logičnosti u argumentaciji govori se i u poglavlju: *GLAVNI DIO – umijeće argumentiranja* (str. 174), a o važnosti logičnosti slijeda govori se također u poglavlju o strukturi prezentacije (str. 89). Logičnost je dio svakoga govora i trebala bi biti obrađena na jednome mjestu, vezana neposredno na argumentaciju i, naravno, obrađena sustavno i opsežno.

Vještina vođenja dijaloga treći je dio knjige, usmjeren na teme poput diskusije, debate, dijaloga. Međutim, ni ovdje nema dovoljno argumentacije. Kako ćemo biti uspješni u bilo kojoj dijaloškoj formi ako ne znamo svoje ideje i stajališta braniti argumentima i u tome biti logični? Pomoći će nam aktivno slušanje, koje je autorica spomenula kao važno, pomoći će nam i dobri savjeti o tome kako biti bolji slušač. Ipak, želimo li u raspravi pobijediti, morat ćemo se poslužiti nekim drugim izvorom stjecanja znanja.

Na kraju možemo reći da autorica ovom knjigom daje važan doprinos isticanju važnosti učenja govorničtva i promicanju govorničkih seminara. Isto tako, otvara brojna pitanja i problematizira teme o kojima se u javnosti ne govori dovoljno (važnost njege materinskog jezika, važnost govorničke izobrazbe televizijskih voditelja...) te na taj način upozorava da se kulturi javnoga govorenja ne posvećuje dovoljno pozornosti. Na sreću, u hrvatskim se znanstvenim krugovima sve češće govori o retorici, obrađuju se retoričke teme, o čemu svjedoči nedavno objavljen zbornik radova *Razgovori o retorici*. Brojni znanstvenici dali su svoj prilog retoričkim analizama i promišljanju položaja retorike u današnjem društvu. Šteta što knjigu nije recenzirao netko od njih. Na taj način autorica bi imala veliku korist od njihovih savjeta, što bi zasigurno povećalo i kvalitetu knjige.