

LJERKA SEDLAN KÖNIG\*, VELIBOR PEULIĆ\*\*, GORAN MATIJEVIĆ \*\*\*

## Strah od javnog nastupa i kako ga pobijediti

### *Sažetak*

*Osobe zadužene za odnose s javnošću (kako u ostalim tvrtkama tako i u Ministarstvu unutarnjih poslova) tijekom svoga rada susreću se s raznim oblicima komunikacije tijekom kojih se često pojavljuje strah od javnog nastupa. U radu su opisane teorijske postavke u tumačenju straha od javnog nastupa. Rad definira strah od javnog nastupa, opisuje oblike i simptome koji se manifestiraju i koji karakteriziraju strah od javnog nastupa te iznosi praktične preporuke za svladavanje straha od javnog nastupa općenito, s naglaskom premošćivanja spomenute pojavnosti kod policijskih službenika.*

***Ključne riječi:*** komunikacija, javni nastup, strah, glasnogovornici, policija, samopouzdanje.

### UVOD

Bez komunikacije, odnosi među ljudima, a posebice tvrtkama, te tijelima javne vlasti – bili bi nezamislivi i zasigurno bi stvorili osjećaj konfuzije, nesigurnosti i straha uzrokovanih neposjedovanjem informacija. Dobra i učinkovita komunikacija među građanima, a posebice u odnosu policija – građani, u suvremenim demokratskim društvima neophodan je dio uređenih i propisanih odnosa. Komunikacija je bitna za svaki segment života, pa tako i za odnose s javnošću, što svakako uključuje i policiju. Komunikacija je složeni proces putem kojeg pošiljatelj šalje određenu poruku primatelju. Ona se može odvijati unutar ili izvan organizacije. Najvažnija podjela komunikacije jest ona na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Neverbalna i verbalna komunikacija nerazdvojive su i ne mogu postojati jedna bez druge. U osobnim,

---

\* doc. dr. sc. Ljerka Sedlan Köning, Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, Hrvatska.

\*\* prof. dr. Velibor Peulić, Panevropski univerzitet Apeiron.

\*\*\* Goran Matijević, PU požeško-slavonska, MUP RH, Hrvatska.

a još češće u profesionalnim odnosima dolazi do straha od javnog nastupa, čije posljedice mogu prenositelju informacija – službeniku za odnose s javnošću, stvoriti značajne probleme u pogledu uvjerljivosti. Cilj ovoga rada jest prikazati i opisati strah od javnog nastupa, načine njegova očitovanja, te dati preporuke kako se s njim nositi i prevladati ga, a s ciljem poboljšanja komuniciranja u odnosima s javnošću. Preporuke koje su iznesene u radu rezultat su ranijih istraživanja i dostupne literature novijih datuma (posljednji po sadržaju tek približno sličan rad na ovu temu objavljen je u časopisu Policijska i sigurnost 2009. godine i nije imao dijelove o tome kako se nositi sa strahom od javnog nastupa)<sup>1</sup>, iskustva autora ovoga teksta i preporuka sa specijalističkog seminara.

Službenici za odnose s javnošću u bilo kojoj tvrtki, a posebice u policiji, sukladno s obvezama policije, koje proizlaze iz članka 9., Zakona o policijskim poslovima i ovlastima<sup>2</sup>, stalno su u prilici komunicirati, javno istupati i govoriti pred drugima, stoga nije teško zamisliti kakve im sve teškoće ovaj strah može donijeti, budući da im posao zahtijeva stalno javno izražavanje, koje je u odnosu na određene skupine i događaje ograničeno, te uključuje propisanu potrebu koordinacije s drugim službama, predstavnicima USKOK-a, Državnog odvjetništva ili raznih inspeksijskih tijela. Informacija mora biti točna, potpuna i pravovremena te dostupna svima pod jednakim uvjetima.

Širok je raspon svakodnevnih životnih situacija u kojima se pred policijske službenike za odnose s javnošću – glasnogovornike, postavlja zahtjev za izlaganjem pred grupom ljudi, bilo da se radi o iznošenju svog stava na sastanku organizacijske jedinice, postavljanju pitanja na predavanju ili održavanju prezentacije pred kolegama na poslu. Službenici za odnose s javnošću općenito, a tako i u policiji, imaju dužnost i obvezu prezentirati javnosti događaje iz domene djelovanja i rada organizacija, tijela i drugih subjekata, a u slučaju policije, prezentirati rad i djelovanje policije te događaja od interesa za širu javnost. Zbog toga je njihova uloga u društvu izuzetno značajna i odgovorna. Ako je dobro osmišljen i adekvatno realiziran, javni nastup donosi socijalnu, profesionalnu i ekonomsku satisfakciju. S obzirom na dobrobiti koje nosi uspješno izveden javni nastup, ne čudi da većina ljudi ima potrebu premostiti i unaprijediti ove vještine i u što većoj mjeri odagnati strah.

Ideja za obradu teme rada nastala je nakon završetka specijalističkog seminara „Javni nastup i prezentacijske vještine“ za policijske glasnogovornike u svibnju 2018. godine, u Valbadonu, gdje je autorica rada bila predavač na temu „Javni nastupi i nastupi u medijima, proaktivno izvješćivanje javnosti, govorne vježbe, neverbalna komunikacija i asertivnost“, a drugi koautor polaznik, i tom prilikom ujedno se otvorio i prostor za istraživački rad.<sup>3</sup>

## 1. ŠTO JE STRAH OD JAVNOG NASTUPA

Strah od javnog nastupa jedan je oblik tjeskobe i označava normalnu reakciju, stanje budnosti i stimulaciju svjesnosti na opasnost. Ova reakcija na opasnost može izazvati budnost, hiperaktivnost, borbenost, povlačenje ili bijeg. Ona je normalna i korisna ako mobilizira

<sup>1</sup> [https://www.mup.hr/UserDocsImages/PA/onkd/1-2009/kborovec\\_policija.pdf](https://www.mup.hr/UserDocsImages/PA/onkd/1-2009/kborovec_policija.pdf)

<sup>2</sup> Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN br. 76/2009. i 92/2014.

<sup>3</sup> Brzobjavka Ravnateljstva policije, Policijske akademije: KLASA: 118-01/18-04/30 i broj: 511-01-123-18-6. Internetski izvor: <https://www.mup.hr/novosti/5656/prvi-ovogodisnji-seminar-za-policijske-glasnogovornike>.

spremnost i funkcije budnosti jer na taj način osoba postaje sposobna prevladati teškoće i doći do željenog cilja. No, strah od javnog nastupa može izazvati i vrlo neugodno stanje napetosti, zbuđenosti ili očekivanja da će se nešto strašno dogoditi. Strah od javnog nastupa ili glosfobija jest, prema istraživanjima, jedan od najizraženijih socijalnih strahova (Furmark et al., 1999) i jedan je od glavnih simptoma socijalne fobije (Brunello et al., 2000; Stein et al., 1996). Kognitivno biheioralna teorija tvrdi da pojedinac djelomično stvara svoju društvenu fobiju preuveličavajući vjerojatnost i posljedice svog neuspjeha ili percipira govorenje pred slušateljima riskantnijima nego što ono uistinu jest. Obično je asocijacija na strah od javnog nastupa situacija u kojoj policijski službenik treba održati govor ili dati izjavu pred javnošću, pred kamerama ili diktafonima, uvijek znatiželjnim novinarima.

No, može se javiti i kada nešto treba priopćiti mnogo manjoj grupi slušatelja, održati prezentaciju, podnijeti izvješće ili razmijeniti ideje i informacije s drugim ljudima, odnosno kada predstavniku medija treba prenijeti točnu i konciznu informaciju u skladu s propisanim ograničenjima. Ono što je zajedničko svim ovim situacijama jest izlaganje nepoznatim situacijama i manjak kontrole koji izazivaju visoke razine stresa i manjak samopouzdanja, što prirodno rezultira osjećajem neugode, koje je u pravilu praćeno motornim promjenama kao što su podrhtavanje dijelova tijela, treperenje nekih grupa mišića, zategnutost mišića vrata, potiljka, ramena, neugodne bolne senzacije poput glavobolje, stezanja u grudima i teškoće u disanju. (Gregurek i Braš, 2007) U iznimnim situacijama može rezultirati potpunom paraliziranošću, bespomoćnošću, obeshrabrenošću, razdražljivošću, depresivnošću i smanjenom interpersonalnom komunikacijom. Strah od govorenja u javnosti bit će veći ako govornik nije naviknut na javne govore, ako je slušateljstvo brojno, ako je govornik izložen i izdvojen (npr. na pozornici), ako nije naviknut na pomagala (mikrofon, razglas) i kamere medija te općenito ako je previše impresioniran znakovima o važnosti govora.

Prema Hamilton (1990) postoje četiri razloga za strah od javnog govorenja, a to su strah od pogleda, strah od neuspjeha, strah od odbacivanja i strah od nepoznatog.

Strah od govorenja u javnosti ima značajan utjecaj na karijeru. Na primjer, Allison (2018) je u svojim istraživanjima pokazala da oni koji pate od te vrste straha, u prosjeku zarađuju 10 % manje i 15 % rjeđe bivaju unaprijeđeni na poslu.

Strah od javnog nastupa oblik je socijalne anksioznosti,<sup>4</sup> i može imati pojavne oblike u rasponu od lagane nervoze do paničnog straha. Ovaj strah može biti izražen kao teškoća u govorenju pred drugima ili kao nedostatak vještine adekvatnog izražavanja, a može biti i posljedica interakcije ovih dvaju fenomena. Neovisno o tome o kojem se anksioznom poremećaju radilo, manifestira se na četiri glavna područja: tjelesnom, emocionalnom, kognitivnom i biheioralnom. (Vulić-Prtorić, 2006) Postoji mnogo situacija koje mogu izazvati tremu i socijalnu anksioznost. Takve situacije u pravilu navode na razmišljanje da će doći do sramoćenja, a neke od njih su (posebice kod službenika za odnose s javnošću): javni nastup, konferencije za medije ili izlaganje pred publikom, kada su policijski službenici u središtu pažnje, (primjerice na mjestu događaja), telefonski pozivi i upiti nepoznatih ljudi, (s upitima o događajima), razgovor s važnim ljudima ili autoritetima, (priprema materijala, izjava, organizacija konferencija, koordinacije), upoznavanje novih ljudi, usmeni ispiti i testiranja.

---

<sup>4</sup> Vulić-Prtorić, A.: Anksiozna osjetljivost: Fenomenologija i teorije, Suvremena psihologija, Zagreb, 2006.

Simptomi treme i socijalne anksioznosti mogu se istovremeno proživljavati emocionalno i manifestirati tjelesno, a mogu promijeniti i ponašanje osobe. (Barlow, 2002). Kao emocionalni simptomi pojavljuju se: iracionalni strah od negativne procjene i društvenih okupljanja, pretjerana tjeskoba u svakodnevnim situacijama, pretjerana samosvjesnost, ekstremni strah od mogućeg sramoćenja i poniženja, povlačenje u sebe i osjećaj usamljenosti, nervoza. Od tjelesnih simptoma uobičajeni su: znojenje dlanova, vrtoglavica, glavobolja, crvenjenje u licu, ubrzan rad srca, drhtanje glasa, mucanje i zastoji u govoru.

Simptomi socijalne anksioznosti vezani za ponašanje su sljedeći: odgađanje susreta s drugima, izbjegavanje društvenih situacija i izlazaka u javnost, skrivanje od drugih ljudi kako bi se izbjegla neugodnost, ograničavanje društvenih aktivnosti i narušavanje kvalitete života, nemogućnost stvaranja novih prijateljstava, zatvaranje u sebe.

U okviru specijalističkog seminara „Javni nastup i prezentacijske vještine“ za policijske glasnogovornike (20 polaznika iz svih PU) u svibnju 2018. godine, u Valbadonu, obrađena je i tema „Nošenje policijskih glasnogovornika sa stresom“, koju je vodio mag. psih. Petar Fabijanić, supervizant iz kognitivno-bihevioralnih terapija i suradnik Psihološkog savjetovališta Visoke policijske škole<sup>5</sup>. Polaznici seminara, policijski službenici, glasnogovornici i službenici za odnose s javnošću, u većem dijelu s dugogodišnjim radnim iskustvom u policiji, a većina i na poslovima glasnogovornika/odnosa s javnošću, za ovu temu bili su podijeljeni u dvije grupe od po 10 polaznika. U okviru teme koju je obrađivao mag. psih. Fabijanić provedena je anketa među polaznicima koja je imala za cilj utvrditi vrste strahova i one strahove koji ukupno u najvećem udjelu prevladavaju kod policijskih glasnogovornika/službenika za odnose s javnošću. U anketi su polaznici na pitanje što kod njih izaziva strah mogli označiti jedan ili više ponuđenih odgovora: javni nastup, financijski problemi, smrt, usamljenost, visina, insekti i bube, duboka voda, mrak, bolest, letenje, dizala, vožnja automobila, psi, pokretne stepenice.<sup>6</sup> Analizom rezultata ankete koju je proveo predavač Fabijanić i s kojim su polaznici seminara upoznati odmah, došlo se do podatka da u grupi od 10 polaznika u kojoj se nalazio i koautor ovoga rada, devetero njih ili 90 % istaknulo je strah od javnog nastupa.

Ne ulazeći u strukturu i raščlanjivanje razloga straha od javnog nastupa koji je, kako je vidljivo, prevladao značajno veće „životno ugrožavajuće“ strahove i je li pitanje u anketi moglo biti drugačije koncipirano, evidentno je da i kod grupacije koja je određena za javni nastup i službenika s iskustvom u tom poslu, prevladava strah od javnog nastupa, što je potvrdilo i svrhu seminara, njegovu tematiku, a i potrebu za izradom ovoga rada.

No, pokazatelj o strahu od javnog nastupa koji prevladava i kod policijskih službenika ne treba zabrinjavati, naime Gottesman i Mauro (2006) nas uvjeravaju da su mnogi poznati svjetski govornici poput Aristotela, imali govornu manu ili su kao Ciceron ili Warren Buffet imali strašnu tremu pred javni nastup. Winston Churchill je postao poznat po svom strahu od javnog nastupa. Dok je na početku svoje političke karijere provodio sate na pripremi govora, na vrhuncu karijere mogao je održati izvrstan govor bez pripreme, a znamo da su neki od tih govora promijenili tijek povijesti.

<sup>5</sup> <http://stari.mup.hr/291115.aspx>

<sup>6</sup> Fabijanić, P., Nošenje glasnogovornika sa stresom, radni materijal za specijalistički seminar (2018), stranica 2.

## 2. KAKO PREVLADATI STRAH OD JAVNOG NASTUPA

Brojne knjige, članci, CD-ovi i tečajevi<sup>7</sup> na temu straha od javnog nastupa, nude bezbrojne savjete i načine premošćivanja takva straha. Osjećati previše straha pred javni nastup analogno je situaciji kada se leti avionom s preteškom prtljagom – nešto će se morati odbaciti ili će višak biti dodatno naplaćen prilikom prijave za let. Stres i strah ne moraju imati nužno negativan utjecaj na kognitivne funkcije, već ih u određenim situacijama mogu čak poboljšati (tzv. Yerkes-Dodsonov zakon), što potvrđuju razna istraživanja, među ostalima i Nikolić i Ivaković (2014) koje su zaključile – da kada je riječ o zadacima koji sami po sebi ne predstavljaju veliko opterećenje - dodatna pobuđenost kao posljedica djelovanja umjerenog stresa, dovodi do poboljšanja učinka, dok kod kognitivno najkompleksnijih zadataka, stres ima negativan utjecaj na učinak. Umjereni strah od javnog nastupa dobar je i koristan jer izostrava osjetila i potiče svjesnost (npr. o potrebi dodatnog učenja i vježbe), pomaže glasnogovorniku ostvariti puni potencijal, mobilizirati sve raspoložive snage i sredstva i postići bolje rezultate (Muguku, 2018). Osim što motivira, strah pomaže u pripremi i oporavku nakon pogrešaka (Mar, 2012). Na početku, savjet svim policijskim službenicima za odnose s javnošću glasi: suočiti se s činjenicom da je javni nastup neminovan, trebaju biti sigurni da su dovoljno obrazovani, stručni i iskusni o svom radu i radu policije govoriti javno. Za svladavanje straha od javnog nastupa najbolje je suočavanje sa situacijama koje taj strah izazivaju, tj. što češće izlaziti pred slušatelje.

### 2.1. Jačanje samopouzdanja

Nedostatak samopouzdanja čest je uzročnik straha od javnog nastupa<sup>8</sup>, a kako su samopouzdanje i vjera u sebe ključni za ostvarenje svakog cilja, službenicima za odnose s javnošću savjetuje se općenito raditi na sebi. Sa samopouzdanjem se ne rađa, gradi ga se kroz iskustvo, za što je potrebno vrijeme, jaka volja i ustrajnost. Pred javni nastup nije dobro razmišljati: *Ja to ne mogu, nisam spreman/a, teško je, to nije za mene* i sl.<sup>9</sup> Takva razmišljanja treba zamijeniti sa *mogu, hoću, znam*, a nakon obavljena posla sa: *Možda nije biti savršeno, ali dao/dala sam sve od sebe, ponosan/a sam na sebe*. Važno je pozitivno gledati na situaciju i okružiti se pozitivnim ljudima.

Kako bi glasnogovornici znali koliko dobro podnose izazovne situacije, moraju znati gdje su im granice. Da bi se granica pomicala, najprije ju treba odrediti. Nepoznavanje granica izaziva nesigurnost, a nesigurnost je veliki neprijatelj samopouzdanja (Carnegie, 2017). No, kao sa svime u životu, previše samopouzdanja nije dobro jer potiče superiorno, oholo, hvalisavo ponašanje. Osobe s previsokim razinama samopouzdanja u pravilu imaju neopravdano visoko mišljenje o sebi i neosjetljivi su na svoje mane i slabosti. Tyrell<sup>10</sup> uspoređuje samopouzdanje s lijekovima: uravnotežena količina pomaže, a prevelika može naškoditi. U

<sup>7</sup> Jedan od najpoznatijih tečajeva, onaj Dalea Carnegiea održava se bez prekida od 1912.

<sup>8</sup> Samopouzdanje je stav koji pojedincu pruža pozitivno doživljavanje samoga sebe, situacije u kojoj se nalazi i svijeta oko sebe, a često je rezultat usmjerenja na nerealna očekivanja ili tuđe standarde. MojPosao.net (2018).

<sup>9</sup> Ako imate pretjeranu tremu tijekom nastupa, to ne znači da ste nekompetentni za posao kojim se bavite.

<sup>10</sup> <https://www.self-confidence.co.uk/articles/why-high-self-esteem-is-a-bad-thing/>

cilju izgradnje samopouzdanja također se savjetuje promijeniti negativno mišljenje o sebi u ono pozitivno<sup>11</sup> i ponašati se prema sebi kao prema najboljem prijatelju ili prijateljici.

Također, puno je korisnije sjećati se uspjeha, onoga što je dobro obavljeno, nego neuspjeha jer prošlost se ne može promijeniti. Osobe koje ne poznaju sebe, s razlogom imaju osjećaj kako se na sebe ne mogu osloniti, niti vjerovati same sebi. Osobe s niskim samopouzdanjem često se oslanjaju na ono što trenutačno rade kako bi definirale osjećaj o sebi. Njima je potrebno pozitivno iskustvo kako bi neutralizirale negativne misli o sebi. Čak i tada, pozitivan osjećaj (zbog pohvale nadređenih ili uspjeha u poslu) privremen je. Kod osoba sa zdravom razinom samopouzdanja mišljenje o sebi temelji se na poznavanju sebe, svojih kvaliteta, mana i jakih strana, snaga i ograničenja i mirenja s njima. Važno je da su samouvjerene osobe svjesne svojih slabih točaka jer ih jedino tako mogu ispraviti. Takve osobe prihvaćaju i cijene sebe bez obzira na privremene neuspjehe. Put do samopouzdanja je dugačak pa treba ići malim koracima.

Lakše je izgraditi samopouzdanje ako se postave realni ciljevi i bilježi sve što je ostvareno. U zaključku, vrhunski glasnogovornici imaju samopouzdanje koje izvire iz dobre pripreme za nastup te iskustvo koje uključuje i neuspješne nastupe.

## 2.2. 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.

Korisno je i postavljanje realnih ciljeva pri čemu put do velikog cilja treba biti popločen malim, ali izazovnim dionicama. Poželjno je, stoga, stav da loš javni nastup stvara nepopravljive probleme te da se javni nastup mora svidjeti baš svima – pretvoriti u želju, odnosno preferenciju: *želim ostaviti dobar dojam (želim im se svidjeti, biti dobar/a i sl.), ali to nije nužno (nije katastrofa, nije poraz)*. Genard (2014) nudi sličan savjet i inzistira na tome da je vrlo korisno odustati od perfekcionizma i prekinuti s negativnom ili pretjeranim očekivanjima. Nitko nije savršen, a pogotovo ne uvijek i zato je potrebno smanjiti kriterije i biti dovoljno dobar/a, umjesto savršen/a. Uostalom, slušatelji ne očekuju savršenstvo. Službenici za odnose s javnošću ne mogu dati više od onoga što jesu i što znaju, a to je ono što javnost očekuje. Oni koji nastoje biti savršeni, zapravo pokušavaju biti netko drugi, što pridonosi padu samopouzdanja.

Glasnogovornici bi se trebali truditi svojim slušateljima pružiti nešto vrijedno, umjesto da svoju pozornost zaokupe time kako će izgledati njihov nastup.

<sup>11</sup> „Čovjek često postaje ono što misli o sebi“, Mahatma Gandhi.

### 2.3. Usmjerenost na sadržaj i publiku

Kako bi se policijski službenici pripremili za javni nastup, osigurali od događaja koje ne mogu kontrolirati i održali poseban odnos sa slušateljima, trebali bi prestati razmišljati o sebi, kako se osjećaju ili o uspjehu/neuspjehu svog nastupa, i potpuno se usredotočiti na ono što govore, na svoje slušatelje i interakciju s njima. Usmjerenost ka slušateljima dokazano opušta napetost, a pažnja usmjerena na aktivnost, donosi dvostruku korist (Weissman, 2010). Ne samo da će izvođenje biti uspješno nego u takvim situacijama glasnogovornici neće imati dovoljno kapaciteta baviti se strahovima, tjelesnim senzacijama i negativnim predviđanjima. Glasnogovornicima mora biti stalo do slušatelja i neće pogriješiti dokle god slušateljima iskreno daju ono što smatraju da slušatelje u tom trenutku zanima ili da im je važno, jer prava svrha javnog nastupa jest dati publici nešto vrijedno, a ne primati odobravanje, slavu, poštovanje i sl.

U svladavanju straha u poslovnim i privatnim izazovima pomaže i uspoređivanje s drugima: *Ako je on to mogao, moći ću i ja. Možda će mi trebati više pripreme, ali ću uspjeti jer smo u konačnici svi isti.* Osobe koje si to mogu reći, svrstavaju sebe u iste gabarite s onima koji su nešto slično već uspjeli napraviti (i preživjeli) i tako rade na svom samopouzdanju.

### 2.4. Afirmacija

„Prirodni lijek“ koji je svima na raspolaganju u suočavanju sa strahom od javnog nastupa jest afirmacija. To je pozitivna izjava da se nešto događa. Na primjer, izjavu: *Nemam se čega bojati* treba zamijeniti s *Osjećam se spreman/a*.

Afirmaciju treba uvijek izreći u sadašnjem vremenu, npr. *Dobro sam pripremljen/a i spreman/a za dobru prezentaciju, Izgledan 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<sup>12</sup>. 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<sup>13</sup>. Iako se javni nastup zbog nedostatka osobnog kontakta licem-u-lice uvelike razlikuje od razgovora, ove dvije vrste komunikacije imaju mnogo sličnosti te je korisno govor u javnosti percipirati kao susret sa slušateljima. U tom slučaju izlazak pred slušatelje postaje nešto vrlo prirodno i samim time znatno manje stresno te je veća vjerojatnost da će grč u želucu popustiti.

### 2.5. Vizualizacija

Mnogi autori, među njima i Tafra-Vlahović (2013) smatraju vizualizaciju najprikladnijom tehnikom za smanjivanje straha od javnog nastupa. Tehnika se sastoji u tome da govornik zamišlja pozitivnu i detaljnu sliku sebe u situaciji kada drži kvalitetan govor s velikim samopouzdanjem. Vizualizacija je djelotvorna jer se pomoću nje postavljaju ciljevi i zamišljaju situacije u kojima je taj cilj ostvaren, zamišlja se uspjeh, što ispunjava osobu pozitivnom energijom.

---

<sup>12</sup> [https://www.huffingtonpost.com/heather-wagoner/the-resilience-mantra\\_b\\_11031118.html](https://www.huffingtonpost.com/heather-wagoner/the-resilience-mantra_b_11031118.html)

<sup>13</sup> <https://www.freeaffirmations.org/guide-to-using-positive-affirmations>



## 2.6. Priprema i vježba

Knjige koje se bave temom straha od javnog nastupa navode slične savjete i ističu važnost pripreme i vježbe kao ključne čimbenike za razvijanje povjerenja u vlastite sposobnosti (Gottesman i Mauro, 2016., Hamilton, 1990., Škarić, 2008.). Prije javnog nastupa ključno je saznati tko će biti slušatelji jer nastup treba prilagoditi njima, njihovoj dobi, predznanju, iskustvu, stavovima, razlozima zašto su se okupili i sl. Istraživanja stručnjaka s Mayo klinike iz SAD-a pokazuju da što bolje govornici poznaju temu o kojoj će pričati i što im je više stalo zadovoljiti interese svojih slušatelja, manja je mogućnost pogreške<sup>14</sup>. Materijali kojima će se koristiti tijekom nastupa trebaju biti jasan podsjetnik, kratak i dobro organiziran pregled činjenica i informacija u obliku kratkih natuknica. Glasnogovornici ne bi smjeli zaboraviti da se pisani tekst ponaša po drugačijim zakonitostima od izgovorenog. U govoru treba koristiti jasne, krake forme preciznog tijeka, jednostavne i logične; tj. treba slijediti način govora koji se uobičajeno koristi u razgovoru. Bilješke možda neće trebati, ali sama činjenica da su spremne, smanjit će tremu. Korisno je vježbati izgovoriti svoj govor jer što se više puta to napravi, osjeća se više užitka i samopouzdanja. On se može izgovoriti samom sebi (ali obavezno naglas), može se snimiti ili iskoristiti kolege ili prijatelje kao slušatelje (tako se može dobiti pozitivna kritika, korisni savjeti i podrška). Neposredno prije govora treba napraviti nešto što opušta. Dobro je doći ranije, prije izlaska pred slušatelje, nekoliko puta duboko udahnuti. Savjetuje se kretati se tijekom govora, kako bi glasnogovornici ostali opušteni i prirodni. Čaša vode pri ruci uvijek je dobrodošla. Tijekom izlaganja dobro je razmišljati samo o sljedećem najbližem koraku kako bi se zadržala kontrola nad sobom i onime što se radi.

Nema potrebe previše razmišljati unaprijed. Neki govornici ističu da im je u svladavanju treme na početku govora jako korisno usmjeriti pažnju na jednu točku na zidu malo iznad glava slušatelja. Čarobni napitak protiv treme ne postoji, ali govornicima na raspolaganju stoji niz tehnika i strategija. Govornici koji su spremni raditi na sebi, upoznat će se s njima i odabrati one koje najbolje odgovaraju njihovoj osobnosti, vrsti posla kojim se bave ili situaciji.

## 2.7. Vježbe za smanjenje straha od javnog nastupa

U cilju svladavanja straha od javnog nastupa, Gottesman i Mauro (2006) savjetuju vježbe zagrijavanja prije nastupa koje pomažu boljoj cirkulaciji krvi, regulaciji rada srca i smirivanja disanja, kako bi energija tijela bila što ravnomjernije raspoređena. Oni također predlažu četiri vježbe opuštanja: vježbe disanja, vježbe napetosti i opuštanja, vježbe pod nazivom Krpena lutka<sup>15</sup> te vježbe aerobika (npr. 50 čučnjeva). Lessac (1997) naglašava da je disanje u velikoj mjeri povezano s borbom protiv stresa i treme. Svaka želja za opuštanjem i smirivanjem za vrijeme neke stresne situacije, želja za dobrim glasom i smanjenjem napetosti, sve vježbe opuštanja tijela kao i vježbe za glas i izgovor počinju od pravilnog disanja jer ukoliko postoji napetost u vratu, govornici će forsirati glas iz grla i tako onemogućiti zanimljiva obojenja svoga glasa. Slično tome, Varošaneć-Škarić (2010) i Miljković i Rijavec (2001) naglašavaju da su za pravilno disanje najvažniji mišići abdomena i dijafragme (ošita).

<sup>14</sup> <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/specific-phobias/expert-answers/fear-of-public-speaking/faq-20058416>

<sup>15</sup> Prvo spustiti glavu na grudi, spuštamo se jedan po jedan kralježak, sve dok se ne prelomimo u struku. Opuštamo se njišući se lijevo-desno. Kada se potpuno opustimo, počinjemo se podizati. Na kraju duboko udahnemo i opustimo ramena. Vježba se ponavlja 3 puta.



### 3. ZAKLJUČAK

Mark Twain je isticao da postoje dvije vrste govornika: oni koji imaju tremu i oni koji lažu o tome. Stoga je važnost edukacije, proučavanje sadržaja o ovoj tematici izrazito bitno – jer strah od javnog nastupa kao prirodnu reakciju koja može blokirati sposobnost govornika – uspješnom edukacijom i primjenom odgovarajućih tehnika koje su opisane i u ovom radu – može se učinkovito kontrolirati i svesti na okvire koji će rezultirati uspješnim javnim nastupom. Dakle, svima će u cilju svladavanja straha od javnog nastupa dobro doći sljedeće: dobro se upoznati s temom o kojoj će se govoriti, vježbati svoj govor pred publikom, vizualizirati uspjeh, disati polako i duboko, koristiti afirmacije, usredotočiti se na ono što se želi reći slušateljima, i najvažnije: gledati pozitivno na situaciju. „Neaktivnost izaziva sumnju i strah“. Djelovanje donosi samopouzdanje i hrabrost. Želite li pobijediti strah, nemojte sjediti kod kuće i razmišljati o strahu. Izadite van i djelujte. (Dale Carnegie) Vrhunski glasnogovornici imaju samopouzdanje koje izvire iz dobre pripreme za nastup te iskustvo koje uključuje i neuspješne nastupe.

### LITERATURA

1. Allison, K. (2018). 5 Shocking Public Speaking Statistics. <https://www.ethos3.com/2018/03/5-shocking-public-speaking-statistics/> (pristupljeno 21. 08. 2018.).
2. Barlow, D.H. (2002). *Anxiety and Its Disorders: The Nature of Anxiety and Panic*. New York – London: The Guilford Press.
3. Brunello, N., Den Boer, J. A., Judd, L. L., Kasper, S., Kelsey, J. E., Lader, M., ... & Montgomery, S. A. (2000). Social phobia: diagnosis and epidemiology, neurobiology and pharmacology, comorbidity and treatment. *Journal of affective disorders*, 60(1), 61. – 74.
4. Carnegie, D. (2017). *How to develop self-confidence and influence people by public speaking*. Simon and Schuster.
5. Carnegie, D., and Esenwein, J.B. (2017). *The art of public speaking*. Courier Dover Publications.
6. Fabijanić, P. (2018). Nošenje glasnogovornika sa stresom, radni materijal za specijalistički seminar, stranica 2.
7. Furmark, T., Tillfors, M., Everz, P. O., Marteinsdottir, I., Gefvert, O., & Fredrikson, M. (1999). Social phobia in the general population: prevalence and sociodemographic profile. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 34(8), 416. – 424.
8. Genard, G. (2014). *Fearless speaking*. Arlington: Cedar & Maitland.
9. Gottesman, D., Mauro, B. (2006). Umijeće javnog nastupa: osvojite govornicu koristeći se glumačkim vještinama. *Naklada Jesenski i Turk, Zagreb*; 119. – 128.
10. Gregurek, R., Braš, M. (2007). Psihoterapija anksioznih poremećaja. *Medix: specijalizirani medicinski dvomjesečnik*, 13(71) str. 72. – 74.
11. Hamilton, G. (1990). *Public speaking for college and career*. McGraw-Hill, New York.

12. Lessac, A. (1997). *The use and training of the human voice*. McGraw-Hill, New York.
13. Miljković, D., Rijavec, M. (2001). *Kako svladati tremu?* IEP, Zagreb, Karlovac.
14. MojPosao.net (2018). Samopouzdanje-snaga koja izvire iznutra, <https://www.moj-posao.net/Press-centar/Details/68033/Samopouzdanje-snaga-koja-izvire-iznutra/4/> (pristupljeno 21. 08. 2018.).
15. Muguku, D. (2018). The Positive side of fear – 15 benefits of fear, <https://www.thriveyard.com/the-positive-side-of-fear-15-benefits-of-fear/> (pristupljeno 21. 08. 2018.).
16. Nikolić, M., Ivaković F. (2014). Učinak u različito kompleksnim kognitivnim zadacima u stresnim uvjetima. *Acta Iadertina*, 11(1), str. 23. – 33.
17. Sawchuk, C.N. (2018). Fear of public speaking: How can I overcome it?. <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/specific-phobias/expert-answers/fear-of-public-speaking/faq-20058416> (pristupljeno 21. 08. 2018.).
18. Stein, M. B., Walker, J. R., & Forde, D. R. (1996). Public-speaking fears in a community sample: Prevalence, impact on functioning, and diagnostic classification. *Archives of General Psychiatry*, 53(2), 169. – 174.
19. Škarić, I. (2008). *Temeljci suvremenog govorništva*. Školska knjiga, Zagreb.
20. Tafra-Vlahović, M. (2013). *Javni govor-priprema, nastup, utjecaj*. Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“, Zapešić.
21. Tyrrell, M. (2018). Why High Self Esteem is a Bad Thing <https://www.self-confidence.co.uk/articles/why-high-self-esteem-is-a-bad-thing/> (pristupljeno 21. 08. 2018.).
22. Varošaneć-Škarić, G. (2010). *Fonetska njega glasa i izgovora*. FF press, Zagreb;
23. Vulić-Prtorić, A. (2006). *Anksiozna osjetljivost: fenomenologija i teorije* [https://bib.irb.hr/datoteka/858673.Anksiozna\\_osjetljivost.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/858673.Anksiozna_osjetljivost.pdf) (pristupljeno 2. 9. 2018).
24. Wagoner, H. (2017). The resilience mantra [https://www.huffingtonpost.com/heather-wagoner/the-resilience-mantra\\_b\\_11031118.html](https://www.huffingtonpost.com/heather-wagoner/the-resilience-mantra_b_11031118.html) (pristupljeno 21. 08. 2018.).
25. Weissman, J. (2010). *Najbolji presenter: tehnika, stil i strategija najpoznatijeg američkog trenera govorništva*. Grafičko oblikovanje „Mato“, Zagreb.
26. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima RH, Narodne novine 76/2009. i 92/2014.

Summary

---

**Ljerka Sedlan König, Velibor Peulić, Goran Matijević**

**Public Speaking Fear and How to Overcome It**

Public Relations Officers (in other companies and the Ministry of the Interior) during their work encounter various forms of communication during which fears of public appearing often arise. Work defines the fear of public appearance, describes the forms and symptoms that are manifested, references to relevant literature, and makes recommendations based on recent scientific works on how to control and ultimately overcome the fear of public appearances.

**Key words:** communication, public speaking, fear, public speaking officers, police.