

# Studentska izlaganja: javno sebstvo, emocije i emocionalni rad iz perspektive simboličkog interakcionizma

---

**Bobinac, Magda**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:977642>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-03**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru  
Odjel za sociologiju  
Sveučilišni diplomski studij  
Sociologija

**Magda Bobinac**

**Studentska izlaganja: javno sebstvo, emocije i  
emocionalni rad iz perspektive simboličkog  
interakcionizma**

**Diplomski rad**

Zadar, 2024.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za sociologiju  
Sveučilišni diplomski studij  
Sociologija

Studentska izlaganja: javno sebstvo, emocije i emocionalni rad iz perspektive simboličkog  
interakcionizma

Diplomski rad

Student/ica:

Magda Bobinac

Mentor/ica:

Prof. dr. sc. Saša Božić

Zadar, 2024.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Magda Bobinac**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Studentska izlaganja: javno sebstvo, emocije i emocionalni rad iz perspektive simboličkog interakcionizma** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 1. listopada 2024.

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Prezentiranje kao čin izvođenja na pozornici</b> .....	2
<b>3. Upravljanje dojmom u interakcijama</b> .....	4
<b>4. Emocionalni rad prilikom izvođenja na pozornici</b> .....	6
<b>5. Izgradnja identiteta u interakcijama</b> .....	9
<b>6. Metodologija istraživanja</b> .....	15
6.1 <i>Predmet istraživanja</i> .....	15
6.2 <i>Ciljevi i svrha istraživanja</i> .....	15
6.3 <i>Istraživačka pitanja</i> .....	15
6.4 <i>Metode istraživanja</i> .....	15
6.5 <i>Uzorak istraživanja</i> .....	16
<b>7. Analiza rezultata</b> .....	17
7.1 <i>Kulturni scenarij za studentska izlaganja iz perspektive studenata</i> .....	17
7.2 <i>Utjecaj situacijskih čimbenika na uspješnost izlaganja</i> .....	19
7.3 <i>Emocije i uloga emocija u kontekstu studentskih izlaganja</i> .....	22
7.4 <i>Emocionalni rad prilikom izlaganja</i> .....	25
7.5 <i>Upravljanje dojmovima prilikom izlaganja</i> .....	27
7.6 <i>Uloga interakcija u potvrđivanju i izgradnji sebstva</i> .....	34
7.7 <i>Izgradnja ukupnog sebstva</i> .....	39
<b>8. Promatranje sa sudjelovanjem – seminarska nastava</b> .....	41
<b>9. Zaključak</b> .....	43
<b>10. Literatura</b> .....	46

Sažetak

**Studentska izlaganja: javno sebstvo, emocije i emocionalni rad iz perspektive simboličkog interakcionizma**

U središtu ovog diplomskog rada su studentska izlaganja, odnosno izgradnja i prezentacija javnog sebstva, emocije i emocionalni rad iz perspektive simboličkog interakcionizma. Cilj je bio dobiti uvid u prezentiranje i izgradnju sebstva studenta u kontekstu izlaganja propisanih kulturnim scenarijem. Osim toga, cilj je bio dobiti uvid u emocije i njihovu ulogu u prezentaciji sebstva te načine upravljanja dojmovima prilikom studentskih izlaganja. Uz to nastojao se dobiti uvid u važnost interakcija u prezentaciji i izgradnji sebstva u tom kontekstu. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 7 sudionika/ca, odnosno studenata/ica Sveučilišta u Zadru s kojima su se proveli polustrukturirani intervjui i promatranje sa sudjelovanjem koje se odnosilo na promatranje seminarskih izlaganja. Rezultati istraživanja pružaju uvid u izgradnju i prezentaciju javnog sebstva, emocije i njihovu ulogu u tom procesu, načine upravljanja dojmom te ulogu interakcija u kontekstu izlaganja.

Ključni pojmovi : javno sebstvo, emocionalni rad, upravljanje dojmom, studentska izlaganja, interakcije

Summary

**Student presentations: public self, emotions and emotional work from the perspective of symbolic interactionism**

The focus of this thesis are student presentations, the construction and presentation of the public self, emotions and emotional work from the perspective of symbolic interactionism. The goal was to gain insight into the presentation and construction of the student's identity in the context of presentations prescribed by the cultural scenario. In addition, the goal was to gain an insight into emotions and their role in self-presentation, as well as the ways of managing impressions during student presentations. Further on, an effort was made to gain insight into the importance of interactions in the presentation and construction of the self within that context. A total of 7 participants, students of the University of Zadar, took part in the research, with whom semi-structured interviews and participatory observation related to the observation of seminar presentations were conducted. The results of the research provide insight into the construction and presentation of the public self, emotions and their role in that process, ways of impression management and the role of interactions in the context of presentation.

Keywords: public self, emotional work, impression management, student presentations, interactions

## 1. Uvod

Kada je riječ o procesima identiteta, simbolički interakcionizam svoju važnost ima i danas te se u posljednjih nekoliko desetljeća uvelike koristi u teoriji uloga kako bi se razumjeli procesi identiteta. Sebstvo kao takvo postoji onda kada je akter svjestan uloge i značajnog drugog u interakciji za izgradnju samog sebe te je ono uvijek rezultat interakcije sa značajnim drugim (Šijaković i Vilić, 2019).

Akteri u interakcijama preuzimaju određene uloge, koje se mogu definirati kao društveni položaji. Uloge uvijek podrazumijevaju očekivanja koja akter mora ispuniti, a koja su povezana sa ponašanjem kako samog aktera, tako i drugih s kojima je u interakciji. Osobe imaju tendenciju ponašati se na predvidljive načine, ovisno o društvenim identitetima i okolnostima u kojima se nalaze. Na neki način to povezujemo sa kazališnom izvedbom, glumci izvode određene uloge za koje postoji predvidljiv scenarij, riječ je o društvenim ponašanjima koja su karakteristična za određenu ulogu koju ti akteri preuzimaju, a koja sa sobom donosi pravila i očekivana ponašanja kojih se ti akteri pridržavaju. Očekivanja povezana sa ulogama se usvajaju iskustvom te su osobe istih svjesne (Biddle, 1986).

U središtu ovog rada je izgradnja i prezentacija sebstva studenata u kontekstu studentskih izlaganja tijekom studiranja. Nastojali su se dobiti uvidi u emocije i ulogu emocija, načine upravljanja dojmovima, emocionalni rad te važnost interakcija za izgradnju javnog sebstva u aktivnostima studentskih izlaganja. Naglasak je pri tom stavljen na strukturiranje prednjeg i stražnjeg plana, oslanjajući se na Goffmanovu teoriju kazališne izvedbe. U prvom dijelu rada prikazana su određena teorijska polazišta na koja se rad oslanja te istraživanja povezana sa navedenom tematikom. Nakon toga slijedi prikaz metodologije istraživanja i u konačnici prikaz analize i interpretacije rezultata istraživanja. Na samome kraju nalazi se zaključak i popis korištene literature.

## 2. Prezentiranje kao čin izvođenja na pozornici

Interakcija podrazumijeva utjecaj pojedinaca na međusobne postupke. Goffman uz to uvodi performans kao koncept koji se odnosi na djelovanje aktera u interakciji, a koji za cilj ima utjecaj na značajnog drugog. Društvena uloga koju je akter preuzeo u ovim situacijama interakcije podrazumijeva prava i dužnosti koji su onda povezani sa statusom. Uz to, akter koji igra ulogu, uvijek očekuje od publike ozbiljno shvaćanje dojma kojeg stvara, odnosno traži od publike da vjeruje kako akter kojeg vide ima attribute koje predstavlja da posjeduje i da je situacija onakva kakvom se i čini (Goffman, 1956). Maska se na neki način odnosi na predodžbu koju pojedinac formira o sebi, odnosno uloga kojoj teži i koju želi preuzeti. Odnosno, koncepcija uloge postaje ujedno i dio osobnosti pojedinca (Goffman, 1956). U ovom kontekstu emocije imaju ulogu u procjenjivanju vlastitog mjesta u društvu, odnosno pojedinci promišljaju tko su u odnosu na druge aktere te ukoliko nisu zadovoljni dolazi do promjena, emocionalnog rada u interakcijama te se na taj način mijenjaju, kako bi promijenili vlastiti položaj u društvenoj interakciji (Clark, 1990, prema Fields, Copp, Kleinman, 2006).

Okupljanje i interakcija se prema Goffmanu sastoje od „glumaca“ koji znaju kako bi se trebali ponašati i što govoriti prema kulturnom scenariju te na taj način predstavljaju sebe drugima na pozornici uz opremu i različite rekvizite (Turner, Stets, 2011). Izvedba je dakle, definirana kao sve aktivnosti pojedinca u interakciji s publikom koje ujedno imaju i utjecaj na istu. To je dio prednjeg plana na temelju kojeg se definira situacija za promatrače. Akter prilikom stvaranja prednjeg plana koristi rekvizite, a sama pozornica uključuje namještaj, raspored predmeta i pozadinske predmete. Takva pozornica je fiksna, što znači da akteri koji izvode performans moraju započeti izvedbu na pozornici i prekinuti istu kada je napuste. Osim prostorije i osoba može imati neka fizička obilježja koja su dio prednjeg plana kao što je status, spol, dob, govor, geste i sl. (Goffman, 1956).

Određene društvene pozornice mogu biti institucionalizirane na način da se sastoje od stereotipnih očekivanja koje takva pozornica iziskuje. Odnosno, akter preuzima određenu ulogu koja ima već uspostavljenu pozornicu te često nastoji publici ponuditi idealizirane dojmove, što postiže na različite načine. Konkretnije, pojedinac ukoliko želi biti uspješan, neophodno je da ponudi scenu koja realizira stereotipe publike, ukoliko pojedinac želi prikazati idealne standarde prilikom svoje izvedbe, mora isto tako sakriti djelovanje koje onda nije u skladu sa propisanim standardima (Goffman, 1956).

Publika u interakciji prikuplja informacije o akteru ili uvodi u interakciju informacije koje već posjeduje. Ono što publiku zanima je akterovo poimanje sebe, stav prema toj istoj



publici, kompetentnost i sl. Te informacije su nužne jer definiraju situaciju u određenom smislu. Publika na temelju tih informacija onda može predvidjeti, odnosno znaju što očekivati od aktera na pozornici, samim time će znati kako djelovati u interakciji. Ukoliko publika nije upoznata sa akterom na „pozornici“, oni mogu prikupljati informacije iz ponašanja ili izgleda te primjenjuju prethodno iskustvo sa pojedincem sličnim njemu, što sa sobom nosi i primjenu stereotipa. Osim toga, publika se može osloniti na to što pojedinac govori i na koji način stvara sliku o sebi. No, informacije kao što su stavovi, uvjerenja ili pak emocije se mogu utvrditi isključivo neizravno, dakle kroz priznanja ili nenamjernu ekspresiju (Goffman, 1956).

Publika ili drugi u interakcijama procjenjuju pojedinca, samim time mogu biti impresionirani onime što akter prenosi ili mogu biti skeptični prema njegovoj aktivnosti. Velika se važnost u interakcijama pridaje procjeni drugih i tome kako je pojedinac prenio određeni dojam. Ukoliko se prezentacija aktera u interakciji diskreditira, akter se može osjećati posramljeno i definicija situacije se tada mijenja, drugi se mogu osjećati nelagodno ili biti nastrojeni neprijateljski te se interakcija u tom trenutku raspada. Konačno, akter koji iskazuje posjedovanje određenih društvenih karakteristika, mora imati potvrdu drugih da je ono što akter tvrdi da jest (Goffman, 1956.)

Studentska izlaganja se isto tako mogu promatrati kao predstavljanje sebstva na pozornici koja je ujedno i institucionalizirana. Akteri preuzimaju ulogu studenta u kontekstu izlaganja te se ponašaju u skladu s propisanim kulturnim scenarijem za tu situaciju. Akteri preuzimanjem uloge postaju svjesni pravila koje određena uloga sa sobom nosi pa tako i uloga studenta. Preuzimanjem uloge prilikom studentskih izlaganja moguće je govoriti o prednjem i stražnjem planu jer je to način predstavljanja sebstva vezanog uz ulogu koju akter preuzima. Sebstvo koje nije povezano sa ulogom i pravilima koje ona propisuje se ne prikazuje pred publikom, samim time dolazi do razdvajanja prednjeg i stražnjeg plana. Preuzimanje uloge na institucionaliziranoj pozornici se onda može povezati sa studentskim izlaganjima kao načinom predstavljanja sebstva na pozornici.

### 3. Upravljanje dojmom u interakcijama

Ukoliko se interakcija promatra iz perspektive aktera, sam akter ima za cilj predstaviti se na način na koji on sam želi, u smislu da postoje različiti ciljevi koje akter može željeti postići kao krajnji ishod interakcije. To kontroliranje interakcije se događa kroz utjecaj na definiciju situacije koju formuliraju drugi, ali akter može djelovati na način da ostavlja dojam koji onda navodi druge da djeluju u skladu sa ciljem aktera, odnosno da bi u interakciji prenio ono što želi prenijeti. Ti postupci onda utječu na definiciju situacije. Akteri tako mogu djelovati proračunato, u smislu da se izražavaju na način koji će uzrokovati poželjan odgovor publike, odnosno drugih. Ovo je slučaj kada određena grupa ili pak društveni status zahtijevaju određenu vrstu djelovanja i izražavanja kako bi akter bio prihvaćen od strane publike (Goffman, 1956).

U interakcijama isto tako postoje preventivne prakse za diskreditirajuće pojave koje akter nije uspio izbjeći, ovakve prakse se nazivaju još i obrambenim praksama, a koristi ih akter u svrhu čuvanja početne definicije situacije. Riječ je o različitim tehnikama kako bi se očuvao dojam tijekom prisutnosti drugih (Goffman, 1956). Akteri u interakcijama uobičajeno paze na što više detalja u izvedbi kako bi ostavili dojam koji je primjeren za cjelokupnu definiciju situacije. Ključno za istaknuti u ovim situacijama jest da neka gesta koja je nenamjerna, nije za osudu, ali dovodi do osude zbog toga što se razlikuje od službene definicije situacije. Takve situacije su primjerice kada akter slučajno izrazi nesposobnost, neprimjerenost ili pak nepoštovanje. To se može dogoditi u situacijama kada se akter spotakne, zijeva i sl. Osim navedenog moguće je da odaje dojam nedovoljne ili pak prevelike zabrinutosti za tijek interakcije pa je tako primjerice moguće zaboravljanje riječi, zamuckivanje, pokazivanje nervoze ili pak fizički izraz neprimjerenih emocija kao što je smijeh, što može biti indikator sreće ili pak srama te ljutnja. Važno je shvaćanje takvih izvedbi kao nečega što je krhko i nečega čiji tijek mogu narušiti vrlo male pogreške (Goffman, 1956).

Goffman uvodi pojam ekspresivne koherentnosti koja je nužna u takvim izvedbama. Inherentno za ljudska bića jest promjenjivost raspoloženja i energije koje se onda mijenjaju iz trenutka u trenutak, no kada je akter pred publikom, ne smije biti podložan takvim promjenama (Goffman, 1956). Akteri isto tako mogu unaprijed odrediti kako se najbolje predstaviti drugima te unaprijed uvježbavati ono što će izvoditi. Tako se mogu pripremiti za buduće nepredviđene situacije što se postiže upravo uvježbavanjem rutine. Opres aktera je utoliko veći, što su važnije posljedice ponašanja aktera u određenim izvedbama (Goffman, 1956).

Publika može isto tako pomoći u održavanju dojma, primjerice neprimjećivanjem prisutne pogreške u izvedbi aktera. Uz to sklona je pokazivati suosjećanje kada je akter

početnik, tako što se suzdržava od uzrokovanja poteškoća. Sam akter u takvim situacijama mora biti osjetljiv na znakove publike kojima ga upozorava da je nešto u izvođenju neprihvatljivo te da modificira izvedbu (Goffman, 1956). Publika koja sudjeluje u interakcijama se može praviti da ne primjećuje nelagodu i sram te aktera koji osjeća te negativne emocije uvjeravati kako je sve u redu. No, prilikom doživljavanja srama često se javljaju i neke druge popratne emocije kao što su ljutnja ili tuga, a akteru koji doživljava takve emocije se pripisuju određene karakteristike kao što je slabost, inferiornosti i sl. (Goffman, 1956:266, prema Kišjuhas, 2017).

Kada se pojedinčeva aktivnost odvija u prisutnosti publike, neki dijelovi aktivnosti su ekspresivno naglašeni, dok su drugi potisnuti jer postoji strah od diskreditiranja poticajnog dojma. Naglašava se u prednjem planu ono što se želi prikazati, dok se u stražnjem planu nalazi sve ono potisnuto. U stražnjem planu pojedinac može odbaciti taj prednji dio i odmaknuti se od onoga što glumi pred publikom (Goffman, 1956). Akt prekidaju kada se predstavljanje pred publikom završi, stražnji plan onda više nije u granicama publike i tu ne postoji neka formalnost, no u prednjem planu taj ton formalnosti prevladava (Goffman, 1956).

Akter koji pamti ulogu i prilikom izvođenja ne čini nenamjerne geste ili pogreške, naziva se disciplinirani akter. No, ukoliko se i dogodi neka pogreška disciplinirani akter je u mogućnosti opravdati ometajući događaj, ukloniti njegov značaj šalom ili se ispričati. Takva osoba potiskuje pravi emocionalni odgovor, odnosno emocije koje doživljava u određenom trenutku kako bi bila u skladu sa propisanim scenarijem. Takav akter nema poteškoća sa promjenama koje se događaju prilikom prelaska s privatnih mjesta u kojima je zastupljena neformalnost, na javna mjesta u kojima postoje različiti stupnjevi formalnosti. Dramaturška disciplina se tako odnosi i na upravljanje licem i glasom, jer je kvaliteta upravo u sakrivanju afekta koji su stvarni i prikazivanjem poželjnog prema publici (Goffman, 1956).

Zaključno akter se može predstavljati kao autentičan i spontan, ali će uvijek biti situacija u kojima će nekim pojedincima iz publike prenijeti shvaćanje da je to u konačnici samo predstava. (Goffman, 1956). Iako postoje mnoge tehnike za upravljanje dojmovima, nije u potpunosti moguće izbjeći potkradanje pogrešaka i pokazivanja stražnjeg plana (Goffman, 1956).

Studentska izlaganja promatramo kao izvođenje na pozornici, samim time važan je i način upravljanja dojmom pred publikom kada akteri preuzmu ulogu u kontekstu izlaganja. Odnosno, interakcije s publikom uvijek podrazumijevaju upravljanje dojmom kako bi se ostalo u okvirima kulturnog scenarija propisanog za izlaganja te kako bi se ispunila očekivanja vezana uz ulogu.

#### 4. Emocionalni rad prilikom izvođenja na pozornici

Emocionalni rad kako ga definira Hochschild podrazumijeva upravljanje osjećajima kako bi se stvorio javno poželjan prikaz lica i tijela. Kada pojedinac upravlja osjećajem, on doprinosi stvaranju istog, odnosno oblikujemo emocije koje su intrinzične u društveno poželjne. Sam čin upravljanja emocijama nije isključivo privatna, već se koristi u razmjenama prilikom čega se akter vodi pravilima osjećanja. Ta pravila podrazumijevaju standarde u interakcijama kao neka vrsta transakcije, određeno je što se duguje u valuti osjećaja, odnosno što svaka uloga i odnos zahtjeva u tom smislu. No, važno je naglasiti kako sudionici u interakcijama posjeduju različite razine moći, samim time dolazi do nejednakosti i postupci upravljanja emocijama mogu biti nejednaki. Akteri u interakcijama pokušavaju prikazivati emocije koje su poželjne, no odstupanje od tih pravila nije nešto što je neuobičajeno. Dakle, velika količina vremena se provodi uz pitanje što bi se trebalo osjećati u određenom trenutku i tko smo zapravo mi (Hochschild, 2012).

Upravljanje emocijama, posebice onim negativnim događa se najčešće kroz unutarnji razgovor sa samim sobom, što onda dovodi do manje sklonosti ka ekspresiji negativnih emocija. Doživljavanje emocija možemo povezati s definiranjem situacije na određeni način, to nam daje jasnu sliku o tome koliko osjećaji mogu biti plastični i osjetljivi na preoblikovanje. Svaka emocija je signal, tako je ujedno svaka emocija utjelovljenje akterovog sebstva koje stavlja pred druge. Osjećaj stvara nesvjesnu perspektivu o onome što gledamo, dakle na neki način signalizira unutarnju perspektivu, samim time tehnike za promjenu osjećaja su korisne jer omogućavaju izbjegavanje stresa (Hochschild, 2012).

Upravljanje emocijama uključuje i pozornicu, sam akter postavlja pozornicu s rekvizitima, dijelom zbog publike i učinka na istu, a dijelom zbog pomoći koju pruža takva pozornica sa rekvizitima da akter vjeruje u ono što predstavlja. Rekviziti često mogu biti i osobe iz publike pa tako prijatelji ili poznanici mogu doprinijeti poticanju osjećaja kod aktera u željenom smjeru. Stvaranje takve iluzije u privatnom životu dovodi do drugačijeg odnosa prema sebi, odnosno onome što smo vidjeli kao sebstvo (Hochschild, 2012).

Institucije imaju važnu ulogu kada je riječ o doživljavanju i ekspresiji emocija. Odnosno unutar institucija djeluju institucionalni mehanizmi. Institucije kao što su škole, zatvori, crkve i sl. preuzimaju funkciju redatelja i postavljaju očekivanja vezana uz doživljavanje emocija. Institucije na taj način postavljaju prednje pozornice, odnosno oblikuju način na koji će akteri djelovati i prikazivati osjećaje. U akademskom kontekstu, znanstveno pisanje i govor

kontroliraju osjećaje. Radi se o pažljivo biranim riječima i na neki način distanciranju, odnosno udaljavanju osobe od teme te na taj način ograničavanju emocionalnosti (Hochschild, 2012).

Kulturni scenarij služi za usmjeravanje djelovanja pojedinca, radi se o pravilima ekspresije osjećaja. Uvijek je riječ o tome da se akter procjenjuje i usredotočuje na ono što bi trebao osjećati i ono što stvarno osjeća te sukladno tome djeluje u interakcijama. Jedan od načina na koji prepoznajemo pravila je način na koji drugi procjenjuju emocionalnu ekspresiju aktera i u sankcijama koje onda donose. Važnim valja istaknuti kako različite društvene skupine imaju različita pravila osjećanja pa samim time i posebne načine prepoznavanja pravila te podsjetnike na ista. No, najistaknutija kontrola i održavanje pravila osjećanja je kroz način na koji drugi reagiraju na ono što misle da akteri osjećaju (Hochschild, 2012).

Nadalje, društvene uloge postavljaju temelj za osjećaje koji su prikladni za specifične događaje. Kako se uloge mijenjaju, doći će i do promjena u pravilima o tome koje osjećaje treba pokazivati i kako tumačiti događaje. No ovdje postoje iznimke kada se u razmjenju uključi status aktera, ako osoba ima viši status od druge osobe s kojom je u interakciji, uvijek osoba nižeg statusa doprinosi više, a viši status osigurava veće pravo na emocionalnu nagradu (Hochschild, 2012).

Osim navedenog emocionalni rad predstavlja i promišljanje o osjećaju aktera o samome sebi. Tu se može protkati i pitanje otuđenja u smislu onoga što akter osjeća kao „istinsko sebstvo“ i onoga što ispoljava kroz vanjsko djelovanje (Hochschild, 2012). Lažno sebstvo i stvarno su odvojeni, no razlika nije u stvarnim emocijama ili radnji već u prihvaćanju tog ja kao dijela sebe (Hochschild, 2012).

Interakcionisti emocije i osjećaje gledaju kao preambulu djelovanja. Očekivanja dijelom ono što vidimo i osjećamo. Samo to prethodno očekivanje uvijek uključuje i sebstvo koje onda čini to očekivanje. Primjerice kada osjećamo strah, ta emocija zadire u akterov osjećaj sebstva koje je onda u konačnici ugroženo te je pod utjecajem društva. Naše sebstvo je društveno kao i naše emocije koje su onda pod utjecajem društvenih čimbenika. Pojedinaac kada analizira i izvodi zaključke o tome kako tumači određeni događaj ili kada promišlja o tome što bi se trebalo dogoditi u određenoj situaciji, zapravo prikazuje tu strepnju od očekivanja koje drugi imaju o njemu (Hochschild, 2012). „Osjećaji su tako pokazatelji onoga što smo očekivali, željeli i pokazatelj onoga što se događa“ (Hochschild, 2012:232).

Emocionalni rad kao takav je od iznimne važnosti upravo za razlikovanje pravog i lažnog ja zbog toga što služi za konstruiranje društveno višeslojnog identiteta. Emocionalni rad je prisutan onda kada je prisutna i neuravnoteženost, odnosno sukob između stvarnih osjećaja i onoga što se prikazuje izvana. Pretpostavka je da se emocije koje se iskazuju glume. (Tracy,

Trethewey, 2006). Rad autorice Lawless koji se bavi emocionalnim radom u akademskim zajednicama, opisuje kako je emocionalni rad kao takav dio nastave, iako nije dio akademskog profesionalizma (Lawless, 2018). No, iako je emocionalni rad zastupljen u akademskim zajednicama još uvijek postoji percepcija da je obrazovanje kao takvo antiemocionalano. Važno je istaknuti kako ipak emocionalna očekivanja postoje unutar, ali i izvan učionice. Samim time emocionalni rad je uz ponašanje drugi važan čimbenik kako bi se moglo djelovati unutar grupe (Lawless, 2018).

Nadalje rezultati istraživanja autora Raja, čiji je temeljni fokus bio na javnom nastupu studenata i strahom povezanim sa istim, ističe važnost prevladavanja straha zbog kasnijeg prelaska iz akademskog u profesionalni život. Istraživanje je pokazalo kako se većina studenata bori sa strahom od javnog nastupa, ali isto tako da većina koristi određene tehnike i strategije kako bi prevladali takav oblik straha. Rezultati istraživanja pokazuju kako postoji razlika u razini straha ovisno o okruženju u kojem se mora javno govoriti pa tako u virtualnom okruženju studenti navode kako imaju više samopouzdanja te da se lakše suočavaju s publikom bez obzira na njihov broj (Raja, 2017).

Kada je riječ o govorništvu jasno je da osobama nije urođena vještina govorenja, već se govornikom postaje učenjem i iskustvom u situacijama govorenja. Promjene koje se događaju kada je riječ o nastupu, samopouzdanju, intonaciji i slično, utječu pozitivno na profesionalnost i osobnost pojedinca. No, kada osobe još uvijek nisu u potpunosti izgradile taj identitet, u smislu posjedovanja vještina, u tim situacijama dolazi do pojave negativnih emocija kao što su strah i tjeskoba, a koje se mogu manifestirati i u vidu bioloških odgovora tijela na te emocije kao što je primjerice znojenje ili mučnine što onda kod osoba dovodi do želje za odustajanjem ili izbjegavanjem ovakvih aktivnosti. Kako bi se te negativne emocije i negativna iskustva svela na što manju razinu pojavnosti, jedno od mogućih rješenja može biti vježbanje u grupama koje se sastoje od manjeg broja ljudi, a tek onda prelaženjem na veće skupine ljudi (Raja, 2017). Osim toga učestalost sudjelovanja studenata u aktivnostima koje su povezane sa prezentiranjem i govorništvom pokazala se važnim u izgradnji samopouzdanja i vještina za takvu vrstu aktivnosti (Raja, 2017). Oni pojedinci koji imaju razvijenu vještinu izlaganja i koji su samouvjereni su naučili sakriti nervozu i negativne emocije (Akin, Kunzman, 1974, prema Raja, 2017). Iz posljednjeg podatka istraživanja može se uvidjeti važnost iskustva, odnosno ponavljanih interakcija s publikom. Akteri svakim sljedećim predstavljanjem sebe koje podrazumijeva upravljanje dojmom i emocijama u interakciji s publikom izgrađuju sebstvo.

## 5. Izgradnja identiteta u interakcijama

Identitet kao koncept je složen i višestruk, objašnjenje društvenog identiteta i značajki koje utječu na formiranje istog nije ograničeno na jednu teoriju. Iz mikrosociološke perspektive, teoretičari simboličkog interakcionizma u fokusu imaju način na koji osoba formira identitet, odnosno ističu čimbenike za izgradnju kako individualnog tako i kolektivnog identiteta. Identitet može imati različite oblike pa tako primjerice postoji osobni identitet, ali i religijski identitet koji je vezan uz religijske vrijednosti, etnički identitet koji je vezan uz kulturne skupine i jezik i sl. Mnogi teoretičari razmatraju kako se identiteti formiraju, razvijaju, ali i mijenjaju na temelju percepcije o sebi koja se može podijeliti na tri razine. Prva razina dotiče se slike o sebi u sadašnjosti, odnosno kako osobe sebe vide, tko su, kako se doživljavaju i koje si karakteristike pripisuju. Na drugoj razini smješteno je samopoštovanje, odnosno kako se osoba osjeća i odnosi prema sebi i u konačnici treća razina dotiče se promjene identiteta. Dakle identitet nije nešto što je stabilno i konačno, već se radi o dinamičnom i promjenjivom konceptu (Podvoysky, Soleimani, 2020).

Giddens sebstvo ne smatra pasivnim, ljudi prema njemu posjeduju različite verzije „sebe“ što im daje široku paletu izbora pri konstrukciji identiteta. U tom procesu konstrukcije identiteta postoji mogućnost da modificiramo svoja tijela, ponašanja te izvodimo performans drugima kako mi to želimo. No, takva ponašanja su isto tako pod utjecajem okoline kojoj se pojedinac onda mora prilagoditi na način da prilagođava svoje ponašanje sukladno reakcijama drugih. Akteri razvijaju identitet kroz svakodnevne aktivnosti na način da tumače vlastite i tuđe postupke, ali i pozivanjem na identifikacijske izvore. Svi odnosi i akteri u interakcijama su pod utjecajem normi i vrijednosti što u konačnici može olakšati formiranje strategija aktivnosti pojedinca i samim time pomoći u formiranju identiteta. (Giddens, 2010, prema Podvoysky, Soleimani, 2020). Institucije i organizacije su na neki način simboli društvenih kategorija te se mogu istaknuti kao područja koja su značajna za izazivanje identifikacije (Jenkis, 2014, prema Podvoyskiy, Soleimani, 2020).

Akteri često imaju motive za dobivanje određene uloge. Goffman u ovim okvirima ističe i retoriku obuka koja je specifična za institucije kao što su primjerice sveučilišta, koja za izdavanje određenih dozvola zahtijevaju razdoblje obuke. Akteri često u tim situacijama imaju tendenciju prikrivanja aktivnosti koje su nekompatibilne s idealiziranom verzijom aktera. uvjeravaju publiku da su povezaniji s određenom ulogom nego što zaista jesu. Kako bi to postigli odaju dojam kao da je performans koji trenutno izvode njihov najvažniji, publika onda pretpostavlja kako je to što akter projicira ono najvažnije za pojedinca. Dakle, gradimo sebstvo

koje je karakteristično za prikazivanje u određenim situacijama, pred određenim skupinama ljudi. Takve situacije su rutinske, odnosno akter čak i ne primjećuje koliko je situacija spontana (Goffman, 1956). Temeljna jedinica interakcije prema Goffmanu su formalni susreti koji se nalaze u okvirima širih struktura. Ti formalni susreti se odvijaju pomoću kulturnih scenarija koji se onda sastoje od etosa, agende i u konačnici pravila prikladnog i neprikladnog ponašanja prilikom određene interakcije. Ti scenariji su orijentir za aktere kako bi se trebali ponašati i predstaviti drugima (Goffman, 1959, prema Kišjuhas, 2017).

Koncept višestrukih identiteta pronalazimo kod Strykera, a riječ je o očekivanjima povezanim s ulogama u interakcijama. U okviru strukturalnog simboličkog interakcionizma fokus je na društvenim strukturnim postavkama te načinu na koji se razvija osobnost osoba i to kako se odvija društvena interakcija, dakle riječ je o povezivanju društvene interakcije i uloga. Nadalje, taj okvir ističe i društvene strukture, kao i društvene interakcije kao jednako prisutne u ograničavanju djelovanja pojedinca (Stryker, 2007). Iz ovoga kasnije proizlazi teorija identiteta. Identiteti se definiraju kao kognitivni aspekti sebe, samopoimanje, internalizirana očekivanja uloga vezanih uz položaje u društvenim odnosima (Stryker, 2007). Ljudsko djelovanje, ali i interakcije su kritički oblikovane tumačenjem situacija u kojima se djeluje i interakcijama s drugima, odnosno zajedničkim značenjima koja su proizašla iz tih interakcija. Samopoimanje osoba je važno jer to samopoimanje na neki način proizvodi akcije i interakcije, ali i povratno osobnost se oblikuje kroz interakcije s drugima, odnosno ja se izgrađuje u interakciji (odgovoru) drugih na to ja (Stryker, 2007).

Sebstvo se sastoji od dijelova koji mogu biti neovisni jedni o drugima, mogu biti međuovisni, osnaživati se ili biti sukobljeni, u konačnici mogu biti organizirani na mnoštvo načina. Koncept istaknutosti identiteta proizlazi iz višestrukog pogleda na samog sebe, odnosno osobe se vide na način da imaju višestruko sebstvo (Stryker, 2007). Točnije ja je sastavljeno od niza identiteta prilikom čega osobe mogu potencijalno imati onoliki broj identiteta koliko i uloga u kojima sudjeluju. Uz to osobe postaju društveni objekti jer im drugi dodjeljuju položaj koju oni onda internaliziraju (Stone, 1962, Stryker, 1968, prema Stryker, 2007). Osobe tijekom svog života djeluju u malim, specijaliziranim društvenim mrežama. Te mreže u konačnici povezuju te osobe na temelju određenih karakteristika kao što su društveni položaji te igranje povezanih uloga. Osobe su posvećene tim društvenim mrežama na način da njihovi odnosi s drugim članovima ovise o igranju uloga i internaliziranom identitetu (Stryker, 2007).

Pojedinci u organizacijama kao pozornicama konstruiraju situirane identitete pri napredovanju ka željenom sebstvu. Osobe isto tako na neki način oblikuju narrative identiteta povezivanjem prošlosti, sadašnjosti i budućnosti. Ako njihovo donošenje identiteta dobije



društvenu potvrdu, pojedinci će se osjećati sigurnije te na taj način učvrstiti novonastale identitete. Identitet kao takav se veže uz „glumčevu“ samodefiniciju, odnosno glumčevo viđenje sebe, konstrukcija identiteta je tako zapravo proces u kojem akteri definiraju tko su. Krajnji ishod ovog procesa jest identifikacija, internaliziranje određenog identiteta kao dijela sebe. Pojedinci tako mogu imati niz željenih identiteta kojima teže (Ashforth, Schinoff, 2016).

Društveni identiteti pojedinaca se vežu i uz članstvo u određenom kolektivu. Postati članom određenog kolektiva ne predstavlja izazov, koliko održavanje slike prototipa člana određenog kolektiva. Uz to što je kolektiv više institucionaliziran, to su jasniji standardi i očekivanja vezana uz igranje uloge koju akter preuzima. Identiteti koji su institucionalizirani postoje kao društvena stvarnost koja je postojala i prije pojedinca koji nastoji izgraditi određeni identitet. Osobni identiteti su na samome početku nedovoljno izgrađeni, stoga je potrebno konstruirati sebstvo u određenom kontekstu (Ashforth, 2001, prema Ashforth, Schinoff, 2016). Važnim za pojedinca u procesu izgrađivanja identiteta postaje koherentnost, izražavanje, prezentacija sebe čime se nastoji potvrditi sebstvo. Osoba interpretira situaciju i svoje mjesto u njoj te sukladno tome djeluje (Ashforth Schinoff, 2016). Postoji povezanost i sa emocijama za koje se očekuje da bi ih osoba trebala doživjeti dok glumi identitet (Heise, 1977, prema Ashforth, Schinoff, 2016). Uz to stvarno doživljavanje emocija uz ponašanje potvrđuje da se osoba na neki način uklapa u identitet, odnosno da je identitet internaliziran (Ashforth, Schinoff, 2016). Pojedinci koji se ponašaju u skladu sa određenim identitetom vjerojatno će internalizirati taj određeni identitet kao definiciju sebe (Ashforth, Schinoff, 2016).

Istraživanje autora Ibarra koje je u fokusu imalo privremena sebstva pokazalo je kako se od bankara početnika očekivalo da izgledaju kompetentno u poželjnoj ulozi, iako oni to nisu bili, dakle puno prije nego su za sebe mislili da su kompetentni. Bankari početnici oponašali su uzore, glumili svoje uloge, procjenjivali povratne informacije i u konačnici mijenjali svoje ponašanje i osjećaj tko su u ulozi (Ibarra, 1999, prema Ashforth, Schinoff, 2016). Važnim se isticala procjena drugih, odnosno percepcije drugih koje su utjecale na samopercepciju pojedinca, takve društvene potvrde dovele su do internalizacije identiteta (Ashforth, Schinoff, 2016)

Društvena potvrda je prisutna u onoj mjeri u kojoj pojedinci vidljivo pokazuju da su ili da postaju uzori određenog identiteta. Ti pokazatelji mogu uključivati specifična ponašanja povezana sa identitetom, rezultate „izvedbe“ i u konačnici markere identiteta kao što je na primjer odjeća (Ashforth, 2001, prema Ashforth, Schinoff, 2016). Pojedinci traže potvrdu drugih o tome glume li dobro svoj identitet. Primjer takvih povratnih informacija značajnih drugih je poticanje ili kažnjavanje, povratne informacije vezane uz obavljani zadatak i sl.

(Ashforth, Schinoff, 2016). Kada je riječ o društvenoj potvrdi ona je najcjenjenija od strane pojedinaca koji su više upoznati sa identitetom i čije se mišljenje samim time više cijeni. Takva potvrda značajnog drugog čije se mišljenje iznimno cijeni može uvjeriti i druge te tako pojedincu povećati legitimitet (Ashforth, Schinoff, 2016). Akteri koji žele dostići željeno sebstvo uključuju se u provjeru tog svog cilja i napretka uz društvenu potvrdu, koju ukoliko dobiju, doživjet će samopoboljšanje. Ukoliko je izgradnja identiteta uspješna, pojedinci će razviti osjećaj tko su u određenom kontekstu. Tako stvaraju smisao, konstruiraju željeni identitet glumeći te pod pretpostavkom da ta početna izvođenja dobiju povratnu informaciju i potvrdu od drugih, to ih ohrabruje kasnije za daljnja izvođenja. U konačnici ishod je potvrđen osjećaj sebe (Ashforth, Schinoff, 2016). Ukoliko je situacija obrnuta i pojedinac ne uspije dobiti društvenu potvrdu, postoji nekoliko alternativa za dobivanje iste. Primjerice pojedinac može modificirati tvrdnje da budu u skladu s očekivanjima drugih, biti uvjerljiviji, predstavljati alternativu, tražiti potvrdu od nekoga drugog (sekundarna publika) (DeRue i sur, 2009, Swann i sur, 2009, prema Ashforth, Schinoff, 2016).

Istraživanje autora Leone i French u fokusu je imalo percepcije studenata vezane uz znanstveni identitet i znanstvenu komunikaciju. Neki studenti su se identificirali kao znanstvenici, neki su naveli kako se razvijaju u tom smjeru, odnosno da razvijaju svoj znanstveni identitet jer još uvijek uče, dok su neki navodili kako tek trebaju doseći tu „razinu znanstvenika“. Oni studenti koji su bili novi u znanstvenoj zajednici navodili su kako se osjećaju kao početnici. Studenti su svoj rast pripisivali iskustvu. Ono što ih je navodilo da se izjašnjavaju na ovakav način je i korištenje akademskog jezika i znanstvenog žargona. Tako su neki studenti navodili kako se osjećaju kao znanstvenici jer su se koristili upravo znanstvenim žargonom i akademskim jezikom prilikom razgovora o vlastitim istraživanjima ili kada su morali prezentirati u prisutnosti profesora (Leone i French, 2022). Kod studenata kojima je ovakvo iskustvo novo, navode kako im je samopouzdanje smanjila mogućnost pogreške pred publikom, dok je samopouzdanje studenata koji su imali prethodno iskustvo prezentiranja ostalo isto ili visoko zbog prethodnog iskustva sa prezentiranjem (Leone i French, 2022). Istraživanje isto tako pokazuje kako se većinom samopouzdanje studenata poboljšalo po završetku prezentiranja, dok je manji broj studenata iskazao smanjeno samopouzdanje te iskazanu potrebu za više iskustva u ovom području. Oni koji su navodili kako im se samopouzdanje poboljšalo, to pripisuju savladavanju iskustva u prezentiranju, dok je kod nekih samopouzdanje ostalo nepromijenjeno jer je ovo iskustvo samo potvrdilo njihovu sposobnost prezentiranja. Važan čimbenik u interakcijama imala je i publika odnosno, samopouzdanje je bilo veće kada se osjećala bliskost sa članovima publike, dok je nervoza bila zastupljenija sa

nešto udaljenijom i stručnom publikom. Dakle poznavanje publike, isto tako je jedan od važnih čimbenika u izgradnji identiteta. U konačnici studenti su navodili kako je nedostatak iskustva na fakultetu važan faktor koji izaziva strah (Leone i French, 2022). Kada je riječ o „pomoći“ prilikom prezentiranja studenti navode kako u online sferi mogu čitati bilješke na papiru što ne bi činili kada bi prezentirali fizički pred publikom, što je jedna od strategija za smanjenje stresa. Isto tako navode kako online okruženje omogućuje nervozne pokrete jer to tada njihova publika ne primjećuje što im daje osjećaj kontrole, bez osjećaja da ih publika osuđuje (Leone i French, 2022).

Nadalje, rad autora Schulzea u središtu ima razvoj akademskog identiteta na doktorskim studijima. Kako bi pojedinci izgradili akademske identitete nužno je djelovanje u složenom i promjenjivom okruženju zajednica, uloga i odnosa. Samim time raspravlja se o prirodi akademskog identiteta te se u istraživanju dodatno naglašava potreba uvida u razvoj akademskog identiteta u visokom obrazovanju (Schulze, 2014). Akademska zajednica konstruira, definira i prenosi znanje, a osim toga pruža i jezik koji se koristi u tim društvenim krugovima. Jezik kojim akademici razumiju sami sebe i ujedno razgovaraju o idejama s drugim članovima zajednice. Osim jezika akademske zajednice postoje i uvjerenja i vrijednosti koje su specifične samo za tu akademsku zajednicu te koje su u ovom kontekstu ključne za razvoj identiteta (Schulze, 2014). Važnim se ističu i iskustva studenata i mentora te se ti odnosi smatraju najznačajnijim za stvaranje identiteta studenata kao budućih istraživača (Schulze, 2014). To je na neki način recipročan odnos s jedne strane pozitivnog samopoštovanja i povratne informacije koja je afirmativna od značajnih drugih (Dison, 2004:95, prema Schulze, 2014).

Istraživanje autora Hamilton u fokusu ima značaj identiteta studenata izgrađenog iskustvom na njihovom obrazovnom putu postajanja studentom, točnije analizira se koliko je identitet kao koncept važan za razumijevanje izazova kod studenata na njihovom obrazovnom putu u visokom obrazovanju (Hamilton, 2023). Teorijski okvir ovog istraživanja je strukturalni simbolički interakcionizam prilikom čega se prepoznaje važnost identiteta, ali i uloge u procesu promjene tog istog identiteta (Stryker, 2008, prema Hamilton, 2023). Uloge kao takve su skup očekivanja i normi koje su povezane sa položajima te se ostvaruju u interakcijama. Identiteti koji su povezani s ulogama su internalizirana očekivanja i ujedno čine osnovu za to kako ljudi razumiju tko su (Stryker, 2008, prema Hamilton, 2023). Sudionici istraživanja su upravo uloge i identitete navodili u narativima o postajanju studentima. Proces postajanja studentom uključivalo je neprekidno pregovaranje o identitetima. Neki studenti su navodili važnost pozitivnih povratnih informacija za njihovo samopouzdanje, prilikom čega je uspjeh u prvom

akademsom zadatku bio na neki način prekretnica. Isto tako važnim se ističu i stabilni odnosi, potreba da budu dijelom grupa ili zajednica učenja, ali i podrške koju te grupe nude (Hamilton, 2023).

## **6. Metodologija istraživanja**

### *6.1 Predmet istraživanja*

Predmet ovog istraživanja je prezentacija i izgradnja sebstva studenata u kontekstu studentskih izlaganja s posebnim naglaskom na strukturiranje prednjeg i stražnjeg plana, doživljene emocije i emocionalni rad.

### *6.2 Ciljevi i svrha istraživanja*

Svrha istraživanja jest dobivanje uvida u prezentiranje i izgradnju sebstva studenata u kontekstu formalnih izlaganja propisanih određenim kulturnim scenarijem. Točnije razumijevanje uloge emocija i emocionalnog rada u prezentaciji i izgradnji sebstva te kakvu ulogu imaju interakcije sa drugima u tom kontekstu. Istraživanje ima nekoliko ciljeva, a to su redom, dobiti uvid u to koje emocije studenti doživljavaju prilikom izlaganja i koja je njihova uloga u prezentaciji sebstva studenata u tom kontekstu. Nadalje uvidjeti kako studenti upravljaju dojmovima i emocijama u kontekstu aktivnosti koje su vezane uz izlaganja. Posljednji cilj dotiče se razumijevanja važnosti interakcija u aktivnostima kao što su seminarska izlaganja, vođenje diskusija i sl. u prezentaciji i izgradnji sebstva studenata.

### *6.3 Istraživačka pitanja*

1. Koje emocije doživljavaju studenti i koja je uloga tih emocija prilikom studentskih izlaganja?
2. Kako studenti upravljaju dojmovima i emocijama prilikom izlaganja?
3. Kakvu ulogu imaju interakcije u potvrđivanju i izgradnji sebstva u kontekstu studentskih izlaganja?
4. Kako aktivnosti vezane uz izlaganje utječu na prezentaciju i izgradnju sebstva u formalnom kontekstu izlaganja?
5. Zašto se potvrđuje ili ne potvrđuje sebstvo u kontekstu studentskih izlaganja?

### *6.4 Metode istraživanja*

Kako bi se odgovorilo na prethodno postavljena istraživačka pitanja, provelo se kvalitativno istraživanje sa studentima i studenticama Sveučilišta u Zadru. Metode koje su se koristile u ovom istraživanju su intervjuiranje i promatranje sa sudjelovanjem. Točnije provodili su se polustrukturirani intervjui te promatranje sa sudjelovanjem. Polustrukturiranim intervjuom se

nastojalo odgovoriti na istraživačka pitanja, odnosno dobio se uvid u doživljene emocije i iskustvo emocionalnog rada studenata i studentica prilikom izlaganja te kako to utječe na njihovo samopoimanje, način izlaganja i upravljanje dojmovima. Uz to dobio se uvid u važnost interakcija u kontekstu izlaganja za njihovu prezentaciju sebe u tom kontekstu te na koji način je to cjelokupno iskustvo izlaganja utjecalo na njihovo sebstvo/identitet, odnosno potvrđivanje ili ne potvrđivanje sebstva. Osim navedenog provelo se i promatranje sa sudjelovanjem kojim su se nadopunile informacije dobivene polustrukturiranim intervjuima. Točnije zapažali su se načini upravljanja dojmovima, vidljive emocije, interakcije s publikom prisustvovanjem na seminarskoj nastavi studenata uključenih u istraživanje. Protokol intervjua, osim sociodemografskih podataka (spol, dob, godina i smjer studija) obuhvaća nekoliko setova pitanja vezanih uz emocije i ulogu emocija prilikom studentskih izlaganja, načine upravljanja dojmovima i emocijama prilikom izlaganja te važnost aktivnosti izlaganja i interakcija u potvrđivanju i izgradnji sebstva u kontekstu izlaganja.

#### *6.5 Uzorak istraživanja*

Uzorak ovog istraživanja je namjeran, a čine ga studenti i studentice Sveučilišta u Zadru. Odabir sugovornika se odvijao prema principu maksimalne varijacije, točnije sugovornici su prikupljeni na način da se razlikuju prema godini studija, spolu i odjelima na kojima studiraju. Ovi kriteriji su odabrani zbog iskustva studenata u aktivnostima izlaganja koje se razlikuje s obzirom na godine studiranja, odjele (neki odjeli stavljaju veći naglasak na seminarsku nastavu). Pretpostavka je da studenti koji studiraju duže imaju više iskustva u tom kontekstu. U istraživanju većinski sudjeluju studentice i samo jedan student zbog vrlo malog odaziva prilikom prikupljanja uzorka koji se odvijao putem društvenih mreža i osobnih kontakata. U istraživanje su uključeni sljedeći odjeli: odjel za sociologiju, pedagogiju, etnologiju i kulturnu antropologiju, povijest te talijanski jezik i književnost Sveučilišta u Zadru.

## 7. Analiza rezultata

Nakon provedbe intervjua sa sugovornicima i izrade transkripata istih, uslijedila je tematska analiza dobivenih podataka. Kodiranjem intervjua dobivene su sljedeće teme: kulturni scenarij za studentska izlaganja iz perspektive studenata, utjecaj situacijskih čimbenika na uspješnost izlaganja, emocije i uloga emocija u kontekstu studentskih izlaganjima, emocionalni rad prilikom izlaganja, upravljanje dojmovima prilikom izlaganja, uloga interakcija u potvrđivanju i izgradnji sebstva i izgradnja ukupnog sebstva. Osim polustrukturiranih intervjua, provedena su i promatranja sa sudjelovanjem studenata tijekom seminarskih izlaganja što će se detaljnije prikazati u analizi i interpretaciji rezultata u nastavku rada.

### 7.1 Kulturni scenarij za studentska izlaganja iz perspektive studenata

Kako bi se dobio uvid u način na koji studenti upravljaju dojmovima i predstavljaju sebe prilikom studentskih izlaganja, nastojao se dobiti uvid u njihovu vlastitu percepciju onoga što je potrebno prikazati u tom kontekstu, odnosno njihovo viđenje kulturnog scenarija po kojem se izlaganja odvijaju. Kulturni scenarij je oruđe kulture za usmjeravanje djelovanja pojedinca, uvijek je riječ o tome da pojedinac procjenjuje i usredotočuje se na ono što bi trebao osjećati i ono što stvarno osjeća te sukladno tome djeluje u interakcijama (Hochschild, 2012). Osim toga studentska izlaganja su formalni susreti. Formalni susreti se odvijaju prema kulturnom scenariju koji onda u konačnici propisuje prikladno i neprikladno ponašanje prilikom određene interakcije (Goffman, 1959, prema Kišjuhas, 2017). Sugovornici kao prikladno i poželjno ponašanje izdvajaju prikazivanje samopouzdanja prilikom izlaganja kao jedan od važnih čimbenika koji utječu na izgled samog izlaganja. Na neki način poistovjećuju preuzimanje te uloge s ulogom profesora. Osim toga ističu i improviziranje te spontano izražavanje tijekom izlaganja bez korištenja rekvizita, kao što je to najčešće papir s bilješkama. Konačno, korištenje akademskog jezika prilikom izlaganja ističu kao nešto što se očekuje u tom kontekstu. I sam Goffman navodi kako je upravo jezik važan čimbenik u interakcijama, odvaja formalni i neformalni jezik, prilikom čega neformalni jezik naziva zakulisnim, a formalni kao onaj koji je poželjan prilikom „izvođenja na pozornici“ (Goffman, 1956.):

*„Pa ja znam da ću ja seminare do sad koje sam slušala i koji su mi najzanimljiviji bili baš kad se vidi samopouzdanje na studentima, kad su baš onako, došli su, znaju, spremni su, doslovno onako ko da preuzmu nekako ulogu profesora...najbolje mi je slušati kad je netko onako ful, akademski, terminologija, sve kako treba, profesionalno, mislim da mi je tako najlakše“ (S22205)*

Sugovornici naglasak stavljaju i na neverbalnu komunikaciju, tijelo i govor tijela te geste koje bi izlagači trebali pokazivati. Pokazivanje rukama i minimalno kretanje procjenjuju kao poželjno kako bi se pojačao dojam uvjerenosti pred publikom. Kada je riječ o verbalnom izražavanju naglasak stavljaju na ton kojim bi izlagač trebao govoriti, uporabu hrvatskog standardnog jezika, biranje riječi koje su na adekvatnoj razini te jasnoća u izražavanju. Gestikulacija rukama je bila vidljiva i prilikom promatranja studenata tijekom izlaganja, prilikom čega su studenti objašnjavajući sadržaj koji izlažu gestikulirali rukama. Osim toga studenti su se koristili hrvatskim standardnim jezikom što su i kasnije naveli kao kriterij koji se mora ispuniti kako bi se ostavio dobar dojam na publiku u interakciji. Navedeno se može povezati sa fizičkim obilježjima koje Goffman svrstava u prednji plan, a među koje ubraja upravo govor i geste, kao što su neki specifični izrazi lica, ton kojim osoba govori, ovisno o tome što se očekuje u određenom kontekstu (Goffman, 1956):

*„Znači što se tiče prvo gesta ja mislim da bi onaj koji izlaže trebao dobro upravljati tim gestama, to jest posebice koristiti ruke jer koliko znam neverbalna komunikacija dosta toga izražava i dosta se toga može iščitati iz te neverbalne komunikacije, primjerice rukama, uglavnom upotrebljavanje ruku pa čak i cijelo svoje tijelo, s noge na nogu, ali kako bih rekla u nekim granicama, normalno da ne šeta ono do kraja pa se vraća ili slično, dakle nekako sami taj govor tijela bi rekla da treba biti prisutan jer to nekako uvjerava publiku u to što ta osoba govori, tako da samim time izlaganje odmah izgleda uvjerljivije i nekako onda publika, je li više vjeruje samom izlagaču i onome što on govori. Što se tiče samog govora mislim da tu treba biti prikladan ton glasa, od samog izražavanja, hrvatski književni jezik...način izražavanja...upotreba nekih riječi koje su adekvatne na određenoj razini i da govor bude razumljiv i jasan svima, da ne budu neke riječi koje su ne znam strane ili slično tako, uglavnom jednostavno da govor bude razumljiv publici kojoj se prezentira, da bude prikladan namijenjenoj publici kojoj je to izlaganje namijenjeno, dakle to...Od emocija dakle sigurnost bez nekog izraženog straha, zabrinutosti i da, mislim bez nekih negativnih emocija ili da bude nekako negativan sav taj nastup, da ne bude ono da nije htio biti tu u tom trenutku, jednostavno tako da je kako bih rekla... da je on u tom trenutku zadovoljan što je on tu sada i pred tom publikom.“ (S1905)*

Dobru sposobnost za izlaganje procjenjuju i kroz način na koji se student snalazi prilikom pogrešaka i izlaženja iz okvira kulturnog scenarija. Pa tako ističu dobru snalažljivost prilikom pogrešaka u izlaganju i nastavljanje prezentiranja kao da se pogreška nije ni dogodila.



Odnosno upravljanje dojmom improvizacijom tako da publika ne dobije dojam nekompetentnosti:

*„Mhm.... Samouvjerenost, meni je samouvjerenost na prvom mjestu i ako mogu uz to reć snalažljivost, ako se i dogodi neki gaf da se ta osoba u tom trenutku snađe, znači onda sve je riješeno, znači nema uopće mjesta za pogreške, to jest i ako se dogodi neka pogreška uopće se ne primijeti tako da samouvjerenost i snalažljivost su nekako ono najpoželjnije zapravo osobine za dobrog izlagača“ (S1905)*

Izlaganja koja su monotona, na način da izlagač čita bilješke pripremljene na papiru ili pak sa prezentacije, procjenjuju kao loše pripremljena te ističu kako izlaganja trebaju biti dinamična i izlagaču treba biti u cilju pobuditi zainteresiranost publike:

*„Mislim da očekuju da ne bude monotno, da ne bude samo da ja čitam s prezentacije, da ih pokušam nekako zainteresirat, a mislim da čak dinamično predavanje...“ (S1905)*

Nakon dobivenog uvida u percepciju studenata vezanu uz pravilno pripremljena i izvedena studentska izlaganja, u nastavku će biti prikazani situacijski čimbenici koji utječu na upravljanje dojmom i predstavljanje sebe u kontekstu studentskih izlaganja.

## *7.2 Utjecaj situacijskih čimbenika na uspješnost izlaganja*

Veliku važnost kao dio publike imaju profesori/ice. Sugovornici/e navode kako strogoća profesora/ica može utjecati na upravljanje dojmom, odnosno kada studenti znaju da ih se više procjenjuje te da su sankcije za pogreške veće, pojavljuju se i intenzivnije negativne emocije te lošije prezentiranje. S druge strane kod profesora/ica koje opisuju kao blage, ne ističu takve negativne utjecaje na njihovo izlaganje, naprotiv, takvi profesori/ice im olakšavaju cijeli proces izlaganja:

*„A isto tako utječe i profesor pred kojim prezentiram, recimo, ako je stroži profesor, ako gleda svaku moju pogrešku, osjećat ću se užasno nervozno i neću moć reć toliko toga što sam mislila. A ako je neki blaži profesor koji će ohrabrivat cijelo vrijeme, onda nemam problema s tim.“ (S1905)*

Osim navedenog situacijski čimbenik koji se negativno odražava na upravljanje dojmom i predstavljanje sebe je i ocjenjivanje. Odnosno, ukoliko se izlaganje formalno ocjenjuje, pojavljuju se intenzivne negativne emocije i osjećaj veće odgovornosti zbog svjesnosti o višim kriterijima za izlaganje:

*„Da, teže to sam već spominjala tipa sad, ako je neko izlaganje možda nekog projekta baš za ispit, ako mi to nosi završnu ocjenu iz kolegija i slično, onda mi je stres malo, jer znam da tu postoji ili prolaz ili pad. I onda mi je ono, iako ja znam da ja to mogu sve super izložiti, ipak je to ispit pa kao tu je i strože možda izlagat, tu profesori gledaju puno stvari, samo izlaganje, koliko tipa gledaš bilješke i slično pa je tu stresnija situacija i malo teža situacija, ali dok su klasični seminari onda je ok, ono opušteno skroz“ (S2505)*

Izlaganja i njihova uspješnost uvelike ovise i o publici pred kojom se izlaže. Pa tako sugovornici navode razlike s obzirom na odjele na kojima studiraju. Ističe se razlika u zahtjevima i očekivanjima publike vezanim uz izlaganja. Procjenjuju publiku na jednom od odjela kao zahtjevniju, dok na drugom odjelu publiku opisuju kao ne toliko zainteresiranu. Ovo se ujedno odražava i na trud uložen u izradu prezentacije i cijelo izlaganje, odnosno upravljanje dojmom. Sugovornici opisuju kako im je izlaganje i sam dojam koji odaju publici manje bitan na odjelu na kojem imaju dojam da ih se manje „prati“, dok na odjelu na kojem je publika aktivnija uloženo je i više truda u sam način izlaganja i izgled prezentacije:

*„Pa rekla bi da je meni dosta slična situacija, mislim nije sad to ništa toliko ta očekivanja, ovo mora savršeno proći i tako, ali tipa na X ću češće čuti onako da, kritike na seminare i sve, a na Y ljude stvarno nije briga, znači to je samo ono dođi, odradi, ko će te slušati, slušati će, nitko ti neće ništa reći, jedino sad ne znam, ako neko onako ful sporo priča, ako je nekog ne možeš slušati baš nikako, možda jedino sad takve stvari di ti je baš onako teško pratiti. Osim toga, ako si doša, izloži, riješiš si, svaka ti čast, super svi ćemo. Ali na X mislim da je to ipak sad onako malo, mislim da tu ima više studenata koji mogu više doći improvizirati, biti samopouzdana i to sve i onda možda su oni nekako podigli standarde za sve druge i sad onako možda isti seminar da izložim na X i Y dobila bih skroz drukčiji feedback. . Na Y bi to bilo onako super, na X, a pa kao nije to baš to...“ (S22205)*

Nadovezujući se na prethodno, sugovornici/e navode kako i veličina publike ima utjecaj na njihovu kvalitetu izlaganja, odnosno na sposobnost upravljanja dojmom. Točnije, navode veću nervozu pri izlaganju pred većim brojem ljudi, zbog veće pažnje koja je usmjerena na njih kao izlagače, samim time procjenjuju kako su pogreške vidljivije nego kada je prisutan manji broj osoba u publici. Kada je riječ o veličini prostorije, sugovornici/e ističu kako im je jednostavnije izlagati u većim prostorijama koje nisu popunjene u potpunosti publikom. Uz to raspršenost ljudi po prostoriji im olakšava izlaganje te se osjećaju opuštenije zbog manjeg fokusa na izlagača i samim time manjeg osjećaja da se izlagača procjenjuje:

*„Kao...mislim ima utjecaja, ali ovisno u grupi u toj prostoriji, ako je veća prostorija, a ispunjena svim studentima to je ono maksimum trema... jednostavno vidim ljude, velika je prostorija samim time više studenata stane i onda je...više me ljudi sluša, veća je šansa da će ljudi pratiti moje izlaganje i samim time, je li, meni je trema veća, nesigurnost je veća, strah od izlaganja je veći, zabrinutost i onda samopouzdanje isto tako se ljulja, a na primjer, ako je manja prostorija, a isto puno ljudi u njoj zbijeni, to bi čak rekla da je više jer su ljudi onda bliže meni, onda mogu možda više primijetiti i neke moje fizičke promjene, crvenilo, drhtanje i slično, tako tu bih rekla da je onda izraženija, intenzivnija ta nekako trema i onda sam nesigurna oko tog upravljanja dojmom o sebi i ovaj...a recimo na primjer velika prostorija ispunjena sa 5 studenata ok, to mi je ono ok lakše se...jednostavno sam opuštenija i nekako to onda izlaganje shvaćam kao to će proći ma kako prošlo, prošlo“ (S1905)*

Rad u grupi sugovornici/e opisuju kao jednostavniji, u odnosu na samostalan rad zbog podijeljene pažnje na ostatak grupe koji isto tako odrađuje dio seminarskog izlaganja. Samim time dijeli se i odgovornost kada je riječ o upravljanju dojmom, odnosno kvaliteta cijelog performansa ne ovisi samo o jednom izlagачu, već suradnji cijele grupe. Svaki akter doprinosi učinku tima, zajedničkom suradnjom, oslanjanjem jednih na druge upravljaju dojmom tijekom izvedbe (Gofmann, 1956.):

*„... opet zavisi da li radim u grupi ili radim sama, ako radim sama, onda je veća vjerojatnost da će se to dogoditi ili da zastajkujem malo, a ako radim u grupi onda nervoza skoro i ne postoji jer nije sva pažnja na meni kao, a ok, ja imam jedan dio, onda dolazi kolegica, onda druga kolegica, ne fokusira se samo na mene cijelo vrijeme pa mi je lakše.“ (S1905)*

Iz navedenog je vidljivo kako određeni situacijski čimbenici mogu utjecati na sposobnost upravljanja dojmom prilikom izlaganja. Sugovornici su tako izdvajali „strogoću“ profesora kao jedan od čimbenika koji može utjecati pozitivno ili negativno na upravljanje dojmom te vrstu publike u smislu zahtjeva koje publika postavlja pred aktera koji preuzima ulogu na pozornici. Uz to i formalno ocjenjivanje koje dovodi do veće nesigurnosti pri upravljanju dojmom i pojave negativnih emocija. Posljednje što su sugovornici izdvojili kao značajno je broj osoba u publici s kojom su u interakciji pa tako veću važnost pridaju broju ljudi u prostoriji, za koje je je poželjno da ih ima manje, nego li veličini prostorije. Manji broj ljudi olakšava izvođenje izlaganja zbog osjećaja da ih se manje procjenjuje. U nastavku slijedi prikaz doživljenih emocija i njihove uloge prilikom izlaganja studenata.

### 7.3 Emocije i uloga emocija u kontekstu studentskih izlaganja

Kroz interakcije sa publikom koju čine studenti/ce i profesori/ice prilikom seminarskih izlaganja javljaju se različite emocije s obzirom na povratne informacije u interakciji. Emocije su tako dio stražnjeg plana koji nije vidljiv publici u trenutku izlaganja. Primjerice pozitivne geste profesora/ica, u smislu odobravanja onoga što se govori tijekom izlaganja kod sugovornika/ica izazivaju pozitivne emocije te sigurnost u dobro izlaganje i praćenje kulturnog scenarija. Samim time kod sugovornika/ca se povećava sigurnost u vlastite sposobnosti i ispunjavanje očekivanja koje postavlja uloga studenta u tom kontekstu. Profesor/ica u situaciji izlaganja predstavlja značajnog drugog te je zapravo povratna informacija od strane profesora/ice najcjenjenija.

*„A to su općenito situacije dakle kada vidim kimanje profesora glavom, znači kao neka potvrda da nešto dobro radim, odnosno dobro nešto... kako bih rekla...da nisam nešto, na primjer falila sa literaturom, da nisam nešto krivo rekla, odnosno da sam dobro, da idem u dobrom smjeru, znači to je...ili na primjer kada se profesor nadoveže na ono što sam ja rekla u smislu samo da nešto nadoda, na primjer kaže kolegice da dobro je, samo možemo tu nadodati to i to, znači da sam dobro ispunila neku kategoriju samo se još ubacilo, popunilo, znači ja sam već dala njemu neki odgovor što se traži u tom izlaganju...“ (S1905)*

Profesori i profesorice kao dio publike, mogu isto tako utjecati na doživljavanje negativnih emocija prilikom studentskih izlaganja. Sugovornici/e navode kako prekidanje tijekom izlaganja, u smislu ispravljanja i davanja komentara dovodi do negativnih emocija i pada samopouzdanja, što utječe negativno na daljnji tijek izlaganja. Točnije javlja se nesigurnost i strah. Dakle ta povratna informacija u interakciji ima ulogu u pojavljivanju negativnih emocija i u konačnici lošijem upravljanju dojmom u situaciji izlaganja:

*„Negativne emocije bi mi poticala konstantna prekidanja od strane profesora, to bi možda bilo najgore, ukoliko na primjer, ukoliko se na svakom slideu zaustavimo, naravno prije kraja izlaganja, na kraju izlaganja je sasvim normalno, ali učestalo miješanje profesora u izlaganje, bez obzira na njegovu stručnost ili nestručnost, u datom trenutku smatram, ukoliko se stalno upada u moje izlaganje, to mi budi negativne emocije i čini me nesigurnim da nastavim dalje.“ (S2705)*

Osim gesti i komentara profesora/ica u interakciji, važnim se ističe komunikacija i reakcija studenata i studentica kao dijela publike. Pozitivne emocije su onda povezane sa

zainteresiranošću publike, pokazivanjem gesti i postavljanjem pitanja. Ovakve reakcije publike pobuđuju osjećaj sigurnosti u ono što izlagač govori, dakle potvrđuju taj njegov identitet te daju motivaciju za svako sljedeće izlaganje i osjećaj kompetentnosti u ulozi studenta:

*„Pa sigurno pozitivne emocije potakne nekakvi signali od profesora i publike, znači to su nekakva odobravanja, kimanja glavom od strane profesora, probuđenost auditorijuma zato što, ukoliko vidim da nisu na mobitelima, da manje gledaju sa strane, da su nekako uključeni u moje izlaganje, da ga prate, to mi daje nekakvu povratnu informaciju i sigurnost, zadovoljstvo samim izlaganjem, tako da eto to bi bilo, upravo ti neki skriveni signali pobuđuju daljnju motivaciju za izlaganje.“*  
(S2705)

Negativne emocije isto tako su povezane sa nepoželjnim odgovorom publike u interakciji, u smislu nezainteresiranosti, pokazivanja negativnih gesti i sl. što onda uzrokuje nesigurnost i onda smanjuje samopouzdanje te utječe na daljnje prezentiranje i upravljanje dojmovima od strane studenta/ice tijekom izlaganja:

*„...s druge strane, ako netko na primjer odmiče glavom ili koluta očima, onda mi, ono ne osjećam se ugodno jednostavno, ne znam je li ta osoba čeka da se ovo jednostavno što prije završi ili ja toj osobi idem na živce osobno, tako da se pojavljuju ta neka pitanja, tu se pojavljuje i ta neka nesigurnost, razmišljanje o tome i onda... jednostavno ne osjećam se ugodno i samo to na mene nekako utječe ne znam... pad samopouzdanja, ne znam šta se dešava jednostavno i što mi je sad učiniti evo.“* (S1905)

Sugovornici/e ističu kako negativne emocije uglavnom doživljavaju na samome početku izlaganja, no pozitivna povratna reakcija publike u interakciji im smanjuje negativne emocije te im se doživljavanje istih smanjuje kako izlaganje teže. U tom smislu im pozitivne reakcije publike zapravo olakšavaju izlaganje i dovode do pojave pozitivnih emocija. Negativne emocije u interakcijama su tako povezane sa ostavljanjem prvog dojma na publiku, nakon što publika prepozna dobro snalaženje u ulozi i pravilima koje sa sobom nosi, pozitivno reagira što je ujedno i povratna informacija da izlaganje teče prema kulturnom scenariju:

*„Pa isto, znači na početku uvijek bude stres, nervoza, onda kada zapravo uspostavim neku reakciju, točnije odnos sa slušateljima, onda zapravo bude puno jednostavnije i lakše sve to održati“* (S12205)

S druge strane, negativne emocije su povezane sa pogreškama prilikom izlaganja, odnosno na neki način izlaženjem iz okvira kulturnog scenarija za izlaganje. Sugovornici/e navode kako to utječe na njih same u smislu pada samopouzdanja i osjećaja nesigurnosti. No,

unatoč doživljavanju negativnih emocija prilikom pogreške u prezentiranju, nastavljaju izlagati dalje. Riječ je o upravljanju dojmom i negativnim emocijama, na način da ih se nastoji ne pokazati publici u trenutku izlaganja. Uz to javlja se osjećaj nesigurnosti, u smislu propitivanja vlastitih sposobnosti za izlaganje promišljanjem o idućim izlaganjima te o njihovoj uspješnosti. Nesigurnost pri daljnjem izlaganju nakon pogreške je bila vidljiva i prilikom promatranja, u smislu bržeg tempa govora, promjena u tonu glasa uz popraćene geste poput osmjeha kako bi se popravio dojam nakon pogreške. Riječ je o ugroženoj stvarnosti koja je projicirana od strane izvođača. U tim trenucima akteri postaju nezadovoljni i nervozni. Ukoliko se te emocije uoče, one dodatno mogu ugroziti izvedbu aktera jer su ti znakovi aspekt pojedinca samog, a ne uloge koju igra (Goffman, 1956):

*„...čim se dogodi neka greška, onda mi nekako pada cijelo izlaganje, odnosno, onda sam ono ok, znači sad loše je, loše je, ništa sad moram završit, jer ok, to se onda izloži, moram završiti to kako god. Ali onda se i osjećam nekako lošije, pada mi samopouzdanje i nekako gubim sliku o sebi u tom trenutku. Ne znam jesam li sad to dobro objasnila, ali svakako izlaganje samo nastavljam dalje, ono što sam pripremila to izložim, ali onda to sve nekako izlažem sa pojačanom nesigurnosti, onda mi se pojavljuje, aha što će biti sad iduće, hoće li opet tako biti, hoće li se opet to pojaviti, tako da čim se dogodi ta jedna greška, onda je taj strah, on se samo sve više i više pojačava sve do kraja izlaganja...“ (S1905)*

Negativne emocije su povezane i sa fizičkim promjenama poput drhtanja glasa i ruku. Odnosno, ukoliko se ne mogu kontrolirati neke fizičke promjene koje su vidljive publici, to uzrokuje osjećaj nervoze te loše mišljenje o vlastitim sposobnostima. Navedene fizičke promjene su bile prisutne i tijekom promatranja, sugovornicima kod kojih su bile prisutne fizičke promjene uglavnom je riječ o drhtanju ruku i glasa te crvenilu lica. Takve fizičke promjene se javljaju kada pojedinac nije izgradio svoj identitet govornika, samim time dolazi do pojave negativnih emocija koje se onda manifestiraju u smislu tjelesnih promjena (Raja, 2017):

*„Pa ne znam recimo kad imam taj osjećaj treme što smo već spominjali zna se ono dogoditi nekad da shvatim ono da mi se trese glas ili da mi ruke drhte i to je ono situacija kad se dodatno malo unervozim, bude mi loše, jer to što je mene trema primjećuju i drugi, publika primjećuje, mislim pretpostavljam da primjećuje i onda mi to jel, pretpostavljam da je i njima slika da sam nesigurna i onda i ja budem nervoznija, tako da to je jednostavno ono nešto što mi, evo nije mi lijep osjećaj kad se dogodi“ (S0906)*

Emocije koje sugovornici/e doživljavaju prilikom izlaganja izazvane su prvenstveno odgovorima publike na njihovo izlaganje. Sugovornici/e doživljavaju pozitivne emocije prilikom pozitivne povratne informacije publike i profesora/ica, dok negativne emocije doživljavaju ukoliko dođe do pogreške pri izlaganju, fizičkih promjena vidljivih publici, nepoželjnog odgovora ili reakcije publike i profesora/ica na cjelokupno izlaganje. Doživljavanje ovih emocija u interakciji oblikuje akterovo sebstvo na način da akter promišlja o svojim sposobnostima i sebe na temelju tih interakcija procjenjuje kao sposobnog ili nedovoljno sposobnog u obavljanju date uloge u tom kontekstu. U nastavku će biti prikazani načini upravljanja emocijama, odnosno emocionalni rad studenata/ica.

#### *7.4 Emocionalni rad prilikom izlaganja*

Studentska izlaganja isto tako iziskuju i emocionalni rad studenata i studentica. Sugovornici/e navode kako negativne emocije nastoje racionalizirati, odnosno unutarnjim razgovorom nastoje analizirati situaciju u kojoj se nalaze te obavezu odraditi do kraja. Izlaganje mora biti odrađeno prema određenim pravilima te se izlaganje odrađuje bez poteškoća. Ovakav način upravljanja emocijama ističe i Hochschild, naime upravljanje konkretno negativnim emocijama često se događa kroz unutarnji razgovor sa samim sobom što onda dovodi do manje sklonosti ka ekspresiji negativnih emocija (Hochschild, 2012):

*„Ovisi u kojem trenutku, znači, ako doživljam neku negativnu emociju, u određenom trenutku pokušavam racionalizirati, pokušavam racionalizirati. U redu, ja se sada nalazim tu i tu, moja obaveza je ta i ta, moram se pribrat i odraditi svoju obavezu kao što su je svi prije mene odradili, kao što je puno ljudi prije mene i kao što će puno ljudi poslije mene, ne događa mi se ništa što se već nekom nije desilo, racionaliziram, odradim svoju obavezu. Ukoliko kasnije imam problema sa procesuiranjem emocija, znači nakon što izložim, odradim određenu obavezu ili doživim neku situaciju u kojoj doživljam pozitivne ili negativne emocije, volim uzet za sebe vrijeme u miru i sam sa sobom raspraviti, u redu zašto se to desilo, da li si siguran da si to dobro isprocesuirao i tako. Mislim volim uzet jedan odmak, racionalizirati svoje emocije, staviti se u kožu drugih osoba koje su doživjele nešto tako, proučiti sve moguće scenarije, donijeti najbolju odluku i smiriti se na najbolji način“ (S2705)*

Prilikom doživljavanja različitih emocija u interakcijama s publikom prilikom izlaganja sugovornici/e navode kako emocije „blokiraju“ i potiskuju, odnosno preuzimanjem uloge

dolazi do izostavljanja emocija koje nisu dio „profesionalnog“ u toj ulozi. Sugovornici/e navode kako su jednostavno naučili prikriti svoje emocije i ne iskazivati ih pred publikom kao način ostavljanja dobrog dojma, spremnosti i kompetentnosti u ulozi koju su preuzeli, odnosno kako bi se pokazali pred publikom kao što profesionalniji. Percipiraju izlaganja kao neku vrstu zadatka bez emocija koji je potrebno obaviti. Ovakav način ponašanja je uobičajen s obzirom na to koja se uloga preuzima te koja očekivanja za istu postoje. Prilikom izvedbi akter ne prikazuje svoje osjećaje onakvima kakvi jesu, već izražava osjećaje na način i u onoj mjeri u kojoj su prihvatljivi u određenom kontekstu (Goffman, 1956). Odnosno, u prednjem planu se naglašava ono što se želi prikazati, dok stražnji plan čini sve ono što nije dio prednjeg plana. Točnije, sve ono za što postoji mogućnost da će diskreditirati poticajni dojam (Goffman, 1956). Emocionalni rad ujedno predstavlja i promišljanje o osjećaju aktera o samome sebi, što akter osjeća kao istinsko ja i onoga što ispoljava kroz djelovanje (Hochschild, 2012). Identiteti su tako povezani sa emocijama za koje se očekuje da bi ih osoba trebala doživjeti dok identitet glumi (Heise, 1977, prema Ashforth, Schinoff, 2016):

*„Mene blokira kad prezentiram, tako da sve emocije su zapravo u meni potisnute, ja sam onako, izvana izgledam hladno, al onako kao što god se događa, događa se unutra i tek se prikaže iza nakon što prezentiram jer dok prezentiram želim kao ok, ja ne trebam, ne služim ovdje da pokažem nekakve emocije, da prenesem emocije na druge, nego služim kao za prijenos podataka, zapravo same prezentacije, tako da gledam ne pokazivat što više mogu, a ponekad me uhvati tolika nervoza da mi stvarno dođe na svaku plakat, al ono suzdržavam se tako da, obično izgledam ono staloženo dok prezentiram.“ (S1905)*

Shvaćanje studija i studijskih obveza kao nečega što je zahtjevnije, u smislu obaveza u odnosu na prethodne obrazovne razine, dovelo je do pojave negativnih emocija pri prvim iskustvima izlaganja po dolasku na studij. Sugovornici/e ističu iskustvo u aktivnostima izlaganja kao važno pri prikrivanju emocija i upravljanju dojmom. Navode kako je iskustvo u izlaganju dovelo do veće opuštenosti pri izvođenju pred publikom, odnosno upravljanjem dojmom. Akteri u interakcijama prikrivaju osjećaje te se površinski ponašaju drugačije, dakle sam prvobitni osjećaj još uvijek postoji, ali je prikriven, akter oblikuje dojam pred drugima, ali ne vara sebe (Hochschild, 2012):

*„Moje prvo iskustvo, definitivno više nervoze zato jer pričala sam da je za mene faks, faks sam smatrala kao nekom teškoj stvari, to je ono nešto što te oblikuje za ono što ćeš u životu poslije radit i slično. Bila sam pod stresom velikim jer ono, ipak se i ocjenjivalo to izlaganje, utjecalo je na ocjenu ajmo reć, bila sam nervozna, bila*



*sam pod stresom, ali opet to nisam pokazivala tijekom tog izlaganja i isto sam se dobro snašla u tome i dobila sam stvarno pozitivan komentar od profesora tak da je to, bilo je super, ali definitivno je unutar mene bio kaos, ono baš taj stres reko, ok, moram ovo odlično odraditi i mislim da sam se za to izlaganje zapravo i pripremala, možda jedino izlaganje za koje sam se pripremala tipa da bi puno bilješke čitala, baš ono da se ne izgubim niti u jednom trenutku ovoga, tak da eto, bilo je tu stresa i svega, ali jednostavno nisam to pokazala, unutar sam gorjela i to, ali sad znači pred bilo koje izlaganje znači nema stresa...“ (S2505)*

Negativne emocije poput panike, nesigurnosti i nelagode su često prisutne prije samog izlaganja prilikom čega sugovornici/e navode kako nastoje glumiti samopouzdanost kada ona nije prisutna. Iako akteri imaju za cilj navesti publiku na određenu prosudbu situacije i njega samoga, u određenim situacijama čak i sam akter ne vjeruje da zaslužuje to vrednovanje sebe koje iziskuje od publike (Goffman, 1956):

*„Pa prvo nelagoda, nesigurnost, panika....povučenost na neki način, to mi je sve onako nekako prije i onda me pukne nekako ono fake it till you make it samopouzdanje, ne znam opće kako bi nazvala tu emociju jer stvarno nije samopouzdanje, ali je nekako praviti ću se. Kad završim samo toliko olakšanje ono, ne znam ovisi ono kako seminar prođe, oću li bit zadovoljna ili ću bit onako raspad sistema prošlo je strašno.“ (S22205)*

Emocionalni rad studenata/ica je prisutan u različitim trenutcima prilikom izlaganja te postoji niz načina na koje studenti/ce upravljaju vlastitim emocijama i tako upravljaju i dojmom pred publikom. Ističe se potiskivanje doživljenih emocija i neprikazivanje emocija bilo kakve vrste pred publikom, uz to odmicanje od konteksta u kojem se studenti nalaze, kako bi uspjeli prikriti emocije i izlagati pred publikom. Neke od tehnika su i unutarnji razgovor kojeg spominje i Hochschild, odnosno riječ je o smirivanju unutarnjim razgovorom, racionaliziranju situacije i ponovnom pokazivanju poželjnih emocija pred publikom. Studenti/ce uobičajeno glume kako bi prikrili stvarne emocije koje su većinom negativne pa tako glume i samopouzdanje unatoč doživljavanju straha i treme prilikom izlaganja.

### *7.5 Upravljanje dojmovima prilikom izlaganja*

Načini upravljanja dojmom prilikom prezentiranja mogu biti različiti kako bi se ostalo u okvirima scenarija propisanog za izlaganja. Kontrola interakcije od strane aktera događa se na način da akter djeluje i ostavlja dojam koji druge navodi da djeluju u skladu sa ciljem aktera.

Akteri tako mogu djelovati proračunato i izražavati se na način koji će onda uzrokovati poželjan odgovor publike. U takvim situacijama akter namjerno i svjesno djeluje na određeni način, odnosno kako određena grupa ili društveni status zahtijevaju te kako bi onda bio prihvaćen od strane publike (Goffman, 1956). Sugovornici/e koji su stekli određeno iskustvo izlaganja čitanje s papira smatraju nedovoljnom sposobnošću za izlaganje i manjom pripremljenosti za isto. Samim time kao jedan od načina ostavljanja dojma kompetentnosti za izlaganje je ne uzimanje papira kao rekvizita za izlaganje, već improviziranje i samostalno izlaganje sadržaja pred publikom kao način upravljanja dojmom. Izlaganje bez papira ili samo uzimanje papira s bilješkama, a ne korištenje istog, bilo je vidljivo i prilikom promatranja studenata. Naime sugovornici/e uglavnom nisu nosili papire sa bilješkama kao rekvizit pri izlaganju, a oni koji i jesu, nisu se istima koristili. Iznimno se jedna sugovornica koristila bilješkama:

*„...ali svakako ne uzimam papir sa sobom, znam da to često ljudi rade, ali ja baš ne uzimam jer sam skužila da kad ga imam, čim nešto zaboravim da ću ić gledat u papir, a meni to odmah izgleda loše, kao da nisam pripremljena, tako da odem bez papira i u najgorem slučaju kad nešto zaboravim, izvučem se kao što sam ranije rekla, tako da da, ali u biti izvučem si natuknice najčešće.“ (S2305)*

Neki pak sugovornici/e uz Power Point prezentaciju kao rekvizit uzimaju i papir s bilješkama. Iako navode da ne čitaju sa papira, odnosno ne čitaju bilješke prilikom izlaganja, ipak ih uzimaju sa sobom i ukoliko izlaze iz okvira kulturnog scenarija, odnosno, ako pogriješe, mogu vrlo lako popraviti tu pogrešku pred publikom pogledom na papir i ispravljanjem prethodno rečenog. Ovo je isto tako jedan od načina upravljanja dojmom, u smislu uzimanja u obzir da čitanje s papira odaje negativan dojam pred publikom, stoga sugovornici i ne gledaju u papir s bilješkama, ali isto tako nose papir sa sobom pri izlaganju, ukoliko do pogreške dođe kako bi se mogao popraviti dojam o sebi. Sugovornici/e sebe ne smatraju dovoljno izgrađenima u toj ulozi da bi nastavili vlastito izlaganje improviziranjem. Prilikom promatranja studenata/ica kao najčešći rekvizit izdvojila se upravo prezentacija, papir s bilješkama (kojim se studenti nisu koristili) te katedra na koju su se oslanjali. Rekviziti su dio stvaranja prednjeg plana uz ono što je fiksno, kao što je namještaj, raspored predmeta i pozadinski predmeti (Goffman, 1956). Pozornica se tako postavlja dijelom zbog publike, a dijelom zbog pomoći koju pruža zajedno sa rekvizitima (Hochschild, 2012):

*„Dobro, znači to su uglavnom Power Point prezentacije, neka izlaganja ne moraju zahtijevati te prezentacije pa onda to znaju biti općenito papir, mislim sad na petoj godini tih papira se nekako odvikavam da što ih manje koristim jer je peta godina, nije baš prikladno jer se očekuje od nas više, ali u svakom slučaju nekad i znam taj*

*papir uzet, iako sam sve naučila i pripremila, ono znam da mogu i bez tog papira, ali ga znam ponijeti čisto da ga imam uza se jer nikad ne znam što se može desiti, hoću li se zbuniti, što se može dogoditi, jer sam ono, imam uvijek tu neku tremu, nekad u većem intenzitetu, nekad manjem, ali prisutna je, tako da ono papir bi rekla obavezno...“ (S1905)*

Ono što izlazi iz okvira kulturnog scenarija za izlaganja svakako su fizičke promjene koje se negativno odražavaju na upravljanje dojmom. Sugovornici/e navode fizičke promjene kao jasan znak koji publika tumači kao nesigurnost i nekompetentnost u ulozi studenta pri izlaganjima. Kako bi popravili dojam i smanjili vidljivost fizičkih promjena prilikom izlaganja navode kako se oslanjaju rukama na predmete oko sebe te uzimaju sitne predmete u ruke, što im služi za prikriivanje fizičkih promjena i kontrolu gesti. Riječ je o predmetima poput olovaka, papira i sl. Osim navedenog, u takvim situacijama često se „skrivaju“ iza katedre ili uzimaju papir u ruke kako bi se umanjio dojam nesigurnosti pred publikom, što su potvrdila i promatranja. Naime, studenti se često oslanjaju na katedru, drže sitne predmete kao što je primjerice olovka, kako bi se kontrolirale geste te dotiču kosu tijekom izlaganja, što nije navedeno konkretno u intervjuima, ali je bilo primjetno u većini izlaganja:

*„Aha, dobro, mislim to crvenilo, to svakako, to sam rekla znači drhtanje koljena i drhtanje ruku, to je ne znam, uvijek se nekako nađe i onda to zna dosta biti vidljivo, posebice ne znam kad izlažem bez katedre, onda držim papir pa se vidi baš i onda da to prekrijem od kolega studenata, onda znam staviti papir na katedru da se to ne vidi, a ja se sakrijem iza katedre da se to ne vidi, dakle uglavnom drhtanje ruku...možda još eto malo je to pojačano znojenje ne znam taj strah i nesigurnost u određenom trenutku, drhtanje glasa, čim mi drhti glas, ta nesigurnost u govoru u smislu ne znam...jednostavno mi ton glasa zna varirati, nešto znam reći glasnije, nešto tiše, jednostavno u tom trenutku znam izgubiti čak glas ili znam previše u tom govoru, kako sam pod tremom brzo govorim, onda previše udahnem tog zraka i onda mi nastane ono šutnja, odnosno kako bih rekla, prekid u govoru...“ (S1950)*

*„Moram imati nešto u rukama, moram se negdi onako uhvatiti, ne mogu sad ovako stajati ili ne znam mlatarati rukama, moram nešto, ne znam nekako tu si ograničiti kretnje šta ja znam ili ovo šta sam rekla sa gumicom na primjer ili bilo šta tako. Ili ako imam papir, uvijek ću kutak onako kao malo zgužvati, to se mora nešto raditi rukama jednostavno. Ali osim toga pa ne znam sad možda imam nešto u podsvijesti što mi sad ne pada na pamet.“ (S22205)*

Važnim za izlaganje ističu dobru obradu teme koja je zadana kao jedan od aspekata koji pokazuju sposobnost u danoj ulozi studenta. Osim toga, obraćaju pozornosti na govor i izražaj, odnosno nastoje se koristiti hrvatskim standardnim jezikom kao kriterijem za izlaganja na sveučilištu što je važno za ostavljanje dobrog dojma pred publikom. Radi se o praćenju kulturnog scenarija za izlaganja koji između ostalog podrazumijeva korištenje hrvatskog standardnog jezika na sveučilištima i općenito u javnim ustanovama i institucijama:

*„Pa...znači...da izlaganje bude kako bih rekla,...da poklopim temu, da se podudara, znači da sam pogodila temu, dakle ono što se traži od mene, prije svega to provjeravam, to je neko pravilo. Potom da to izložim na što bolji i adekvatniji način, vodim se pravilima da jednostavno pazim na način govora, da pazim kako se izražavam, da ne koristim, govor iz svog područja, da to bude nekako prema hrvatskom književnom jeziku, to je neko pravilo koje si postavljam da pazim dok govorim, da ne kažem neku riječ koja je ljudima nepoznata ili koja će ne znam odat odakle ja dolazim jer jednostavno smo na studiju pa nekako smatram da hrvatski književni jezik se jednostavno očekuje da se govori u tom kontekstu...“ (S1905)*

Kada se dogodi situacija koja nije propisana kulturnim scenarijem za studentska izlaganja, sugovornici/e navode kako nastavljaju sa svojim izlaganjem uz prethodnu ispriku publici, čime popravljaju dojam nakon učinjene pogreške. Pogreške tijekom izlaganja su se događale i prilikom promatranja, studenti/ice su se temeljem komentara profesora/ica ispravljali, uz prisutan osmjeh i potvrdno kimanje glavom na već spomenute komentare. Upravo su primjerice osmjeh i zauzetost ruku neki od pokušaja prikrivanja neugodnosti (Goffman 1967):

*„Pa s pogreškama, ako sam nešto krivo rekla i skužim da sam nešto krivo rekla, odmah ću se ispraviti, reć ću ono pardon, zamijenila sam nešto ili krivo sam rekla, ali ako me tek kasnije profesor ispravi znači da nisam ni sama bila svjesna pa onda ono nastojim to zapamtiti“ (S2305)*

Nakon pogreške prilikom prezentiranja, neki od sugovornika/ca navode i ubrzavanje tempa izlaganja što isto tako kasnije kontroliraju. Ubrzavanje tempa izlaganja bilo je vidljivo u manjoj mjeri i prilikom promatranja izlaganja isto tako nakon učinjene pogreške:

*„Malo ubrzam tempo i onda se usporim jer vidim da sam ubrzala tempo i budem onako di ja žurim, onda idem polako onako tako da jedino na tu brzinu prezentacije, ali brzo to sredim nemam tolikih problema s tim ko što sam imala prije jer kao kroz praksu zapravo radim na tome kako prezentirat kako bolje ljudima davat*

*informacije, ono da vide da nije toliko teško pogriješiti i prezentirati zapravo, nego da je to više kao mi težimo biti savršeni, ali ne možemo biti super savršeni.*“ (S1905)

Upravljanje dojmom se razlikuje i s obzirom na povratnu informaciju publike. Tijekom izlaganja sugovornici/e navode kako prate reakcije publike, odnosno povratne informacije u interakciji s publikom. Izdvajaju praćenje zainteresiranosti publike, pokazivanje zanimanja za ono što se izlaže te sukladno tome prilagođavaju svoje izlaganje u smislu mijenjanja tona glasa, skraćivanja dijelova izlaganja za koje je publika pokazala manji interes i sl. što su isto tako načini upravljanja dojmovima:

*„...kroz cijelu zapravo prezentaciju, stalno gledam te neke povratne informacije da vidim jesu li ljudi na mobitelu i jel im se zapravo sviđa jer mogu promijeniti i ton, mogu prebaciti slide i ne moram uopće reći to što sam planirala, ukoliko vidim da se ta prezentacija odužila i da to bi bilo to.“* (S12205)

Jedan od načina upravljanja dojmom je isto tako odvajanje od konteksta u kojem se izlagači nalaze. U smislu nedopuštanja da vanjske reakcije i okolni čimbenici utječu na izlaganje. Sugovornici/e kao način nošenja sa situacijom izlaganja navode zamišljanje situacije ponavljanja sadržaja bez trenutno prisutne publike. Upravljanje dojmom i emocijama bazira se na unutarnjem razgovoru sa samim sobom prilikom čega sugovornici promišljaju o dojmu kojeg ostavljaju na publiku te kako taj isti dojam popraviti ili održati dobrim. Akter tako uključuje neprisutnu publiku, prilikom čega u privatnoj sferi odražava standarde ponašanja i samim time postaje sam sebi publika ili zamišlja publiku pred kojom djeluje (Goffman, 1956):

*„Pa moram se isključiti nekako od konteksta u kojem sam, moram se pogubit u svojoj glavi, moram baš onako doslovno ko da se samo zatvorim, sad je ovo između mene i tog sadržaja, eventualno dobro, ajde profesor, ali ovo je sad onako moja stvar, neću dopustiti da mi sada ikakav vanjski utjecaj, onako išta tu da me prodrma u glavi ili bilo šta onako baš se moram nekako, pokušavam se vratiti na to kako sam u stanu vježbala, pokušavam se staviti da je to apsolutno ista situacija, moram se na neke načine opustiti. Tipa ako mi se ruke tresu, moram se onako opet fokusirati, ajmo disanje, ajmo ovo, ako ću imati onako možda, ako mi padne na pamet neka loša misao, kao ajme izgledam sad ko debil, ono sad svi vide da sam nervozna, ovo, ono, moram si nekako u glavi to izbalansirati sve i natirati se da me ne bude briga na neki način...“* (S22205)

Prije samog izlaganja sugovornici/e ističu kako se pripremaju za izlaganje stavljajući se u situaciju izlaganja, samostalnim ponavljanjem onoga što je pripremljeno za izlaganje ili pak ponavljanjem pred bliskim prijateljima. Kao dio pripreme navode i pisanje bilježaka te

zamišljanje publike, moguće reakcije i situacije pri izlaganju. Goffman isto tako ističe pripremu za buduće interakcije kao važnu, u smislu uvježbavanja izvođenja te pripreme za nepredviđene situacije (Goffman, 1956).

*„Aha, znači to je, je li ponavljanje tog izlaganja u sobi, općenito pred samom sobom, eventualno, ako je baš neko važno izlaganje onda znam ponoviti pred kolegicom. Uglavnom dakle priprema par dana prije, ako postoji takva vremenska mogućnost, ali svakako dan ili noć prije je intenzivno ponavljanje. Uglavnom, laptop ispred mene, znam isprintat papire, ponavljati s papira i onda pokušavam što više upamtiti da se ne držim tih papira tijekom izlaganja...eto to bi bilo baš neka priprema, dakle to samo ponavljanje, općenito dakle sama sam u sobi, gledam u laptop i ponavljam. Nekad znam zamisliti publiku, čak znam i zamišljati neke najgore situacije, da pripremim se psihički, ako dođe do toga, ne znam, negativni komentari od profesora ili slično ili podsmjeh studenata, tako da ono čisto psihički, zamislim te situacije u svojoj glavi čisto da si nekako mogu olakšati kada to dođe jer kao već sam promislila o tome pa me ništa više čudi i eto to bi bilo to“ (S1905)*

Sugovornici/e isto tako kao dio upravljanja dojmom navode kontakt očima s publikom, odnosno zadobivanje pažnje publike istim. No, ukoliko je izlagač manje siguran u svoj performans gledati će u osobe s kojima su u prijateljskom odnosu zbog toga što su prijatelji ti koji ne procjenjuju izlagača na način na koji to čini publika. Studenti su prilikom izlaganja uglavnom imali pogled usmjeren prema publici s povremenim odmicanjem pogleda prema zidu ili pak prijateljima:

*„Na sve sudionike, znači na sve sudionike pogledom, osobno tražim pogledom sve sudionike, pokušavam zadobiti njihovu pažnju nekakvim suptilnim pogledima u oči, naravno ako se desi nekakva situacija gdje mi treba malo više fokusa tu se fokusiram na neku kolegicu ili kolegu s kojim sam u nekakvom prijateljskom odnosu, ali u suštini volim tražiti pogledom, od profesora do ostalih kolega, kolegica i svih onih koji su prisutni na mom izlaganju, smatram da tako uz sebe mogu probuditi i njih da pozornije slušaju.“(S2705)*

Sposobnost za izlaganja i izgrađivanje identiteta povezano je sa iskustvima prezentiranja tijekom nižih razina obrazovanja kao što je srednja škola. Sugovornici/e ističu kako su aktivnosti izlaganja doprinijele izgradnji sposobnosti u tom kontekstu:

*„Pa naravno ipak je tu samopouzdanje u pitanju, puno veće zato što opet kroz prezentaciju sebe izgradim to sam još i u srednjoj imala sve četiri godine nekako*

*prezentacije pa mi je i to pomoglo, sada puno lakše, ali postoji ta ipak nervoza i stres tijekom te prezentacije, ali na posljetku sve to ispadne dobro“(S12205)*

Sugovornici/e isto tako navode kako na samom početku studija nisu imali vještine koje sada imaju, odnosno nisu znali prikrivati emocije kao što su to naučili iskustvom. Nakon višegodišnjih izlaganja te sposobnosti su se izgradile te sada vrlo jednostavno upravljaju dojmom i emocijama koje osjećaju tijekom izlaganja. Važnu ulogu u izgradnji sebstva i viđenju sebe kao kompetentnog u ulozi studenta je imala i prekretnica iz srednjoškolskog u visokoškolsko obrazovanje. Naime samo viđenje visokoškolskog obrazovanja kao zahtjevnijeg i kako sugovornici navode „ozbiljnijeg“ doveo je i do shvaćanja i zahtjeva koje takva razina obrazovanja postavlja pred pojedinca koji dobiva ulogu studenta upisom na studij. Samim time procjenjuju svoje sposobnosti na početku studija kao lošije u odnosu na kasnije godine studija kada navode kako su se izgradili u toj ulozi:

*„Kako sam rekla jednostavno sada sam kompetentnija, prije su to bile pa rekla bih da nisu to bile baš neke sposobnosti, tek sam krenula u te vode pa su te sposobnosti bile ajmo reć u nastajanju tako da nisam došla s nekim iskustvom i znanjem o tome, s nekim vještinama kako to napraviti i izložiti, koje emocije jednostavno prikriti i pokazati u trenutcima izlaganja, tako da mogu reći da su vještine i sposobnosti bile lošije jednostavno, jer jednostavno nisam prethodno imala iskustva. Naravno tu je bila i nova situacija, znači druga je razina obrazovanja, viša je razina obrazovanja, samim time u svojoj glavi pretpostavljala sam da će biti veća očekivanja, tu su bili novi ljudi, nova situacija, od same promjene prostorije, institucije do ljudi i slično. Tako da nekako to sve na početku bilo konfuzno i kaotično za mene i same sposobnosti nisu bile nešto, trebala sam se pronać malo u tome, a do pete godine jednostavno sam to nekako izgradila, naravno ne u potpunosti, naravno kažem uvijek ima mjesta za nadopunjavanje, ali u svakom slučaju sposobnosti su bolje, kompetentnija sam, jednostavno kažem iskustvo, broj izlaganja, promjena publike, različite teme i slično, eto.“ (S1905)*

Sugovornici/e u interakciji s publikom na različite načine upravljaju dojmom kako bi ostali u okvirima kulturnog scenarija za izlaganja. Između ostalog koriste se rekvizitima, promišljaju o dojmu koji ostavljaju na publiku, govoru i tonu kojim izlažu te prilagođavaju svoj performans sukladno reakcijama publike. Osim toga prikrivaju fizičke promjene koje su vidljive publici, a za koje smatraju kako nisu poželjne pri izlaganju, zamišljaju situacije

vježbanja izlaganja u kojima nije bila prisutna publika. Kao najvažnije ističu iskustvo stečeno na studiju, što je doprinijelo izgradnji identiteta povezanog sa ulogom, što je dovelo do spontanosti u izlaganju, odnosno internalizacije normi povezanih sa ulogom prilikom čega studenti nemaju poteškoća sa praćenjem kulturnog scenarija kao što su imali prilikom prvih izlaganja na studiju. Zaključno, lakše upravljaju dojmovima, manje se koriste rekvizitima, improviziraju prilikom pogrešaka te bolje prikrivaju negativne emocije ukoliko ih dožive u određenim trenucima prilikom izlaganja.

### *7.6 Uloga interakcija u potvrđivanju i izgradnji sebstva*

Prilikom izlaganja najvažniju ulogu u potvrdi i izgradnji sebstva kod pojedinaca imaju interakcije. Kao dio značajnih drugih u ovom kontekstu su profesori i profesorice koji čine publiku zajedno sa studentima i studenticama, ali se i od njih razlikuju po razini procjene i kriterija koje iziskuju od izlagača. Sugovornici/e navode upravo važnost reakcija profesora/ica te njihovih komentara na samo izlaganje kao ključne za njihovu sliku o sebi u ulozi koju su preuzeli u tom trenutku, odnosno u ulozi studenta. Samim time prednost daju povratnoj informaciji profesora/ice u interakciji, naspram povratne informacije studenata. Ukoliko je povratna informacija profesora/ice pozitivna, u smislu gesti i komentara, identitet je potvrđen. No, ukoliko u interakciji dobiju neku kritiku ili gestu, u smislu neodobravanja od strane profesora, nakon toga slijedi propitivanje vlastitih sposobnosti povezanih sa igranjem uloge:

*„Mislim to stvarno ovisi, mislim ovisi o tome što će mi profesor reć, kakva će bit povratna informacija. Nekako sam do sad doživila da mi je najgore kad nema povratne informacije, onda mi je uvijek, ono kad ne znam doslovno jesam li to dobro odradila ili ne, ali ako dobijem nekako pozitivnu, cili dan sam nekako u toj euforiji i ono zoven mamu, ona mi je prva osoba za to jer ona zna koliko su meni seminari stres i uvijek san onako ponosna, uspila sam, riješila sam, prošlo je super, ako nije prošlo super, dosta ću se grist oko toga i imat ću onako nekakve misli, ajme nesposobna sam, ovo ono, ali priđen i priko toga bože moj“ (S22205)*

Kada dolazi do potvrde sebstva u interakciji s publikom koju čine studenti i profesor to je povezano s poistovjećivanjem s ulogom koju igraju. Takva potvrda sebstva je onda očekivana i u budućim interakcijama prilikom izlaganja pred publikom:

*„...dobila bih pohvalu, kao, ajme kolegice super ste to izložili vama ocjena 5, ovo ono i to bi meni ono, dosta dobar, kak da to kažem, ne pokretač, neki ono vjetar u leđa za dalje, da i dalje ono na taj način izlažem, da i dalje budem dobra u tome i*



*da se poboljšam u tome, tak da pozitivni komentari su me definitivno digli i voljela bih dobivat pozitivne komentare to bi mi bila baš ono prava pohvala, kao ok, super si to odradila i onda još dok tipa gledam koliko sam smatrala faks teškim i dok bi dobila tako dobar komentar na faksu...ok, težak zadatak si dobro odradila, tak da ono super osjećaj stvarno.“ (S2505)*

Interakcija i povratna informacija profesora/ica isto tako je povezana i sa izgradnjom profesionalnog identiteta pa tako potvrđivanje sebstva putem gesti i komentara profesora/ica uvelike utječe na sliku o sebi i identitetu povezanim sa budućim zanimanjem profesora. Kritike profesora u tom kontekstu služe kao dio izgradnje identiteta povezanog s budućim zanimanjem, u smislu bolje vještine izlaganja što je središnji zadatak pri poučavanju učenika u obavljanju posla profesora:

*„Imaju veliku s obzirom da ja završavam za profesora pa onda njihovo mišljenje mi znači jer kao ja ću bit njihova struka, ja trebam znat bolje. Te savjete većinom uzimam kao kritički, ok, u slučaju da se komentira nešto negativno, to samo trebam popraviti, to nije ništa osobno meni jer znam da sam prije bila onako kao, oni mene ne vole (smijeh). Ali sad onako kao znam da nije do toga, nego to kritički gledam, ok, to samo trebam popraviti, ne trebam samu sebe ubiti u pojam jer nisam dobro nešto rekla, nego kao to uzimam, ok, to su mi rekli da se popravim, da mogu bolje predavat kasnije“ (S1905)*

Sugovornici ističu kako su se njihove sposobnosti za izlaganje mijenjale kroz godine iskustva sa izlaganjima na studiju. Navode kako su se izgradili u toj ulozi te nemaju poteškoća pri izlaganjima kao što su to imali prvih godina na studiju. Smatraju da nastupaju uvjerljivije, odnosno bolje upravljaju dojmom pred datom publikom, smanjio se broj rekvizita koji su služili kao pomoć zbog nesigurnosti prilikom izlaganja. Prilikom promatranja se isto tako mogla primijetiti razlika u vještinama izlaganja studenata završnih godina diplomskog studija i studenata prvih godina preddiplomskog studija. Bolje vještine izlaganja su vidljive kod studenata viših godina studija u odnosu na one nižih.

*„Dobro, s obzirom da sam peta godina i s obzirom da imam određeno iskustvo u izlaganju, mogu reć da je trenutno dobra, mislim u odnosu na prvu godinu svakako puno bolja, naravno tu uvijek ima tih nekih teškoća i treme na koju uvijek nekako se naiđe i nekako se pokušavam suočiti, ali u svakom slučaju mislim da nastupam uvjerljivije tako da ono nekako kažem i taj papir više nije, mislim kažem on tu može biti prisutan, ne moram gledat u njega i samim time dajem i bolji dojam publici je li da ono, da jednostavno sam to naučila, znam što izlažem i jednostavno je to to,*

*tako da mogu reć da je svakako slika bolja i samo mene kao izlagaća, osjećam se nekako i sigurnije jer jednostavno sam prošla dosta tih izlaganja i znam kako šta i treba i znam gdje ja griješim, na što moram paziti i slično tako te neke stvari...“*  
(S1905)

Izgradnja identiteta i same promjene vezane uz isti su povezane i s uključivanjem u zajednicu studenata te preuzimanjem uloge studenta na studiju. Uz to shvaćanje odgovornosti i očekivanja koja se vezuju uz ulogu studenta koje treba ispuniti:

*„Pa mislim da je, da si nekako u toj ulozi, kad si u toj ulozi stvarno stekneš dojam da si student i da si dio te zajednice i da u stvari znaš nekako da je to tvoja obaveza i odgovornost i u stvari nekako osjećaš tu nekakvu ulogu.“* (S0906)

Povratna informacija u interakciji s publikom isto tako ima ključnu ulogu u izgradnji sebstva na način da kroz interakciju sa njima prilikom prezentiranja rada, studenti dobivaju informaciju o tome ponašaju li se u skladu sa očekivanjima koje pred njih postavlja uloga i kulturni scenarij za studentska izlaganja. Putem reakcija, gesti i komentara u interakciji koje sugovornici/e tumače, dobivaju sliku o sebi povezanoj sa ulogom studenta te jesu li u skladu sa očekivanjima uloge, institucije i kulturnog scenarija za sama seminarska izlaganja. Sukladno tim povratnim reakcijama publike, koju čini i profesor/ica mijenjaju i unaprjeđuju svoje izlaganje:

*„Pa ako su bili neki komentari dobri, onda ću nastojat da iduće izlaganje bude još bolje, ako su bili neki negativni, potrudit ću se u idućem izlaganju to popraviti, pretvorit u to da budu pozitivni, ne znam da mi netko nešto kaže za ne znam čitanje, sigurno idući put ne bih čitala, da treba skratit, idući put bih skratila i tako.“*  
(S2305)

Svako izlaganje pred publikom predstavlja ponovno predstavljanje sebe i težnju za potvrđivanjem sebstva. Sugovornici/e opisuju svako naredno izlaganje kao neku vrstu „provjere“ i želje za potvrdom svojih sposobnosti za igranje uloge studenta. Studenti/ice nižih godina studija u procesu izgradnje sebstva u kontekstu izlaganja vide sebe kao sposobne, iako iskazuju težnju za boljim performansom kojeg nastoje ostvariti iskustvom i boljom pripremom. Smatraju da dojam koji odaju publici nije u skladu s njihovim stvarnim sposobnostima. Sugovornici/e navode prisjećanje prošlih pozitivnih iskustava koji su temelj za viđenje sebe kao sposobnih za obavljanje uloge u kontekstu seminarskih izlaganja. Ističe se sumnjanje u sposobnosti ukoliko izlaganje nije odrađeno prema očekivanjima i pozitivna slika o sebi, odnosno potvrda sebstva, ukoliko je izlaganje izvedeno prema kulturnom scenariju. Dakle

važnim se ističe interakcija s publikom jer je ona ključna u potvrđivanju sebstva. Sama procjena sugovornika na temelju uspješnosti se može povezati sa samopoimanjem, ono je važno u interakcijama jer je proizvod interakcije, tj. osobnost se oblikuje kroz interakcije s drugima, odnosno sebstvo se izgrađuje u odgovoru drugih na to sebstvo (Stryker, 2007). Ukoliko identitet dobije društvenu potvrdu, pojedinci se osjećaju sigurnije te tako učvršćuju novonastali identitet koji je isto tako vezan uz akterovo viđenje sebe. Konstrukcija identiteta je tako proces u kojem akteri definiraju tko su, a čiji je krajnji ishod internaliziranje identiteta kao dijela sebe. (Ashforth, Schinoff, 2016):

*„Ovisno kako je prošlo izlaganje pa na primjer, ako je prošlo izlaganje dobro osjećam više samopouzdanja, osjećam se dobro jednostavno u tom smislu na neki način i ispunjeno, obavila sam taj zadatak, dobro sam ga obavila, okej i odma samo potvrđujem, ok, nisam ni ja loš student, onda nekako potvrđujem i tu svoju nekako ulogu studenta tako da ovaj, kad dobro izlaganje prođe nakon toga se javljaju neke ugodne emocije, ispunjenost, sreća zadovoljstvo i odma mi daje nekako neki vjetar u leđa, ok vidit ćemo kako će izgledati iduće izlaganje možda bude dobro kao i ovo nekako sam i spremnija za iduće izlaganje jer je i ovo dobro prošlo, nekako mi pruža jednostavno vjetar u leđa, a ako prođe ne baš toliko dobro ili loše, onda jednostavno ne osjećam se jednostavno dobro, pada mi samopouzdanje ono totalno, razočarana sam u sebe, u svoje izlaganje, pojavljuje mi se, onda puno razmišljam o tome, vraćam sliku kako je to izlaganje bilo, što sam mogla učiniti bolje, drugačije, zašto sam to tako napravila, zašto sam to tako u tom trenutku izgovorila, pokušavam pronać neke razloge, ali na kraju shvatim sama sam si kriva ili se nisam dovoljno pripremila ili me uhvatila tolika trema da se to desilo tako da i onda osjećam negativne emocije, ljutnju i razočaranost i jednostavno onda se. Javlja se onda i strah kako će proć iduće izlaganje, hoće li onda opet biti isto, jednostavno se u tom trenutku bojim idućeg izlaganja i ono mi je u glavi samo hoću izbjeć iduće izlaganje da se ne ponovi ta situacija.“ (S1905)*

Iznimno neki studenti/ice navode kako cijeli proces izlaganja, predstavljanje sebe i upravljanje dojmom pred publikom ne predstavlja poteškoću. Ističu kako dobro ispunjavaju ulogu studenta u tom zadanom kontekstu te da prilikom njihovih izlaganja nisu prisutne negativne emocije te nemaju poteškoća pri upravljanju dojmom, pri tom se uspoređujući se s ostalim kolegama u svojoj studijskoj grupi. U ovakvoj situaciji svaki sljedeći put kada osoba izlaže dolazi samo do potvrđivanja sebstva u tom kontekstu:

*„Znači ista stvar ko što sam i rekla, mislim da sam jako dobra u tome, jako imam puno samopouzdanja i to odrađujem profesionalno i to sam rekla, baš se osjećam u toj ulozi onako sad sam ja vama profesor ajmo reć u predavaonici kao sad vi slušate mene, jednostavno ne znam, ne dopuštam si da me neka nervoza koči u tome, jednostavno, kak sam i prije rekla, moraš vjerovat u sebe i to je to, jednostavno za sebe mislim da to odlično odrađujem i sa svakim izlaganjem sam sve opuštenija, sve više smatram za sebe da to meni ide i da je to moja stvar jednostavno, nemam uopće ne znam, nema niti jedne stvari za koju mislim da je loša tijekom mog izlaganja.“ (S2505)*

Kada je riječ o bliskim prijateljima, važnim se ističe i njihova uloga u izgradnji i potvrdi sebstva. Ističe se podrška prijatelja i veća sklonost ka zanemarivanju pogrešaka i lošije odrađene prezentacije uz poticanje na poboljšanje. Prijatelji su dakle manje objektivni i s više iskazane podrške u situacijama lošijeg izvođenja seminarskog izlaganja. Prijatelji tako mogu doprinijeti poticanju nekih osjećaja kod aktera u željenom smjeru što dovodi do drugačijeg odnosa prema sebi (Hochschild, 2012):

*„Pa da mislim, kako bih rekla mislim moji prijatelji ovaj, puni su podrške tako da...kako bih rekla...ako su i bile neke negativne stvari da su se desile i tijekom izlaganja ili nešto slično nikad neće reći na neki grub način, samim time nekako to kažu, ako se to je li dogodilo, da je nešto bilo, negativno ili slično, jednostavno se provuče kroz šalu ili umanji se ta neka slika i, ajmo reć da se onda osjećam bolje zato što je jednostavno tu podrška i kao je li utječe pozitivno kao u pitanju su prijatelji pa ono, ako su pravi prijatelji neće te sada objesiti (smijeh) ili nešto, tu će biti podrška i umanjit će to što je bilo ili će ne znam reći svakome se može dogoditi ili slične stvari i uspoređujemo iskustva pa ono ne znam to se i meni znalo dogoditi i slično, umirujuće, pozitivno daje mi nekako samopouzdanje i ajmo reć nekako kao da mi pokušaju vratiti tu moju sliku o...nekako vratiti, uravnotežiti sliku o sebi.“ (S1905)*

Pogreške prilikom izlaganja dovode do promišljanja o negativnom mišljenju drugih o samom izlaganju. Sugovornici/e navode kako stvaraju sliku o tome kako ih drugi vide kao nedovoljno sposobne u takvim trenucima. Uz to sugovornici/e uvijek prate određena očekivanja koja postoje za studentska izlaganja pa tako nastoje izlagati sukladno tim očekivanjima bez pogrešaka, što, ukoliko se ne dogodi dovodi do negativnih emocija poput straha i srama jer ne dolazi do potvrđivanja sebstva u toj ulozi:

*„Kad se spleten, kad, ako blokan, ali to nekako, na neki način uvijek očekujem, ali kad se spletem ikako kad mi treba malo više vremena da se sitin šta treban reć, kad bude iti jedna ono stanka i to sve, meni je to onda automatski, aha sramotin se, aha tko zna šta oni misle, misle da sam ovakva, onakva, ono baš stavljan sebi taj neki standard da to bude baš ful savršeno, da bude ko pričica i onda kad se to nekako u nekim trenutcima ne popunim ta očekivanja onda me, uvati me nekakav strah i to sve“ (S22205)*

Iz iskustava sugovornika/ica vidljivo je kako je niz izlaganja na studiju doveo do izgradnje identiteta povezanog sa ulogom studenta. Sugovornici/e ističu kako je to povezano i s budućim profesionalnim identitetom. Izgradnja identiteta se događala kroz niz izlaganja u kojima veliku važnost ima potvrđivanje sebstva od strane drugih studenata/ica i profesora/ica koji mogu ili ne moraju potvrditi sebstvo u interakciji. Ukoliko se sebstvo u interakciji s publikom ne potvrdi dolazi do promjena kako bi se prilikom sljedećeg izlaganja potvrdilo. No, ukoliko dođe do uspješnog potvrđivanja sebstva u interakciji s publikom, studenti/ce na neki način percipiraju sebe kao kompetentne u datoj ulozi, ali isto tako svako sljedeće izlaganje doživljavaju kao „test“ u kojem se sebstvo u interakciji s publikom može potvrditi, ali i ne mora. Uz to vide izgradnju ovog identiteta povezanog s ulogom studenta kao proces koji će se nastaviti u narednim godinama studiranja.

### *7.7 Izgradnja ukupnog sebstva*

Osim sebstva povezanog s ulogom studenta, sugovornici/e ističu i izgradnju ukupnog sebstva, odnosno identiteta kroz studentska izlaganja. Naime ističe se veća otvorenost u interakcijama, veća sposobnost iznošenja vlastitog mišljenja i bolje izražavanje. Maska tako stvara predodžbu formiranu od strane aktera o vlastitom životu, ulogu s kojom pojedinci žive u skladu te jastvo kojem pojedinac teži i koje želi biti. Uloga, odnosno koncepcija uloge koju pojedinac igra postaje dio osobnosti pojedinca (Goffman, 1956):

*„Pa na ukupni...mogu reć da pozitivno utjecalo, nekako kažem opet, osjećam se kompetentnije i nekako lakše izlažem i lakše mi je iznositi neko mišljenje, neku temu, neki stav i pred publikom i pred većim brojem ljudi, ali isto tako pred svojom grupom prijatelja i slično....“ (S1905)*

*„Pa mislim da općenito imam nekako puno više, dosta sam otvorenija postala osoba i lakše mi je recimo prići nekoj nepoznatoj osobi ili pitati nešto, da mislim*

*da nekako što se tiče tog dijela nekako sam postala društveno otvorenija osoba i možda mi se čak nekako vokabular proširio“ (S0906)*

Iznimno, sugovornici navode kako su im izlaganja doprinijela u zadržavanju otvorenosti kao osobine koja je i prije bila dio njihove osobnosti. Uloga studenta za njih je dio sebe koji su samo potvrđivali kroz interakcije sa publikom prilikom izlaganja naglašavajući samouvjerenost i otvorenost u interakcijama te viđenje izlaganja kao kao aktivnosti koje su doprinijele održavanju tog identiteta i slike o sebi:

*„Dobro, ja sam takva bila uvijek, dosta sam pristupačna ovako inače i mislim da je to dobro baš kod tih prezentacija jer ljudi koji su malo više ono introvertniji i koji nisu toliko pristupačni bit će im teže i prezentirat pred ljudima, a meni to nije, ja sam jednostavno takva osoba, meni nije problem prezentirat pred ljudima tako da ono mislim da definitivno utječe pozitivno jer zadržavam taj neki svoj ekstrovertni ne znam kako se izraziti, ali kao zadržavam tu otvorenost ajmo reć, tako da mogu reć da utječe pozitivno zato što su mi izlaganja većinom ono pozitivno se osjećam poslije i mislim da su dobro odrađena tako da.“ (S2305)*

Aktivnosti izlaganja na studiju nisu samo doprinijele izgradnji identiteta povezanog s ulogom studenta, već sugovornici ističu utjecaj na sveukupni identitet. Odnosno opisuju promjene kao što je veća društvenost, otvorenost, bolje izražavanje i iznošenje vlastitog mišljenja. Dok kod nekih sugovornika ovakve aktivnosti doprinose zadržavanju otvorenosti.

## 8. Promatranje sa sudjelovanjem – seminarska nastava

Kako bi se nadopunili i provjerili uvidi dobiveni intervjuima sa sugovornicima i sugovornicama provelo se i promatranje seminarske nastave studenata. Promatranjem su dobiveni uvidi u prednji plan, odnosno upravljanje dojmom prilikom seminarskih izlaganja. Promatralo se nekoliko elemenata, kao što je sama pozornica, veličina prostorije, rekviziti, brojnost publike i praćenje aktivnosti studenata u odnosu na kulturni scenarij za izlaganja. Većina izlaganja je bila provedena u prostorijama srednje veličine koje su bile uglavnom popunjene studentima i studenticama koji su činili publiku. Rekviziti kojima su se studenti/ce koristili su uglavnom Power Point prezentacija, papir s bilješkama (kojeg nisu koristili) i katedra, što su sugovornici/e i navodili kao rekvizite prilikom provođenja intervjua. Studenti/ce su uglavnom izlagali prema pravilima za izlaganja. Odnosno bila je vidljiva dobra priprema u načinu prezentiranja, ton i tempo govora su bili usklađeni. Osim toga studenti su se koristili hrvatskim standardnim jezikom te su uglavnom slijedili kulturni scenarij propisan za izlaganja. Aktivnosti koje su izlazile iz okvira kulturnog scenarija su uglavnom bile fizičke promjene, poput drhtanja ruku i glasa. Ove fizičke promjene su bile primjetne u nekim od izlaganja što je bilo povezano s čestim oslanjanjem na katedru i držanjem papira ili kemijske olovke u rukama. Slično su navodili i sugovornici/e prilikom intervjuiranja, odnosno navodili su upravo drhtanje ruku i glasa kao uobičajene fizičke promjene prilikom izlaganja. Osim navedenog u ponekim izlaganjima došlo je i do pogrešaka, nakon čega je uslijedio komentar profesora/ice te ukazivanje na pogrešku. Studenti su u tim trenucima pokazivali geste poput osmjeha i verbalne isprike te nastavljali tijekom izlaganja. Kod nekih studenata/ica je došlo do ubrzavanja tempa govora i tona govora, što se popravilo nakon određenog vremena. Dakle, iz ovoga je vidljivo kako su studenti u interakciji osjetljivi na odgovore drugih na njihovo izlaganje te koriste određene tehnike kako bi popravili dojam i održali početnu definiciju situacije. Upravo verbalne isprike i geste poput osmjeha spadaju u načine upravljanja dojmom. Ovi nalazi se podudaraju s iskazima studenata/ica u intervjuima u kojima su navodili kako se prilikom pogrešaka u izlaganju ispričaju te se tijekom izlaganja nastavlja. Razlike su vidljive kada je riječ o iskustvu studenata, odnosno kod studenata/ica nižih godina studija vidljiva je veća prisutnost fizičkih promjena, pogrešaka prilikom izlaganja i oslanjanja na rekvizite. S druge strane kod studenata viših godina primijećen je manji broj pogrešaka, veća opuštenost i sigurnost pri nastavljanju izlaganja nakon pogreške. Osim toga primjetna je i veća sigurnost u nastupu. Uz to, gotovo da i nije bilo prisutnih fizičkih promjena poput drhtanja ruku i glasa. Ovakav uvid se i podudara s iskazima sugovornika/ca koji su navodili kako iskustvo doprinosi boljem snalaženju prilikom pogrešaka,

manjom prisutnosti fizičkih promjena i većoj sigurnosti pri samom izlaganju. Dakle vidljivo je da iskustvo izlaganja pozitivno utječe na upravljanje dojmom i slijeđenje kulturnog scenarija propisanog za izlaganja.



## 9. Zaključak

Studentska izlaganja dio su nastave u visokom obrazovanju i čine važan dio stjecanja znanja. No uz njih se vežu određena pravila koja studenti moraju slijediti kako bi ona bila uspješna. Promatrano iz perspektive simboličkog interakcionizma, rad prikazuje izgradnju javnog sebstva u tom institucionalnom kontekstu, što je u ovom slučaju sveučilište. U središtu istraživanja je dobivanje uvida u prezentiranje i izgradnju sebstva studenata/ica u kontekstu formalnih izlaganja propisanih određenim kulturnim scenarijem. Točnije razumijevanje uloge emocija i emocionalnog rada u prezentaciji i izgradnji sebstva te kakvu ulogu imaju interakcije s drugima u tom kontekstu. Ciljevi su bili dobiti uvid u to koje emocije studenti/ce doživljavaju prilikom izlaganja, koja je uloga tih emocija, uvidjeti kako studenti/ce upravljaju dojmovima i emocijama u kontekstu aktivnosti koje su vezane uz izlaganja. Posljednji cilj dotiče se razumijevanja važnosti interakcija u aktivnostima kao što su seminarska izlaganja, vođenje diskusija i sl. u prezentaciji u izgradnji sebstva studenata.

Kako bi se dobio uvid u način na koji studenti/ice upravljaju dojmovima prilikom izlaganja, nastojao se dobiti uvid u njihovu percepciju kulturnog scenarija za izlaganja, odnosno ono što oni smatraju da bi se trebalo prikazati u tom kontekstu. Važnim su istakli „profesionalnost“, odnosno ton govora, držanje tijela i korištenje hrvatskog standardnog jezika. Osim navedenog, sposobnost improvizacije u slučaju pogrešaka prilikom prezentiranja te znanje, odnosno informiranost o temi koja se prezentira pred publikom. No, osim toga izdvojeni su i određeni utjecaji na upravljanje dojmom i doživljavanje emocija. Kao istaknuti situacijski čimbenici izdvojeni su profesori i profesorice kao značajni drugi. Sugovornici/e navode kako je lakše ili teže izlagati ovisno o tome je li profesor/ica strog/a ili blag/a što onda utječe na upravljanje dojmom. Osim profesora/ica i drugi studenti/ice koji prate izlaganje mogu utjecati pozitivno ili negativno na upravljanje dojmom u smislu zahtjeva koje publika postavlja pred aktera koji preuzima ulogu na pozornici. U konačnici i sama brojnost publike može utjecati na kvalitetu upravljanja dojmom, točnije sugovornici/e su navodili kako je lakše izlagati pred manjim brojem ljudi jer se na taj način smanjuje osjećaj odgovornosti.

Navedeni situacijski čimbenici utječu i na doživljavanje emocija prilikom izlaganja. Emocije su prvenstveno izazvane odgovorom publike na izlaganje pa se tako izdvajaju pozitivne emocije ukoliko je povratna informacija publike i profesora/ica pozitivna. Samim time kada doživljavaju te pozitivne emocije dolazi do viđenja sebe kao kompetentnog u igranju uloge. S druge strane ukoliko povratna informacija nije potvrdna u tom smislu, akteri doživljavaju negativne emocije koje onda isto tako doprinose viđenju sebe kao manje

kompetentnog u ulozi te dovode do promišljanja o promjenama kako bi se uskladili sa kulturnim scenarijem te tako ponovno dobili odobravanje publike. Negativne emocije se na sličan način javljaju i prilikom pogrešaka u samom izlaganju i fizičkih promjena vidljivih publici koje sugovornici/e tumače kao odraz nedovoljne spremnosti za obavljanje uloge. Sve emocije koje akteri dožive u ovim interakcijama oblikuju sebstvo na način da akter promišlja o vlastitim sposobnostima i na temelju tih interakcija sebe procjenjuje kao dovoljno kompetentog ili pak nedovoljno kompetentnog za obavljanje uloge.

Prilikom doživljavanja negativnih emocija studenti/ice često upravljaju tim emocijama, odnosno riječ je o emocionalnom radu. Emocionalni rad je prisutan u različitim trenucima prilikom izlaganja te postoji niz načina na koje studenti/ce upravljaju emocijama i onda u konačnici dojmom pred publikom. Studenti/ice potiskuju emocije, „blokiraju“ ih te nastoje ne prikazati bilo kakve emocije, niti pozitivne, niti negativne. Na neki način se i odmiču od cijelog konteksta kako bi uspjeli prikriti emocije i tako izlagati pred publikom. Osim navedenog ističe se i unutarnji razgovor kojim sami sebe smiruju, racionaliziraju emocije i situaciju te na taj način uspijevaju upravljati emocijama i prikazati profesionalnost u izlaganju pred publikom. Riječ je o površinskoj glumi, emocije postoje, ali nisu vidljive prilikom izlaganja. Tako primjerice studenti glume samopouzdanost koja nije prisutna. Dakle emocije smatraju nečime što ne treba prikazivati u tom kontekstu, već na takva izlaganja gledaju kao na neku vrstu aktivnosti koja ne podrazumijeva emocije bilo kakve vrste.

Kako bi ostali u okvirima kulturnog scenarija studenti isto tako upravljaju dojmovima na različite načine. Za lakše upravljanje dojmom studenti/ice koriste rekvizite kao što su prezentacija, papir s bilješkama i katedra koje služe ujedno i za prikrivanje fizičkih promjena prilikom prezentiranja, a koje nisu poželjne za prikazivanje pred publikom. Tako primjerice studenti/ice imaju tendenciju stajati iza katedre zbog toga što im katedra predstavlja kao neku vrstu barijere između publike i njih kao izlagača. Osim toga oslanjaju se na katedru kako bi prikriili drhtanje ruku ili pak postavljanje papira sa bilješkama na katedru iz istog razloga. Osim fizičkih promjena često studenti/ice nastoje kontrolirati vlastite geste pa tako primjerice gestikuliraju rukama kada nešto objašnjavaju, uz to uzimaju u ruke sitne predmete kao što je kemijska olovka kojom onda pokazuju sadržaj i sl. Dakle niz rekvizita koji se koriste osim za izlaganje sadržaja i za prikrivanje nekih fizičkih promjena. Studenti/ce isto tako promišljaju o govoru i tonu kojim izlažu te jeziku, trudeći se zvučati što profesionalnije pred publikom te na taj način upravljati dojmom. Kada je riječ o pogreškama i izlaženju iz okvira kulturnog scenarija ključnim se izdvojilo iskustvo stečeno nizom izlaganja na studiju. Samim time studenti/ce

uspješno improviziraju i popravljaju dojam verbalnim isprikama, gestama poput blagog osmjeha te nastavljanja izlaganja do samoga kraja.

Niz izlaganja na studiju doprinio je izgradnji identiteta povezanog s ulogom studenta. Sugovornici/e ističu i poveznicu sa budućim profesionalnim identitetom, odnosno zanimanjem nastavnika čiji posao podrazumijeva upravo izlaganje i poučavanje. Izgradnja identiteta se događala kroz niz izlaganja u kojima veliku važnost ima potvrđivanje sebstva od strane publike i profesora koji mogu, ali ne moraju potvrditi sebstvo u interakciji. Ukoliko se sebstvo ne potvrdi dolazi do promjena kako bi se u sljedećem izlaganju potvrdilo. No ukoliko je izlaganje uspješno i identitet je potvrđen i sami akteri se više identificiraju s ulogom i svaki sljedeći put samo potvrđuju sebstvo u interakciji, odnosno prilikom izlaganja. Sugovornici/e i sami navode kako je svako iduće izlaganje kao „test“. Uz to vide izgradnju ovog identiteta povezanog s ulogom studenta kao proces koji će se nastaviti u narednim godinama studija. Kao najvažnije ističu iskustvo stečeno na studiju koje je doprinijelo izgradnji identiteta povezanog sa ulogom, što je onda u konačnici dovelo do spontanosti u izlaganju, odnosno internalizacije normi povezanih sa izlaganjem, prilikom čega studenti/ice nemaju poteškoća sa praćenjem kulturnog scenarija kao što su imali prilikom prvih izlaganja na studiju. Kompetentniji su u upravljanju dojmovima, manje se koriste rekvizitima, improviziraju prilikom pogrešaka te bolje prikrivaju negativne emocije ukoliko ih dožive u određenim trenucima prilikom izlaganja. Osim identiteta povezanog sa ulogom, studenti/ce su izdvajali kako su aktivnosti izlaganja utjecale i na njihov sveukupni identitet. Riječ je o samopoimanju studenata, opisuju se kao društveno otvoreniji, elokventiji te slobodniji u izražavanju vlastitog mišljenja.

Zaključno valja naglasiti kako je nedostatak istraživanja nemogućnost generalizacije rezultata na populaciju te nedostatak muških sugovornika u istraživanju zbog vrlo malog odaziva pri prikupljanju uzorka istraživanja. No rezultati istraživanja svakako daju dublji uvid u izgradnju javnog sebstva te emocije, emocionalni rad studenata, načine upravljanja dojmovima i važnosti interakcija u procesu izgradnje identiteta povezanog sa ulogom. Rezultati istraživanja pokazuju kako je izgradnja sebstva u ovom kontekstu proces, kao što su isticali i autori poput Ervinga Goffmana. Istaknula se važnost emocija, emocionalnog rada te prilikom prezentiranja sebstva, vještine upravljanja dojmom i interakcija sa publikom. Svi ovi elementi doveli su na neki način do internalizacije identiteta povezanog sa ulogom. Navedeno možemo povezati i s višestrukim sebstvom koje ističe Stryker. Odnosno sebstvo kao takvo proizlazi iz višestrukog pogleda na sebe te osobe mogu imati onoliko identiteta u koliko i uloga sudjeluju (Stryker, 2007). Dakle igranje uloge kod studenata, emocionalni rad i upravljanje dojmom doveli su do izgradnje sebstva kroz interakcije s publikom u kontekstu studentskih izlaganja.

## 10. Literatura

Ashforth, B. E., & Schinoff, B. S. (2016). Identity under construction: How individuals come to define themselves in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3(1), 111-137.

Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(1), 67-92.

Fields, Jessica, Copp, Martha i Kleinman, Sherryl (2006). "Symbolic Interactionism, Inequality and Emotions", u: Stets J.E. i Turner J.H. (ur.), *Handbook of the Sociology of Emotions*. New York: Springer, 155 – 178.

Goffman, E. (1956), *The presentation of self in everyday life*. University of Edinburgh.

Goffman, E. (1967), *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior* (1st ed.). Routledge.

Hamilton, R. (2023). 'Becoming'and 'Being'a student: understanding the educational journey of social work students on work-based learning degrees in universities. *Social Work Education*, 42(7), 1074-1089.

Hochschild, A. R. (2012), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Holubová, K. (2016). Koncept identity na poli sociologické teorie. *Acta Universitatis Carolinae Philosophica et Historica*, 22(2), 31-49.

Kišjuhas, Aleksej (2017). „Emocije i njihovi ljudi: sociologija emocija Ervinga Goffmana“, *Annual Review of the Faculty of Philosophy*, (XLII) 2: 381 – 395.

Lawless, B. (2018). Documenting a labor of love: Emotional labor as academic labor. *Review of Communication*, 18(2), 85-97.

Leone, E. A., & French, D. P. (2022). A mixed-methods study of a poster presentation activity, students' science identity, and science communication self-efficacy under remote teaching conditions. *Journal of Microbiology & Biology Education*, 23(1), e00262-21.

Podvoyskiy, D. G., & Soleimani, S. (2019). The concept of social identity: Basic research approaches. *RUDN Journal of Sociology*, 19(4), 825-834.

Raja, F. (2017). Anxiety Level in Students of Public Speaking: Causes and Remedies. *Journal of education and educational development*, 4(1), 94-110.

Schulze, S. (2014). Finding the academic self: Identity development of academics as doctoral students. *Koers: Bulletin for Christian Scholarship= Koers: Bulletin vir Christelike Wetenskap*, 79(1), 1-8.

Stryker, S. (2007). Identity theory and personality theory: Mutual relevance. *Journal of personality*, 75(6), 1083-1102.

Šijaković, I., & Vilić, D. S. (2020). Izgradnja sopstva kroz simboličku interakciju sa drugim u svakodnevnom životu. *POLITEIA*, (17).

Tracy, S. J., & Trethewey, A. (2005). Fracturing the real-self, fake-self dichotomy: Moving toward “crystallized” organizational discourses and identities. *Communication theory*, 15(2), 168-195.

Turner J.H., (2011), *Sociologija emocija*, Zagreb: Hrvatsko sociološko društvo.