

# Kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji

---

Jelinčić, Mia

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:252366>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-24**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Mia Jelinčić

**KULTURALNE RAZLIKE U  
NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI**

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2024.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA  
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

Mia Jelinčić

**KULTURALNE RAZLIKE U  
NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Vladimira Rezo

Sumentor: doc. dr. sc. Tamara Kunić

Zagreb, 2024.

## Sažetak

Čovjek je razvio različite sustave komunikacije, s govorom i jezikom kao najistaknutijima, ali i neverbalna komunikacija igra ključnu ulogu. Istraživanja pokazuju da govor tijela čini 55 %, a ton glasa 38 % ukupne komunikacije, dok verbalni čini samo 7 %. Neverbalna komunikacija uključuje sve informacije koje možemo primiti vidom, sluhom, mirisom ili dodirom. Prema Argyleu (prema Hall, Knapp, 2010: 11), četiri glavne funkcije neverbalne komunikacije su: izražavanje emocija, uspostavljanje odnosa, predstavljanje i podrška verbalnoj komunikaciji. Ovaj rad istražuje razlike u neverbalnoj komunikaciji među europskim kulturama, oslanjajući se na teoriju polja Wilbura Schramma. Cilj je istaknuti te kulturne razlike kako bi se poboljšala međukulturna komunikacija i potaknulo na učenje i uvažavanje različitosti. Kao dokaz postojanja različitosti između kultura u neverbalnoj komunikaciji, u radu se navode istraživanja koja su provedena u europskim kulturama. U sukobu kultura nesporazumi mogu nastati upravo zbog različitih stilova komunikacije i različitih kulturnih normi, što ovaj rad ilustrira. Zbog velike povezanosti svijeta i susreta s različitim kulturama, važno je razumjeti razlike među kulturama, uključujući njihova razmišljanja, običaje i ponašanja, kako bi interkulturalna komunikacija bila uspješna.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, kultura, Europa, razlike u komunikaciji, kulturalne razlike

## Abstract

Humans have developed various communication systems, with speech and language being the most prominent, but nonverbal communication also plays a crucial role. Mehrabian's research shows that body language accounts for 55% and tone of voice for 38% of overall communication, while verbal content constitutes only 7%. Nonverbal communication encompasses all information perceived through sight, hearing, smell, or touch. According to Argyle (Hall, Knapp, 2010: 11), the four main functions of nonverbal communication are: expressing emotions, establishing relationships, representing, and supporting verbal communication. This paper explores the differences in nonverbal communication among European cultures, drawing on Wilbur Schramm's field theory. The aim is to highlight these cultural differences to improve intercultural communication and encourage learning and respect for diversity. As evidence of the existence of differences between cultures in nonverbal communication, the paper cites research conducted in European cultures. In cross-cultural encounters, misunderstandings can arise due to differing communication styles and cultural norms, as illustrated by this paper. Given the high level of global connectivity and encounters with various cultures, understanding cultural differences, including thoughts, customs, and behaviors, is crucial for successful intercultural communication.

## Sadržaj

1	Uvod.....	6
2	Neverbalna komunikacija.....	7
2.1	Vizualna neverbalna komunikacija .....	10
2.2	Audioneverbalna komunikacija.....	13
3	Teorija polja Wilbura Schramma .....	13
4	Komunikacija kao ogledalo kulture .....	16
5	Uloga kulture u neverbalnoj komunikaciji.....	17
6	Kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji.....	18
6.1	Stilovi komunikacije.....	20
6.2	Razlike između Albanije i Njemačke .....	21
6.3	Gestikulacija Talijana i Šveđana .....	22
6.4	Razlike u komunikaciji Talijana i Hrvata.....	22
6.5	Neverbalna komunikacija u poslovnim pregovorima.....	23
7	Zaključak.....	24
8	Literatura.....	25

## 1 Uvod

Komunikacija je, kao i kretanje, hranjenje ili rad, jedna od ljudskih svakodnevnih potreba, stoga ne možemo ne komunicirati. Čak i kada ne govorimo, mi komuniciramo na druge načine, svojim govorom tijela, izrazima lica, pogledima, ali i samim položajem tijela. Naše neverbalne poruke odaju naše stavove, mišljenja i emocije bez ijedne izgovorene riječi (Labaš, 1999: 70–71). I nakon smrti, komuniciraju naša djela, knjige i uspomene (Tomić, Jugo, 2021: 15).

Iako istraživanja pokazuju kako 75 % dana provodimo u aktivnoj komunikaciji (Tomić, Jugo, 2021: 15), ne postoji univerzalna definicija koja bi obuhvatila sve ono što komunikacija jest. Komunikolog Harold Lasswell (1971: 216) prvi je definirao komunikaciju formulom „Tko kaže što, kojim kanalom, kome i s kojim učinkom?“, no komunikacija ne staje na tome. Ljudi komuniciraju iz želje za pripadanjem, razmjenom informacija, kontrolom ili smanjenjem tjeskobe. Osim toga, komunikacija je i alat u stvaranju vlastitoga identiteta, a uvijek je pod utjecajem kulture u kojoj živimo (Čerepinko, 2011: 13,17). Nakon Drugog svjetskog rata komunikacija dobiva novu dimenziju zbog izuma koji su komunikaciju odvojili od ljudi, odnosno ona se od tada odvija i između strojeva (Hartley, 2004: 34).

Moderna tehnologija povezuje svijet na načine koji su se donedavno činili nezamislivima. Sve veći broj ljudi ima mogućnosti putovati svijetom, doslovno, ali i iz udobnosti svoga doma. Upravo zbog velike povezanosti cijeloga svijeta, sve se više susrećemo s različitim kulturama, kako turistički, tako i poslovno. Iz tog razloga bitno je osvijestiti razlike između različitih kultura, njihova razmišljanja, običaja, ponašanja kako bi interkulturalna komunikacija bila uspješna. Ovaj će rad ukazati na razlike u neverbalnoj komunikaciji između različitih kultura u Europi pozivajući se na teoriju polja Wilbura Schramma. Cilj je ovog rada ukazati na kulturne razlike u komunikaciji kako bi međukulturalna komunikacija bila uspješnija te potaknula na učenje i poštivanje različitosti.

Nakon kratkog uvoda u polje komunikacija, drugo poglavlje rada iznosi definiciju i podjelu neverbalne komunikacije s obzirom na osjetila i dijelove tijela na koje se odnosi, s naglaskom na vizualnu i audio neverbalnu komunikaciju. Treće se poglavlje bavi komunikacijskim modelom i teorijom polja koje je predstavio Wilbur Schramm kao

temelj utjecaja kulture na komunikaciju. Pojam kulture dodatno je pojašnjen u četvrtom poglavlju, a njezina uloga u komuniciranju objašnjava se u petom poglavlju gdje se uvodi i pojam međukulturne kompetencije koja je ključna za uspješno razumijevanje i komunikaciju između pripadnika različitih kultura. U šestom se poglavlju prikazuju istraživanja kulturnih razlika u neverbalnoj komunikaciji, iznosi se podjela kultura na visoko- i niskokontekstualne te individualističke i kolektivističke. Nadalje je predstavljena podjela stilova komunikacije na hladan i topao, a navode se i istraživanja u razlikama između Albanaca i Nijemaca, Talijana i Šveđana, Talijana i Hrvata te istraživanje o neverbalnoj komunikaciji u poslovnim pregovorima.

## 2 Neverbalna komunikacija

Čovjek je razvio niz različitih sustava komunikacije koji omogućuju društveni život, no on se znatno razlikuje od životinjskog. Najistaknutiji sustav ljudske komunikacije je govor i jezik. Za razliku od životinja, čovjek može svojim sposobnostima govora izraziti gotovo svaku misao. Jezikom misli postaju organizirane, a kao rezultat organiziranih misli čovjek je postao samosvjesno, odgovorno i društveno biće (Cherry, 1966: 3–5). Pretpostavlja se da je govor nastao prije više od 200 000 godina, no za povijest komunikacije ključni su crteži u pećinama koji su dokaz ljudske potrebe za vizualnim izražavanjem (Tomić, Jugo, 2021: 25). Iako je govor glavno sredstvo ljudske komunikacije, nije sam dovoljan, već zahtijeva neverbalnu komunikaciju koja je razumljivija i učinkovitija u izražavanju misli i emocija. Dok se riječima iskazuju racionalne poruke i ideje, neverbalne su poruke povezane s osjećajima (Labaš, 1999: 70–71). Međutim, McNeill upozorava kako i riječi mogu prenijeti razne emocije, a neverbalna se komunikacija ne koristi isključivo za prijenos osjećaja. Ljudi se u razgovoru koriste pogledima kako bi jedan drugome dali do znanja kada je vrijeme da zamijene uloge govornika i sugovornika. Također, geste rukama pomažu govornicima u izražavanju vlastitih misli i ideja, a ne samo osjećaja (Hall, Knapp, 2010: 11).

Odvajanje verbalne od neverbalne komunikacije gotovo je nemoguće jer se one međusobno nadopunjuju i povezuju (Hall, Knapp, 2010: 5). Veliko značenje neverbalne komunikacije potvrdio je profesor Albert Mehrabian u istraživanjima o nekonzistentnosti poruka. Utvrdio je postotak važnosti tri oblika komunikacije i njihov utjecaj na samu



poruku. Učinak vizualnog oblika komunikacije, odnosno govora tijela, najveći je i iznosi 55 %, dok se na drugom mjestu nalazi ton glasa s 38 % utjecaja, a sama izrečena poruka utječe tek 7 %. Mehrabianovo istraživanje dokazalo je da, u slučaju nepodudaranja verbalnog i neverbalnog ponašanja, prevladava neverbalni dio poruke koji će odrediti učinak ukupne poruke (prema Tomić, Jugo, 2021: 241).

Kao i sam pojam komunikacije, neverbalnu je komunikaciju teško striktno definirati. Ukratko, neverbalna komunikacija obuhvaća sve informacije koje možemo percipirati vizualnim, auditivnim, olfaktornim ili taktilnim putem (Panić Cerovski, 2017: 10). Ona uključuje sve neverbalne poticaje u komunikaciji koje stvara pošiljalatelj, a koji imaju vrijednost poruke. Ova definicija, osim namjernih ponašanja, uključuje i one nesvjesne poruke koje čitaju naši sugovornici. Na primjer, drhtanje glasa ili ruku jedan je od nesvjesnih znakova koji će sugovornici protumačiti kao tjeskobu ili nervozu. Iz tog se razloga većina ljudi oslanja na ono što vide, a ne na ono što čuju (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 200–201). Svako je ponašanje, verbalno i neverbalno, komunikativne prirode, a ljudi nisu sposobni za „anti-ponašanje“. Akcija i neakcija, plač i smijeh, govor i tišina, odašilju poruku drugim sugovornicima. Čak i ne obraćanje pozornosti šalje određenu poruku. Paul Watzlawick upozorava da se „ne može reći da komunikacija postoji samo ako je namjerna, svjesna i uspješna, to jest, ako je postignuto međusobno razumijevanje“ (prema Nagy, 2006: 3). Potreba za korištenjem neverbalne komunikacije toliko je velika da je ljudi koriste i kada nisu vidljivi svom sugovorniku, na primjer tijekom telefonskog razgovora (Panić Cerovski, 2017: 6).

Neverbalna je komunikacija definirana različitim funkcijama. Argyle navodi četiri glavne funkcije neverbalnog ponašanja: izražavanje osjećaja, definiranje odnosa s drugima, predstavljanje te neverbalna komunikacija kao pratnja govoru. Argyle također objašnjava važnost neverbalnog ponašanja u ritualima kao što je pozdravljanje (prema Hall, Knapp, 2010: 11). Tomić i Jugo uz navedene četiri funkcije ubrajaju i upravljanje interakcijama (2021: 218), što Samovar, Porter i McDaniel nazivaju funkcijom uređivanja koja pomaže da se društvene situacije drže pod nadzorom. S ciljem kontrole jedan od sugovornika odašilje neverbalne signale kojima poručuje svom partneru da nastavi razgovor ili da ga prekine (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 203). Jedna od funkcija neverbalne komunikacije je i prenošenje značenja koje se odvija na pet različitih načina: ponavljanjem, proturječjem, pojačavanjem, zamjenom i isticanjem (Tomić, Jugo, 2021:

219). Neverbalna se ponašanja koriste za ponavljanje, odnosno gestama i pokretima govornik ponavlja ono što je već rekao riječima. U nekim situacijama neverbalne poruke imaju proturječnu funkciju kada pokušavamo verbalno uvjeriti sugovornika u nešto, ali nas naše tijelo odaje. Sljedeća je funkcija zamjene verbalne poruke neverbalnom što je učestalo kod pozdrava (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 202–203). Geste, dodiri i izrazi lica koriste se kako bi pojačali značenje verbalne poruke i naglasili njezin smisao (Tomić, Jugo, 2021: 219). Kad se verbalna i neverbalna komunikacija ne sukobljavaju nego nadopunjuju, cjelokupne se poruke točnije dekodiraju i lakše pamte (Hall, Knapp, 2010: 16).

Ljudi emocije izražavaju neverbalnim prikazom afekta koji je predstavljen prvenstveno izrazom lica i tonom glasa, a može biti namjieran i nenamjieran. Namjerno korištenje lica za izražavanje osjećaja započinje u ranom djetinjstvu, dok se nenamjerni prikazi javljaju kod beba u prvih nekoliko tjedana života kada one instinktivno i refleksno izražavaju osjećaje gađenja, nevolje i zanimanja. Za vrijeme razgovora ljudi neverbalnim porukama prikazuju određene dijelove svojeg identiteta, ali i odlučuju u kojim će situacijama prikazati koji aspekt svog identiteta. Neverbalna nam komunikacija omogućuje da se predstavimo drugima u određenom svjetlu (Tomić, Jugo, 2021: 219–220).

Tijekom povijesti se smatralo da je neverbalna komunikacija univerzalna, no većina znanstvenika se protivi ideji da je komunikacija tijelom razumljiva čitavoj populaciji. Umberto Eco navodi da je ljudsko tijelo kulturalizirano, odnosno da uči obrasce ponašanja kulture kojom je okruženo. Birdwhistell čak tvrdi da je i izgled kulturno određen jer se ne dobiva rođenjem, već se razvija s vremenom (prema Labaš, 1999: 72). Pease ističe kako postoje dijelovi neverbalne komunikacije koji jesu nasljedni kao što je iskazivanje emocija na licu. Paul Ekman proveo je istraživanje u kojem je ispitanicima pokazivao slike ljudi koji su izražavali različite osjećaje te su ih svi uspješno prepoznali (prema Selak, Carović, 2013: 79–80). Ekman i Friesen navode tri podrijetla neverbalnih ponašanja. Prvo je podrijetlo ugrađeno u živčani sustav svake jedinke, primjerice refleksi, ali i izrazi lica. Drugi tip podrijetla nije nasljedan, već proizlazi iz iskustva koje je zajedničko svim ljudima, stoga se javljaju ponašanja koja su proizvod zajedničkog ljudskog iskustva kao što je korištenje ruku prilikom hranjenja. Treće je podrijetlo vezano

uz kulturu. Pojedinaac stječe određene obrasce ponašanja u okviru kulture, zajednice, obitelji i ostalih grupa (prema Panić Cerovski, 2017: 33).

Labaš područje neverbalne komunikacije dijeli po osjetilima, stoga navodi: vizualnu, audioneverbalnu, kombiniranu audiovizualnu te olfaktornu komunikaciju (1999: 73).

## 2.1 Vizualna neverbalna komunikacija

Gotovo svi ljudi u ranoj dobi života shvate da vanjski izgled otkriva našu osobnost putem načina odijevanja, držanja, tjelesne građe, spola i dobi. Hoćemo li započeti razgovor s potpunim neznancem ovisi o našoj percepciji osobe temeljenoj prvenstveno na vanjskom izgledu. Antropolog Keesing tvrdio je kako je uporaba tijela kao ukrasa univerzalno obilježje kulture (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 206).

„Jezik ili govor tijela, budući da je produžetak naše psiche, duše, očituje duboke istine našeg uma“, navodi Labaš (1999: 72). Temeljno je obilježje vizualne neverbalne komunikacije isključivo vid, a ona uključuje govor tijela, kretanje, držanje i sjedenje, geste, korištenje prostora i vremena te dodir. Kinezika ili govor tijela odnosi se na geste, izraze lica, pokrete tijela, držanje, ali i pogled, a znanstvenici smatraju kako je kulturno određen te se govor tijela ne može u potpunosti promatrati izvan kulture (Labaš, 1999: 73).

Svaki pokret tijelom, neovisno o tome je li svjestan ili ne, odašilje snažne neverbalne poruke o našem stavu prema sugovorniku, o našem emocionalnom stanju te o želji za kontrolom okoline. Istraživači vjeruju da samo ljudskim tijelom šaljemo više od 700 000 znakova. Iako svaka osoba koristi govor tijela u komunikaciji, kulturom učimo rabiti kretanje te ih tumačiti (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 206–209). Martić Kuran i Jelić opisuju četiri položaja tijela kojima sugovornici komuniciraju želje i stavove. Avangardni položaj koriste osobe željne dominacije i sklone konfliktima jer se doima kao da se žele unijeti u lice svom sugovorniku; tijelom su nagnute prema naprijed s ispruženom glavom, vratom i prsnim košem. Obrambeni položaj izražava nesigurnost osobe koja se osjeća ugroženo. Osoba ovim položajem ističe želju za bijegom iz situacije ili razgovora (2014: 97–98). Prekrižene noge i ruke najčešće su znak obrambenog stava ili pokoravanja, a istraživanja pokazuju da su osobe s manjkom samopouzdanja sklone položaju prekriženih

nogu (Pease, Pease, 2021: 209–210). Opuštene osobe zauzet će konformistički položaj kojim je na prvi pogled vidljivo da je osobi ugodno (Martić Kuran, Jelić, 2014: 99). Muškarci često stavljaju ruke na potiljak kako bi pokazali svoju sigurnost i opuštenost, ali i dominaciju nad razgovorom. Ovakvim položajem ruku pokušavaju zastrašiti sugovornika i steći dojam nadmoći te samouvjerenosti (Pease, Pease, 2021: 235). Martić Kuran i Jelić navode i nestalni položaj, odnosno sugovornik koji često mijenja položaje tijela odaje dojam neprilagodljivosti i nekomunikativnosti (2014: 99).

Postoji mnogo različitih vrsta gesti, to jest pokreta rukama, no najčešće se one dijele na neovisne geste i geste povezane s govorom. Neovisne geste nisu povezane s govorom, ali imaju izravan verbalni prijevod ili definiciju koja ovisi o kulturi ili subkulturi. Nastaju dogovorom članova kulturnog kruga kao što je znak za mir u zapadnoj kulturi. S druge strane geste koje su povezane s govorom služe za ilustraciju i nadopunu verbalnog iskaza (Tomić, Jugo, 2021: 217).

Najekspresivniji dio tijela je lice satkano od velikog broja mišića i živaca koji omogućuju pokretanje svih njegovih dijelova (Martić Kuran, Jelić, 2014: 96). Grčki su dramatičari u antici itekako bili svjesni utjecaja raspoloženja na izraze lica, stoga su upotrebljavali različite maske i šminku kojom su prikazivali karakter i stav glumaca u svojim predstavama (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 212). Charles Darwin vjerovao je da stanje uma uzrokuje kontrakciju određenih mišića lica te na taj način naše ekspresije izražavaju naša mentalna stanja. Smatrao je da su neki izrazi lica instinktivni refleksi, dok su drugi rezultat naučenih navika ili asocijacija (prema Barrett, 2011: 400–401). Darwinova teorija opisuje postojanje šest izraza lica koji su urođeni i univerzalni bez obzira na kulturu, a to su izrazi radosti, tuge, straha, ljutnje, gađenja i iznenađenja. Iako se vjeruje da su ovi izrazi biološki utemeljeni, kultura određuje kada, gdje, kako i kome se mogu pokazati (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 212–2013). Osobe koje su od rođenja slijepe izražavaju emocije vrlo slično kao i ostali što dodatno potvrđuje nasljednost emocionalnih izraza lica (Panić Cerovski, 2017: 115).

Oči također igraju veliku ulogu u neverbalnoj komunikaciji jer njima možemo poslati gotovo bezbroj poruka. Pogled ima nekoliko važnih funkcija u komunikaciji: pokazuje razinu interesa, utječe na promjene stava i mišljenja, ima veliku ulogu u interakciji, izražava sviđanje, određuje odnos moći te obavlja važnu funkciju u upravljanju dojmom

(Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 214). Zanimljivo je da se sugovornici duže gledaju na kraju razgovora nego na početku. Pogledi su sve duži što su sugovornici udaljeniji jedan od drugoga (Martić Kuran, Jelić, 2014: 97). Allan i Barbara Pease navode da oči šalju najtočnije signale „jer su žarišna točka na tijelu, a zjenice rade neovisno o svjesnoj kontroli“ (2021: 163). Zjenice se šire porastom uzbuđenja ili odobravanja, dok se sužavaju u razgovoru o temama koje sugovorniku nisu zanimljive ili ih ne odobrava, no u komunikaciji je teško uočiti reakcije zjenica zbog udaljenosti komunikatora (Martić Kuran, Jelić, 2014: 97–98).

Jedno od snažnih komunikacijskih sredstava je i dodir koji odražava naše emocije i iskustva. Osjet dodira prvi je koji se razvije kod djece, čak prije vida i sluha. U djetinjstvu se usvajaju norme dodira, odnosno djeca uče koga smiju dodirivati i na koji način. Dodir je usko povezan s kulturom u kojoj osobe odrastaju (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 214). Istraživanja pokazuju da se bebe treba dodirivati kako bi se uspješno razvijale, a i starije su osobe mentalno i fizički zdravije ako ih se dodiruje. Komunikacija dodirom može biti vrlo dvosmislena, stoga njezino značenje ovisi o kontekstu situacije, načinu izvođenja te odnosu između sugovornika. Isto izveden dodir može izazvati ugodu, ali i iritaciju (Tomić, Jugo, 2021: 217–420). Argyle razlikuje kontaktne i nekontaktne kulture. Dodirivanje tijekom razgovora tipično je za kontaktne kulture. Iako je dodir dio intimnog prostora i podrazumijeva bliskost sugovornika, lakat i ruka se smatraju javnim dijelovima tijela koje može dodirnuti i stranac bez osjećaja nelagode. Dodiri se najčešće smatraju prijateljskim oblikom komunikacije (prema Salak, Carović, 2013: 82).

Način na koji rabimo svoj osobni prostor učimo kako na svjesnoj tako i na nesvjesnoj razini, a proučavanje uporabe prostora u komunikaciji naziva se proksemija. Antropolog Hall iznio je četiri kategorije prostora oko nas, stoga razlikuje intimni prostor koji je rezerviran za intimne odnose, ležerni-osobni prostor koristimo u komunikaciji s prijateljima bez puno tjelesnih dodira, društveni prostor na kojem se obično vode poslovni razgovori te razgovori s neznancima, te javni prostor koji se rabi prilikom javnih nastupa. Udaljenost u razgovoru s drugima kulturno je određena, stoga individualističke kulture zahtijevaju veću udaljenost, dok su kolektivističke kulture sklone međusobnom povezivanju i manjoj udaljenosti između ljudi (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 220–221). Introvertiranim osobama zbog njihove zatvorenosti treba više prostora zato što se u malim prostorima osjećaju nelagodno, ograničeno i ugroženo, za razliku od

ekstrovertiranih osoba (Martić Kuran, Jelić, 2014: 99). Proksemika uključuje i takozvane tragove postupka ili radnje koji također utječu na dojam o govorniku, primjerice opušci cigareta ili otpad koji je govornik ostavio u svojoj okolini utječu na percepciju o njemu (Tomić, Jugo, 2021: 216).

## 2.2 Audioneverbalna komunikacija

Vokalni znakovi pošiljatelja i izgovorene riječi često se podudaraju u značenju, ali ton glasa može i proturječiti izrečenom. Audioneverbalna komunikacija prenosi informacije o emocionalnom stanju govornika, a može i regulirati tijek razgovora (Hall, Horgan, Murphy, 2019: 277–278). Način na koji govorimo naziva se parajezik, a pomaže nam u čitanju govornikovih emocija, stavova, društvenog položaja, inteligencije te podrijetla (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 218–219). U parajezik se ubraja visina, intenzitet, volumen glasa, ali i upadice, tihe pauze, zapinjanje i mucanje. Svi glasovi bez formalnog značenja odaju osjećaje, nesigurnost ili sumnju, ali mogu biti i dio kulturnog idioma govora, tako pojedini jezici sadrže karakteristične kratke izraze koji se nadovezuju na rečenice (Tomić, Jugo, 2021: 68). Za sve je kulture specifično mijenjanje glasa ovisno o situaciji, no za kontaktne je kulture poput arapske karakterističan glasan govor koji se smatra iskrenijim, dok će ga pojedine kulture percipirati kao nepristojan (Salak, Carović, 2013: 82).

Osim zvukova, tišina također odašilje određene neverbalne poruke koje utječu na komunikaciju i odnos. Ona predstavlja stanku u interakciji za vrijeme koje sugovornici mogu razmišljati o izgovorenim riječima, o svojim emocijama, ali mogu i započeti novu temu. Šutnja odašilje poruke suglasnosti, nedostatka interesa ili povrijeđenosti (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 229).

## 3 Teorija polja Wilbura Schramma

Wilbur Schramm komunikaciju objašnjava porijeklom riječi, odnosno latinskim izrazom *communis* što znači zajednički. Kada komuniciramo pokušavamo uspostaviti zajedništvo sa sugovornikom, odnosno želimo podijeliti informaciju, ideju ili svoj stav s drugima. Prema Schrammu komunikacija uvijek uključuje tri elementa: izvor, poruku i

destinaciju, s time da poruka može biti pisana, izgovorena, verbalna, neverbalna ili bilo koji signal koji se može značenjski interpretirati (1960: 3). Wilbur Schramm dodatno je razradio model komunikacije Charlesa Osgooda prema kojem pošiljalatelj i primatelj ulaze u dinamičan međusoban odnos u procesu komunikacije. Prema Osgoodovu modelu proces komunikacije je bilateralan te primatelj interpretira poruku koju je kodirao pošiljalatelj. Zatim se uloge primatelja i pošiljalatelja izmjenjuju. Schramm je dodao vrlo važan element povratne poruke u procesu komunikacije. Povratna poruka ne mora biti u obliku riječi, već može biti i gesta, pokret ili pogled (Indira Gandhi National Open University, 2021: 254).

Schramm također naglašava da izvor poruke započinje sa slikama u glavi pošiljalatelja koje mora kodirati u znakove, odnosno riječi. Jednom kad je poruka kodirana, pošiljalatelj više nema kontrolu nad njom. Zatim primatelj dekodira istu poruku (Indira Gandhi National Open University, 2021: 254–255). Da bi komunikacija bila uspješna, cijeli sustav mora efektivno raditi. To znači da izvor mora imati jasnu informaciju, poruka mora biti potpuno, točno i efektivno kodirana u prijenosne znakove, znakovi se moraju prenositi dovoljno brzo i točno, dekodiranje poruka mora biti usklađeno s kodiranjem i, naposljetku, primatelj mora znati odgovoriti na poruku (Schramm, 1960:4–5). Kako bi poruka izazvala jednake slike u glavi primatelja kao što je i pošiljalatelj zamislio, oni moraju biti usklađeni. U tom trenutku Schramm uvodi teoriju polja iskustva koja su ključna za uspješnu komunikaciju. Polja iskustva predstavljaju čitavo iskustvo pošiljalatelja ili primatelja poruke unutar kojeg on interpretira poruku (Indira Gandhi National Open University, 2021: 254–255). Izvor može kodirati, a primatelj dekodirati poruku jedino u skladu s iskustvom koje imaju. Pojedinaac koji nije učio ruski jezik, ne može ni kodirati ni dekodirati poruke na ruskom. Isto se odnosi i na izolirana plemena koja prvi put u životu vide avion. Oni će avion percipirati sudeći prema iskustvu koje imaju, stoga će možda pomisliti da je ptica (Schramm, 1960: 6). Kako bi komunikacija bila uspješna, pošiljalatelj i primatelj trebaju imati polja iskustva koja se preklapaju. U suprotnome, primatelj će poruku interpretirati na drugačiji način od pošiljalatelja i komunikacija će biti neuspješna (Indira Gandhi National Open University, 2021: 254–255). Ako pošiljalatelj i primatelj imaju vrlo malo zajedničkog iskustva, bit će iznimno teško prenijeti željeno značenje poruke (Schramm, 1960: 6).

Osim što primatelj poruku mora dekodirati, on na nju i odgovara, a učenjem određenih znakova i simbola, uči se i odgovor na njih koji se naziva posrednički odgovor. Posrednički odgovori su zapravo značenja koja pojedinci pridaju određenim znakovima i uče se iskustvom. Na njima se bazira i reakcija na poruku. Komunikatori se konstantno nalaze u procesu kodiranja i dekodiranja, stoga je pogrešno misliti da komunikacija negdje počinje i završava, ona je beskonačna (Schramm, 1960: 8).

Prema Schrammu, postoje određene relevantne grupe čije norme i uloge utječu na komunikacijski proces. Ljudi žive u različitim grupama: vjerskim, poslovnim, obiteljskim; stoga cijene i brane norme i uvjerenja grupe te pokušavaju slijediti uloge koje su im dodijeljene. Kada se komunikacija dotiče nekih grupa u kojima govornici sudjeluju, sasvim je prirodno da se govornici sjete normi i uloga grupe te vode komunikaciju u skladu s njima. Norme i ograničenja društva kao cjeline utječu na komunikacijski proces. U svakom društvu postoje norme o tome što se radi, a što ne, u što se vjeruje bez razmišljanja. Norme slijedimo jer smo ih naučili u društvu u kojem smo odrasli. Ne razlikuje se samo sadržaj komunikacije različitih društava, već i sam način komuniciranja (Schramm, 1971: 28–29).

U trenutku kada je poruka odvojena od pošiljatelja, odnosno kada je on kodira i pošalje, uz poruku se vežu zvukovi, intenzitet svjetlosti, boje, pokreti, dodiri te mirisi. Sve te fizičke manifestacije poruke primatelj čita sukladno svojoj kulturnoj pozadini i iskustvu. Značenje je i kognitivno i emocionalno te postoji unutar sudionika razgovora. Schramm naglašava kako je značenje konotativno te denotativno, odnosno odgovor cijele osobnosti primatelja na skup znakova. Primatelj povezuje znakove s referentima (stvarima na koje se oni odnose), dakle značenje ovisi o komunikatorovu iskustvu sa znakovima i s njihovim referentima. Primjerice, riječ zrakoplov neće predstavljati ništa domorocu s Nove Gvineje koji nikada nije čuo ni vidio zrakoplov. Kako bi značenje poruke bilo slično na objema stranama komunikacijskog procesa, komunikatori trebaju naći područje gdje se iskustva obiju osoba slična. Na taj način mogu učinkovito dijeliti iste znakove (Schramm, 1971: 29-31).

Međutim, poruka nije tako jednostavna kao što izgleda. Velik se dio njenog potencijalnog značenja nalazi izvan izgovorenih riječi, u tonu glasa, naglasku, brzini, gesti, izrazu lica, odjeći, stavu, mjestu ili situaciji u kojoj je poruka izgovorena te



povezanim mirisima. Svi signali čine ukupnu poruku na koju primatelj reagira. Pošiljatelj kodira poruku uzimajući u obzir svoje sposobnosti, resurse i društvena ograničenja na koja nailazi. On šalje poruku u nadi da će ispuniti sve potrebe koje su ga navele da je kodira. Poruka dolazi do primatelja koji također ima resurse, određene vještine za kodiranje i dekodiranje, skup naučenih odgovora na znakove te određena vjerovanja i vrijednosti koje je spreman braniti. Ako primatelj odluči da je poruka dovoljno zanimljiva i obećavajuća, on odabire neke ili sve signale koji se nude, interpretira ih prema svom okviru iskustva te raspolaže njima prema svojim potrebama, vrijednostima i društvenim ograničenjima koje osjeća (Schramm, 1971: 31-32).

#### 4 Komunikacija kao ogledalo kulture

Profesor John Hartley kulturu objašnjava kao „sferu reprodukcije, ne dobara, već života“ (2004: 51), dok antropolog Edward Hall detaljnije ističe kako „kultura predstavlja način života nekog naroda, zbroj njihovih naučenih obrazaca ponašanja, stavova i materijalnih stvari... Kultura je kalup u kojem smo svi oblikovani i upravlja našim svakodnevnim životima na mnogo neočekivanih načina“ (1959: 43–52). Definicija kulture ipak nije toliko jednostavna, ona se proteže kroz razne diskurse, dakle njezino je značenje određeno kontekstom (Hartley, 2004: 51). Osim toga, ona je dinamično obilježje koje se mijenja i prilagođava u vremenu i prostoru. Svako društvo ima svoje kulturne vrijednosti koje se prenose i razmjenjuju između članova zajednice. Postoji stotinu različitih definicija kulture, no većina njih obuhvaća da se kultura stječe učenjem, a ne rođenjem. Kultura se uči razvojem pojedinca u društvu, usvajanjem običaja zajednice, društvenih i bioloških vrijednosti te samim iskustvom pojedinca u određenom kulturnom krugu (Martić Kuran, Jelić, 2014: 66–67).

Čovjek je biološko i društveno biće te biće kulture koja je vrlo značajna u osobnom i društvenom životu čovjeka. Osim funkcija poput zaštite, emocionalne i normativne funkcije, kultura ima i komunikativnu ulogu. Kultura je nezamisliva bez prijenosa znanja, ideja, tradicija i emocija. Čovjek u zajednici s drugima komunicira govorom, simbolima i pokretima koje je moguće shvatiti isključivo u okviru kulture u kojoj su nastali. Identitet je također proizvod kulture jer ona određuje organizaciju života, načine ponašanja i mišljenja, prehranu, estetiku i slično. Bez obzira na kulturnu raznovrsnost, ne postoji

kultura bez normi koje reguliraju ponašanje i djelovanje ljudi u društvu (Kovačević, 2013: 11–23).

S obzirom na to da se najveći dio komunikacija vrši govorom, jezik se smatra ogledalom kulture (Martić Kuran, Jelić, 2014: 68), stoga ga nije moguće odvojiti od nje. Čak i u situacijama kada se različite kulture služe istim jezikom, nastaju razlike u izgovoru i značenju pojedinih riječi. Jezik je, dakle, mnogo više od pukog sustava simbola i pravila. On je sredstvo pomoću kojeg ljudi stvaraju svoju realnost. Različite kulture koriste jezik na bitno drugačije načine koji opisuju vrijednosti kulture kao što su izravnost, emotivnost ili odnos prema suprotnom spolu, no ljudi većinom nisu svjesni obilježja vlastite kulture sve dok se ne susretnu s pripadnicima drugih kultura (Tomić, Jugo, 2021: 407–409).

## 5 Uloga kulture u neverbalnoj komunikaciji

Razumijevanje međukulturne komunikacije povezano je s razumijevanjem činjenice da se poruke mogu različito tumačiti. Sudionici interkulturalnog razgovora obično odabiru jedan jezik, no u komunikaciju unose vlastita društvena i kulturna očekivanja. Kako bi komunikacija bila uspješna, oni moraju biti svjesni svojih vlastitih govornih obrazaca i jezičnih pozadina (Durant, Shepherd, 2009: 1). U međukulturnom okruženju uspješna interakcija ne ovisi samo o razumijevanju verbalne poruke, već i o neverbalnim aspektima. Globalizacijom je međukulturna komunikacija postala sve češća i značajnija te se engleski jezik pokazao kao glavna stavka komunikacije između ljudi različitih kultura. Međutim, mnoga istraživanja pokazala su da je uzrok nesporazuma u međukulturnoj komunikaciji pogrešno tumačenje ili upotreba neverbalnih znakova. Iz tog je razloga bitno osvijestiti ulogu neverbalne komunikacije u dodiru kultura (Kaushal, 2016: 17).

Na ljudsku interakciju utječu fizičko, društveno i kulturno okruženje u kojem se komunikacija odvija. Kultura velikim dijelom određuje kako treba izgledati primjereno ponašanje prilikom komuniciranja u raznim društvenim i fizičkim kontekstima. Pravila koja kultura postavlja navode nas na ispravno ponašanje u određenim komunikacijskim situacijama. Tijekom interakcije s pripadnicima vlastite kulture, vodimo se pravilima

ponašanja naše kulture te o njima ne moramo svjesno razmišljati, već ih intuitivno primjenjujemo. Međutim, kada stupamo u komunikaciju s pripadnicima drugih kultura, moramo biti svjesni tuđih kulturnih pravila. Društveno će okruženje odrediti koja se pravila koriste u određenoj situaciji, ali kultura donosi ta pravila. Iz tog se razloga koncept vremena, jezika, odijevanja, neverbalnog ponašanja i kontrole razgovora razlikuje od kulture do kulture (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 234).

Za uspješnu interkulturalnu komunikaciju ključna je međukulturna kompetencija, sposobnost uspješnog ponašanja s pripadnicima drugih kultura i u skladu s njihovim uvjetima. Ona je potrebna svakome tko dolazi u kontakt s drugom kulturom ili učenjem stranog jezika. Fantini navodi sastavnice međukulturne kompetencije: karakterne osobine kao što su prilagodljivost, strpljenje i otvorenost, sposobnost uspostave i održavanja odnosa, sposobnost sporazumijevanja i suradnje, znanje, stavovi, vještine i svijest, visoka jezična sposobnost, zrelost te svijest o interkulturalnim razlikama (prema Salak, Carović, 2013: 74).

Jedan od elemenata međukulturne kompetencije je neverbalna pismenost, poznavanje neverbalnih znakova svoje i strane kulture. Neverbalno pismene osobe mogu prepoznati znakove tipične za svoju kulturu i sposobne su promišljati o njima sa stajališta drugih kultura (Salak, Carović, 2013: 75). Model međukulturne kompetencije prepoznaje tri perspektive: međukulturalna osjetljivost odnosi se na priznanje i poštivanje raznolikosti, međukulturalna svjesnost uključuje svijest o vlastitom kulturnom identitetu te međukulturalna spretnost koja obuhvaća fleksibilnost, upravljanje interakcijama i društvene vještine (Ilie, 2019: 266).

## 6 Kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji

Antropolog Hall razlikuje visokokontekstualne i niskokontekstualne kulture s obzirom na način komunikacije. Nijedna kultura nije isključivo visoko- ili niskokontekstualna, no kulture djelomice naginju jednom od dva tipa (Tanova, Nadiri, 2010: 187). Kategorija konteksta smatra se najvažnijom dimenzijom kulture zato što određuje pristup komunikaciji, a odnosi se na način na koji pojedinci traže i prikupljaju informacije i znanja te im pridodaju značenja (Tomić, Jugo, 2021: 410).

Visokokontekstualne kulture usredotočene su na fizički kontekst ili na informacije koje se nalaze u samoj osobi tijekom komunikacije (neverbalni dio), dok se manje koncentriraju na izravno verbalan dio poruke (Tanova, Nadiri, 2010: 187). Tomić i Jugo takva društva nazivaju društvima usmene kulture zato što su poruke često kodirane i zahtijevaju analizu neverbalnog dijela poruke, dakle primatelj mora dekodirati i protumačiti, ne samo ono što je rečeno, već i na koji je način izgovoreno (2021: 410–411). Ovakav tip komunikacije uobičajen je za kolektivističke kulture, dok su kulture niskog konteksta tipične za individualistički pristup. Niskokontekstualne kulture usredotočuju se na eksplicitno kodirane poruke (Tanova, Nadiri, 2010:187), dok je kontekst manje bitan. S obzirom na to da u ovim kulturama prevladavaju pisane informacije i poruke, nazivaju se i društvima pisane kulture u kojima prevladava izravan stil komunikacije (Tomić, Jugo, 2021: 411). Gudykunst također dijeli kulture prema kontekstu na kulture složenog i jednostavnog konteksta (prema Salak, Carović, 2013: 75). Hall uvodi i pojam kulture srednjeg konteksta. Općenito, niskokontekstualne zemlje uključuju Sjevernu Ameriku, skandinavske i germanske zemlje, a visokokontekstualne zemlje su azijske, bliskoistočne i latinoameričke zemlje. Mediteranske i druge europske zemlje pripadaju zemljama srednjeg konteksta (Tanova, Nadiri, 2010: 187).

Visokokontekstualne kulture zahtijevaju bliske odnose i oslanjaju se na emocije, dok su niskokontekstualne kulture manje osobne, a više koriste analitički dio mozga. U visokokontekstualnim kulturama poruke su općenito neizravne što znači da govornik otkriva samo dio poruke i očekuje da slušatelj sam dodijeli značenje poruci. U niskokontekstualnim kulturama komunikacija više nalikuje na digitalnu, odnosno riječi pažljivo biraju kako bi prenijele željeno značenje (Tanova, Nadiri, 2010: 188).

Tanova i Nadiri navode Tursku, Bugarsku i Grčku kao primjere visokokontekstualne kulture. Italiju, Sloveniju i Francusku smještaju u zemlje srednjeg konteksta, a Estoniju, Finsku i Švedsku u zemlje niskog konteksta. Zapadne se kulture općenito, kao i skandinavske kulture karakteriziraju kao niskokontekstualne (Tanova, Nadiri, 2010: 188–189).

Ranije spomenutu podjelu kultura na individualističke i kolektivističke provodi Gudykunst, a temelji se na promatranju osobe. Dok individualističke kulture pojedinca promatraju kao individuu, kolektivističke ga kulture smatraju dijelom kolektiva (prema

Salak, Carović, 2013: 76). Individualističke kulture definiraju se odvajanjem od odnosa i zajednice tako da pojedinac sebe doživljava kao relativno neovisnog od drugima. Nasuprot tome, kolektivističke kulture naglašavaju važnost odnosa, uloga i statusa unutar društvenog sustava. Vrijednosti i jednog i drugog tipa kulture utječu na donošenje odluka pojedinaca. Dok će se pripadnici individualističke kulture koncentrirati na problem i traženje rješenja, na pripadnike kolektivističke kulture snažno će utjecati mišljenja obitelji i prijatelja te će njihove odluke ovisiti o tome što je prikladno i očekivano u njihovim kulturama (Guess, 2004: 6–7). Značajno obilježje ove podjele je način odijevanja jer on određuje naginje li kultura individualizmu ili kolektivu. Kolektivističke kulture cijene zajedništvo pa to i prikazuju uniformiranom odjećom, dok se u individualnim društvima pojedinci pokušavaju istaknuti jedinstvenim odjevnim predmetima (Salak, Carović, 2013: 76).

## 6.1 Stilovi komunikacije

Bojadjiev i suradnici proveli su istraživanje u sedam europskih zemalja te tri zemlje izvan Europe pokušavajući utvrditi stil neverbalne komunikacije pojedine zemlje. Navode dva stila komunikacije: topao i hladan stil koji objašnjavaju u kojoj mjeri pojedine kulture koriste izražavanje, emocije i empatiju tijekom komunikacije. Istraživali su nekoliko aspekata neverbalne komunikacije: dodir, geste, osobni prostor i glasnoću, te izražajnost i bogatstvo jezika i empatiju (Bojadjiev i dr., 2023: 474–475).

Uz hladan i topao stil, Bojadjiev i drugi definiraju i profesionalni te neformalni stil komunikacije koje su mjerili s obzirom na izravnost, brzinu povratne informacije, jasnoću, kontakt očima te točnost komunikacije. Navode kako profesionalni stil koristi sve navedene kategorije, dok ih neformalni rjeđe poštuju (Bojadjiev i dr., 2023: 475–477).

Rezultati istraživanja pokazali su kako se Njemačka i Švedska ističu te se najviše razlikuju od ostalih zemalja. Njemačka je izuzetno profesionalna kultura te umjereno hladna, dok je Švedska umjereno neformalna, ali vrlo hladna kultura. Rezultati ističu kako je Japan vrlo neformalan i puno topliji od Švedske. Italija je najmanje profesionalna kultura i umjereno je topla, dok je Sjeverna Makedonija vrlo profesionalna kultura. Srbija je također vrlo profesionalna, čak više od Sjeverne Makedonije, ali manje od Njemačke.

Rusija se nalazi na granici između profesionalne i neformalne kulture, ali je umjereno topla kao i Srbija te Sjeverna Makedonija. SAD je najtoplija zemlja od svih ispitanih, dok je Ujedinjeno Kraljevstvo neformalnije od SAD-a. Ukupno je Njemačka najprofesionalnija, dok se Japan nalazi na drugom kraju spektra (Bojadžiev i dr., 2023: 481–484).

## 6.2 Razlike između Albanije i Njemačke

Kadzadej i Hamiti istraživale su razlike u neverbalnom načinu komunikacije između Albanaca i Nijemaca u sedam kategorija: proksemika, kontakt očima, izraz lica, govor tijela, dodir, fizički izgled te parajezik (2020: 188–189).

Postoje značajne kulturne razlike u percepciji prostornih odnosa, točnije Nijemci u razgovoru stoje na udaljenosti ispružene ruke, dok Albanci stoje puno bliže jedan drugome. U Albaniji se smatra normalnim kršiti tuđi osobni prostor jer se mala udaljenost tumači kao bliskost i pozornost posvećena sugovorniku. Na sjeveru Albanije fizički je kontakt prisutan već pri prvom susretu. Albanci se prilično približavaju tijekom razgovora, stoga često dolazi do nenamjernih dodira ili dodira kojima se želi privući pozornost sugovornika. Također je prihvatljivo tapšanje po leđima koje se vrednuje kao zagrljaj, dok se Nijemci vrlo malo dodiruju tijekom razgovora, a pozdravljaju se samo stiskom ruku. Albanci traže i održavaju kontakt očima, dok se Nijemcima predug kontakt doima dosadnim. Prekinut kontakt očima Albanci će protumačiti kao nezainteresiranost sugovornika i znak nepoštovanja. Zbog razlika u percepciji, Nijemci u razgovoru s Albancima osjećaju prekomjerno promatranje i smatraju ga nekom vrstom agresije (Kadzadej, Hamiti, 2020: 192–195).

Općenito se smatra da su Albanci vrlo ekspresivni jer otvoreno pokazuju svoje osjećaje, stoga vrlo brzo prepoznaju emocionalno stanje svojih sugovornika. Gestikulacija je glavni dio albanske kulture na što su vjerojatno utjecale mediteranske kulture. Govor prate geste koje im pomažu bolje izraziti misli i osjećaje. Tijekom povijesti vertikalno se kimanje glave tumačilo kao odbijanje, no zbog kontakata s drugim kulturama značenje se promijenilo u odobrenje. Vrlo je uobičajeno i korištenje kažiprsta (Kadzadej, Hamiti, 2020: 196–197). S druge strane, Nijemcima stvara nelagodu razgovor s osobama koje puno gestikuliraju (Samovar, Porter, McDaniel, 2013: 212).

### 6.3 Gestikulacija Talijana i Šveđana

Istraživanje Graziana i Gullberga započelo je tezom da stanovnici Italije gestikuliraju više nego stanovnici sjeverne Europe poput Švedske. Mediteranske se kulture često opisuju kao kulture koje učestalo koriste geste u suprotnosti sa zemljama sjeverne Europe. Stanovnici Švedske obično se opisuju kao rezervirani i manje skloni korištenju tjelesnih pokreta (Graziano, Gullberg, 2024: 1–2).

Ispitivači su geste podijelili u dvije skupine s obzirom na odnos gesti i sadržaja. Referentne geste pokazuju konkretne izraze, prikazuju veličinu ili oblik objekta, izvode radnje ili predstavljaju apstraktni koncept poput vremena. Za razliku od njih pragmatične geste naglašavaju relevantne dijelove govornikova diskursa, izražavaju govorne činove kao što su negiranje ili ponuda te ukazuju na govornikov stav. Rezultati istraživanja potvrdili su kako Talijani koriste dvostruko više gesti od Šveđana. Stanovnici Italije koristili su više pragmatičnih gesti, dok su stanovnici Švedske rabili više referencijalnih. To znači da su Talijani više koristili geste kako bi iskazali svoje stavove i naglasili važne dijelove svojeg govora, dok su Šveđani koristili geste koje bolje objašnjavaju izgovorene riječi (Graziano, Gullberg, 2024: 2–7).

### 6.4 Razlike u komunikaciji Talijana i Hrvata

Scotti Jurić i Poropat provele su istraživanje komunikacije Talijana i Hrvata u *reality showu*. Proučavale su govornu komunikaciju, ali i dio neverbalne komunikacije odnosno parajezičnu komponentu (2008: 6).

Prvi element koji razlikuje dva uzorka je ton glasa koji je viši i snažniji u komunikaciji pripadnika talijanske nacionalnosti te je popraćen živahnom gestikulacijom. Nadalje, Talijani toleriraju manji osobni prostor, dok su Hrvati navikli na veću udaljenost i manje dodirivanja u komunikaciji. U korištenju stanki u govoru Hrvati su izjednačeni s Talijanima, točnije postotci kratkih pauza iznosili su oko 22 %, a dugih oko 15 % razgovora. Potvrđeno je mišljenje da Talijani ne poštuju strogo redosljed razgovora i ne čekaju da im sugovornik prepusti svoj red, dok Hrvati to smatraju nekulturom i nedostatkom poštovanja. Također, istraživanje je potvrdilo kako su Talijani skloni

neizravnoj komunikaciji koju je potrebno dublje analizirati, za razliku od komunikacije Hrvata koja je izravnija (Scotti Jurić, Poropat, 2008: 7–15).

### 6.5 Neverbalna komunikacija u poslovnim pregovorima

Proces pregovora važan je za sklapanje dogovora, posebno u poslovanju, zato je važno razumjeti komunikacijsku kulturu osoba s kojima se pregovara. Čapko i drugi istražili su kulturu pregovora u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Švedskoj i Njemačkoj, a hipoteze su temeljili na podjeli kultura na visoko- i niskokontekstualne. Pretpostavljali su da će osobe iz Hrvatske i Bosne i Hercegovine pregovarati u stilu visokokontekstualne kulture što znači da će pregovori trajati duže s neformalnim uvodom, uporabom gesta i emocija, stvaranjem osobnih veza te davanjem darova. Za razliku od njih, osobe iz Švedske i Njemačke pregovarati će u stilu niskokontekstualnih kultura, odnosno formalno, brzo, bez gestikulacije i darova (Čapko i dr., 2023: 10–17).

Istraživanje u tvrtkama iz navedenih zemalja potvrdilo je početnu tezu da u Hrvatska i Bosna i Hercegovina visokokontekstualne zemlje koje cijene emotivnost, upoznavanje partnera u pregovorima te započinjanje pregovora s nevezanim temama. Neki čak darove smatraju obaveznim dijelom pregovora. Potvrđena je i teza da Švedska pripada niskokontekstualnim zemljama, no opovrgnuta je teza o Njemačkoj kao niskokontekstualnoj zemlji. Pokazalo se da pregovori u Njemačkoj sadrže stilove visokokontekstualne kulture, slično kao i u Hrvatskoj (Čapko i dr., 2023: 17–19).



## 7 Zaključak

Iako je verbalna komunikacija glavni dio svake naše komunikacije, uvijek je prati neverbalna komunikacija koja je učinkovitija u iskazivanju osjećaja i stavova. Neverbalna se komunikacija, svjesno ili nesvjesno, pojavljuje u svakoj interakciji, no koji će se znakovi koristiti u određenim situacijama određuje kultura. Istraživanja pokazuju da neverbalna komunikacija pomaže u ponavljanju, pojačavanju i zamjeni verbalnih poruka, te u prikazivanju emocija i identiteta. Iako je nekada smatrana univerzalnom, mnogi znanstvenici vjeruju da je neverbalna komunikacija kulturno uvjetovana. Odrastanje u određenim kulturama utječe na naš stil komunikacije i način interpretacije različitih znakova što objašnjava Wilbur Schramm. Za uspješnu je komunikaciju bitno da pošiljatelj i primatelj imaju slična polja iskustva kako bi poruka bila točno dekodirana. Ako iskustva nisu usklađena, komunikacija može biti neuspješna.

S obzirom na to da kultura uvelike utječe na korištenje te pridavanje značenja neverbalnim znakovima, neverbalna se komunikacija razlikuje od kulture do kulture. U Europi je općenito vjerovanje kako su sjeverne zemlje hladnije te koriste puno manje neverbalnih znakova od južnih zemalja što je potvrdilo istraživanje u korištenju gestikulacije u Italiji i Švedskoj. Istraživanje u Albaniji i Njemačkoj dodatno potvrđuje stav da su južnije zemlje ekspresivnije i teže bliskosti sa sugovornikom, za razliku od sjevernih zemalja koje poštuju udaljenost i izravnost. Hrvatska se, možemo reći nalazi u sredini. Ako je usporedimo sa zemljama poput Italije, komunikacija se u Hrvatskoj doima hladnija i izravnija s manje neverbalnih znakova, no u usporedbi sa Švedskom ili Njemačkom Hrvati su opušteniji, skloni sklapanju osobnih veza i uvođenju emocija u interakcije.

Sve većom povezanošću i miješanjem kultura dolazi do interkulturalne komunikacije, stoga je cilj ovog rada bio ukazati na razlike u komunikaciji različitih kultura. Cilj je rada bio osvijestiti te razlike i potaknuti na učenje o drugim kulturama i njihovim stilovima komunikacije. Potrebno je u dodiru kultura sagledati percepciju druge strane razgovora kako bi nesporazumi bili svedeni na minimum. Kulturne raznolikosti čine bogatstvo svijeta, stoga ih treba očuvati i poštivati.

## 8 Literatura

- Bojadžiev, M. I. i dr. (2023.) „The Ninth Dimension of National Culture: Unpacking Cross–Cultural Communication Styles“, *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, XXI, 5, str. 471–494, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/444501> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Cherry, C. (1956.) *On human communication: A review, a survey, and a criticism*, 1. izdanje, Cambridge, Massachusetts: MIT Press, dostupno na: [https://sites.ualberta.ca/~michaelf/M665/sources/Colin%20Cherry%20-%20On%20Human%20Communication%20\(toc%20and%20ch%201\).pdf](https://sites.ualberta.ca/~michaelf/M665/sources/Colin%20Cherry%20-%20On%20Human%20Communication%20(toc%20and%20ch%201).pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Čapko, Z., Babić, A., Zron, A. (2023.) „Stilovi poslovnog pregovaranja s kulturološkog aspekta“, *Mediji, kultura i odnosi s javnostima*, XIV, 1, str. 10–23, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/313605> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Čerepinko, D. (2011.) *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, 1. izdanje, Varaždin: Veleučilište u Varaždinu, dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/334807480\\_KOMUNIKOLOGIJA\\_K\\_RATKI\\_PREGLED\\_NAJVAZNIJIH\\_TEORIJA\\_POJMOVA\\_I\\_PRINCIPA](https://www.researchgate.net/publication/334807480_KOMUNIKOLOGIJA_K_RATKI_PREGLED_NAJVAZNIJIH_TEORIJA_POJMOVA_I_PRINCIPA) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Durant, A., Shepherd, I. (2009.) „‘Culture’ and ‘Communication’ in Intercultural Communication“, *European Journal of English Studies*, XIII, 2, str. 1–14.
- Feldman Barret, L. (2011.) „Was Darwin Wrong About Emotional Expressions?“, *Current Directions in Psychological Science*, XX, 6, str. 400–406, dostupno na: <https://www.affective-science.org/pubs/2011/current-directions-was-darwin-wrong.pdf> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Graziano, M., Gullberg M. (2024.) „Providing evidence for a well–worn stereotype: Italians and Swedes do gesture differently“, *Frontiers in Communication*, IX, str. 1–13, dostupno na: <https://www.frontiersin.org/journals/communication/articles/10.3389/fcomm.2024.1314120/full> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Guess, D. (2004.) „Decision Making in Individualistic and Collectivistic Cultures“, *Online Readings in Psychology and Culture*, IV, 1, str. 3–18, dostupno na: <https://scholarworks.gvsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=orpc> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Hall, E. T. (1959.) *The silent language* 1. izdanje, New York: Doubleday & Company, Inc, dostupno na: [https://monoskop.org/images/5/57/Hall\\_Edward\\_T\\_The\\_Silent\\_Language.pdf](https://monoskop.org/images/5/57/Hall_Edward_T_The_Silent_Language.pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)

- Hall, J. A., Horgan, T. G., Murphy, N. A. (2019.) „Nonverbal communication“, *Annual Review of Psychology*, LXX, str. 271–294, dostupno na: <https://psycnet.apa.org/record/2019-02623-012> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Hall, J. A., Knapp, M. L. (2010.) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Hartley, J. (2004) *Communication, Cultural and Media Studies: The Key Concepts*, 3. izdanje, New York: Routledge, dostupno na: [https://library.uniteddiversity.coop/Media\\_and\\_Free\\_Culture/Communication\\_Culture\\_and\\_Media\\_Studies-John\\_Hartley.pdf](https://library.uniteddiversity.coop/Media_and_Free_Culture/Communication_Culture_and_Media_Studies-John_Hartley.pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Ilie, O.-A. (2019.) „The Intercultural Competence. Developing Effective Intercultural Communication Skills“, *International Conference Knowledge-Based Organization*, XXV, 2, str. 264–268, dostupna na: <https://sciendo.com/article/10.2478/kbo-2019-0092> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Kadzadej, B., Hamiti, V. (2020.) „Nonverbal Communication in German–Albanian Cultural Contrast“, *Journal of Education and Work*, X, 1, str. 187–200, [https://www.researchgate.net/publication/341051730\\_Nonverbal\\_Communication\\_in\\_German-Albanian\\_Cultural\\_Contrast](https://www.researchgate.net/publication/341051730_Nonverbal_Communication_in_German-Albanian_Cultural_Contrast) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Kaushal, S. (2016.) „Different Aspects of Intercultural Nonverbal Communication: A Study“, *CPUH–Research Journal*, I, 1, str. 17–24, dostupno na: [https://cpuh.in/academics/pdf/Saurabh\\_Different\\_Aspects\\_Intercultural.pdf](https://cpuh.in/academics/pdf/Saurabh_Different_Aspects_Intercultural.pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Kovačević, B. (2013.) *Kultura i kontrakultura*, Banja Luka: Evropski defendologija centar za naučna, politička, ekonomska, socijalna, bezbjedonosna, sociološka i kriminološka istraživanja, dostupno na: <https://www.defendologija-banjaluka.com/files/Knjiga.Kultura.i.kontrakultura.Braco.Kovacevic.pdf> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Labaš, D. (1999.) „Neverbalna komunikacija: Tijelo kao produžetak duše“, u: Bartlett, Dj. (ur.) *Tijelo u tranziciji*, Zagreb: Tekstilno–tehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 70–78.
- Lasswell, H. D. (1971.) „The structure and function of communication in society“, u: Schramm, W., Roberts, D. F. (ur.) *The Process and Effects of Mass Communication*, Urbana: University of Illinois Press, str. 84–99, dostupno na: [http://sipa.jlu.edu.cn/\\_local/E/39/71/4CE63D3C04A10B5795F0108EBE6\\_A7BC17AA\\_34AAE.pdf](http://sipa.jlu.edu.cn/_local/E/39/71/4CE63D3C04A10B5795F0108EBE6_A7BC17AA_34AAE.pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Martić Kuran, L., Jelić, P. (2014.) *Poslovno komuniciranje*, Knin: Veleučilište „Marko Marulić“, dostupno na: [https://www.researchgate.net/profile/Linda-Martic-Kuran/publication/323175333\\_Poslovna\\_komunikacija/links/5a844a484585159152b7dc4a/Poslovna-komunikacija.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Linda-Martic-Kuran/publication/323175333_Poslovna_komunikacija/links/5a844a484585159152b7dc4a/Poslovna-komunikacija.pdf) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Models of Communication* (2021.) New Delhi: Indira Gandhi National Open University, <http://egyankosh.ac.in//handle/123456789/7156> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)

- Nagy C. (2006.) *“We talk even when we’re not saying anything” – The Five Axioms of Communication According to Paul Watzlawick*, portal Prezi, dostupno na: <https://prezi.com/zxk8dljo-5lg/five-axioms-of-communication-paul-watzlawick/> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Panić Cerovski, N. (2017.) *Verbalna i neverbalna komunikacija*, Beograd: Filološki fakultet, Sveučilište u Beogradu, dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/319940172\\_Verbalna\\_i\\_neverbalna\\_komunikacija\\_Verbal\\_and\\_nonverbal\\_communication](https://www.researchgate.net/publication/319940172_Verbalna_i_neverbalna_komunikacija_Verbal_and_nonverbal_communication) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Pease, A., Pease, B. (2021.) *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga.
- Salak T., Carović I. (2013.) „Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije“, *Govor*, XXX, 1, str. 73–88, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/245017> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R. (2013.) *Komunikacija između kultura*, 6. izdanje, Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Schramm, W. (1960.) „How Communication Works“, u: Schramm, W. (ur.) *The Process and Effects of Mass Communication*, 4. izdanje, Urbana: University of Illinois Press, str. 3–27, dostupno na: <https://www.worldradiohistory.com/BOOKSHELF-ARH/Education/The-Process-and-Effects-of-Mass-Communications-Schramm-1971.pdf> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Schramm, W. (1971.) „The Nature of Communication Between Humans“, u: Schramm W. i Roberts D. F. (ur.) *The Process and Effects of Mass Communication*, Urbana: University of Illinois Press, str. 3–53, dostupno na: <https://www.worldradiohistory.com/BOOKSHELF-ARH/Education/The-Process-and-Effects-of-Mass-Communications-Schramm-1971.pdf> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Scotti Jurić, R. i Poropat, N. (2008.) „Pragmalingvistička analiza: usporedba dviju komunikativnih situacija“, *Metodički obzori*, III, 6, str. 5–17, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/en/clanak/52116> (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Tanova, C., Nadiri, H. (2010.) „The role of cultural context in direct communication“, *Baltic Journal of Management*, V, 2, str. 185–196, dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/238326673\\_The\\_role\\_of\\_cultural\\_context\\_in\\_direct\\_communication](https://www.researchgate.net/publication/238326673_The_role_of_cultural_context_in_direct_communication) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)
- Tomić, Z., Jugo, D. (2021.) *Temelji međuljudske komunikacije*, Mostar: Sveučilište u Mostaru, dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/354527450\\_Zoran\\_Tomic\\_Damir\\_Jugo\\_TEMELJI\\_MEDULJUDSKE\\_KOMUNIKACIJE\\_2021](https://www.researchgate.net/publication/354527450_Zoran_Tomic_Damir_Jugo_TEMELJI_MEDULJUDSKE_KOMUNIKACIJE_2021) (zadnji posjet: 3. rujna 2024.)