

# Neverbalna komunikacija u interkulturalnim društvima

---

**Marković, Monika Maria**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2020**

*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:111:931426>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2023-03-29**



*Repository / Repozitorij:*

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





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA  
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

Monika Maria Marković

**Neverbalna komunikacija u različitim  
interkulturalnim društvima**

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2020.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA  
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

**Neverbalna komunikacija u različitim  
interkulturalnim društvima**

ZAVRŠNI RAD

Monika Maria Marković  
Mentor: prof. dr. sc. Danijel Labaš

Zagreb, 2020.

## **Sadržaj**

1. Uvod

2. Svijet – globalno selo

3. Interkulturalni nesporazum

4. Neverbalna komunikacija

*4.1. Izgled*

*4.2. Geste*

*4.3. Izrazi lica*

*4.4. Pogled*

*4.5. Parajezik*

*4.6. Dodir*

*4.7. Prostor i udaljenost*

*4.8. Pokret*

*4.9. Vrijeme*

5. Zaključak

Popis korištenih izvora

## **Sažetak**

Neverbalna komunikacija je od neupitne važnosti u svakodnevnom životu. Njena važnost krije se u tome što prenosi većinski emocionalni sadržaj poruke i istodobno utječe na emocije sugovornika. Pogledi, izrazi lica i govor tijela otkrivaju više od izgovorene riječi ako ih znamo interpretirati, budući da je neverbalna komunikacija spontana. Budući da je neverbalna komunikacija i kulturno određena, ovim radom ćemo ukazati na razlike u neverbalnoj komunikaciji na području Azije, Amerike i Europe.

### **Ključne riječi:**

**Neverbalna komunikacija, interkulturalizam, kultura, interpretacija, govor tijela**

## **Summary**

Nonverbal communication has an unquestionable importance in our everyday lives. The importance of nonverbal communication hides in the fact that it is conveying a majority of emotional content while also affecting the emotions of interlocutor. Considering nonverbal communication is spontaneous, if we are able to interpret the way we look, our facial expressions and body language, they will reveal more than spoken words. Since nonverbal communication is culturally determined, with this paper I will indicate on the differences in nonverbal communication in the fields of Asia, America and Europe.

### **Keywords:**

**Nonverbal communication, interculturalism, culture, interpretation, body language**

## 1. Uvod

Sve veća prisutnost različitih kultura u našem bliskom okruženju dovodi sa sobom niz tuđih, nama nepoznatih normi i pravila. Utjecaj kulture manifestira se u svim međuljudskim odnosima i pritom radi razliku i u neverbalnoj komunikaciji.

Kultura je čovjekov proizvod koji se godinama razvija i utemeljuje na određenom području. Budući da je prisutna od početka pa do kraja života svakog pojedinca, kultura time zauzima veliku ulogu pri oblikovanju ponašanja. Kultura osim što oblikuje poželjne oblike ponašanja i komunikacije, određuje način na koji ćemo tumačiti tuđe znakove. Čak i kulture koje su naizgled slične zbog upotrebe istog jezika, često se razlikuju upravo po neverbalnoj komunikaciji. Pojedinci naučeni na vlastitu kulturu pogrešno će protumačiti tuđa djela, vrijednosti i znakove. Nesporazumi u interkulturalnom društvu su učestali zbog nedostatka razumijevanja i neprihvatanja razlika u neverbalnoj komunikaciji. Tuđu kulturu razumjet ćemo tek ako zanemarimo vlastita i primijenimo tuđa načela i obrasce.

Cilj ovog rada je ukazati na razlike u primjeni i tumačenju neverbalne komunikacije između pripadnika pojedinih kultura.

U prvom ću dijelu upoznati čitatelje s pojmom globalnog sela. Globalno selo je pojam koji se počeo koristiti sve većom povezanošću između različitih kultura. U drugom dijelu ću pobliže objasniti uzroke interkulturalnog nesporazuma. Osim uzroka, osvrnut ću se i na sprječavanje interkulturalnog nesporazuma. Treći dio posvećen je neverbalnoj komunikaciji i njenim razlikama na području Azije, Amerike i Europe. Dijelovi neverbalne komunikacije koje ću obraditi su: izgled, geste, izrazi lica, pogledi, parajezik, dodir, prostor i udaljenost, pokret i vrijeme.

## **Svijet - globalno selo**

Prema Kristijanu Đordanu (2001: 7) danas se sve više spominje pojam multikulturalno i interkulturalno društvo. Iako se često koriste kao sinonimi, između ovih pojmova postoji razlika.

Izraz „inter“ kao sastavni dio pojma interkulturalno, upućuje na interakciju, razmjenu i otvorenost. Dok je se multikulturalizam promatran kao statična različitost društva na određenom području, interkulturalizam pretpostavlja dijalog, razgovor, diskusiju među pripadnicima različitih kultura (Piršl, 2005: 58). Prema Elvi Piršlu (2005: 59) interkulturalizam se kao pojam prvi puta spominje u radu Odbora za kulturu Vijeća Europe 1975. godine. Taj je termin uveden s namjerom obrazovanja migranata. Nedugo nakon toga William B. Gudykunst i Young Yun Kim (prema Đordanu, 2001: 63) definiraju interkulturalnu komunikaciju kao komunikacijski fenomen u kojem sudionici različitog kulturnog podrijetla dolaze u posredan ili neposredan kontakt. Budući da susreti pripadnika različitih kultura nisu rijetkost, navedeni pojmovi su prisutni dugi niz godina. Razlog zbog kojeg su učestaliji i gotovo naša svakodnevnica je nikad jača povezanost svijeta. Selo, kao primjer mjesta u kojemu zbog nevelikog broja ljudi na zahvaćenom malom prostoru „svatko zna sve o svima“, postao je sinonim za cijeli svijet. Globalno selo je naša sadašnjost i zahtjeva bezuvjetno razumijevanje za razlike koje su na svakom koraku. Sa stajališta interkulturalne komunikacije Piršl (2001: 50) navodi događaje koji su pridonijeli razvoju globalnog sela. Na prvome mjestu navodi poboljšanje prijevoza. Prijevoz nam omogućuje ne samo slobodnu razmjenu dobara i trgovine, nego i ideja i kulture. Poboljšanje prijevoza omogućilo je lakše putovanje ljudi. Ljudi imaju mogućnost posjećivati i boraviti na novom području gdje uče o drugim kulturama, ali jednako tako i šire svoju. Na drugome mjestu navodi razvoj komunikacijske tehnologije. Digitalizacija nam je omogućila međusobnu interakciju s pojedincima diljem svijeta bez nužne fizičke prisutnosti. Kada govorimo o modernoj tehnološkoj komunikaciji bitno je spomenuti kako nije riječ samo o tekstualnoj, nego i o vizualnoj i zvučnoj komunikaciji koju nam je digitalizacija priuštila. Čovjek više nije izolirana individua, on prima i šalje informacije o događanjima diljem svijeta. Piršl (2001: 51) kao treći čimbenik navodi ekonomsku globalizaciju. Sklapanje poslova između država i pojedinaca diljem svijeta uvelike je pridonijelo zbližavanju ljudi i upoznavanju kultura. Posljednji događaj ili čimbenik koji se navodi kao uzrok nastajanja globalnog sela su migracije. Daleke kulture migracijskim procesima dolaze na nova područja, ostavljaju trag i postaju dio njih (Piršl, 2001: 52). Jezik kojim govorimo, neverbalno ponašanje i same



komunikacijske situacije proizvod su naše kulture. Činjenica da različite kulture sa sobom nose i različite načine komunikacije rađa želju za uzajamnim razumijevanjem. Težimo li uspješnoj interkulturalnoj komunikaciji nužno je prihvatiti druge kulture i usvojiti neku vrstu kulturnog relativizma:

Da bismo započeli interkulturalni dijalog treba se osloboditi vlastitih predrasuda i stereotipa. Staviti u praksu interkulturalizam znači biti sposoban relativizirati vlastitu kulturu nadilazeći etnocentrizam ili osjećaj da je vlastita kultura s njezinim specifičnim karakteristikama, a posebno vrijednostima, "iznad" drugih kultura (Piršl, 2001: 59).

## **2. Interkulturalni nesporazum**

Ni jedna druga živuća vrsta osim čovjeka ne posjeduje kulturu. Zato se na kulturu ne gleda kao na jedno od najbitnijih obilježja čovjeka i ljudskog društva. Kultura ima važnu ulogu pri oblikovanju ponašanja njenih pripadnika. U velikoj mjeri ima utjecaj na misli i osjećaje članova društva (Piršl, 2001: 53). Kultura je sustav raznih usmjerenja za uspostavu identiteta. Definiranjem normi, kultura ujedno određuje pripadnost i prihvatljivo ponašanje te isključuje sve što se s time kosi. Zakonima regulira i zabranjuje neželjene oblike ponašanja. Također utječe na to što u okolini pripadnici više zapažaju, kao i sam način tumačenja okoline. Pravi je fenomen da nam sve to uvjetuje naša kultura – a da mi toga nismo ni svjesni (Kumbier, 2006: 34). Osim toga, kultura ima značajnu ulogu u našim životima dajući vrijednosti i značenja pojedinim aspektima života. Budući da se kulture razlikuje, ono što pripadniku jedne kulture predstavlja životnu važnost, pripadnik druge kulture jednakoj stvari neće davati isto značenje. Bitno je spomenuti kako čovjek nije rođen s instinktom (Hercigonja, 2017: 172) koji će ga upozoravati na smjernice ponašanja. Naše instinkte stekli smo kroz godine proveden u određenoj kulturi. Što su naučene smjernice sličnije, to će društvo djelotvornije funkcionirati. Henri Tajfel (1982) ukazuje na to kako ljudi čuvajući vlastite vrijednosti, obezvrjeđuju druge kulture pripisujući to neshvaćanju tuđeg poimanja svijeta:

U pravilu ljudi vrednuju bliska gledišta još bliskijima, a svoju vlastitu skupinu još boljom

nego što odgovara stvarnosti, i obratno: udaljene pozicije vrednuju još daljima i strane skupine još gorima (prema Kumbier, 2006: 35).

Ono što je unutar pojedine kulture razumljivo i neupitno, interkulturalno društvo često stavlja etiketu nerazumljivog, začudnog. Đordano (2001: 17) tvrdi kako su interkulturalni nesporazumi uobičajena pojava kojoj uzrok nije nužno velika razlika. On spominje pojam „fine razlike“ koji se odnosi na male kulturne diferencije koje odstupaju od onoga što pojedinac smatra normalnim. Stoga tvrdi kako interkulturalni nesporazum nije izuzetna situacija, već pravilo za koje nije nužno da nastaje između pripadnika vrlo stranih, nego i bliskih kultura (Đordano, 2001: 16). Do suzbijanja interkulturalnih nesporazuma neće doći samim poznavanjem kultura:

Možemo bitiiskusni poznavatelji određene kulture gajeći istovremeno veću ili manju akutnu nenaklonost, antipatiju prema njezinim pojedincima i pripadajućim grupama. Naime, upravo fenomeni čuđenja, odbacivanja, predrasuda i rasizma dokaz su kako poznavanje kulture nije dovoljno za razvijanje dijaloga (Piršl, 2001: 54).

Monika Kraemer, Helmut Rez i Reiko Kobayashi-Weinsziehr (2006: 66) smatraju kako se glavni problem krije u tome što se pri pokušaju razumijevanja ponašanja pripadnika drugih kultura ljudi često vode vlastitim naučenim obrascima i shemama. Pokušaji objašnjavanja temelje se na mjernim skalama vlastite kulture. Takav pristup je pogrešan i ~~donosi~~ i dovodi do neutemeljenih zaključaka. Da bi se izbjeglo spomenuto pogrešno zaključivanje pri tumačenju drugih kultura, trebamo zanemariti vlastitu te izoštriti mogućnost zapažanja i razumijevanja vrijednosti prema normama druge kulture (Kraemer, Rez i Weinsziehr, 2006: 67). Dakle, interkulturalni nesporazumi nastaju kada kulture na različiti način shvaćaju pojedine riječi, djela, vrijednosti i znakove (Piršl, 2001: 18).

Nicole Kollermann (2006: 74) život pojedinca u stranoj kulturi uspoređuje s igranjem igre čija pravila ne poznajemo. Želimo sudjelovati u igri, pa prema vlastitoj intuiciji i iskustvu igramo primjenjujući naša pravila, tj. naše naučene obrasce ponašanja i norme. U igri gubimo jer zaboravljamo kako pravila jedne igre (jedne kulture) nisu primjenjiva za sve. Istraživanje Alexandera Thomasa i Eberharda Schenka (prema Kollermann, 2006: 75) dokazuje ovu teoriju. Prema njihovom istraživanju, pošaljemo li službenika u inozemstvo a da mu ne omogućimo prethodni pripremni trening, on će svoju zadaću uspješno obaviti tek nakon tri

godine. Razlog tomu je nepoznavanje drugačijih pravila igre (kulture) na tuđem području. Kolermann (2006: 77) takva pravila naziva kulturni standardi:

Za razliku od pravila igre šaha ili monopolyja, ne mogu se sva kulturna pravila igre pročitati u priručnicima ili naučiti. Kulturni standardi su implicitni, tj. neizrečeni. Kulturni standardi su životne smjernice, vrijednosti i obrasci vrednovanja, koji su u nekoj kulturi samorazumljivi. U knjigama možemo čitati, primjerice, o zamjetljivim obrascima ponašanja i navikama drugih kultura i ponašati se u skladu s time (npr. nakloniti se kada se zahvaljujemo). Dublje ukorijenjena kulturna obilježja, primjerice osjećaje, ne možemo, međutim jednostavno naučiti ili osjetiti (Kolermann 2006: 77).

### 3. Neverbalna komunikacija

Iako nam se često čini da je glavni aspekt komunikacije verbalni dio, njime samo prenosimo informacije. Za onaj dio koji daje informacijama pravo značenje, otkriva naše stavove i emocionalne odnose prema informaciji važna je neverbalna komunikacija. Svjesni važnosti neverbalne komunikacije, ljudi su je razvili puno prije od verbalnog jezika. Znanstvenici stoljećima kasnije još uvijek provode istraživanja i detaljnije ju proučavaju. Velik broj istraživanja znanstvenika iz područja sociologije, antropologije, pedagogije i psihologije, pokazuje kako će 80% našeg prvog dojma ovisiti o neverbalnoj komunikaciji (Marot, 2005: 65). Ključ uspješne komunikacije zapravo ne leži u pravilnom odabiru riječi, nego u uspješnom gledanju. Rečenica dobiva ključni smisao ako je popraćena pokretima, stavom, izrazom lica i očiju. Osim navedenih stvari, u neverbalne znakove spadaju i naglašavanje pojedinih glasova, pauze i razlike u ritmu govora. Riječ je i o nesvjesnim oblicima ponašanja poput promjena u izrazu lica, tjelesni dodiri, prostorna udaljenost, usmjeravanje i zadržavanje pogleda (Piršl, 2001: 73). Kada bismo zanemarili ove znakove, komunikacija bi se svela na puste rečenice. Neverbalna komunikacija našim rečenicama daje smisao, otkriva raspoloženje, pozitivne i negativne osjećaje, naklonost ili mržnju prema nekome (Piršl, 2001: 73). Kultura ima veliko značenje za pojedinca. Svaka kultura ima određene norme, koje njeni pripadnici pomno prate, a one utječu na njega. ~~te time na njih one drastično utječu~~. Kako kultura određuje jezik kojim govorimo i norme kojih se pridržavamo, tako ima i veliki utjecaj na našu neverbalnu komunikaciju.

Veza između kulture i neverbalne komunikacije postoji primijetimo li kako je neverbalno ponašanje spontano, sveprisutno i bezgranično – baš kao i kultura (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 205). Još jedna povezanost kulture i neverbalne komunikacije u tome je da ih obje moramo naučiti. Mnoga istraživanja su pokazala kako smo rođeni s izrazima lica za osnovne emocije – strah, sreću, ljutnju, iznenađenje, gađenje i tugu. Međutim, ono što kultura određuje su upravo pravila pokazivanja koja propisuje kada, kako i s kojim posljedicama pokazujemo neverbalne ekspresije. Macaronis (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 205) ~~nalaze~~ ističe kako se na globalnoj razini život u raznim kulturama razlikuje po načinu razmišljanja i po tome kako pripadnici te kulture svoje živote prožimaju osjećajima.

Bitno je spomenuti kako se pravila neverbalne komunikacije određene kulture ne smiju čitati doslovno. Naučimo li sva pravila o neverbalnoj komunikaciji, još uvijek ne znači da ćemo ju pravilno iščitavati zanemarimo li jedan bitan čimbenik – kontekst. Prema Piršlu (2001: 77) komunikacija je sačinjena od poruke i konteksta. U poruku osim verbalne, spada i neverbalna komunikacija. Kada spominjemo kontekst usredotočujemo se na cjelokupno okruženje. Situacija ili okruženje u kojemu se odvija interkulturalna komunikacija ima značajnu ulogu. Poruka je sve ono što prenosimo riječima i neverbalnim govorom, dok je kontekst okruženje koje oblikuje i modificira poruku. Napravimo li gestu poput prekriženih ruku, koja inače upućuje na to da je osobi neugodno, u obzir moramo uzeti kontekst jer postoji velika mogućnost da je osobi samo hladno. Koristeći ovaj primjer, Wood podsjeća (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 204) kako nikada ne možemo u potpunosti biti sigurni da drugi razumiju značenja koja smo htjeli izraziti neverbalnim ponašanjem.

Dean Barnlund je naglasio zašto neverbalna komunikacija igra veliku ulogu pri proučavanju interkulturalne komunikacije:

Mnoga, a katkad i najveći dio ključnih značenja koja se stvaraju tijekom susreta, rezultat su dodira, pogleda, tona glasa, gesti ili izraza lica, sa ili bez pomoći riječi. Od trenutka upoznavanja, pa do trenutka rastanka, ljudi jedni druge promatraju svim svojim osjetilima te čuju stanku i intonaciju, zapažaju odjeću i stav, promatraju pogled i napetost lica, baš kao i odabir riječi i sintakse. Svaki sklad ili nesklad između pojedinih signala utječe na tumačenje prolaznog raspoloženja ili trajnog obilježja. Na temelju te procjene kinetičkih, vokalnih i verbalnih znakova, donose se odluke hoćemo li se suprotstaviti ili suglasiti, smijati ili zarumenjeti, opustiti ili ukočiti, nastaviti ili prekinuti razgovor (Barnlund, 1968: 536).

Neverbalna komunikacija je neizbježan dio komunikacije i svaka osoba je posjeduje. Sama činjenica kako dijete u dobi od 6 mjeseci ne razumije riječi, ali razumije neverbalnu komunikaciju, približava nam njenu sveopću važnost. Važnost neverbalne komunikacije u tome je što nam daje uvid u unutarne stanje osobe. Dogodi li se da izgovorene riječi našeg sugovornika ne idu u prilog s njegovom neverbalnom govoru, istraživanja upućuju na to da neverbalno ima prednost u procjeni (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 200).

#### *4.1. Izgled*

Vrlo rano u životnoj dobi postajemo svjesni kako naš fizički izgled govori umjesto nas. Naš izgled može privući ili odbiti ljude, te biti presuda točka hoće li se komunikacija nastaviti ili neće (Keating prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 207). Svijest o važnosti našeg izgleda ima veliki utjecaj na odabir naše odjeće, frizure i šminke. Način na koji se uređujemo je onakav kakvim bi htjeli da nas drugi ljudi doživljavaju. Kultura ima vodeću ulogu u poimanju ljepote. Izgled i zadovoljstvo izgledom rezultat su usporedbi s kulturnim idealom i standardom. Tako će na području Sjedinjenih Američkih Država i Europe muškarci i žene izdvojiti slobodno vrijeme za fizičke aktivnosti kako bi postigli prihvaćeni standard ljepote – vitko i mišićavo tijelo. Ta ideja privlačnosti razlikuje se u Japanu gdje se upravo sitne žene, bez naglaska na obline, smatraju najljepšima. U Africi se punašnost smatra znakom ljepote i zdravlja, a mršavost daje negativan dojam bolesti (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 207). Spomenuti ideal varira od jedne kulture do druge. Nalazimo li se u interkulturalnom području, Martin S. Remland navodi često dolaženje do etnocentrizma pri prosudbi ljepote:

Mnogi egzotični rituali koje često vidimo u dokumentarnim emisijama ili na stranicama časopisa National Geographic, poput produljivanja vrata, povećanja usnica, štapića u ušnim resicama, zubnih plombi i tako dalje, predstavljaju zahvate kojima se ljudi u mnogim dijelovima svijeta uljepšavaju. Dakako, liposukcije, umetci u kosti, zatezanje kože lica, laserske operacije i slično koji mnogim zapadnjacima ne djeluju nimalo neobično, ljudima iz drugih dijelova svijeta mogu izgledati odvratno (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2002: 207).

Vođenje brige o vlastitom izgledu potječe još iz doba starijeg paleolitika kada su se rabile ogrlice načinjene od kostiju. Sukladno rečenome, upotreba tijela kao ukrasa jedno je od univerzalnih obilježja svake kulture. Neke žene na području Europe i Sjedinjenih Američkih Država svakodnevno ukrašavaju svoje lice šminkom. Šminka je uglavnom decentna i postala ritual velikog broja žena, do te mjere da nam je neobično primijetimo li ženu bez trunke šminke pomišljajući kako izgleda umorno. S druge strane, u Indiji većina udatih žena, kako bi naglasile svoju zauzetost, na čelo stavljaju crvenu točku. U Kini nisu usvojeni nikakvi oblici ukrašavanja lica. Naprotiv, upravo se ne skretanje pozornosti na sebe i nepostojanje šminke smatra idealnom ljepotom (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 207).

I odjeća je u početku postojala isključivo kao zaštita od vremenskih prilika. Danas je ona neizmjerljivo važan oblik neverbalne komunikacije. George Rodman (2003: 171) podsjeća kako se u Sjedinjenim Američkim Državama odjeća upotrebljava za izražavanje ekonomskog položaja, obrazovnog stupnja, socijalnog statusa, moralnih standarda, sportskih interesa, sustava političkih i religioznih vjerovanja i razine profesije. Odjeća osim što nam otkriva puno o uvjerenjima i položaju pojedinca, pruža nam uvid kojoj kulturi pripada. U Europi ne postoji velika razlika. Europljani se u pravilu odijevaju ovisno o ambijentu. Mnogi odjeću opisuju kao konzervativnu, pogotovo ako je riječ o poslovnom ambijentu. Tada se koriste neutralne boje za muška odijela, a žene odijevaju robu koja ne otkriva noge (ili ako otkriva to je do koljena) i ruke u potpunosti (Samovar, Porter, McDanielm 2007: 208).

#### 4.2. Geste

Kako bi osvijestio čitatelje o kulturološkoj razlici govora tijela, Allan i Barbara Pearse u svojoj knjizi *Velika škola govora tijela* (2016: 108), postavljaju kulturološki ispit. Ispit se sastoji od jedne naizgled banalne vježbe. Od čitatelja se traži da dominantnom rukom pokažu prstima broj pet, zatim broj dva. Pokazalo se kako je vjerojatnost 96 posto da će pripadnici zapadnih, američkih kultura, pri prikazu broja dva podići srednjak i kažiprst. Za Europljane stoji kako je vjerojatnost od 94 posto da će podići palac i kažiprst. Uzrok ove razlike je drugačiji početak brojenja na prste, Amerikanci započinju kažiprstom, a Europljani palcem.

Geste koje su dio naše svakodnevnice da više ni ne obraćamo pažnju na njih imaju različito značenje koje ovisi o kulturi. Gesta spajanja kažiprsta i palca u „OK“ savršen je primjer za različito shvaćanje univerzalnog pokreta. „OK gesta“, spojeni palac i kažiprst,

nastala je u 19. stoljeću kada se po prvi put počinju primjenjivati skraćeni umjesto uobičajenih dugih fraza. U Americi, gdje je i nastala, ona označava da je sve u redu. "OK". U Aziji takva gesta značit će „novac“, a u nekim europskim zemljama prva asocijacija na gestu bit će „nula“ (Pease, 2016: 117).

Nešto što je u našoj kulturi općeprihvaćeno i bezazleno, drugdje bi moglo izazvati odbojan i negativan stav. Tako recimo u Sjedinjenim Američkim Državama pokazivanje prstom prema osobi ili određenom smjeru je pojava koja je česta i ne smatra se neugodnom. Istovremeno, Nijemci će smjer pokazati malim prstom, dok će Japanci smjer pokazivati cijelom rukom (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 108), što se smatra pristojnim u svjetskim razmjerima.

Posebno su zanimljive idiosinkrastične geste. Radi se o gestama koje su karakteristične za pojedinu kulturu. Desna ruka ispod srca u Kini znači da dajemo iskreno obećanje. Argentinci kada žele izgladiti odnos, uvijaju nepostojeći brk i time daju do znanja da je sve u redu. Francuzi, žele li ukazati na nepovjerenje prema nekome, povući će kožu ispod desnog oka (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 210).

Kulturne razlike ne promatraju se samo kroz njihovo postojanje, nego i kroz količinu i veličinu gesta. Tijekom komunikacijskog susreta, kulture se razlikuju prema tome koriste li velik ili mali broj gestikulacija. Tako će za primjer velikog broja gesti uvijek dobro poslužiti Italija i Brazil. Za takve države Tracy Novinger slikovito obrazlaže da ne bi mogli govoriti da im se zavežu ruke (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 211). Razlog tome je živahni, spontaniji tempo samog života i sklonost teatralnosti i društvenoj izloženosti. Kao puka suprotnost stoje azijske kulture. Azijati su škrti na gestama, štoviše, smatraju ih nepristojnima (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 211).

#### *4.3. Izrazi lica*

Lice ima značajnu ulogu pri komunikaciji. Zato postoji veliki niz izreka poput: lice je ogledalo duše, lice otkriva tajnu i slične. Zanimljivo je kako vlastito lice možemo vidjeti samo u odrazu ogledala, a pritom nismo spontani nego se namiještamo. Zapravo ne znamo kako naše lice izgleda u različitim situacijama i kako se naše reakcije izražavaju na našem licu. Samovar, Porter i McDaniel (2007: 212) tvrde kako imamo tri lica. Prvo je lice u stanju mirovanja. Ono nam je dodijeljeno kada smo se rodili. S godinama se mijenja, što zbog

starenja, što zbog kozmetičkih preparata. Drugo je lice s kojim upravljamo mijenjajući izraze lica po vlastitoj želji. Treće lice, ujedno i jedino koje se ne može kontrolirati je naše lice u neočekivanim situacijama kada nas oblije strah, veliko uzbuđenje ili iznenadna tuga.

Pokretima lica izražavamo emocije radosti ili ljutnje, ali i proces misaonih stanja, trenutke kada smo odsutni zbog razmišljanja ili zamišljenosti. Izrazi lica uvelike utječu na razvoj komunikacije jer nam otkrivaju slaganje ili ne slaganje među sugovornicima (Škarić 2008: 182). Kao što smo već spomenuli, izrazi lica za pojedine emocije su univerzalni i urođeni. Radi se o šest temeljnih osjećaja: radost, ljutnja, strah, tuga, gađenje i iznenađenje. Paul Ekman slikovito objašnjava:

Istančane bore pojedine grimase pričaju istu priču diljem svijeta, kako pripadnicima plemena na Novoj Gvineji koji još nisu upoznali pismo, tako i japanskim i američkim studentima. Darwin je to sve vrijeme znao, no sad imamo i čvrste dokaze da kultura ne kontrolira lice (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 212).

Iako su izrazi lica utemeljeni biološki i neovisno o kulturi, kultura čini razliku u odnosu na to koja će situacija izmamiti određenu emociju na naše lice. Općepoznato je kako u sredozemnim kulturama ljudi nemaju strah od pokazivanja emocija, a često čak pretjeraju u naglašavanju izraza tugovanja ili sreće. Stanovnici Sjedinjenih Američkih Država (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 213) često potiskuju želju za pokazivanjem takvih prenaplašenih emocija, pa se može reći da su pripadnici te kulture umjereni. Kao velika krajnost sredozemnim kulturama je azijska kultura. Japanci i Korejci svoju će energiju u potpunosti usmjeriti ka tome da kontroliraju emociju u svakom trenutku. Iza smijeha skrivaju velik broj emocija ljutnje, tuge i zbunjenosti. Razlog tome je njihova kultura ideja o čuvanju dobrog glasa. Dogodi li se da pretjerano pokažu emocije, smatra se da su remećenjem mira prekršili kulturnu normu i doveli do izazivanja mogućeg sukoba. Osmijeh je jedan od najčešćih emocija koji je zajednički svim kulturama. Pripadnici svih kultura se znaju nasmiješiti, ali količina osmijeha se razlikuje. Tako se recimo u Americi osmijeh koristi često i znak je prijateljskog odnosa. U Njemačkoj se osmijeh upotrebljava puno rjeđe, samo pred osobama s kojima smo doista bliski. Azijska kultura se temelji na tome da se sve odrađuje sa smiješkom. Za njih i najveća količina osmijeha se neće smatrati pretjeranom. Čak i kada primaju naredbe od osobe sa više pozicije, prihvatit će ih s osmijehom na licu i bez prigovaranja. Tajlandani su u azijskoj kulturi najpoznatiji po svojem osmijehu, zato se Tajland i naziva „zemljom smješka“ (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 213).



#### 4.4. Pogled

Neki znanstvenici opisuju oči kao najbitniji element neverbalne komunikacije. Poznata je izreka: Kad oči govore jedno, a jezik drugo, iskusan čovjek oslanja se na jezik očiju. U Sjedinjenim Američkim Državama (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 215) pogled ima šest važnih funkcija: pokazuje razinu pozornosti, utječe na promjenu stava, upravlja interakcijom, izražava afekt, određuje odnos moći i statusa, preuzima središnju ulogu u upravljanju dojmovima. Što se tiče Sjedinjenih Američkih Država posve je prihvatljivo gledati sugovornika ravno u oči. Štoviše, ponašanje suprotno gledanju u oči smatra se sumnjivim i neiskrenim. Budući da je utvrđeno kako pri slušanju pogled prihvaćamo 80 posto vremena, negativan stav prema odvratanju pogleda je razumljiv. Ipak, u Japanu (Pease, 2016: 171) je duži pogled u potpunosti neprihvatljiv. Stoga kod Japanaca nije čudo da tijekom razgovora gledaju u pod ili vrat sugovornika. Europljanima (Pease, 2016: 172) tijekom razgovora gledanje u oči ne predstavlja problem. Oni su specifični po tome što najviše od svih kultura svom pogledu pridodaju značenje kako bi ga prilagodili situaciji. Radi se o prodornom pogledu, sjaju u očima, namigivanju i treptanju. U nekim kulturama veliku razliku u dužini gledanja ima spol osobe.

#### 4.5. Parajezik

Larry A. Samovar, Richard E. Porter i Edwin McDaniel (2007: 219) u svojoj knjizi *Komunikacija između kultura* spominju poznatu Shakespeareovu misao: Razumijem bijes u vašim riječima, ali ne i riječi. Time je naglasio važnost načina na koji izričemo pojedine misli. Parajezični znakovi (Škarić, 1998: 199) daju podatke za zaključke o emotivnom stanju, društvenoekonomskom položaju, etničkoj pripadnosti, dobi, inteligenciji, regionalnoj pripadnosti i obrazovanju. Glavna razlika očituje se kroz glasnoću govora. Jak glas pobudit će u nama pomisao da je sugovornik ljutit. Takvi glasovi utjecat će i na naše emotivno stanje. U sebi ćemo osjetiti nemir i bijes. Umjerena glasnoća daje dozu opuštenosti, donoseći tako pozitivne osjećaje. Nijedna krajnost nije dobra, pa tako i pretihi glas. On daje dojam nesigurnosti, nespremnosti ili sramežljivosti govornika (Škarić, 1998: 200).

Međutim, naša predodžba o osobi na temelju glasnoće njenog govora, također je kulturno određena. Nijemci (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 218) su poznati po svojem zapovjednom tonu, a ako im se osoba na višem položaju obrati pomalo grubo, neće se

smatrati uvrijeđenima. Rabe ga kako bi naglasili dominaciju i samopouzdanje. Jednako tako, u Japanu i Tajlandu takav način govora smatrao bi se krajnje vulgarnim i nepristojnim, te bi se smatralo da je došlo do gubitka kontrole. Oni govore tiho i polako i time čuvaju vlastiti društveni sklad (Samovar, Porter, McDanielm 2007: 219).

#### *4.6. Dodir*

Kulture se razlikuju i prema dodiru, a najbolje mjesto za proučavati razlike je mjesto na kojem je velik broj pripadnika drugih kultura. Zato je Peter A. Andersen proveo istraživanje u zračnoj luci i napisao:

Obitelj koja je putovala u Tongu stala je u krug, stavili su ruke jedni drugima oko leđa i zajedno su molili i pjevali. Čovjek u suzama vraćao se u Bosnu i u više je navrata pokušavao ostaviti suprugu koja je jecala. Svaki bi joj se put vratio, čvrsto bi prepleli prste, strasno se poljubili i snažno zagrlili. Dva su se korejska para razišla bez dodira, unatoč tome što je pred njima bilo dugo razdoblje u kojem se neće vidjeti (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 217).

Fascinirani ovakvom različitosti među pripadnicima drugih kultura, znanstvenici su proveli veliki broj istraživanja upravo na tu temu. Rezultati istraživanja gotovo su uvijek pokazivali slične rezultate. Stanovnici južne Europe i Latinske Amerike često koriste dodir, dok stanovnici Azije, Sjeverne Europe i Sjeverne Amerike izbjegavaju dodir. Ana Nuša Knežević upućuje ne samo na razlike kulture dodira, već i na pozitivne i negativne posljedice učestalosti dodira u pojedinim kulturama. U mnogim zapadnim kulturama gdje se dodir ne preferira, takav pristup se primjenjuje od malih nogu. Stoga djeca odrastaju uz minimalan ili nikakav tjelesni dodir s majkom. Istraživanja pokazuju da takva djeca kasnije odrastaju u hladnije, zahtjevnije i agresivnije ljude. S druge strane, djeca koja dolaze iz navedenih skupina koje preferiraju kontakt, odrastaju uz roditelje i njihov učestali dodir smanjuje njihovu uznemirenost i donosi im utjehu. Takva su djeca prema istraživanjima kao odrasle osobe smirenija, brže progovore i brže prohodaju od djece sa zapada Europe (Knežević, 2004: 178).

Ovo istraživanje savršen nam je primjer razlika pri dodirivanju koje se očituju u kulturama. Budući da je dodir prvo osjetilo koje sazre, on je vrlo snažno komunikacijsko

sredstvo. Zato Samovar (2007: 216) spominje da značenje koje pripisujemo dodiru i razlozi zbog kojih nekoga dodirujemo govore i više od riječi. U Sjedinjenim Američkim Državama ljudi su naučeni na to da se mogu rukovati sa gotovo svima i pri tome koristiti snažan stisak. U najvećem dijelu istočne Europe ljudi će se poljubiti prilikom susreta s prijateljima. Pogledamo li detaljnije međuljudske odnose u Španjolskoj, uočiti ćemo česte zagrljaje, tapšanje po leđima i druge vrste tjelesnog dodira kod pripadnika istog spola. Stoga je Španjolska poznata po tome što se njeni stanovnici dodiruju puno više nego u drugim državama Europe. Azijska kultura obrnuta je od opisane europske. Njeni pripadnici ne vole prikazivati tjelesnu privrženost na javnom mjestu. Tapšanje po leđima i zagrljaj neće izazvati radost i uzbuđenje, nego odbijanje. Japanski jezik čak ni nema riječ za poljubac, već posuđenicu *kisu* iz engleskog jezika (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 218).

#### 4.7. Prostor i udaljenost

Proksemički znakovi (Škarić, 2008: 183) govore o aspektu neverbalne komunikacije blizinom ili udaljenosti sugovornika. Osobni prostor je nevidljivo područje oko naše osi. Svatko ima svoj osobni prostor, pa sami određujemo pravila za njega. Međutim, kultura ima veliku važnost pri odlučivanju o tome koja je udaljenost pri razgovoru s drugima prihvatljiva i nama. Uzevši primjer Sjeverne Amerike, antropolog Edward Hall (prema Škarić, 2008: 184) podijelio je osobni prostor u Americi u 4 kategorije. Prva je intimni prostor (do 45 cm) koji je rezerviran za bliske osobe čiji nam dodir nije stran. Druga je ležerni - osobni prostor (45 do 120 cm) u kojem u većini slučajeva ne dođe do tjelesnog kontakta, ali možemo nesmetano govoriti normalnim intenzitetom glasa bez zabrinutosti da će doći do nesporazuma. Treća je društvena udaljenost (120 do 360 cm), poznata kao prihvatljiva udaljenost za poslovne razgovore. Četvrta je javna udaljenost (360 cm pa nadalje) koja se koristi za javna izlaganja.

Prema Thomasu Davidu (2011:49) kulture koje su poznate po individualizmu (Engleska, Sjedinjene Američke Države, Njemačka i Australija) zahtijevaju veću udaljenost od kolektivističke kulture (Arapi, Južnoamerikanci i Hispanoamerikanci). Individualističke kulture su one u kojima pojedinac stavlja vlastiti interes ispred interesa grupe. Grupe promatraju kao masu kojoj posvećuju minimalnu pažnju. Razlika se uočava također pri upoznavanju novih ljudi. Pripadnici individualističke kulture, fokus će staviti na zanimanje osobe, njezina postignuća i mjesto stanovanja. Kolektivističke kulture na grupe gledaju kao na skup neovisnih pojedinaca sličnih njima. Svoje ciljeve žele ispuniti kako bi pridonijeli grupi, a

ne kako bi se razvili kao individua. Pri upoznavanju novih ljudi, umjesto na postignuća sugovornika, naglasak će biti stavljen na njihove međuljudske odnose (Thomas David, 2011: 50).

#### *4.8. Pokret*

Proučavanje pokreta naziva se kineza. Razlog zbog kojeg proučavamo pokrete poput držanja, sjedenja, hodanja te samo korištenje prostora taj je što neovisno o tome imamo li namjeru poslati poruku ili ne, naši pokreti puno govore o nama. Naše tjelesne kretnje govore umjesto naših riječi. Ono što nam otkrivaju pokreti zapravo su naši stavovi prema osobi, naše emocionalno stanje i kako želimo da se ostatak razgovora nastavi razvijati (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 209). Kultura i životni stil sastavni su dio našeg života do te mjere da se očituju čak u našem načinu sjedenja. Allan i Barbara Pearse (2016: 212) razlikuju europski položaj prekriženih nogu od američkog položaja prekriženih nogu. Način sjedenja u Europi opisuju kao uredno sjedenje. Jedna noga, u 70 posto slučajeva lijeva, prebačena je preko druge dok su leđa uspravna. Pojedine države u Europi, poput Njemačke i Švedske, drže da je način sjedenja itekako bitan, zato od malih nogu uče djecu uspravno sjediti i stajati. Sjedenje koje je karakteristično za Sjedinjene Američke Države u Europi bi se smatralo nepristojnim. U Sjedinjenim Američkim Državama cijeni se opušteni stav koji se odražava i na položaj sjedenja. Tako muškarci iz tih predjela uglavnom sjede tako da urone u stolac sa raširenim nogama. Drugi česti položaj je stavljanje gležnja jedne noge preko koljena druge. Nađe li se pak Amerikanac u Singapuru ili Tajlandu i odluči sjesti gležnjem na koljeno naišao bi na veliko odbijanje od strane pripadnika te kulture. Razlog tome je vjerovanje ljudi iz tih područja. Oni vjeruju da su stopala intimni dio tijela s posebnim značenjem koji se ne može tako olako pokazivati u javnosti (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 210).

#### *4.9. Vrijeme*

Vrijeme također komunicira bez riječi. Naš zakašnjeni dolazak na sastanak stvorit će mišljenje o nama koje kasnije neće moći ublažiti bilo koja vrsta izlike. Također, samo vrijeme uloženo za pisanje ovoga rada, ili bilo kojeg drugog posla, ostavit će možda presudni trag na

mišljenje čitatelja. Martin J. Gannon ovako prezentira vezu između kulture i korištenja vremena u Americi:

I u Americi je vrijeme ograničeno jer ima toliko stvari koje čovjek tijekom života može napraviti. Društvo se tehnološki razvija velikom brzinom i teško drži ritam. Čovjek mora stalno biti u pokretu. To je Amerika: vremena za razmišljanje ili meditaciju gotovo da i nema (prema Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 124).

Budući da se u Americi život odvija velikom brzinom i svi se drže izreke da je „vrijeme novac“ i najmanje zakašnjenje će se osuđivati. Bitno je naglasiti da se kašnjenje osoba na višim pozicijama apsolutno tolerira. Šef, rock zvijezda ili liječnik mogu zakasnuti, ali tajnica, tonski tehničar ili medicinska sestra za kašnjenje bi dobili ukor. U Europi pravila poput ovih nisu toliko stroga. Tolerira se kašnjenje od 5 do 15 minuta ako nije učestalo, ali i to ovisi o pojedinim zemljama. Što se tiče Azije, japanska i kineska kultura vremenu daju značenje suprotno od američke kulture. Kod njih se cijeni točnost, ali toleriraju kašnjenje. Razlog tomu je njihova pedantnost za koju smatraju da se ne može postići u žurbi. Stoga Kinezi rabe poslovicu: „Onaj koji žuri ne može dostojanstveno hodati.“ (Samovar, Porter, McDaniel, 2007: 125)

#### 4. Zaključak

Države diljem svijeta imaju veći ili manji stupanj različitosti. Što je više različitih kultura na istom području, to je veća mogućnost da komunikacija neće ići onim tijekom kojim bi išla u okruženju isključivo jedne kulture. Život u interkulturalnom društvu ponekad nas stavlja u izazovne situacije gdje ne znamo kako ispravno reagirati. Informiranje o kulturnim razlikama često se navodi kao glavni lijek za taj problem. Svejedno kada bi pročitali knjigu koja je do temelja rastumačila svaki kulturni aspekt pojedinog društva, počevši od pravilnog rukovanja pa do pravilnog načina gledanja, naše razumijevanje ne bi se promijenilo. Usvojene informacije bile bi za nas još jedna razlika u nizu drugih s kojom bismo uspoređivali našu „normalnu“, uobičajenu kulturu sa tuđom „nenormalnom“, neobičnom i nama neuobičajenom kulturom. Primjerice, možemo zapamtiti kako Kinezi suzdržavaju emocije. Imajući to na umu, možemo zaključiti kako su oni bezosjećajan narod. Dakle, mi smo osvijestili postojanje razlike, ali se nismo potrudili razumjeti ju. Imati širok spektar znanja o kulturološkim razlikama ne rađa toleranciju. Naša svijest o tome nije toliko bitna koliko je bitan naš stav prema toj činjenici. Ključan element koji rađa razumijevanje je odstupanje od predrasuda i generaliziranja. Prema zadanom primjeru, umjesto razmišljanja o Kinezima kao neemotivnom narodu, složiti ćemo se kako suzdržavaju emocije, što ne znači da ih ne osjećaju. Kinezi teško pokazuju emocije zbog ideje o čuvanju ugleda, ili kako to mi kažemo kolokvijalno o „čuvanju obraza“. Čuvanje ugleda ili „obraza“ je vrijednost njihove kulture koju krše pokazivanjem emocija jer time remete sklad. Stoga, prije zaključivanja o tuđoj kulturi, treba imati na umu da ni jedna kultura nije unaprijed neprihvatljiva, isto kao što ni jedna nije prihvatljiva zato što mi poštujemo njezine izričaje i cijenimo njezine pojavnosti. Čišćenje misli od predrasuda prema kulturama i informiranje o njima, učinit će život okružen brojnim kulturama lakšim obostrano, pri čemu ćemo ih lakše razumjeti ako usvojimo makar osnove neverbalnoga komuniciranja i prihvatimo te različitosti.

## 5. Popis korištenih izvora

1. Adler, R., Rodman, G. (2003.) *Understanding Human Communication*, 8. izdanje, New York: Oxford University Press
2. Barnlund, D. C. (1968.) *Interpersonal Communication: Survey and Studies*, Boston: Houghton Mifflin
3. Đordano, K. (2001.) *Ogledi o interkulturalnoj komunikaciji*, prev. T. Bekić, V. Grodić, Beograd: Biblioteka XX vek
4. Hercigonja, I. (2017.) Utjecaj kulture na međunarodno poslovanje, *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, sv. 4 (3): 171-180
5. Knežević, A. N. (2004.) *A što s maslinom? Pravila ponašanja i govor tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga
6. Kollerman, N. (2006./2009.) „Jesam li lud ja ili su ljudi oni?“ (str. 74-91), u: D. Kumbier, S. Thun (ur.) *Interkulturalna komunikacija: metode, modeli i primjeri*, Zagreb: EduritA
7. Kumbier, D. (2006./2009.) *Interkulturalna komunikacija: metode, modeli, primjeri*, Zagreb: EruditA
8. Marot, D. (2005.) Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, *Fluminensia*, sv. 17 (1): 53-70
9. Pease, A., Pease B. (2016.) *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga
10. Piršl, E. (2006.) „Verbalna i neverbalna interkulturalna komunikacija“ (str. 50-91), u: Lj. Stefanović (ur.) *Bez predrasuda i stereotipa*, Rijeka: Izdavački centar Rijeka
11. Rez, H., Kraemer, M., Weinsziehr, R. (2006./2009.) „Zašto si Karl i Keizo idu na živce“ (str. 30-74), u: D. Kumbier, S. Thun (ur.) *Interkulturalna komunikacija: metode, modeli i primjeri*, Zagreb: EduritA
12. Samovar, L., Porter, R., McDaniel, E. (2007./2013.) *Komunikacije između kultura*, Jastrebarsko: Naklada Slap
13. Škarić, I. (2008.) *Temeljci suvremenog govorništva*, Zagreb: Školska knjiga
14. Thomas David, C. (2011.) *Kulturna inteligencija: Živeti i raditi globalno*, Beograd: Clio