

Spolne i kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji

Sambol, Helena

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

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:111:602636>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-27**



Repository / Repozitorij:

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





Fakultet hrvatskih studija Sveučilišta u Zagrebu

Odsjek za komunikologiju

**SPOLNE I KULTURALNE RAZLIKE U NEVERBALNOJ
KOMUNIKACIJI**

Završni rad

Kandidat: Helena Sambol

Mentor: prof. dr. sc. Danijel Labaš

Zagreb, 2022.

Sadržaj

Sažetak	3
Ključne riječi:	3
Uvod	4
1. Neverbalna komunikacija	5
1.2. Čitanje neverbalnih znakova	7
2. Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji	8
3. Razlike u komunikaciji između muškaraca i žena	10
4. Sociokulturalni utjecaj na spolne razlike	12
4.1. Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji	12
4.2. Teorija o razvoju spolnih uloga	13
4.3. Teorija socijalnih uloga	13
5. Kulturalne razlike u svijetu	14
5.1. Pojam kulture	15
5.2. Razlike u kulturama	16
Zaključak	18
Literatura:	19

Sažetak

Komunikacija je osnovni proces razmjena informacija među ljudima u raznim oblicima, a dijeli se na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija podrazumijeva govor i aktivno slušanje dok neverbalna podrazumijeva sve što koristimo u interakciji s drugim ljudima, a da nisu riječi. To su: geste, mimika, držanje tijela, ton i jačina glasa, pokreti glave i tijela.

U procesu komunikacije čak 93% poruke odašiljemo neverbalno. Neverbalna komunikacija može biti svjesna i nesvjesna i čak se 70% cjelokupne ljudske komunikacije odvija neverbalno. U neverbalnoj komunikaciji dolazi do jasno vidljivih razlika između neverbalne komunikacije muškaraca i žena te kulturalnih razlika u neverbalnoj komunikaciji pripadnika različitih kultura. Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji objašnjive su pomoću teorije socijalnih i spolnih uloga koje objašnjavaju spolne razlike u socijalnom ponašanju i uz pomoć društvene podjele rada koja se odnosi na podjelu poslova na muške i ženske poslove. Glavna razlika se odnosi na veću uspješnost kodiranja i dekodiranja neverbalnih poruka kod žena, ali to nije jedina razlika.

U ovom završnom radu objasniti ćemo spolne i kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji te na koji način i zbog čega do njih dolazi. Cilj ovog rada je prikazati razlike između muškaraca i žena, ali i kultura u neverbalnoj komunikaciji. Riječ će biti o razlikama koje su vidljive na prvi pogled, ali i o onima do kojih se dolazi promatranjem *izvan okvira*. Cilj rada nije predstaviti jedan spol ili određenu kulturu dominantnijom ili u bilo kojem pogledu boljom od drugih, već prikazati i iznijeti dokazane činjenice i provjerene informacije do kojih su brojni znanstvenici dolazili putem istraživanja te tako kao neka od mogućih objašnjenja postavili teorije socijalnih i spolnih uloga koje ćemo detaljnije objasniti u ovom radu.

Ključne riječi:

Neverbalna komunikacija, spolne razlike, kultura, kulturološke razlike, komunikacija, spolne uloge, socijalne uloge

Uvod

S pojmom komunikacije često se susrećemo te nam je taj proces dobro poznat još od malena. Kroz naše obrazovanje, od one primarne socijalizacije pa sve do znanja koja stječemo u praksi, često smo učili o komunikaciji, o izražavanju svojih mišljenja i stavova, pristojnom argumentiranju, ali i o slušanju drugoga. U najranijoj dobi ta komunikacija nije sasvim jasna, djeca ne znaju još tečno govoriti, guguću i oponašaju zvukove okoline, no i s njima pokazuju da je komunikacija osnovna ljudska potreba. Komunikacija se definira kao proces razmjene informacija putem dogovorenoga sustava znakova. „Komunikacija može biti verbalna i neverbalna, a samo komunicirajući međusobno ljudi ulaze u istinski odnos, autentični kontakt jedni s drugima, to jest postaju društveni, razumiju se i zajedno djeluju na ostvarenju određenih ciljeva“ (Labaš, Skoko, 2018: 586).

Svima nama je komunikacija poznata kao nekakva razmjena nečega što želimo reći drugome ili što čujemo od nekog. Komunikacija se vrijeme pandemije covid-19 sve češće odvijala virtualno, a nerijetko se komunikacija ne vodi samo između dvije osobe već razlikujemo grupnu i masovnu, pri čemu postoji i nekoliko univerzalnih značajki komunikacije koje su primjenjive u svakoj komunikaciji, a otkrila ih je Kathleen K. Reardon.

Prema Kathleen K. Reardon (Reardon, 1998: 20-28) razlikujemo 6 osnovnih značajki komunikacije:

1. Ljudi komuniciraju iz mnoštva različitih razloga
2. Komunikacija rezultira namjeranim i nenamjeranim učincima
3. Komunikacija je obično obostrana
4. Komuniciranje uključuje najmanje dvije osobe koja jedna na drugu utječu u nejednakoj mjeri
5. Komunikacija se dogodila i onda kada nije bila uspješna
6. Komuniciranje uključuje upotrebu simbola

1. Neverbalna komunikacija

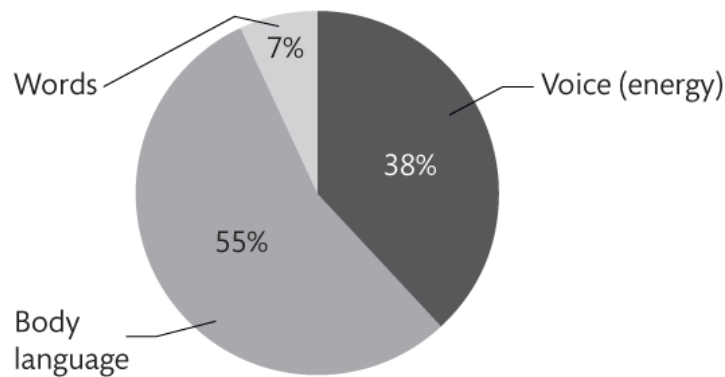
Često čujemo da slika govori više od riječi, a tako je i u slučaju neverbalne komunikacije. Naše tijelo često govori ono što naše riječi ne mogu ili ne žele. Proučavajući neverbalnu komunikaciju može se puno saznati o našem sugovorniku, o tome kako se on osjeća u trenutnoj situaciji, kako mu se sviđa naša prisutnost i slično. No, nikada nije dobro zaključivati na temelju jednog neverbalnog znaka jer se lako možemo prevariti.

Komunikacija (lat. *communicatio*: priopćivanje, razgovor) se definira kao proces razmjene informacija putem dogovorenog sustava znakova, a opisuje se prema trima glavnim dimenzijama: sadržaju, obliku i cilju (Labaš, 2019).

Točnije, „komunikacija je dinamički složen proces u kojem ljudi šalju i primaju verbalne i neverbalne poruke da bi se razumjeli i da bi njih razumjeli“ (Hargie, 1994: 11). Ona može biti verbalna i u njoj se uglavnom prenose informacije, a poruke se izmjenjuju riječima, odnosno govorom te ona podrazumijeva pisanje i govorenje te neverbalna – ona u kojoj se prenose stavovi i emocionalni odnosi prema informacijama koje primamo, ali i prema osobi s kojom se komunicira, a čini ju mnoštvo znakova različita značenja.

Dakle, neverbalna komunikacija je komunikacija bez riječi, može biti namjerna i nenamjerna, a služi za izgradnju odnosa. Pod neverbalnu komunikaciju ubrajaju se geste, mimika, stav i držanje tijela, način hoda, kontakte očima, položaj tijela, dodir i vanjski izgled. Prema Danijelu Labašu (2019) neverbalna komunikacija pokazuje drugima ono što jesmo i kako se osjećamo. Ljudi komuniciraju cijelim bićem i svaka gesta nosi određeno značenje.

Prilikom komuniciranja čak 93% poruke koju odašiljemo je neverbalno, odnosno to činimo neverbalnim putem i to 55% mimikom, odnosno gestama, 38% tonom i jačinom glasa, a samo 7% riječima, to jest verbalno (Slika 1).



Slika 1. Komunikacijski model Alberta Mehrabiana Izvor: Mehrabian, 1981)

Neverbalnu komunikaciju dijelimo na četiri glavne kategorije (Labaš, 1999. 70-78):

1. **Vizualna neverbalna komunikacija** – uključuje kineziku (proučavanje pokreta tijela), proksemiku (neverbalno upravljanje prostorom), kronemiku (neverbalno upravljanje vremenom) i haptiku (komunikacija dodirrom)
2. **Audioneverbalna komunikacija** – uključuje zvuk i parajezik (govor), tišinu i glazbu (bez riječi)
3. **Kombinirana audiovizualna komunikacija** – uključuje djelatno-akcijski jezik i izričaj kulture (mimika, ples, ...)
4. **Olfaktorna neverbalna komunikacija**- uključuje osjetilnu neverbalnu komunikaciju

Iako mi nismo toga svjesni, 70% ljudske komunikacije odvija se neverbalnim putem i u većini slučajeva se odvija nesvjesno. Za vrijeme verbalne komunikacije važno je obratiti pozornost i na neverbalnu komunikaciju, a prilikom čitanja neverbalnih znakova važno je obratiti pozornost na sam kontekst u kojem promatramo nečije neverbalne znakove, povezati više neverbalnih znakova i obratiti pozornost na usklađenost govora tijela i samih riječi.

Dokazano je da verbalne poruke većinom djeluju na razumski dio sugovornika, a neverbalne na osjećajni.

Glavne razlike unutar neverbalne komunikacije primjećuju se u različitim kulturama i tako govorimo o kulturalnim razlikama u neverbalnoj komunikaciji, ali postoje i razlike između muškaraca i žena, odnosno spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji.

1.2. Čitanje neverbalnih znakova

Znakovi i simboli su svuda oko nas, a sve što vidimo i čujemo može imati mnogo dublje značenje od onoga kako smo mi protumačili.

Prilikom čitanja, to jest interpretiranja, neverbalnih signala važno je obratiti pozornost na sam kontekst u kojem promatramo nečije neverbalno ponašanje. Važno je i skrenuti pozornost na smislenost verbalnog i neverbalnog, odnosno podudara li se verbalna i neverbalna komunikacija osobe s kojom komuniciramo. I treće, neverbalni simboli rijetko i gotovo nikada ne stoje sami, često se javljaju u skupinama i parovima, stoga je važno razumjeti da prilikom čitanja neverbalnih znakova moramo promatrati i povezivati nekoliko znakova te ih tako tumačiti (Aronson, Wilson, Akert, 2005: 106).

Neverbalna komunikacija sačinjava čak 70% naše svakodnevne komunikacije, a na svijetu je zabilježeno nešto više od milijun neverbalnih poruka.

	VERBALNA KOMUNIKACIJA	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA
sadržaj	Govorenje, aktivno slušanje	Geste, pokreti tijela, parajezik, izrazi lica, mimika...
interpretacija	Rijetko dvosmislena i manje grešaka	Moguće greške, slobodno tumačenje
namjera	Namjerna, svjesna	nesvjesna
učestalost	Kada to želimo (možemo govoriti, ali i ne moramo)	Konstantno (uvijek neverbalno komuniciramo)
učinak	Manji učinak ako su nam verbalni i neverbalni simboli neusklađeni	Veći utjecaj, privlači više pozornosti našeg sugovornika

Tablica 1. Usporedba verbalne i neverbalne komunikacije Izvor:izradila autorica prema: Labaš (2019)

2. Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji

„Neverbalna komunikacija je komunikacija porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima“ (Rijavec, Miljković, 2002: 2). U ta druga sredstva ubrajamo pokrete ruku, izraze lica, stav tijela, pokrete očiju, ton glasa, ali i udaljenost i usmjerenost tijela.

Neverbalnom se komunikacijom otkriva mnogo više od onoga što je izrečeno nekom porukom. „Poruke koje nesvjesno šaljemo sugovorniku govore više o našoj poruci nego sama poruka.“ (Krpan, 2018: 4).

Prilikom čitanja znakova neverbalne komunikacije vidljive su razlike u neverbalnoj komunikaciji kod muškaraca i žena. Područje spolnih razlika u neverbalnoj komunikaciji jednako je složeno i široko baš kao i kulturne razlike. Za što bolju komunikaciju između govornika i sugovornika vrlo je važno naučiti prepoznavati i obraćati pozornost na neverbalne znakove koji se pojavljuju u tom procesu.

Neverbalna komunikacija muškaraca i žena razlikuje se u većini navedenih znakova, od samog tumačenja do korištenja. No, ono što je zajedničko svim ljudima na zemlji je izražavanje šest osnovnih emocija (Slika 2), a to su: sreća, tuga, strah, ljutnja, gađenje i iznenađenje.



Slika 2 Šest osnovnih emocija izvor: Aronson, Wilson, Akert, 2005:99

„Istraživanja su pokazala da su žene općenito bolje u prepoznavanju neverbalnih znakova“ (Knapp, Hall, Horgan, 2013:73). No, iznimka je ako se radi o prepoznavanju laži. Dakle, žene su bolje u kodiranju i dekodiranju neverbalnih znakova te bolje i lakše dešifriraju neverbalne znakove u slučaju kada sugovornik govori istinu, no muškarci su bolji u dešifriranju neverbalnih znakova u slučaju laži. Žene su sposobne prepoznati znakove laganja, no one su iz pristojnosti i poštovanja prema svome sugovorniku sklone te svoje vještine isključiti.

Robert Rosenthal i Bella De Paulo (Aronson, Wilson, Akert, 2005:106) navode da je razlog tome što su žene pristojnije od muškaraca. Što se tiče emocija žene su emocionalno ekspresivnije, a muškarci naučeni da prikrivaju svoje osjećaje. Muškarci osmijehom iskazuju pozitivne i ugodne osjećaje, dok žene osmijeh mogu koristiti i za prikrivanje neugodnih situacija. Žene imaju više hrabrosti za dodirivanjem i dodirom iskazuju potporu i ljubav, muškarci u procesu komunikacije dodiruju rjeđe.

Udaljenost za vrijeme komunikacije također se razlikuje prema spolovima: dva muškarca će stajati udaljeni 50-ak centimetara jedan od drugog, a kod žena ta će udaljenost biti znatno manja to jest oko 15-ak centimetara. Kada je riječ o pokretima tijela muškarci manje kimaju glavom, sjede opušteno odvojenih nogu, žene sjede prekriženih nogu, ruke drže u blizini tijela, a svoju dominaciju pokazuju otvorenim stavom tijela (LaFrance, M., & Vial, A. C.,2016: 149-152).

Dokazano je da ljudi čak 80% informacija primaju osjetilom vida. Prema Kendonu (Argyle, Kendon, 1967: 73), kontakt očima ima tri važne uloge u komunikaciji: izražavanje emocija, nadziranje ponašanja druge osobe i reguliranje tijeka konverzacije.

Rinčić (2018: 4) navodi da je 2016. godine provedeno opsežno istraživanje pod vodstvom psihologinje Judith Hall u kojem je promatrala razlike u neverbalnoj komunikaciji između muškaraca i žena, te je uočila da žene češće i duže ostvaruju kontakt očima, bilo u interakciji žena-žena ili žena- muškarac.

Smatra se da je ženama komunikacija alat kojim stvaraju društvene veze i odnose, dok je muškarci koriste kako bi postigli opipljive, konkretne ciljeve.

Dakle, razlika ima pregršt samo ako ih dobro proučimo. Osoba koja se bavi komunikacijom i koja često radi s ljudima možemo vješto prepoznati neke od ovih znakova. Svakako, ovo nisu jedini znakovi, ali su neki od češćih.

3. Razlike u komunikaciji između muškaraca i žena

Nije rijetkost da muškarci i žene različito interpretiraju dobivenu poruku ili signale. Znanstveno je dokazano da su žene općenito bolje u kodiranju i dekodiranju poruka, češće rabe neverbalnu komunikaciju i bolje su u dešifriranju neverbalnih znakova kada je riječ o istini. Muškarci će pak bolje dešifrirati neverbalne znakove kada je riječ o lažima. (Aronson, Wilson, Akert, 2005:106)

Za razlike među spolovima uvelike je zaslužan odgoj i utjecaj društva (Aronson, Wilson, Akert, 2005:106). Žene se od malena potiče da se izražavaju emocionalno ekspresivnije, više dodiruju i više se smješkaju. Prilikom komuniciranja žene se koriste globalnom strategijom, odnosno proučavanje neverbalne komunikacije usredotočuju na područje lica. Muškarci su naučeni da susprežu emocije kao odraz muškosti, a prilikom komuniciranja koriste lokalnu strategiju, točnije fokusiraju se na detalje i odvojeno promatraju lice.

Razlike su vidljive i u još nekoliko područja: osmijeh i pogled, dodir i bliskost, fizička udaljenost i pokret tijela.

3.1 Osmijeh i pogled

U prosjeku žene se smiju više od muškaraca, često to čine čak i kada njihove verbalne poruke na to ne upućuju i osmijeh koriste kao znak društvene poželjnosti, prikrivanje neugode ili neugodne emocije. Muškarcima osmijeh označava pozitivne i ugodne osjećaje i smiju se u skladu sa svojom verbalnom komunikacijom (Aronson, Wilson, Akert, 2005:102).

3.2 Dodir i bliskost

Muškarci općenito manje koriste dodir prilikom komunikacije, žene za to imaju više hrabrosti i u komunikaciji češće koriste dodir. Žene dodirom izražavaju potporu i utjehu obraćajući pažnju na

tip i mjesto dodira. Muškarci dodirom iskazuju moć ili seksualnu zainteresiranost vodeći računa o **mjestu** dodira (Aronson, Wilson, Akert, 2005:104).

3.3 Pokret tijela

Neki pokreti tijela su specifičniji za određeni spol. Tako je kod žena na primjer češće da će sjediti prekrštenih nogu, odnosno da će noge imati prekršene u koljenima ili na gležnjevima, ruke većinom drže u neposrednoj blizini tijela, a otvorenim stavom šalju poruku dominacije i moći.

Kod muškaraca je pak specifično opušteno sjedenje, noge opušteno i odvojene te manje kimanja glavom (Aronson, Wilson, Akert, 2005:104).

3.4 Fizička udaljenost

Kao što smo već spomenuli u radu, prilikom komunikacije dvojice muškaraca njihova fizička udaljenost bit će veća, izbjegavat će dodirivanje i fizičku bliskost. Također, često se koriste gestama ruku koje prate njihovu verbalnu komunikaciju. Kada je riječ o komunikaciji žene i muškarca, žene će više dodirivati, biti će opuštenije i fizička udaljenost će biti znatno manja nego ona između dva muškarca. Kada je u pitanju komunikacija između dvije žene, njihova fizička udaljenost bit će znatno manja, češće će koristiti facijalne ekspresije i poglede za dočaravanje svoje verbalne komunikacije (Aronson, Wilson, Akert, 2005:105)

Toliko sličnosti i jednako toliko i razlika, ponekad pogrešno protumačimo, ponekad se ne razumijemo baš najbolje, ali ipak „niti jedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela, kad ga jednom naučimo čitati.“ - Aleksandar Lowen (Lowen, 1971).

4. Sociokulturalni utjecaj na spolne razlike

Velik utjecaj na spolne razlike u raznim aspektima ima društvo u kojem osoba odrasta. Spolne razlike u ponašanju stvaraju različite društvene strukture, a ponajviše različite uloge muškaraca i žena.

Hyde (2007: 589) navodi da, što je veći jaz između statusa muškaraca i žena u nekom društvu, to će biti veće spolne razlike u komunikaciji, dok su u društvima gdje je status izjednačen razlike manje. U mnogim istraživanjima potvrđeno je kako društvo formira velik udio psiholoških i ponašajnih obrazaca kod ljudi, pa je zato to potrebno uzeti u obzir pri svakom istraživanju spolnih razlika.

Pintarić (2002: 250) ističe da su kulturološki čimbenici su oblici koji se usvajaju socijalizacijom, odnosno koji se uče cijeli život, živeći u određenoj kulturi i oni su znak uljuđenosti, lijepog ponašanja (bontona). Kulturološki aspekti, kako tvrdi Pintarić, ulaze već u kulturalne razlike neverbalne komunikacije, no spolne i kulturalne razlike imaju zajedničko to da nisu urođene, već se uče kroz cijeli život.

4.1. Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji

Ljudi uče uloge, odnosno uče koje ponašanje je primjereno muškarcu, a koje ženi. Od malih nogu im se usađuje kakva bi *savršena* žena trebala biti, ženskoj djeci se stavlja naglasak na osjećajnost, empatiju, izražavanje osjećaja i učenje kako biti savršena supruga svome mužu, nerijetko u ruralnim krajevima roditelji stvaraju pritisak ženskoj djeci. Ako su se odupirale ili nisu postupale onako kako im je rečeno, postajale su feministkinje koje su bile nepoželjne u patrijarhalnim društvima (Matić, Koprek 2014: 383-6). Mušku djecu se uči da emocije nisu muževne, da je muškarac glava kuće. Drugim riječima, spolne uloge su očekivanja, pravila i norme koje se nameću određenom spolu s ciljem da se ostvari rod – „dijete se rađa sa spolom, a razvija rod“. (Giddens, 2007, 118)

Heffer (2007:167) navodi da su spolne uloge proizvod društva, odnosno neke kulture, a ne biološki proizvod – prirodno uvjetovan.

„Tijekom procesa socijalizacije dijete uči određene društvene norme, vrijednosti i obrasce ponašanja koji se smatraju prihvatljivim za njegov spol i na taj način kao rezultat nastaje društveno proizvedena kategorija roda“. (Popović, 2011: 29-39)

4.2. Teorija o razvoju spolnih uloga

Važno je napomenuti da se razlika između rodova, odnosno te „spolne“ razlike, odnose samo na razliku između muškaraca i žena, a ne govori nam ništa o okruženju unutar naše okoline. „Spolna uloga je sklop ponašanja koji se u određenoj kulturi smatra prikladnim za žene ili muškarce“ (Deaux, 1987, 1993, Gentile, 1993, prema Vasta i sur.,1998: 561). U većini svjetskih kultura ženska spolna uloga obilježena je iskazivanjem nježnosti i osjećajnosti, dok muške spolne uloge obilježavaju osobine koje veličaju njihovu snagu i muškost. To se odražava i na neverbalnoj komunikaciji, tako je naučeno i društveno prihvaćeno da žene budu emocionalno osjetljivije i ekspresivnije, prilikom komunikacije one svoj fokus stavljaju na područje lica. Za razliku od žena, muškarci su naučeni potiskivati svoje osjećaje i susprezati emocije kao odraz muškosti. Oni prilikom komunikacije svoj fokus stavljaju na detalje i ne promatraju lice u cijelosti, već se usredotočuju na odvojeno promatranje lica. (Aronson, Wilson, Akert, 2005:106)

4.3. Teorija socijalnih uloga

„Istraživanja su pokazala da su upravo spolne uloge uzrok rodnih stereotipa, tj. stereotipa o muškarcima i ženama“ (Eagly i Karau, 2002: 583-584), dok je prema teoriji socijalnih uloga (Aronson, Wilson, Akert, 2002:106) podjela uloga u društvu dovela do spolnih razlika u ponašanju, a to je dovelo do stvaranja spolnih stereotipa o osobinama muškaraca i žena“.

Teorija socijalnih uloga pruža detaljnije objašnjenje o nastanku i prihvaćanju tih stereotipa. Prema toj teoriji kao prva posljedica javljaju se očekivanja vezana uz spolnu ulogu pa se tako ženama pripisuje obiteljska uloga, skrb o djeci, njihov odgoj i briga o njima. Društvo očekuje da muškarci i žene imaju osobine vezane uz svoje uloge i od žena se očekuje da budu brižnije, osjetljivije, ekspresivnije te da pokazuju takva ponašanja. To je lako objašnjivo na primjeru dodira kao oblika neverbalne komunikacije. Dakle, žene u prosjeku više dodiruju ljude oko sebe, na taj način

izražavaju potporu i utjehu, ali obraćaju pažnju na tip i mjesto dodira, što smo već spomenuli u našem radu. Isto smo tako ustvrdili da muškarci manje dodiruju, a dodiranjem iskazuju moć i seksualnu zainteresiranost te obraćaju pažnju na mjesto dodira.

Kao drugo, muškarci i žene razvijaju drugačije skupine stavova temeljene na svojim spolnim ulogama. „Ženama je mnogo važnije naučiti vještine poput komuniciranja i osjetljivosti za druge, osim toga žene u većini društava imaju manje moći te im je važnije naučiti da budu prilagodljive i pristojne“ (Deaux i Major, 1987; Henley, 1977: 373). Tako se iz neverbalne komunikacije uočava da se žene više smješkaju, a nerijetko to čine kao znak društvene poželjnosti i prikrivanja neugode ili neugodnih emocija. Suprotno tome, muškarci se smiju u skladu sa svojom verbalnom komunikacijom i osmijeh označava pozitivne i ugodne emocije.

Dakle, prema teoriji socijalnih uloga, očekivanja vezana uz rodne uloge i rodno specifične vještine zajednički su odgovorne za razlike u socijalnom, to jest društvenom ponašanju muškaraca i žena pa tako i u samoj neverbalnoj komunikaciji. Jednostavnije bi se moglo reći da je podjela društvenih uloga u društvu dovela do spolnih razlika u društvenom ponašanju i neverbalnoj komunikaciji kod muškaraca i žena (Aronson, Wilson, Akert, 2005:107).

5. Kulturalne razlike u svijetu

Svaka kultura ima svoje običaje, vjerovanja, naučene obrasce i načine ponašanja u određenim situacijama. Iako pravilna komunikacija doprinosi i omogućava rušenje barijera i prepreka između naroda i nacija, ponekad zbog raznolikosti kulturoloških razlika ona može imati suprotni učinak i dovesti do problema i krivog interpretiranja poruke ili neverbalnih znakova. Kako do toga ne bi došlo vrlo je važno proučiti razlike između naše kulture i kulture zemalja u koje putujemo ili iz kojih dolaze naši sugovornici.

5.1. Pojam kulture

Bovee, Thill (2012: 16) navode da je kultura zajednički naziv za simbole, stavove, vjerovanja, očekivanja i norme ponašanja, ona se uči direktno i indirektno te se prenosi s generacije na generaciju. Kultura uvelike utječe na ponašanja članova nekog društva, njihova mišljenja i osjećaje. Područja u kojima su najviše vidljive razlike u neverbalnoj komunikaciji su: kontakt očima i pogled, osobni prostor te dodir. Važno je razumjeti da svaka kultura ima naučene znakove i simbole koji su specifični i univerzalni upravo za tu kulturu.

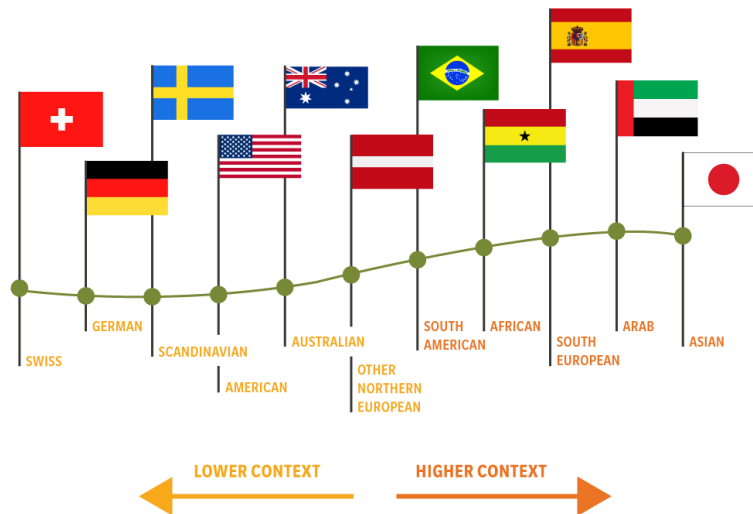
Bovee i Thill (2012: 17) navode kako je moguće razlikovati dva temeljna tipa kulturalnog komuniciranja:

1. komuniciranje u kulturama uskoga (nižeg) konteksta i
2. komuniciranje u kulturama širokoga (višeg) konteksta.

Kulture višeg konteksta prakticiraju nepreciznu i indirektnu komunikaciju. Za razumijevanje poruka traži se dosta dodatnih informacija i velika se pozornost pridaje neverbalnoj komunikaciji. Tako kulture višeg konteksta obilježavaju više dodira, odnosno fizičkog kontakta, prilikom procesa komunikacije, manja fizička distanca, više kontakta očima i više neverbalnih znakova. To su kulture koje prevladavaju u zemljama Južne Amerike, Afrike, južne i istočne Europe, Bliskog Istoka i Azije. (slika 3)

Kulture nižeg konteksta prakticiraju direktnu i jednostavnu komunikaciju, komunikaciju koja ne ostavlja mnogo prostora za slobodno tumačenje i interpretaciju. U kulturama nižeg konteksta izbjegava se dodir prilikom komuniciranja, veća je fizička udaljenost između govornika i sugovornika te je komunikacija direktnija, striktno usmjerena i više se upotrebljava verbalna komunikacija. Tu spadaju države sjeverne Europe, Sjeverne Amerike, Skandinavske zemlje, Australija i zemlje srednje Europe. (slika 3)

HIGH CONTEXT VS. LOW CONTEXT CONTINUUM



Slika 3 Kulture višeg i nižeg konteksta izvor: kindpng.com

5.2. Razlike u kulturama

Sve što ubrajamo u neverbalnu komunikaciju može se razlikovati u određenim kulturama, od izraza lica, gesti, stave tijela pa sve do načina odijevanja ili mirisa.

Neka od glavnih područja u kojima dolazi do najviše razlika su (Tidwell, 1997: 36 - 40)

1. **Izgled i opći dojam**- svojim izgledom ostavljamo onaj opći dojam na prvi pogled. Odijelo ne čini čovjeka, ali svakako naš izbor odjeće ostavlja dojam našem sugovorniku. Ovo područje je gotovo isto u svim zemljama.
2. **Stav i držanje**- nama uobičajeni i svakodnevni pokreti u drugim kulturama su uvredljive ili pak društveno ne prihvatljive. Npr., prekrižene noge prilikom sjedenja u Turskoj
3. **Geste**- gesta „palac prema gore“ u SAD-u i većini zemalja Europe koristi se kao znak da je sve dobro („ok“), u Japanu se tako označava dečko (muški spol), a u Iranu i na Sardiniji to označava opscenu gestu
4. **Facijalne ekspresije** (izraz lica)- Svima nam je zajedničko, urođeno i prirodno iskazivanje 6 osnovnih emocija (sreća, tuga, strah, ljutnja, gađenje i iznenađenje)

5. **Kontakt očima i pogled**- u većini kultura zajedničko je to da je buljenje nepristojno i ne primjereno. U zemljama Bliskog Istoka žene izbjegavaju kontakt očima s muškarcima jer time pokazuju moć i seksualnu zainteresiranost, dok je u zapadnjačkoj kulturi kontakt očima dobra i poželjna gesta koja označava pozornost, povjerenje i sigurnost.
6. **Dodir i pozdrav**- u SAD-u osobe na višim hijerarhijskim pozicijama smiju dotaknuti osobu na nižim, obrnuto ne. Dok se u Meksiku prilikom pozdrava grli, u Brazilu poljubac u obraz označava pozdrav, u Jugoistočnoj Aziji izbjegava se bilo kakav fizički kontakt.
7. **Parajezik**- fenomeni koji se očituju verbalno, ali spadaju pod neverbalne znakove npr. hihot, ton govora, zastajkivanje... u Japanu hihot označava neugodu, a u Indiji podrigivanje označava zadovoljstvo
8. **Ton i glasnoća govorenja**- u Arapskim zemljama glasan govor označava snagu i moć, dok u Brazilu to je simbol zainteresiranost i uključenost osobe u razgovor, a na Tajlandu glasan govor simbolizira nervozu i uzrujanost

Zaključak

Komunikacija je osnovni proces razmjene informacija, uz pomoć neverbalne komunikacije dobivamo puno više informacija, nego uz pomoć verbalne komunikacije.

Verbalnu komunikaciju lako je kontrolirati, no neverbalna komunikacije ne mora biti niti svjesna niti namjerna. Pomoću nje lako je čitati ljude, ali važno je uzeti u obzir više znakova, a ne ih promatrati pojedinačno.

Također, razlike u kulturama, ali i između spolova nikako nisu zanemarive. Iako se spolne i kulturološke razlike ne ističu previše, one su prisutne u svakom segmentu komunikacije. Važno ih je razumjeti kako ne bi došlo do pogrešnog tumačenja nekih znakova i kako bi se poslovna, ali i svakodnevna komunikacija odvijala bez prepreka i grešaka u komunikacijskom kanalu. Krivo tumačenje i ne pripremljenost može nas dovesti do neugodnih događaja, krivo tumačenje naše neverbalne komunikacije u nekim kulturama može biti čak i ponižavajuće, stoga je vrlo važno razumjeti i znati se služiti neverbalnom komunikacijom u svakom trenutku.

No, kada ne bi bilo razlika u neverbalnoj komunikaciji ona bi iz dinamičnog procesa postala monotoni proces svakodnevice koji gubi svoju pravu svrhu. Razlike znaju i mogu predstavljati poteškoće u razumijevanju, ali one su ipak ono što svijet čini zanimljivim i *šarenim* mjestom. Razlike nas čine drugačijima, ali nas i spajaju. Pokušavajući razumjeti drugu osobu možemo spoznati i sami sebe, komunicirajući s drugima ulazimo u novi svijet koji spaja i njeguje razlike, a svima nam omogućuje da međusobno djelujemo i ostvarujemo sebe kroz komunikaciju s drugima.

Literatura:

- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2005). *Socijalna psihologija* (4. izdanje). Zagreb: Mate d.o.o
- Argyle, M., Kendon, A. (1967). *The Experimental Analysis of Social Performance. Advances in Experimental Social Psychology*, 55–98. [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60342-1](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60342-1), pristupljeno: 26.04.2022.
- Bovee, Courtland, L., Thill, John, V. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*, Zagreb: aMate d.o.o.
- Deaux, K., & Major, B. (1987). *Putting gender into context: An interactive model of gender-related behavior. Psychological Review*, 94(3), 369–389. <https://doi.org/10.1037/0033-295x.94.3.369> , pristupljeno: 22.04.2022.
- Eagly, A. H., & Karau, S. J. (2002). *Role congruity theory of prejudice toward female leaders. Psychological Review*, 109(3), 573–598.
- Giddens A. (2007). *Sociologija*. Nakladni zavod Globus, Zagreb
- Hargie, O., Saunders, C., Sickson, D. (1994). *Social Skills in Interpersonal Communication*. New York: Routledge
- Heffer, H. (2007). *Biological and social category of gender in gender theory and gender theory of stereotypes. Rasprave: Časopis Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje*, 33 (1), 165-175. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/22036> pristupljeno: 29.04.2022.
- Hyde JS. (2007) *New Directions in the Study of Gender Similarities and Differences. Current Directions in Psychological Science*, 16(5):259-263. doi:[10.1111/j.1467-8721.2007.00516.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2007.00516.x), pristupljeno: 31.03.2022.
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013). *Nonverbal Communication in Human Interaction* (8th ed.). Boston, MA: Cengage Learning
- Krpan, V.,(2018) *Neverbalna komunikacija*. Završni rad. Rijeka: Filozofski fakultet

- Kuna, B. (2002). Pintarić, Neda (2002). *Pragmemi u komunikaciji*. Zagreb: Zavod za lingvistiku Filozofskog fakulteta u Zagrebu.. Jezikoslovlje, 3 (1-2), 248-252. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/31357> , pristupljeno: 25.04.2022.
- LaFrance, M., & Vial, A. C. (2016). *Gender and nonverbal behavior*. APA Handbook of Nonverbal Communication., 139–161. <https://doi.org/10.1037/14669-006>, pristupljeno: 25.6.2022.
- Matić, D. i Koprek, I. (2014). *Bioetička i ideološka pozadina »rodne teorije«*. Obnovljeni Život, 69. (3.), 381-392. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/129173>, pristupljeno: 27.03.2022.
- Popović, M. (2011). *Feminizam, rod i konstituisanje rodnog identiteta*. Sociološka luča, 5(2), 29-39
- Reardon, K., (1998): *Interpersonalna Komunikacija*, „Gdje se misli susreću“; „Alineja“ Zagreb
- Rijavec, M, Miljković, D., (2002) *Neverbalna komunikacija: Jezik koji svi govorimo*, Ekološki glasnik d.o.o., Donja Lomnica
- Rinčić, B., (2018) *Spolne razlike u komunikacijskim vještinama odraslih*. Diplomski rad. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
- Labaš, D. (2019) *Osnove komunikologije – II. dio, Neverbalna komunikacija*, nastavni materijal za kolegij Osnove komunikologije, Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu
- Labaš, D. (1999.) *Neverbalna komunikacija: tijelo kao produžetak duše*, u: Dj. Bartlett (ur.) *Tijelo u tranziciji*, Zagreb: Tekstilno-tehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 70-78
- Labaš, D., Skoko, B. (2018). *Interpersonalna komunikacija i profil svećenika komunikatora*. Bogoslovska Smotra, 585–611. <https://hrcak.srce.hr/file/305349>- pristupljeno: 25.03.2022.
- Lowen, A. (1971). *The Language of the Body*. Macmillan General Reference
- Vasta, R., Haith, M.M. i Miller, S.A. (1998). *Dječja psihologija*. Zagreb: Naklada Slap
- Tidwell, C., *Understanding Other Cultures: A Necessity for Adventism Today*. The Journal of Adventist Education, 60.1 (October / November 1997): 36-40. Preuzeto s

<https://www.andrews.edu/%7Etidwell/bsad560/NonVerbal.html>,
29.04.2022.

pristupljeno:

Popis slika:

- Slika 1. *Komunikacijski model Alberta Mehrabiana*, Izvor: Mehrabian, 1981, preuzeto s: <https://www.oreilly.com/>, pristupljeno: 25.6.2022.
- Slika 2 *Šest osnovnih emocija*, izvor: Aronson, Wilson, Akert, 2002:99, preuzeto iz knjige
- Slika 3 *Kulture višeg i nižeg konteksta*, izvor: kindpng.com, pristupljeno: 29.4.2022.

- Tablica 1 *Osnovne razlike verbalne i neverbalne komunikacije* – osobna izrada autorice, prema Labaš (2019)