

# INTERKULTURALNA SASTAVNICA KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE

MARIJANA BAŠIĆ  
Sveučilište u Zadru  
Odjel za kroatistiku i slavistiku

UDK: 316.77:81'243  
Pregledni članak  
*Review article*

Primljeno  
: 2014-12-12

*Received*

## SAŽETAK

Rad se bavi interkulturalnom sastavnicom komunikacijske kompetencije. Interkulturalna je sposobnost često važnija od jezične kada se govori o "preživljavanju" u drugoj kulturi, odnosno o prihvaćenosti u društvu. Budući da neka istraživanja pokazuju da se oko 55% informacija prenosi neverbalnim putem, daje se i kratak osvrt na verbalnu odnosno neverbalnu interkulturalnu komunikaciju te se navode sposobnosti koje odlikuju interkulturalnog govornika. Razvijanje interkulturalne kompetencije u nastavi drugoga i stranoga jezika složen je i izražito zahtjevan posao. U radu su prikazana tri pristupa za poučavanje druge kulture: okvirni (tzv. NAPI-KEPRA), procesni i etnografski pristup. Uz to, predstavljen je i praktični interkulturalni komunikacijski udžbenik *Mirrors and Windows* Europskog centra za moderne jezike u Grazu koji nudi opis brojnih interkulturalnih aktivnosti te materijale za razvijanje interkulturalne kompetencije. Na kraju se napominje da obrazovanje koje uključuje interkulturalno razumijevanje zauzima središnje mjesto i u aktivnostima Vijeća Europe pa bi nastavnike trebalo upoznati s materijalima te međunarodne organizacije u kojima mogu pronaći mnoštvo jednostavnih i praktičnih savjeta kao i odgovore na često postavljana pitanja, a interkulturalnoj sastavnici komunikacijske kompetencije bi se trebalo posvetiti znatno više vremena na svim razinama poučavanja drugoga i stranoga jezika nego što joj se obično posvećuje.

KLJUČNE RIJEČI: *interkulturalna kompetencija, interkulturalni govornik, okvirni, procesni i etnografski pristup*

## UVOD

Jezikoslovcu se danas uglavnom slažu da je jezik sustav znakova koji se ostvaruje različitim jezičnim djelatnostima. U novije se doba jezično znanje često suprotstavlja sposobnosti sporazumijevanja, tj. od jezika se odvaja njegova glavna svrha – sporazumijevanje, pa se jezična sposobnost suprotstavlja sposobnosti sporazumijevanja (tzv. komunikacijskoj sposobnosti). Taj se pojam najprije pojavio u engleskome jeziku kao *communicative competence*. U hrvatskome jeziku postoji nekoliko nazivnih inačica: *komunikacijska sposobnost,*

*komunikacijska kompetencija, sposobnost sporazumijevanja, komunikacijska osposobljenost i komunikacijska stručnost* (Jelaska, 2005.).

Termin komunikacijska kompetencija označava sposobnost govornika da među nekoliko jezičnih sustava odabere onaj koji odgovara situaciji i govorniku. Uveo ga je američki jezikoslovac Dell Hymes 70-ih godina 20. stoljeća. Hymes tvrdi da komunikacijska kompetencija uključuje ne samo poznavanje strukture jezika već i načela uporabe tih struktura u različitim društvenokulturnim okolnostima, tj. podrazumijeva posjedovanje gramatičke kompetencije i sociolingvističkih pravila uporabe te gramatike (Vrhovac, 2001.). Isti termin Muriel Saville-Troike (2008.) definira kao ono što govornik treba znati kako bi komunicirao na odgovarajući način unutar pojedine jezične zajednice što osim poznavanja vokabulara, fonologije i gramatike uključuje i socijalna i kulturološka znanja poput primjerice znanja o tome kada govoriti ili ne govoriti, što komu reći i kako to reći na odgovarajući način u određenoj situaciji.

Kada je riječ o interkulturalnoj sastavnici komunikacijske kompetencije u literaturi se također javlja više inačica među kojima su najčešće *međukulturalna komunikacijska kompetencija* (Novak Milić, 2006.) odnosno *interkulturalna komunikacijska kompetencija* (Bilić-Štefan, 2006.; ZEROJ, 2005.). Elvi Piršl (2005, str. 58) navodi da je izraz "multikulturalizam" karakterističan za englesko govorno područje, a "interkulturalizam" za većinu europskih zemalja, ali istovremeno, pozivajući se na Rey (1980.), upozorava i na razlike u njihovu značenju:

*Interkultura podrazumijeva interakciju, razmjenu, otvorenost, reciprocitet, solidarnost u smislu priznavanja vrijednosti, stilova života pojedinaca ili društva u njihovim odnosima s drugima ili u njihovom shvaćanju svijeta, simboličkih prezentacija na koje se osobe pozivaju, priznavanja različitosti i interakcije koja se događa unutar jedne ili između dviju kultura, u određenom vremenu i prostoru. Multikulturalizam je bliže statičkom i kvantitativnom pristupu i obično se koristi da bi se opisala demografska i kulturna različitost društva, bez međusobnih odnosa.*

## INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA

Jürgen Beneke (2000., prema Bilić-Štefan, 2006.) smatra da je interkulturalna komunikacija (engl. *intercultural communication*) komuniciranje pripadnika različitih kultura i u širem smislu uključuje upotrebu bitno drukčijih lingvističkih kodova i kontakt među pripadnicima različitih kultura koje imaju bitno drukčije vrijednosne sustave. Za Gudykunst i Kima (prema Piršl, 2005.) interkulturalna je komunikacija komunikacijski fenomen u kojemu sudionici različitoga kulturnog podrijetla međusobno dolaze u posredan ili neposredan kontakt. Naglasak nije na kulturnim karakteristikama pojedinca, već na

komunikacijskome procesu koji se odvija između pojedinca i pojedinca, odnosno između pojedinca i grupe. Pritom je bitna i interakcija između kulturno različitih osoba.

Interkulturalna komunikacija obično podrazumijeva interakciju govornika različitih jezika. Da bi komunikacija među njima bila uspješna, potrebno je poznavati verbalni, ali i neverbalni kodni sustav koji određena zajednica koristi jer se verbalnim kodnim sustavom izmjenjuje samo dio poruka tijekom komunikacije. Neka istraživanja pokazuju da se oko 55% informacija prenosi neverbalnim putem (Piršl, 2005.).

Verbalna komunikacija ne uključuje samo govor već i unutarnje aktivnosti poput razumijevanja značenja pojedinih riječi koje se upotrebljavaju tijekom razgovora. Verbalna je komunikacija primarno sredstvo za razmjenu misli i ideja, ali je usko povezana s neverbalnim procesima, koji je često zasjenjuju. Naime, uz verbalne simbole, čovjek se služi i neverbalnim znakovima, kao što su naglašavanje pojedinih glasova pri govoru, pauze i razlike u ritmu govora i sl. Uz to, služi se i raznim neverbalnim oblicima ponašanja, koji nemaju samo funkciju dodatka govoru, nego često služe i kao važni načini komuniciranja: promjene u izrazu lica, tjelesni dodiri, prostorna udaljenost od druge osobe, usmjeravanje i zadržavanje pogleda itd. Dok se verbalnim kanalom prenose uglavnom informacije, neverbalnim se prenose stavovi i emocionalan odnos prema tim informacijama.

Većina se autora slaže da neverbalna komunikacija obuhvaća sljedeća područja: geste, facijalnu ekspresiju, kontakt očima, položaj tijela i pokrete, dodire, odjeću, predmete, tišinu, prostor i vrijeme. Veći dio neverbalne komunikacije može biti interpretiran jedino unutar određene kulture u kojoj se ona događa. Sukladno tomu, poteškoće se pri interkulturalnoj komunikaciji javljaju uslijed nerazumijevanja njezinih neverbalnih kodova. Argyle (1975., prema Piršl, 2005.) navodi niz karakteristika neverbalne komunikacije koje su univerzalne za sve kulture: 1. isti se dijelovi tijela koriste za neverbalno izražavanje; 2. neverbalnim se kanalima prenose slične informacije, emocije, vrijednosti i norme; 3. neverbalne poruke prate verbalnu komunikaciju i dio su umjetnosti i rituala; 4. razlozi korištenja neverbalne komunikacije, kada je govor nemoguć, slični su u svim kulturama; 5. neverbalne se poruke upotrebljavaju u cilju koordinacije i kontrole konteksta koji je sličan pojedinim kulturama.

Piršl nadalje ističe i tri načina prema kojima se kulture razlikuju u svojim neverbalnim ponašanjima:

1. Kulture se razlikuju u specifičnome repertoaru ponašanja koji je propisan: pokreti, položaj tijela, intonacija glasa, geste, prostorni zahtjevi, ples i rituali specifični su za svaku kulturu.
2. Sve kulture imaju istaknuta pravila koja određuju kada su i pod kojim okolnostima razni neverbalni izražaji potrebni, poželjni, dozvoljeni ili

zabranjeni. Takva pravila govore kako se treba ponašati tijekom razgovora, koga, kako i gdje dodirnuti, kada gledati osobu izravno u oči tijekom razgovora a kada ne, kada se smijati a kada biti namršten, indiferentan, ljubazan.

3. Kulture variraju u interpretaciji značenja koja se pripisuju posebnim neverbalnim ponašanjima.

## INTERKULTURALNI GOVORNIK

Pojedinac ne može nikada postati izvorni govornik stranoga jezika, ali se može razviti u nešto drugo, nešto što Byram naziva interkulturalnim govornikom. Interkulturalni je govornik osoba koja može jezično djelovati unutar, ali i između različitih kulturnih konteksta. Osoba koju odlikuje radoznalost, otvorenost, spremnost relativiziranja kulturnih vrijednosti, odsutnost predrasuda u kontaktu s drugim posjeduje interkulturalne stavove. Dakle, interkulturalno je kompetentna osoba sposobna da "vidi" odnos između različitih kultura, ima sposobnost medijacije, interpretacije, kritičnoga i analitičkoga razumijevanja svoje i tuđe kulture te interkulturalnoga komuniciranja. Ovim sposobnostima Piršl (2005.) dodaje:

1. shvaćanje kako su uobičajena pravila interpersonalnih odnosa kulturno determinirana i ne mogu se generalno primijeniti na sve kulture,
2. prilagodbu verbalnim i neverbalnim komunikacijskim stilovima na način da se priznaju i prihvaćaju različiti komunikacijski stilovi kao jednakopravni i
3. primjenu uspješnih mehanizama mirnoga rješavanja sukoba u svojoj kulturi znajući pri tome da se oni ne mogu univerzalno primijeniti na ostale kulture.

Za Alvina E. Fantinija (prema Bilić-Štefan, 2006.) interkulturalni je govornik (engl. *intercultural speaker*) osoba koja ima odgovarajuće sposobnosti koje joj omogućavaju uspješnu komunikaciju s osobama iz drugih kulturnih okruženja i koju odlikuju osobine poput poštovanja, empatije, fleksibilnosti, strpljenja, zanimanja, radoznalosti, otvorenosti, motivacije, smisla za humor, obzirnosti i spremnosti za odlaganje osude.

## INTERKULTURALNA KOMPETENCIJA

Interkulturalna je kompetencija (engl. *intercultural competence*) sposobnost uspješnoga komuniciranja među pripadnicima različitih kultura (Byram, 1997.), a osim lingvističke i sociolingvističke kompetencije zahtijeva i određena znanja (*savoir*), vještine (*savoir-faire*) i stavove (*savoir-etre*). Ona podrazumijeva

spodobnost uspješnoga uspostavljanja odnosa između vlastite i strane kulture, svojevrsnu kulturalnu osjetljivost te sposobnost identificiranja i korištenja različitih strategija za uspostavljanje kontakata s osobama iz drugih kultura. Da bi ostvarili uspješnu komunikaciju, pripadnici različitih kultura trebaju imati određena znanja o socijalnim zajednicama, njihovim produktima i običajima te općim procesima socijalnih i individualnih interakcija i u vlastitoj i u sugovornikovoju kulturi. Nadalje, potrebne su i vještine interpretacije i povezivanja, otkrivanja i interakcije, kao i kritička svijest o kulturalnim razlikama. Uspješan interkulturalni govornik ima izgrađene stavove, krase ga zainteresiranost, radoznalost, otvorenost prema drugim kulturama, spremnost na relativiziranje vlastitih pogleda i sustava vrijednosti, prihvaćanje drugih kultura i svoje vlastite kulture bez predrasuda. On može imati ulogu posrednika između vlastite i strane kulture, sposoban je za uspješno razrješavanje interkulturalnih nesuglasica i konfliktnih situacija i prevladavanje stereotipa.

Pod nazivom interkulturalna sposobnost ili interkulturalna kompetencija Fantini (1995., prema Novak Milić 2006.) podrazumijeva sposobnost uspješnoga i odgovarajućega ponašanja s pripadnicima drugoga jezika i kulture pod njihovim uvjetima. Interkulturalna je komunikacijska kompetencija složena pojava koju čini niz sastavnica:

- *karakterne osobine*: prilagodljivost, smisao za humor, strpljenje, otvorenost, zanimanje, znatiželja, sućut, poštivanje različitosti, suzdržavanje od osuđivanja i drugo;
- *tri područja*: sposobnost uspostave i održavanja međuljudskih odnosa, sposobnost sporazumijevanja s minimalnim gubitkom ili promjenom značenja, sposobnost suradnje radi ostvarivanja zajedničkih ciljeva ili potreba;
- *četiri dimenzije*: znanje, (pozitivni) stavovi, vještine, svijest;
- visoka jezična kompetencija;
- različiti stupnjevi longitudinalnoga i razvojnog procesa.

Da bi se postalo interkulturalno kompetentnim govornikom drugoga i stranoga jezika, potrebno je razviti sve četiri dimenzije: znanje jezika i znanje o kulturi domaćina, vještinu prilagođavanja novomu kontekstu i sposobnost prihvaćanja kulture domaćina (pozitivan stav) te kroz čitav proces razvijati pojačanu svijest o sebi, o vlastitoj kulturi i o kulturi domaćina. Vještina je sporazumijevanja na stranome jeziku ključna za razvoj interkulturalne komunikacijske kompetencije. Ona utječe na vlastitu percepciju, konceptualizaciju i izražavanje u oba jezika. Jasna Novak Milić (2006.) ističe da nepoznavanje druge kulture može uzrokovati neugodnosti, nesporazume, pa čak i potencijalno opasne situacije za govornike drugoga jezika te da je u

određenim situacijama važno znati i kakav se jezik očekuje da bi se ponašanje smatralo prihvatljivim, uobičajenim i poželjnim.

## RAZVOJ I POUČAVANJE INTERKULTURALNE KOMPETENCIJE

Razvoj je interkulturalne kompetencije postupan i često spor pa tu značajku treba prihvatiti pri njezinu poučavanju. Smatra se da proces stjecanja interkulturalne svijesti prolazi kroz četiri stupnja (Hanvey, 1975. i Benett, 1993., prema Novak-Milić i Gulešić-Machata, 2006.):

1. stupanj – Učenici na početku ne prihvaćaju drugu kulturu ili o njoj razmišljaju pod utjecajem stereotipa.
2. stupanj – Javlja se sukob kultura i potreba za obranom vlastite kulture. To znači da dolazi do spoznaje o različitosti dviju kultura, pri čemu se druga kultura vidi kao čudna, neobična, katkada i loša.
3. stupanj – Razlike među kulturama se počinju umanjivati. Druga kultura više nije pogriješna i čudna, već samo drugačija.
4. stupanj – Dolazi do prihvaćanja druge kulture i njezina poštivanja.

Byram (2006.) predlaže integraciju jezičnih/komunikacijskih ciljeva s ciljevima interkulturalne kompetencije. Razvijanjem se interkulturalne kompetencije uz jezičnu kompetenciju učenike priprema za interakciju s pripadnicima drugih kultura. Interkulturalna im kompetencija omogućava da razumiju i prihvate pripadnike drugih kultura te im pomaže da vide da je takva interakcija ugodno iskustvo (Byram, Gribkova i Starkey, 2002.).

Interkulturalna se kompetencija može poučavati istovremeno kada i gramatika ili vokabular, u istim vježbama i aktivnostima tako da se nastavne aktivnosti oblikuju da vjerno odražavaju drugu kulturu, a pri tome je važno izbjegavati stereotipe (ili ih upotrijebiti kao polazište za obradu pojedinih kulturnih tema) i isključivo činjenično znanje učenika (Novak-Milić i Gulešić-Machata, 2006.). Učenike treba poticati na samostalno istraživanje druge kulture u nastavi i izvan nje. Suvremena literatura preporuča tzv. pristup 5C, prema engleskome: *communication* (komunikacija), *cultures* (kultura), *comparisons* (usporedbe), *connections* (veze), *communities* (zajednice) što znači da bi u nastavi drugoga jezika trebalo:

1. razvijati učenikove komunikacijske sposobnosti (prikladno i društveno prihvaćeno pozdravljanje, upućivanje zamolbi, postavljanje pitanja, davanje komplimenta itd.);
2. poučavati kulturu i njezin utjecaj na jezik;
3. uspoređivati tuđu kulturu s vlastitom radi boljega razumijevanja obiju;
4. poticati povezivanje s pripadnicima drugih kultura;
5. razvijati učenikovu društvenu sposobnost.

U literaturi se nudi više pristupa za poučavanje druge kulture poput okvirnoga pristupa, procesnoga pristupa te etnografskoga pristupa.

### **Okvirni pristup**

Okvir za poučavanje druge kulture u nastavi stranoga i drugoga jezika poznat je kao akronim NAPI-KEPRA<sup>1</sup> (Novak-Milić i Gulešić-Machata, 2006.). Prema tome se okviru u nastavi drugoga i stranoga jezika radi razvijanja interkulturalne kompetencije treba baviti:

- prirodom (klima, geografija, flora i fauna itd.),
- ljudskim proizvodima, tzv. artefaktima (arhitektura, odjeća, nakit, imovina i sl.),
- ljudima (stanovništvo, demografska slika, etničke različitosti, vjerovanja, vrijednosti i stavovi zajednice),
- obavijestima, tj. komunikacijom (vijesti, mediji, tračevi, tko s kime i na koji način komunicira).

Svaka se od spomenutih činjenica treba sagledati iz perspektive:

- srodnosti (obitelj, članovi obitelji, odnosi, uloge i autoritet, brak, životni ciklus),
- gospodarstva (zanimanja, financijske obveze (npr. u obitelji), proizvodnja, skupo i jeftino, potrošačke navike itd.),
- politike (političke stranke, ustroj vlasti, povijest itd.),
- vjere (vjerski običaji i blagdani, stavovi prema drugim religijama itd.),
- društva (odnos prema politici, socijalne promjene itd.).

Ovakav okvir predlaže da u nastavi drugoga i stranoga jezika budu zastupljene sve sastavnice kojima je nužno pridodati kategoriju vremena (prošlost, sadašnjost i budućnost). To znači da se kulturne pojave promatraju s nekoliko točki gledišta, a cilj je postizanje znanja i razumijevanja druge kulture na razini višoj od stereotipa. Budući da je razvoj interkulturalne sposobnosti dugotrajan i spor proces u kojemu se prije naučeno neprekidno nadograđuje, nije svaku od tema moguće u potpunosti razraditi već na početnome stupnju učenja i usvajanja jezika – neke od njih zahtijevaju bolje jezično i opće znanje.

### **Procesni pristup**

Procesni se pristup (engl. *Process Approach*) prema Fantiniju sastoji od sedam stupnjeva: 1. predstavljanje, 2. vježba, 3. objašnjenje, 4. primjena na novu situaciju (prijenos ili transpozicija), 5. sociolingvističko istraživanje, 6. kulturološko istraživanje i 7. međukulturalno istraživanje.

Takav pristup, objašnjavaju Novak-Milić i Gulešić-Machata (2006.) na primjeru hrvatskoga kao drugoga ili stranoga jezika, podrazumijeva da

---

<sup>1</sup> Prema engl. *Natural environment, Artifacts, People, Information/Communication – Kinship, Economics, Politics, Religion, Associations.*

određena tema započinje prikazom problema. Slažući npr. Legove kockice ili crtajući, nastavnik opisuje i istovremeno kockicama zorno prikazuje svoj stan. Govori gdje se što nalazi, kako izgleda, kako se gdje osjeća i što u kojoj prostoriji rade on i njegova obitelj. Rječnik i težinu gramatičkih oblika prilagođava učenicima. Nakon toga slijedi uvježbavanje istih obrazaca, npr. učenici rade isto, prema mogućnostima, ovisno o tome koliko su zapamtili, nastavnik im pomaže i vodi ih. Slijedi objašnjenje novih riječi i novih gramatičkih oblika, a zatim se uvježbani obrasci primjenjuju u novoj situaciji, npr. učenici opisuju nečiju kuću, učionicu ili slično, ali u drugome kontekstu i spontanijoj situaciji.

Sociolingvističko istraživanje podrazumijeva razumijevanje jezika i društvenoga konteksta, a naglasak je na prihvatljivosti jezičnoga izričaja. U prije navedenomu primjeru to bi značilo da se govori npr. o dijalektalnim inačicama različitih naziva za kućne potrepštine ili prostorije u kući. Autorice napominju da će sociolingvističko istraživanje biti vidljivije i važnije u obradi nekih drugih tema: npr. kako se uljudno obratiti konobaru ili službenici na šalteru, kako kolegici ili kolegi uputiti prihvatljiv kompliment, kako se na društveno prihvatljiv način požaliti na lošu hotelsku uslugu i slično.

Kulturološko istraživanje odnosi se na razumijevanje ponašanja u određenoj situaciji povezanoj s obrađivanom temom, npr. razgovara se o tome što se očekuje kad se prvi put dolazi u nečiju kuću, treba li nešto donijeti, što i kome, trebaju li se izuti cipele, je li pristojno zaviriti u domaćinov hladnjak i slično. Na kraju slijedi uspoređivanje prvih kultura učenika i hrvatske kulture kao druge, radi osvještavanja različitosti i boljega razumijevanja obiju kultura.

### **Etnografski pristup**

Etnografski pristup podrazumijeva promatranje i opisivanje svakodnevnoga života na terenu (Roberts et al., 2001.), pri čemu je nužno usredotočiti se na interpretaciju jezičnoga i kulturalnog ponašanja pripadnika određene jezične zajednice (Damen, 1987.; Byram i Zarate, 1994.; Corbett, 2003.). Učenike se potiče da sami promatraju, spoznaju i prihvate stranu kulturu. Etnografski pristup može biti stvaran i razredan (Bagić i Vrhovac, 2012, str. 431). U nastavi se stranih jezika mogu koristiti različite etnografske tehnike. Bagić i Vrhovac (2012) navode primjerice stvaranje asocijacija vezanih uz neki kulturalni koncept u obliku oluje ideja, rješavanje virtualnih kulturalnih incidenata, opažanje ponašanja izvornih govornika posredstvom medija te stupanje u kontakt s njima preko društvenih mreža kao što su Facebook ili Skype, a potom nude zadatke koji se mogu koristiti za etnografsko istraživanje tijekom studijskoga boravka u okruženju u kojemu se govori J2.

Srednjoškolce se, koji uče engleski kao J2, u razredu priprema za etnografsko istraživanje pružanjem najčešće korištenih fraza koje bi im mogle zatrebati, uputama i savjetima kako se ponašati u obitelji domaćina,



informacijama o Velikoj Britaniji općenito te o kulturalnim razlikama između Hrvata i Engleza. Didaktički se materijal sastoji od uputa i savjeta vezanih uz jezik i kulturu, ilustracija britanskih regija, poznatih Engleza, kulturnih znamenitosti i karte grada u kojemu će učenici boraviti te zadataka za razvijanje interkulturalne kompetencije koji uključuju pisanje vođenoga dnevnika, prepoznavanje stereotipa o engleskoj kulturi i uličnih natpisa (Bagić i Vrhovec, 2012, str. 431).

U zadatku pisanja vođenoga dnevnika boravka u zemlji engleskoga govornog područja učenici bilježe ne samo svaku kulturalno različitu, zanimljivu i njima neuobičajenu pojavu koju zamijete, nego i hrvatsku inačicu te pojave kako bi osvijestili i razumjeli razlike (običaji i navike engleske obitelji, školske obveze, odnos s prijateljima). Osim toga, bilježe najzanimljiviji i najneugodniji događaj dana, razdoblje u kojemu su bili izloženi stranom jeziku i kulturi (slušanje glazbe, gledanje televizijskoga programa, čitanje) te koliko su se koristili J2. Bilježenje kulturalnoga incidenta i načina njegovoga razrješavanja omogućuje objektivno sagledavanje uzroka i posljedica incidenta, a opažanje, osvještavanje i prihvaćanje kulturalnih razlika prethodi uspješnomu razrješavanju sukoba. Učestaliji kontakt s izvornim govornicima i uporaba J2 rezultiraju povećanjem jezične i interkulturalne kompetencije.

Zadatak prepoznavanja stereotipa o engleskoj kulturi dovodi do osviješćivanja i prepoznavanja stereotipa o stranoj kulturi koji se potom uspoređuju sa stereotipima o vlastitoj kulturi. Neposredan dodir s izvornim govornicima i izloženost stranoj kulturi omogućavaju učenicima da sami prosude o tome u kojoj su mjeri navedeni stereotipi<sup>2</sup> o stranoj kulturi uistinu opravdani.

Trećim se zadatkom učenike potiče da za vrijeme boravka u inozemstvu na temelju stvarnih kulturoloških znakova, kao što su ulični natpisi, uoče sličnosti i razlike između vlastite i strane kulture. Ulični su natpisi (nazivi ulica, restorana i trgovina, natpisi na javnim prijevoznim sredstvima) odraz svakodnevnice kulture, povijesti nekoga naroda i jezika. Učenicima se unaprijed nudi nekoliko tipičnih engleskih uličnih natpisa<sup>3</sup> uz koje trebaju navesti hrvatsku inačicu ukoliko ona postoji, a potom se kritički osvrnuti na (ne)postojanje sličnih natpisa u Hrvatskoj, npr. natpis "Look to the right" ("Pogledaj desno") na kolniku ispred pješačkoga prijelaza upućuje pješake da pogledaju desno prije nego prijeđu cestu jer se u Velikoj Britaniji, za razliku od većine drugih zemalja svijeta, vozi lijevom stranom ulice (Bagić i Vrhovec, 2012, str. 434).

---

<sup>2</sup> Učenicima se nude sljedeći stereotipi: Englezi vole piti čaj. Englezi vole nogomet i vrtlarjenje. Englezi ne vole učiti strane jezike. Kada se sretnu, Englezi se samo rukuju. Englezi vole razgovarati o vremenu. Englezi su hladni i nisu pričljivi.

<sup>3</sup> Ponuđeni su natpisi: *Non-drinking water! Look to the right! Smoking not allowed. Help wanted! Closed during winter holidays. Sale now on! Pets not allowed! Mind the gap!* (Bagić i Vrhovec, 2012, str. 424).

Bagić i Vrhovec (2012, str. 436) na kraju ističu važnost izvršenja zadataka za razvijanje interkulturalne kompetencije etnografskim istraživanjem tijekom boravka u zemlji u kojoj se govori J2. U tom slučaju učenici uspoređuju stvarne, a ne pretpostavljene kulturološke znakove sa znakovima u vlastitoj kulturi čime se izbjegava stvaranje i održavanje stereotipa o stranoj kulturi.

### **Mirrors and Windows – praktični interkulturalni komunikacijski udžbenik**

Izbor brojnih interkulturalnih aktivnosti i njihov opis moguće je pronaći u interkulturalnomu udžbeniku *Mirrors and windows* grupe autora Ildiko Lázár, Martine Huber-Kriegler i Johna Strangea. Taj je udžbenik rezultat jednoga od projekata Europskoga centra za moderne jezike (ECLM) u Grazu na temu interkulturalne kompetencije, a nastao je kako bi nastavnicima olakšali pronalaženje odgovarajućih materijala za razvijanje interkulturalne kompetencije (Bilić-Štefan, 2008.).

U uvodu navedenoga udžbenika autori se obraćaju korisnicima i navode da je cilj ove knjige da im pomogne u sagledavanju njihove vlastite kulture s jedne strane i druge kulture s druge strane kao i odnosa između njih. Svatko bi prvo u ogledalu trebao pogledati vlastitu kulturu, a potom kroz prozor drugu kulturu za koju je zainteresiran ili s kojom želi komunicirati. Autori podsjećaju da su kulturološke promjene ponekad vrlo brze jer se danas dolazi u dodir s drugim kulturama brže i češće nego ikad prije. Primjerice unutar McDonald'sa bilo gdje u svijetu naići će se na gotovo istu sliku: kupci se odijevaju na isti način, slušaju uglavnom istu glazbu, koriste ista računala, pristupaju istim mrežnim stranicama i gledaju iste TV programe. Međutim, dublje su kulturne razlike jednako jake i utjecajane kao što su oduvijek i bile, osobito s obzirom na stavove ljudi, vjerovanja i ponašanja. Kulture zadržavaju svoje posebnosti, a ljudi još uvijek stoje u redu, naručuju, prepiru se, žale i prijateljuju na prilično različite načine u tim restoranima brze hrane koji na površini izgledaju slično širom svijeta. Lazar (2003.) navodi da su autori, nastojeći popuniti prazninu na ovom području, dizajnirali priče, zadatke i vježbe kako bi ilustrirali ovaj fenomen, istražili kulturne razlike, pružili informacije o kulturi drugih zemalja, doveli u pitanje stereotipe i odvratili od osuđujućega razmišljanja.

Udžbenik se sastoji od sedam cjelina, svaka se bavi različitom temom: vrijeme, hrana i piće, razgovor i šutnja, pitanje spola, ljubav, djeca i škola. Cjeline su neovisne jedna o drugoj i mogu se koristiti bilo kojim redosljedom. Svaka je podijeljena na četiri dijela, a počinje uvodom koji daje opće informacije o temi. Slijedi dio pod naslovom *Razmišljanja o vlastitoj kulturi* koji od učenika traži da se osvrnu na svoje vlastite vrijednosti, običaje, ponašanja i stavove uz pomoć zadataka, pitanja i crteža, tj. da osvijeste odnos prema temi u vlastitoj kulturi. Treći se dio svake jedinice zove *Otkrivanje drugih*

*kultura*. Fokus je na upoznavanju drugih kultura, ponuđeni su tekstovi o njima, kao i etnografske zadaće i projektne ideje za poticanje samostalnoga učenja i otvorenosti prema drugim kulturama. Posljednje se poglavlje *Jezični rad* sastoji od aktivnosti u kojima je naglasak na učenju jezika kroz kulturalne sadržaje. Na kraju se udžbenika nalaze savjeti za nastavnike uz svaku pojedinu jedinicu. Riječ je o dodatnim informacijama o temi svake jedinice, korisnim savjetima za organiziranje rasprava i aktivnosti za podizanje svijesti, dodatnim idejama za igranje uloga itd.

Prva cjelina, naslovljena *Rock around the clock*, bavi se odnosom pripadnika različitih kultura prema vremenu. U zemljama engleskoga govornog područja vrijeme je novac (*Time is money*), Nijemci se u svakodnevnome životu oslanjaju na točnost javnoga prijevoza, a Britanci i Nizozemci strpljivo podnose kašnjenja. Riječ "sutra" u arapskim se zemljama smatra ljubaznim odgovorom koji se koristi umjesto odgovora "nikada" ili "ne znam". Slično značenje u južnoameričkim kulturama ima španjolska riječ "mañana". Kratke anegdote i slikovne priloge prate pitanja o odnosu prema vremenu u učenikovoj kulturi, a potom slijede zadatci o drugim kulturama.

Druga cjelina *You are what you eat?* bavi se prehranbenim navikama. U uvodnome se dijelu govori o kruhu. Francuzi kupuju svježi bijeli kruh nekoliko puta svaki dan, Nizozemci punozrni kruh jednom tjedno, Britanci vole tost, a u selima na istoku Europe ljudi sami peku kruh. U nekim urbanim sredinama ljudi također sami peku kruh kako bi izbjegli aditive i konzervanse. Slijede pitanja o čestoti konzumacije kruha, kupovini, promjeni prehranbenih navika tijekom posljednjih pedeset godina i dnevnim obrocima u vlastioj kulturi, a zatim i u drugim kulturama. Od učenika se potom traži osvrt na prehranbene navike koje mogu rezultirati pretilošću (npr. brza hrana) ili drugim prehranbenim poremećajima (npr. anoreksijom), odnosno osvrt na ekološku i konvencionalnu proizvodnju, vegetarijanske i veganske prehranbene navike i sl. Drugi se dio ove cjeline bavi pićem (voda, kava, čaj, alkohol).

U trećoj se cjelini, naslovljenoj *Conversation and... silence*, učenike upoznaje s normama ponašanja pri komunikaciji s pripadnicima različitih kultura. Učenici prvo govore o tome koliko su neke teme prihvatljive u njihovoj kulturi (razgovor o dobi, obiteljskim odnosima, privatnom životu, zdravlju, politici, novcu...), a zatim o tišini pri konverzaciji (uobičajeno stanje, stanje koje izaziva nelagodu...) i nonverbalnoj konverzaciji (geste i mimika). Učenike se upoznaje i s ostalim normama ponašanja u različitim kulturama (dodiri, rukovanje, udaljenost između sugovornika, glasnoća razgovora...).

Tema su četvrte cjeline (*Men and women, girls and boys – Gendered identities*) rodne uloge. Na početku učenici izražavaju svoj stav prema navedenim izjavama o rodnim razlikama (npr. Žene bi trebale biti jednako plaćene kao i muškarci za isti posao. ili Iza svakoga uspješnog muškarca stoji uspješna žena.), a potom o "ženskim i muškim" poslovima, o bontonu (tko komu pridržava

vrata pri ulasku u različite prostorije, odnosno objekte ili tko ulazi prvi) i prihvatljivom, formalnom, načinu oslovljavanja s obzirom na dob sugovornika. Osim s formalnim načinom oslovljavanja učenike se upoznaje i s neformalnim žargonskim oslovljavanjem u engleskome jeziku (pozitivno i negativno konotiranim). Analiziraju se nazivi pojedinih zanimanja u različitim jezicima (rodno obilježeni ili neobilježeni) i idiomatski izrazi koji sadrže riječi muškarac, žena, otac, majka<sup>4</sup>.

Peta cjelina nosi naslov *All you need is love (?)*. Učenicima se nudi nekoliko izreka o tome što je ljubav. Trebaju odabrati jednu i objasniti zašto se slažu ili ne slažu s njom. Potom odgovaraju na pitanja o stavovima prema vezama mladih ljudi u vlastitoj kulturi, o primanju savjeta ili donošenju odluka kada je riječ o vezama, o seksualnom odgoju, izražavanju emocija u javnosti, razlozima za brak i statusu braka i razvoda te o odnosu prema vezi pripadnika različitih kultura. Na kraju učenici utvrđuju postoje li ili ne postoje u njihovim jezicima inačice engleskih termina *friend, boyfriend, girlfriend, lady friend, gentleman friend, lover, partner, fiancé(e), wife, husband, spouse*.

Kulturne razlike i stavovi odraslih prema djeci tema su šeste cjeline naslovljene *Bringing up baby*. Učenici odgovaraju na pitanja o tome kako se roditelji i zajednica odnose prema djeci u različitim situacijama (smiju li mlađa djeca ostati budna do kasno, shvaćaju li se ozbiljno njihove žalbe na tretman u dječjem vrtiću, kažnjavaju li se djeca i na koji način, što društvo omogućava djeci kada je riječ o obrazovanju, rekreaciji, zabavi, kako je organizirana pravna, socijalna i psihološka pomoć...). Potom učenici ispunjavaju upitnik kojim se utvrđuje u kojoj su dobi (3 – 6 ili 7 – 10 godina) i uolikoj mjeri (nikad, ponekad, uvijek) bila uključena u donešenje različitih odluka (vrijeme odlaska u krevet, odabir igračkica, društva za igru i odjeće, škole...). Rezultate zatim uspoređuju s rezultatima drugih učenika i utvrđuju sličnosti i razlike s obzirom na generacijsku pripadnost, odgovaraju na pitanje kako zamišljaju sebe kao roditelja te se osvrću na fizičko kažnjavanje djece i korištenje roditeljnoga, odnosno roditeljskoga dopusta.

Posljednja se cjelina *Up in the morning and off to school...* bavi obrazovanjem. Učenici utvrđuju značajke svojega obrazovnog sustava, a ukoliko su se školovali u inozemstvu, utvrđuju sličnosti i razlike između obrazovnih sustava. Potom odgovaraju na pitanja o statusu nastavnika, školskim uniformama, dostupnosti obrazovanja na materinskome jeziku, polaganju vozačkoga ispita... Cjelina završava stereotipnim izrekama na različitim jezicima o pripadnicima svoje ili drugih kultura. Neke su izreke

---

<sup>4</sup> Navedeni su primjeri poput: *A man of his word, Mankind, mother earth i father time* u engleskome jeziku ili *la luna* – ženski rod u talijanskome jeziku za razliku od *der Mond* – muški rod u njemačkom jeziku.

smiješne, neke ironične, a neke izražavaju čak i negativan sud pa se od učenika traži da preispitaju njihovo značenje.

## ZAKLJUČAK

Interkulturalna je sposobnost često važnija od jezične za preživljavanje u drugoj kulturi, odnosno za prihvaćenost u društvu. Stoga je važno znati kako se obratiti nekoj osobi, što se smatra pristojnim, a što nepristojnim, kakav je ton glasa dopušten, kakva mimika, komu se može uputiti kakav kompliment, koje je teme u razgovoru bolje izbjegavati. Razvijanje interkulturalne kompetencije u nastavi drugoga i stranoga jezika složen je i izrazito zahtjevan posao. Traži potpunu predanost nastavnika i veliku motiviranost i znatiželju učenika.

Byram (2006.) upozorava da je svrha nastave stranoga jezika sporazumijevanje u novome jezičnom kodu, ali pritom se sporazumijevanje ne smije izjednačavati samo s razmjenom informacija i poruka kao što predlaže komunikativni nastavni pristup. Uspjeh u razmjeni poruka ovisi o tome kako poruku shvaća sugovornik koji proizlazi iz drukčijega kulturnog konteksta. Zato je važno znati nadići okvire svoje kulturne ograničenosti i uživiti se u sugovornikovu perspektivu kako bi se dobio uvid u njegovu kulturu. Tek tada pojedinac na temelju jasno artikuliranih i opravdanih kriterija može donositi i negativne i pozitivne prosudbe o vlastitoj i drugim kulturama. U suprotnom, može doći do sukoba.

Kulturni su sukobi posljedica pogriješnih tumačenja, etnocentrizma, stereotipa i predrasuda (Levine i Adelman, 1982.). Sprečavanje je ovih sukoba moguće uz povećanje svijesti o vlastitim stavovima, kao i osjetljivosti na međukulturne razlike. Razvijanje interkulturalne osjetljivosti ne znači gubitak svojega kulturnog identiteta, nego prepoznavanje kulturalnih utjecaja među sobom i među drugima. Interkulturalna je komunikacija komunikacija između pripadnika različitih kultura. Definicija je jednostavna, ali proces je složen. Kulture ne komuniciraju; pojedinci to čine. Svatko ima jedinstveni stil komunikacije, ali kultura određuje opći stil za svoje članove. Teškoće u interkulturalnoj komunikaciji nastaju kada postoji mala ili nikakva svijesti o različitim kulturnim vrijednostima i uvjerenjima. Etnocentrični stavovi mogu dovesti do negativnih sudova o drugim kulturama i kritičnoga odnosa prema pojedincima iz tih kultura. Negativne reakcije nisu uvijek rezultat stvarne interakcije nego fiksnih, unaprijed stvorenih uvjerenja o drugim ljudima. Stereotipi nastaju i razvijaju se iz brojnih izvora kao što su vicevi, udžbenici, filmovi i televizija, a ovjekovječuju netočnosti o vjerskim, rasnim i kulturnim skupinama. Negativni stereotipi dovode do predrasuda odnosno do sumnji, netolerancije ili mržnje prema drugim kulturnim skupinama. Edukacija

i uspostavljanje osobnih odnosa s pojedincima iz različitih vjerskih, kulturnih i rasnih skupina mogli bi biti najbolji način razbijanja stereotipa i predrasuda.

Zanemarivanje kulture u nastavi drugoga i stranoga jezika može uzrokovati da se učenici u dodiru s drugom kulturom osjećaju frustrirano i razočarano umjesto zadovoljno i ponosno (Novak-Milić i Gulešić-Machata, 2006.). Također je moguće da ih izvorni govornici smatraju nepristojnima, neodgojenima, neobrazovanima itd. Dobar nastavnik drugoga i stranoga jezika mora stoga uz visoku jezikoslovnu sposobnost razviti jednako visoku interkulturalnu sposobnost – dobro poznavati kulture, poštivati različitosti među njima te poticati na toleranciju i međusobno razumijevanje. Ponajviše mora znati oslušivati potrebe svojih učenika i biti im spreman pomoći u suočavanju s novom kulturom i eventualnim kulturnim šokom koji je dio svake prilagodbe na novu sredinu.

Na kraju valja napomenuti da obrazovanje koje uključuje interkulturalno razumijevanje zauzima središnje mjesto i u aktivnostima Vijeća Europe poradi promoviranja boljega međusobnog razumijevanja i prihvatanja razlika u multikulturalnim i višejezičnim društvima te bi svaki nastavnik trebao biti upoznat, ne samo s ranije navedenim udžbenikom *Mirrors and windows*, nego i s ostalim materijalima te međunarodne organizacije poput primjerice publikacije *Developing the Intercultural Dimension in Language Teaching: A Practical Introduction for Teachers* u kojoj se mogu pronaći odgovori na često postavljena pitanja te mnoštvo jednostavnih i praktičnih savjeta, a interkulturalnoj sastavnici komunikacijske kompetencije trebalo bi se posvetiti znatno više vremena na svim razinama poučavanja drugoga i stranoga jezika nego što joj se obično posvećuje.

## LITERATURA

- Bagić, T., Vrhovac, Y. (2012), Razvijanje interkulturalne kompetencije hrvatskih srednjoškolaca za vrijeme studijskog boravka u inozemstvu pomoću zadataka etnografskog istraživanja, *Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje*, 14 (2), 417-436.
- Bilić-Štefan, M. (2008), Interkulturalna komunikacijska kompetencija u udžbenicima za engleski jezik u osnovnoj školi, *Odgovne znanosti*, 10 (1), 231-240.
- Bilić-Štefan, M. (2006), Uključivanje interkulturalne komunikacijske kompetencije u poučavanje stranih jezika, *Odgovne znanosti*, 8 (1), 226-231.
- Byram, M. (2006), Developing a Concept of Intercultural Citizenship. U: Alred, G., Byram, M. i Fleming, M. (ur.), *Education for Intercultural*

- Citizenship: Concepts and Comparisons*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., str. 109-129.
- Byram, M. (1997), *Teaching and assessing intercultural communicative*, Clevedon: Multilingual Matter.
- Byram, M., Gribkova, B., Starkey, H. (2002), *Developing the Intercultural Dimension in Language Teaching - A practical introduction for teachers*, Strasbourg: Council of Europe.  
[http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Guide\\_dimintercult\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Guide_dimintercult_EN.pdf)
- Byram, M., Zarate, G. (1994), *Definitions, Objectives and Assessments of Sociocultural Competence*, Strasbourg: Council of Europe.
- Corbett, J. (2003), *An Intercultural Approach to English Language Teaching*, Clevedon: Multilingual Matters.
- Damen, L. (1987), *Culture Learning: The fifth dimension in the language classroom*, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Fantini, A. E. (1995), Introduction: Language, culture, and world view: Exploring the nexus, *International Journal of Intercultural Relations*, 19, 143-153.
- Huber-Kriegler, M., Lázár, I., Strange, J. (2003), *Mirrors and windows: an intercultural communication textbook*, Strasbourg: Council of Europe.  
[http://www.ecml.at/documents/pub123aE2003\\_HuberKriegler.pdf](http://www.ecml.at/documents/pub123aE2003_HuberKriegler.pdf)
- Jelaska, Z. (2005), Jezik, komunikacija i sposobnost: nazivi i bliskoznačnice, *Jezik*, 52 (4), 128-138.
- Lazar, I. (2003), *Incorporating intercultural communicative competence*, Strasbourg: Council of Europe.  
[http://www.ecml.at/documents/pub123bE2003\\_Lazar.pdf](http://www.ecml.at/documents/pub123bE2003_Lazar.pdf)
- Levine, D. R., Adelman, M. B. (1982), *Beyond Language: Intercultural Communication for English as a Second Language*, Prentice-Hall: New Jersey.
- Novak Milić, J. (2006), Međukulturalna kompetencija u nastavi stranoga i drugoga jezika, *Strani jezici*, 35 (3), 269-276.
- Novak-Milić, J., Gulešić-Machata, M. (2006), Međukulturalna kompetencija u nastavi hrvatskoga kao drugoga i stranoga jezika, *Labor*, 1 (1), 69-82.
- Piršl, E. (2005), Verbalna i neverbalna interkulturalna komunikacija. U: Benjak, M. i Požgaj Hadži, V. (ur.), *Bez predrasuda i stereotipa*. Rijeka: Izdavački centar Rijeka, str. 50-90.
- Roberts, C., Byram, M., Barro, A., Jordan, S., Street, B. (2001), *Language Learners as Ethnographers*, Clevedon: Multilingual Matters.
- Saville-Troike, M. (2008), *Introducing Second Language Acquisition*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Vrhovac, Y. (2001), *Govorna komunikacija i interakcija na satu stranoga jezika*, Zagreb: Naklada Ljevak.

*Zajednički europski referentni okvir za jezike: učenje, poučavanje, vrednovanje* (2005), Zagreb: Školska knjiga.

## **INTERCULTURAL COMPONENT OF COMMUNICATION COMPETENCE**

### **ABSTRACT**

*The paper deals with intercultural component of communicative competence. Intercultural ability is often more important than the language when talking about "survival" in another culture and acceptance in society. Since some studies have shown that about 55% of the information was transmitted by the nonverbal way, it is given a brief overview of the verbal and non-verbal intercultural communication. Capabilities that are characterized by intercultural speakers are also specified. The development of intercultural competence in the teaching of second and foreign language is a complex and highly demanding job. The paper presents three approaches for teaching other cultures: a framework (ie. N-API-KEPRA), process and ethnographic approach. In addition is presented a practical intercultural communication textbook *Mirrors and Windows* of the European Centre for Modern Languages in Graz, which offers a description of the numerous intercultural activities and materials for the development of intercultural competence. Finally, it is noted that education that includes intercultural understanding occupies a central place in the activities of the Council of Europe so the teachers should be familiar with the materials and international organizations in which they can find plenty of simple and practical advices as well as answers to frequently asked questions. To intercultural component of communicative competence should be devoted much more time on all levels of teaching second and foreign language than it is usually devoted.*

**KEY WORDS:** *intercultural competence, intercultural speaker, framework, process and ethnographic approach*