

Stručni rad

Rukopis primljen 28. 11. 2012.

Prihvaćen za tisak 10. 5. 2013.

Tanja Salak, Ines Carović*tanjasalak@gmail.com, icarovic@ffzg.hr*

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Hrvatska

Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije

Sažetak

Uspješna međukulturna komunikacija dijelom ovisi i o poznavanju neverbalnih znakova druge kulture. Budući da se lektor hrvatskoga kao inoga jezika često susreće s različitim kulturama, potrebno je da razumije neverbalne znakove različitih kultura, barem kultura svojih učenika. Takva neverbalna pismenost može se staviti u kontekst međukulturne kompetencije koja se definira kao sposobnost uspješnoga i odgovarajućega ponašanja u kulturi domaćina ili kao sposobnost uspješnoga i odgovarajućega ponašanja s pripadnicima drugoga jezika i kulture pod njihovim uvjetima (Fantini, 1995). Osvještavanjem razlika u neverbalnoj komunikaciji postiže se međukulturna kompetencija i kod učenika i kod lektora, izbjegavaju se mogući nesporazumi, a učenici se mogu bolje i brže uklopiti u novu kulturu čiji jezik uče. Neki su neverbalni znakovi univerzalni i naslijeđeni, a većina ih je ipak različita od kulture do kulture pa time i naučena. Rad donosi pregled podjela kultura s obzirom na njihovu neverbalnu komunikaciju.

Ključne riječi: neverbalna pismenost, međukulturalna komunikacija, neverbalna komunikacija, učenje stranog jezika

1. MEĐUKULTURNA KOMPETENCIJA

Međukulturna se kompetencija definira kao sposobnost uspješnoga i odgovarajućega ponašanja u kulturi domaćina (SIT, 2004) ili kao sposobnost uspješnoga i odgovarajućega ponašanja s pripadnicima drugoga jezika i kulture pod njihovim uvjetima. Fantini (1995, prema Novak-Milić i Gulešić-Machata, 2006) navodi da međukulturnu kompetenciju čine ove sastavnice:

- 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 zadovoljavanja potreba;
- četiri dimenzije: znanje, (pozitivni) stavovi, vještine, svijest;
- visoka jezična sposobnost;
- različiti stupnjevi longitudinalnoga i razvojnoga procesa: razvoj jezičnih vještina, stupanj usvojenosti jezika i kulturnih obrazaca te dob, zrelost, svijest o interkulturalnim razlikama.

Međukulturna je kompetencija potrebna svakome tko se susreće s drugom kulturom, dakle i lektoru i učenicima inoga jezika. Kada je riječ o poučavanju jezika kao inoga, poznavanje specifičnosti kulture iz koje učenici dolaze može spriječiti nesporazume i frustracije. Istraživanja pokazuju da su strategije učenja inoga jezika različite od kulture do kulture (Deneme, 2010). Također, konverzacijske prakse mogu biti vrlo različite. Primjerice španjolski studenti teško započinju konverzaciju na stranome jeziku, što se pripisuje općoj nevoljkosti i neugodi Španjolaca da razgovaraju na stranome jeziku (Deneme, 2010). S druge strane Liu (2010) piše o frustracijama lektora engleskoga jezika koji poučavaju kineske studente. Neki su lektori razočarani i frustrirani jer studenti, iako ohrabrivani, nikada ne postavljaju pitanja. Možda do nesporazuma ne bi došlo da su lektori znali kako je u Kini postavljanje pitanja znak nepoštivanja profesora jer upit znači da profesor nije dobro objasnio.

Durant i Shepherd (2009) upozoravaju na metodologiju i ujednačenost budućih istraživanja, ali i na kritičnost postojećih istraživanja međukulturne komunikacije. Lektorima se predlažu i usustavljene metode za studente inoga

jezika, kao što su uključivanje u jezično neutralne rekreacijske programe, odlazak na tržnicu i sl.

Jedan od vidova međukulturne kompetencije je neverbalna pismenost. U tom se kontekstu neverbalna pismenost odnosi na poznavanje neverbalnih znakova svoje kulture i neverbalnih znakova drugih kultura. Neverbalno pismen lektor svjestan je poruke koju njegovi neverbalni znakovi šalju, ali i poruka koje dobiva od svojih učenika. On prepoznaje neverbalne znakove tipične za svoju kulturu i sposoban je o njima razmišljati iz perspektive drugoga te o njima poučiti svoje učenike. Isto tako, on poznaje neverbalne znakove tipične za kulturu svojih učenika, te je tolerantan prema različitim ili njemu neobičnim neverbalnim znakovima.

Ako se o neverbalnoj pismenosti razmišlja kao o jednom od preduvjeta za postizanje međukulturne kompetencije, može se zaključiti da neverbalnom pismenošću postizemo: razvijanje sposobnosti uspostave i održavanja međuljudskih odnosa, razvijanje sposobnosti sporazumijevanja s minimalnim gubitkom ili promjenom značenja, razvijanje otvorenosti i znatiželje, poštivanje različitosti, stjecanje znanja, stvaranje pozitivnih stavova i razvijanje vještina (usporediti s gore navedenim sastavnicama međukulturne kompetencije).

2. PODJELA KULTURA PREMA OSNOVNIM KARAKTERISTIKAMA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Iako je svaka kultura i njezina neverbalna komunikacija specifična na svoj način, kulture se općenito mogu dijeliti prema nekim osnovnim karakteristikama neverbalne komunikacije.

Gudykunst u svojoj knjizi (1998) nudi podjelu na:

- (1) kulture s komunikacijom složenoga konteksta i kulture s komunikacijom jednostavnoga konteksta;
- (2) individualističke i kolektivističke kulture;
- (3) kulture visoke i niske distance moći;
- (4) dominantno muške i dominantno ženske kulture.

Kulture s komunikacijom složenoga konteksta odlikuje komunikacija u kojoj su poruke kodirane na složeniji, teži način, i za dešifriranje poruke nije dovoljno odgonetnuti samo verbalne kodove, nego i neverbalne. Komunikacija jednostavnoga konteksta podrazumijeva eksplicitnije verbalne poruke, pa se govornici više oslanjaju na verbalne nego na neverbalne poruke. Dakle neke kulture općenito više koriste neverbalne kodove, dok se druge kulture u većoj mjeri oslanjaju na verbalne poruke.

Izjava: *Ma ti si najbolji muž na svijetu!* u komunikaciji jednostavnoga konteksta značit će upravo to, dok će u komunikaciji složenoga konteksta moći značiti i potpuno suprotno, ako se uz verbalnu poruku upotrijebi neverbalni znak (preokretanje očima ili sarkastičan ton glasa). Japanska bi se kultura mogla svrstati u kulture složenoga konteksta. Primjerice za pripadnike japanske kulture nije karakteristično eksplicitno odbiti sugovornika. Do nesporazuma može doći pri susretu s kulturama jednostavnoga konteksta, kojima pripadaju zapadne zemlje. To je posebice problematično na poslovnim sastancima, kada pripadnici zapadnih kultura moraju odgonetati znači li japanska ljubaznost i kimanje stvarno slaganje i odobravanje ili je riječ o ljubaznom odbijanju i negodovanju. Kulturama s komunikacijom složenoga konteksta pripada i kineska kultura. O problemima u komunikaciji i shvaćanju što zaista stoji iza *da* ili *ne* u kineskoj kulturi piše Ringo Ma (1996). Yi (2010) također istražuje odnos neverbalnih znakova u kineskoj i američkoj kulturi te objašnjava kinesku suzdržanost, nedirektnost i pridavanje značenja neizrečenome. Kada je riječ o poučavanju jezika, na početku učenja jezika neverbalni znakovi ponajprije podupiru govor i dodatno pojašnjavaju osnovno značenje (podizanje ruke iznad glave da bi se približilo ili objasnilo značenje riječi visok), te se i učenici i lektor obično koriste komunikacijom jednostavnoga konteksta. S napredovanjem u znanju mijenja se i sposobnost razumijevanja neverbalnih poruka, pa se komunikacija jednostavnoga konteksta pretvara u komunikaciju složenoga konteksta. To znači da učenici mogu razumjeti i koristiti različita značenja istih verbalnih poruka s obzirom na različite neverbalne znakove. Primjer za to je prepoznavanje razlika i značenja uzlazne, silazne i ravne intonacije u hrvatskom jeziku za jednostavnu strukturu npr. pozdrava.

Druga je podjela na individualističke i kolektivističke kulture. Individualističke kulture promatraju osobu kao individuu i visoko cijene individualnost, a kolektivističke kulture promatraju osobu kao dio kolektiva i pretpostavljaju kolektiv individui. Kao primjer kolektivističke kulture Hickson i suradnici (2004) navode Kinu koja visoko vrednuje kolektivism. Jedan od načina širenja kolektivne svijesti i ujednačavanja različitosti je i odijevanje, pa za određena zanimanja postoji niz pravila o odijevanju, što dovodi do uniformiranja i kolektivizacije određenih grupa ljudi. Drugi autor, Argyle (1988), kao primjer kolektivističke kulture navodi japansku kulturu. Za Japan je specifično da postoji tipično oblačenje koje označava pripadnost određenoj skupini (npr. studenti) ili nekoj subkulturnoj grupi, pa se čak i gangsteri u Japanu mogu prepoznati po stilu odijevanja. Primjer individualističke

kulture je Kanada. Na nastavi, pri razgovoru sa studentima o odijevanju, jedna je studentica iz Kanade primijetila kako se u Hrvatskoj mladi odijevaju vrlo slično. Ocijenila je to prilično negativno jer je u njezinoj kulturi vrlo važno biti drugačiji od drugih i imati vlastiti stil odijevanja. Kanadska kultura njeguje individualnost, dok hrvatska kultura u nekim aspektima, kao što je odijevanje, naginje kolektivističkim kulturama.

Treća Gudykunstova podjela je na kulture s visokom i niskom distancom moći. Moć jedne osobe očituje se u neverbalnim znakovima inferiorne ili dominantne osobe. Tipično je ponašanje za inferiornu osobu skretanje pogleda, duboki naklon i sl. Suprotno tomu, dominantna osoba prva uspostavlja kontakt, određuje razinu bliskosti i udaljenosti te vodi komunikaciju. Amerikanci su poznati kao kultura u kojoj se moć ne pokazuje određenim neverbalnim kodovima, jer Amerikanci vjeruju da se svi ljudi trebaju tretirati jednako, bez obzira na razlike u statusu. U komunikaciji dominantne i inferiorne osobe u američkoj kulturi ne postoje neverbalni znakovi koji prate i označuju takve odnose dominacije. U komunikaciji dominantne i inferiorne osobe u azijskim kulturama jasno će se pak moći zaključiti kakvi su odnosi moći samo na temelju neverbalnih znakova, jer je riječ o kulturama s visokom distancom moći. Iskustva s nastave to potvrđuju: pripadnici nekih azijskih kultura (kineske, japanske, korejske) imaju veću distancu prema lektoru (koji je u razredu dominantna osoba), dok su neke druge kulture (američka, kanadska, latinoameričke) vrlo neposredne i opuštene u komunikaciji s lektorom. Liu (2010) navodi istraživanje koje su 1994. godine proveli Szalay i suradnici na studentima iz Kine, Tajvana i SAD-a. Proučavali su odnos učenika prema profesorima te izvodili zaključke o kulturnoj uvjetovanosti takva odnosa. Uočili su da Kinezi imaju visoku distancu moći prema profesoru, što se pripisuje njihovoj percepciji profesora kao prenositelja znanja koji ima superiornu ulogu.

Posljednja podjela je na dominantno muške i dominantno ženske kulture. Za dominantno muške kulture tipično je visoko vrednovanje moći i uspjeha te naglašavanje muških i ženskih spolnih uloga. Dominantno muške kulture, primjerice arapske kulture, nemaju mnogo kontakata s djecom drugoga spola i preferiraju istospolna prijateljstva. Dominantno ženske kulture smatraju da su pravila za oba spola jednaka te visoko vrednuju povjerenje, iskrenost i puno pozornosti pridaju kvaliteti života. Wood (2001, prema Hickson i sur., 2004) navodi da se otvara prostor za novi tip kultura koje naziva androgine kulture. One se nalaze negdje na sredini te imaju karakteristike i dominantno muške i dominantno ženske

kulture. Mogli bismo reći da su današnje zapadne zemlje sve više androgine kulture jer i žene i muškarci imaju podjednaka prava, i žene i muškarci imaju pravo na rad i karijeru te podjednako sudjeluju u odgoju djece i kućanskim poslovima. U nastavi su se teme o podjeli poslova na muške i ženske pokazale poticajnim za razgovor i raspravu. Primjećuje se da pripadnici zapadnih kultura nemaju strogu podjelu poslova, dok pripadnici npr. ruske, moldavske i korejske kulture često jasno odvajaju poslove na muške i ženske, što nas može uputiti na zaključak kojim kulturama iz navedene podjele pripadaju.

Argyle (1988) navodi međukulturne studije koje su različitim istraživanjima iznjedrile podjelu na:

(5) kontaktne i nekontaktne kulture.

Još pedesetih, Hall (1959, prema Argyle, 1988) je uočio da Arapi jedan drugome stoje bliže nego Amerikanci. To je potvrđeno i u kasnijim studijama. Rijavec i Miljković (2002) također navode da Arapi održavaju malu udaljenost, više su usmjereni prema sugovorniku, više uspostavljaju kontakt očima te više i glasnije govore. Na temelju ovakvih kriterija kulture se dijele na kontaktne i nekontaktne. Iako se Arapi svrstavaju u kontaktne kulture, potrebno je imati na umu da se tom podjelom možda ponajprije misli na odnos među muškarcima (često se muški prijatelji drže za ruke dok hodaju ulicom), a čini se da se ne bi odnosilo na muško-ženske odnose. Kontaktnim kulturama također pripadaju stanovnici zemalja Latinske Amerike i Južne Europe. Nekontaktnim kulturama pripadaju stanovnici Azije, Indiji i Pakistanci i stanovnici zemalja Sjeverne Europe. Njihove su karakteristike suprotne od karakteristika kontaktnih kultura jer održavaju veću udaljenost, manje su usmjereni prema sugovorniku (položajem tijela zatvaraju kut veći od 90°), manji je kontakt očima te govore manje i tiše. Učenici hrvatskoga kao inoga jezika, pripadnici latinoameričkih kultura, često se međusobno grle i ljube pri susretu, što je za pripadnike ostalih kultura neobično, iako često nakon nekog vremena takvo ponašanje postane karakteristično za sve učenike u grupi, čak i za pripadnike nekontaktnih kultura.

U svakoj kulturi pripadnici vrlo rano usvajaju pravila koja se tiču poštovanja vremena. Obično se tih pravila pripadnici kulture drže nesvjesno i imaju jasnu percepciju što je prikladno, a što neprikladno za određeno vrijeme. Hall (1976, prema Hickson i sur., 2004) dijeli kulture na:

(6) monokroničke i polikroničke.

Monokroničko je vrijeme naučeno i arbitrarno. Monokroničke kulture kontrolirane su vremenom, i važno je za svaki posao ili događaj imati unaprijed utvrđeno vrijeme. Polikroničke kulture nisu toliko ograničene vremenom, i spremne su obaviti više stvari u istom terminu ili spontano. Američka kultura je izrazito monokronička, voli postaviti termin ili vremenski rok za svaku priliku, vrijeme kontrolira aktivnosti i aktivnosti se obavljaju jedna po jedna. O tome svjedoči i američka izreka *Time is money (Vrijeme je novac)*. Američka kultura cijeni određivanje rokova i ne voli kada se govori da će se nešto riješiti kad-tad (što je tipično za polikroničke kulture). Zbog toga se Amerikanci i pripadnici monokroničkih kultura uvijek čine kao da su u utrci s vremenom, dok su polikroničke kulture opuštenije i fleksibilnije. Polikroničke kulture će nametati manje vremenskih ograničenja, pa postoji mogućnost da neće poštovati vremenska ograničenja koja postavljaju monokroničke kulture, što može dovesti do nesporazuma i stvaranja stereotipa. Kirch (1979) navodi jednostavan način kako razaznati je li riječ o monokroničkoj ili polikroničkoj kulturi: kašnjenje vlakova. Kulture koje imaju vrlo točne vlakove monokroničke su kulture (Njemačka, Švicarska, Japan). Kasni li vlak, te koliko kasni, dobar je znak hoće li i koliko kasniti i pripadnik iste kulture.

Lektori već na prvom satu nastave s novom grupom polaznika tečaja hrvatskoga jezika objašnjavaju da se vrijeme početka i kraja nastave mora poštovati, te da se kašnjenje ne tolerira. Ukoliko lektor ne upozori polaznike, moguće je da će neki polaznici redovito kasniti, jer je u njihovoj kulturi kašnjenje prihvatljivo i uobičajeno.

3. (NE)UNIVERZALNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Kada bi neverbalna komunikacija bila univerzalna i jednaka u svim kulturama, vjerojatno ne bi bila toliko zanimljiva kao predmet istraživanja. Pease (2002) ističe da ipak postoje neki dijelovi neverbalne komunikacije koji su univerzalni. Stručnjaci za neverbalnu komunikaciju slažu se da je neverbalna komunikacija dijelom naslijeđena, a dijelom naučena. Ono što je naslijeđeno je i univerzalno, a ono što je naučeno različito je od kulture do kulture.

Ekman (1969, prema Pease i Pease, 2008) je izveo pokus na ispitanicima iz dvadeset jedne kulture. Prikazivao im je slike ljudi koji su izražavali osjećaje sreće, srdžbe, straha, tuge, gađenja i iznenađenja. Svi su ispitanici vrlo dobro prepoznali

sve emocije, te je Ekman zaključio da je ovih šest emocija univerzalno. Osjećaji sreće, srdžbe, straha, tuge, gađenja i iznenađenja izražavaju se facijalnom ekspresijom u većini kultura gotovo jednako. Ipak, Argyle (1988) navodi da svaka kultura ima vlastita pravila izražavanja emocija (engl. *display rules*), i u tome mogu postojati velike razlike. Osmijeh, vrlo čest u Americi kao znak prijateljstva i dobre volje, u nekim azijskim zemljama ostavlja dojam neozbiljnosti ili čak gluposti, pa se rijetko koristi.

Većina teoretičara smatra da su facijalne ekspresije više-manje univerzalne, dok su geste većinom naučene i različite u različitim kulturama (Rot, 1982). Argyle (1988) je popisao geste koje se mogu smatrati univerzalnim: slijeganje ramenima, pokazivanje prstom, kimanje glavom, pljeskanje rukama, znak za zaustavljanje, palac dolje, ruke ispod glave kao znak spavanja, tapšanje, pokazivanje vala, pokazivanje visine djeteta ispruženom rukom i ocrtavanje ženskog tijela. Ostale su geste većinom različite od kulture do kulture, i dobro je upoznati značenje određenih gesta da bi se izbjegao nesporazum. Ipak, potreban je oprez, jer iste geste nemaju svagdje isto značenje. Primjerice u Bugarskoj i Grčkoj kimanje glavom gore-dolje znak je za *ne*, a kimanje glavom lijevo-desno znak za *da*, potpuno suprotno nego u većini kultura. Dobro je osvijestiti i naučiti ovakve razlike, pogotovo ako lektor u grupi ima pripadnike grčke i bugarske kulture. Na nastavi može doći do nesporazuma, primjerice učenik iz Bugarske je prateći nastavu kimao glavom lijevo-desno, što je lektor shvatio kao znak za neslaganje. U razgovoru se utvrdilo da je riječ o lektorovu nepoznavanju značenja tog neverbalnog znaka u bugarskoj kulturi, ali i učenikovu nepoznavanju značenja tog znaka u hrvatskoj kulturi. Geste koje se isto izvode, a različito znače možemo nazvati neverbalnim lažnim prijateljima.

4. RAZLIČITI NEVERBALNI ZNAKOVI U RAZLIČITIM KULTURAMA

4.1. Proksemija

Hall (1986, prema Hickson i sur., 2006) je podijelio prostor među osobama u komunikaciji. Prilikom podjele prostora na umu je imao sugovornike iz SAD-a, dakle tipičnu prostornu udaljenost među Amerikancima. Ipak, ova podjela je široko prihvaćena među teoretičarima, pa se može pronaći i u drugoj literaturi. Npr. Jing (2010) istražuje razliku između kineske kulture i kultura u kojima se govori engleski, i objašnjava kako prostor između govornika djeluje na njihove osjećaje,

prosudbe i ponašanje. Pease i Pease (2008) navode da je ta podjela tipična za pripadnike srednje klase iz predgrađa Australije, Novog Zelanda, Velike Britanije, Sjeverne Amerike, Sjeverne Europe, Kanade i mjesta na kojima se udomaćila zapadnjačka kultura. Oba autora prostor dijele na intimni, osobni, socijalni i javni prostor. Intimni je prostor (udaljenost od 0 do 45 centimetara) prostor u koji mogu ući samo najbliže osobe, kao što su partner i obitelj. Osobni je prostor (udaljenost između 45 centimetara i 1,2 metra) udaljenost koju održavamo s bliskim osobama kao što su prijatelji. Socijalni je prostor (udaljenost između 1,2 metra i 3,5 metara) udaljenost koju imamo s poslovnim suradnicima i nepoznatim ljudima, a javni prostor (više od 3,5 metara) je udaljenost koju ima govornik od publike. Kod poučavanja hrvatskoga kao inoga jezika lektor s učenicima održava socijalni prostor onda kada je za svojim stolom, iako je ta udaljenost nerijetko i manja. Naravno, udaljenost se mijenja, jer lektor često šeta po razredu, približava se učenicima i provjerava kako napreduju. Usto, važno je napomenuti da se u učionicama primjenjuje raspored klupa u slovo U. Time su učenici više usmjereni jedni na druge, a lektor može ulaziti u prazan prostor i komunicirati sa svima.

Prostorne udaljenosti među sugovornicima ipak nisu univerzalne i ovise o kulturi, klasi, gustoći naseljenosti mjesta, statusu i situaciji. Cook (1970, prema Argyle, 1988) je proveo istraživanje u SAD-u i Velikoj Britaniji kojim je uočio da prostorna udaljenost ovisi o situaciji u kojoj se sugovornici nalaze. Promatrao je kako se sugovornici ponašaju u *pubu* i u restoranu. Uočio je da dvoje ljudi u *pubu* preferira sjediti jedan do drugoga tako da su im leđa okrenuta prema zidu, a u restoranu sjede jedan nasuprot drugome. Uz to, primijetio je da ljudi održavaju veću udaljenost kada sjede nego kada stoje.

Neki autori smatraju da prostorna udaljenost među sugovornicima ovisi i o veličini prostora u kojem sugovornici žive (kuća ili stan), no svi se slažu da su pravila o prostornoj udaljenosti naučena. Pease i Pease (2008) čak navode podatak da djeca pravila o udaljenosti nauče do svoje dvanaeste godine.

U nastavi hrvatskoga može se navesti mnogo primjera koji pokazuju različito poimanje ugodne udaljenosti među govornicima – npr. slučaj razgovora Britanca i Argentinca u kojem se Argentinac približavao Britancu dok se ovaj povlačio korak po korak sve dok nije došao do zida, ili slučaj kada je Južnoamerikanac stavio svoje knjige na dio bilježnice koja je pripadala Filipincu, na što je Filipinac negodovao i rekao da je to neprihvatljivo u njegovoj kulturi. Zgodan primjer je i zajedničko fotografiranje grupe učenika koji uče strani jezik. Na fotografiji se mogu vidjeti

učenici koji su na hrpi i zbijeni jedan do drugoga te učenici oko kojih uvijek ima mjesta.

4.2. Dodirivanje

Dodirivanje je tipično za kontaktne kulture. Pripadnici kontaktne kulture međusobno se više dodiruju, dok se pripadnici nekontaktne kulture dodiruju manje i ne vole kad ih se dodiruje, budući da na to nisu naviknuti. Iako je dodirivanje ulazak u intimni prostor i podrazumijeva veliku bliskost među sugovornicima, Pease i Pease (2008) navode da postoje dva područja tijela koja se mogu smatrati javnima – lakat i ruka. To su dijelovi tijela koje mogu dodirnuti i potpuni stranci, a da se ne izazove neugodan osjećaj. Štoviše, istraživanja su pokazala da ispitanici koje je dodirnula nepoznata osoba (npr. knjižničarka u knjižnici pri posudbi knjige) imaju pozitivan stav o toj osobi i bolje je pamte.

Neill (1994) dijeli dodire učenika i profesora na slučajne i namjerne. Dodiri se najčešće doživljavaju kao prijateljski oblik komunikacije. Odrasle se osobe razlikuju od djece u dodirivanju jer imaju naučene i svjesne obrasce ponašanja, a zadiranje u osobni prostor, dodir, kao i isticanje ili stajanje iznad druge osobe, doživljavaju kao posebnu dominaciju, posebno muškarci, dok žene takvu ponašanja pripisuju prije seksualnu nego dominantnu dimenziju. Zato lektor treba biti oprezan u heterogenoj skupini učenika da se ne bi izložio opasnosti da privuče neprimjerenu pozornost svojih učenika. Slučajni su dodiri između lekora i učenika rijetki, dok se namjerni dodiri ne prakticiraju, osim ako je riječ o neuobičajenoj situaciji (tješnju učenika ili čestitanju). Ipak, često se razvije bliskost između učenika i lekora, pa ponekad učenici svoju bliskost izražavaju dodirivanjem lekora. To je ipak nešto češće za pripadnike kontaktnih kultura, primjerice za pripadnike latinoameričkih kultura koji nakon nekog vremena zagrljajem pozdravljaju i kolege učenike i lekora.

4.3. Paralingvistički znakovi

Argyle (1988) objašnjava da je za kontaktne kulture karakteristično i glasno govorenje. Arapi glasno govore i to drugim kulturama često djeluje vrlo agresivno i nametljivo. Arapi ne smatraju da je glasno govorenje agresivno, štoviše, smatraju da je to znak iskrenosti. Za sve je kulture specifično mijenjanje glasa ovisno o situaciji, no to je ipak nešto izraženije u Japanu. Naime, u Japanu se glas mijenja ovisno o spolu i statusu osobe koja je sugovornik, a uočeno je čak osam različitih tonova glasa koje Japanci koriste. I naglasak je često važan indikator klasne pripadnosti, posebice

u Britaniji, gdje više klase govore jasnije, dostatnije i bliže standardnom izgovoru (engl. RP, *Received Pronunciation*). Istraživanja su pokazala da djeca srednje klase u američkim školama više reagiraju na neverbalne znakove kao što je pozitivan ton glasa, dok djeca više klase više reagiraju na verbalne poruke odobravanja. Iz toga su neki teoretičari zaključili da srednja klasa općenito koristi više neverbalnih znakova.

Na nastavi hrvatskoga kao inoga jezika pripadnici nekontaktnih kultura, primjerice Kinezi, Korejci i Japanci, obično su puno tiši od ostalih učenika, te lektori hrvatskoga potiču takve učenika na glasniji govor zbog verifikacije gramatičkih oblika ili izgovora pojedinih glasova, ali i zbog prilagodbe hrvatskom intenzitetu govora koji je glasniji od kineskoga, korejskoga ili japanskoga. Pripadnici kontaktnih kultura, s druge strane, često znaju dominirati u konverzaciji u razredu te biti vrlo glasni.

4.4. Mimika

Jedna od karakteristika kontaktnih kultura je i kontakt očima. Prema istraživanjima (Argyle, 1988), pripadnici kontaktne kulture više i dulje gledaju u sugovornike. Istraživanja koja Argyle navodi pokazala su da pripadnici kontaktne kulture (Arapi, Latinoamerikanci i južni Europljani) više gledaju u sugovornika nego pripadnici nekontaktnih kulture. Ponekad je za nekontaktnih kultura dug kontakt očima neprihvatljiv i nepristojan te ga poistovjećuju s buljenjem. Za razliku od njih, kontaktne kulture kontakt očima doživljavaju kao znak uvažavanja, slušanja i prihvaćanja. Poznato je da Grci i Arapi inzistiraju na kontaktu očima i vrlo su zbunjeni i nesigurni kada sugovornik počne izbjegavati kontakt. Japanci su, s druge strane, poznati po tome da izbjegavaju kontakt očima jer ga smatraju drskim i nasrtljivim. Zato Japanci često gledaju u vrat sugovornika, a ne u oči.

Jedna korejska poslovice kaže: *Čovjek koji se puno smiješi nije pravi čovjek*. To je razlog zašto se Korejci rijetko smiješe pa ih drugi često doživljavaju kao hladne i neljubazne. Za razliku od toga Amerikanci se puno smiješe jer smatraju da tako šalju poruku prijateljstva i dobre volje. U nekim azijskim zemljama smiješak nije predviđen za svakoga i smatra se da previše osmjehivanja šalje poruku neozbiljnosti ili gluposti. Općenito neke kulture više, a neke manje zadržavaju emocije.

Argyle (1988) smatra da se može govoriti o različitoj ekspresivnosti u različitim kulturama. Arapi, Talijani, Grci i Afroamerikanci su ekspresivni, tj. u velikoj mjeri pokazuju i pozitivne i negativne emocije, što se očituje u facijalnoj ekspresiji, povisivanju tona glasa, mahanju rukama. Japanci drže emocije u sebi i za njih je

tipičan neutralan osmijeh koji druge kulture često pogrešno tumače. Samuraji su smatrali da pravi muškarac ne smije pokazivati emocije, i to je vjerojatno razlog zašto Japanci i danas visoko cijene nepokazivanje emocija. Japanskom neutralnom osmijehu slična je engleska ukočena gornja usna. Pease i Pease (2008) objašnjavaju da je engleska ukočena gornja usna skupljanje usnica da bi se kontroliralo lice, a pokazivanje emocija svelo na minimum. Ovu je gestu uveo Henrik VIII., i u šesnaestom je stoljeću bila vrlo popularna kao znak superiornosti. Danas se Englezi njome služe kad se osjećaju zastrašeni superiornijima od sebe.

U nastavi hrvatskoga kao inoga jezika pokazalo se da latinoameričke i američke kulture imaju izraženiju ekspresiju, dok su istočnjačke kulture suzdržanije (npr. Kinezi, Japanci, Korejci).

4.5. Geste

Pozdravljanje je vrlo različito od kulture do kulture. Argyle navodi da je jedan od egzotičnih načina pozdravljanja pozdrav *poussi-poussi* karakterističan za narod Mossi (zapadna Afrika). *Poussi-poussi* se izvodi za pozdravljanje vođe, a sastoji se od lijeganja na pod, udaranja čelom o prašinu te udaranja laktovima o pod.

Postoje neki neverbalni znakovi koji su dio većine pozdrava: blizina, usmjerenost, kontakt očima, osmijeh, podizanje obrva, tjelesni kontakt (uključujući i nekontaktne kulture), pokazivanje dlana ili rukovanje, kimanje glavom.

Rukovanje je često jedna od komponenata pozdrava. Postoji mnogo razlika u načinu rukovanja (Pease i Pease, 2008). Neke kulture ruku protresu mnogo puta (Amerikanci), a neki samo jednom (Nijemci, Francuzi). Za neke je kulture tipično zadržavanje ruke u ruci i nakon rukovanja (Indijci, Azijci i Arapi). Neke kulture cijene čvrst stisak ruke (zapadnjačke kulture), dok neke kulture cijene nježan i mekan stisak ruke (arapska kultura). U nekim kulturama pozdravljanje se sastoji od rukovanja i poljupca ili samo od poljupca. Broj poljubaca može biti dva, tri ili četiri, a neke kulture, npr. Australci, Novozelandski i Amerikanci, ne prakticiraju pozdrav poljupcem. Poljubac se obično koristi pri susretu bliskih prijatelja, i to najčešće žena, a često se izbjegava između muškarca i žene ili muškarca i muškarca. Na nastavi, točnije na dodjeli diploma, pokazalo se da učenici različito reagiraju na rukovanje i ljubljenje u funkciji čestitanja koje je u hrvatskoj kulturi uobičajeno. Potrebno je takve obrasce unaprijed objasniti i najaviti da ne bi došlo do neugodne situacije, npr. Japanci se naklone, a lektor pruža ruku.

5. PROBLEMI U MEĐUKULTURNOJ KOMUNIKACIJI

Budući da neverbalna komunikacija nije univerzalna i razlikuje se u različitim kulturama, potrebno je upozoriti na aspekte neverbalne komunikacije koji mogu prouzročiti nesporazum.

- Pripadnici kontaktne kulture često se s pripadnicima nekontaktne kulture mogu osjećati odbijeno jer im uzmiču, izbjegavaju pogled i dodir. Pripadnici nekontaktne kulture mogu se osjećati pomalo zastrašeno ili napadnuto kada im se pripadnici kontaktne kulture previše približuju, dodiruju ih i dugo gledaju u njih.
- Kulture koje su ekspresivnije, tj. kulture koje više izražavaju svoje emocije često će se doživjeti kao agresivne ili nasrtljive (primjerice Talijani koji glasno govore i mašu rukama), a kulture koje ne izražavaju svoje emocije djelovat će hladno i rezervirano (primjerice Japanci koji pokušavaju zadržati neutralan smiješak bez obzira na emocije).
- Do nesporazuma može doći upotrebom nekih gesta koje u različitim kulturama imaju različito značenje, tzv. neverbalnih lažnih prijatelja. Primjerice kažiprst i palac spojeni u krug će u Europi i Sjevernoj Americi značiti OK, a u Turskoj i na Mediteranu tjelesni otvor ili oznaku za homoseksualca.
- Neke kulture traže povratnu informaciju u vidu kimanja glavom ili kontakta očima. Druge kulture izbjegavaju kontakt očima. Primjerice Japanci zadržavaju neutralan smiješak i kimaju tijekom nečijeg govora. Druga strana to može interpretirati kao slaganje, ali riječ je o slušanju (kimanje je znak slušanja i razumijevanja). Također, Japanci nikada neće osobu odbiti eksplicitno, već će svoje odbijanje nastojati što više ublažiti riječima.
- Kulture se mogu pogrešno okarakterizirati i na temelju vremena. Monokroničke će kulture zahtijevati rokove i dogovarati termine, poslove će obavljati u zadanim rokovima, a polikroničke će kulture biti fleksibilnije što se rokova i termina tiče, često im neće pridavati veliku važnost, što nije znak njihove lijenosti i nemarnosti.

6. ZAKLJUČAK

U današnjem svijetu, gdje su dodiri različitih kultura sve češći, potrebno je razvijati međukulturnu kompetenciju, tj. sposobnost uspješne međukulturne komunikacije.

Potrebno je imati na umu da je komunikacija složen proces koji uključuje verbalne i neverbalne elemente, jer su obje skupine elemenata neraskidivo povezane s kulturom (Hayes, 1972, prema Kirch, 1979). Dakle uspješnost međukulturne komunikacije ovisi i o neverbalnoj pismenosti, o poznavanju neverbalnih znakova druge kulture te o osvještenosti neverbalnih znakova vlastite kulture.

Osim što se informiranjem o kulturi učenika mogu izbjeći nesporazumi u učionici, potrebno je da se i učenici informiraju o kulturi zemlje domaćina. Učenicima strancima su saznanja o kulturi domaćina potrebna kako bi što prije upoznali i razumjeli novu kulturu te kako bi se što brže i bolje uklopili.

U učionici se često potiče razgovor o kulturnim razlikama. Obično pripadnici drugih kultura komentiraju specifičnosti hrvatske kulture i uspoređuju je sa svojom kulturom. Ponekad se tako unaprijed mogu izbjeći mnogi nesporazumi, a učenike se neizravno može poučiti što je prihvatljivo ili neprihvatljivo u kulturi zemlje domaćina (primjerice kašnjenje). Usto, razgovor o kulturnim razlikama može i polaznicima i lektoru omogućiti uvid u specifičnosti drugih kultura. Takva saznanja imaju svakodnevnu praktičnu korist, no više od toga, razvijaju toleranciju i razumijevanje te jače povezuju pripadnike različitih kultura, pa upravo razlike postaju sredstvo povezivanja.

REFERENCIJE

- Argyle, M.** (1988). *Bodily Communication*. London i New York: Methuen & Co. Ltd.
- Deneme, S.** (2010). Cross-cultural differences in language learning strategy preferences: A comparative study. *The International Journal – Language Society and Culture* 31, 81–89.
- Durant, A., Shepherd, I.** (2009). ‘Culture’ and ‘communication’ in intercultural communication. *European Journal of English Studies* 13, 2, 147–162.
- Fantini, A. E.** (1995). Introduction: Language, culture, and world view: Exploring the nexus. *International Journal of Intercultural Relations* 19, 143–153.
- Gudykunst, W. B.** (1998). *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hickson, M. III, Stacks, D. W., Moore, N.-J.** (2004). *Nonverbal Communication: Studies and Applications* (Fourth Edition). LA: Roxbury Publishing Company.
- Jing, C.** (2010). Views on space and intercultural communication. *US-China Foreign Language* 8, 9, 20–25.
-

-
- Kirch, M. S.** (1979). Non-verbal communication across cultures. *The Modern Language Journal* 63, 8, 416–423.
- Liu, S.** (2010). Teaching English in China: Conflicts and expectations. *The International Journal – Language Society and Culture* 31, 90–97.
- Ma, R.** (1996). Saying "yes" for "no" and "no" for "yes": A Chinese rule. *Journal of Pragmatics* 25, 257–266.
- Neill, S.** (1994). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa.
- Novak-Milić, J., Gulešić-Machata, M.** (2006). Međukulturna kompetencija u nastavi hrvatskoga kao drugoga i stranoga jezika. *Lahor* I, 1, 69–82.
- Pease, A.** (2002). *Govor tijela*. Zagreb: AGM.
- Pease, A., Pease, B.** (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Rijavec, M., Miljković, D.** (2002). *Neverbalna komunikacija. Jezik koji svi govorimo*. Zagreb: Vern.
- Rot, N.** (1982). *Znakovi i značenja*. Beograd: Nolit.
- SIT — *School for International Training* (2004). *Communicative Activities for the Language Classroom*. School for International Training, Brattleboro, Vermont: Center for Intercultural Programs.
- Yi, T.** (2010). A comparison between Chinese and Western interpersonal communication patterns: An intercultural perspective. *US-China Foreign Language* 8, 9, 14–19.
-

Tanja Salak, Ines Carović

tanjasalak@gmail.com, icarovic@ffzg.hr

Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb
Croatia

Non-verbal literacy as a component of intercultural competence

Summary

Successful intercultural communication is partly dependent on knowing non-verbal signs of other cultures. Since a lector of Croatian as a foreign or a second language is often with students from different cultural backgrounds, it is necessary for the lector to understand non-verbal signs of his or her students. The non-verbal literacy can be placed in the context of intercultural competence, which is defined as the ability of successful and corresponding behavior in one's own culture or as the ability of successful and corresponding behavior with members of different cultural backgrounds. The awareness of cross-cultural differences in non-verbal communication is helping to achieve intercultural competence of the lector and his or her students. Thus, possible misunderstandings are avoided and students are able to embrace a new culture more successfully. Some non-verbal signs are universal and inherited, while most of them are different from culture to culture and learned. This paper brings a review of classifications of cultures according to their non-verbal communication.

Key words: non-verbal literacy, intercultural communication, non-verbal communication, foreign language learning
