

Оригинални научни рад
УДК: 81'92
316.7:159.925
DOI: 10.5937/zrffp52-33723

УЛОГА НЕВЕРБАЛНИХ КОДОВА У ИНТЕРКУЛТУРАЛНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ

Наташа М. БАКИЋ МИРИЋ¹

Анита В. ЈАНКОВИЋ²

Универзитет у Приштини са привременим седиштем у Косовској Митровици
Филозофски факултет
Катедра за енглески језик и књижевност

¹ natasa.bakic.miric@pr.ac.rs

² anita.jankovic@pr.ac.rs

Рад примљен: 30. 8. 2021.
Рад прихваћен: 28. 3. 2022.

УЛОГА НЕВЕРБАЛНИХ КОДОВА У ИНТЕРКУЛТУРАЛНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ³

Кључне речи:
невербална
комуникација;
интеркултурална
комуникација;
невербални
кодови;
културолошки
простор.

Сажетак. Невербална комуникација као једна од најважнијих претпоставки комуникативне компетенције сваког појединца представља и интегрални део интеркултуралне комуникације, односно комуникације између људи који долазе из различитих култура. Иако је језик ефикасно средство за преношење информација, у процесу комуникације поред вербалних порука преносе се и скривене поруке путем невербалних кодова. Невербални кодови се уче у различитим културолошким просторима и самим тим се разликују од културе до културе. Разумевање невербалних кодова је, стога, кључан фактор у процесу комуникације, како интракултурално тако и интеркултурално. Имајући у виду да се невербални кодови културолошки разликују, у раду је анализирана њихова улога у интеркултуралној комуникацији, њихова универзалност и класификација кроз примере.

³ Ово истраживање подржало је Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије (Уговор бр. 451-03-68/2022-14/200184).

Увод

Самовар, Портер, Макданијел и Рој дефинишу невербалну комуникацију као комуникацију која „укључује све оне невербалне подстицаје које генерише пошиљалац поруке из свог културолошког простора⁴ који садрже потенцијално вредно значење и за пошиљаоца и примаоца“ (Samovar et al., 2017, стр. 297). Сходно томе, у вербалној комуникацији људи свесно траже речи (симболе) којима шаљу одговарајућу поруку док се невербалне поруке (сигнали; кодови) шаљу потпуно несвесно и прате вербалне поруке. На пример, ако сте некоме рекли да је оно што тај неко предлаже лоша идеја, можда ћете одмахивати главом, одрично окретати главу с једне на другу страну док изговарате реч „не“. Нулиер (Neulier, 2021, стр. 260–265) сматра да покрети и речи имају слично значење и невербални код⁵ којим то саопштавате може једноставно поновити вербални (на пример машете збогом док изговарате „збогом“). Међутим, невербални кодови могу бити у супротности са вербалним, на пример када особа има тужан израз лица, али каже: „Не, не осећам се тужно“. Невербални кодови могу и заменити вербалне, на пример, махање за збогом без пратеће вербалне комуникације. Исто тако, невербални кодови могу допунити вербалне, рецимо кад неко каже „волим те“ док грли особу или пак још више нагласити вербалну поруку, као када неко каже: „Мрзим те!“ ударајући ногама о под. Коначно, невербални кодови могу да употпуне вербалну комуникацију, на пример, климање главом као знак сагласности, чиме се саговорнику сигнализира да настави разговор. Због тога је Мехрабиан (у: Samovar et al., 2017) у својој студији из 1982. године навео да се током комуникације само 7% значења

⁴ Културолошки простор представља друштвени и културолошки контекст у коме се формира идентитет особе: где живи и где одраста (дакле не само физички већ и ментално).

⁵ Невербални кодови представљају канале кроз које се шаљу поруке током невербалне комуникације. У невербалне кодове спадају: гестикулација, покрети очију, држање тела, изрази лица, перцепција времена, парајезик и тишина.

преноси речима док се 93% значења преноси невербалним сигналимa, и то 38% гласом и 55% лицем.

Интересантно је напоменути да, иако се вербална и невербална комуникација разликују, људи више обраћају пажњу на невербалну комуникацију јер је спонтанија (а самим тим и несвесна) и понекад се њоме боље преноси порука. Дакле, невербална комуникација је (иако спонтана) повезана са вербалном комуникацијом која је карактеристична за сваки културолошки простор, док се правила која се односе на невербалну комуникацију не подучавају усмено као вербална комуникација већ посматрањем и боравком у одређеном културолошком простору, а то значи да невербално понашање, иако несвесно, заправо показује дубоке културолошке вредности (Kim, 2001).

У интеркултуралном контексту, невербална комуникација представља веома важан сегмент интеркултуралних интеракција између људи који живе у другачијим културолошким просторима, њиховог начина комуникације, понашања и погледа на свет. Људи заправо нису ни свесни сопственог невербалног понашања док не почну да комуницирају на интеркултуралном нивоу где сваки вербални и/или невербални код има другачије значење за људе који долазе из других култура.

По Мартин и Накајама (Martin & Nakayama, 2018, стр. 270), да би људи једноставније разумели интеркултуралну невербалну комуникацију требало би узети у обзир теорију нарушавања очекивања (енгл. *expectancy violation theory*). По овој теорији људи имају (углавном подсвесна) очекивања о невербалној комуникацији других људи у одређеним ситуацијама. На пример, ако се особа А свесно осмехне особи Б или јој пак додирује руку дужи временски период током комуникације, то би особу Б навело да помисли да особа А са њом флертује (иако то није била намера) јер несвесно невербално понашање особе А шаље безброј порука кроз невербалне кодове које некада могу бити и увредљиве. Уколико овакво понашање протумачимо негативно, на особу А ћемо гледати негативно. Међутим, ако овакво невербално понашање протумачимо позитивно тако ћемо и гледати на особу А. Будући да се невербална комуникација одвија на подсвесном нивоу, Бургон, Гуеро и Флојд (Burgoon et al., 2010) сматрају да позитиван или негативан став према некој особи може бити последица нарушавања наших очекивања, а да тога нисмо ни свесни.

Универзалности невербалне интеркултуралне комуникације

По Мартин и Накајама (Martin & Nakayama, 2018, стр. 271–273), истраживања која су спроведена о универзалности невербалне комуникације усредсређена су на четири области:

1. Веза између људског понашања и понашања примата (посебно шимпанзи) – иако је људска невербална комуникација далеко сложенија, шимпанзе и људи имају неке заједничке невербалне кодове. На пример, дизање обрве и окретање длана нагоре као знак за „дај ми“.

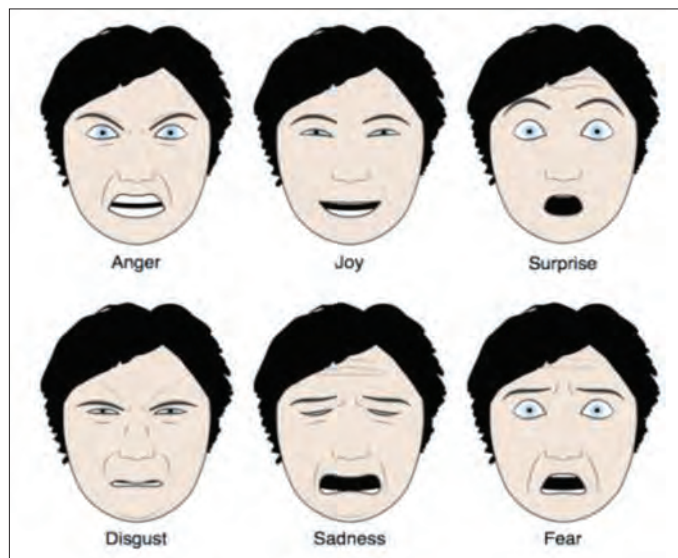
2. Невербална комуникација деце која су слепа – приликом упоређивања израза лица код слепе или глуве деце са другом децом научници су увидели многе сличности. Иако слепа деца нису могла да виде изразе лица здраве деце да би их опонашала она су правила исте изразе лица у појединим ситуацијама, што свакако указује да постоји урођена генетска основа за одређено понашање.

3. Изрази лица – скорија истраживања показала су да људи широм света имају универзалне изразе лица којима изражавају базичне емоције под скраћеницом ТБГСИИС (енгл. *SADFISH*): туга, бес, гнушање, страх, интересовање, изненађење и срећа (Слика 1). Оне су културолошки повезане и уче се у култури тј. културолошком простору у коме су људи рођени и у коме су одрасли (Andersen et al., 2002).

4. Универзалност невербалног понашања у социјалним оквирима – невербална комуникација испуњава универзалне људске социјалне потребе као што су повезаност и људски односи. На пример, смех није само позитивна невербална порука о емотивном стању пошиљаоца већ је и порука другима да би пошиљаоца требало да виде да позитиван начин.

Јант (Jandt, 2021, стр. 121–123) сматра да се већина научника сложила да културе дефинишу правила када и како се користе невербални кодови сугеришући да постоји универзални невербални кодекс понашања у различитим културама, попут беса и среће, те да постоји генетска или биолошка основа која омогућава да сви људи показују базичне емоције на исти начин. Заправо, први је Дарвин (у: Jandt, 2021) рекао да су се ове емоције развиле јер су омогућиле људима да одмах препознају разлику између странаца који су пријатељски расположени и оних који то нису.

У том контексту, Боуман (Bowman, 2021, стр. 20–25) износи пет карактеристика невербалне комуникације, које би се такође могле сматрати универзалним у различитим културама: 1) исти делови тела користе се за невербалне изразе (прсти, шаке, руке, очи, глава, стопала); 2) невербални кодови се користе за преношење сличних информација, емоција, вредности и уверења; 3) невербалне поруке прате вербалну комуникацију и користе се у ритуалима и уметности; 4) мотиви за употребу невербалних кодова слични су у различитим културама (на пример, када је вербална комуникација неизводљива); 5) невербалне поруке се користе да би се лакше увиделе и препознале сличности које постоје између култура.



Слика 1. Шест универзалних израза лица⁶ (*anger* (бес); *joy* (срећа); *surprise* (изненађење); *disgust* (гађење); *sadness* (туга); *fear* (страх)).

Дакле, иако Боуман (Bowman, 2021) сматра да поједини невербални кодови могу бити универзални у културама, Лустиг и Костер (Lustig & Koester, 2018, стр. 150) наводе да се значења и тумачења невербалних кодова ипак културолошки разликују и то на три начина:

1. Културе се разликују у невербалном понашању; покрети тела, гестикулација, тон гласа и простор су специфични у свакој култури.

2. Културе имају правила понашања која одређују када су и под којим околностима различити невербални кодови дозвољени, неопходни, забрањени или пожељни. Ова правила се веома разликују у различитим културама те је стога неопходан опрез. На пример, људи се у већини култура љубе, али постоје разлике у томе ко кога љуби и када. У Француској када се пријатељи поздраве често се љубе у оба образа али никада у уста. Пријатељи у САД се обично љубе уз загрљај, али тек пошто се дуго нису видели док се у Србији љубе при сваком сусрету.

3. Културе се разликују у интерпретацији или значењима која се приписују одређеним невербалним кодовима. То значи да сваки појединац зна које невербалне кодове треба да показује (плакање или смех), њихово значење (туга или срећа) и њихову контекстуалну позадину (сахрана или

⁶ Слика је преузета и власништво је сајта <https://managementmania.com/en/six-basic-emotions>

венчање) јер у свакој култури постоје варијације у правилима за невербално понашање у контекстима у којима се одвија невербална комуникација.

Иако ова истраживања указују на универзалност невербалне комуникације ипак овде постоји више разлика него сличности јер оно што подстиче невербално понашање разликује се од културе до културе. На пример, осмех је универзалан, али оно што особу подстиче на смех може бити специфично у неким културама. Потпуно је јасно да невербална комуникација игра пресудну улогу у интеракцијама између људи из различитих култура. Разумевањем културолошких разлика у невербалној комуникацији, не само да се боље разумеју поруке које се шаљу у интеркултуралној комуникацији већ се боље разуме и основни систем вредности одређене културе.

Класификација невербалних кодова

У интеркултуралној комуникацији седам невербалних кодова је од суштинског значаја: кинезика (покрети), хронимија (перцепција времена), проксемија (удаљеност у простору), хаптика (додир), окулезика (контакт очима) парајезик и тишина. Сваки од ових кодова појединачно утиче на поруку коју шаље пошиљалац и њено тумачење од стране примаоца у току процеса интеркултуралне комуникације јер интерлокутори могу у било ком тренутку генерисати неколико значења невербалних кодова.

Кинезика. Кинезика је проучавање начина на који покрети комуницирају тј. шаљу поруке другој особи (нагињање напред да бисте указали да вам је угодно), емоционално стање (тапкање по столу ако сте нервозни) и жељу да контролишете своје приватно окружење (одмахујући руком како бисте отерали пчелу) (Lustig & Koester, 2018; Ting-Toomey & Dorjee, 2019).

Кинезика обухвата: а) физички изглед; б) држање тела; в) гестикулацију; г) изразе лица. Они су са интеркултуралне тачке гледишта јако важни јер се путем њих види како различите културе на различите начине тумаче исте покрете (Samovar et al., 2017; Martin & Nakayama, 2018; Neuliep, 2018; Jandt, 2021).

(а) *Физички изглед.* Људи су данас оптерећени физичким изгледом и на основу тога доносе закључке о некој особи – њеној интелигенцији, сексуалној оријентацији, годинама, економском и социјалном статусу и/или етничком пореклу. У интеркултуралном контексту, изглед и суд о томе шта је лепше а шта мање лепо у културама обично води ка стереотипима, предрасудама и дискриминацији и самим тим постаје погодан тло за етноцентризам. Самовар, Портер, Макданијел и Рој пружају одличан пример везе између етноцентризма и лепоте:

„Многи егзотични ритуали улепшавања, које често виђамо у документарним филмовима или на страницама часописа, попут истезања врата,

увећања усана и ушних ресица дрвеним чеповима, оштрења зуба и томе слично, представљају ритуале улепшавања који се практикују у многим деловима света а који људима из развијених земаља могу изгледати одвратно. Наравно, заслепљени етноцентризмом они не схватају да тим људима липосукција, имплантанти, филери или лифтинг лица које практикују људи из развијених земаља, такође могу изгледати одвратно“ (Samovar et al., 2017, стр. 265).

(б) *Држање*. Овај део кинезике је веома важан јер приликом сусрета показује статус, поштовање и/или осећања током интеркултуралних интеракција. Држање такође показује верске ритуале (седење, клечање, клањање итд.), осећај покорности, па чак и сексуалне намере. На интеркултуралном нивоу, држање тела може пружити увид у систем вредности и комплексну структуру културе. Веза између културе и покрета најбоље се може видети у Јапану где је ниски наклон показатељ поштовања. Иако може изгледати једноставно, прилично је компликовано у стварним животним ситуацијама, јер када особа, која има нижи ранг било у друштву, породици или компанији почне да се клања, надређени одређује када ће се клањање завршити. Када су учесници једнаког ранга, почињу да се клањају и завршавају истовремено.

Држање тела такође је повезано са начином на који седите јер и овде постоје културолошке разлике. Колико год чудно звучало, начин на који људи седе често је одраз важних културолошких вредности. На пример, у САД, где је важно бити лежеран и пријатељски расположен, људи показују ове вредности и начином на који седе, чак и ако то значи немарно седење (енгл. *slouching*). С друге стране, у Немачкој, где је начин живота формалнији, овакав начин седења сматра се некултурним. Такође, безазлен чин стављања ножног зглоба на колена који је типичан за већину култура, могао би се протумачити као увреда (јер се том приликом показује табан) у Саудијској Арабији, Египту, Турској, Гани, Сингапуру и Тајланду.

(в) *Гестикулација*. У интеркултурној комуникацији порука која се шаље гестикулацијом је веома важна јер поједини гестови који се сматрају позитивним, шаљивим или безопасним у неким културама могу имати сасвим супротно значење у другим (Табела 1). Чак и најмања варијација у гестикулацији може бити катализатор за вербални а у неким случајевима чак и физички сукоб. Тако на пример, гест „палац горе“, који је врло чест у САД, има позитивне конотације и значи „све је у реду“ или „добро вам иде“, у неким европским земљама, Аустралији и западној Африци сматра се безобразним (израз презира; прекипело ми је). У САД и неким европским земљама показивање прстом на некога обично не носи негативне конотације, али у Кини и Саудијској Арабији то се може узети као знак некултуре јер се показује на ствар, а не на особу. Ако у Кини положите десну руку на срце то значи да нешто искрено обећавате, у Ираку исти гест

значи „хвала“ док у арапском свету овај гест, обично праћен огољеним зубима, означава непријатељство (Kim, 2001).

Табела 1. Различите културолошке интерпретације исте гестикулације (Archer, 1997)

Америчка и европска гестикулација	Другачије интерпретације исте гестикулације
Махање збогом	Дођи овде (Јапан)
Знак за срећу	Момак (Јапан)
Средњи прст	Прст за показивање (Кина)
ОК знак	Новац (Јапан); Секс (Мексико); Хомосексуалац (Бразил)
Знак за пререзани врат	Изгубио/ла сам посао (Јапан)
Рогови на глави	Особа која их показује је јако несрећна (Јапан)
Знак за телефонски позив	Опусти се (Хаваји); особа жели да наручи пиво (Немачка)

Гестикулација коју користимо за махање или дозивање некога такође има културолошку основу. У САД, када особа позива пријатеља да дође, она чини покрет једном руком, дланом према горе, скупљеним прстима и шаком крећући се ка телу. У Шпанији, да бисте некога позвали, испружите руку, дланом према доле и прстима направите покрет за чешање према телу док у Немачкој то чините померањем главе уназад. У САД потврдно климање главом доживљава се као знак разумевања и договора док овај исти покрет може имати другачија значења у различитим културама. Међу америчким Индијанцима и острвским народима у Пацифику то често значи: „Чујем шта говориш“, што не значи да слушалац разуме поруку, нити сугерише да се слаже с њом. Грци мисле „да“ када изговоре „не“ климајући главом напред-назад док се Индијци не слажу климајући главом горе-доле а слажу се онда када одмахују. Познато је да Италијани, Грци, Шпанци, Јужноамериканци, затим већина Латиноамериканаца, Африканаца и људи са Блиског истока много више користе гестикулацију од Јапанаца, Кинеза, Финаца и Скандинаваца. Немци, на пример, сматрају гестикулацију превише разметљивом (Ting-Toomey & Dorjee, 2019).

(д) *Изрази лица*. Изрази лица преносе поруке, показују заинтересованост и укљученост у разговор, указују на ниво разумевања у датом тренутку и показују да ли су реакције спонтане или не. Иако изрази лица играју важну улогу у интеркултуралној комуникацији, специфичне импликације ових израза често је тешко проценити мада многи истраживачи говоре о њиховој универзалности о чему је већ било речи у претходном делу овог рада.

Међутим, упркос природи израза лица, како је већ речено, постоје и јасна културолошка правила која често налажу када, где, како и коме се показују различити изрази лица. То значи да различите културе имају

сопствена правила за одређене изразе лица и понашање које их прати. На пример, у многим медитеранским земљама нормално је да мушкарци показују емоције у јавности, у Јапану, Јужној Кореји и Кини, с друге стране, уздржаност од јаких осећања (бес, иритација, туга, љубав или срећа) сматра се знаком зрелости и мудрости (Lustig & Koester, 2018; Neuliep, 2018).

Хронемиа. Време је дубоко повезано са културом и као и већина аспеката културе део је процеса енкултурације (процес којим особа учи вредности своје културе). Као што је случај са свим аспектима невербалне комуникације, култура игра значајну улогу у начину на који се доживљава и користи време. Као и све остало, културе користе време на различите начине када се и јављају проблеми. По Јанту (Jandt, 2021, стр. 120), да би се избегао интеркултурални неспоразум, перцепција времена у културама може се анализирати из три различите перспективе: 1) формално и неформално време; 2) перцепција прошлости, садашњости и будућности; 3) Холхова монохрона (М-време) и полихрона (П-време) перцепција времена.

1. *Формално и неформално време.* Правила за формално и неформално време веома се разликују у различитим културама („Колико касно је заправо касно?“). На пример, у Британији, Србији и Америци може се закаснити пет минута на пословни састанак, али не петнаест и сигурно не тридесет минута, што је сасвим нормално у арапским земљама. У Латинској Америци обично се касни на састанке у знак поштовања. У САД, шеф може доћи касно на састанак, а да нико не замери; ако асистент касни, међутим, може добити укор у виду строгог погледа. Што се перцепције неформалног времена тиче, у Британији као и у Србији потпуно је у реду закаснити пет до петнаест минута на вечеру иако се сматра некултурним и непоштовањем домаћина. Италијан и Грк ће стићи са два сата закашњења, а Етиопљанин након тога.

У Чилеу је некултурно доћи на време за друштвене догађаје. Исти појам неформалног времена имају и Шпанци који мисле да тачност квари добру забаву која следи. Ови ставови о кашњењу у Немачкој се сматрају безобразним и непрофесионалним, где се тачност подразумева и готово је опсесија. У Јапану је кашњење знак некултуре и непоштовања и у неформалном времену.

Однос културе према времену може се видети и у темпу живота. На пример, Американци су увек заузети, живе врло ужурбаним темпом и покушавају да уштеде време на различите начине. Израз „шпиц“ и „трка пацова“ показују амерички начин живота – журба да се дође од тачке А до тачке Б. Многе друге културе не деле амерички осећај ужурбаности те тако Французи, Шпанци, Срби, Грци, Италијани, Индонежани доживљавају време као неограничено. Занимљиво је да је једно истраживање показало да чак и брзина којом људи ходају одражава концепт времена у култури (Lustig & Koester, 2018, стр. 250).

2. *Перцепција прошлости, садашњости и будућности*. Различите културе гледају на време са различитих становишта. Културе које су оријентисане на прошлост истичу традицију и мудрост које се преносе с колена на колена и имају јак осећај за историју и успостављене социјалне институције. Ово је веома важно да би се разумели погледи на свет, понашање и начин комуникације припадника тих култура. На пример, Британци увек наглашавају традицију и не воле промене, чак се и опирају њима. Грци се такође поносе својом историјом и културом као и Кина, Јапан, Србија и Индија. У овим земљама је прошлост водич за будућност (Neulier, 2018, стр. 300).

За културе оријентисане ка садашњости најважнији је садашњи тренутак као и спонтаност и непосредност. Будући да је прошлост завршена, а будућност непредвидива, културе окренуте садашњости, попут Филипинаца, Италијана, Шпанаца и Латиноамериканаца, уживају да живе у и за садашњи тренутак. Ове културе имају тенденцију да буду импулсивније и спонтаније од других и често имају лежеран, опуштен животни стил (Burgoon et al., 2010).

Културе које су окренуте будућности верују да се највише цени оно што тек долази, ризик, младост и оптимизам. Оно што желите, желите сада и чим то остварите прелазите на следеће. Културе оријентисане ка будућности поздрављају иновације и промене и не расправљају о прошлости, историји, обичајима у традицији. Америчка култура је најбољи пример културе окренуте ка будућности.

3. *Холхова монохрона (М-време) и полихрона (П-време) перцепција времена* (Слика 2). Монохроно време или *M-Time*, како га је Хол (1966) назвао, значи радити једну по једну ствар. Пажљиво планирање и заказивање познати је западњачки приступ послу, такозвано, 'управљање временом' где се послови завршавају на време. С друге стране, у културама које време виде као полихроно или *П-време* (у које спада и Србија) људска интеракција се вреднује више него време и материјалне ствари. Овакав став према времену води ка лошем 'управљању временом' при чему се посао не завршава на време (Табела 2).

Табела 2. Разлике између монохроних и полихроних култура и њихове перцепције времена (Hall, 1966)

Монохроне (М-време) културе	Полихроне (П-време) културе
Људи раде по једну ствар	Људи раде много ствари одједном
Сконцентрисани су на посао	Лако се деконцентришу
Озбиљно схватају временске обавезе и рокове, распореде	Временске обавезе сматрају циљем који треба постићи уколико је могуће
Посвећени су послу	Нису посвећени послу јер мисле да увек имају довољно информација

Придржавају се планова	Не придржавају се планова, често и лако их мењају
Не ометају друге у послу	Посвећени су људима и људским односима
Ажурни су и поштују правила приватности	Више се брину за своје ближње (породицу, пријатеље, блиске пословне сараднике) него за приватност
Навикли су на краткорочне односе	Граде дугорочне односе

На основу наведеног, културе које се могу класификовати као монохроне укључују Немачку, Аустрију, Швајцарску и САД док у културе које се могу класификовати као полихорне спадају арапска, афричка, индијска, латиноамеричка, јужноазијска и југоисточна Азија и неке европске културе. Важно је напоменути да пре доношења било каквих закључака о културама М-времена и П-времена треба навести две чињенице. Прво, постоје многе културе које спадају у обе групе јер садрже карактеристике и М-времена и П-времена. На пример, Аустрија, Нови Зеланд, Русија, већи део источне и централне и јужне Европе (укључујући и Србију), Сингапур, Хонгконг, Тајван, Кина и Јужна Кореја су културе које укључују особине повезане и са културама М-времена и П-времена. Друго, важно је упамтити да припадник одређене културе може да поседује карактеристике или М-времена или П-времена. То значи да ће у једној прилици бити изузетно брз (М-време) док ће у другој одлучити да је оно на чему тренутно ради важно и одложиће следећи састанак (П-време) (Hall, 1966).



Слика 2. Мапа монохроних култура (обележене плавом бојом) и полихроних култура (обележене црвеном бојом)⁷

⁷ Слика је преузета и власништво је сајта <https://habitgrowth.com/polychronic-vs-monochronic/>

Проксемија. Проксемија је заузимање простора који укључује територију и лични простор. Територија је простор на који појединци полажу право трајно или привремено док је лични простор мехурић који нас окружује и који носимо са собом где год идемо и који се шири или скупља у зависности од ситуације. Начин на који култура користи простор повезан је са њеним системом вредности. Сходно томе, свака култура има своја правила како користи простор а самим тим и дистанцу (удаљеност). На пример, у Северној Америци људи су у интимним или приватним разговорима раздвојени између 15 цм и 45 цм. Друштвена окупљања и пословни састанци одвијају се на 50 до 70 цм удаљености. Све друго се може сматрати неприкладним узурпирањем личног простора (Samovar et al, 2017, стр. 315) док је у Србији потпуно прихватљиво да чак и пословни партнери стоје близу један другог.

Међутим, требало би имати у виду да за неке културе стајање ближе или даље може бити увредљиво. Према томе, физичка удаљеност може да укаже на степен брижности или блискости у разговору. На пример, Кинези више воле седење бок уз бок са неким, док је Немцима приватност њиховог личног простора веома важна и код куће и на послу – врата су увек затворена и особа мора да покуца пре него што уђе. Простор је одраз француске културе и француских институција, што значи да је све централизовано и да је цела држава просторно распоређена у центре (Jandt, 2021).

Распоред седења у простору такође може бити облик невербалне комуникације. У неким културама ово је начин да се покаже хијерархија и/или поштовање чиме се опет показују вредности културе. На пример, у Немачкој, Јапану, Србији и Грчкој домаћин или особа вишег ранга увек седи на челу стола, док други заузимају положаје са стране. Исто тако распоред намештаја такође показује културолошке вредности. Најочигледнији пример је традиционални кинески *feng shui*. Овај приступ у распоређивању намештаја и простора део је кинеске филозофије која наглашава потребу да људи и природа живе у хармонији те је, стога, *feng shui* заправо уметност одржавања среће, просперитета и здравља (Kim, 2001).

Хаптика. Различите културе гледају на додир на различите начине и управо култура учи људе правилном начину додиривања тј. у којим приликама и како треба комуницирати додиром – руковањем (колеге, познаници), грљењем (са родитељима, пријатељима, љубавним партнерима) или загрљајем (поздрав, изражавање наклоности итд.).

Чињеница је да постоје велике разлике у начину додиривања у културама, чак и при обичном поздрављању. На пример, Арапи користе пуно додира јер је то начин на који комуницирају. У Шпанији, Србији, Грчкој, Италији, Португалији, Израелу, Јужној Америци и Мексику људи се грле и љубе кад се сретну са породицом и пријатељима (два или три пута наизменично у обрзе). Међутим, тај исти начин додиривања био би врло

погрешно схваћен у Азији, Немачкој и Скандинавији. Муслимани се не поздрављају (додирнују) левом руком јер се користи за основне биолошке функције. Сунни муслиман или ортодоксни Јеврејин неће се руковати (додирнути) са женом ван своје породице када се представљају, јер додиривање жене ван сопствене породице није дозвољено. На Тајланду, дете не би требало додиривати по глави јер се сматра да ће у њега/њу ући демони док је у Европи то потпуно прихватљиво (Lustig & Koester, 2018). Требало би знати да, иако нас култура учи шта је исправно а шта није, додир је веома осетљив невербални код који се много разликује у културама те стога морамо бити врло пажљиви и прилагодљиви.

Окулезика. Скоро све културе цене директан контакт очима (све док неко не гледа непримерено дуго). И дан-данас важи правило да људи који нас не гледају директно у очи не желе добро док је реченица „он/а има урокљиве очи“ више од пуког израза. У једној студији испитивано је 186 култура којом приликом је утврђено да људи у чак 67 култура верују у ‘урољиве очи’.

Мартин и Накајама (Martin & Nakayama, 2018) сматрају да директан контакт очима може имати негативне последице у одређеним ситуацијама док недостатак контакта очима, с друге стране, често указује на равнодушност или непажњу. Међутим, ово правило не важи за све културе јер се у неким културама директан контакт очима сматра табуом или увредом. На пример, у Азији се продужени контакт очима сматра некултурним, претећим, непоштовањем, чак и знаком непријатељства. Јапанци радије гледају доле или у страну током разговора. Потенцијални проблеми могу настати када неке културе (попут азијске, или америчке) ступе у интеракцију са културама чији чланови практикују продужени контакт очима. Немци се увек упуштају у врло директан контакт очима, док Американце то нервира и/или узнемирава. Са немачке тачке гледишта, ово је знак искрености и истинског интереса за разговор, док за Американце може изгледати превише интензивно и директно. Поред горенаведених разлика увек би требало имати на уму да су очи јако важне у комуникацији јер је број порука које шаљете очима готово неограничен.

Парајезик. Парајезик означава звуке који прате говор и додатно доприносе преношењу порука током комуникације. Парајезик се може сврстати у три категорије: 1) вокални квалификатори (јачина, висина, темпо, резонанца, тон); 2) вокални карактери (смех, плач, стењање, кукање, зевање); 3) вокални сегрегати („хух“, „ух“, „ох“, „хм“).

Интересантно је и како парајезик утиче на интеркултуралну комуникацију. Иако вокални квалитети имају бројне компоненте, културолошке разлике су најочигледније у јачини звука. На пример, Арапи говоре гласно јер за њих то значи снагу и искреност. За Бразилце, Србе и Грке гласно причање значи интересовање и укљученост. С друге стране, Немци свој посао

воде заповедничким тоном који указује на ауторитет и самопоуздање. Међутим, друге културе имају сасвим другачији поглед на гласни говор. Британци преферирају тиши, мање наметљив тон док Јапанци нежни и меки глас сматрају одразом лепог понашања које одржава друштвену хармонију, што су две кључне вредности у јапанској култури (Ting-Toomey & Dorjee, 2019).

Као што је раније речено, вокалне карактеристике заправо преносе научно значење за припаднике одређене културе. На пример, кијање се у исламу сматра Божјим благословом. Смех, такође, шаље различите поруке у различитим културама. Смех и кикотање се тумаче као израз уживања и среће у САД и Европи, док у југоисточној Азији исто понашање може бити знак срамоте или nelaгодности.

Слично гласовним карактеристикама, вокални сегрегати – звукови који нису стварне речи – како је већ наведено – у категорији су парајезика. Најбољи пример је прекомерни „ух“ звук који производе многи Американци када не могу да пронађу одређену реч. Јапанци такође користе вокалне сегрегате у многим приликама: да покажу нерад или забринутост са „цах...“, или пажњу у разговору са „хаи“.

Тишина. На интеркултуралном нивоу и тишина шаље невербалне кодове током комуникације. По Самовару, Портеру, Макданијелу и Рој (Samovar et al., 2017), периоди тишине утичу на комуникацију тако што „пружају интервал у континуираној интеракцији током које учесници имају времена да размисле, провере или потисну неку емоцију, кодирају дуги одговор или другу мисао“ (стр. 317). Тишина такође помаже у пружању повратних информација јер указује колико је идеја и/или тема о којој се разговора јасна и пошиљаоцу и примаоцу.

У већини западних култура разговор је високо цењен, док се тишина саговорника може протумачити као показатељ неслагања, љутње, незаинтересованости, повређених осећања или презира. На пример, Американци не воле тишину коју покушавају да прекину небитним темама. Разговори у кафићима, гледање телевизије, слушање музике су начини којима Американци прекидају тишину. Грци сматрају да су друштво и разговор знакови доброг живота. Ово је дијаметрално супротно источњачкој традицији у којој речи загађују искуство, док се унутрашњи мир и мудрост проналазе у тишини. Због тога, много Азијата користи тишину као средство за избегавање сукоба. У Јапану, на пример, на тишину се заправо гледа као на начин разговора, јер се у многим случајевима од људи очекује да знају шта друга особа мисли и осећа, а да не морају ништа да кажу. У многим скандинавским земљама тишина показује интересовање и разматрање, у Индији човек остварује док комуницира сам са собом у тишини, док се у арапској култури на тишину гледа као на лек за тугу (Kim, 2001).

На крају, треба упамтити да се невербални кодови не могу посматрати изоловано већ на основу правила понашања у културама при чему увек постоји могућност да се ненамерно протумаче на погрешан начин. Ово је од посебног значаја у интеркултуралној комуникацији када интерлокутори не познају правила употребе невербалних кодова који су специфични у свакој култури. Стога, да би интеркултурна комуникација била успешна неопходно је оставити по страни сопствену културолошку перцепцију о невербалним кодовима и сагледати их и протумачити из угла појединца или групе из друге културе.

Закључак

Свакодневно око себе видимо на десетине невербалних кодова који не користе усмени или писани језик за преношење порука као што су одећа, звона, сирене аутомобила, семафори, фотографије, слике и музички звуци, а који комуницирају са нама без речи. Међутим, и поред тога многи људи нису свесни значаја невербалне комуникације, невербалних кодова и њиховом улогом у процесу интеркултуралне, али и интракултуралне комуникације. Недостатак знања из ове области највероватније полази из чињенице да су људи научени да су само речи суштина комуникације те због тога нису свесни да су осмех, намргођеност, климање главом, наклон и стиснута песница само неки од многобројних невербалних кодова који служе као моћни преносиоци порука без речи. Иако се многи невербални кодови могу сматрати универзалним, већи део невербалних кодова је научен у одређеном културолошком простору и сходно томе је културолошки специфичан. Стога, неопходно је тражити шире културолошке обрасце у невербалном понашању уместо покушаја идентификације културолошких разлика јер то умањује њихову сложеност и може довести до неспоразума у интеркултуралној комуникацији јер управо разумевање интеркултуралне комуникације претпоставља да су људи у основи друштвена бића која настоје и могу да комуницирају једни са другима. У том смислу, и вербалну и невербалну комуникацију међу људима који долазе из различитих култура требало би схватити као нешто важније од начина живота, као нешто мање одређено карактеристикама ДНК, и, коначно, као катализатор за будућност у којој ће свет бити уједињен у синергији интеркултуралности и мултикултурализма.

Литература

- Andersen, P. A., Hecht, M. L., Hoobler, G. D., Smallwood, M. (2002). Nonverbal Communication Across Cultures. In: W. B. Gudykunst and B. Mody (Eds.), *Handbook of International and Intercultural Communication*, 2nd ed., 88–106. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Archer, D. (1997). Unspoken Diversity: Cultural Differences in Gestures. *Qualitative Sociology*, 20, 70–105.
- Bowman, J. M. (2021). *Nonverbal Communication: An Applied Approach*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Burgoon, J. K., Guerro, L. K., Floyd, K. (2010). *Nonverbal Communication*. London – New York: Routledge.
- Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Books.
- Jandt, F. E. (2021). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in the Global Community*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Kim, M. S. (2001). *Non-Western Perspectives on Human Communication*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Lustig, M. W. & Koester, J. (2018). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. Boston, MA: Pearson.
- Martin, J. N. & Nakayama, T. K. (2018). *Intercultural Communication in Contexts*. New York: McGraw Hill Education.
- Neuliep, J. W. (2018). *Intercultural Communication: A Contextual Approach*. Thousand Oaks CA: SAGE.
- Samovar, L. A., Porter, R. E, McDaniel, E. R., Roy, C. S. (2017). *Communication Between Cultures*. Boston: Cengage Learning.
- Ting-Toomey, S. & Dorjee, T. (2019). *Communicating Across Cultures*. London – New York: The Guilford Press.

Nataša M. BAKIĆ MIRIĆ

Anita V. JANKOVIĆ

University of Priština in Kosovska Mitrovica

Faculty of Philosophy

Department of English Language and Literature

The Role of Nonverbal Codes in Intercultural Communication

Summary

Nonverbal communication as one of the most important requirements of the communicative competence of each individual is an integral part of intercultural communication, i.e., communication between people who come from different cultures. Although language is an effective means of transmitting information, in the process of communication, in addition to verbal messages, hidden messages are also transmitted via nonverbal codes.

Although many nonverbal codes can be considered universal, most are learned in a particular cultural space and are therefore culturally specific. Hence, it is necessary to look for broader cultural patterns in nonverbal behaviour instead of trying to identify cultural differences because it reduces their complexity and can lead to misunderstandings in intercultural communication because it is the understanding of intercultural communication that assumes that people are basically cultural beings.

Understanding nonverbal codes is, therefore, a key factor in the communication process both intraculturally and interculturally. Bearing in mind that nonverbal codes are culturally different, this paper analysed their role in intercultural communication, their universality, and classification through examples.

Keywords: nonverbal communication; intercultural communication; nonverbal codes; cultural space.



Овај чланак је објављен и дистрибуира се под лиценцом *Creative Commons ауторство-некомерцијално 4.0 међународна* (CC BY-NC 4.0 | <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

This paper is published and distributed under the terms and conditions of the *Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International* license (CC BY-NC 4.0 | <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).