

Ines Carović

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

icarovic@ffzg.hr

Tanja Salak

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

tanjacarapina@gmail.com

Neverbalna komunikacija u nastavi inoga jezika

Rad se bavi neverbalnom komunikacijom u razredu, točnije, neverbalnom komunikacijom u radu s odraslim osobama koje uče ini jezik. Pretpostavlja se da oko dvije trećine poruke čine upravo neverbalni znakovi. Neverbalna je komunikacija važna za mnoga zanimanja, ali i za svakodnevni život: pomaže procijeniti naklonost sugovornika ili tumačiti (a kad i kontrolirati) uzgovorne znakove koji utječu na prvi dojam. Za lektora inoga jezika neverbalna komunikacija ima i dodatnu važnost. Naime, kada se jezik poučava u izvornome okruženju, lektor se najčešće susreće s heterogenim skupinama – skupinama koje čine ljudi iz različitih zemalja i iz različitih kultura. Lektor u takvim situacijama treba imati određenu kulturološku kompetenciju. Treba poznavati kulture iz kojih dolaze njegovi studenti, a jedan je aspekt svake kulture i neverbalna komunikacija. Budući da se neverbalna komunikacija razlikuje od kulture do kulture, poznavanje razlika može spriječiti moguće nesporazume ili neugodnosti.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, lektor, HJ2, kultura, lažni prijatelji

Uvod

Ljudi putem neverbalnih (uzgovornih) znakova dobivaju mnogo informacija. U novijoj literaturi o neverbalnoj komunikaciji Hickson i sur. (2004) daju pregled provedenih istraživanja koja su pokazala značenje neverbalne komunikacije u stvarnome davanju i primanju informacija. Ranija su istraživanja (npr. Mahrabian 1968) pokazala da čak 93% poruke čini neverbalna komunikacija, a noviji autori prihvaćaju procjene Birdwhistella i Phillipotta da se neverbalnom komunikacijom prenosi 60 – 70% poruke ili približno 2/3 poruke. Taj se postotak ponajprije odnosi na izraze osjećaja. Škarić (2003) pak navodi da 55% poruke čine ekstralingvistički znakovi (geste,

mimika...), a 38% poruke čine supralingvistički znakovi (glas i dikcija). Dakle, samo 7% poruke čini sam verbalni sadržaj.

Neki su neverbalni znakovi urođeni, a neki su usvojeni odnosno naučeni i razlikuju se s obzirom na kulturnu, etničku ili spolnu pripadnost (Pease 2002). Neverbalne znakove govornici svakodnevno primjećuju u komunikaciji, ali često nisu dovoljno senzibilizirani da u komunikaciji pažljivo i svjesno promatraju te razumiju neverbalne znakove sugovornika.

Još jedan kriterij prema kojemu možemo razlikovati neverbalne znakove jest svjesnost odašiljanja – postoje znakovi koje svjesno odašiljemo i oni koje odašiljemo nesvjesno. Iako je većina neverbalnih znakova nesvjesna, neke možemo više ili manje kontrolirati. Svjesni neverbalni znakovi mogu biti amblemi i ilustratori, a nesvjesni znakovi koje najmanje kontroliramo jesu geste i mimika, glas, udaljenost i prostor kojima dopunjujemo verbalne poruke i o njima će biti više govora u nastavku teksta.

Osim praktične, svakodnevne koristi, neverbalna je komunikacija iznimno važna za određena zanimanja – za političare, odvjetnike, trgovce, menadžere, ali i za profesore. Posebice ako je riječ o lektoru koji se susreće s različitim kulturama. Tada neverbalna komunikacija ima još veću važnost jer se neverbalni znakovi razlikuju od kulture do kulture.

Ovaj je rad osmišljen s namjerom da lektorima ponudi kratke naputke o različitim aspektima neverbalne komunikacije u razredu te tako pomogne lektorima u boljem snalaženju u delikatnim situacijama, ali i u boljem razumijevanju svojih studenata i vlastite kulture.

1. Prvi dojam u razredu

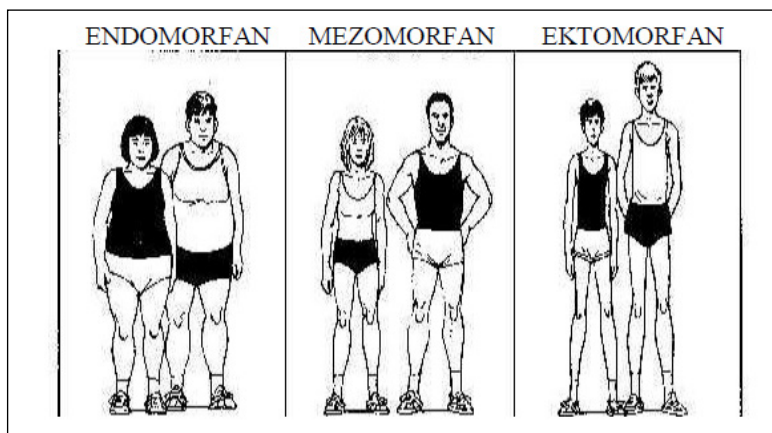
O čemu ovisi prvi dojam? O hodu lektora koji ulazi u učionicu, o njegovu pozdravljanju, o njegovu smiješku, o njegovoj fizičkoj konstituciji, o frizuri, o odjeći... I sve to prije prvih riječi. Kada lektor progovori, studenti će donijeti određene zaključke i na temelju lektorova glasa i dikcije (Varošanec-Škarić 1999).

U literaturi se može pronaći podjela ljudi na tri osnovna tipa na temelju njihova fizičkoga izgleda (Argyle 1988, Hickson i sur. 2004, Škarić 2003). Ovu podjelu prikazuje slika 1.

Endomorfni se tipovi obično procjenjuju kao društvene, optimistične i tolerantne osobe (dovoljno je prisjetiti se većine uloga Dannyja de Vita). Pridaju im se i karakteristike lijenosti, opuštenosti, smirenosti, zadovoljstva, blagosti, ljubaznosti, spremnosti na suradnju i na praštanje...

Mezomorfni tipovi su čvrste, mišićave, atletski građene osobe prosječne visine koje se procjenjuju kao energične, smjele, pustolovne i avanturističke. Može ih se doživjeti i kao nagle, dominantne, kompetitivne, samouvjerene, odlučne, učinkovite...

Trećemu tipu, koji se naziva ektomorfni, pripadaju visoke, mršave, krhke i bljedunjave osobe kojima se pridaju osobine nedruštvenosti, pesimističnosti i nervoze. Još ih se može doživjeti i kao sumnjičave, napete, hladne, ćudljive, sramežljive, pedantne, uredne...



*Slika 1: Prikaz endomorfna, mezomorfna i ektomorfna tipa
(preuzeto s: <http://mlmbrothers.com/online-mlm-tips/mesomorph-network-marketer/>)*

Važno je napomenuti da ova kategorizacija ne upućuje na to da određenim tipovima pripadaju navedene karakteristike, nego da im se takve karakteristike pripisuju. Često će se pokazati da je dojam stečen na temelju fizičkoga izgleda pogrešan. Korist od poznavanja ove podjele jest u tome da osvještava na čemu se temelji prvi dojam te može spriječiti određene stereotipe ili predrasude.

Lektor će prvi dojam ostaviti i načinom svojega odijevanja. Istraživanja su pokazala da postoji snažna veza između odijevanja i karakteristika koje se pridaju osobi (Hickson i sur. 2004). Obično se u retorici navodi pravilo da govornik treba biti za stupanj formalnije (ili bolje) odjeven od svojih slušatelja.

Lektor koji se oblači formalnije bit će doživljen kao organiziran, pripremljen i pun znanja, a lektor koji je odjeven neformalnije doimat će se kao popustljiv, pošten, iskren, spreman na objašnjenja i fleksibilan. Ipak, ako se lektor odijeva pretjerano formalno, studenti će ga doživjeti kao kompetentna, ali distancirana, te će dobiti osjećaj da je ostvarivanje komunikacije s njim otežano. Pretjerano neformalno odijevanje moglo bi, pak, odati dojam nekompetentnosti. Richmond (2002) zato predlaže formalnije odijevanje u prvim tjednima nastave, a nakon što se uspostavi autoritet i povjerenje studenata, lektor se može odijevati neformalnije i tako poslati poruku pristupačnosti i spremnosti na interakciju.

Uz odjeću ukupnu sliku o pojedincu upotpunjuju i šminka, frizura, mirisi i modni dodaci (nakit). Naočale uvijek izazivaju dojam strogosti, učenosti i ozbiljnosti te ih je dobro nositi kad je potrebno ostaviti upravo takvu sliku (Argyle 1988).

S nakitom i modnim dodacima treba pripaziti na moguća značenja kako bi se izbjeglo vrijeđanje, omalovažavanje ili osuđivanje nekih skupina, naroda, kultura ili svjetonazora.

2. Vrijeme kao neverbalni znak

Škarić (2003) pod vremenskim neverbalnim znakovima navodi označavanje vremena kao neformalnoga, formalnoga i tehničkoga. Neformalno se vrijeme označava riječima *uskoro, ovih dana, popodne...* te ovakvim ugovaranjem vremena najčešće nastaju nesporazumi. Formalno vrijeme ima manju toleranciju odstupanja i dan dijeli na dva dijela po 12 sati i dopušta kašnjenje do 10 minuta (*Počinjemo u 2 popodne.*). Tehničko vrijeme dijeli dan na 24 sata i počinje i završava u minutu (*Vidimo se u 14.15.*).

Hall (1976) dijeli kulture na monokronične i polikronične. Monokronično vrijeme je naučeno i arbitrarno. Monokronične su kulture kontrolirane vremenom i važno je za svaki posao ili događaj imati unaprijed utvrđeno vrijeme. Polikronične kulture nisu toliko ograničene vremenom i spremne su obaviti više stvari u istome terminu ili spontano. Kao primjer monokronične kulture navodi se SAD, a mogu se dodati i Japan i Kina, dok bi dobar primjer polikronične kulture bile arapske zemlje ili južne zemlje (zemlje Južne Amerike, Italija, Španjolska). Vlakovi i njihova točnost prilično su vjerodostojan znak u procjeni je li riječ o monokroničnoj ili polikroničnoj kulturi (primjerice, poznata je točnost vlakova u Japanu) (Hickson i sur. 2004).

U nastavi je vrijeme jako važan neverbalni znak i na samome je početku važno uspostaviti red. Budući da svaka kultura ima drukčije poimanje vremena, za neke početak nastave u 11 sati znači doći pet minuta kasnije, za neke petnaest, za neke točno u dogovoreno vrijeme, a za neke pak deset minuta ranije te je na početku važno objasniti pravila kojih će se svi držati (a to se ponajprije odnosi na lektora). Lektor bi na samome početku tečaja trebao studente upoznati s točnim vremenom početka i završetka sata, napomenuti da npr. nema kašnjenja, da školski sat traje 40 ili 45 minuta i reći kada studenti imaju pauzu te koliko ona traje. Na taj način studenti mogu isplanirati vrijeme obroka, stanke za pušenje, kavu i sl. Važno je držati se unaprijed zadanih uputa, početi na vrijeme i ne produljivati nastavu. Za takvu je organizaciju najvažnija priprema.

Lektor treba imati visok stupanj razumijevanja za studente i njihove civilizacijski određene navike (kašnjenja), ali ih i podsjećati na poštivanje unaprijed dogovorenih navika. Također je važno završiti nastavu na vrijeme jer se tako iskazuje poštovanje prema kolegama koji ulaze u učionicu nakon njega i dopušta se nesmetani izlazak i ulazak u učionicu.

3. Ima li lektor naklonost svojih studenata?

Kako procijeniti je li lektor zanimljiv ili dosadan svojoj publici? Osim nedvojbenih znakova kao što je gledanje kroz prozor ili besciljno šaranje papira, lektor može procijeniti koliko je zanimljiv studentima i na temelju nekih drugih suptilnijih znakova, primjerice na temelju položaja nogu i ruku, usmjerenosti pogleda, kimanja i sl.

Obično se smatra kako su ruke prekrížene na prsima znak nezainteresiranosti ili neprijateljstva, no one mogu biti i znak opuštenosti. Nijedan znak zato ne treba

uzimati zdravo za gotovo i izdvojeno od drugih znakova, nego je neverbalni znak najbolje proučavati i procjenjivati u kombinaciji s drugim neverbalnim znakovima.

Neverbalnih je znakova mnogo, a postoje čak i rječnici neverbalnih znakova (Givens 2008). Ovdje će se navesti samo neki češći neverbalni znakovi koji se mogu vidjeti u učionici i njihova tumačenja (prema Argyle 1988, Givens 2008, Pease 2002, Rot 1982). Prekrižene ruke obično znače neprijateljstvo, a ruke spuštene uz tijelo znače opuštenost i otvorenost. Skrивene ruke daju dojam da sugovornik nešto krije i da nije iskren, dok otvoreni dlanovi daju dojam dobronamjernosti i iskrenosti. Prekrižene noge ne moraju značiti da je sugovornik neprijateljski raspoložen, ali položaj nogu mnogo govori. Noge okrenute prema sugovorniku znak su zainteresiranosti i uključenosti u razgovor, noge okrenute od sugovornika obično znače nezainteresiranost, dok su noge okrenute prema najbližemu izlazu znak da osoba želi što prije završiti razgovor i otići.

Prilikom razgovora sugovornik se u jednome trenutku može odmaknuti. To će se dogoditi kada čuje tvrdnju s kojom se ne slaže. Suprotno, kada se osoba slaže sa sugovornikom, više će mu se primicati. Kimanje glavom znači da osoba prati ono što sugovornik govori. Ipak, treba biti oprezan. Bugari, Grci, Makedonci i Indijci će, slažu li se, odmahivati glavom, a ne slažu li se, kimati glavom gore-dolje, potpuno suprotno nego što će to raditi Hrvati (Argyle 1988, Rot 1982). Japanci će često kimati glavom dok sugovornik govori, a sugovornik se može jako iznenaditi kada nakon izlaganja Japanac kaže da se ne slaže s izloženim. Naime, u Japanaca kimanje glavom znači da se sugovornika pažljivo sluša, ali ne i da se s njim slaže (Pease i Pease 2008).

Također, ukoliko studenti nakon nekoga vremena promijene svoje mjesto sjedenja, ta promjena može odražavati i promjenu u stavu prema drugim studentima ili prema lektoru. Ako student sjedne dalje od drugoga studenta ili lektora, to može značiti da je razvio neprijateljski ili nezainteresiran stav. Suprotno, ako student sjedne bliže nego prije, može značiti da se odnos produbio ili poboljšao. Ne samo udaljenost nego i raspored sjedenja utječe na atmosferu u razredu.

4. Blizu i daleko u razredu

4.1. *Osobni prostor*

Osobni je prostor jedan od proksemičkih neverbalnih znakova. Svaki čovjek ima svoj intimni prostor u koji u pravilu zadiru samo bliske osobe (obitelj, partner, bliski prijatelji), a rijetko i nepoznate osobe (u prijevoznim sredstvima ili na koncertima kada je velika gužva i kada svoj intimni prostor ne možemo sačuvati iz objektivnih razloga).

Autor koji je prvi proučavao blizinu kao element komunikacije (E. T. Hall 1986, prema Hickson i sur. 2004, Pease 2002, Rot 1982) razlikuje u spacijalnome ponašanju četiri udaljenosti koje se u određenim situacijama zauzimaju. One govore o odnosu među sugovornicima te istovremeno izražavaju određene karakteristike onih koji se nalaze na tim udaljenostima, ali i utječu na ponašanje i daljnju komunikaciju. Prema Hallu ljudi će različito odabrati udaljenost na kojoj će razgovarati ovisno o tome što

osjećaju jedan prema drugomu. Ljudi koji osjećaju uzajamnu naklonost približavat će se jedan drugomu.

Prva udaljenost jest intimni prostor od 15 do 45 centimetara. Bliža faza ove udaljenosti čini neposredan tjelesni dodir kakav je pri zagrljaju ili zaštiti druge osobe tijelom. Izraz je velike psihičke bliskosti osoba u interakciji.

Druga udaljenost jest osobni prostor koji obuhvaća udaljenost od 45 do 80 centimetara. To je udaljenost na kojoj razgovaraju oni koji se dobro poznaju i koji razgovaraju o osobnim temama.

Ljudi u kontaktu sa stranim osobama nastoje držati veću udaljenost. Ona se naziva socijalni prostor i uobičajena je među ljudima koji nešto zajednički poduzimaju. Iznosi od oko jednoga do četiri metra. Na toj se udaljenosti ostvaruju zajedničke aktivnosti koje nemaju osobni karakter.

Četvrta je vrsta udaljenosti javni prostor od 4 metra i više. Interakcija na toj udaljenosti ima formalni karakter. Ta udaljenost pruža mogućnost da se osoba makne od druge osobe s kojom postoji jednosmjerna ili dvosmjerna komunikacija. To je obično udaljenost govornika i njegove publike.

Pojedinci pokazuju znatnu dosljednost u stupnju fizičke blizine. Introvertirane i zatvorene osobe vole veću udaljenost. Kada su u pitanju osobe istoga spola u komunikaciji, pokazuje se da su žene bliže ženama nego muškarci muškarcima (Rot 1982). Dakako, udaljenost može ovisiti i o situaciji u kojoj se nalazimo (čekanje u redu ili vožnja javnim prijevozom tipične su situacije kada su ljudi jedni drugima bliže nego inače).

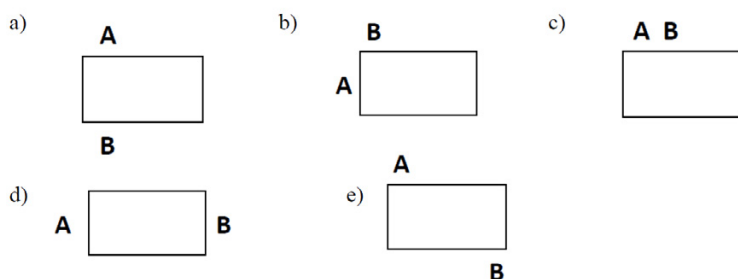
4.2. Raspored sjedenja

Raspored u prostoru drugi je važan proksemički komunikacijski znak.

Raspored koji će sugovornici zauzeti za stolom ovisi o više čimbenika: o prirodi odnosa među osobama, o naklonosti, o trenutačnim zadacima i o spolu. Rasporedom se vrlo jasno pokazuju status i prestiž osoba u komunikaciji. Osoba s najvišim statusom, po pravilu, zauzima čelo stola ili središnje mjesto za stolom (Rot 1982).

Slika 2 pokazuje različite rasporede sjedenja za stolom (Rot 1982). Sugovornici se mogu nalaziti: a) jedan nasuprot drugomu i u razgovoru gledati jedan drugomu u lice (osobe istoga spola razgovaraju o nekoj stvari o kojoj postoje razlike u mišljenju), b) sjediti u položaju pravoga kuta (najčešće kada prijatelji međusobno razgovaraju), c) jedan kraj drugoga (najčešće zauzimaju osobe različita spola među kojima postoji naklonost), d) jedan nasuprot drugomu, ali na udaljenim stranama pravokutnoga stola (osobe koje trenutačno ne žele biti u kontaktu) i e) na udaljenim uglovima pravokutnoga stola (osobe koje se ne simpatiziraju ili koje ne žele stupiti u kontakt). Ti su podaci dobiveni istraživanjima u kojima su istraživači tražili od osoba da označe koje bi mjesto za stolom zauzeli ako zateknu za njim osobu s kojom su ostvarili određeni odnos. Ipak, Pease (2002) naglašava kako raspored koji sugovornici zauzmu ne govori samo o prije uspostavljenim odnosima nego može utjecati na daljnji tijek komunikacije i osjećaj bliskosti. Zato se preporučuje raspored c) kada želimo ostvariti suradnju i bliske odnose sa sugovornikom ili položaj b) kada sugovorniku nešto

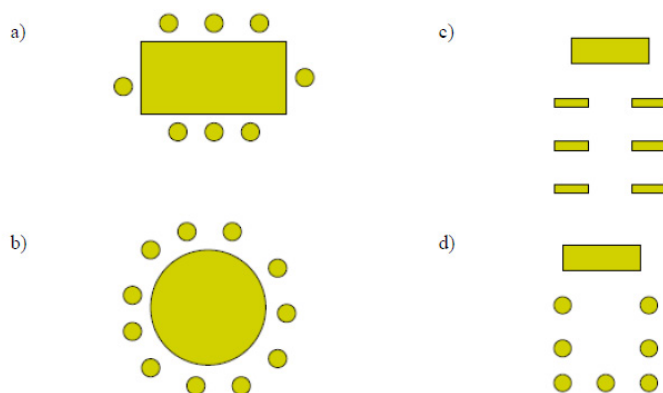
trebamo prezentirati ili ga uvjeriti u nešto. Stavljanjem sugovornika u položaj a) ili d) možemo stvoriti suparničke ili obrambene odnose, dok položaj e) poručuje da osoba ne želi ikakvu interakciju s drugom osobom (česta je na javnim mjestima poput knjižnice, parka ili restorana).



Slika 2: Raspored sjedenja za stolom

Raspored u učionici može biti različit. Slika 3 prikazuje raspored sjedenja na sastanku (3a i 3c) i u razredu (3b i 3d). Pravokutni stol za sastanke (slika 3a) najčešće je neverbalni znak pokazivanja nadmoći jer na čelu stola uvijek sjedi najvažnija osoba, a odmah do nje najbliži suradnici, a okrugli stol za sastanke (slika 3b) obično je znak jednakosti svih koji sjede za stolom (kao kod vitezova Okrugloga stola) (Pease 2002).

Slika 3c) prikazuje tradicionalni raspored sjedenja i oblik učionice koji se može usporediti s pravokutnim stolom za sastanke. Nastavniku je dana najveća važnost, a studenti su postavljeni tako da su usmjereni samo nastavniku. Studenti jedan drugomu ne gledaju u oči i nema međusobne komunikacije, već samo s nastavnikom. U novije se vrijeme takav tradicionalni oblik rasporeda u razredu nastoji izbjeći. Slika 3d) prikazuje elipsasti ili tzv. potkovasti oblik rasporeda. Na taj je način osiguran smjer „oči u oči“ svih sudionika komunikacije, uključujući i nastavnika, što ekonomizira i glasnoću govorenja na primjerenu stvarnu udaljenost (Neill 1991). Proksemički oblik potkove izražava želju za suradnjom, dobrim odnosima i ravnopravnost među sudionicima komunikacije.



Slika 3: Primjeri proksemije na sastanku (a i b) i u razredu (c i d)

5. Lektor kao pantomimičar

Lektori vrlo često upotrebljavaju neverbalne znakove da bi predložili vrlo široke i raznolike skupine pojmova. Takvi se neverbalni znakovi zovu ilustratori. Oni pomažu da se izbjegne prijevod na koji drugi jezik i omogućuju korištenje znakova koje poznaju svi studenti bez obzira na jezičnu ili kulturnu pripadnost. Škarić (2003) navodi 6 vrsta ilustratora.

Gestovni piktografi neverbalni su znakovi rukom ili prstom kojima se pojam „crta“ po zraku. Onomatopejski su kad se zvukom oponaša neka pojava (puhanje za vjetar, *fiju* za metak...). Ideografi gestom razdvajaju pojmove, obuhvaćaju ih i omeđuju te pokazuju na tijek misli (npr. pokazivanjem od uzroka prema posljedici). Prostorni ilustratori pokazuju gestom veličinu predmeta i osoba te njihov raspored. Kinetografi slikovito gestom i pokretom tijela opisuju neku akciju (*Sporo je ulazio, i naglo sjeo.*). Dirigenti gestom podupiru izražajna govorna sredstva tako što govornik sebi dirigira tempo i intonaciju te govornu jakost i isticanje riječi. Također tempom i brzinom govora ili bojom glasa mogu se označiti pridjevi npr. *brzo/polako*, ili visokim palatalnim izgovorom može se označiti *dijete*.

Lektor može glumiti imenice, pridjeve, glagole, pa i glagolski vid.

Za pokazivanje razlike između akuzativa i lokativa mogu se koristiti kinetografi: smjer i kretanje (vrtnja rukama i usmjeravanje (kao stjuardesa) nekomu cilju ili pak ruke uz tijelo za mirovanje, tj. za mjesto). Slično se može iskoristiti i za vid – ponavljanje radnje (nesvršenost) pokazuje se ponavljanjem sitnih pokreta ruke, a nagao i oštar pokret za trenutačnu ili svršenu radnju.

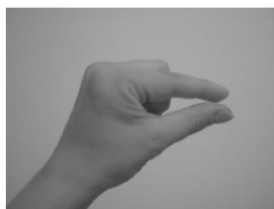
Obično lektor ilustrira pridjev *velik* tako da jako raširi ruke, pridjev *malen* tako da skupi šake u malen krug ili pokaže malen prostor palcem i kažiprstom, a *okrugao* tako da po zraku crta zamišljenu loptu. Glagol *pušiti* može ilustrirati tako da se pretvara da u ruci drži cigaretu i ispuhuje dimove, a glagol *kuhati* tako da se pretvara da u ruci drži kuhaču kojom miješa smjesu. Slika 4 prikazuje moguće ilustratore za riječi *ptica*, *zatvor* (*uhititi*) i *mali*.



a) ptica



b) zatvor (ili uhititi)



c) mali

Slika 4: Ilustratori

Često svaki lektor ima svoje ilustratore koje onda usvajaju i studenti. Ako lektor zatraži od studenata da pantomimom objasne određene riječi, sigurno će primijetiti da studenti pokazuju upravo one kretnje koje je pokazivao i lektor pri objašnjavanju. Pantomima je lektorovo najjače nastavno pomagalo.

6. Kulturološke razlike u neverbalnoj komunikaciji

Teoretičari se većinom slažu da su facijalne ekspresije (mimika) više-manje univerzalne, a geste naučene i različite u različitim kulturama (Rot 1982). Neki autori (Argyle 1988) pak smatraju da postoje univerzalne geste (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 ženskoga tijela), dok su ostale geste obično različite od kulture do kulture. Da ne bi došlo do nesporazuma u međukulturnoj komunikaciji, dobro je upoznati različita značenja pojedinih gesta.

Škarić (2003) među neverbalnim znakovima razlikuje ambleme kao neverbalne znakove koji su konvencionalni i naučeni te u različitim kulturama mogu imati potpuno različito značenje. Za ambleme bi se moglo reći da su neverbalni lažni prijatelji (termin lažni prijatelji u leksikologiji označava pojavu kada isti označitelj u različitim jezicima ima različit sadržaj). Amblemi zato mogu biti izvor neugodnosti i zabuna u međukulturnoj komunikaciji. Mnogi autori (Argyle 1988, Neill 1991, Pease i Pease 2008) navode takve neverbalne lažne prijatelje, a ovdje će se spomenuti samo najčešći.

Kružić palcem i kažiprstom u Hrvatskoj ima značenje „izvršno“, dok u Engleskoj ima značenje ženskoga spolnoga organa. Na Mediteranu, u Rusiji, Brazilu i Turskoj znak je za tjelesni otvor, to je seksualna uvreda ili znači homoseksualac, a u Francuskoj i Belgiji znači ništicu (nulu) ili beskorisnost (slika 5a).

Dva prsta u obliku slova „V“ u Hrvatskoj (i Njemačkoj) znače pobjedu ili javljanje za riječ, dok u Grčkoj, Engleskoj, Australiji, Novome Zelandu i na Malti ovaj znak ima značenje kao kod nas srednji prst, u SAD-u znači dva, a u Francuskoj mir (slika 5b).

„Figa“ (stisnuta šaka s palcem između kažiprsta i srednjega prsta) može značiti „držim palčeve“, ali može značiti i „u inat“, „baš suprotno“ ili „nećeš dobiti ništa“ (slika 5c).

Palac uvis koji lektori često mogu koristiti da bi pohvalili studenta ili kao znak za jedan, u Japanu je znak za pet odnosno za muškarca. Diljem svijeta znači i autostopiranje, a u Grčkoj i Australiji znači „Evo ti ga na!“, ali s različitim smjerom trzaja.



a)



b)



c)

Slika 5: Neverbalni lažni prijatelji

Potrebno je ipak napomenuti da je danas, u vrijeme globalizacije i popularizacije američke kulture, sve manje takvih nesporazuma. Čini se da neverbalni znakovi postaju sve univerzalniji, ili barem prepoznatljiviji kao „lažni prijatelji“. Češće se nesporazumi događaju na suptilnijoj razini, u aspektima neverbalne komunikacije koja je toliko usađena za pripadnike pojedine kulture da je obično potpuno neosvijestena; primjerice, potreba za približavanjem sugovorniku ili potreba za češćim fizičkim kontaktom (kod pripadnika arapske kulture), način pozdravljanja (zagrljaji za Amerikance, a poljupci za Francuze) ili ekspresivnost (glasno govorenje i mahanje rukama kod Talijana).

Na temelju razlika u prostornoj udaljenosti, usmjerenosti sugovorniku, zadržavanju pogleda i ekspresivnosti, kulture se mogu podijeliti na kontaktne i nekontaktne (Argyle 1988). Kontaktnim kulturama pripadaju stanovnici arapskih zemalja te zemalja Latinske Amerike i Južne Europe. Nekontaktne kulture pripadaju stanovnici Azije i stanovnici zemalja Sjeverne Europe.

Rot (1982) navodi da je karakteristično za Japance da tijekom razgovora manje gledaju u lice sugovornika (nego što to čine Europljani ili stanovnici SAD-a), a lice je i manje ekspresivno. Također se suzdržavaju i od fiksiranja pogleda. Emocije, osobito negativne, ne izražavaju se (Argyle 1988). Postoje brojni znakovi za izražavanje poštovanja prema sugovorniku i slaganja s njim. Nastoje malo govoriti i tijekom razgovora postoje duge pauze.

Za pripadnike mnogih arapskih zemalja istraživači nalaze sasvim drukčije karakteristike neverbalnoga ponašanja (Rijavec i Miljković 2002, Argyle 1988). Kod njih često dolazi do žive ekspresije emocija i nema prikrivanja ni radosti ni tuge. Netremično gledanje u oči (fiksiranje pogleda) mnogo je izraženije nego kod Japanaca, a također i kod Europljana i Amerikanaca (Argyle 1988). Tijekom komunikacije ima mnogo tjelesnoga kontakta (tapšanje po ramenu, dodirivanje ruku). Znatno je manja i prostorna udaljenost, a sugovornici su neposredno okrenuti jedan prema drugomu. Govor je glasan i živ, s mnogo pretjerivanja i laskanja, a nekoga tko ne prati neverbalne znakove i ne poznaje karakteristike ponašanja mogao bi dovesti u zabludu (Rot 1982).

Neki autori (Hall 1966) ističu razlike između Amerikanaca i Arapa kada je u pitanju prostorna udaljenost. Naime, Amerikanci nastoje uspostaviti veću distancu, a Arapi što manju. Slična se situacija događa i pri susretu sjevernjaka (npr. Engleza) i južnjaka (npr. Španjolaca). Jedni se odmiču od sugovornika, a druga se strana približava. U neugodnu situaciju upadnu kada oni koji se udaljavaju dođu do neke prepreke (npr. zida).

Lektori kod svojih studenata najprije i najčešće zamijete razlike u pozdravljanju. Kinezi se mogu jako iznenaditi kada im drugi čestitaju tako da im pružaju ruku i ljube ih u obraze, a studenti iz Južne Amerike mogu pak iznenaditi lektora kada mu umjesto „Dobar dan“ udijele zagrljaj.

Iako se neverbalna komunikacija navodi kao dio međukulturne kompetencije (Fantini 1995, prema Novak-Milić i Gulešić-Machata 2006), često joj se nije dodjeljivalo važno mjesto u nastavnome procesu (više o neverbalnoj pismenosti kao sa-

stavnicima međukulturne kompetencije u Salak i Carović 2013). Ipak, pomaci naprijed mogu se vidjeti u novijim udžbenicima Croaticuma (primjerice *Razgovarajte s nama: udžbenik za viši početni stupanj* autorica Čilaš Mikulić, Udier, Gulešić Machata) u kojima se mogu naći vrlo poticajni tekstovi pod naslovima *Pusa*, *Odlazak u goste* i *Samo malo*, a koji govore o svakodnevnoj kulturi u Hrvatskoj, a time i o nekim specifičnostima hrvatske neverbalne komunikacije.

Zaključak

U neverbalnoj komunikaciji postoje znakovi koji su lektorima iznimno zanimljivi s kulturološkoga aspekta. Možemo razlikovati znakove koje svjesno odašiljemo i znakove koje odašiljemo nesvjesno. Iako je većina neverbalnih znakova nesvjesna, neke možemo više ili manje kontrolirati. Svjesni neverbalni znakovi mogu biti već spomenuti amblemi i ilustratori, a nesvjesni znakovi koje najmanje kontroliramo jesu geste i mimika, glas, udaljenost i prostor kojima dopunjujemo verbalne poruke. Često neverbalni znakovi odaju nesigurnost, nervozu ili negativan stav pa time i verbalna poruka gubi na snazi i vjerodostojnosti. Zato je važno osvijestiti svoje i tuđe neverbalne znakove.

Proučavanjem neverbalnih znakova lektor može postati odličan u procjenjivanju atmosfere u razredu te na temelju neverbalnih znakova svojih studenata može prilagoditi nastavu raspoloženju studenata. Također može postati odličan govornik koji će svoje verbalne poruke upotpuniti odgovarajućim neverbalnim znakovima i tako prenijeti nedvosmislene poruke te će svaki put iznova uspijevati ostaviti dobar prvi dojam.

Literatura

- Argyle, M. (1988) *Bodily communication*, London i New York: Methuen & Co.Ltd.
- Carović, I., Čarapina, T. (2010) *Govorništvo u nastavi – interkulturalni bonton*, 3. *stručno savjetovanje za lektore inojezičnoga hrvatskoga (SIH)*, Zagreb (izlaganje).
- Čilaš Mikulić, M., Udier, S. L., Gulešić Machata, M. (2008) *Razgovarajte s nama: udžbenik za viši početni stupanj*, Zagreb: FF Press.
- Givens, D. B. (2008) *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*, Spokane, Washington: Center for Nonverbal Studies Press.
- Hall, E. T. (1966) *The Hidden Dimensions*, Garden City, NY: Anchor Books.
- Hall, E. T. (1976) *Beyond Culture*, Garden City, NY: Anchor.
- Hickson, M. III., Stacks, D. W., Moore, N.-J. (2004) *Nonverbal Communication: Studies and Applications* (Fourth Edition), LA: Roxbury Publishing Company.
- Mehrabian, A. (1968) Communication without words. *Psychology Today*, Semptember.
- Neill, S. (1991) *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.
- Richmond, V. P. (2002) Teacher nonverbal immediacy: use and outcomes. u: Chesebro J. L. i McCroskey, J. C. (2003) *Communication for Teachers*, Boston MA: Allyn & Bacon, 65–82.
- Rijavec, M., Miljković, D. (2002) *Neverbalna komunikacija. Jezik koji svi govorimo*, Zagreb: Vern.
- Rot, N. (1982) *Znakovi i značenja*, Beograd: Nolit.
- Salak, T., Carović, I. (2013) Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije, *Govor: časopis za fonetiku* 30/1: 73–88.
- Šafarić, I., Čarapina, T. (2009) Govorništvo u nastavi – neverbalna komunikacija, 2. *stručno savjetovanje za lektore inojezičnoga hrvatskoga (SIH)*, Zagreb (izlaganje).
- Škarić, I. (2003) *Temeljci suvremenoga govorništva*, Zagreb: Školska knjiga.
- Varošanec-Škarić, G. (1999) Comparison of acoustic parameter and perception of breathness and nasality and their relation to the pleasantness of voice. *Communication and its disorders: A science in progress*, Proceedings 24th Congress IALP, Nijmegen, Netherlands, Vol. I: 129–133.
- <http://mlmbrothers.com/online-mlm-tips/mesomorph-network-marketer>, zadnji pristup 22. srpnja 2012.

Nonverbal communication in the classroom

The topic of this paper is nonverbal communication in the classroom, more specifically, nonverbal communication in teaching adults a foreign language. Studies show that nonverbal signs account for 2/3 of a message. Nonverbal communication has great importance for many professions and everyday life: it helps in evaluating sympathy and making a good first impression. For foreign language teachers nonverbal communication has additional importance. When the language is taught in its native country, the teacher is usually dealing with heterogeneous groups – groups of people coming from different countries and different cultures. For this kind of situation, cultural competence is very important. The teacher should be familiar with the students' cultures, and one aspect of every culture is nonverbal communication. Since there are differences in nonverbal communication in different cultures, knowing differences can prevent misunderstandings and mistakes.

Key words: *nonverbal communication, foreign language teacher, Croatian as second or foreign language, culture, false friends*