



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

KULTUROLOŠKE RAZLIKE

Pozadina pojedine kulture definiše njenu neverbalnu komunikaciju koja je naučena, kao što su pojedini znakovi i signali. Pošto ima razlika u značenju pojedinih znakova i signala moguće je doći do pogrešnog tumačenja istih u komunikaciji među različitim kulturama.

Kulturni obrasci se ne nasleđuju genetski, već kulturno i putem vrednovanja, odnosno isti počivaju na dogovoru i tradiciji.

U komunikaciji sa drugim kulturama svakako treba da obratimo pažnju i na neverbalnu komunikaciju jer se ona u različitim kulturama može različito tumačiti.

Evo nekih primera.

KONTAKT OČIMA



Na primer ako ste iz Evrope i došli ste u Japan. Ne govorite japanski, nemate prevodioca niti rečnik i primorani ste da koristite neverbalnu komunikaciju da biste se sporazumeli sa drugim ljudima. Japanci se mogu naći uvređenima ako ih gledate u oči. Takođe, klimanje glavom može prouzrokovati problem.

U zapadnjačkoj kulturi kontakt očima se smatra dobrim i poželjnim gestom. Time iskazujemo poverenje i sigurnost. U Aziji, Bliskom istoku, Latinskim državama ,kontakt očima ne doživljavaju kao dobar gest. U istočnim zemljama žene pogotovo izbegavaju kontakt očima s muškarcima jer time pokazuju moć i seksualnu zainteresovanost.



KLIMANJE GLAVOM



Bugari, na primer klimaju glavom gore-dole kao znak NE, dok je u našoj kulturi uobičajen gest koji znači odobravanje (DA).

Zamislite da ste na sastanku s osobom iz Bugarske kojoj objašnjavate svoj poslovni plan i on sve vreme klima glavom gore-dole. Vi, zbog toga, sve vreme mislite kako on odobrava poslovni plan (jer mi tako tumačimo taj gest u našoj kulturi). Međutim, on nama sve vreme neverbalno daje do znanja da se sa izloženim ne slaže (jer je to značenje gesta u njegovoj kulturi).

SPOJENI PALAC I KAŽIPRST



Spojjeni palac i kažiprst jedne ruke u obliku slova "O":

- u SAD to znači OK („Sve je u redu”, „Odlično”, kao i kod nas)
- u Francuskoj – „ništa tj. 0”
- u Japanu je taj znak simbol za novac
- u Brazilu aludira na ljupkost neke dame, dok u nekim mediteranskim zemljama može simbolizirati homoseksualne asocijacije.



MLJACKANJE, SRKANJE, PODRIGIVANJE



Neki Kinezi tokom jela mljackaju, srču dok jedu supu, podriguju – to je znak uživanja u hrani, dok je kod nas to nepristojno.

Zato je bitno shvatiti da ako ručate s Kinezima, oni takvim gestovima~ izražavaju svoj užitak u posluženoj hrani, a nikako manjak pristojnog ponašanja (kako bi bilo protumačeno u našoj kulturi).

Navedeni su samo neki primeri različitog tumačenja gestova. Postoje mnogi primeri neverbalne komunikacije, pa je zato potrebno dobro proučiti kulturu ljudi s kojima nameravate da razvijate poslovne odnose.

Vrlo je važno pokazati razumevanje za različite kulture, te tokom komunikacije davati i tražiti povratne informacije. Na taj način se mogu izbeći nepotrebna nerazumevanja i postići uspešna komunikacija s partnerima različitog kulturnog podneblja.

RUKOVANJE



Osim razlika u određenim znakovima postoje i razlike u rukovanju. Nama je najpoznatiji američki način rukovanja. Amerikanci se rukuju na samom početku nekog susreta i na njegovom kraju. To je uobičajena praksa i u našoj zemlji. Za razliku od Amerike, u većini Evrope običaj je rukovati se nekoliko puta dnevno. U Aziji i Indiji navika je držati osobu za ruku i nakon rukovanja.



POLJUBAC



Nešto veći problem stvara poljubac tokom susreta.

Neki narodi, poput Nemaca, nisu ljubitelji poljubaca prilikom susreta. Na našim prostorima je sasvim prirodno poljubiti nekoga prilikom susreta. U Evropi je većinom običaj poljubac u oba obraza.

Vidljivo je kako postoje sitne, ali ipak bitne razlike između različitih kultura.

S obzirom na sve ove razlike poželjno je, pre odlaska u drugu zemlju, proučiti njihove načine pozdravljanja.