

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Odjel za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

KRISTINA FARENA

**INTERKULTURALIZAM KROZ
KOMUNIKACIJU U KONFLIKTNIM I
ASIMETRIČNIM ODNOSIMA**

ZAVRŠNI RAD

Pula, 2016.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Odjel za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

KRISTINA FARENA

**INTERKULTURALIZAM KROZ
KOMUNIKACIJU U KONFLIKTNIM I
ASIMETRIČNIM ODNOSIMA**

ZAVRŠNI RAD

JMBAG: 0303045396

Studijski smjer: Interdisciplinarni studij Kultura i turizam

Mentor: Doc. dr. sc. Mauro Dujmović

Sumentor: Dr. sc. Dijana Drandić

Pula, rujan 2016.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Kristina Farena, kandidat za prvostupnika kulture i turizma, smjera Kultura i turizam, ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

U Puli, 2016.

Student:

Kristina Farena



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Kristina Farena dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „*Interkulturalizam kroz komunikaciju u konfliktnim i asimetričnim odnosima*“ na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 19. Rujan 2016.

Potpis

Kristina Farena

SADRŽAJ

1. UVOD	6
2. INTERKULTURNA KOMPETENCIJA	9
2.1. Interkulturalna osjetljivost	10
2.2. Interkulturalni dijalog	13
3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA I INTERKULTURALNI ODNOSI	15
3.1. Verbalna komunikacija	16
3.2. Neverbalna komunikacija	16
4. UZROCI KONFLIKATA U INTERKULTURALNIM ODNOSIMA	18
4.1. Čovjek – složeno biće	19
4.2. Prisustvo „Drugačijih ljudi“	20
5. PROBLEMI U INTERKULTURALNOJ KOMUNIKACIJI	22
5.1. Barijere u interkulturalnoj komunikaciji	22
5.1.1. Stereotipi	22
5.1.2. Predrasude	23
5.1.3. Rasizam	23
5.1.4. Moć	24
5.1.5. Etnocentrizam	24
6. OBLICI USPOSTAVLJANJA MEĐUSOBNE KOMUNIKACIJE	25
6.1. Pokušaji uspostavljanja minimalne komunikacije	25
6.1.1. Traženje sličnosti	26
6.1.2. Povlačenje	26
6.1.3. Strah - tjeskoba	26
6.1.4. Smanjenje nesigurnosti	27
6.1.5. Prihvatanje i poštivanje „Drugoga“	27
6.1.6 Vrednovanje kulturnih razlika	28
7. INTERKULTURALNI RAZVOJ – METAKOGNITIVNA ZRELOST	30
8. ZAKLJUČAK	32
8. ZAKLJUČAK	32
SAŽETAK	33
SUMMARY	34
LITERATURA	35

1. UVOD

Globalizacija i društvene promjene koje su prisutne u gotovo svim aspektima čovjekova života od njega zahtijevaju razvoj novih znanja, stavova i vještina tj. razvoj njihovih kompetencija. Ljudi su se od postanka razlikovali po spolu i fizičkom izgledu, ali različitost tada nije bila problem. Multikulturalno društvo postoji oduvijek, ali tek kasnije su se konflikti počeli pojavljivati. Novi izumi, širenje tehnologije i nove spoznaje o razvoju čovjeka pred nas stvaraju nove izazove. Stvaranje novijeg svijeta, interkulturalizam je postao zastupljeniji, ali sa njim došli su i problemi u društvu. Promjene se događaju velikom brzinom, a suvremeni svijet nastoji ih pratiti kako ne bi došlo do nesporazuma u društvu, ali zbog negativnih osobina pojedinih osoba i njihova ne prihvaćanja različitosti, mir i tolerancija ne mogu zavladati svijetom.

Predstavljanje interkulturalne komunikacije kroz konfliktne i asimetrične odnose zahtjeva detaljnije upoznavanje sa glavnom temom, multikulturalizmom, odnosno interakcijama između ljudi tj. interkulturalizmom. Metode koje su korištene prilikom izrade ovog rada su istraživanje i prikupljanje korisnih podataka, sve u cilju boljeg razumijevanja zadane teme i stvaranja korisnog materijala za buduće obrazovanje. Rad je podijeljen u sedam poglavlja koji opisuju najvažnije pojmove i podjele zadane teme. U uvodnom, prvom poglavlju, ukratko su opisani pojmovi, multikulturalizam, interkulturalizam i njihova razlika. Također i načini na koji su se autori izražavali u prošlosti i danas, prilikom upoznavanja sa različitostima u svijetu.

Daljnje proučavanje pojma interkulturalizam, zahtjeva definiranje pojma interkulturalna kompetencija, koja je objašnjena u drugom poglavlju. Kako bi se njezina definicija pravilno razumjela, poglavlje je podijeljeno na dva dijela u kojima govorimo o interkulturalnoj osjetljivosti kod pojedinaca i interkulturalnom dijalogu. Dijalog je osobito bitan prilikom upoznavanja „Drugoga“, jer pomoću njega ostvarujemo prvi kontakt sa ljudima.

Nakon ostvarenog dijaloga, nastaje komunikacija i stvaraju se odnosi, njihova važnost objašnjena je u trećem poglavlju, koju također uključuju vrste komuniciranja, verbalna i neverbalna komunikacija. Pomoću njih mi lakše razumijemo našeg sugovornika i njegove namjere, ali i bolje upoznajemo sebe i druge oko nas.

Prilikom komuniciranja, u nekim situacijama može doći do nerazumijevanja i nesuglasica između govornika, što može dovesti do konflikata. Uzroci konflikata najbolje su obuhvaćeni u četvrtom poglavlju koji sadrži većinu pogrešnih pristupa u komunikaciji. Različitost i prisustvo „Drugačijih“ stvaraju kod pojedinca strah i napetost iako moramo znati da smo svi mi ljudi jednaki u društvu.

Stvaranjem i poticanjem konflikata u komunikaciji dovodi do stvaranja većeg problema. Najčešći problemi koji nastaju nabrojani su i objašnjeni u petom poglavlju rada. Barijere se stvaraju oduvijek, ali u suvremenom svijetu su bolje definirane i bolje se razlikuju jedna od druge. Svaka od barijera ima određene karakteristike i načine rješavanja.

Rješavanja različitih konflikata u interkulturalnoj komunikaciji nije jednostavan posao, zbog toga trebamo naučiti o kojem se problemu/konfliktu radi i pronaći rješenje. Detaljnija rješenja koja bi mogla pripomoći u takvim situacijama objašnjena su u šestom poglavlju. Kada riješimo naš problem povećali smo razinu interkulturalne kompetencije tj. ostvarili smo interkulturalni razvoj (metakognitivnu zrelost). Napredak je opisan u posljednjem poglavlju i predstavlja konačnu točku koju svaki pojedinac treba postići kako bi uspostavio kvalitetnu interkulturalnu komunikaciju.

Iako su sva suvremena društva višekulturalna, zajednički život kreće se od tolerancije različitosti do različitih stupnjeva interakcije te zaštite prava na različitost. Kultura i kulturna različitost usko su povezane s kulturnim identitetom i osjećajem pripadnosti nekoj kulturi, kao i kulturnim susretima kroz interkulturalnu komunikaciju, sve do međukulturalne interakcije. U novije vrijeme termini multikulturalizam i interkulturalizam često se poistovjećuju i upotrebljavaju kao sinonimi. Multikulturalizam je termin koji najčešće koriste autori s anglosaksonskog (engleskog) govornog područja (Kanada, Australija, SAD, Velika Britanija), dok pojmove interkulturalizam i kulturno pluralno društvo uglavnom koriste europski autori. Interkulturalizam kao izraz za posebnu kulturnu politiku uvodi Vijeće Europe sedamdesetih godina 20. stoljeća u svezi s imigracijama, a kasnije se prihvaća kao dio politike europskih integracija (Rey-Von Allmen, 2002).

Interkulturalizam, za razliku od multikulturalizma upućuje na dinamički, dijaloški međuodnos, priznavanje čovjeka i njegove ličnosti, priznavanje kulture i civilizacije s njezinim ograničenjima i bogatstvima. Naglašava važnost različitih kultura i obogaćivanje društvene okoline potičući upoznavanje, razumijevanje i poštivanje drugačijih stilova života i svjetonazora i razvoj interkulturalne osjetljivosti. U interakciji sa drugima svatko od nas

oblikuje i mijenja pojam o sebi i drugima. U skladu s tim, pojam interkulturalizam, različiti autori različito određuju i tumače, a jedna definicija konkretno objašnjava samu bit ovog pojma: „*Interkulturalizam je dijalog između različitih kultura u kojemu su prisutni susret, prožimanje, međusobno uvažavanje i bogaćenje različitih kultura bez obzira na etničku veličinu njezina nositelja.*“ (Samovar i dr., 2013, 15). Osnovno polazište interkulturalizma je relativističko, tj. da vrijednosti drugih kultura ne smije se ocjenjivati prema mjerilima vlastite kulture. Kulture nisu „prirodne vrste“ s čvrstim i nepromijenjenim obrascima ponašanja i vrednovanja koje se prihvaćaju i primjenjuju unutar članova neke zajednice. Postoje granice koje su određene kulturnim razlikama i identitetom. Interkulturalna društva uključuju različite kulture, nacionalne skupine i slično, koje žive unutar jednog područja i održavaju otvorene interakcijske odnose, razmjenjuju i uzajamno se priznaju i poštuju. Predstavljaju proces djelotvorne tolerancije i održavaju ravnopravne odnose, gdje svatko ima istu važnost, gdje nema superiornijih ili inferiornijih, boljih ili gorih ljudi (Sedlić, 2000).

2. INTERKULTURNA KOMPETENCIJA

Pojavom globalizacije i kontakata, pitanje interkulturalne kompetencije postaje sve važnije među velikim kompanijama, organizacijama, ali i među pojedincima. Pojedinci se ne mogu zamisliti bez uspješne komunikacije, a sama interkulturalna kompetencija se prije svega razmatra s individualnog, situacijskog i odnosnog aspekta (Samovar i dr., 2013). Sa individualnog aspekta uključene su interkulturalne kompetencije karakteristične za pojedinca koje omogućuju efikasnu interkulturalnu interakciju s drugima.

Prema Cox i Beale (1997) i (Piršl, 2001) interkulturalnu kompetenciju možemo promatrati na individualnoj (osobnoj) i organizacijskoj razini. Proces učenja u kojem pojedinac stječe sposobnosti kako se učinkovito ponašati i reagirati na promjene i situacije u prisutnosti društvene i kulturne različitosti u određenom društvenom sistemu, definira individualnu razinu interkulturalne kompetencije. Na temelju toga pojedina istraživanja usmjerena su važnost interkulturalnog iskustva i na psihičke i tjelesne promjene u ponašanju osobe koje su karakteristične u procesu stjecanja interkulturalne kompetentnosti. Interkulturalna kompetencija, predstavlja proces promjene, kojom razvijamo sposobnost prilagođavanja novoj okolini mijenjajući pritom svoja viđenja i shvaćanja s ciljem što boljeg razumijevanja i prihvaćanja elementa kulture domaćina (Samovar i dr., 2013). Proces se odvija unutar svake osobe, a manifestira se u određenim kognitivnim, emotivnim i ponašajnim sposobnostima, kao što su fleksibilno ponašanje, efikasna komunikacija, empatija, motivacija za prihvaćanje drugačijeg viđenja stvarnosti i slično.

Na organizacijskoj razini određuje niz međusobno usklađenih elemenata (stavovi, ponašanje, praktično djelovanje i slično) koji tek svrstani u cjelinu mogu doprinijeti učinkovitim, profesionalnom radu u kulturno pluralnoj zajednici. Kao takva cjelina poboljšava shvaćanja i poštivanja kulturnih različitosti i sličnosti unutar grupe, između i među grupama. Interkulturalna kompetencija obuhvaća osobne i organizacijske želje i sposobnosti da se poboljšaju odnosi između različitih kultura (Piršl, 2001). Sve kulture u ovom smislu se temelje na drugačijim normama, vrijednostima, tradicijama i običajima. Uz kulturne odnose, kompetencija podrazumijeva cjelokupnu sposobnost pojedinca i/ili organizacije da upravlja ključnim promjenama koje se ogledaju u interkulturalnoj komunikaciji, dinamikama, napetostima i sukobima tijekom različitih procesa.

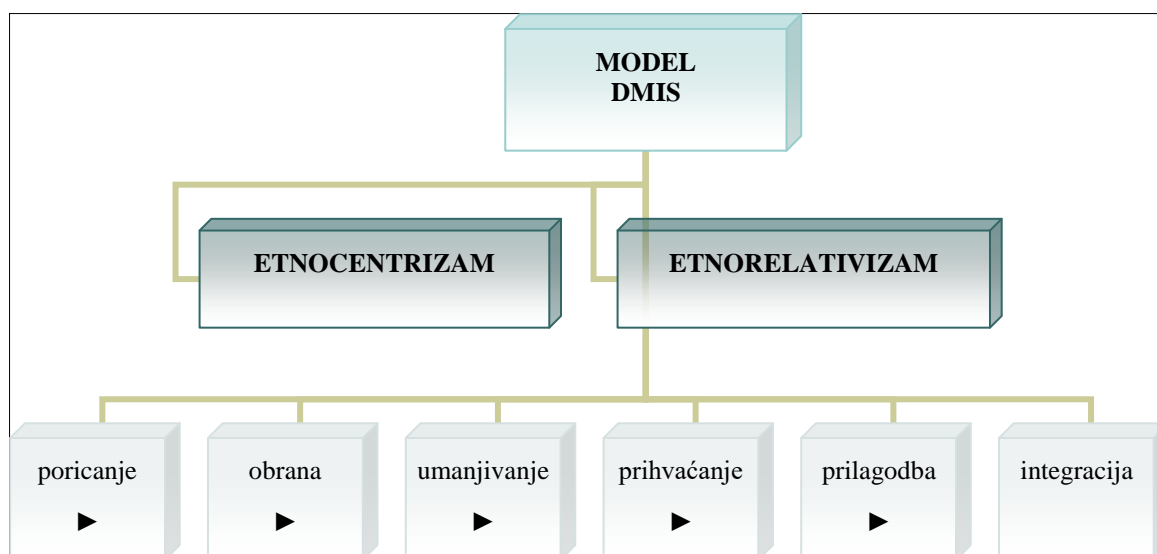
Interkulturalna kompetencija u uskoj je vezi s identitetom, jer izgradnja identiteta povezana je s procesima identifikacije s teritorijalno, etnički i kulturalno definiranom

zajednicom (Nešković, 2013). Svijest o vlastite kulture dopušta prepoznavanje različitosti i ona zahtjeva prepoznavanje različitosti i njihovo uvažavanje u cilju dobrobiti društva. Vlastiti kulturni identitet jača sposobnost djelotvornog percipiranja stvarnosti, prihvaćanje samih sebe, ali i drugih. Osoba koja je razvila interkulturalni identitet ne poistovjećuje se sa svojom društvenom skupinom, već i s ostalim društvenim skupinama s kojima živi.

2.1. Interkulturalna osjetljivost

Interkulturalna osjetljivost predstavlja afektivnu dimenziju interkulturalne komunikacijske kompetencije, vlastitu svijest, znanje i razumijevanje kulturnih razlika te sposobnost uočavanja i prepoznavanja postojanja različitih pogleda na svijet koji nam omogućuju prihvaćanje i priznavanje ne samo vlastitih kulturnih vrijednosti već i vrijednosti drugih osoba. Osjetljivost nije urođena ljudska osobina, ona se stječe tijekom života. Ona je jedan od temeljnih zahtjeva interkulturalne kompetencije, tj. razumijevanje ponašanja drugih kao i način njihovog razmišljanja i viđenja svijeta (Hrvatić i Piršl, 2005). Interkulturalna osjetljivost je neophodna za život i rad u multikulturalnim društvima, a mnogi značajni autori kao što su Abe, Wiseman (1983), ističu kako je emocionalna sposobnost koja se ogleda u osjetljivosti pojedinca prema osobi drugačijeg kulturnog podrijetla postala jedna od najznačajnijih kompetencija u interkulturalnim odnosi.

Istražujući faze ponašanja kroz koje ljudi prolaze susrećući se sa kulturno drugačijima te njihove modele ponašanja, Bennett (2004) je definirao i razvio model DMIS – Developmental Model of Intercultural Sensitivity (u prijevodu: Razvojni model interkulturalne osjetljivosti), koji predstavlja dva pristupa u pogledu na svijet: *etnocentrični* i *etnorelativni*. Za etnocentrični pogled na svijet vlastita kultura je mjerilo procjene drugih kultura, a za etnorelativni vlastita kultura uspoređuje se s ostalim kulturama. Oba pristupa su podijeljena na tri razine, a što je iskustvo kulturno drugačijim složenije i učestalije to je kompetencija u interkulturalnim odnosima veća. Svaka razina sastoji se od niza karakteristika, stavova i ponašanja koji su sastavni dio specifičnog viđenja svijeta. Svaki od modela ima cilj pokazati da je osoba sa širokim pogledom na svijet i razumijevanjem u većini slučajeva sposobna shvatiti i prihvatiti drugačije kulturalne poglede i stajališta.



Slika 1. Razvojni model interkulturalne osjetljivosti DMIS (prema Bennett,2004)

Prema Bennettu (2004) i etnocentrizam i etnorelativizam u svojem razvoju prolaze kroz tri prijelazne faze (Slika 1) koje omogućavaju razvoj i formiranje krajnjeg stava prema kulturno različitim. Faze etnocentrizma su: poricanje kulturnih razlika, obrana od kulturnih razlika i umanjivanje kulturnih razlika. Pri tome, etnocentrizam proizlazi iz shvaćanja svoje kulture kao centralne kulture uz poricanje bilo kakvih kulturnih razlika, a s druge strane, etnorelativizam je uočavanje i prihvaćanje kulturnih razlika bez obzira na vrstu ili pojam razlike (Drandić, 2014). Faza etnorelativizama definirana je kroz tri modela ponašanja koja se odnose na relativizaciju kulturnih odnosa: prihvaćanja kulturnih razlika, adaptacija na kulturne razlike te integracija (prihvaćanja) kulturnih razlika.

Model se temelji na određenim kontinuumu u kojem svaka sljedeća razina vodi većoj osjetljivosti prema kulturnoj različitosti. Što je iskustvo s kulturno drugačijima složenije i učestalije to je kompetencija u interkulturalnim odnosima veća (Nešković, 2013). Bennet (2004) smatra da kulturna osviještenost čini glavnu pretpostavku interkulturalnog učenja. Prema navedenoj pretpostavci, učenje može pridonijeti kratkoročni, srednjoročni i dugoročni učinak. Kratkoročni učinak procesa interkulturalnog učenja ogleda se u stjecanju interkulturalne osjetljivosti i sposobnosti primjene interkulturalnih kompetencija u kulturi razmjene. Srednjoročni učinak obuhvaća prijenos interkulturalne osjetljivosti i prenošenje interkulturalnih kompetencija iz kulture s kojom se odvija interakcija na druge kulture. Dok dugoročni učinak podrazumijeva trajno povećanu kulturnu svjesnost i poštivanje kulturne različitosti (Nešković, 2016). Osoba koja stekne sposobnost prilagođavanja i integriranja u različite kulturne grupe spremnija je na usvajanje različitih kulturnih modela. Također postaje

otvorenija, fleksibilnija i kreativnija osoba i na taj način gleda na svijet oko sebe. Takva osoba posjeduje potencijale za uspješno snalaženje u različitim kulturnim kontekstima bez obzira na različitost utjecaja s kojima dolazi u doticaj.

Autori Chen i Starosta (2004, 2000) su razvili model interkulturalnih komunikacijskih kompetencija koji određuje interkulturalnu osjetljivost kao jednu od tri povezane perspektive: *kognitivne, efektivne i ponašajne*. Takav model, prema Drandić (2014) potiče interaktivnu sposobnost prihvaćanja, poštivanja, priznavanja, tolerancije i integriranja kulturnih razlika i sadrži tri perspektive (Slika 2.):

- afektivna ili interkulturalna osjetljivost koja je usmjerena na promjene osjećaja koji su rezultat pozitivnih emocija prije, za vrijeme i nakon interkulturalne interakcije;
- kognitivna ili interkulturalna svijest usmjerena je prema razumijevanju vlastite različitosti;
- bihevioralna (ponašajna) ili interkulturalna spretnost koja podrazumijeva uz interkulturalnu spretnost i naglašenu darovitost u efikasnosti kod interkulturalne interakcije, te korištenje verbalnih i neverbalnih načina komunikacije.



Slika 2. Model interkulturalne komunikacijske kompetencije (prema Chen i Starosta 2004)

Razvijajući model interkulturalne osjetljivosti, Chen i Starosta (2000) su razvili mjerni instrument Intercultural Sensitivity Scale – ISS (Skala interkulturalne osjetljivosti). Autori smatraju da je interkulturalno osjetljiva ona osoba koja je sposobna razviti pozitivne emocije kroz razumijevanje i prihvaćanje kulturnih razlika te promicati prikladna i učinkovita ponašanja u interkulturalnoj komunikaciji. Osim toga, interkulturalna osjetljivost se odnosi i na sposobnost prepoznavanja, priznavanja i poštivanja kulturnih razlika (Drandić, 2014). Kognitivna i afektivna dimenzija omogućuje pojedincu uspješno i učinkovito ponašanje u

interakciji s drugima. Svaka dimenzija zasebno ne može funkcionirati, već se one međusobno nadopunjuju i ovise jedna o drugoj. Svaku osobu i/ili grupu stupanj interkulturalne kompetencije određuje kvaliteta ponašanja u specifičnoj interkulturalnoj interakciji.

Osjetljivost na razlike postaje dio samosvijesti i poštivanja drugih, a očituje se u kritičkoj osviještenosti o zajednici u kojoj živimo kao i procesima u kojima sudjelujemo. Ono usmjerava naše ponašanje i postupke prema aktivnom i odgovornom suživotu i suradnji u multikulturalnoj sredini (Djigunović Mihaljević, 2009). Kako bi pojedinac mogao živjeti u interkulturalnom okruženju trebao bi naučiti odmaknuti se od svog stajališta kako bi stvarnost doživio i sa stajališta drugih, ali pritom ne smije izgubiti vlastitu samostalnost prosuđivanja. Upravo razvoj interkulturalnih kompetencija i aktivno sudjelovanje u društvenim promjenama nemoguće je bez ravnopravnih komunikacijskih odnosa. Razvoj interkulturalne osjetljivosti predstavlja pripremu pojedinca za uočavanje i prepoznavanje razlika među pojedincima i grupama. Također i razumijevanje i poštivanje što predstavlja značajan činitelj smanjivanja njihova utjecaja na način na koji pojedinac percipira druge kulturno različite pojedince i/ili grupe.

2.2. Interkulturalni dijalog

Pomak s multikulturalizma na viši stupanj postiže se interkulturalnim dijalogom. On predstavlja najvažniji instrument za smanjivanje razlika između većine te manjina i useljenika koji trebaju potporu u borbi protiv socijalne isključenosti (Jelinčić i dr., 2010). Njegova važnost se danas može prikazati u mnogim primjerima, jer nesudjelovanje u interkulturalnom dijalogu može stvoriti klimu uzajamne sumnje, tenzije i tjeskobe. Može dovesti do stvaranja stereotipnih percepcija o drugima i iskorištavanju manjina, a u krajnjem slučaju može dovesti i do netolerancije i diskriminacije. To ujedno može biti i glavni razlog nastajanja ekstremizma i terorizma, zbog toga je dijalog neophodan među različitim zemalja. „*Samo otvoren dijalog omogućuje normalan suživot u jedinstvu u različitosti.*“ (Jelinčić i dr., 2010, 22). Jedan od najboljih načina da se provede interkulturalni dijalog je uspostavljanje ljudskih prava koja su određena *Europskom konvencijom o ljudskim pravima i temeljnim slobodama*.

Različitost treba razmatrati kao dinamički, interakcijski odnos, ako interkulturalni dijalog predstavlja interakciju tada svaki problem koji se odnosi na *drugog* mora prije biti preispitan u odnosu na *mene*. Zbog toga pažnju treba preusmjeriti na *jajer* takav odnos postaje

temelj za otvoreni i konstruktivni dijalog koji će se temeljiti na zajedničkoj i razumljivoj komunikaciji među različitim grupama, njihovim interesima, ponašanju, izgledu, jeziku i slično (Piršl 2001). Glavni cilj interkulturalnog dijaloga je izbjeći nasilje zbog razlika ili razmirica, pa se interkulturalni dijalog shvaća kao korak prema miru, izabran kao središnja vrijednost za kolektivnu strategiju opstanka (Nešković, 2013). Kada komuniciramo sa drugom osobom i kada već posjedujemo neke interkulturalne kompetencije, mi zapravo toleriramo različitost, poštujemo drugačijeg, kritički promišljamo i ulazimo u dijalog sa *drugačijima*.

3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA I INTERKULTURALNI ODNOSI

Termin interkulturalna komunikacija predstavlja oblik interakcije između osoba koje imaju različito kulturno porijeklo. „*Interkulturalna komunikacija uključuje interakciju ljudi čije su kulturne percepcije i simbolički sustavi dovoljno različiti da mijenjaju komunikacijski čin.*“ (Samovar i dr. 2013, 57). Važnost i utjecaj komunikacije na ljudsko ponašanje je vrlo ozbiljno, jer komunikacija je „moćna“, stvara prijatelje, neprijatelje, sporazume i nesporazume između ljudi. Ona nas potiče da s nekime podijelimo svoja vjerovanja, ideje i osjećaje, što čini i temelj svih ljudskih kontakata. U sklopu interkulturalne komunikacije ubrajaju se verbalni i neverbalni način izražavanja osjećaja, emocija i stavova.

Još od nastanka civilizacije interkulturalni kontakti su se odvijali svaki put kada su pripadnici jednog plemena susretali druge i na taj način su otkrivali kako se međusobno razlikuju. To nam pokazuje da su kontakti postojali i u prošlosti, samo ljudi nisu bili odgovarajućih znanja o kulturama da se „otkrije“ i definira razlika među ljudima. Kako interkulturalna komunikacija nije pravilo, već iznimka, brojni događaji u prošlosti nisu imali pozitivne posljedice. Jedan primjer je 20. stoljeće, kada su izbila dva svjetska rata i izumljeno je i korišteno kemijsko, biološko i nuklearno oružje i slično. Upravo takva stanja interkulturalizam želi zaustaviti. Komunikacija je prisutna da bi se prilagođavali promjenama u društvenim odnosima u svijetu i izazovima koje pred nas stavlja upravljanje tim promjenama (Samovar i dr., 2013). Osobe iz različitih kultura moraju se međusobno sporazumijevati iako ne dijele isto kulturalno iskustvo, zbog čega je interkulturalna komunikacija, u današnje vrijeme, izrazito bitna s obzirom na multikulturalno društvo u kojem živimo (Nešković, 2013).

Jedan od glavnih razloga zbog kojeg ljudi uče razmišljati, osjećati, vjerovati i djelovati na način na koji to čine jesu poruke koje im se šalju, tj. poruke koje nose pečat određene kulture. Kultura je sastavni dio čovjekova života i ona nas uči da dijelimo s drugim ljudima koji su izloženi sličnim iskustvima (Nancy, 2001). Različiti ljudi komuniciraju na različite načine, a sam čovjek bira jedan od oblika komunikacije putem kojeg će se komunikacija odvijati.

3.1. Verbalna komunikacija

Interkulturalna komunikacija se može odvijati kao verbalna i kao neverbalna komunikacija. Verbalna komunikacija se odnosi na jezik kojim govorimo i vrlo je bitno poznavanje barem jednog svjetskog jezika kako bi se komunikacija između pripadnika različitih jezičnih skupina mogla odviti. Jezik je univerzalni ljudski fenomen, medij ljudske komunikacije u kulturi, zbog čega verbalnu komunikaciju ujedno svrstava u najznačajniji oblik ljudske komunikacije. On pruža mogućnost iskazivanja određenih vrijednosti i društvenih odnosa, pogleda na svijet, viđenja okoline i međuljudski odnosa. Byram (2008) smatra da su jezična i interkulturalna kompetencija važan dio profesionalnog razvoja svakog pojedinca i preduvjet su za uspostavljanje pozitivne interakcije i komunikacije s osobama koje pripadaju drugim kulturama

3.2. Neverbalna komunikacija

Osim verbalne komunikacije, važnost neverbalne komunikacije za međuljudske odnose može više utjecati na druge ljude nego što mi zaista mislimo. Neverbalna komunikacija ili komunikacija bez riječi može zamijeniti verbalnu komunikaciju kada nismo sigurni u točno značenje s obzirom na kulturno porijeklo primatelja ili prenositelja neverbalne poruke. Od trenutka prepoznavanja pa do trenutka rastanka, ljudi jedni druge promatraju svim svojim osjetilima te čuju stanku i intonaciju, zapažaju odjeću i stav, promatraju pogled i napetost lica kao i odabir riječi i sintakse (Samovar i dr., 2013). Na temelju te procjene donose se odluke hoćemo li se suprotstaviti ili suglasiti, smijati ili zarumeniti, opustiti li oduprijeti, nastaviti ili prekinuti razgovor. Upravo se najbitnije oznake pojedine kulture, društva i pojedinaca iskazuju pokretom tijela, gestom ili mimikom. Poznavanje simbola i znakova drugih kultura uvelike nam pomaže i olakšava komunikaciju s drugima. Ono što je prihvaćeno u jednoj kulturi kao pozitivno i poželjno, u drugoj kulturi ono može biti poprilično negativno i/ili uvredljivo.

Oba načina komunikacije podjednako su bitna jer tako u cijelosti možemo shvatiti informaciju, stav ili emociju kod sugovornika. Postoji različitost u interpretiranju nekih verbalnih i neverbalnih znakova s obzirom na kulturno nasljeđe, zbog čega moramo posebno paziti da ne dođe do nesporazuma u komunikaciji. Jedna od najvećih uloga u interkulturalnoj komunikaciji i njezinom iskazivanju jest kultura zbog čega je vrlo bitno za shvaćanje nje same. Ljudi svijet vide kroz kategorije, koncepte i oznake koje su proizvod njihove kulture.

Ukoliko se kulture međusobno razlikuju, komunikacija i ponašanje svakog pojedinca će se razlikovati (Nešković, 2013). Kako bi smo razumjeli svijet drugih i njihovo djelovanje, trebamo pokušati shvatiti njihove okvire i smjernice razmišljanja i njihovo viđenje svijeta.

4. UZROCI KONFLIKATA U INTERKULTURALNIM ODNOSIMA

Naše uvjerenje da veliki dio poteškoća koje imamo s ljudima iz drugih kultura, proizlazi iz činjenice da znamo tako malo o njihovoj kulturi i međusobnoj komunikaciji. Jednako je važan i neverbalni dio jezika koji postoji u svakoj zemlji na svijetu i u različitim skupinama unutar svake zemlje. Ako budemo razumjeli važne kulturne razlike u neverbalnom ponašanju, moći ćemo razumjeti znakove koji upućuju na stavove i vrijednosti koji iza takvog ponašanja stoje (Kodrnja i dr., 2010). Neverbalna komunikacija često otkriva osnovne kulturne značajke. Tako na primjer osmjehivanje i rukovanje nas upućuje na to da kultura cijeni ljubaznost dok klanjanje označava da kultura pridaje važnost formalnosti i statusu.

Veza između neverbalne komunikacije i kulture postoje još očiglednija jer je sama kultura nevidljiva, sveprisutna i naučena. Iako je svakom čovjeku veliki dio vidljivoga ponašanja urođen, ne rađamo se sa spoznajom o komunikacijskim dimenzijama koje se povezuju s neverbalnim porukama (Samovar i dr., 2013). Međutim, nepoznavanje neverbalne komunikacije kao i pogrešna tumačenja neverbalnih poruka često dovode do negativnih impresija i predrasuda koje onemogućavaju komunikaciju pripadnika različitih kultura kao i do konfliktnih odnosa. Društvo ne može nekritički tolerirati različitosti, jer mu je dužnost osporavati sramotne prakse tj. čuvati vrijednosti vlastite moralne kulture, jer je multikulturalno društvo zajednica čiji običaji vrijeđaju vrednote većine (Mesić, 2006). Upravo zbog tih činjenica otvara se pitanje kriterija, temeljem kojih multikulturalno društvo treba odlučiti koje su manjinske vrijednosti, ali i prakse prihvatljivije, a koje nisu. Postoje brojni primjeri kulturnih kontroverzija koje su u svijetu zastupljenije od ostalih (židovskim i muslimanskim metodama ubijanja životinja, ugovorenim vjenčanjima, nošenje marama za glavu i slično).

Prema Mesiću (2006., 112) postoje četiri vrste načela kojima bi se trebali rukovoditi pri odlučivanju o (ne)toleranciji u kulturnim običajima. Prvo načelo uključuje pretpostavke univerzalnih ljudskih prava, tj. načela univerzalnih moralnih vrednota. Predstavlja načelo koje govori da su običaji kulturno neutralni, da predstavljaju moralni minimum i da su to istodobno validni standardi evolucije. Drugo načelo se naziva načelom jezgrovnih ili zajedničkih vrijednosti. Predstavlja pristup u kojemu društvo ima povijesno stečen karakter ili identitet koji je utjelovljen u svojim jezgrovnim ili zajedničkim vrijednostima. Prema tome ima pravo i dužnost zabraniti prakse koje ih vrijeđaju. Treće načelo je načelo ne nanošenja štete, prema

kojem su moralne vrijednosti kulturno usidrene i zbog toga društvo treba zabraniti samo one prakse koje uzrokuju štete drugima. Zadnje načelo, načelo dijaloškog konsenzusa, pobija sve do sada navedena načela. Ono iznosi činjenice prema kojima se dokazuju da univerzalno validne vrijednosti nisu na raspolaganju, da je koncept jezgrovitih vrijednosti problematičan i da se štete ne može uvijek odrediti na kulturno neutralan način. Jedini izlaz iz svega predstavlja otvoren i moralno ozbiljan dijalog s manjinskim zastupnicima, težeći dijaloškom konsenzusu (Mesić, 2006).

4.1. Čovjek – složeno biće

Čovjek je prirodno, tjelesno i biološko biće, čije postojanje u znanosti ima različito shvaćanje. Osim njegove prirodne naravi, on je društveno i duhovno biće, biće kulture. On pripada određenom društvu i određene kulture, a njegov život je jedino moguć u zajednici. Čovjek ima društvene i kulturne potrebe koje nisu nastale iz ničega, već su proizašle iz njegove potrebe za drugim ljudima, iz čovjekove „ljudske situacije“, koje su onda kao takve determinirajuća motivacija ljudskog ponašanja i djelovanja. Čovjek je subjekt, neponovljiv i jednokratn zbog čega je često raspet sukobom između individualne, subjektivne želje za smislom i srećom s jedne strane i ideala zajednice s druge strane. U takvim situacijama čovjek se može poistovjetiti, ali se može i suprotstaviti prema konkretnim zahtjevima. Zbog toga je čovjek vrlo složeno biće, rezultat interakcije bioloških, društvenih i duhovnih principa njegove konstitutivne datosti i određenosti (Kodrnja i dr., 2010). Osim svojih interakcija, čovjek predstavlja i biće slobode, slobode kao samoodređujuće djelatnosti, prije svega duhovne. Iako apsolutne ljudske slobode nema, jer čovjekov svijet je pun prepreka i granica, unutar okvira, u sukobu tih odrednica postoji prostor čovjekove slobode.

Čovjek živi kao dio društva, ali on se u društvene cjeline i kulturu ne uključuje izravno, već posredno. Čovjekov cjelokupan život u društvu se odvija unutar različitih društvenih skupina. Unutar društva djeluje interakcija i uzajamno djelovanje. Svaka društvena skupina ima svoja pravila i principe po kojima djeluje. Čovjek djeluje u granicama svojih kulturnih mogućnosti, a kultura je istovremeno i čovjekovo nastojanje da razvija i uljudi, socijalizira i personalizira svoje dane i urođene sposobnosti i mogućnosti. Time se rezultira uzajamno povezivanje individualnog i društvenog stvaralaštva, cjelokupan način života određenoga povijesnog i vremenskog prostora (Mannheim, 1981). U svaku kulturu ubrajaju se i određene norme, kojima se nastoji regulirati ponašanje ljudi u smjeru za zajednicu korisnoga

i svrsishodnoga. Osim normi koje su pozitivne naravi, u svakoj kulturi postoje i one koje su negativne. One će najčešće natisnuti i onemogućiti neka nedruštvena ponašanja i dezorganizaciju društva. Kada su kulturi jave stresovi, napetost, sukobi, svaka kultura ih se rješava na svoj način, pa čak i ako to znači oslobađanje negativnih posljedica (Kodrnja i dr., 2010).

4.2. Prisustvo „Drugčijih ljudi“

Reprezentacije *drugih* u kulturi ili odnosa *drugosti* i kulture sve je češće zastupljena u suvremenom svijetu. Postavlja se pitanje: postoji li kultura koja još uvijek nije kultura *drugih*, druga i drugačija kultura? Kulture se ne mogu zbrojiti, one se susreću, miješaju, mijenjaju i preuređuju. Kada se koristi riječ *drugi* najčešće pretpostavljamo neke grupe i pojedince koji u društvu imaju marginaliziranu poziciju i koji su izloženi različitim oblicima stereotipa i predrasuda, stigmatizaciji i/ili diskriminaciji. Najčešći *drugi* su siromašni, žene, hendikepirane osobe, osobe druge boje kože i slično (Sedlić, 2000). Najčešće zbog pojedinaca koji stvaraju ideje o etnocentrizmu i neprihvatanju, krivci su za brojne diskriminacije, sukobe pa čak i ratove. Susret različitih kultura obilježno je nedostatkom razumijevanja unutar nacionalnih, vjerskih, ekonomskih i političkih vrijednosti. Iako se stvaraju brojne norme i principi koji će dijalog učiniti mogućim, uvijek postoje oni koji će kršiti iste zbog neprihvatanja „Drugih“.

Kako bi izbjegli razlikovanje *prvih* i *drugih* potrebno je prihvatiti identitete, trebamo ponovno postaviti kulturu, obnoviti misao koja neće biti sirova i besramna. „*Trebamo doći do spoznaje da je odsad jedini subjekt spoznaje netko, bilo tko, a kao takav netko, ustvari izmiješana krv.*“ (Nancy, 2001, 58). Potrebno je ponovno stvoriti kulturu, ponovno promisliti, promijeniti način na koji mislimo, način na koji kroz jezik i kulturu podržavamo društvene norme i obrasce. Suvremena kultura ponašanja potvrđuje da danas više nego ikada postoji sud prema i za *druge*. Živimo u vremenu kada se sve administrira, kada su svi identiteti popisani, propisani i prebrojeni. Svaka odgovorna politika i kultura mora početi od prepoznavanja i odbacivanja bilo kakvog nasilja, tj. odlučivati kako odgovoriti i biti odgovoran u odnosu na *drugoga* (Kodrnja i dr., 2010).

Samo osoba koja ima izgrađen vlastiti stav i identitet može razumjeti drugoga i različitost, također osigurati toleranciju i suživot sa drugačijima. Takav pristup od posebnog je značaja za društvo, jer sve može krenuti od pojedinca koji širi i podržava slobodu,

uvažavanje, jednakost, pravdu, solidarnost, odgovornost, suradnju putem svojih djela. Moramo shvatiti posljedice diskriminacije *drugih* i usvojiti sposobnosti razvoja nestereotipnog mišljenja i stavova, jer poštivanje raznolikosti među ljudima dovodi do uspješne interkulturalne komunikacije.

5. PROBLEMI U INTERKULTURALNOJ KOMUNIKACIJI

U većini slučajeva se javljaju problemi u komunikaciji zbog različitih kulturnih spoznaja. „Skrivena ruka“ kulture utječe na način na koji mi poimamo svijet i stupamo u interakciju s njime. Komunikacijski sukobi postoje otkada ljudi dolaze jedni s drugima u kontakt i sukob je jednostavno životna činjenica. U kulturnom aspektu problemi dolaze kada dođe do neusklađenosti vrijednosti, očekivanja, postupaka ili ishoda između dvaju ili više strana koje dolaze iz različiti kultura (Jelinčić i dr., 2010). Problemi mogu dovesti do opasnosti jer može se skrenuti pozornost s važnih radnji, narušiti moralnu potporu, povećati razlike i dovesti do uvreda ili fizičkog sukoba. Svaka kultura ima načine kojima rješava sukobe. Nije svaki sukob negativan, ako se njime dobro upravlja. Jedan dio ljudi sukobe izbjegava, jer pokušava zadržati formalnost i društvenu udaljenost, dok drugi pokušavaju prihvatiti i razumjeti te stupiti u interkulturalne odnose bez predrasuda i barijera.

5.1. Barijere u interkulturalnoj komunikaciji

Spoznaja o postojanju prepreka u komunikaciji s kulturno drugačijima usmjerava našu pozornost na važnost učenja o drugim kulturama, uz osvještavanje i prepoznavanje vidljivih i nevidljivih barijera uspostavljanju pozitivne interakcije s osobama iz drugih kultura. Komunikacijske barijere su vrlo često posljedica nedovoljnog poznavanja drugih kultura, ali i nerazvijenosti interkulturalnih komunikacijskih vještina. U nastavku rada navest ćemo neke od najčešćih barijera u interkulturalnoj komunikaciji.

5.1.1. Stereotipi

Oni predstavljaju prirodnu posljedicu tjeskobe i smanjenja nesigurnosti. U situaciji u kojoj nema poznatoga i sličnoga često se stvaraju stereotipi. Svakodnevno se susrećemo sa strancima, pojava stereotipa uobičajena je praksa. Problem se dodatno otežava kada većina ljudi ne želi priznati da imaju negativne stereotipe. Stereotipi su univerzalan pojava do koje dolazi i na skupnoj i na pojedinačnoj razini. Sama definicija objašnjava da je to složen oblik kategorizacije koja u našem umu organizira naša iskustva i upravlja našim ponašanjem prema određenoj skupini. Interkulturalni problemi ne nastaju zbog samog klasificiranja već zbog pretpostavke da informacije koje se odnose na pojedinu kulturu vrijede za sve pripadnike te kulturne skupine. Stereotipi sprečavaju u provođenju uspješne komunikacije, jer su previše pretjerani. Oni mogu biti široko rasprostranjeni među drugim ljudima, čak i onima na koje se

ti stereotipi odnose. Najveći dio skupnih stereotipa su glavni uzrok štete u interkulturalnoj komunikaciji (Kodrnja i dr., 2010).

Stereotipi mogu biti pozitivni i negativni. U negativne spadaju ljudi ili skupine ljudi koji su lijeni, prosti, zli i imbecilni, dok pozitivni čine marljivi, pristojni, ljubazni i inteligentni. Stereotipi često sužavaju našu percepciju i obično ugrožavaju interkulturalnu komunikaciju i imaju negativni prizvuk. Najvažniji čimbenik za prenošenje, pozitivnih i/ili negativnih stereotipa su roditelji. Svaki roditelj pokušava „zaobići“ tu temu, ali mnogi svjesno ili nesvjesno ih promiču. Osim samih roditelja, veliku ulogu u promicanju stereotipa imaju i masovni mediji, poput filmova, emisija, tračeva, reklama i slično. Televizija je jedan od glavnih krivaca za širenje iskrivljene slike o brojnim etničkim skupinama, starijim osobama ili homoseksualcima. Stereotipi također mogu nastati i kao posljedica straha od pripadnika skupina koje se razlikuju od naše. Upravo na taj način nastaju brojni stereotipi, kao niz pojedinačnih ponašanja pripadnika neke skupine (Samovar i dr., 2013).

5.1.2. Predrasude

Predrasude čine duboki negativni osjećaj koji se povezuje s pojedinom skupinom. Osjećaji koji se javljaju kod predrasude su ljutnja, strah, odbojnost i tjeskoba. One znače kruto i neracionalno poopćavanje mišljenja o nekoj kategoriji ljudi. Ljudi imaju čvrste stavove za koje imaju vrlo malo dokaza ili ih uopće nemaju. Negativni osjećaji i stavovi osoba a koje imaju neke predrasude često se odražavaju u izrazu njihova lica i perifernom neverbalnom ponašanju (Sedlić, 2000). Kao i stereotipi, predrasude su usmjerene na određenu društvenu skupinu ili pripadnike te skupine. Isto tako i predrasude se uče i mogu biti izražene na niz načina, katkad prikriveno, a ponekad posve otvoreno. Najčešće se koriste kod izbjegavanja i/ili privlačenja kontakta sa skupinom koja nam ne odgovara. U državama najviše su izražene predrasude izražavane putem diskriminacije. Osoba koja ima predrasude nastoji uskratiti svim pripadnicima dotične skupine određene vrste radnih mjesta, stambeni prostor, politička prava, crkve, bolnice i slično.

5.1.3. Rasizam

Pojam rasizam čini produžetak stereotipa i predrasuda. Ono je vjerovanje u prirodenu superiornost pojedine vrste. Rase su biološki određene, jer različite rase imaju različita moralna, intelektualna i tjelesna obilježja. Sposobnost pojedinca određene su prvenstveno njegovom rasom. Velike razlike između pojedinih skupina ljudi rezultat su kulture, a ne biološkog naslijeđa ili rase. Svi su ljudi pripadnici iste vrste i biološke karakteristike koje su

ključne za ljudski život svima su nam zajedničke. Iako su stavovi o rasizmu duboko ukorijenjeni, postoje načini koji mogu smanjiti rasizam. Moramo nastojati biti iskreni prema sebi kad razmišljamo o tome podupiremo li neke rasističke stavove. Također moramo usprotiviti se rasističkim šalama i uvredama kad god ih čujemo (Samovar i dr., 2013). Uz to moramo poštovati slobodu jer su svi pojedinci isti na političkoj i društvenoj razini. Na kraju moramo razmotriti povijesne korijene rasizma, te ih moramo znati razumjeti i objasniti.

5.1.4. Moć

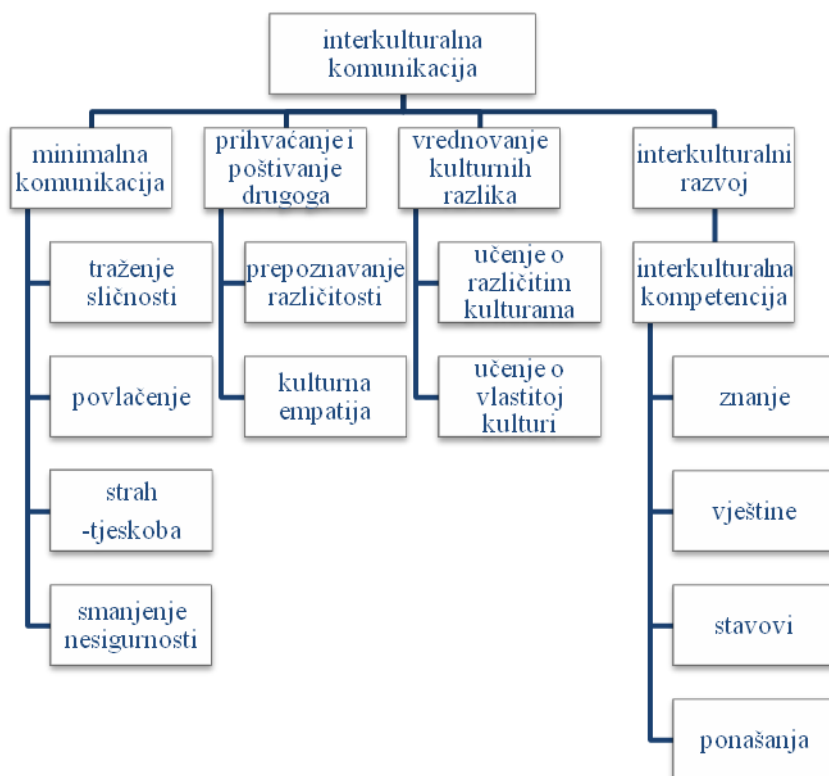
Moć se smatra glavnim problemom iz kojega proizlaze stereotipi, predrasude ili rasizam. Svima je jasno da ljudi koji su na položaju moći ostvaruju svoju volju neovisno o vrsti odnosa. Smatra se da je moć temeljni dio pojam društvene znanosti. Moć je sposobnost donošenja i provedbe odluka koje utječu na nečiji život, nadziranje ponašanja drugih ljudi te preobrazbe predmeta i resursa. Metode koje se koriste za izražavanje moći jednako su raznolike koliko su i raširene. Dinamika utječe na sve faze interkulturalne komunikacije, jer u takvim susretima nismo ravnopravni i nikada ne možemo biti ravnopravni. Biti nemoćan znači biti bespomoćan u odnosu na druge ili biti određen voljom drugih. Nemoć dovodi do ovisnosti o drugima i iskorištavanja od strane drugih, ako oni tako odluče (Samovar i dr. 2013). Imamo ili nemamo moć ovisi s kime razgovaramo, o čemu razgovaramo i koliko nadzora imamo dok govorimo. U interkulturalnoj komunikaciji stupanj moći dobivaju posebno značenje, jer su izvori moći kulturno utemeljeni. Ono što možda jedna kultura smatra izvorom moći, druga kultura možda ne smatra nečime što utječe na moć.

5.1.5. Etnocentrizam

Pojam etnocentrizam označava tehnički naziv za pogled na svijet u kojem je nečija vlastita skupina središte svega, a druge ocjenjuju i raspoređuju na ljestvicu u odnosu prema njoj (Samovar i dr., 2013). To je ideja da se druge kulture trebaju mjeriti prema stupnju do kojega zadovoljavaju naše kulturne norme. Kako bi djelovalo neko društvo, ono mora prihvatiti ideju da su njihovi načini jedini ispravni načini, neovisno o tome na koji način druge kulture čine pojedine stvari (Nancy, 2001). Upravo to pojedincima stvara osjećaj nacionalnog ponosa i odanost njihovim kulturnim tradicijama. Etnocentrizam je najjače izražen u etničkim i religijskim stavovima. Jedan od najvećih posljedica etnocentrizma u međuljudskim odnosima je osjećaj tjeskobe. Što više etnocentrični to se više odvajamo od drugih kultura.

6. OBLICI USPOSTAVLJANJA MEĐUSOBNE KOMUNIKACIJE

Višekulturalnost i višejezičnost globalnog svijeta predstavlja potencijalni izvor nerazumijevanja i međusobnih stalnih sukoba. Postali smo svjesni činjenice da su u multikulturalnim društvima prisutni različiti oblici napetosti i netrpeljivosti među pripadnicima različitih kultura. Komunikacijske barijere su često posljedica nedovoljnog poznavanja drugih kultura, zbog čega dolazi do uzajamnog nerazumijevanja i pogrešne interpretacije, a potom i do nesigurnosti što u konačnici vodi izbjegavanju komunikacije s kulturno drugačijima (Drandić, 2012). U nastavku rada prikazani su različiti oblici uspostavljanja međusobne komunikacije među pripadnicima različitih kultura, kako bi se izbjegle konfliktne situacije (Slika 3).



Slika 3. Različiti oblici uspostavljanja međusobne komunikacije (autor)

6.1. Pokušaji uspostavljanja minimalne komunikacije

U današnjem svijetu postoji velika potreba za interkulturalnim vještinama, jer netko tko ne poznaje ništa različito od onog svojeg ne može uspostaviti dobar interkulturalni dijalog. Kako bi osoba mogla započeti dijalog mora imati određeno povjerenje u vlastite sposobnosti i posjedovati motivaciju da ne odustane u slučaju nesporazuma. Odgoj i

obrazovanje se smatraju jedim od osnovnih sredstava izgradnje kulture mira i inteligencije. Upravo od malih nogu moramo učiti da postoji različitost u svijetu i načine kako se odnositi prema istom. U daljnjem poglavlju predstavljeni su vrste, načini i preporuke kako ostvariti minimalnu komunikaciju s drugačijima. Shvaćanje „drugačijeg“ kao nečeg „normalnog“, jer prvi korak pri uspostavljanju interkulturalnog dijaloga.

6.1.1. Traženje sličnosti

U svakodnevnom životu i situacijama možemo opaziti kako ljudi koji imaju slične interese i pripadaju sličnim kulturama obično su okupljeni u skupinama. Prirodno smo skloni tome da se s nekim upoznamo, razgovaramo o temi koja će za obje strane biti ugodna, a ako se taj razgovor pokaže zanimljivim, prirodno je da se oblikuje i razvije prijateljstvo. Veza između interkulturalne komunikacije i sklonosti da tražimo prijatelje i poznanike je očita. Svijet postaje sve složeniji i ljudi se sve teže nose s događajima. Na globalnoj razini to može značiti traženje etničke ili kulturne sličnosti (Samovar i dr., 2013). Nikada nije bio problem kada se pojavljuju sličnosti već problem nastupi kada se zbog sličnosti isključuju oni koji su različiti. Mnogi ljudi prilikom susreta s nepoznatim povlače se iz interakcije sa strancima jer najčešće osjećaju tjeskobu.

6.1.2. Povlačenje

Povlačenje obuhvaća sva povlačenja na međuljudskoj, interkulturalnoj i međunarodnoj razini. Problem nastaje kada nastupi povlačenje iz interakcije licem u lice ili kad se čitava zemlja povuče iz međunarodne zajednice. Ako čovjek osjeti neodgovarajući pritisak ili neodgovarajući odgovor on se povuče i nema motiv da se suoči sa uzrokom otuđenosti. Povijest je prepuna primjera u kojima su pojedini narodi ili supine odbili sudjelovati u međunarodnom dijalogu. Većina tih dijaloga je upravo zbog odabir interakcije doveo je do mirnoga suživota pojedinih zemalja (Sedlić, 2000). Svi trebamo shvatiti da povlačenje nije rješenje i da moramo proučiti vlastito ponašanje i pokušati ispraviti svoj stav prema nečemu. Živimo u doba u kojemu ono što se dogodi u jednome dijelu svijeta utječe na cijeli svijet, a povlačenje može dovesti do razornih posljedica.

6.1.3. Strah - tjeskoba

Ona predstavlja osjećaj koji je posljedica nepoznatog i još je jedan razlog zbog kojih ljude privlači ono što im je slično, a izbjegavaju ono što je različito. Mi možemo nastojati nemati predrasude prema pripadnicima drugih kultura, ali uvijek će u nama oni izazivati blagi

osjećaj straha, fizička obilježja koja ih čine drugačijima od nas. Većina nas razlike doživljavamo kao prijetnju. Komunikacijsko ponašanje se sastoji od navika, truda i vježbi kojima kontroliramo osjećaj tjeskobe, ali to ponekad nije lako. Kako bi se riješili osjećaja tjeskobe moramo vježbati, ponekad i promijeniti davno stečene navike ili vjerovanja kako bi postigli takav napredak.

6.1.4. Smanjenje nesigurnosti

Ovaj problem čini posljedicu tjeskobe, jer se i smanjenje nesigurnosti javlja tijekom komunikacije sa strancima. Za razliku od tjeskobe, ovaj problem u središtu pozornosti su nepoznanice koje su karakteristične za početak nekog susreta. Poznati ritual upoznavanja doveo je do razvoja teorije koja je poznata od ovim nazivom. Glavana je pretpostavka da strance, prilikom susreta, najviše zanima smanjenje nesigurnosti tj. povećanje predvidljivosti u odnosu na ponašanje i njih samih i drugih koji sudjeluju u interakciji. Ljudi žele smanjiti nesigurnost koje je sastavni dio svakog novog susreta. Kako bi sudjelovao u interakciji na ležeran, usklađen i razumljiv način, čovjek mora moći i predvidjeti kako bi se njegov partner u interakciji mogao ponašati (Sedlić, 2000). Na temelju tih pretpostavki mora moći odabrati iz vlastitih mogućnosti one odgovore koji će dovesti do najboljih mogućih rezultata tog susreta. Ako se količina nesigurnosti koja je prisutna prilikom prvih interakcija ne smanji, vjerojatno je da se komunikacija između ljudi neće ni dogoditi.

6.1.5. Prihvatanje i poštivanje „Drugoga“

Komunikacija nam služi kao sredstvo za upravljanje ljudskim poslovima. U tom trenutku se ljudi koriste procesom misli i ideja, bez nužnog traganja za istinom ili dokazivanjem poante. Ona održava i potiče ljudsku kulturu i čini osnovu za mnoge druge temeljne funkcije jezika. Vrlo je važno, ako se često upuštamo u interkulturalnu komunikaciju, da provedemo neko vrijeme učeći druge kulture i jezike. Svatko od nas je proizvod svog kulturnog naslijeđa i ono nam pruža vrijedne podatke za razumijevanje naših vrednovanja i stavova (Samovar i dr. 2013). Komunikacija odražava različite kulturne stilove, načine razmišljanja i doživljavanja svijeta te različite obrasce međuljudskih ponašanja. Kako bi uspjeli u rješavanju problema prvo moramo upoznati sebe, svoju kulturu, svoje osobne stavove i stil komuniciranja. U sudaru kultura jedna mora nadvladati i razumno je onda pretpostaviti da je pobjednička kultura superiorna. Kako bi smo izbjegli sukobe i neželjene nesporazume moramo se prilagoditi i poštivati različito.

Važno je zapitati se kako se mi prikazujemo ostatku svijeta. Svi sebe sami doživljavamo na jedan način, dok nas drugi ljudi doživljavaju na potpuno drugačiji način. Moramo biti osjetljivi na povratne reakcije koje izražavamo i iskreni prilikom tumačenja tih reakcija. Bitno je imati nadzor nad vlastitim emotivnim reakcijama, ostavljanje dobrog dojma i mijenjanje ponašanja prilikom prelaženja sa jedne situacije na drugu (Jelinčić i dr., 2010). Kada upoznamo sebe moramo upoznati i druge ljude i njihova uvjerenja, kulturu i način izražavanja. Razvijanje empatije označava prihvaćanje razlika i pozitivne gradnje interakcije na tim razlikama. Kako bismo prikupili informacije o strancima i prilagodili im svoje ponašanje, moramo se ponašati fleksibilno.

Moramo izabrati strategiju koja će nam omogućiti da pravilno prikupimo potrebne informacije o drugim osobama kako bi sa njima mogli učinkovito komunicirati. Smatra se da je jedan od mogućih rješavanja problema povećanje međusobne interakcije. Što je veća zastupljenost kontakata između pojedinaca, koji pripadaju pojedinoj skupini i onih koji joj ne pripadaju, to će biti niža razina percipirane predrasude (Kodrnja i dr. 2010).. Jedna od mogućnosti za poboljšanje interkulturalnih odnosa jest učenje drugih načina življenja, jer nedostatak znanja glavni je uzrok svih problema, konflikata i asimetričnih odnosa u interkulturalnoj komunikaciji.

Nerijetko se događa da ne znamo kako bismo se ponašali u određenoj komunikaciji s drugima, to je sasvim česta pojava, osobito u multikulturalnim društvima. Razlog tomu je strah i neznanje kada osjetimo nelagodu i stres prilikom komuniciranja, osobito ako se nikada nismo susreli s osobom drugačije kulture. Osim nenamjernog nesporazuma, postoji i namjerno diskriminiranje, što dovodi do većeg konflikta, a najčešće su razlozi osjećaj superiornosti, većine i/ili osobni (Piršl, 2001). Kako bi smo uspješno interkulturalno komunicirali, moramo znati s kime komuniciramo, moramo prilagoditi ponašanje situaciji u kojoj se nalazimo, gledajući druge što rade ili se unaprijed pripremiti za komunikaciju.

6.1.6 Vrednovanje kulturnih razlika

Svako društvo je drugačije, međusobno neusporedivo, jer ne postoji stajalište sa kojega bi se mogli uspoređivati. Dok su u prošlosti narodi vjerovali i dokazivali da postoji samo jedan ispravan, potpuno ljudski način života, danas se takav način razmišljanja odudara od njega. Ljudska bića su kulturno ukorijenjena, budući da kulture posreduju i rekonstituiraju ljudsku prirodu na svoje vlastite različite načine. Niti jedna vizija dobrog života ne može se temeljiti na apstraktnoj koncepciji ljudske prirode same (Mesić, 2006). Niti jedan način života

se ne može procijeniti dobrim ili lošim bez potpunog uzimanja u obzir sustava značenja , tradicija, temperamenata i moralnih i emocionalnih resursa uključenih ljudi.

Postojanje i funkcioniranje različitih društvenih krugova međusobno se suprotstavljaju u većini slučajeva. Svako društvo, kao i njihova kultura, je dragocjeno po tome što jest. Vrednovanje jedne kulture standardima druge, impliciralo bi da ona treba nešto drugo, pa stoga takvi pokušaji nužno vode u „karikaturu“ (Mesić, 2006). Svaka zajednica drži se čvrsto svojih vjerovanja i normi i nastoji ih prenijeti na nove generacija i to ponajviše zbog predrasude, shvaćene kao neupitno i zahvalno prihvaćanje svoga naslijeđa praćeno ponosom i uvjerenjem u njezinu vrijednost. Svako društvo, zajednica, je neka vrsta „proširene obitelji“, predstavljajući jednu kulturu i jedan karakter, uz to prethodi i podupire moralno jedinstvo i solidarnost. Upravo zbog jedinstvenosti svake pojedinačno, druge kulture treba poštivati, ne zbog nekog moralnog zakona, nego zato jer one znače svojim članovima isto toliko mnogo kao naša nama. Možemo ih razumjeti samo u njihovim vlastitim okvirima ili i ne možemo razumjeti uopće. U interkulturalnoj komunikaciji važno je znati slušati sugovornika bez obzira na različitost, moramo imati visok stupanj interkulturalnih kompetencija. Poštivanje sugovornika, prilagođavanje i mijenjanje svojih vlastitih stavova i navika, odlike su uspješnog interkulturalnog sugovornika.

Danas svako društvo je multikulturalno i potrebno je, radi uspješne komunikacije, odvojiti se od svih predrasuda i stereotipa, poštivati druge kulture i postati interkulturalno osjetljiv. Vrlo je važno shvatiti posljedice diskriminacije kulturno drugačijih i usvojiti sposobnost razvoja nestereotipnog mišljenja i antipredrasudnih stavova. Komunikacija je izravan instrument solidarnosti ukoliko postane glavnim sredstvom u rješavanju problema pojedinaca, ali i cijelih naroda (Nešković, 2013). Poznavanje i poštivanje raznolikosti među društvima dovodi do uspješne interkulturalne komunikacije u multikulturalnoj zemlji.

7. INTERKULTURALNI RAZVOJ – METAKOGNITIVNA ZRELOST

Kod svake osobe, učenje i prilagođavanje novoj kulturi predstavlja značajne promjene u različitim kulturnim kontekstima. Interpersonalno i komunikacijsko ponašanje može izazvati niz neočekivanih situacija i problema, zbog čega je važno, za svaku osobu koja bi određeno vrijeme provela u novoj sredini, da postane svjesna specifičnih razlika kako bi ovisno o tim razlikama mogla učiniti odgovarajuće promjene u svom ponašanju. Na jednostavan i brz način može se upoznati kulture drugog (Internet), ali takav način je površan i ne omogućuje njezino dublje razumijevanje.

Takav pristup omogućuje upoznavanje sa jednostavnim reakcijama u ponašanju, ali zanemaruje činjenicu da osobe koje žele dobro upoznati i razumjeti kulturu drugoga doživljavaju određene puno dublje intrapersonalne i interpersonalne promjene. Upravo zbog jednostavnosti, ovakav način razmišljanja i učenja kulture drugog se najčešće ne preporučuje. Kompetencija zahtjeva visok stupanj samosvijesti, sposobnosti samoprocjene, povećane percepcije sposobnosti i sklonosti prema razmišljanju o stečenom iskustvu. Upravo zbog navedenih razloga svaki interkulturalni razvoj zahtjeva metakognitivnu zrelost. Ona predstavlja visok stupanj razmišljanja koji uključuje analiziranje, procjenjivanje, kontrolu i promišljanje problema, donošenje odluka i djelovanje u skladu s tim. Omogućuje učinkovitije učenje i osoba postaje sposobna točno procijeniti vlastito razumijevanje naučenog.

Metakognitivne sposobnosti dolaze do izražaja u prijelaznoj fazi iz nesvjesne u svjesnu inkompetenciju, kada je potrebno shvatiti kako se „normalna“, uobičajena ponašanja, koja se promjenjuju u jednoj kulturi, mogu učiniti vrlo čudnima i neuobičajena osobama druge kulture (Piršl, 2001). Vrlo je bitno da osoba traži povezanost između određenih ponašajnih aktivnosti osobe, konteksta u kojem se događaju te opaženih ishoda, tj. njihovih uzročno-posljedičnih odnosa za pojedinca, ali i cjelokupnu društvenu sredinu. U protivnom osoba neće primijetiti povezanost i „neobičnosti“ će smatrati nelogičnim i neshvatljivim. Interkulturalnost prema Byram (2009, 6) osim toga uključuje:

- znanje (o drugim kulturnim grupama, o načinima interakcije unutar kulture),
- stavove (kao što je poštivanje drugih, radoznalost),
- vještine interpretiranja i odnosa (kao što je interpretiranje običaja jedne kulture u odnosu prema običajima vlastite kulture),

- vještine otkrivanja (kao što je sposobnost istraživanja i usvajanja novih znanja o kulturama i običajima)
- kritika kulturne svijesti (sposobnost kritičkog vrednovanja vlastite i drugih kultura).

8. ZAKLJUČAK

Prema dosadašnjim istraživanjima, gotovo se svaka razvijenija zemlja nalazi u ulozi multikulturalnosti i interkulturalnosti. Razlozi za njihovu rasprostranjenost su bijeg od rata, nesigurnosti, neimaštine, željom za boljim životom i slično. Sami ljudi su još i u prošlosti razumjeli da niti jedan čovjek nije isti, zbog čega su se po sličnostima stvarale grupe. Za one ljude koji se previše razlikuju od pojedinaca nije bilo mjesta za druženje. Svako novo znanje o razlikama stvaralo je stereotipe, predrasude i odbacivanje različitih. Takvi postupci su dovodili do konflikata, a neki i do rata. Pošto se svijet sve više „miješao“, ljudi su počeli shvaćati da moraju stvoriti svoju sredinu i osigurati ju kako ne bi bila „ukradena“ od strane drugih. Posljedica toga su bili holokausti i protjerivanje iz zemlje. Svijet nije imao drugačijih rješenja, upravo zato što nije imao znanja o tome kako se odnositi prema drugačijima.

U današnjem, suvremenom, svijetu većina ljudi imaju drugačija razmišljanja i znanja. Shvaćanje da je različito dobro i zanimljivo i da nekada ne predstavlja prijetnju, stvorilo je u ljudima osjećaje prihvaćanja, prilagodbe i solidarnosti. Kako se znanje proširivalo preko različitih naroda svaka država danas ima svoj sustav odnosa prema drugačijima. Većina ih je prihvatila drugačije i postavila ih u isti stupanj sa ostalima. Razlike postoje, ali nisu toliko izražene kao prije. Nikada se ne bi trebali odnositi prema nekome drugačije, samo zato što je taj netko drugačiji. Moramo se odvojiti od svih predrasuda i stereotipa i poštivati druge i postati interkulturalno osjetljiv. Osoba mora imati određena znanja i vještina komunikacije, jer u suprotnom neće se osjećati „dobrodošlo“ u svijet multikulturalnosti. Najkvalitetniji razgovori su oni u kojima se sa obje strane stvori razumijevanje i potpora.

Spremnost i otvorenost za slušanje i znatiželja u komunikaciji su vrlo prihvatljivi i poželjniji, jer se stvara bolja atmosfera, a možda i prijateljstvo. Kao što smo i zaključili ljudi su različiti, ali imaju ista prava i nitko ima to ne smije oduzeti. Svaki čovjek je živo biće bez obzira na boju kože, nacionalnost, religiju, jezik i slično. Jednakost se mora uvesti u svaku državu i to u svaki dio njezina gospodarstva. Na nama je jedino da potičemo tu jednakost i pokažemo svima da se može živjeti u multikulturalnim društvima bez sukoba i osuda.

SAŽETAK

Suvremeni svijet predstavlja multikulturalnu i interkulturalnu zajednicu koja omogućuje svima da budu ono što jesu. Iako postoje iznimke od takvog djelovanja, većina država se trudi uspostaviti normalne međuljudske odnose, osobito kada su u pitanju različite kulture. Multikulturalna društva omogućuju suživot više različitih naroda, a interkultura ruši granice i ljudima otvara vrata prema drugačijima. Najveći razlog miješanja naroda je ubrzana globalizacija, koja zahtjeva prilagođavanje svima i svemu. Mnogi ljudi imaju poteškoća prilikom stvaranja interkulturalnog dijaloga, ali postaju interkulturalno osjetljivi i putem toga uče se komunicirati sa drugima. Kultura je bitna za svaku osobu i to je njezin način življenja i vjerovanja, ali ona ne smije biti jedina u njegovu životu. Pojedinaac se mora prilagoditi suvremenom svijetu i shvatiti da se u njegovom okruženju nalaze drugačije kulture i narodi. Razvijanjem interkulturalne kompetencije i boljim obrazovanjem i istraživanjem drugih stvaramo vlastite stavove, uvjerenja i vrednovanja o drugima. Naša volje odlučuje o tome kako ćemo se ponašati u prisustvu drugih i drugačijih. Interkulturalno kompetentne osobe će odmah započeti dijalog koji može prerasti u vrlo ugodan i zanimljiv razgovor, dok oni malo manje kompetentni neće se moć snaći u takvim situacijama. Zbog ne znanja uspostavljanja minimalne komunikacije može doći do problema u komunikaciji pa čak i konflikta. Predrasude i stereotipi su najčešći problemi i ograničenja koje pojedinca sprječavaju da se upusti u interkulturalni odnos sa drugačijima. Zbog čega je vrlo bitno ostvariti metakognitivnu zrelost i prihvatiti sve i svakoga oko sebe, bez obzira na tuđa mišljenja i stavove. Ljudi su različitog podrijetla, uče svoju kulturu, šire svoja vjerovanja i prenose znanja i vještina na buduće naraštaje. Vrlo je bitno da se prilikom odrastanja svakog pojedinca uvedu i učenja o drugima kako bi on moga što bolje shvatiti, prihvatiti i poštivati nešto drugačije. Iako neki pojedinci žele svoj način življenja i vjerovanja prenijeti na druge narode, navodeći druge da prijeđu na bolji način života ili kulturu, ne smijemo se olako odreći onoga što jesmo. Naši korijeni su naše bogatstvo i svaka naša pomisao, stav, razmišljanje, djelo oblikuje nas same. To smo mi, baš kakvi trebamo biti, stvoreni od ničega i naučeni da se ponosimo vlastitim vrijednostima i poštujemo druge. Interkulturalna zrelost se stvara od nas samih, ako prihvatimo sebe, lakše ćemo prihvatiti i druge. Različitost je dobra strana svijeta, a mi smo ti koji ćemo svojim ponašanjem poštivati i razvijati međusobnu interakciju. U svemu tome povećat ćemo svoju sigurnost, prevladati strah i tjeskobu i tražiti drugačije od sebe, radi boljeg upoznavanja „Drugačijih“.

SUMMARY

The modern world represents multicultural and intercultural community that allows everyone to be themselves. Although there are exceptions to such action, most countries are trying to establish normal relations between people, especially when it comes to different cultures. A multicultural societies allow the coexistence of different people and an intercultural ones break the boundaries and open doors towards people who are different. Biggest reason the mixing of the nations is happening would be accelerated globalization, which requires adaptation of everybody and everything. Many people have difficulty in creating intercultural dialogue, but they become interculturally sensitive and through that they learn to communicate with others. Culture is important for each person and it is their way of life and beliefs, but it must not be the only culture in their life. An individual needs to adapt to modern world and realize that his environment contains different cultures and nations. By developing intercultural competence, improved education and research of others, we create our own attitudes, beliefs and evaluations of others. We will decide how we will behave in the presence of others. Interculturally competent people will immediately start a dialogue that can turn into a very pleasant and interesting conversation, while those less competent will not be able to cope in such situations. Inability to establish minimum communication can lead to communication problems and even conflicts. Prejudices and stereotypes are the most common problems and limitations that prevent an individual to engage in intercultural relationship with those who are different. Therefore, it is very important to achieve meta-cognitive maturity and accept everything and everyone around us, regardless of others' opinions and attitudes. People have different backgrounds, they learn their culture, spreading their beliefs and transferring knowledge and skills to future generations. It is important that, when growing up, each individual is taught about others so that he could better understand, accept and respect *different*. Although some individuals want their way of life and beliefs transferred to other nations, guiding others to switch to a better way of life or culture, we must not lightly give up our culture. Our roots are our wealth and our every thought, attitude, mindset and action shapes us into who we are. That's us, just as we should be, created from scratch and taught to be proud of our values and to respect others. Intercultural maturity is produced by ourselves, if we accept ourselves; the easier it will be to accept the others. Diversity is a good part of the world and we are the ones who will behave in such way to respect and develop future interactions. In all this we will increase our own safety, overcome fear and anxiety and look for something *different* from ourselves, for better understanding of "Different".

LITERATURA

- Abe, H. i Wiseman, R.L. (1983), *a cross-cultural Confirmation of the Dimensions of Intercultural Effectiveness*, „International Journal of Intercultural Relations“
- Bennett, M.J. (2004), *Becoming Interculturally Competent*. U: Wurzel, J. (ur.) *Toward multiculturalism: A reader in multicultural education* 2nd ed., Newton, MA: Intercultural Resource Corporation, str. 62-77.
- Byram, M. (2008), *From Foreign Language Education to Education for Intercultural Citizenship* Essays and Reflection. Clevedon: Multilingual Matters.
- Chen, G.M. i Starosta, W.J. (2000), The development and validation of the international communication sensitivity scale. *Human Communication*, 3, str. 2-14.
- Chen, G.M. i Starosta, W.J. (2004), Communication among cultural diversities: A Dialogue. *International and Intercultural Communication Annual*, 27, str. 3-16.
- Djigunović Mihaljević, Jelen 2009: *Strani jezici u kurikulumu: europski modeli i hrvatske težnje*, Filozofski fakultet; dostupno na:
<https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwIjh4DqqO7OAhUsDZoKHSLeBjMQFggtMAM&url=http%3A%2F%2Fhrcak.srce.hr%2Ffile%2F63967&usq=AFQjCNGmefbFdVODTDAQ2-kAK00QbOPMQ&sig2=DQMKI0xc91RAdtLOR63oNw&bvm=bv.131669213,bs.2,d.bGg>, (3.9.2016)
- Drandić, D. (2012), Interkulturalne kompetencije nastavnika i barijere u interkulturalnoj komunikaciji. U: Posavec, K. i Sablić, M. (ur.) *Pedagogija i kultura – Interkulturalna pedagogija: prema novim razvojjima znanosti o odgoju*. Zagreb: Hrvatsko pedagojsko društvo, str. 73-82
- Drandić. D. (2014), Modeli stjecanja i razvoja interkulturalne osjetljivosti/ kompetencije nastavnika. U: Hrvatić, N., Lukenda, A., Pavlović, S., Spajić-Vrkaš, V. i Vasilj, M. (ur.) *Druga međunarodna znanstvena konferencija: Pedagogija, obrazovanje i nastava*. Mostar: Sveučilište u Mostaru, Fakultet prirodoslovno-matematičkih i odgojnih znanosti, str. 236-247.

- Hrvatić, N., Piršl, E. (2005), «Kurikulum pedagoške izobrazbe i interkulturalne kompetencije učitelja», *Pedagoška istraživanja*, 2, str. 257.
- Jelinčić, D.A., Gulišija, D., Bekić, J. (2010), *Kultura, turizam, interkulturalizam*, Zagreb: Meandarmedia
- Kadrnja, J., Svaić, S., Slapšak, S. (2010), *Kultura, drugi, žene*, Zagreb: Plejada
- Mannheim, K. (1981), *Eseji o sociologiji kulture*, Zagreb: Stvarnost
- Mesić, M. (2006), *Multikulturalizam*, Zagreb: Školska knjiga
- Nancy, J. (2001), *Biti zajedno bez suštine*, Sarajevo: Međunarodni narodni centar za mir
- Nešković, D. (2013), Interkulturalni pomoci u multikulturalnom društvu, Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, *Časopis studenata pedagogije*, dostupno na:
<http://www.pedagogija.hr/ekvilibrij/interkulturalni-pomaci-u-multikulturalnom-drustvu.html>, (3.9.2016)
- Piršl, E. (2001). *Komparativna analiza nastavnih programa i stavova učitelja u interkulturalizmu*. Odsjek za pedagogiju – Filozofski fakultet Sveučilište u Zagrebu
- Rey-Von Allmen, M. (2002), Intercultural Education: A Challenge and Necessity for Our Multicultural Society. *Migracijske i etničke teme*, 18 (1), str. 85-98.
- Samovar, L.A., Porter, R.E., McDaniel, E.R. (2013), *Komunikacija između kultura*, Zagreb: Naklada slap
- Sedlić, B. (2000), *Svi različiti, svi jednaki*, Slavonski Brod: Europski dom Slavonski Brod

Popis slika

- Slika 1. Razvojni model interkulturalne osjetljivosti DMIS (Bennett, 2004)
- Slika 2. Model interkulturalne komunikacijske kompetencije (Chen i Starosa 2004)
- Slika 3. Različiti oblici uspostavljanja međusobne komunikacije (autor)