

Radojka Kraljević*
Zrinka Filipović**
Irena Bilić***

INTERKULTURALNA OTVORENOST: IZAZOV ILI NUŽNOST U MEĐUNARODNOJ SURADNJI

Sažetak

U radu se ispitalo u kojoj su mjeri studenti prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije na Libertas međunarodnom sveučilištu (N=69) otvoreni za interkulturalne razlike u poslovanju. Korištena je Kassingova (1997) skala interkulturalne komunikacijske spremnosti (*Intercultural Willingness Communication Scale*) čija je pouzdanost provjeravana na našem uzorku studenata. Dobiveni rezultati upućuju na iznadprosječan stupanj interkulturalne otvorenosti (M=39; SD=4,59) studenata, a pouzdanost skale interkulturalne otvorenosti pokazala se zadovoljavajućom (Cronbach koeficijent alpha je 0,764). U radu se također ukazuje na važnost razvijanja mjernih instrumenata i obrazovnih kurikuluma koji će omogućiti uspješan odabir kandidata za rad u međunarodnom okruženju.

Ključne riječi: kulturalna otvorenost, međunarodna suradnja, selekcija

1. Uvod

U današnje je doba, sa snažnom globalizacijom na svjetskoj razini te brojnim multinacionalnim kompanijama, gotovo nemoguće zaobići poslovnu suradnju s partnerima iz drugog kulturalnog okruženja. Danas su društva sve više etnički raznovrsna, samim time i multikulturalnija, ali i više međusobno povezana što je jedna od posljedica globalizacije. Očekuje se da će daljnji društveni razvoj sve više ići u smjeru multikulturalizma.

Stoga se vrlo važnim čini poznavanje kulturoloških razlika u međunarodnom poslovanju. Na taj način moguće je otkloniti poteškoće i neugodnosti u suradnji. Pri tome treba posebni istaknuti provođenje adekvatne edukacije i selekcije zaposlenika

* doc.dr.sc. Radojka Kraljević, Libertas međunarodno sveučilište, radojka.kraljevic@zg.htnet.hr

** mr.sc. Zrinka Filipović, Libertas međunarodno sveučilište, zrinka.filipovic@zg.t-com.hr

*** Irena Bilić, MBA, doktorandica, elenyreny@gmail.com

koji profesionalno djeluju u različitim kulturalnim okruženjima. To je prije svega potrebno zbog specifičnosti kulture u različitim zemljama. Možemo reći da je poslovanje s drugim kulturama danas i nužnost i izazov. Za osobe koje profesionalno djeluju u području međunarodnih odnosa i diplomacije važno je dobro ovladavanje i prepoznavanje indikatora relevantnih za pojedinu kulturu.

U ovome radu posebna pozornost poklonit će se razumijevanju temeljnih pojmova vezanih uz kulturološke razlike, kao i načina na koje se neke od mogućih zapreka mogu prebroditi, prvenstveno korištenjem valjanih mjernih instrumenata.

2. Multikulturalizam i interkulturalizam

Model multikulturalizma pretpostavlja da se pojedinci i kulturno različite grupe mogu potpuno inkorporirati u društvo, bez gubljenja svoje posebnosti ili mogućnosti za punu participaciju u širem društvu. U osnovi definiranja multikulturalizma je kulturna raznolikost kao promicanje različitosti kultura na određenom području. Koncept interkulturalizma javlja se kao rezultat potrebe uspostavljanja ravnoteže među kulturnim različitostima i temelji se na ideji boljeg i humanijeg društva (Mesić, 2006). Interkulturalizam podrazumijeva da različite kulture žive u interakciji. Ta interakcija podrazumijeva prisustvo uzajamne zainteresiranosti, prihvaćanja i poštovanja.

Prema UNESCO-u, interkulturalizam znači znanje i razumijevanje različitih kultura i uspostavljanje pozitivnih odnosa, razmjene i uzajamnog obogaćivanja između različitih komponenti unutar kulture jedne zemlje i između različitih kultura u svijetu. Interkulturalizam kao suvremeni društveni koncept u današnje vrijeme brojnih društvenih izazova predstavlja značajan čimbenik stvaranja pretpostavki za suživot u smislu političke kulture građana, kvalitete življenja i izgradnju učinkovitih poslovnih odnosa.

2.1. Interkulturalna kompetencija

Najčešća područja nerazumijevanja među kulturama su vrijednosti (temeljna vjerovanja, nacionalne karakteristike), način komunikacije (stil govora, navika slušanja), pojam prostora i pojam vremena. Različito kulturološko okruženje zahtijeva različito poslovno ponašanje. Tako npr. komunikacijske i pregovaračke strategije koje su adekvatne za određeni kulturološki okvir, u nekom drugom mogu biti sasvim neadekvatne. Kultura objedinjuje svjesne i nesvjesne modele ponašanja, stečene i prenesene simbolima, koji tvore osebujna postignuća ljudskih skupina. Temeljnu srž kulture čine tradicionalne ideje (odnosno one koje su povijesno stečene i izabrane) i posebice vrijednosti vezane uz te ideje. Stečene interkulturalne kompetencije pružaju mogućnost ostvarivanja uspješnije komunikacije, empatije te smanjenje predrasuda, stereotipa i diskriminacije (Deardorff, 2008).

Međutim, u praksi se pokazuje da zaposlenici koji odlaze raditi u drugo kulturološko okruženje ne prolaze prethodnu provjeru (selekciju) i adekvatnu edukaciju koja bi ih za to pripremila. Prema Thomasu (2011) tijekom susreta s različitim kulturama može doći do pojave sljedećih problema:

- a) nepoznavanja osnovnih značajki vlastite kulture i kulture osobe s kojom komuniciramo
- b) nelagoda u komunikaciji s osobama koje pripadaju drugoj kulturi
- c) tumačenje drugačijih kultura po osobnim mjerilima (pristup „budi kao ja”)
- d) osobno kulturno usmjerenje koje je neprihvatljivo u drugim kulturama
- e) pojava poteškoća vezanih uz život u drugoj kulturi (tzv. „kulturološki šok”)
- f) iskazivanje nedovoljnog interesa za uspostavu dubljih međuljudskih odnosa.

Jedan od modela koji se pokazao uspješnim u izradi interkulturalnih kurikula je Razvojni model interkulturalne osjetljivosti (Benett 1993). Model uključuje šest dimenzija koje se temelje na određenom kontinuumu u kojem svaka sljedeća razina vodi prema većoj osjetljivosti prema kulturnoj različitosti. Tri dimenzije su vezane uz etnocentrizam i autor ih naziva poricanje, obrana i umanjivanje. Dok su sljedeće tri etnorelativne: prihvaćanje, adaptacija i integracija.

Autor navodi da interkulturalna edukacija treba kod pojedinaca povećati intelektualne, emocionalne i ponašajne aspekte djelovanja u novoj kulturi. Znanje o pojedinim kulturama, razvijen osjećaj empatije i poštovanja manifestira se kao intelektualna kompetentnost u uspostavi kontakata u različitim kulturološkim situacijama i okruženjima (Benett, 1993; Taylor 1994). Što je iskustvo s kulturno drugačijima osobama učestalije, to je kompetencija u interkulturalnim odnosima veća, a napredovanje u pojedinim razinama povezano je sa sposobnostima i zrelošću pojedinca.

Razvijati svijest o interkulturalnim razlikama važno je za sve one koji se bave međunarodnim poslovanjem. U tom kontekstu, interkulturalno obrazovanje postaje izuzetno važno kao i odabir kandidata za rad u međunarodnom okruženju.

Koncept interkulturalne kompetencije podrazumijeva individualnu sposobnost djelovanja u različitom kulturološkom okruženju (Deardorff, 2008). Različitost ljudi i kultura iz kojih dolaze oblikuje način njihova razmišljanja, rada i ponašanja, a način ponašanja i interakcija s drugima može imati utjecaj na poslovni uspjeh ili neuspjeh. Interkulturalnom komunikacijskom kompetencijom nazivamo sposobnost uspješnog komuniciranja među pripadnicima različitih kultura, što zahtijeva određena znanja, vještine i stavove. Prema Chenu (2010) interkulturalnu kompetenciju sačinjavaju tri dimenzije: interkulturalna svjesnost, interkulturalna osjetljivost/otvorenost i interkulturalna učinkovitost. Razvijanje svijesti o interkulturalnim razlikama važno je za sve one koji se bave međunarodnim poslovanjem. U tom kontekstu, interkulturalno obrazovanje postaje izuzetno važno kao i odabir kandidata za rad u međunarodnom okruženju.

Prepoznavanje važnosti i spremnosti na uvažavanje različitih kulturoloških razlika danas je važan predmet istraživanja stručnjaka u tome području (Kassing, 1997; Chen i Starosta, 2000; Chen, 2010). Dio istraživanja u fokus stavlja empirijsko utvrđivanje relevantnih činitelja za rad u međunarodnom okruženju, dok je drugi dio njih usmjeren predstavljanju i razvoju valjanih mjernih instrumenata koji omogućavaju bolji odabir potencijalnih kandidata za rad u međunarodnom okruženju. Kassing je (1997) razvio *Intercultural Willingness Communication Scale*, Chen i Starosta (2000) *Intercultural Sensitivity Scale*, Neuliep i McCroskey's (1997b) *Generalized Ethnocentrism scale* (GENE), a Neuliep i McCroskey's (1997a) *Intercultural Communication Apprehension Scale*.

U ovome radu provjeravala se pouzdanost skale interkulturalne komunikacijske spremnosti, prilagođene prema Kassingu (1997) na našem uzorku studenata.

3. Cilj i problemi istraživanja

Ovim se radom želi ispitati u kojoj su mjeri studenti prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije otvoreni i komunikacijski spremni za interkulturalnu suradnju u poslovanju te utvrditi kolika je pouzdanost te skale na našem uzorku studenata.

Naime, zadovoljavajuća razina pouzdanosti instrumenta te vrste mogla bi imati važne implikacije pri odabiru kandidata za rad u različitim kulturalnim okruženjima. Isto tako može biti i pokazatelj interkulturalne otvorenosti studenata, odnosno ukazati u kojoj mjeri taj fenomen treba dodatno razvijati unutar pojedinih studijskih programa.

Sukladno postavljenom cilju rada željela su se provjeriti dva problema:

1. utvrditi stupanj interkulturalne osjetljivosti studenata prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije
2. provjeriti pouzdanost skale interkulturalne komunikacijske spremnosti na uzorku studenata prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije.

4. Metode rada

4.1. Sudionici ispitivanja i postupak

Sudionici ispitivanja bili su studenti prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije na Libertas međunarodnom sveučilištu (N=69). Ispitivanje je bilo grupno, anonimno i dobrovoljno. Provedeno je u studenom 2017. Ispitanici su skalu interkulturalne komunikacijske spremnosti ispunjavali potpuno samostalno. Uz svaku navedenu tvrdnju ispitanici su odgovarali zaokruživanjem odgovarajućeg broja na skali

Likertovog tipa s pet stupnjeva. Ukupni rezultat formiran je kao linearna kombinacija procjena od 1 do 5, što znači da se rezultati mogu kretati u rasponu od 10 – 50. Ispitivanje je trajalo 5 – 10 minuta.

4.2. Mjerni instrument

Podaci su prikupljeni prilagođenom skalom interkulturalne komunikacijske spremnosti (*Intercultural Willingness to Communicate Scale*). Autor skale je Kassing (1997). Originalnu skalu sačinjavalo je 12 čestica Likertovog tipa (od 1 do 5). U kasnijim verzijama isključene su dvije čestice koje nisu pokazale zadovoljavajuće faktorsko zasićenje i korelaciju s ukupnim rezultatom. Skala je u prvotnoj verziji primijenjena na 390 studenata prediplomskih studija. U tom istraživanju dobivena je jednofaktorska struktura i iznimno visoka pouzdanost (koeficijent pouzdanosti tipa Cronbach alpha iznosio je 0,91). Temeljem postignuća na toj skali, autor navodi da je moguće predvidjeti stupanj spremnosti neke osobe za suradnju s osobama iz druge kulture. Viši rezultat označava veću spremnost i veću interkulturalnu otvorenost. U ovom istraživanju korištena je prilagođena verzija skale interkulturalne otvorenosti koja se sastoji od 10 čestica.

5. Rezultati i rasprava

Statistička obrada podataka uglavnom je bila usmjerena na provjeru pouzdanosti skale interkulturalne komunikacijske spremnosti. Pouzdanost je metrijska karakteristika nekog mjernog instrumenta koja se odnosi na točnost mjerenja, odnosno potencijalnu valjanost mjernog instrumenta.

Prema Kassingu (1997), rezultat ispod 20 govori za ispodprosječnu interkulturalnu otvorenost. Ukupni prosječni rezultat koji postiže 69 ispitanih studenata iznosi 39 (SD=4,59) što govori o iznadprosječnoj razini interkulturalne otvorenosti. Studenti pokazuju spremnost na uvažavanje interkulturalnih razlika, što je ujedno i odgovor na prvi postavljeni problem istraživanja. U tablici 1 prikazane su prosječne vrijednosti (M) i standardne devijacije (SD) po pojedinim česticama skale interkulturalne komunikacijske spremnosti.

Tablica 1. Rezultati sudionika ispitivanja (N=69) po pojedinim česticama skale interkulturalne komunikacijske spremnosti

Tvrđnje	M	SD	Raspon
Započeti razgovor s osobom iz druge kulture.	3,927	1,004	1 – 5
Komunicirati s osobom iz druge kulture u prisutnosti prijatelja/ce.	4,449	0,697	3 – 5
Imati za prijatelja osobu iz druge kulture.	4,434	0,865	1 – 5
Imati vezu s osobom iz druge kulture.	3,144	1,061	1 – 5
Sudjelovati u rješavanju problema s osobama iz druge kulture.	4,130	0,922	1 – 5
Uvažavati interkulturalne razlike.	4,202	0,850	1 – 5
Voditi interkulturalnu grupu u razrješavanju problema.	3,594	0,974	1 – 5
Raditi s pripadnicima drugih kultura.	4,405	0,713	2 – 5
Slušati i uvažavati razgovor kulturalno različitih osoba.	4,449	0,758	2 – 5
Općenita spremnost na uvažavanje interkulturalnih razlika.	4,159	0,815	1 – 5

Iz tablice je vidljivo da je najniži rezultat dobiven na prvoj čestici ($M=3,14$; $SD=1,004$) koja se odnosi na spremnost za započeti razgovor s osobom iz druge kulture. Najveća je prosječna vrijednost dobivena na devetoj čestici ($M=4,44$; $SD=0,758$) koja se odnosi na slušanje i uvažavanje razgovora kulturalno različitih osoba.

Da bismo odgovorili na drugi postavljeni problem, provjeravana je pouzdanost na razini cjelokupne skale kao i pojedinih čestica, što je prikazano u sljedećoj tablici.

Cronbach koeficijent alpha za skalu interkulturalne komunikacijske spremnosti je zadovoljavajući i iznosi 0,764. U sljedećoj tablici prikazani su rezultati analize pojedinih čestica skale.

Tablica 2. Rezultati analize čestica skale interkulturalne komunikacijske spremnosti

Tvrđnje	Cronbach alpha
Započeti razgovor s osobom iz druge kulture.	0,745
Komunicirati s osobom iz druge kulture u prisutnosti prijatelja/ce.	0,760
Imati za prijatelja osobu iz druge kulture.	0,732
Imati vezu s osobom iz druge kulture.	0,765
Sudjelovati u rješavanju problema s osobama iz druge kulture.	0,738
Uvažavati interkulturalne razlike.	0,771
Voditi interkulturalnu grupu u razrješavanju problema.	0,722
Raditi s pripadnicima drugih kultura.	0,734
Slušati i uvažavati razgovor kulturalno različitih osoba.	0,727
Općenita spremnost na uvažavanje interkulturalnih razlika.	0,742

Iz tablice možemo zaključiti da skala ima zadovoljavajuću unutarnju konzistentnost procijenjenu pomoću Cronbachovog alpha koeficijenta. Uzevši u obzir razmatranja po pojedinim tvrdnjama raspon pouzdanosti se kreće od 0,73 do 0,77 i pokazu-

je zadovoljavajuću razinu pouzdanosti za sve čestice skale. Taj nam podatak govori da se skala interkulturalne komunikacijske spremnosti može koristiti kao jedan od potencijalnih instrumenata pri odabiru kandidata za rad u međunarodnom okruženju.

6. Zaključak

Interkulturalna otvorenost stručnjaka koji rade u međunarodnom okruženju danas je nužnost. Od interkulturalno obrazovanih i kompetentnih stručnjaka očekuje se da mogu razumjeti vrijednost vlastite kulture, profilirati precizno organizacijsku i nacionalnu kulturu i izbjeći pogreške pri upravljanju tvrtkom u različitim kulturnim okruženjima. Osnovni uvjet u procesu stjecanja interkulturalne kompetencije je razvijanje razumijevanja za različita ponašanja i razmišljanja članova različitih kultura. U tom kontekstu, interkulturalno obrazovanje postaje izuzetno važno.

U ovome ispitivanju pokazalo se da studenti prve godine preddiplomskog studija Poslovne ekonomije (N=69) pokazuju zadovoljavajuću razinu interkulturalne otvorenosti (M=39, SD=4,59). Što se tiče provjere pouzdanosti skale interkulturalne komunikacijske spremnosti, na našem uzorku studenata utvrđena je zadovoljavajuća razina pouzdanosti (Cronbach koeficijent alpha je 0,764). Najniži rezultat je ostvaren na čestici koja se odnosi na spremnost započinjanja komunikacije s pripadnicima drugih kultura čime se potkrepljuje činjenica da poznavanje interkulturalne komunikacije predstavlja izazov i u ovoj dobi. Programi tijekom studija trebali bi poticati studente da prepoznaju prepreke za interkulturalnu komunikaciju i savladaju vještine potrebne za učinkovitu interkulturalnu komunikaciju.

U budućnosti je svakako važno i dalje razvijati učinkovite obrazovne modele kako bi se povećala interkulturalna kompetencija stručnjaka koji djeluju u međunarodnom okruženju, no ništa manje nije važno ni razvijanje mjernih instrumenata koji će omogućiti uspješan odabir kandidata za rad u međunarodnom okruženju.

Literatura

1. Bennett, M. J. 1993. Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. *Education for the intercultural experience*, 21–71. Yarmouth: Intercultural Press.
2. Chen, G. M. 2010. The impact of intercultural sensitivity on ethnocentrism and Intercultural communication apprehension. *Intercultural Communication Studies*, 19 (1): 1–9.
3. Chen, G. M. i Starosta, W. J. 2000. The development and validation of the International communication sensitivity scale. *Human Communication*, 3: 2–14.
4. Deardorff, D. K. 2008. Intercultural competence: A Definition, Model and Implications for Education Abroad. *Developing Intercultural Competence and Transformation: Theory, Research, and Application in International Education*. Sterling: Stylus.
5. Kassing, J. W. 1997. Development of the Intercultural Willingness to Communication Scale. *Communication Research Reports*, 14: 399–407.
6. Mesić, M. 2006. *Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi*. Zagreb: Školska knjiga.
7. Neuliep, J. W. i McCroskey, J. C. 1997a. The development of intercultural and interethnic communication apprehension scales. *Communication Research Reports*, 14 (2): 145–156.
8. Neuliep, J. W. i McCroskey, J. C. 1997b. The development of a U.S. and generalized ethnocentrism scale. *Communication Research Reports*, 14 (4): 385–398.
9. Taylor, E. 1994. A learning model for becoming interculturally competent. *International Journal of Intercultural Relations*, 18 (3): 389–408.
10. Thomas, D. C. i Inkson, K. 2011. *Kulturna inteligencija: Živeti i raditi globalno*. Beograd: Clio.



Intercultural openness: a challenge or necessity in international collaboration

Abstract

The research was conducted in the University Libertas, on the sample of 69 undergraduate students of business. The aim of the research was to identifying the level of intercultural communication willingness among students. Kassing's (1997) Scale of Intercultural Willingness Communication was used. The reliability was verified on our sample. The results indicate a high degree of intercultural openness ($M = 39$, $SD = 4.59$) of students, and satisfactory reliability of the Scale (Cronbach Coefficient Alpha is 0,764). The paper also point out the importance of developing measuring instruments and educational curricula activities which encourage selection of candidates for work in the international environment.

Key words: cultural openness, international cooperation, selection