

*Prethodno priopćenje / Preliminary communication*

## **UTJECAJ STRAHA OD UČENJA ENGLSKOG JEZIKA NA POSLOVNU KOMUNIKACIJU**

mr. sc. Lucija Bačić, v. pred., Tehničko veleučilište u Zagrebu  
Vrbik 8, 10 000, Zagreb, Hrvatska  
Telefon: +385915364727, e-mail: lucija.bacic@tvz.hr

Marija Krstinić, pred., Tehničko veleučilište u Zagrebu  
Vrbik 8, 10 000, Zagreb, Hrvatska  
Telefon: +385915336380, e-mail: marija.krstinic@tvz.hr

### **SAŽETAK**

*Strah je normalna, prisutna reakcija u svim segmentima svakodnevnog života, ali samo ako je povremeno prisutna. Nerijetko se i u velikoj mjeri javlja kod učenja i komunikacije na stranom jeziku. Rezultat je često smanjena sposobnost i učinkovitost primjene stranog jezika u realnim životnim i poslovnim situacijama. Negativni stavovi i osjećaji spram učenja stranog jezika mogu uvelike usporiti, čak i onemogućiti napredak studenata u učenju. Ovim se radom istražuje problem učestalosti te uzroci i posljedice straha kod učenja engleskog jezika i time njegove buduće primjene u usmenoj i pisanoj poslovnoj komunikaciji studenata preddiplomskog studija elektrotehnike Tehničkog veleučilišta u Zagrebu. Podaci su prikupljeni anketom i upitnikom FLCAS (Foreign Language Classroom Anxiety Scale) na uzorku od 60 redovnih i 60 izvanrednih studenata. Dobiveni rezultati ukazuju na to da su glavni uzroci postojanja anksioznosti pristup u nastavi, nedovoljan broj sati engleskog jezika koji se izvodi u okviru redovite nastave, kao i nedovoljna razina predznanja koja onemogućava uspješnu komunikaciju čime se umanjuju prilike pri zapošljavanju i napredovanju na globalnom tržištu rada, kao i uspješnom obavljanju poslovnih aktivnosti u međunarodnom poslovnom okruženju.*

**Ključne riječi:** *engleski jezik; negativni stavovi; strah; učenje; poslovna komunikacija; međunarodno poslovno okruženje*

## 1. UVOD

*Vrijediš onoliko, koliko stranih jezika znaš* stara je izreka koja danas više nego ikada, u doba globalizacije i povezanih tržišta, ima svoju težinu.

Biti poduzetnik, raditi u nekoj korporaciji i ne poznavati barem jedan strani jezik smatra se velikom preprekom i otegotnom okolnošću, tim više što je u suvremenom poslovnom svijetu engleski jezik neizostavan i gotovo prihvaćen kao službeni jezik međunarodne korespondencije.

## 2. STRAH OD STRANOG JEZIKA

Učenje stranog jezika nije lak posao, zahtijeva puno truda i odricanja, uostalom kao i bilo koja druga vještina. Nažalost, učenje jezika često mogu pratiti negativne emocije, kao što su nelagoda, strah, frustracija, ljutnja i slično.

Strah od jezika, kao jedan od važnih afektivnih faktora, uz stavove prema jeziku i motivaciju za učenje, počeo se proučavati tek u drugoj polovici 20.st jer je do tada bilo uvriježeno mišljenje da su kognitivni faktori važniji za proces usvajanja znanja (Mihaljević Djigunović, Legac, 2008).

Bilo da strah od jezika promatramo samo kao jedan od općenitih vrsta strahova ili kao posebnu vrstu straha koja se manifestira pri učenju stranog jezika, radi se o vrlo složenom fenomenu koji traži našu pozornost. Mnogo je razloga tomu, a jedan od važnijih je negativna povezanost između straha i uspjeha od učenja. To znači da što je strah veći, uspjeh u učenju jezika je manji.

Brojna su istraživanja utvrdila tu negativnu povezanost, npr. Young (1986, prema Mihaljević Djigunović, 2002:13) je utvrdila da su oni ispitanici koji su osjećali veći strah, pokazali slabije rezultate na usmenom ispitu.

U Hrvatskoj nema puno istraživanja na tu temu. Ono u novije vrijeme provela je prof. Mihaljević Djigunović (Mihaljević Djigunović, 2000, prema Mihaljević Djigunović, 2002:13) sa 169 učenika jedne opće gimnazije. I tu je utvrđena negativna povezanost, to jest, što su učenici osjećali veći strah od jezika, to su njihov uspjeh i krajnja ocjena bili slabiji.

Postoji nekoliko različitih teorija o strahu od stranog jezika. Jedna od najpoznatijih i najzanimljivijih je ona kanadskih psihologa Gardner i MacIntyre (1989) prema kojoj je to posljedica ponovljenih negativnih iskustava tijekom učenja stranog jezika.

Studenti 1. godine Elektrotehničkog odjela na Tehničkom veleučilištu u Zagrebu često ističu na nastavi, a tako se pokazalo i u istraživanju, da su tijekom godina učenja engleskog jezika također imali negativnih iskustava. Radi se ili o neadekvatnom pristupu nastavnika, velikim grupama u kojima često nisu imali prilike vježbati, a nastavnik ispravljati njihove greške ili pak prekratkom periodu učenja, to jest, nedovoljnoj izloženosti jeziku.

Isto se tako uočava da što je broj godina učenja jezika veći, to je i njihova kompetencija

veća, a strah se smanjuje. Zaključak je da je strah veći i prisutniji u početnim stupnjevima učenja u odnosu na naprednije grupe. To potvrđuje i istraživanje Gardner i suradnika (1979) provedeno s odraslim polaznicima tečaja francuskog jezika u kojem je uočeno kako se strah od jezika smanjuje s porastom znanja.

Osim ovih teorija i kategorija, govori se i o osobinama ličnosti kao bitnim faktorima u predodređenosti osobe za razvijanjem straha od jezika. Tako su Brown, Robson i Rosenkar (2001) otkrili kako su introverti, koji preferiraju individualan pristup u učenju, češće izloženi strahu od jezika od njihovih kolega ekstroverta (Brown, Robson i Rosenkar, 2001, prema Puškar, 2010:5).

Također se u nekim istraživanjima pokazalo da žene osjećaju veći strah od svojih muških kolega (Campbell i Shaw, prema Puškar, 2010: 12; Mihaljević Djigunović, 2000:11).

Strah od učenja smanjuje samopouzdanje i samopoštovanje učenika te pozitivnu sliku o sebi u komunikaciji u razredu i s profesorom. Time se smanjuje i spremnost na rizik na nastavi koji se smatra važnim faktorom u usvajanju znanja. (Oxford, 1990; prema Mihaljević Djigunović, 2002: 53).

Zanimljivo je također kako učenici s velikim strahom od jezika koriste jednostavnije, kraće i konkretnije rečenice od njihovih samopouzdanijih kolega. Strah od jezika, dakle, utječe i na strategije komuniciranja koje učenici koriste na nastavi (Horwitz i sur., 1986: 126).

Osim Gardnerove i MacIntyreove teorije, govori se i o tri opća izvora straha od jezika; strahu od komunikacije, strahu od ocjenjivanja i strahu od negativne društvene evaluacije.

Strah od ocjenjivanja i time neuspjeha velika je kočnica u usvajanju znanja.

Negativna društvena evaluacija, to jest, briga o tome što kolege i vršnjaci misle te strah da će ispasti smiješni i manje vrijedni u očima drugih, često kao posljedicu imaju blokadu u razgovoru, strah, šutljivost, paniku pa čak i izbjegavanje komunikacije.

U ovom radu i istraživanju najveću smo pozornost usmjerili upravo na strah od komunikacije i njegove posljedice kod studenata.

### 3. ZNAČAJ I SPECIFIČNOSTI KOMUNIKACIJE

Pojam komunikacije u literaturi se ne koristi jednoznačno i u mnogim definicijama se izjednačava s pojmovima kao što su reakcija, interakcija ili ponašanje, a kako bi se to izbjeglo, treba istaknuti šest osnovnih značajki ljudske komunikacije (Reardon, 1998):

- a) ljudi komuniciraju, odnosno prenose informacije iz velikog broja različitih razloga;
- b) komuniciranje rezultira namjeranim, ali i nenamjeranim učincima, odnosno rezultira željenim i neželjenim učincima i ishodima;
- c) komunikacija je najčešće obostrana;

d) komuniciranje uključuje najmanje dvije osobe, pri čemu jedna na drugu ne utječu u jednakoj mjeri;

e) komunikacija se dogodila i onda kada nije bila uspješna;

f) komuniciranje uključuje uporabu simbola.

Komunikaciju karakteriziraju tri bitne karakteristike, a uključuje stvaranje raznovrsnih socijalnih interakcija kroz veze i odnose među ljudima, aktivno sudjelovanje u procesu osmišljavanja i razumijevanja poruka čak i kada je uloga pasivna, te stalno učenje kako steći i poboljšati komunikacijske vještine i tako ostvarivati bolju i uspješniju komunikaciju.

Sa sociološkog aspekta, ljudi kao društvena bića imaju snažnu i trajnu potrebu i želju za stvaranjem složenih društvenih struktura u vidu brojnih i različitih zajednica i grupa te njihovim pripadanjem što je moguće ostvariti interakcijom i komunikacijom sa socijalnom okolinom, odnosno s drugim ljudima (Miljković Krečar i Kolega, 2013). Komunikacija je u tom kontekstu elementarni oblik društvene interakcije posredstvom koje razmjenjujemo svoje misli, stavove, ideje i osjećaje, koristeći se dogovorenim sustavom verbalnih, neverbalnih i paraverbalnih znakova u usmenom ili pisanom obliku komuniciranja, prilagođen sugovorniku i prirodi situacije u kojoj se odvija. Osim ključne uloge s društvenog aspekta, ključna uloga komunikacije je i s aspekta razvoja ličnosti, stvaranja slike o sebi i vlastitom identitetu jer se formiraju i iskazuju samo i jedino posredstvom i uzajamnim djelovanjem pojedinca i socijalnog okruženja.

Globalizacija, ubrzani razvoj tehnologije i masovni mediji rezultirali su novim oblicima, načinom i interakcijom u komunikaciji s drugima i time predloženi i slojeviti proces komuniciranja stavili nove izazove i zahtjeve prilagodbe (Muchacka, 2001). Sve to ukazuje na značaj i važnost usvajanja komunikacijskih kompetencija i vještina, ali i nužnost praćenja svih promjena kako bi se one sukladno njima stalno razvijale i unapređivale, budući da se svakodnevno potvrđuje koliko i kako sposobnost uspješnog komuniciranja u jednakoj mjeri utječe i na osobni i na poslovni život pojedinaca (Gibson, 2002).

Cilj komuniciranja je prenošenje određene poruke sugovorniku, odnosno recipročna razmjena informacija. Poruka se, međutim, smatra smislenom samo ako je primatelj i pošiljatelj interpretiraju na jednak ili približno jednak način. Zbog složenosti procesa, unatoč obostranim nastojanjima, rezultat nije uvijek željen i uspješan jer poruka za pošiljatelja i primatelja nije uvijek identična. Željeno razumijevanje poruke i uspjeh komunikacijskog procesa ovisi o vještinama pošiljatelja i primatelja. Ako pošiljatelj oblik i sadržaj poruke ne kreira tako da je primatelj interpretira kako bi za obje strane poruka imala što sličnije značenje, dolazi do različitog tumačenja simbola, znakova i ponašanja, što dovodi do nesporazuma, a ponekad i prekida u komunikaciji (Fox, 2006).

Iz navedenog proizlazi da su pretpostavka uspješne komunikacije razvijene komunikacijske kompetencije koje sačinjavaju znanje komuniciranja, a čine ih:

- poznavanje jezika,
- poznavanje osobe,
- poznavanje situacije u kojoj se komunikacija odvija.

### 3.1. Poslovna komunikacija

Poslovna komunikacija jedan je od važnijih segmenata poslovanja i iznimno je značajna vještina i aktivnost kako menadžera tako i zaposlenika (Gibson, 2002; Rouse i Rouse, 2005). Odvija se svakodnevno, a ogleda se u prijenosu, razmjeni i obradi informacija svih oblika i načina korespondencije unutar tvrtke kao i s poslovnim okruženjem, pri čemu je u načelu svatko odgovoran, s obzirom na dodijeljene zadatke i ovlasti, za učinkovitost vlastite komunikacije (Ashley, 2003).

Osnovni ciljevi poslovnog komuniciranja su uspostaviti pozitivan poslovni odnos s partnerima kroz razumijevanje, recipročnu komunikaciju te ostvariti koristi za organizaciju (Fox, 2006). Pri tome treba posebno obratiti pozornost na važne komponente koje čine ciljevi koji se komunikacijom žele postići, izbor sudionika komunikacijskog procesa, oblikovanje poruke, sredstva i način te mjesto i vrijeme komuniciranja, kontrola tijeka, analiza rezultata ostvarene komunikacije te podržavanje i poticanje njezina nastavka (Bovee i Thill, 2012).

Vidljivo je, stoga, kako je uspješnost poslovanja u uskoj svezi s komunikacijskim kompetencijama i vještinama kojima se ostvaruje ne samo prijenos i razmjena informacija s poslovnim okruženjem, već su ključne u promociji proizvoda i usluga kao i u kreiranju imidža tvrtke.

## 4. ISTRAŽIVANJE

Istraživanje je provedeno od siječnja 2018. do ožujka 2018. U istraživanju su sudjelovali redoviti (N=60) i izvanredni (N=60) studenti preddiplomskog studija Elektrotehnike Tehničkog veleučilišta u Zagrebu.

### 4.1. Ciljevi i hipoteze istraživanja

Osnovni cilj istraživanja bio je utvrditi povezanost straha kod učenja engleskog jezika i njegove primjene u svakodnevnoj poslovnoj komunikaciji.

Na temelju ovako definiranog cilja hipoteze istraživanja su:

H1: Postoji statistički značajna povezanost pristupa u nastavi i straha kod učenja engleskog jezika i poslovne komunikacije.

H2: Postoji statistički značajna povezanost nedovoljne razine predznanja i broja sati u nastavi i straha kod učenja engleskog jezika i poslovne komunikacije.

H3: Postoji statistički značajna povezanost poznavanja engleskog jezika i uspješne poslovne komunikacije.

## 4.2. Metodologija i uzorak istraživanja

Podaci su prikupljeni pomoću upitnika FLCAS (Foreign Language Classroom Anxiety Scale) autorice Horwitz (1986), a za potrebe ovog istraživanja preuzet je hrvatski prijevod upitnika autorice Mihaljević Djigunović (2002). Upitnik se sastojao od tri dijela. U prvom dijelu ispitanici su odgovarali na pitanja o spolu, godini studija, godinama učenja te doticaju s engleskim jezikom. U drugom dijelu upitnika korištena je hrvatska inačica FLCAS upitnika koja se sastoji od 33 tvrdnje. Od ispitanika se tražilo da uz pomoć Likertove skale procjene s rasponom od 1 (uopće se ne odnosi na mene) do 5 (u potpunosti se odnosi na mene) ocijene kako se osjećaju u različitim situacijama gdje moraju koristiti strani jezik, u ovom slučaju engleski.

U trećem dijelu upitnika ispitanici su odgovarali na 7 kvalitativnih pitanja o povezanosti engleskog jezika i uspješne poslovne komunikacije.

Podaci su prikupljeni na uzorku od 60 redovitih i 60 izvanrednih studenata 1. godine Elektrotehničkog odjela Tehničkog Veleučilišta u Zagrebu.

Provjera prve i treće hipoteze izvršena je jednostavnim izračunom relativnih frekvencija (postotaka), dok se za provjeru druge hipoteze koristio Pearsonov koeficijent korelacije.

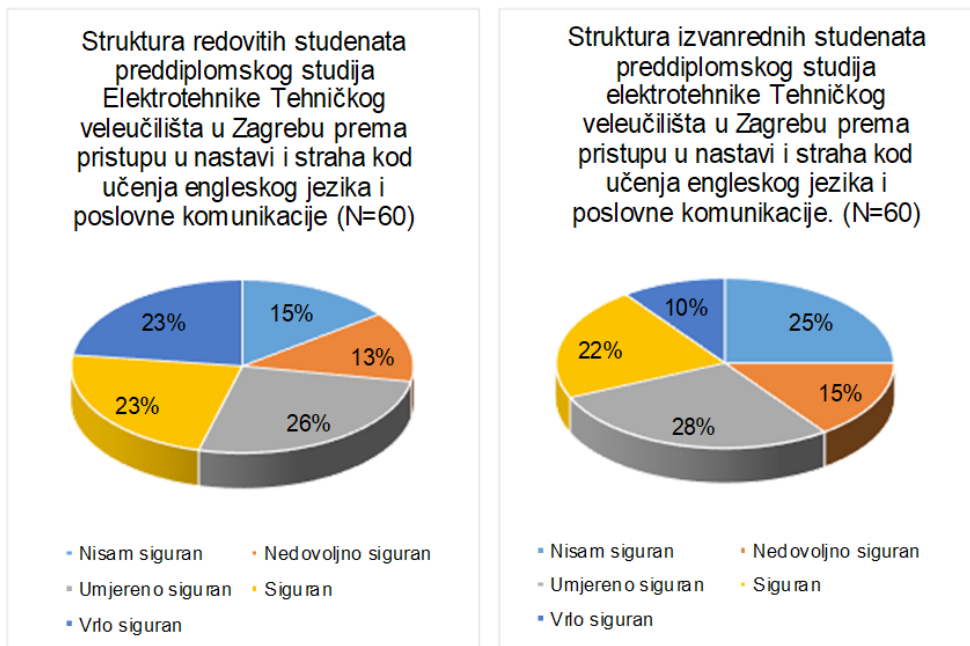
## 4.3. Rezultati istraživanja

Provjera prve hipoteze izvršena je jednostavnim izračunom relativnih frekvencija (postotaka).

Rezultati istraživanja pokazali su kako se najveća razlika u mišljenju odnosi na stav da su redoviti studenti vrlo sigurni (23%) na nastavi, a time i u poslovnoj komunikaciji, iz čega proizlazi zaključak da strah kod učenja engleskog jezika bitno utječe na poslovnu komunikaciju, za razliku od izvanrednih studenata koji su se u odnosu na ostale tvrdnje najmanje odlučili za ovaj odgovor (10%). Razlika je također vidljiva i u nesigurnosti izvanrednih studenata na nastavi, kao i u poslovnoj komunikaciji (25%), dok je kod redovitih studenata taj postotak bitno manji (15%). Razloge različitih stavova između redovitih i izvanrednih studenata moguće je potražiti u razlici životnog i radnog iskustva, kao i u pauziranju u obrazovanju izvanrednih studenata u odnosu na redovite.

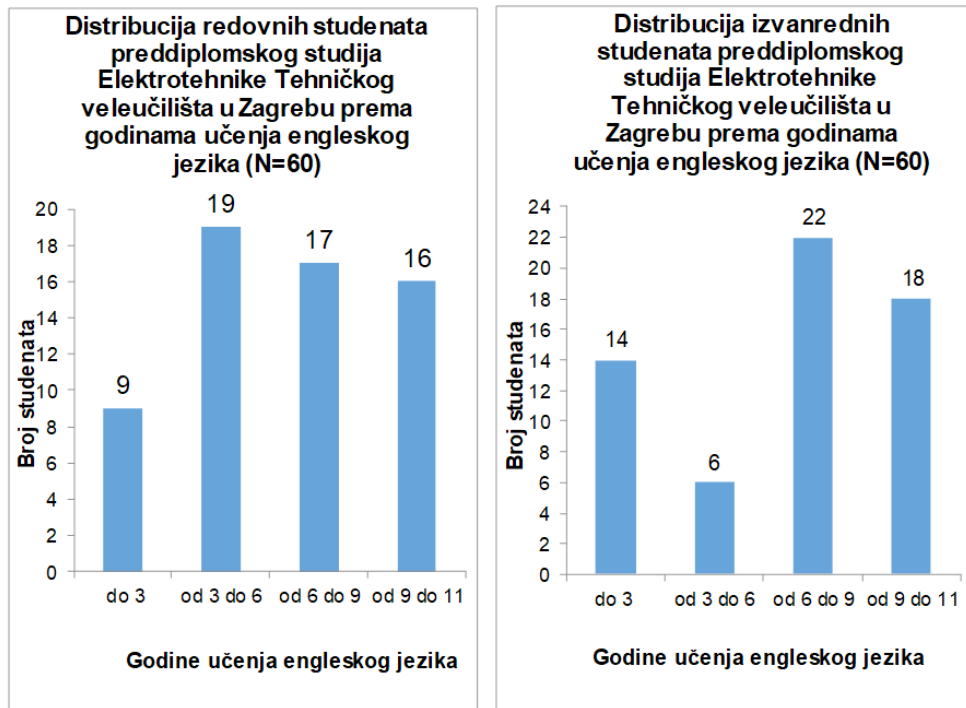
Za provjeru druge hipoteze koristio se Pearsonov koeficijent korelacije kojim se dokazalo da postoji statistički značajna povezanost nedovoljne razine predznanja i broja sati u nastavi i straha kod učenja engleskog jezika i poslovne komunikacije.

**Slika 1. Struktura redovitih i izvanrednih studenata preddiplomskog studija Elektrotehnike Tehničkog veleučilišta u Zagrebu prema pristupu u nastavi i straha kod učenja engleskog jezika u poslovnoj komunikaciji.**



Izvor: Izradili autori prema rezultatima ankete

**Slika 2. Distribucija redovnih i izvanrednih studenata preddiplomskog studija Elektrotehnike Tehničkog veleučilišta u Zagrebu prema godinama učenja engleskog jezika**



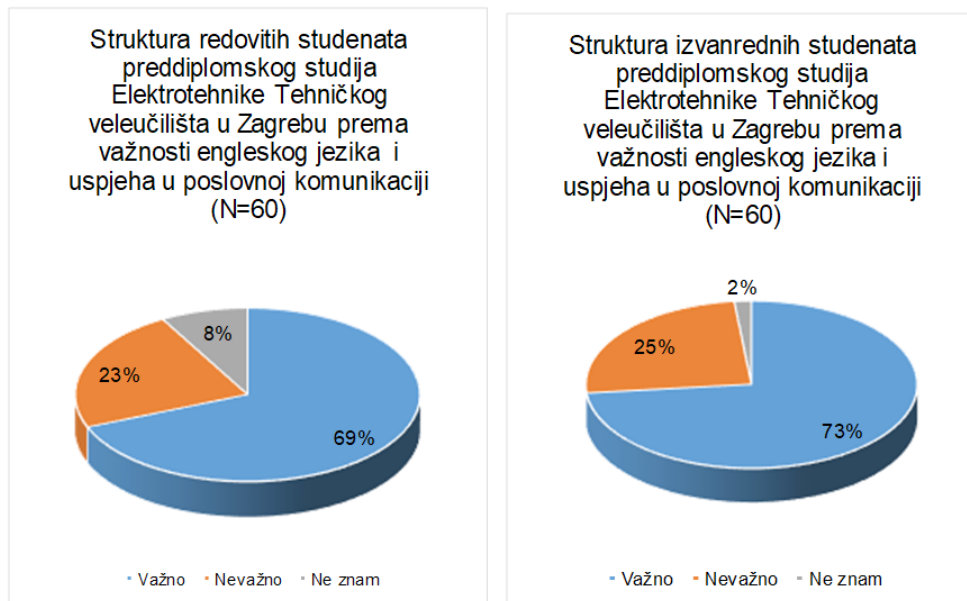
Izvor: Izradili autori prema rezultatima ankete

Pearsonov koeficijent korelacije za redovite studente iznosi 0,86, a za izvanredne 0,79, što za obje grupe ispitanika, iako se mogu uočiti razlike u broju godina učenja, ukazuje na vrlo visoku povezanost između godina učenja engleskog jezika i straha u komunikaciji na engleskom jeziku. Studenti koji su više godina učili engleski jezik sigurniji su i strah se od komunikacije, pa tako i one u poslovnom okruženju, smanjuje. Drugim riječima, rastom broja godina učenja engleskog jezika, raste i sigurnost u njegovoj svakodnevnoj uporabi.

Provjera treće hipoteze izvršena je jednostavnim izračunom relativnih frekvencija (postotaka).



**Slika 3. Struktura redovitih i izvanrednih studenata preddiplomskog studija Elektrotehnike Tehničkog veleučilišta u Zagrebu prema važnosti engleskog jezika i uspjeha u poslovnoj komunikaciji**



Izvor: Izradili autori prema rezultatima ankete

Slika 3. prikazuje kako i redoviti i izvanredni studenti smatraju da je iznimno velika važnost poznavanja engleskog jezika i mogućnost njegove uporabe u poslovnoj komunikaciji. Razlozi ovakvog stava, iako su izvanredni studenti u odnosu na redovite s većim radnim iskustvom, ukazuju na to da su obje grupe ispitanika svjesne važnosti poznavanja engleskog jezika i njegove primjene u poslu.

## 5. ZAKLJUČAK

Strah od učenja stranog jezika problem je koji kao takav može imati brojne negativne posljedice. Sve strane uključene u proces učenja, bilo da se radi o nastavniku ili učeniku, trebaju mu pristupiti strpljivo i pokušati pronaći rješenje. Nastavnik bi trebao razmisliti o pristupu podučavanja, prilagođavajući se tako situaciji i osobnosti samog učenika, dok učenik treba pronaći najefikasnije strategije učenja.

Posjedovanje komunikacijskih kompetencija i poznavanje engleskog jezika u međunarodnom poslovnom ozračju ima još veću važnost jer se ne odnosi samo na vještine kojima se ostvaruje poslovna suradnja i stvara imidž, već se njima preveniraju i otklanjaju moguće poteškoće vezane uz poznavanje pravila komunikacije i kulturoloških razlika čime se izbjegavaju negativni ishodi. Jedinstvenih

i općeprihvaćenih smjernica koje će omogućiti uspješnu komunikaciju nema jer komunikacija ne ovisi samo o vlastitom, već i o sugovornikovom znanju, iskustvu, željama i potrebama te, u konačnici, o cilju uspostavljanja kontakta i ostvarivanju komunikacijskog procesa, kao i situacijama u kojima se ona odvija. Tako pred sve nas stavlja naglasak na otvorenost te stalno učenje i usavršavanje kako bi odgovorilo na svakodnevne izazove složenog i promjenjivog procesa komunikacije u svakom aspektu života, a posebno poslovnom.

## THE IMPACT OF ENGLISH LANGUAGE LEARNING ANXIETY ON BUSINESS COMMUNICATION

Lucija Bačić, MSc, Senior Lecturer, Zagreb University of Applied Sciences  
Vrbik 8, Zagreb, Croatia  
Telephone: +385 91 536 4727, e-mail: lucija.bacic@tvz.hr

Marija Krstinić, MSc, Lecturer, Zagreb University of Applied Sciences  
Vrbik 8, Zagreb, Croatia  
Telephone: +385 91 533 6380, e-mail: marija.krstinic@tvz.hr

### **ABSTRACT**

*Anxiety is a normal human reaction that is present in everyday life, but only when it is present occasionally. It often occurs, even to a great extent, in learning and communicating in a foreign language. The result can often be a reduced ability and efficiency of foreign language use, both in private and business life situations. Negative attitudes and feelings about foreign language learning can greatly slow down or even disable students' progress in learning. This paper researches the problem of the frequency as well as the causes and consequences of anxiety in English language learning and thus its future applications in oral and written business communication of undergraduate students of Electrical Engineering at the Zagreb University of Applied Sciences. Data were collected through a survey and Foreign Language Classroom Anxiety Scale (FLCAS questionnaire) on a sample composed of 60 full-time students and 60 part-time students. The results of the research indicate that the main causes of anxiety that prevent successful communication are teaching methods, insufficient time spent studying English language within regular classes as well as the insufficient level of knowledge. All of the above results in reduced opportunities for employment and advancement in the global labour market and also inhibits successful business activities in the international business environment.*

**Keywords:** *English language; negative attitudes; anxiety; learning; business communication; international business environment*

## LITERATURA

1. Ashley, A. (2003). *Commercial Correspondence*, Oxford: Oxford University Press.
2. Bovee, C.L., Thill, J.V. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: MATE.
3. Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
4. Gardner, R.C., Smythe, P.C. i Clément, R. (1979). Intensive second language study in a bicultural milieu: An investigation of attitudes, motivation and language proficiency. *Language Learning*, 29, 305–320.
5. Gibson, R. (2002). *Intercultural business communication*. Oxford: Oxford University Press.
6. Horwitz, E.K., Horwitz, M.B. i Cope, J. (1986). Foreign language classroom anxiety. *The Modern Language Journal*, 70, 125–132.
7. MacIntyre, P.D. i Gardner, R.C. (1989). Anxiety and second-language learning: Towards a theoretical clarification. *Language Learning*, 2, 251–275.
8. Mihaljević Djigunović, J. (2002). *Strah od stranog jezika: kako nastaje, kako se očituje i kako ga se osloboditi*. Zagreb: Naklada Ljevak.
9. Mihaljević Djigunović, J., Legac, V. (2008). Foreign language anxiety and listening comprehension of monolingual and bilingual EFL learners. *Studia Romanica et Anglica Zagrabiensia*, 53: 327–347.
10. Miljković Krečar, I., Kolega M. (2013). *Psihologija u poslovnom okruženju*, Zagreb: Grupa Vern.
11. Muchacka, B. (2001). Interpersonalna komunikacija u vremenu informacijske revolucije, *Informatologia*, 40(3), 234–236.
12. Puškar, K. (2010). A comparative study of foreign language anxiety among major of English and German. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu.
13. Reardon, K. K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb: Alineja.
14. Rouse, M.J., Rouse, S. (2005). *Poslovne komunikacije*, Zagreb: Masmedia.
15. Young, D.J. (1986). The relationship between anxiety and foreign language oral proficiency ratings. u: Horwitz, E.K. i Young, D.J. (ur) (1991)., 57–63.