

Primljeno/Submitted: 25.02.2020.
 Prihvaćeno/Accepted: 18.09.2020.

Pregledni rad
 Review paper

JEL Classification: Z13

ZNAČAJ POZNAVANJA STRANIH JEZIKA U POSLOVANJU

THE SIGNIFICANCE OF FOREIGN LANGUAGE SKILLS IN BUSINESS

Goran Bučić *
 Nada Spasić **
 Bojana Petrović ***

SAŽETAK

Poznavanje jednog ili više stranih jezika je postala jedna od ključnih kompetencija u modernom poslovanju. U današnje vreme nezaustavljivog procesa globalizacije i internacionalizacije poslovanja, uspešna poslovna karijera je nezamisliva bez razvoja jezičkih veština i poznavanja trendova međunarodnog poslovanja. U ovom radu ćemo analizirati šta sve podrazumeva učenje stranog jezika, bavićemo se uticajem učenja stranog jezika na socio-ekonomski status zaposlenih, razvoj ličnih sposobnosti pojedinca koje čine “soft skills” i uspeh kompanije, ali i analizirati kako nepoznavanje stranog jezika negativno utiče na poslovanje. Oslanjajući se na istraživanja Elen Bjalistok (2004), Entoni Mana (2011), Ingele Bel Habib (2011) i objedinjujući određena saznanja iz oblasti psihologije, ekonomije i lingvistike, došli smo do zaključka o tačnosti postavljenih hipoteza. Poznavanje stranih jezika pozitivno utiče na razvoj pojedinca i povećava kako njegovu tako i ekonomsku dobit preduzeća.

Ključne reči: strani jezici, poslovanje, jezičke kompetencije, kognitivni razvoj

ABSTRACT

The knowledge of one or more foreign languages has become one of the key competences in modern business. In today's professional world, when the process of globalization and internationalization of business is unstoppable, it is impossible to build a successful business career without the development of language skills and knowledge of international business trends. In this paper we will analyze what foreign language learning includes, we will study the influence of foreign language learning on the socioeconomic status of employees, development of individual's soft skills and success of a company, as well as analyze how the lack of foreign language skills can negatively affects the business. Relying on the research of Ellen Bialystok, Anthony Mann, Ingela Bel Habib, and combining knowledge from the field of psychology, economics and linguistics, we can conclude that the set hypotheses is true. Foreign languages skills have a positive effect on the development of an individual, and increases both his/her and company's economic profit.

Key words: foreign languages, business, language skills, cognitive development

* Visoka škola modenog biznisa, Beograd, Srbija, e-mail: goran.bucic@icloud.com

** Visoka škola modenog biznisa, Beograd, Srbija, e-mail: nadaspasic26@gmail.com

*** Visoka škola modenog biznisa, Beograd, Srbija, e-mail: bojana.petrovic@mbs.edu.rs

UVOD

U današnje vreme globalnih ekonomskih i tržišnih promena, naučno-tehnološke revolucije, razvoja elektronskih medija i internacionalizacije kulture, jezičke kompetencije i sposobnost komuniciranja na stranom jeziku se nameću kao nezamenljive sposobnosti na tržištu rada. Evropski parlament i Savet Evropske unije su 2006. godine usvojili Preporuku o ključnim kompetencijama za celoživotno učenje, sa ciljem da podstaknu vlade država Evropske unije da učine podučavanje ovih sposobnosti delom svojih strategija za celoživotno obrazovanje. Ove kompetencije podrazumevaju znanja i veština koje su neophodne za lični razvoj i zapošljavanje. Preporukom se definiše osam ključnih kompetencija ovog koncepta učenja, pri čemu je jedna od njih i komunikacija na stranim jezicima. Poznavanje stranih jezika svakako predstavlja važan faktor za konkurentnost usled društvenih promena, kulturnog dizertiteta i razvoja međunarodnog tržišta.

Znanje stranih jezika će u 21. veku postati važno za biznis onoliko koliko je to bila tehnologija u prošlom veku. Tokom poslednjih dvadeset godina je porast broja "tržišta u razvoju", tržišta manjih ili manje razvijenih zemalja u kojima engleski nije većinski primarni jezik, prevazišao veličinu američkog tržišta. Na osnovu podataka Međunarodnog monetarnog fonda (IMF), tržišta u razvoju su 2013. godine po prvi put činila više od polovine svetskog bruto domaćeg proizvoda na osnovu kupovne moći. Ova transformacija globalne ekonomije je uticala na značaj poznavanja stranih jezika i različitih kultura u poslovnoj sferi. Mogućnost efikasne komunikacije, definisanja ideja i strategija može predstavljati izazov u poslovnom okruženju, a nepoznavanje stranog jezika i nedostatak kulturoloških kompetencija može da ima negativan efekat na uspešnost poslovanja. U današnjem globalizovanom svetu važnost poznavanja principa internacionalne poslovne komunikacije je nemerljiva.

Kompanije standardizuju svoje poslovanje u čitavom sveta, ali se takođe i prilagođavaju lokalnim uslovima svake zemlje. Da bismo se prilagodili promenama u poslovanju, potrebno je usvojiti mnogo više od samih reči stranog jezika i poslovnih fraza, neophodno je usvojiti i principe međukulturalnog komuniciranja. Kultura i komunikacija su međusobno zavisne i neophodno je istaći kulturološku osnovu ljudske komunikacije. Poznavanje i poštovanje pravila međunarodne poslovne komunikacije i bontona, uvažavanje lokalnih varijeteta i običaja, tradicija i navika stanovnika određenog područja će umnogome doprineti boljem razumevanju, poslovnim rezultatima i korporativnoj reputaciji. U suprotnom bi te razlike mogle biti potencijalne komunikološke barijere, a oskudno poznavanje kulture rezultirati nesporazumom u komunikaciji, neslaganjem sagovornika i poslovnim neuspehom. Najveće razlike odnose se na poslovne običaje, način pozdravljanja, oblačenje i ishranu.

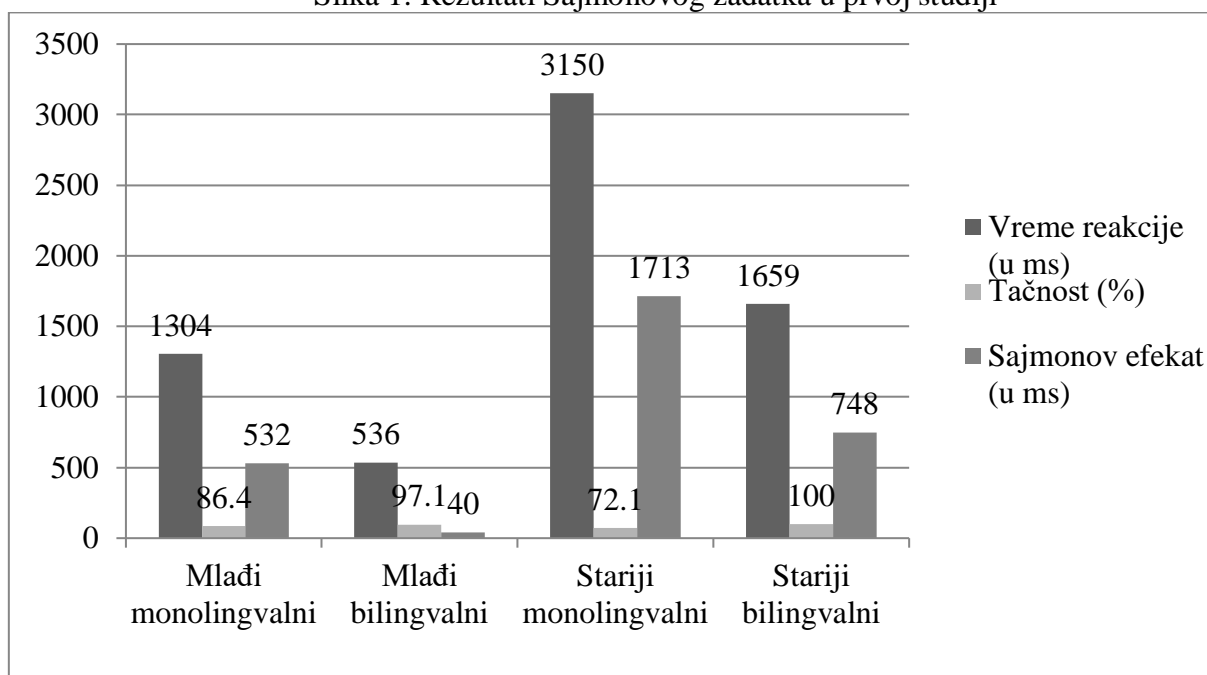
1. UTICAJ BILINGVIZMA NA KOGNITIVNI RAZVOJ POJEDINCA

Istraživanja su pokazala da poznavanje dva ili više jezika može imati značajan uticaj na mozak, očuvanje, jačanje i razvijanje kognitivnih sposobnosti koje nisu vezane za jezik, te da čak smanjuje rizik od razvoja Alchajmerove bolesti i demencije usled starenja. Kognitivni i neurološki efekat bilingvizma se proučava još od 1960-ih, kada su mnogobrojna psihološka istraživanja dokazala da se pozitivan uticaj oseti od detinjstva do starosti. Ovaj fenomen istraživači nazivaju bilingvalna prednost. Kanadska naučnica Elen Bjalistok je 2004. godine predvodila istraživanje o uticaju dvojezičnosti na kognitivne funkcije mlađih i starijih osoba i rezultate objavila u radu "Bilingualism, Aging, and Cognitive Control: Evidence From the Simon Task" (Bialystok, Klein, Craik, Viswanathan, 2004:290-303). Korišćen je test pod nazivom "Sajmonov zadatak" koji se zasniva na kompatibilnosti stimulusa i reakcije, i meri vreme reagovanja na zadatke prepoznavanja. Ispitanicima su pokazane obojene slike na levoj i

desnoj strani ekrana. Korišćene boje su se odnosile na određene tastere na suprotnim stranama tastature. Ljudi obično brže reaguju u kongruentnim zadacima, odnosno u slučajevima kada postoji podudaranje – kada se položaj slike na ekranu podudara sa stranom na tastaturi prethodno označenog tastera. Pretpostavka je da su bilingvalne osobe u prednosti u odnosu na monolingvalne kada dođe do nepodudaranja – kada se taster nađe na suprotnoj strani u odnosu na sliku na ekranu. Uvećano vreme koje je neophodno za reakciju u slučajevima kada postoji nepodudaranje se naziva Sajmonov efekat.

U istraživanju je učestvovalo 40 ispitanika koji su podeljeni u dve jezičke i dve starosne grupe. Dvadeset ispitanika su bile osobe između 30 i 54 godine (prosečna starost: 43 godine), a 20 starijih ispitanika su imali između 60 i 88 godina (prosečna starost: 71.9 godina). Polovinu svake starosne grupe su činili monolingvalni govornici engleskog jezika iz Kanade, a drugu polovinu su činili bilingvalni govornici engleskog i tamilskog jezika, jednog od zvaničnih jezika u Indiji. Sastav grupa je bio uravnotežen kada je u pitanju starosna dob i pol. Svi ispitanici su bili fakultetski obrazovani i pripadali istoj socioekonomskoj klasi (Bialystok, Klein, Craik, Viswanathan, 2004:292). Rezultati pokazuju da su bilingvalne osobe imali kraće vreme reakcije i manji Sajmonov efekat, odnosno manje ih je ometalo nepodudaranje položaja slike na ekranu i tastera na tastaturi. Naravno, vreme reakcije je za obe starosne i jezičke grupe bilo manje kada su rešavali kongruentne zadatke. Bilingvalni govornici su pokazali veću izvršnu i inhibicionu kontrolu – bili su brži i manje su ih ometali irelevantni stimuli. Takođe, bilingvalni govornici su izbegavali greške koje su pravili monolingvalni učesnici tokom izvršenja zadataka. Na slici 1 su prikazani rezultati Sajmonovog zadatka i upoređeno vreme reakcije (u milisekundama) i tačnost starijih i mlađih učesnika prilikom rešavanja nekongruentnih zadataka, u kojima postoji nepodudaranje između položaja slike na ekranu i strane na kojoj se taster nalazi na tastaturi.

Slika 1. Rezultati Sajmonovog zadatka u prvoj studiji



Izvor: Autori na osnovu Bialystok et al. 2004

Sledeća studija je obuhvatala 94 učesnika koji su podeljeni u dve jezičke grupe. Prvu starosnu grupu su činile 64 odrasle mlađe osobe, starosti između 30 i 58 godina (prosečna starost 42,6 godina), monolingvalni govornici engleskog jezika iz Kanade i bilingvalni govornici engleskog i tamilskog jezika iz Indije ili engleskog i kantonskog jezika iz Hongkonga. Drugu starosnu grupu su činili starije osobe, starosti između 60 i 80 godina (prosečna starost

70,3 godine), podeljene na monolingvalne govornike engleskog jezika i bilingvalne govornike engleskog i tamilskog jezika iz Indije ili engleskog i francuskog jezika iz Kanade (Bialystok, Klein, Craik, Viswanathan, 2004:294). Procedura za formiranje grupa je bila ista kao u prvoj studiji. Testirana je verbalna sposobnost i receptivno poznavanje rečnika, inteligencija, radna memorija, itd. Peabody slikovni test rečnika (PPVT-III) sadržao je 4 zadatka za uvežbavanje i 17 setova od po 12 zadataka. Zadaci su složeni po težini, od najlakših prema težim. Svaki se zadatak sastojao od lista sa 4 crno-bele ilustracije koje ispitiivač pokazuje ispitaniku i pri tome govori jednu reč ili frazu. Zadatak ispitanika je da odabere sličicu koja najbolje prikazuje značenje stimulusne reči. Takođe su korišćeni Katelovi kulturalno nepristrasni testovi inteligencije (CFIT) za merenje opšteg g-faktora sposobnosti.

Ovi neverbalni testovi isključuju uticaj verbalnih sposobnosti, kulture iz koje pojedinac potiče i stepen obrazovanja, a primarne sposobnosti zastupljene u Katelovim testovima jesu sposobnost rasuđivanja i prostorni faktori. Testovi memorije su zahtevali od ispitanika da niz reči ponove alfabetnim redom (Alpha span task AST) ili sortiraju niz dvocifrenih brojeva od najmanjeg ka najvećem (Sequencing span task SST). Zatim su svi pristupili rešavanju Sajmonovog zadatka, i to 4 različita testa: tokom prvog zadatka su se pojavljivali plavi i smeđi kvadrati na sredini ekrana i trebalo je pritisnuti određeni taster u zavisnosti od njihove boje; tokom drugog zadatka su se kvadrati pojavljivali na desnoj ili levoj strani ekrana; u trećem zadatku ispitanici pritiskaju određene tastere kada se na sredini ekrana prikazuju kvadrati roze, žute, crvene i zelene boje, dok se u toku četvrtog testa ti kvadrati prikazuju na desnoj ili levoj strani ekrana.

Tabela 1. Vreme reakcije (izraženo u ms) i tačnost prilikom rešavanja Sajmonovog zadatka u 2. studiji

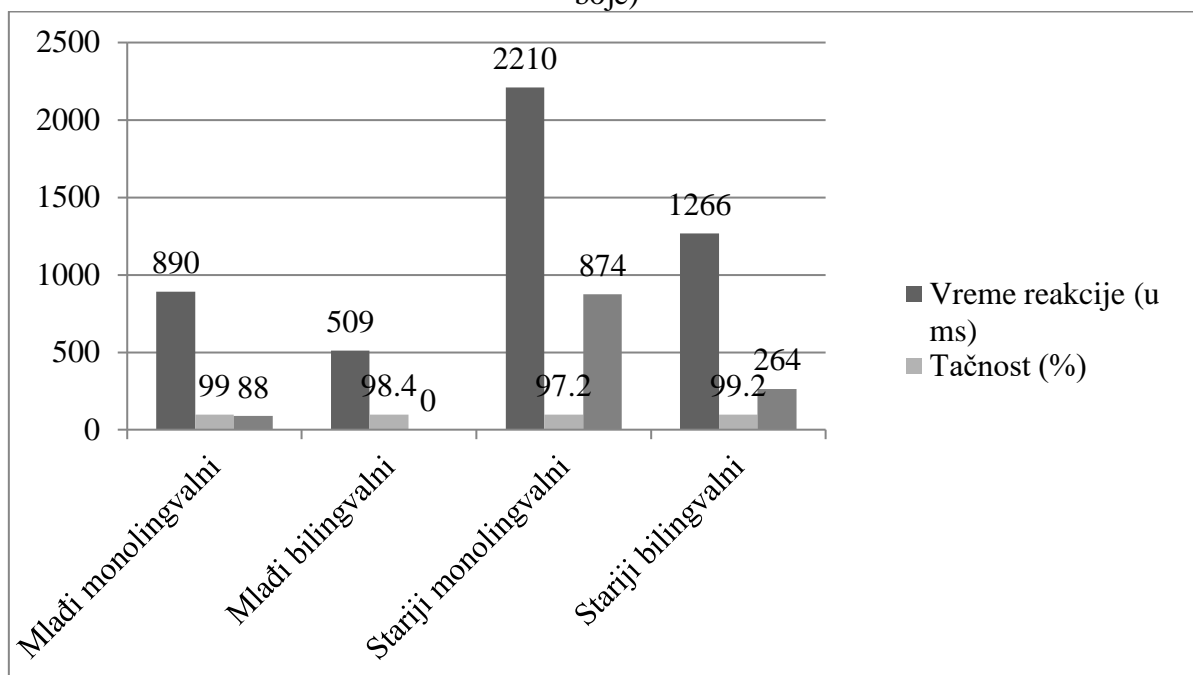
Dob i jezička grupa	r. boja	Vreme reakcije - kongruentni zadaci	Vreme reakcije - nekongruentni zadaci	Sajmonov efekat	Tačnost (%)
Mlađi					
Monolingvalni		544 (42,2)	667 (76,2)	123 (88,8)	99,5
		802 (69,5)	890 (33,9)	88 (80,1)	99,0
Bilingvalni		375 (42,1)	382 (39,9)	8 (27,3)	97,5
		509 (84,6)	509 (90,4)	0 (29,9)	98,4
Stariji					
Monolingvalni		1.012 (280,6)	1.595 (384,4)	583 (174,9)	99,2
		1.336 (334,2)	2.210 (547,9)	874 (280,9)	97,2
Bilingvalni		889 (231,2)	1.101 (267,8)	212 (180,6)	98,8
		1.002 (212,5)	1.266 (284,2)	264 (249,0)	99,2

Izvor: Bialystok et al. 2004:296

Zadaci u drugoj studiji su se pokazali znatno težim i kompleksnijim za ispitanike. Međutim, mlađi i stariji bilingvalni govornici su se i prilikom rešavanja ovih zadataka snašli bolje od monolingvalnih. Štaviše, njihova prednost se nije ogledala samo prilikom zadataka koji podrazumevaju kognitivnu inhibiciju, tj. sposobnost uma da isključi irelevantne stimulse (u nekongruentnim zadacima) nego i kada su u pitanju kongruentni zadaci. Bili su brži u svim

situacijama – prilikom rešavanja zadataka u kojima se koriste 2 odnosno 4 boje, kada je slika bila na sredini ili strani ekrana. Možemo zaključiti da je kod bilingvalnih govornika Sajmonov efekat bio dosta manji (kod mlađih bilingvalnih govornika ga nije ni bilo), jer su brže odgovarali na kongruentne i nekongruentne zadatke, ali je kod njih i proces starenja manje uticao na radnu memoriju, što se vidi ako uporedimo Sajmonov efekat starijih bilingvalnih i monolingvalnih govornika. Polazna hipoteza je bila da će bilingvalni govornici imati bolje rezultate samo prilikom rešavanje nekongruentnih zadataka, ali se pokazalo da su bili bolji i u onim zadacima kod kojih je postojalo podudaranje između položaja slike na ekranu i tastera na tastaturi. Na Slici 2. su upoređeni rezultati starijih i mlađih monolingvalnih i bilingvalnih govornika, vreme reakcije izraženo u milisekundama, postotak tačnosti i Sajmonov efekat prilikom rešavanja Sajmonovog zadatka.

Slika 2. Rezultati Sajmonovog zadatka (nekongruentni zadaci u kojima se koriste 4 boje)



Izvor: Autori na osnovu Bialystok et al. 2004

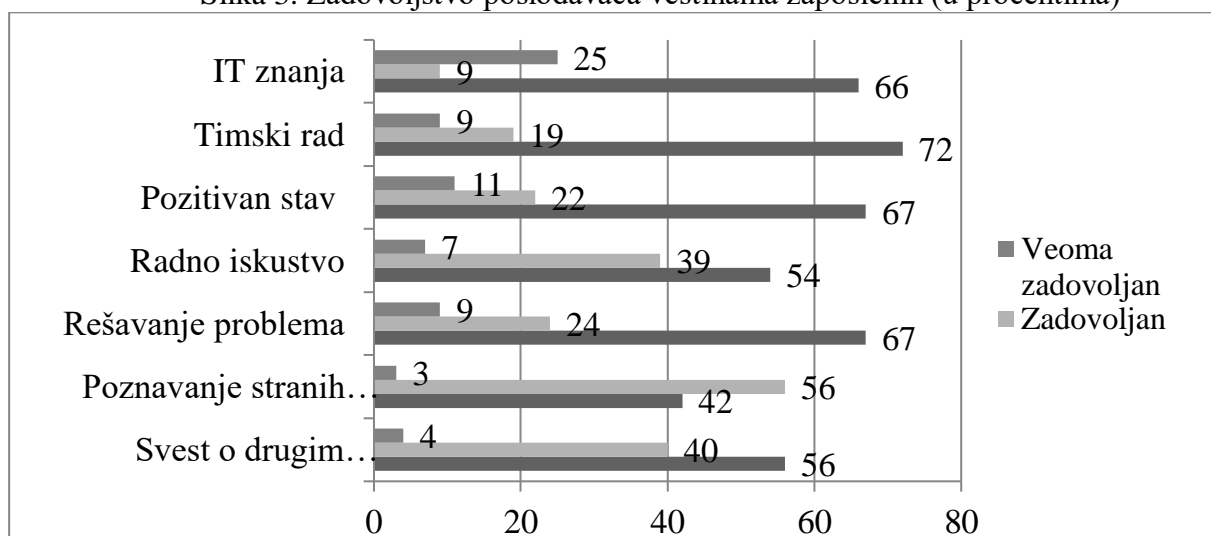
Prema istraživanju koje je sproveda Elen Bjalistok, dvojezičnost zaista poboljšava kognitivne sposobnosti – omogućava nam da brže razmišljamo i budemo efikasniji prilikom rešavanja složenih zadataka, ali i usporava kognitivnu deterioraciju u starijoj životnoj dobi. Ove sposobnosti utiču na poslovne performanse pojedinaca, ne samo u situacijama kada se koristi znanje stranog jezika, nego su značajne i “soft skills” koje bilingvalni govornici razvijaju. Dvojezičnost nam omogućava da upoznamo razne kulture i budemo tolerantniji prema različitostima, razvijamo veštine aktivnog slušanja kao i društvene i komunikativne veštine. Ovi ispitanici su pokazali veću fleksibilnost prilikom obavljanja zadataka i adaptibilnost novim situacijama, jer su bili u stanju da pažnju brže preusmere na nove sadržaje. Ljudi koji govore dva ili više jezika imaju bolju percepciju i veštiji su u selekciji važnih od nevažnih informacija. Obraćaju više pažnje na detalje i bolje uočavaju netačne informacije. Bilingvizam stimuliše mozak pa bilingvalni ljudi imaju bolje pamćenje i vizuo-perceptivne veštine, imaju sposobnost da lakše i brže reše problemske zadatke, pokazuju veću izvršnu i inhibicionu kontrolu. Takođe, bilingvizam podstiče razvijanje drugih veština kao što su sposobnost održavanja pažnje i multitasking.

2. EKONOMSKA KORIST POZNAVANJA STRANIH JEZIKA ZA POJEDINCA

U ovom delu rada ćemo analizirati prednosti poznavanja jednog ili više stranih jezika za pojedinca, kao što su visina primanja, stopa zaposlenosti i mogućnost karijernog napredovanja. Man, Brasel i Bevanu u svom radu “The economic case for language learning and the role of employer engagement” daju pregled akademske, ekonomske i obrazovne literature, te analizu sprovedenih studija o ekonomskim benefitima učenja stranih jezika u Velikoj Britaniji i Americi. Opšte je poznato da je nivo jezičkih kompetencija britanske populacije među najnižima u Evropi - 61% Britanaca ne govori nijedan strani jezik (European Commission, 2012:16).

Iako je razlog tome dominantna uloga engleskog kao svetskog jezika, ovakav nizak nivo znanja stranih jezika ima višestruke posledice za zaposlene i poslodavce. Istraživanje Konfederacije britanske industrije (CBI) iz 2010. godine pokazuje da postoji visok nivo nezadovoljstva jezičkom nekompetentnošću svršenih srednjoškolaca i diplomiranih studenata koji apliciraju za posao. Skoro 300 poslodavaca, koji ukupno zapošljavaju oko 1,24 milijarde ljudi, je ocenjivalo različite veštine kandidata na osnovu dosadašnjeg iskustva, među kojima je i poznavanje stranih jezika i kultura. Iako veliki broj poslodavaca traži tačno znanje stranog jezika, 65% ispitanika je zahtevalo samo “sposobnost sporazumevanja”, u cilju izgradnje odnosa sa klijentima, kupcima, dobavljačima ili mobilnosti zaposlenih unutar organizacije. Na Slici 3. se može videti da je samo 3% ispitanika bilo veoma zadovoljno nivoom znanja stranog jezika, dok je 55% njih imalo negativno iskustvo.

Slika 3. Zadovoljstvo poslodavaca veštinama zaposlenih (u procentima)



Izvor: Mann, Brassell, Bevan, 2011:8

Ovi rezultati pokazuju da je nivo jezičke kompetencije koji se stiče tokom učenja jezika u osnovnoj i srednjoj školi dovoljan za ispunjavanje navedenih zahteva poslodavaca. S obzirom na to da postoji očigledan nesklad između potrebe za jezičkim kompetencijama i poznavanja stranih jezika, može se zaključiti da kandidati sa određenim jezičkim veštinama imaju značajnu prednost na tržištu rada u odnosu na monolingvalne govornike.

Ministarstvo obrazovanja Velike Britanije je 2017. godine sproveo istraživanje o potrebnim veštinama i znanjima na tržištu rada u kojem je učestvovalo 87.430 poslodavaca. Veštine koje su poslodavci prepoznali kao deficitarne, te uzrokuju neupražnjenost radnih mesta, podeljene su u dve grupe: stručna znanja i praktične veštine, koje su neophodne za obavljanje

određenog posla, i personalne meke veštine, koje podrazumevaju komunikacijske i organizacione veštine. Neke od navedenih teških veština (hard skills) su stručna znanja iz određene oblasti, sposobnost donošenja efikasnih odluka i rešavanja problema, znanja iz oblasti informacionih tehnologija, pisanje izveštaja, brzina prilagođavanja na novu opremu/materijale, itd. Takođe, neupražnjenost 16% radnih mesta se dovodi u vezu sa nemogućnošću komunikacije na stranom jeziku. Većina poslodavaca je tokom istraživanja prepoznala ovu veštinu kao jednu od osnovnih prioriteta, što potvrđuje da postoji velika potražnja za zaposlenima koji govore jedan ili više stranih jezika.

Osim veština i znanja koja su neophodna za zaposlenje, ispitanici su navodili i one kompetencije koje zaposleni stiču tokom poslovnog usavršavanja, a neophodne su za napredovanje u karijeri. One su takođe grupisane u dve kategorije, stručna znanja i "meke veštine". Naravno, i ovog puta je najveći "krivac" za neupražnjenost radnih mesta nedostatak stručnog znanja i nedovoljno poznavanje proizvoda i usluga. Poslodavci su ponovo istakli značaj komunikacije na stranom jeziku (11%), što ukazuje na činjenicu da nedostatak jezičkih kompetencija nema samo negativan uticaj na mogućnosti zaposlenja, već i na dalji poslovni razvoj i napredak. Značajno je pomenuti da se većina "mekih" veština, koje su poslodavci navodili, može dovesti u vezu sa učenjem stranih jezika, ukoliko uzmemo u obzir saznanja do kojih smo došli u prethodnom poglavlju. Neke od ovih personalnih veština su upravljanje vremenom i određivanje prioriteta, timski rad, poslovna komunikacija, unapređenje odnosa sa klijentima, itd.

Neka istraživanja su pokazala da učenje stranog jezika pozitivno utiče i na visinu primanja. Dve longitudinalne studije sprovedene u Americi su pokazale da dvogodišnje učenje jezika tokom srednje škole ima pozitivan uticaj na kasnija primanja – školski nivo znanja rezultira uvećanjem plate i do 4%, kao i da diplomci sa osnovnim komunikativnim jezičkim sposobnostima na stranom jeziku imaju 2-3% veća primanja u odnosu na one bez njih (Mann 2011:10). Dakle, određeni nivo znanja stranih jezika će na američkom tržištu rada biti nagrađen – srednjoškolci koji uče jezike i diplomirani studenti koji govore drugi jezik će, u kasnijem periodu života, zarađivati više u odnosu na one koji imaju slične karakteristike (kvalitet obrazovanja, obrazovanje roditelja, rasa, pol) ali ne govore drugi jezik.

Donald Vilijams je u radu "The Economic Returns to Multiple Language Usage in Western Europe" analizirao odnos između visine primanja i korišćenja drugog jezika na poslu u zemljama zapadne Evrope. Kontrolišući veliki broj socio-ekonomskih faktora, Vilijams je došao do zaključka da korišćenje drugog jezika pozitivno utiče na zaradu u 14 zemalja, ali ne i u Velikoj Britaniji gde je jezik poslovanja uglavnom engleski. U Nemačkoj, Holandiji, Belgiji, Italiji, Španiji i Austriji zaposleni koji koriste drugi jezik na poslu zarađuju 8-12% više u odnosu na one koji to ne čine, dok je taj postotak u Danskoj, Irskoj, Grčkoj i Portugalu 15-22%, a u Luksemburgu čak 30% (Williams, 2006:11). Postotak zavisi od radnog mesta, pola, nivoa i učestalosti korišćenja jezika.

Na osnovu pomenutih istraživanja možemo zaključiti da su poslovni benefiti poznavanja stranih jezika itekako veliki za pojedinca. Lingvističke kompetencije predstavljaju značajnu prednost na tržištu rada, s obzirom da postoji velika potreba za kandidatima koji mogu da se sporazumevaju na stranom jeziku. Štaviše, nivo jezičkog znanja koji se zahteva nije visok, što dodatne daje na značaju usvajanju ovih veština tokom srednjoškolskog obrazovanja. Pored bržeg zaposlenja, ove kompetencije utiču i na mogućnost i brzinu napredovanja u karijeri, kao i na visinu primanja. Znanje stranih jezika zaposlenih svakako ima višestruke benefite i za samo preduzeće, o čemu ćemo govoriti u narednom poglavlju.

3. UTICAJ POZNAVANJA STRANIH JEZIKA NA EKONOMSKU DOBIT PREDUZEĆA

Primetno je da dominacija engleskog jezika kao jedinog jezika internet i svetske trgovine opada, a drugi jezici počinju da zauzimaju važno mesto u poslovnom svetu. Neosporno je da je engleski jezik i dalje umnogome bitan i dominantan, ali neophodno je imati u vidu značaj i rasprostranjenost drugih vodećih svetskih jezika za poslovanje, s obzirom na to da mnoge kompanije žele pronaći atraktivna tržišta i nove potrošače za robu i usluge. Ingela Bel Habib je u svom radu "Multilingual skills provide export benefits and better access to new emerging markets" analizirala uticaj lingvističkih veština zaposlenih na izvozne performanse nemačkih, francuskih i švedskih malih i srednjih preduzeća. Ove zemlje imaju sličnu industrijsku strukturu, ali razlikuje se njihova jezička politika i strategija – u Švedskoj se koriste samo tri jezika za poslovnu korespondenciju i komunikaciju, dok Nemci i Francuzi koriste 12 odnosno 8 jezika za komunikaciju sa inostranim klijentima. Za razliku od MSP u Švedskoj, koja izvoze proizvode na okolna tržišta, zemlje u kojima se poslovna komunikacija odvija na više stranih jezika imaju brži pristup nadolazećim tržištima.

Procenat kompanija koje imaju multilingvalnu izvoznju strategiju u Švedskoj je 27% u odnosu na 63% nemačkih i 40% francuskih. Ova jezička barijera dovodi do gubitka 20% švedskih izvoznih ugovora, u poređenju sa ostale dve zemlje gde je taj broj 8% i 13%. Bel Habib tvrdi da je poznavanje jednog ili više stranih jezika osnova uspešnog poslovanja u međunarodnom okruženju, odnosno da postoji povezanost između ostvarenog izvoza MSP i veština poslovnog komuniciranja na stranom jeziku. Naravno, mnoge varijable utiču na izvoz kompanija poput kursne razlike, makroekonomskih uslova, korporativne strukture, veličine i lokacije preduzeća, ali komunikacija na stranom jeziku je svakako jedna od njih. Izvozni uspesi brojnih nemačkih preduzeća su vezani za azijsko tržište – čak 43% nemačkih malih i srednjih preduzeća izvozi robu u centralnu Aziju, u odnosu na 10% francuskih i 8% švedskih. Južna Amerika je takođe zapostavljeno područje za plasman švedskih proizvoda (samo 8% MSP izvozi na južnoameričko tržište), dok su spoljnotrgovinski odnosi sa Nemačkom i Francuskom znatno bolji, jer je 30% nemačkih i 13% francuskih MSP prepoznalo potencijal ovog velikog tržišta (Bel Habib, 2011:3).

Multilingvalne kompetencije takođe imaju uticaja i na veći udeo na tržištu BRIK zemalja: Brazila, Rusije, Indije i Kine, koje pokrivaju 48% svetske populacije i trenutno čine preko jedne četvrtine globalnog BDP-a. Mnoga nemačka preduzeća su rastuća tržišta BRIK zemalja prepoznala kao priliku za poslovnu ekspanziju – nemački udeo na kineskom tržištu je 5.5%, u Indiji 5.9%, 10.4% u Brazilu i 16.8% u Rusiji, dok su ove brojke za Švedsku znatno manje. Krupne socio-političke i ekonomske promene kreiraju novi poslovni ambijent i tržišne prilike, a za ostvarenje maksimalnih međunarodnih poslovnih rezultata je važno formulirati i implementirati strategiju učenja stranih jezika u okviru preduzeća. Broj inostranih klijenata može takođe biti jedno od merila pozitivnog uticaja poznavanja stranog jezika na ekonomsku dobit preduzeća. Bel Habib navodi da 63% nemačkih malih i srednjih preduzeća posluje sa preko 50 inostranih klijenata, u odnosu na francuskih 15%, a samo 1% njih ima manje od 5 inostranih klijenata (Bel Habib, 2011:4). Znanje jezika je skriveni resurs koji treba iskoristiti jer između ulaganja u jezičke strategije i rasta izvoza i produktivnosti postoji visoka korelacija.

U istraživanju koje su sprovedeli Evropska komisija i Nacionalni centar za jezike CILT 2006. godine u 29 zemalja Evropske unije učestvovalo je 2000 malih i srednjih preduzeća koja se bave izvozom. Čak 11% ispitanika je navelo nedostatak poznavanja stranih jezika kao jedan od razloga propuštenih poslovnih prilika, a barem 10 preduzeća je izgubilo ugovore vredne preko 1 milion evra (European Commission, 2005:5). Procenjuje se da su posledice ovih

gubitaka ogromne za ekonomiju Evropske Unije, između 8.100.015 i 13.500.004 evra.

Takođe, navodi se da bi ulaganje u razvoj jezičke strategije za uspešno plasiranje proizvoda na inostrano tržište moglo da dovede do uvećanja izvoza za 44,5% u odnosu na ona mala i srednja preduzeća koja ne investiraju u istu. Nedostatak znanje engleskog jezika za pregovaranje je najčešća situacija koju su kompanije navodile kao uzrok gubitka ugovora o izvozu za mala i srednja preduzeća Evropske unije (11%), potom poslovna korespondencija na nemačkom (11%) i engleskom jeziku (8%), te znanje francuskog jezika prilikom pregovaranja (8%). Ispitanici su kao najčešće konkretne greške navodili nedostatak kulturne svesti, greške prilikom prevođenja, nedostatak samopouzdanja, problem sa distributerima, nedovoljna ispraćenost zahteva ili neodgovaranje na postavljena pitanja, nesposobnost da se iskoristi ukazana prilika (European Commission, 2005:18). Takođe, čak 18% preduzeća je potvrdilo da su imali poteškoća u komunikaciji sa inostranim klijentima usled kulturnih barijera, naročito kada su u pitanju Kina i zemlje Bliskog istoka.

Manji procenat izvoza britanskih malih i srednjih preduzeća (37%) u odnosu na ostatak Evrope (45%) se dovodi u vezu sa manjim ulaganjem u deo poslovanja koji se tiče jezičkih veština. Istraživanja pokazuju da je procenat preduzeća koja zahtevaju jezičke kompetencije, bave se jezičkom politikom i planiranjem, te koriste prevodioce prilikom poslovanju u ostalim delovima Evrope tri puta veći u odnosu na Veliku Britaniju. Razlog tome je svakako dominacija engleskog jezika u poslovanju i njegovo korišćenje širom sveta. Međutim, ne treba zanemariti činjenicu da je kineski najzastupljeniji svetski jezik sa oko 1,5 milijardi izvornih govornika, dok španski govori preko 400 miliona ljudi u oko 30 zemalja. S obzirom na razvoj tržišta BRIK zemalja, ovi jezici predstavljaju budućnost svetskog govornog područja. Posledica nedostatka ulaganja Velike Britanije u jezičke kompetencije zaposlenih jednaka je porezu na izvoz od 3-7%. Uzimajući u obzir da izvoz predstavlja četvrtinu BDP-a, konsekvence su značajne – u 2005. godini bi bile jednake gubitku od najmanje 9 milijardi funti, tj. 0,5-1,2% BDP-a.

Na osnovu ovih saznanja možemo zaključiti da je uticaj poznavanja stranog jezika na poslovne performanse značajan. Mala i srednja preduzeća koja su razvila jezičku strategiju i zapošljavaju izvorne govornike, prevodioce ili multilingvalne govornike su u velikoj prednosti u odnosu na one kompanije koje ne ulažu u tehnike upravljanja jezičkom strategijom. Kvalitet razumevanja i odgovaranja na tržišne informacije je od presudnog značaja za uspostavljanje poslovnog odnosa.

ZAKLJUČAK

Govoriti jezik sagovornika, partnera, kupca ili dobavljača je važna stavka za pregovore i uspostavljanje poslovnog odnosa. U ovom radu smo nastojali da analiziramo značaj poznavanja jednog ili više stranih jezika u modernom poslovanju. Jezičke kompetencije su se pokazale kao ključne i nezamenljive na tržištu rada u današnje vreme ekonomske globalizacije i napretka tehnologije. Poznavanje stranog jezika utiče na razvoj sposobnosti pamćenja, mišljenja i učenja, te usporava kognitivnu deterioraciju u starijoj životnoj dobi. Takođe, učenje stranog jezika utiče i na razvoj personalnih veština koje se ogledaju kroz kvalitet međuljudskih odnosa i poslovnu produktivnost. Nisu zanemarljivi ni ekonomski benefiti multilingvizma – visina primanja, širi spektar poslovnih mogućnosti, mogućnost karijernog napredovanja, itd. Pored značajne prednosti na tržištu rada koju imaju govornici stranih jezika, oni svojim znanjem doprinose i boljem poslovanju kompanije u kojoj rade. Sa druge strane, nedostatak jezičkih kompetencija zaposlenih i neefikasna komunikacija sa inostranim klijentima može usloviti gubitak tržišta i propuštene poslovne prilike.

LITERATURA

1. Bel Habib, I. (2011). Multilingual Skills Provide Export Benefits and Better Access to New Emerging Markets, *Sens Public*
2. Bialystok, E., Klein, R., Craik, F.I.M., Viswanathan, M. (2004), Bilingualism, Aging, and Cognitive Control: Evidence From the Simon Task. *Psychology and Aging*, Vol. 19, No. 2
3. ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (2005). Brussels: European Commission
http://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_en.pdf [posećeno 6.2.2019.]
4. European Commission (2012). Special Eurobarometer 386: Europeans and their Languages
http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf [posećeno 26.2.2019.]
5. Mann, A., Brassell, M., Bevan, D. (2011). The economic case for language learning and the role of employer engagement. London: Education and Employers Taskforce
https://www.educationandemployers.org/wp-content/uploads/2014/06/ll_report_1_for_website.pdf [posećeno 14.2.2019.]
6. Marian, V., Shook, A. (2012). The cognitive benefits of being bilingual. *Cerebrum*
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3583091/> [posećeno 8.2.2019.]
7. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning, *Official Journal of the European Union*
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32006H0962> [posećeno 14.2.2019.]
8. The UK Employer skills survey 2017, Research report. Department for education
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/746493/ESS_2017_UK_Report_Controlled_v06.00.pdf [posećeno 6.2.2019.]
9. Williams, D. (2006). The Economic Returns to Multiple Language Usage in Western Europe. *IRISS Working Paper Series*
<https://ssrn.com/abstract=1028758> [posećeno 26.2.2019.]
10. “When Giants Slow Down”, (2013). *The Economist*
<https://www.economist.com/briefing/2013/07/27/when-giants-slow-down> [posećeno 7.2.2019.]