

INFLUENCE QUALITY OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN MOTHER TONGUE ON BUSINESS AND EDUCATIONAL ISSUE IN TRANSITIONAL COMMUNITY

UTJECAJ KVALITETE KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE NA MATERINSKOME JEZIKU NA POSLOVNI I OBRAZOVNI USPJEH U TRANZICIJSKOME DRUŠTVU

ALADROVIC SLOVACEK, Katarina

Abstract: *We live in the times when it is necessary for our life and our job to develop numerous competences, that is abilities for certain areas. [1] The European Commission has set out a document „Eight key competences for lifelong learning“ in which the mother tongue communication is put as the first and key competence. However, we are aware of the fact that very often our nation is illiterate. Why is this so and does the knowledge of our own language affects business and educational success in the transition society will try to answer those research.*

Key words: *communication competence, the mother tongue communication, eight key competences, literacy, competence*

Sažetak: *Živimo u vremenu u kojemu nam je za život i rad potrebno razvijati brojne kompetencije, tj. sposobnosti za određena područja. [1] Europska komisija je 2005. godine donijela dokument „Osam ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje“ u kojemu je komunikacija na materinskome jeziku stavljena kao prva i ključna kompetencija. Ipak, svjesni smo činjenice da vrlo često imamo nepismenu naciju. Zašto je to tako i utječe li poznavanje vlastitoga jezika na poslovni i obrazovni uspjeh u tranzicijskome društvu, pokušat će odgovoriti provedeno istraživanje.*

Ključne riječi: *komunikacijska kompetencija, komunikacija na materinskome jeziku, osam ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje, pismenost, kompetencija*



Authors' data: Katarina Aladrovic Slovacek, mr., Učiteljski fakultet u Zagrebu, kaladrovic@gmail.com

1. Uvod

Polazeći od definicije jezika kao apstraktnoga sustava znakova koji se ostvaruje u pismu i govoru, dolazi se do spoznaje da je jezik, baš kao i priroda, sve što nas okružuje. Ljudi su po svome opredjeljenju društvena bića jer u sebi posjeduju instinkt za društvenošću pa je stoga komunikacija jedna od ljudskih potreba. Ona ne mora biti isključivo vezana uz jezične znakove, nego i uz nejezične znakove koji prenose određene informacije. Danas je nemoguće raditi bilo koji posao bez poznavanja rada na računalu, a uz to i engleskoga jezika koji je postao lingua franca. Ta činjenica dokaz je potrebe za cjeloživotnim učenjem i proširivanjem stečenih kompetencija kako bi se pratio razvoj znanosti i tehnologije. Zanimljivo je da se poznavanje vlastitoga jezika vrlo često zanemaruje pa se zato u nemalom broju slučajeva može čuti kako nam je nacija nepismena. Ta konstatacija povlači za sobom i druga pitanja između kojih je najzanimljivije ono koje kaže: „Kako je moguće da imamo nepismenu naciju kada dijete od sedme pa sve do osamnaeste godine života svaki radni dan tijekom školske godine u osnovnoj školi, a svaki drugi dan u srednjoj školi uči hrvatski jezik?“ Iz toga pitanja slijede i druga pitanja na koja je teško odgovoriti. Brigu o čistoći uporabe hrvatskoga jezika ne vode niti u tiskanom, audiovizualnim i virtualnim medijima kojima su osobito izložena djeca pa se pitanje brige za vlastiti jezik, koji nam služi i kao identifikacijsko sredstvo, prebacuje s jednih na druge i obično završava na samosvijesti njegovih govornika. Hrvatski jezik je mali jezik, pripada, kao što je poznato, skupini indoeuropskih jezika, podskupini slavenskih, odnosno južnoslavenskih jezika i govori ga oko 7 milijuna ljudi. Kako se Republika Hrvatska priprema za ulazak u Europsku uniju, tako će i hrvatski jezik s tim ulaskom postati jedan od službenih jezika. Ako je tome tako, postavlja se pitanje, tko će držati do našega jezika ako sami o njemu ne vodimo brigu? Postavljena pitanja početne su smjernice za istraživanje koje je napravljeno kako bi se pokušao rasvijetliti problem funkcije jezika u različitim situacijama, ali i kako bi se uočilo utječe li znanje jezika na obrazovni i ekonomski uspjeh.

2. Obrazovanje u tranzicijskome društvu

1997. godine Europska je komisija utvrdila smjernice aktivnosti na području obrazovanja, u skladu s društvenim promjenama u tranzicijskim zemljama, pod nazivom „Prema Europi znanja“. [2] Te su aktivnosti bile usmjerene na ostvarenje društva zasnovanoga na znanju, osobito iz perspektive tranzicijskih zemalja, a pretpostavka takvoga društva bila je i izgradnja na znanju zasnovanoga gospodarstva. Društvo znanja definirano je kao ono koje će se zasnivati na „vrstama“ znanja u područjima inovacija, istraživanja, obrazovanja i osposobljavanja koja bi trebala postati temeljnim stupovima unutar Europske unije. Osnovni ciljevi u ostvarenju takvoga društva jesu: opismenjavanje velikoga broja nepismenih ljudi u svjetskoj populaciji, učiniti učenje dostupno svima kroz cjeloživotno obrazovanje, poboljšanje kvalitete obrazovanja te uvođenje novih tehnologija u obrazovanje (e-učenje i sl.). Cjeloživotno učenje podrazumijeva stjecanje najviših razina znanja te slobodan pristup obrazovanju i permanentnom usavršavanju. Suvremeni teoretičari na polju

sociologije i ekonomije smatraju da ekonomija zasnovana na znanju nužno pretpostavlja ostvarivanje već dugo poznate ideje o ostvarivosti cjeloživotnoga obrazovanja. Redefiniranje znanja, u smislu kontinuiranoga procesa učenja na određenim obrazovnim razinama, ima direktan utjecaj na preoblikovanje obrazovnih politika u pravcu ponude boljih mogućnosti pristupa znanjima svim građanima i to neovisno o njihovoj dobi, mjestu prebivanja i statusnim obilježjima. [3] 2005. godine Europska komisija je donijela dokument „Osam ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje“ u kojemu su redom navedene kompetencije važne za cjeloživotno obrazovanje: komuniciranje na materinskom jeziku, komuniciranje na stranome jeziku, matematička pismenost, medijska (digitalna) pismenost, kompetencija „učiti kako se uči“, međuljudska kompetencija, poduzetnička kompetencija i kreativno istraživanje. Kao što je vidljivo, komunikacija na materinskome jeziku prva je i ključna kompetencija cjeloživotnoga obrazovanja i ona uključuje razvoj jezičnih kompetencija, razvoj sociolingvističke, diskurzivne i strateške kompetencije što se ostvaruje kroz poučavanje gramatike, kroz poticanje jezičnih djelatnosti: govorenja, slušanja, čitanja i pisanja te poučavanje kreativnoga izraza. [4]

3. Jezične kompetencije

„Kompetencija jest priznata stručnost, odnosno sposobnost kojom netko raspolaže“. [1] Riječ je latinskoga podrijetla (competare, competentia = postizati, biti bolji). U jezik pojam kompetencije uvodi Noam Chomsky koji je definira kao fluentno znanje gramatike koje posjeduje izvorni govornik nekoga jezika. [5] Temeljni cilj nastave hrvatskoga jezika u osnovnoj i srednjoj školi jest razvoj jezično-komunikacijskih sposobnosti koje će omogućiti govorniku uporabu jezika u različitim životnim situacijama. U okviru jezičnih kompetencija razlikuju se dvije kompetencije: komunikacijska i lingvistička jezična kompetencija. Lingvistička kompetencija jest usvajanje lingvističkog znanja na razini gramatičke normativnosti, odnosno, lingvistička kompetencija jest znanje o jeziku. Nasuprot lingvističkoj kompetenciji stoji komunikacijska jezična kompetencija.

3.1. Komunikacijska kompetencija

«Komunikacijska jezična kompetencija sastoji se od nekoliko sastavnica: lingvističke, sociolingvističke, diskurzivne i pragmatične». [6] Pretpostavlja se da svaka od tih sastavnica uključuje znanje, vještine i umijeća. Sam naziv komunikacijske kompetencije oblikovao je sociolog među lingvistima Dell Hymes (1972.) koji je istraživao na koji način govornik u izvjesnoj društvenoj situaciji odabire baš određeni oblik jezika. Tu sposobnost govornika da između više jezičnih podсистema odabere najpogodniji Hymes naziva «komunikativnom kompetencijom». Interakcija između jezika i društvenog života sagledava se prvenstveno kao ljudski čin zasnovan na, katkad svjesnom, a često nesvjesnom znanju koje pojedincima omogućuje da upotrebljavaju jezik. Komunikacija kao proces prenošenja poruke od govornika prema slušatelju uključuje u svoj proces oblikovanje poruke koju će

primatelj razumjeti samo ako poznaje jezični kod. [7] Komunikacijska kompetentnost važna je i za uspostavu različitih odnosa u društvu, vitalan je dio poslovanja, organizacije i menadžmenta u tvrtkama. Za efikasnost organizacije nužna je efikasna komunikacija i ona se često navodi kao jedan od glavnih razloga uspješnosti neke organizacije. Organizacija zapravo ne postoji bez komunikacije jer svi stalno komuniciraju: prenose poruke, vode korespondenciju, razmjenjuju i obrađuju informacije. [8] Stoga se postavlja pitanje koliko komunikacijska kompetencija govornika utječe na njegov obrazovni, ali i poslovni uspjeh. Neovisno koji posao čovjek radi, usmena ili pismena komunikacijska kompetencija potrebne su mu za obavljanje najjednostavnijih poslova. Promatranjem se utvrdilo da dobra komunikacijska kompetencija pomaže u kvalitetnijem i bržem sklapanju novih poslova, boljoj korespondenciji, boljem odnosu u organizaciji i drugome. [9]

4. Istraživanje

Vezano uz već navedene probleme dolazi se do pitanja utjecaja komunikacijske kompetencije na obrazovni i poslovni uspjeh čovjeka. Da bi se odgovorilo na to pitanje provedeno je eksperimentalno istraživanje sa studentima Učiteljskoga fakulteta te anketno istraživanje s ljudima različitih stručnih profila.

4.1. Opis istraživanja i statistički uzorak

Prvi dio istraživačkoga uzorka činili su studenti Učiteljskoga fakulteta u Zagrebu (N = 20) različitih godina studija koji su morali napisati jednu običnu zamolbu za posao. Zamolbu su trebali napisati bez upute o pisanju i bez dogovora oko njezinoga sadržaja, dakle ona je trebala biti njihov, na neki način, kreativni uradak. Nakon toga, te su molbe prikazane drugim studentima (N = 50) koji su pročitali molbe i pokušali odrediti koje bi dvije osobe zaposlili. Kriteriji im nisu bili zadani, nego su ih sami formirali. Nakon odabira triju kandidata, studenti su trebali ispuniti upitnik koji je propitao njihove stavove o pismenosti. Svi ispitani studenti su ženskoga spola od 20 do 23 godine. Drugi dio istraživačkoga uzorka činilo je 47 ljudi različitih profila koji su procjenjivali vlastitu pismenosti te su davali svoje stavove o jeziku, pismenosti i brizi za jezik. Od 47 ispitanika, 8,5% ili njih četvero su muškarci, a njih 43 ili 91,5% su žene koje su zastupljene statistički značajno u većemu broju. Ispitanici su podijeljeni u pet dobnih skupina: do 25 godina – 10,6%; od 26 do 35 godina 38,3%; od 36 do 45 godina – 25,5%; od 46 do 55 godina – 19,1 % i više od 57 godina – 4,3%. Također su podijeljeni prema područjima u kojima su zaposleni (svi imaju visoku stručnu spremu): politika (9,9%), obrazovanje (36,6%), medicina i farmacija (15,5%), vojska (7,5%), ekonomija (20,5%) i pravo (10%). I studenti, i ljudi različitih profila ispitani su istim anketnim upitnikom u kojemu su trebali zamisliti da zapošljavaju jednu osobu u svoju vlastitu tvrtku te kakve bi i koje kompetencije tražili da oni posjeduju.

4.2. Polazne hipoteze

Cilj istraživanja je utvrditi stavove ljudi različitih profila (zaposlenih) i studenata Učiteljskoga fakulteta o pismenosti i važnosti komunikacijske kompetencije te

utvrditi koliko komunikacijska kompetencija utječe na zapošljavanje kandidata. Postavljeni su sljedeći problemi istraživanja:

1. ispitati utječe li pismenost kandidata (usmena i pismena) u odabiru za posao s obzirom na stručni profil ispitanika i godine života;
2. ispitati koliko je ispitanicima važna njihova pismenost (usmena i pismena) s obzirom na stručni profil kandidata i godine života;
3. ispitati je li poznavanje materinskoga jezika važno neovisno o struci u kojoj osoba radi s obzirom na stručni profil kandidata i godine života;
4. ispitati stavove ispitanika o utjecaju komunikacijske kompetencije na obrazovni i poslovni uspjeh kandidata;
5. ispitati povezanost broja jezičnih pogrešaka i odabira kandidata prema molbama za posao studenata Učiteljskoga fakulteta.

U skladu s ciljevima istraživanja postavljene su sljedeće hipoteze:

H1 - Pismenost kandidata na materinskome jeziku utječe na odabir kandidata za budući posao te ne postoji statistički značajna razlika s obzirom na stručni profil ispitanika i godine života.

H2 - Ispitanicima je jako važna njihova pismenost te ne postoji statistički značajna razlika s obzirom na stručni profil ispitanika i godine života.

H3 - Poznavanje materinskoga jezika jako je važno neovisno o struci u kojoj se osoba zapošljava i stavovi nisu statistički značajni s obzirom na stručni profil kandidata i godine života.

H4 - Komunikacijska kompetencija utječe i na obrazovni i na poslovni uspjeh kandidata.

H5 - Studenti su odabrali molbe koje su zanimljivije, bogatije riječima i sadržajem te jezično točnije.

4.3. Rezultati istraživanja

Ispitanici različitih profila zaključili su da bi pismenost kandidata u većini utjecala na odabir kandidata (60%), a određeni broj ispitanika smatra da bi pismenost jako utjecala na odabir kandidata (34%) i statistički značajno različite odgovore daju ispitanici s obzirom na stručni profil kojemu pripadaju. Ispitanici koji rade u sustavu obrazovanja statistički se značajno češće opredjeljuju za tvrdnju da bi pismenost jako utjecala na odabir kandidata. 48% studenata također se izjašnjava da bi pismenost utjecala na odabir kandidata, a 42% ispitanika studenta da bi pismenost jako utjecala na odabir kandidata. Ovime se potvrđuje prva postavljena hipoteza koja kaže da pismenost utječe na odabir kandidata, neovisno o godinama života ispitanika, dok se drugi dio hipoteze odbacuje jer X^2 – test pokazuje da postoji značajna razlika s obzirom na stručni profil kandidata (Sig. = 0,13, $p = 0,05$, $df = 46$).

Ispitanici različitih profila i studenti pokazuju da im je njihova pismenost jako važna. 72,3% ispitanika različitih profila smatraju da im je pismenost jako važna dok ostali smatraju da im je važna. Također, 66% ispitanih studenta smatra da im je pismenost jako važna, a ostali da im je važna, što potvrđuje prvi dio druge hipoteze. Ipak, X^2 – test pokazuje da postoji statistički značajna razlika u rezultatima s obzirom na stručni profil ispitanika i godine života. Stariji ispitanici (Sig. = 0,39, p = 0,05, df = 46) i ispitanici koji rade u sustavu obrazovanja (Sig. = 0,21, p = 0,05, df = 46) češće se od ostalih odlučuju na odgovor da im je pismenost jako važna, što se i očekuje od ljudi koji se bave obrazovanjem.

Ispitani studenti smatraju da je poznavanje materinskoga jezika jako važno, neovisno o struci kojom se ljudi bave (64%), dok ostali smatraju da je važno. Samo 6% ispitanih studenata smatra da poznavanje materinskoga jezika niti je važno, niti nevažno. Ispitanici različitih stručnih profila ne pokazuju statistički značajnu razliku s obzirom na godine i svoj profil po pitanju važnosti poznavanja materinskoga jezika neovisno o struci, pa njih 72,3% smatra da je jako važno dok ostali smatraju da je važno čime se potvrđuje treća postavljena hipoteza.

Ispitanici različitih profila u većini (78%) pokazuju da komunikacijska kompetencija utječe na obrazovni uspjeh osobe (kandidata) dok ih samo 8,5% smatra da komunikacijska kompetencija ne utječe na obrazovni uspjeh kandidata. Ispitani studenti također pokazuju da komunikacijska kompetencija utječe na obrazovni uspjeh, što misli njih 70%, a 20% smatra da možda utječe. Zanimljivo je da 34% studenata smatra da komunikacijska kompetencija možda utječe na poslovni uspjeh, a njih 52% da utječe. Također 53% ispitanika različitih profila pokazuje da komunikacijska kompetencija utječe na poslovni uspjeh kandidata, a njih 24% da komunikacijska kompetencija možda utječe na poslovni uspjeh kandidata. Ovim odgovorima potvrđena je četvrta hipoteza koja kaže da komunikacijska kompetencija utječe na poslovni i obrazovni uspjeh kandidata.

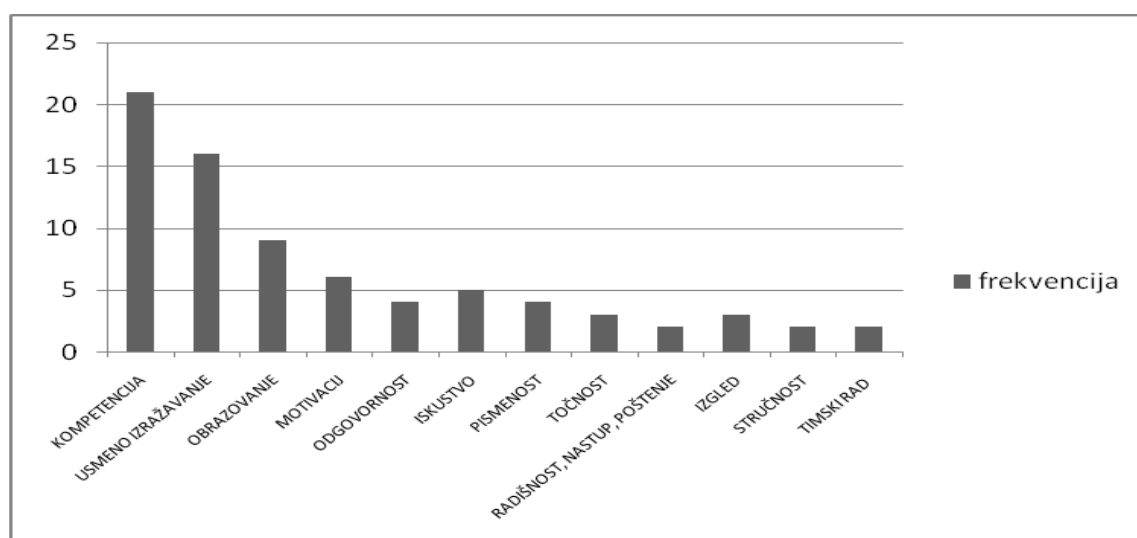
Tri odabrane molbe koje su svojim izborom odabrali studenti nemaju najmanji broj jezičnih pogrešaka u odnosu na ostale molbe, vizualno nisu najbolje sročene, ali im je tekstualni dio bogat riječima te imaju dobro oblikovanu strukturu. Sadržaj im je zanimljiv te se čini da je ipak njegova zanimljivost prevagnula u odabiru. Molbe nemaju mnogo jezičnih pogrešaka, ali su neke (pravopisne) vidljive, no očito studentima nisu zasmetale. Ovim se djelomično potvrđuje peta hipoteza, naime, odbacuje se dio hipoteze koji kaže da su studenti odabirali jezično točne molbe, no to se pokazalo netočnim jer je postojalo nekoliko molbi koje nisu imale niti jednu jezičnu pogrešku, ali im sadržaj nije bio dovoljno zanimljiv.

	utjecaj pismenosti na odabir kandidata – H1	važnost vlastite pismenosti – H2	važnost poznavanja materinskoga jezika neovisno o struci – H3	utjecaj komunikacijske kompetencije na obrazovni uspjeh – H4	Utjecaj komunikacijske kompetencije na poslovni uspjeh – H4
studenti	90% (važno i jako važno)	66% jako važno	64% jako važno	70% utječe	52% utječe
ispitanici različitih profila	94% (važno i jako važno)	72,3 jako važno	72,3 jako važno	78% utječe	53% utječe

Tablica 1. Prikaz rezultata po hipotezama

Pearsonov koeficijent korelacije pokazuje da postoji visoka povezanost između odgovora studenata i odgovora ispitanika različitih profila ($r = 0,89$) što pokazuje da postoji svijest među akademskim građanima o potrebi učenja materinskoga jezika, ali i potrebi vođenja brige o materinskome jeziku u svim područjima djelovanja, neovisno upotrebljava li se pismena ili usmena inačica hrvatskoga jezika.

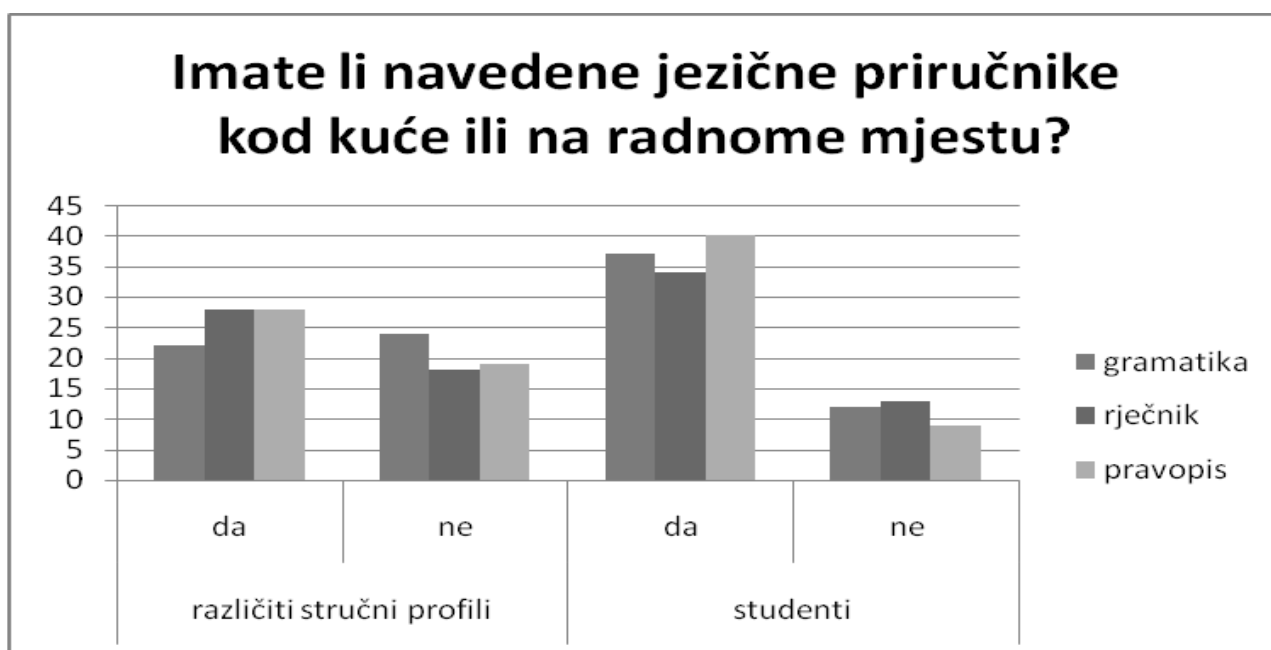
U odabiru triju najznačajnijih karakteristika, po vlastitome izboru, većina ispitanika, neovisno o svome stručnom profilu, odabire kompetenciju koju poneki nazivaju stručnošću. Nakon kompetencije za određeni posao, kandidati bi se trebali dobro usmeno izražavati, također bi trebali imati obrazovanje potrebno za određeni posao, ali uz to i visoku motivaciju, nešto iskustva, dobru pismenost, odgovornost, primjeren izgled, te bi trebali biti točni, pošteni, radišni, temeljiti, otvoreni, iskreni, informatički pismeni, uporni, pouzdani, savjesni, spremni na timski rad i karakterni (grafikon 1.).



Grafikon 1. Kvalitete koje bi kandidati trebali imati za posao

6. Zaključak

Korištenje jezika, uključivši i njegovo učenje, podrazumijeva aktivnosti što ih obavljaju osobe koje, kao pojedinci i kao aktivni sudionici u društvenome životu, razvijaju cijeli niz općih kompetencija te, posebno, komunikacijskih jezičnih kompetencija. Te kompetencije oni koriste u različitim kontekstima, uz različite uvjete i različita ograničenja kako bi se upustili u jezične aktivnosti koje uključuju jezične procese da bi proizveli i primili tekstove vezane za temu iz određenoga područja, aktivirajući one strategije koje im se čine najpogodnijima za obavljanje postavljenih zadataka. Komuniciranje na materinskome jeziku kao prva i ključna kompetencija podrazumijeva cjeloživotno obrazovanje u pismenosti i komunikaciji. Stajališta većine ispitanika potvrđuju važnost dobre komunikacije na materinskome jeziku i presudnost dobro razvijene komunikacijske kompetencije čija će razvijenost utjecati na obrazovni i poslovni uspjeh osobe. [10] Dakle, iako je hrvatski jezik mali europski jezik, briga o njemu i njegovanje pismenosti od početka obrazovanja, pa i kasnije na svim nivoima, osobito na akademskom nivou, podići će samosvijest govornika i pomoći razvoju jezičnih kompetencija, osobito komunikacijske jezične kompetencije koja će udružujući stratešku, sociolingvističku i diskurzivnu kompetenciju u jedno, od pravih jezičnih elemenata činiti razumljive i jasne poruke, kako usmene, tako i pismene pa ćemo moći zaključiti da se dobro razumijemo. Zanimljivo je da veći broj studenata, nego ljudi različitih stručnih profila ima normativne priručnike kod kuće, to se i očekuje, obzirom da studentima normativni priručnici trebaju svakodnevno. No, zanimljivo je primijetiti da se ipak kod dijela ljudi stručnih profila normativni priručnici nalaze na policama ormara. Ipak, postavlja se pitanje koliko se ti isti priručnici često koriste i zavire li u njih kada se pojavi neka jezična poteškoća (Grafikon 2).



Grafikon 2. Prikaz posjedovanja jezičnih priručnika na poslu ili kod kuće

6. Literatura

- [1] Anić, V. (2004). *Rječnik stranih riječi*, Liber, 953-6045-14-1
- [2] Pilić, Š. (2008). *Obrazovanje u kontekstu tranzicije*, Biblioteka školskog vjesnika, 978-953-96977-8-3
- [3] Unesco-ovo svjetsko izvješće. (2007). *Prema društvima znanja*, Educa, 978-953-6101-71-9
- [4] Pavličević–Franić, D. (2005). *Komunikacijom do gramatike*, Alfa, 953-168-616-5
- [5] Chomsky, N. (1991). *Jezik i problemi znanja*, Predavanja na Sveučilištu u Managvi. Biblioteka SOL, Filozofski fakultet, 86-80279-54-4
- [6] Hymess, D. (1980). *Etnologija komunikacije*, Beograd, Beogradsko izdavačko – grafički zavod, 953-0-43231-8
- [7] Glovacki-Bernardi, Z. (2001). *Uvod u lingvistiku*, Školska knjiga, 953-0-30204-5
- [8] Hrvatsko andragoško društvo. (2004). *Obrazovanje odraslih – ključ za 21. stoljeće*, Anita Klapan i Milan Matijević, str. 103. – 110., Hrvatsko andragoško društvo, 953-98811-1-0
- [9] Ministarstvo prosvjete i športa. (2002). *Koncepcija promjena odgojno-obrazovnog sustava u Republici Hrvatskoj*, Ministarstvo prosvjete i športa, 953-6569-10-8
- [10] *Zajednički europski referentni okvir za jezike: učenje, poučavanje, vrednovanje*. (2005). Školska knjiga, 953-0-50765-8



Photo 002. Shooting stad / Čeka