

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE NA ENGLESKOM JEZIKU U POSLOVIMA INŽENJERA SIGURNOSTI I ZAŠTITE NA RADU

Lukić, Katarina

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:769851>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-30**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Veleučilište u Karlovcu
Odjel Sigurnosti i zaštite
Stručni studij sigurnosti i zaštite

KATARINA LUKIĆ

**KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE NA
ENGLISKOM JEZIKU U POSLOVIMA
INŽENJERA SIGURNOSTI I ZAŠTITE NA
RADU**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2023

Karlovac University of Applied Sciences
Safety and Protection Department
Professional Undergraduate Study of Safety and Protection

KATARINA LUKIĆ

**ENGLISH COMMUNICATION SKILLS IN
BUSINESS ACTIVITIES OF SAFETY
ENGINEERS**

FINAL PAPER

Karlovac, 2023

Veleučilište u Karlovcu
Odjel Sigurnosti i zaštite
Stručni studij sigurnosti i zaštite

KATARINA LUKIĆ

**KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE NA
ENGLISKOM JEZIKU U POSLOVIMA
INŽENJERA SIGURNOSTI I ZAŠTITE NA
RADU**

ZAVRŠNI RAD

Mentor:
Mirjana Cibulka, mag.educ.philol., pred

Karlovac, 2023

ZAVRŠNI ZADATAK



ELEUČILIŠTE U KARLOVCU
KARLOVAC UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Trg J.J.Strossmayera 9

HR-47000, Karlovac, Croatia
Tel. +385 - (0)47 - 843 - 510
Fax. +385 - (0)47 - 843 - 579



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

Stručni studij: Sigurnost i zaštita

Usmjerenje: Zaštita na radu

Karlovac, 2023.

ZADATAK ZAVRŠNOG RADA

Student: Katarina Lukić

Matični broj: 0415618030

Naslov: Komunikacijske vještine na engleskom jeziku u poslovima inženjera sigurnosti i zaštite na radu

Opis zadatka: Cilj je rada obrazložiti pojam komunikacijskih vještina općenito s posebnim osvrtom na poznavanje engleskog jezika inženjera sigurnosti i zaštite na radu te u kojoj mjeri loše ili bolje poznavanje engleskog jezika može uzrokovati potencijalne probleme povezane sa sigurnosti i zaštitom. U sklopu rada provedena je i anketa na zaposlenicima tvrtke Bauwerk Group Hrvatska d.o.o.

Zadatak zadan:

Rok predaje rada:

Predviđeni datum obrane:

rujan, 2022.

kolovoz, 2023.

rujan, 2023.

Mentor:

Mirjana Cibulka, mag. educ. philol.

Predsjednik Ispitnog povjerenstva:

Lidija Jakšić, mag. ing. cheming.

PREDGOVOR

Zahvaljujem se mentorici Mirjani Cibulki, mag.educ.philol., pred. na ukazanom povjerenju, strpljenju i pomoći tijekom pisanja završnog rada. Ovim putem želim se zahvaliti i svim profesorima Veleučilišta u Karlovcu na pruženom znanju i na svojoj pomoći tijekom studija.

Najviše se zahvaljujem svojoj obitelji i prijateljima na podršci i strpljenju tijekom obrazovanja.

SAŽETAK

Cilj ovog rada jest prikazati važnost komunikacije na engleskom jeziku za inženjere sigurnosti i zaštite na radu. Komunikacija obuhvaća stavove, emocije, informacije i ideje koje putuju od pošiljatelja do primatelja pod uvjetom da ih primatelj razumije. Neophodan dio svačijeg osobnog života jest upravo komunikacija. Ona je bitna i u poslovnom svijetu u kojem se koristi pod pojmom poslovne komunikacije. Dvije su vrste poslovne komunikacije: verbalna i neverbalna. Međutim, razlikujemo i poslovnu komunikaciju od svakodnevne komunikacije, a uspješna poslovna komunikacija na engleskom jeziku ključ je uspjeha. Engleski jezik smatra se svjetskim i u mnogim zemljama diljem svijeta postao je *lingua franca*. Nadalje, smatra se jezikom koji će nam osigurati bolji posao i uspješniju karijeru. [1]

Za kvalitetnu komunikaciju nije dovoljna samo obuka zaposlenika, potrebna je motivacija i baratanje osnovama komunikacije. Komunikacija je dio svakidašnjice jer su ljudi neprestano u interakciji s različitim kulturnim skupinama. Kultura svake zemlje ima svoju specifičnu poslovnu kulturu i njezino poznavanje svakako je ključ uspjeha u poslovnom okruženju.

Slabo poznavanje engleskog jezika može biti barijera u komuniciranju važnih ažurnih informacija o sigurnosti i zdravlju na radu. Da bi stručnjaci zaštite na radu koji ne govore engleski jezik dobivali ažurne informacije potrebno je da tvrtke koje pružaju vanjske usluge uspostave dobro funkcionirajući interni sustav obuke u kojem engleski jezik ima vrlo važnu ulogu.

Ključne riječi: engleski jezik, komunikacija, sigurnost i zaštita na radu

SUMMARY

The aim of this paper is to show the importance of communicating in English for occupational safety engineers. Communication includes attitudes, emotions, information and ideas which travel from sender to recipient provided the recipient understands them. Communication is a necessary part of everyone's personal life; it is also important in the business world where it is known as *business communication*. There are two types of business communication: verbal and non-verbal. However, we also distinguish between business communication and everyday communication. Successful business communication in English is the key to success. English is considered a world language and it has become *lingua franca* in most countries of the world. Furthermore, it is considered language which will ensure us a better job and a more successful career. [1]

For quality communication, employee training is not enough; it is necessary to motivate and familiarize oneself with the basics of communication. Communication is a part of everyday life since people are constantly interacting with different cultural groups. The culture of every country has its specific and unique business, that is, professional culture. The key to success is to be familiarized with it.

Poorer English language skills can be a barrier to providing or receiving up-to-date information on safety and health at work. In order for occupational safety professionals who do not speak English to receive up-to-date information, outsourcing companies need to establish a well-functioning internal training system. The English language has an important function in the working environment in this respect.

Keywords: English language, communication, safety and security at work

SADRŽAJ

| | |
|---|-----|
| ZAVRŠNI ZADATAK..... | I |
| PREDGOVOR | II |
| SAŽETAK..... | III |
| SUMMARY | IV |
| SADRŽAJ..... | V |
| 1. UVOD | 1 |
| 2. KOMUNIKACIJA..... | 3 |
| 3. POSLOVNA KOMUNIKACIJA | 4 |
| 3.1. Poslovna komunikacija u radnom okruženju | 7 |
| 3.2. Važnost jezika u međunarodnom poslovanju..... | 8 |
| 4. KULTURALNA RAZNOLIKOST | 8 |
| 4.1. Kulturološke razlike i poslovna komunikacija..... | 8 |
| 4.2. Komuniciranje između različitih kultura..... | 9 |
| 4.3. Problemi u interkulturalnoj komunikaciji..... | 10 |
| 4.4. Uspješna interkulturalna komunikacija..... | 11 |
| 5. POTREBA ZNANJA ENGLESKOG JEZIKA..... | 12 |
| 5.1. Problematika jezičnih vještina na engleskom jeziku za stručnjake zaštite na radu | 12 |
| 5.2. Važnost engleskog jezika za stručnjake zaštite na radu | 13 |
| 5.3. Potreba engleskog jezika na radnom mjestu..... | 15 |
| 6. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA | 16 |
| 6.1. Rezultati upitnika..... | 17 |
| 6.2. Rasprava..... | 26 |
| 6.3. Primjer upitnika..... | 27 |
| 7. ZAKLJUČAK..... | 33 |
| 8. LITERATURA..... | 35 |
| 9. PRILOZI | 37 |
| 9.1. Popis slika..... | 37 |
| 9.2. Popis grafikona..... | 37 |

1. UVOD

Komunikacija je ključan dio svačijeg života, kako u osobnoj tako i u poslovnoj sferi. Uspješna poslovna komunikacija na engleskom jeziku smatra se ključnim faktorom uspjeha. U poslovnoj komunikaciji važno je biti precizan i jasan u izražavanju. Upotreba profesionalnog i pristojnog jezika u poslovnoj komunikaciji može pomoći kod izgradnje povjerenja i uspješne suradnje, a dodatno pomaže i dobro poznavanje engleskog jezika jer igra važnu ulogu u radnom okruženju, posebice jer se smatra svjetskim i u mnogim zemljama diljem svijeta postao je *lingua franca*. Nadalje, smatra se jezikom koji će nam osigurati bolji posao i uspješniju karijeru. [1] Zbog toga je moguće zaključiti da nepoznavanje engleskog jezika može predstavljati barijeru kod primanja ili pružanja ažurnih podataka na radnom mjestu općenito, odnosno na radnim mjestima vezanim za sigurnost i zaštitu na radu. Nedostatak znanja engleskog jezika također može dovesti do problema u komunikaciji na raznim radnim mjestima u Hrvatskoj s posebnim naglaskom na radna mjesta na kojima se koristi engleski jezik. Osim što može utjecati na produktivnost, nedostatak znanja engleskog jezika može dovesti i do nesporazuma s kolegama i klijentima iz drugih zemalja koji koriste engleski jezik za međusobnu komunikaciju. Stoga je važno raditi na razvoju jezičnih vještina kako bi se osigurala uspješnija poslovna komunikacija. Zapravo, potrebno je već same studente opremiti vještinama iz engleskog jezika kako bi učinkovito komunicirali u današnjim intenzivno globaliziranim ekonomijama. [2]

U ovom se završnom radu posebna pozornost obraća na stručnjake zaštite na radu jer oni s lošijim vještinama iz engleskog jezika mogu imati ograničene mogućnosti analize i stjecanja međunarodnih iskustava te mogu biti manje spremniji snalaziti se u određenim situacijama. Stručnjaci za zaštitu na radu trebali bi biti u stanju pravilno identificirati i procijeniti rizike na radnom mjestu te osmisliti i primijeniti odgovarajuće mjere zaštite. Ukoliko se posluje u međunarodnom okruženju, važno je imati dobro razvijene komunikacijske vještine na engleskom jeziku kako bi se osigurao uspješniji rad s kolegama i klijentima. Nedovoljno poznavanje engleskog jezika može imati negativan utjecaj na sigurnost djelatnika i time ograničavati njihov razvojni potencijal na radnom

mjestu zbog čega je potrebno promicati poznavanje engleskog jezika kroz proces zapošljavanja stručnjaka zaštite na radu koji imaju znanje i vještine iz stručnog rječnika za zaštitu na radu, kroz razvoj specijaliziranog programa jezične izobrazbe te kroz poboljšavanja digitalnih vještina za stručnjake zaštite na radu. Korištenje engleskog jezika u poslovnom okruženju može biti izazovno, ali uz praksu i upornost, stručnjaci za zaštitu na radu mogu razviti svoje jezične vještine i postati učinkoviti u komunikaciji na engleskom jeziku.

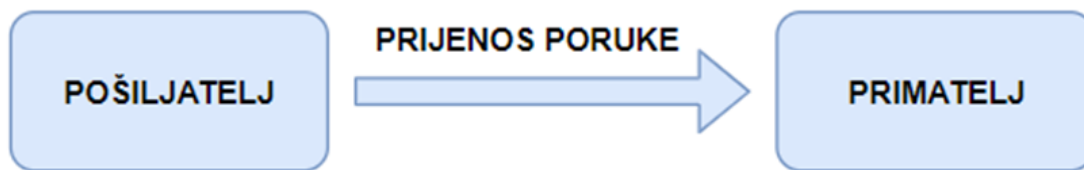
Za potrebe ovog završnog rada proveden je anketni upitnik od 15 pitanja o upotrebi engleskog jezika na radnom mjestu. Upitnik je proveden u tvrtki *Bauwerk Group Hrvatska d.o.o.* *Bauwerk* je tvrtka koja se bavi proizvodnjom i prodajom drvenih podova visoke kvalitete, dio je međunarodne grupacije *Bauwerk* koja je jedan od vodećih proizvođača drvenih podova u Europi. Anketa je provedena s ciljem procjene važnosti engleskog jezika u većim tvrtkama u Hrvatskoj.

2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija predstavlja informacije, stavove, ideje ili emocije od pošiljatelja do primatelja pod osnovnim uvjetom da primatelj razumije informacije. Prema Certu (2008.) komunikacija je proces dijeljenja informacija s drugima. Ona predstavlja prijenos informacija kroz distribucijski kanal kojim se one distribuiraju pošiljatelju i primatelju veze. U komunikaciji je povratna informacija jako bitna jer pomaže odrediti uspjeh ili neuspjeh komunikacije. Pogledi na komunikaciju su različiti, a jedan od njih kaže da je komunikacija razmjena informacija te da se sugovornici u komunikacijskom procesu međusobno intelektualno obogaćuju kroz različite razine govornog jezika. Iz toga slijedi da se kroz komunikaciju razmjenjuju ideje, misli i prenose informacije među ljudima u bližem i širem kontekstu čime se ljudi povezuju. [3]

Postoji više definicija komunikacije, a jedna od njih kaže da je komunikacija proces kojim se simboli prenose kako bi izazvali odgovor. Dobra komunikacija s ljudima u našem okruženju jest ključna kako za osobni tako i za profesionalni razvoj. [2] Forma i sadržaj poslanih poruka uvelike ovise o tome kako ih pošiljatelj oblikuje i sastavlja. Osim toga, komunikaciju je važno prilagoditi dobnim skupinama, poslovnim partnerima, ciljevima i vizijom organizacije i sve u kontekstu osnovnih moralnih načela. To je temelj ljudskih odnosa. Komunikacija uključuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju, razmjenu informacija, ideja i osjećaja; ona se prilagođava društvenoj prirodi situacije. Komunikacija je ključ svačijeg osobnog i poslovnog uspjeha.

Poželjno je komunicirati na način kako bi se izbjegli nesporazumi i neizvjesnosti te riješili sukobi. Lakoća komunikacije ovisi o toleranciji, motiviranosti, lakoći razumijevanja, samosvijesti i svjesnosti slušatelja. U komunikacijskom procesu sudjeluju minimalno dvije osobe. Atmosfera u kojoj se odvija komunikacija naziva se komunikacijska klima koja varira od otvorenosti, iskrenosti, srdačnosti sve do odbojnosti. Ovisno o nizu čimbenika, komunikacija ponekad može biti neuspješna. Kod komunikacijske klime izgovorene riječi mogu biti pogrešno shvaćene, sasvim drugačije od onoga što je pošiljatelj mislio. [3]



Slika 1. Prijenos poruke

3. POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Poslovna komunikacija se koristi u organizaciji i služi za bolju provedbu plana te promicanje proizvoda i usluga. Dojam o organizaciji važan je faktor i predstavlja granicu između uspjeha i neuspjeha. Svaki radnik mora slati i primiti informacije kako bi obavljao vlastiti posao.

Komunikacija je neophodna u svačijem osobnom životu. Važna je i u poslovnoj sferi u kojoj se koristi pojam poslovne komunikacije. Komunikacija je bitan dio svake organizacijske jedinice, kako u poduzećima tako i u sustavima za upravljanje. Poslovna komunikacija u organizaciji koristi se za promicanje proizvoda, usluga, razmjenu i obradu informacija, održavanje kontakata između poslovnih partnera. Ukratko, poslovna komunikacija zapravo je prijenos informacija u poslovnom okruženju.

Pisanjem pisama ili elektroničke pošte, čitanjem, pozivima i pretraživanjem interneta ljudi komuniciraju i tako predstavljaju sebe i organizaciju za koju rade. Komunikacija je ključna za aktivnosti organizacije i stoga je važan čimbenik u stvaranju dojma organizacije. Zbog toga može djelovati kao ograničenje u određenim situacijama između uspjeha i neuspjeha. Zato je važno raditi na kvaliteti komunikacije i kreiranju pozitivnog iskustva. Komunikacija također utječe na imidž tvrtke i nužan je uvjet za uspjeh u budućem poslovanju. [4]

Međutim, komunikacija u organizaciji nije uvijek strogo poslovna komunikacija. Može biti i osobna komunikacija gdje zaposlenici razmjenjuju

iskustva, mišljenja i iskustva koja utječu na njihovo izvođenje radnih zadataka. Komunikacija izvan organizacije povezana je sa zaposlenicima koji predstavljaju organizaciju u inozemstvu, sa sve većim postignućima, učinkom, profitima, promocijama, distribucijama proizvoda, privlačenjem investitora i slično. Komunikacija izvan organizacije također predstavlja vlastiti proizvod organizacije vizualnu izvedbu i upotrebljivost koja zadovoljava potrebe potrošača.

Uspješna komunikacija povećava timske veze i međusobnu suradnju. Ljudi će slijediti komunikacije, biti u bližim odnosima, međusobnoj solidarnosti i biti će spremniji pomagati jedni drugima što će dovesti do povećanja produktivnosti u radu cijele organizacije. [4]

Razlikujemo dvije vrste poslovne komunikacije, a to su verbalna i neverbalna komunikacija. [5] Verbalna komunikacija predstavlja izražavanje riječima. Njome se prenose misli, ideje, poruke, osobna razmišljanja i stavovi između sugovornika u komunikaciji. Prednost takve komunikacije jest ta što sugovornici mogu brzo reagirati, brzo odgovoriti, objasniti dijelove koji su im nejasni i slično. U poslovnom svijetu najčešći oblici komunikacije su rasprave, sastanci, konferencije, audiovizualne konferencije, govorna pošta ili videokonferencije. Vještine verbalne komunikacije otvaraju vrata zaposlenju i osobnom razvoju. Verbalna komunikacija dijeli se na usmenu, pisanu i pisanu elektroničku komunikaciju. Usmena komunikacija prenosi se riječima i može biti planirana ili neplanirana, odnosno formalna ili neformalna. Prednost usmene komunikacije bila bi brzina jer pošiljalac poruke odmah dobiva povratnu informaciju, no nedostatak je što iza nje ne ostaje trag te se obično mora dodatno pisano potvrditi. Osim verbalne komunikacije, usmena komunikacija uključuje i osobno iskustvo s izrazima lica, gestama, tj. jedna vrsta osobnog dodira kojeg svaki pojedinac ima, kojim se ističe i ostaje zapažen od strane drugih. Pisana komunikacija je planirana i zahtijeva određeni napor. Štoviše, sporija je od usmene komunikacije jer u usmenoj komunikaciji povratnu informaciju dobivamo odmah. Pisana komunikacija ostavlja trag. Primjerice, zapisnik je takav dokument i ima pravnu snagu. Izbor između usmene i pisane komunikacije ovisi o prirodi i važnosti informacije. Što je informacija važnija, to je veća spremnost sudionika na pisanu komunikaciju. Pisana elektronička komunikacija sinonim je današnjeg

komuniciranja koje koristimo; to je moderan način komunikacije i takva se komunikacija odvija preko računala. [5]

Neverbalna komunikacija u poslovnom kontekstu podrazumijeva svaku komunikaciju koja se ne odnosi na govor ili pisanje. To predstavlja korištenje govora tijela, vrijeme, prostor, boje, pravila oblačenja, raspored sjedenja za stolom te lokaciju i svu potrebnu opremu za ured. Dekodiranje poruke kod neverbalne komunikacije zahtijeva razumijevanje izvora i situacija konteksta. Kod poslovnog okruženja važnost neverbalnih informacija vrlo je velika jer vizualni dojam, kretanje i gestikulacije ponekad mogu biti presudni u donošenju odluka kod zapošljavanja, pri dodjeli radnih zadataka i slično.

Većina ljudi koristi riječi kako bi izrazili informacije koje žele. Kod neverbalne komunikacije tijelo otkriva govornika. Stoga, ako se stvori nesklad između verbalnih i neverbalnih informacija, primatelji će se oslanjati na neverbalne informacije. Svi ljudi, bez obzira na to kojoj kulturi pripadali, koriste se neverbalnom komunikacijom. Odnosno, bez obzira o kojoj se kulturi radi, neverbalno komuniciranje bit će osnovni način iskazivanja osjećaja. Neverbalno komuniciranje jest praktički univerzalno jer bez obzira o kojoj se kulturi radi većina radnji shvaća se isto. Poveznica između neverbalne komunikacije i kulture je u tome što se oboje mora naučiti. Iako su mnoga vidljiva ponašanja urođena, ljudima nisu urođene spoznaje komunikacijskih dimenzija povezanih s neverbalnim informacijama. [5]

Neverbalni znakovi izuzetno su korisni i pružaju puno informacija o drugim ljudima. Međutim, to je slučaj samo kod poznatih situacija: ako su uloge drugih jasne, ako su poznati njihovi opći ciljevi i ako su poznate društvene norme u kojima djeluju. Ako se netko pronade u nepoznatoj situaciji, recimo u stranoj zemlji, osjećat će se izgubljeno i neverbalni znakovi neće puno pomoći. Posve isti znakovi u različitim zemljama mogu imati sasvim drugačije značenje, a to može dovesti do vrlo nezgodnih i nelagodnih situacija, posebice u radnom okruženju.

3.1. Poslovna komunikacija u radnom okruženju

Razlikujemo poslovnu komunikaciju od svakodnevne komunikacije. Poslovna komunikacija je kompleksna, složena, a ponekad može biti zahtjevna. [5]

Za uspješno komuniciranje neophodno je:

1. aktivno slušanje drugih,
2. komuniciranje s drugim ljudima različitih obrazovanja i različitih kultura, te ostvarivanje pozitivnih rezultata,
3. korištenje komunikacijskih tehnologija,
4. praćenje novih gramatičkih i pravopisnih normi,
5. prilagođavanje teksta poruka ili govora ciljanim skupinama,
6. civilizirano komuniciranje pred svim skupinama,
7. etično komuniciranje,
8. učinkovito upravljanje resursima i vremenom,
9. uzimanje u obzir različitih poslovnih običaja. [5]

Da bi se odvila uspješna komunikacija potrebno je aktivno slušati, što znači da treba fokusirano slušati; slušati s određenom vrstom suosjećajnosti i prihvaćati drugu osobu te slušati odgovorno. Za dobru komunikaciju s ljudima različitih obrazovanja i kultura potrebno je poslužiti se neverbalnom komunikacijom kao što su izrazi lica, geste, ton glasa, govor tijela, pogled, dodir, no potrebno je i međusobno poštovanje. Neophodno je koristiti komunikacijsku tehnologiju koja je u današnje vrijeme toliko raširena da gotovo nema djelatnosti u koju nije prodrila i doprinijela njezinom razvoju. Potrebno je pratiti nove gramatičke i pravopisne norme za što bolju i profesionalniju komunikaciju s poslovnim partnerima i kolegama. Tekstualna poruka ili govor prilagođava se kulturi ciljanih skupina s kojima se komunicira. Neophodno je održavati civiliziranu komunikaciju sa svim skupinama, što znači pristojno se ponašati, u skladu s običajima i kulturom. Da bi komunikacija bila što ugodnija potrebno je pridržavati se etičnog komuniciranja koje se zasniva na osnovnim društvenim vrijednostima, a to su: ljudskost, poštenje, dobrotu i drugo. Kako bi se što učinkovitije upravljalo

vremenom potrebno je učiti kako postići što bolje rezultate za što manje vremena. Kao resursi kojima se može upravljati, ovisno o kontekstu mogu se razmotriti tehnologija, ljudi, vrijeme i novac. Uvijek treba u obzir uzeti različite poslovne običaje jer svaka zemlja ima svoje običaje koji se moraju uvažavati zbog što bolje suradnje i međusobnog poštivanja. [5]

3.2. Važnost jezika u međunarodnom poslovanju

Poznavanje jezika i kulture temelj su današnjeg međunarodnog poslovanja. Učinkovita poslovna komunikacija na engleskom jeziku smatra se ključem uspjeha. Sve zemlje zadržavaju lokalizme, regionalizme i dijalekte svog jezika. Strane međunarodne kulture i suvremena tehnološka civilizacija ostavljaju trag u općem leksikonu, stručnoj terminologiji i frazeologiji govornog jezika. Zbog kulturalnih razlika postoji dodatna buka u procesu komunikacije između pripadnika različitih kultura. Kod verbalne komunikacije govorimo o jeziku, a kod neverbalne o gestama, mimikama, vanjskom izgledu i pokretima. Ljudska komunikacija se u lingvistici smatra osnovnom funkcijom jezika. Jezik nosi kulturu budući da je primarni način komuniciranja kulture koju slijede članovi grupe u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. Kod međukulturne komunikacije fokus nije na kulturološkim značajkama pojedinaca, već na procesu komunikacije koji se zbiva između učesnika različitih kulturnih pozadina koji dolaze u kontakt jedni s drugima izravno ili neizravno. Engleski je danas svjetski jezik koji većina ljudi razumije, ali osim njega važno je vladati i drugim stranim jezicima kako bi se stekla veća razina znanja i iskustva. [5]

4. KULTURALNA RAZNOLIKOST

4.1. Kulturološke razlike i poslovna komunikacija

Poslovna komunikacija pomaže organizacijama da budu bolje kod ostvarivanja svojih ciljeva i kod uspjeha u poslu. Kada je komunikacija između zaposlenika dobra na svim organizacijskim razinama dolazi do boljeg rada organizacije te se postiže željena razina profita što je većinom cilj organizacija.

Učinkoviti komunikator prenijet će većinu informacija sugovorniku kako bi se najbolje razumjeli i koristili sve potrebne oblike komunikacije. Za kvalitetnu komunikaciju nije dovoljno obučiti zaposlenike, potrebno ih je motivirati i upoznati s osnovama komunikacije da bi proširili svoje horizonte i uvidjeli neophodnost kvalitetne komunikacije. Bitno je kada govorimo o neverbalnoj komunikaciji istaknuti da je neverbalna komunikacija vrlo važna jer je 93 % komunikacije neverbalno i 93 % objašnjenja stavova i emocija je neverbalno. [6]

Ključ za razumijevanje funkcije kulture pri međunarodnom poslovnom komuniciranju su etnografija i interakcijska sociolingvistika. Etnografija komunikacijskih istraživačkih normi proučava komunikacijsko ponašanje u različitim društvima i kulturama te stvara međunarodna pravila komunikacije koja elaboriraju uredbe o komunikaciji na različitim poljima.

Načini uspostavljanja početnih kontakata vrlo su bitni kada se organizacije nalaze na međunarodnom tržištu. Kod planiranja sastanaka bitno je raspitati se oko datuma jer svaka kultura ima svoje kalendare državnih i vjerskih blagdana. Nakon što je datum određen potrebno je pripremiti se i informirati oko pozdrava i komunikacije sa stranim poslovnim suradnicima kako bi sastanak bio uspješan.

Kada se daruje, treba raspoznati radi li se o poklonu ili o mitu. Poslovni partneri moraju razumjeti što je mito, a što dar. Darivanje je uobičajeno u poslovnom svijetu, a svrha mu je održavanje dobrih odnosa i uzvratanje usluga i osiguravanje povlaštenih položaja. [7]

4.2. Komuniciranje između različitih kultura

Komunikacija je bitan dio svakidašnjeg života, ljudi su u neprestanoj interakciji s raznim kulturnim skupinama. Komunikacija je zapravo razmjena misli, informacija, osjećaja, ideja i stavova. Kada definiramo kulturu, teško je zanemariti komunikaciju. Kultura i komunikacija su povezane. Komunikacija pridonosi širenju kulture. Kultura utječe na pojedince i na njihovu komunikaciju. Iskustva, spoznaje i kulturna pozadina u velikoj mjeri utječu na to kako ljudi komuniciraju i na njihovo ponašanje. Kultura igra važnu ulogu u razvijanju stila komunikacije.

Komunikacija je sastavni dio kulture i kako ona napreduje komunikacija pojedinaca se mijenja. Edward T. Hall tvrdi da je „kultura komunikacija, a komunikacija kultura.“ [8]

4.3. Problemi u interkulturalnoj komunikaciji

Interkulturalna komunikacija može izazvati određene probleme. Te probleme ne bi trebalo označavati kao probleme nego kao izazove kojima se suočavaju ljudi različitih kultura. Problemi i izazovi kod interkulturalne komunikacije često mogu biti predrasude i stereotipi. Stereotipi i predrasude glavni su razlozi teškoća u uspjehu interkulturalne komunikacije i često uzrokuju brojne sukobe u procesu komunikacije. Različite predrasude i stereotipi ne bi trebali postojati u poslovnom svijetu. Iako je ponekad teško ostaviti u pozadini prve dojmove o nečijoj kulturi, stereotipe koji mogu na određeni način generalizirati specifičnu kulturu potrebno je zaboraviti. Potrebno je usredotočiti se na pojedinca s kojim se komunikacija odvija, bilo da se radi o privatnom ili poslovnom životu te je važno upoznati pojedinca iz druge kulture i pokušati izbjeći potencijalni sukob. [9]

Kulture diljem svijeta su različite što pokazuje da se poslovno okruženje u jednoj kulturi razlikuje od poslovnog okruženja u drugoj kulturi. Razlike su ponekad male, a ponekad je potrebno dosta vremena i napora da istražimo koje su to razlike i kako se nositi s interkulturalnom komunikacijom. „Poslodavci se sve češće sučeljavaju s emocionalnom stranom djelatnika i neslaganjima tradicijske kulture u njima, često nepremostivima, individualnim, ali i regionalnim kulturnim odlikama u različitim skupinama. Upravo zbog tih multikulturalnih naslaga čovjeka nije lako prilagoditi novoj tehnološkoj i tržišnoj situaciji“. [10]

Kod interkulturalne komunikacije uobičajeno je da pojedinci traže društvo slično sebi. Mnogi se povlače iz razgovora kada dolazi do komunikacije sa strancima. Ljude zbog osjećaja tjeskobe privlači ono što je slično njima samima, a izbjegavaju ono što im je strano ili drugačije. Razlog bi mogao biti i neizvjesnost oko toga kako će netko dugi reagirati. Stereotipi su oblici kategorizacije koji

organiziraju neko iskustvo u umu i upravljaju ponašanjem prema pojedinačnim skupinama ljudi. [10]

Sve u svemu, bezbroj je različitosti u svijetu. Potrebno je uvažavati te različitosti i poštivati svačiju kulturu. Kod komunikacije između različitih kultura potrebno je razumjeti što te kulture čini jedinstvenima; što se smatra važnim u toj kulturi; kako se pripadnici te kulture ponašaju i do kojih vrijednosti drže. Poslovati bilo gdje u svijetu jest moguće i treba koristiti te mogućnosti. Većina ljudi komunicira na engleskom jeziku u poslovnom svijetu, no to nije uvijek slučaj. Svakako je potrebno istražiti kulturu i ljude iz kulture s kojom se posluje; naučiti o njihovom načinu rada kako bi posao bio uspješniji i kako bi se izbjegli mogući problemi. [10]

4.4. Uspješna interkulturalna komunikacija

Kako bi se usavršila interkulturalna komunikacija mora se proći niz radnji. Za početak je potrebno upoznati samog sebe. Bitno je uvidjeti negativne predrasude i stereotipe. Važno je prepoznati kvalitete, percepcije i stavove vlastite kulture jer svi gledaju na svijet kroz prizmu svoje kulture. Bitna je dobra komunikacija, a to znači da treba biti opušten, poštivati želje drugih osoba, ne omalovažavati druge, ne prekidati drugu osobu i poštivati je.

Kod komunikacije važno je da se povratne informacije uvijek daju verbalno ili neverbalno. Gledanje u oči neverbalna je radnja koja potiče slušanje. U interkulturalnoj komunikaciji treba biti fleksibilan, komunikacijski prilagodljiv, što znači da se treba prilagoditi okolini i sugovorniku.

Sukobi postoje od kada su ljudi došli u kontakt jedni s drugima. Oni imaju i pozitivnu stranu jer kroz njih učimo zauzeti se za sebe što može dovesti do boljeg shvaćanja problema i potaknuta nova, uspješnija rješenja za obje strane. Sve ovisi o tome kako će se pristupiti rješavanju određenih sukoba. [11]

5. POTREBA ZNANJA ENGLESKOG JEZIKA

Nepoznavanje ili nedovoljno znanje engleskog jezika smatra se barijerom kod ažurnih informacija o sigurnosti i zdravlju na radu. Ovaj problem nije obrađen u okviru stručnosti stručnjaka za sigurnost i zaštitu na radu kod pružanja savjeta poslodavcima u malim zemljama u kojima engleski jezik nije službeni. Važno je analizirati dostupne podatke o korištenju jezika za pretraživanje informacija od strane stručnjaka za sigurnost i zdravlje na radu. Potrebno je utvrditi je li poznavanje engleskog jezika među tim stručnjacima dovoljno dobro za brzu i učinkovitu reakciju u slučaju nužde. Engleski jezik koristi se za dobivanje pouzdanih informacija od međunarodnih organizacija, za analizu informacija dobivenih unutar međunarodnih tvrtki, za pretraživanje međunarodnog iskustva i za pronalaženje informacija za pojedine županije. [12]

5.1. Problematika jezičnih vještina na engleskom jeziku za stručnjake zaštite na radu

Stručnjaci zaštite na radu koji ne razumiju engleski jezik i nisu kadri čitati pouzdane informacije koje objavljuju međunarodne organizacije nisu kadri stjecati i analizirati međunarodno iskustvo; manje su spremni nositi se s neobičnim okolnostima. Kada te osobe ne mogu same identificirati potrebnu informaciju, moraju se osloniti na druge osobe koje ih mogu prevesti pa se dobivanje informacija odgađa ili čak mijenja. U zemljama u kojima se ne govori engleski, znanje engleskog jezika prepoznato je kao vitalna kompetencija u mnogim tvrtkama u kontekstu zaštite na radu. Znanje engleskog jezika potrebno je za komunikaciju s doseljenicima, za vođenje sastanaka, izvođenje prezentacija, pisanje izvješća i osmišljavanje standardne operativne procedure. Loše poznavanje engleskog jezika zaposlenika na radnom mjestu ograničava njihov razvojni potencijal na radnom mjestu i negativno utječe na sigurnost radnika. Kada se gledaju različiti izvori koji opisuju kompetencije potrebne za stručnjake za zaštitu na radu, poznavanje engleskog jezika nije obuhvaćeno. [12]

Ustanova zaštite na radu globalna je organizacija za zdravstvene i sigurnosne stručnjake sa sjedištem u Ujedinjenom Kraljevstvu gdje je znanje engleskog jezika za stručnjake zaštite na radu očito. Znanje engleskog jezika trebalo bi biti sastavna vještina upravljanja znanjem što uključuje kontinuirano prikupljanje informacija i činjenica koje se odnose na zaštitu na radu. Takve vrijedne informacije mogu potjecati ne samo iz tvrtke, gdje stručnjak za zaštitu na radu radi, nego i izvan tvrtke pa čak i izvan zemlje. Stoga stručnjaci za zaštitu na radu moraju biti otvorenog uma i spremni za kontinuirano učenje i promjenu metoda rada te umrežavanje u stručnim i poslovnim krugovima. Kada se raspravlja o mogućim koracima za poboljšanje znanja engleskog jezika potrebno je uložiti dodatne napore u podizanje svijesti poslodavaca o važnosti i dodanoj vrijednosti za zaštitu na radu te o općem poslovnom učinku poduzeća u slučaju da tvrtka zapošljava dobro obrazovane stručnjake za zaštitu na radu. [12]

Tijekom procesa zapošljavanja stručnjaka za zaštitu na radu treba obratiti pozornost na to ima li podnositelj zahtjeva solidno znanje i vještine iz općeg rječnika zaštite na radu. Treba spomenuti da je jedan od najjednostavnijih i najučinkovitijih načina ulaganja u razvoj specijaliziranog programa jezične izobrazbe osmišljavanjem tečaja engleskog jezika za posebne namjene za stručnjake za zaštitu na radu. Dobri rezultati mogu se postići izradom kontekstualnog kurikuluma u nastavnih planova, korištenjem raznih inovativnih i atraktivnih aktivnosti u skladu s interesima stručnjaka za zaštitu na radu i raspravama o temama koje su bliske njihovom profesionalnom okruženju. Opće digitalne vještine stručnjaka za zaštitu na radu treba poboljšati kroz obuku koja uključuje korištenje različitih usluga strojnog prevođenja i jezičnih tehnologija koje postaju uobičajene u svakodnevnoj praksi iz raznih razloga i svrha. [12]

5.2. Važnost engleskog jezika za stručnjake zaštite na radu

Poznavanje engleskog jezika među stručnjacima za zaštitu na radu treba promicati kroz proces zapošljavanja stručnjaka za zaštitu na radu pri čemu treba obratiti pozornost da podnositelj zahtjeva ima solidno znanje i vještine iz općeg

rječnika za zaštitu na radu, razvoj specijaliziranog programa jezične izobrazbe i osmišljavanje tečaja engleskog jezika za posebne namjene za stručnjake u području zaštite na radu te kod poboljšanja digitalnih vještina stručnjaka za zaštitu na radu uz obuku koja uključuje korištenje različitih usluga strojnog prevođenja i jezičnih tehnologija. Uz ove procese, tvrtke koje pružaju vanjske usluge zaštite na radu trebale bi uspostaviti dobro funkcionirajući interni sustav obuke kako bi svojim stručnjacima koji ne govore engleski pružili ažurne informacije. [12]

Jezik se definira kao “metoda ljudske komunikacije, bilo govorne ili pisane, koja se sastoji od upotrebe riječi na strukturiran i konvencionalan način”. Pismenost ima više komponenti, uključujući usmenu pismenost (vještine slušanja i govora), tiskanu pismenost (vještine pisanja i čitanja), računanje (sposobnost razumijevanja i rada s brojevima) te kulturno i konceptualno znanje. Pismenost se razlikuje od zdravstvene pismenosti koju je definiralo Ministarstvo zdravstva i ljudskih službi SAD-a. Istraživanja pokazuju da su ograničene jezične vještine i niske vještine pismenosti povezane s nižim obrazovnim postignućima i lošijim zdravstvenim ishodima. Pismenost i zdravlje međusobno su povezani. Ograničena pismenost prepreka je pristupu zdravstvenom znanju, pravilnoj upotrebi lijekova i korištenju preventivnih usluga. Pojedinci s ograničenom pismenošću susreću se s dodatnim poteškoćama u praćenju uputa o lijekovima, komunikaciji s pružateljima zdravstvenih usluga i dobivanju zdravstvenih informacija – što sve može negativno utjecati na njihovo zdravlje. [13]

Golemi rast multinacionalnih i nacionalnih tvrtki u tvrtke svjetske klase rezultira naprednom potražnjom za ovladavanjem engleskim jezikom u svakom radnom sektoru, uključujući sigurnost i zaštitu na radu. Prilikom zapošljavanja tvrtke očekuju barem srednju razinu engleskog jezika. Produktivne vještine su potrebnije za komunikaciju, vođenje sastanaka, izradu prezentacija, pisanje izvješća i osmišljavanje standardne operativne procedure, a engleski jezik ima snažnu ulogu u radnom okruženju. [14]

U Hrvatsku dolazi sve više doseljenika. Na primjeru današnjeg vremena to su sve više radnici iz Nepala. Rade razne poslove, a hrvatski jezik ne znaju,

dakle preostaje im jedino engleski jezik kao alat za sporazumijevanje, a pritom rade teže fizičke i opasne poslove. To može predstavljati probleme ostalim (domaćim) radnicima koji također možda ne znaju engleski jezik, a moraju održavati komunikaciju s doseljenicima na radnom mjestu. Komunikacija je svakako moguća pomoću neverbalne komunikacije, koja uključuje geste, govor tijela, izraz lica, ton glasa, dodir i pogled što ipak nije dovoljno i može biti uzrok raznim problemima i predstavljati moguću prijetnju u vidu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu. [15]

5.3. Potreba engleskog jezika na radnom mjestu

Mnogi zaposlenici osim formalnog obrazovanja pohađaju i tečajeve engleskog jezika. Među jezičnim vještinama, iako se govor najčešće koristi na radnom mjestu, većina zaposlenika koja su sudjelovali u anketi vjeruje da moraju poboljšati sve svoje vještine, kao što su govor, slušanje, čitanje i pisanje kako bi riješili potencijalne probleme. U govoru se susreću s problemima poput nesposobnosti da govore pravilnom gramatikom i strukturom, nedostatkom samopouzdanja pri govoru i nemogućnost točnog izgovora. Problemi sa slušanjem uključuju nepoznavanje naglasaka i izgovora, nesposobnost razumijevanja žargona ili idiomatskih izraza te nemogućnost razumijevanja cjelokupne informacije. Najveći problemi čitanja su nemogućnost razumijevanja zbog gramatičke slabosti, nesposobnost razumijevanja riječi, tehničkih izraza, žargona te idiomatskih izraza i nedovoljno poznavanje vokabulara pri čitanju. Za pisanje su pak problemi nedovoljno znanje ispravne gramatike i sintakse, pogreške u pravopisu, interpunkciji i drugim tehničkim detaljima te poteškoće u pisanju poruka. Učinci ograničenog znanja jezika na radnom mjestu mogu biti ograničeni potencijal rasta zaposlenika na radnom mjestu i poteškoće u komunikaciji među osobljem koje negativno utječu na sigurnost radnika. Glavna područja tečaja iz engleskog jezika koja su zaposlenicima potrebna jesu gramatika i sintaksa, osnovne vještine usmene komunikacije i pisanje izvješća te ispunjavanje obrazaca za radno mjesto. [16]

6. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA

Anketni upitnik sastojao se od 15 pitanja i proveden je u svrhu utvrđivanja potrebe engleskog jezika na radnom mjestu i to na uzorku od 34 ljudi, odnosno radnika tvrtke *Bauwerk Group Hrvatska d.o.o.* To su radnici u administraciji, radnici u proizvodnji i ostalo. Rješavajući upitnik ispitanici su prvo izrazili svoje mišljenje i stavove koristeći ljestvicu Likertova tipa i time odgovarali na niz tvrdnji vezanih uz znanje, vještinu i korištenje engleskog jezika na radnom mjestu. Odnosno, u upitniku su ocjenjivali svoje znanje engleskog jezika; koliko im je engleski jezik zapravo potreban na radnom mjestu; koriste li ga svakodnevno i koriste li usmenu ili pisanu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu svakodnevno. Također su odgovarali o tome imaju li problema na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika; smatraju li da ne obavljaju posao dovoljno efikasno zbog neznanja engleskog jezika; koliko im je engleski jezik važan na poslu u smislu sigurnosti i zaštite; susreću li se s uputama za korištenje strojeva na engleskom te jesu li voljni usavršiti znanje engleskog jezika. Na kraju su odgovorili na opća pitanja o sebi kao što su spol, dob, stručna sprema, obrazovanje i zanimanje.

Anketa je provedena kako bi se stekao dojam koliku važnost engleski jezik ima u većim tvrtkama u Hrvatskoj. U anketi su sudjelovala 34 ispitanika od kojih je 17 žena i 17 muškaraca. Ispitanici su dobi od 18 do 55 godina, imaju završenu srednju, višu i visoku stručnu spremu. Označavali su stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama na ljestvici od 1 (izrazito se ne slažem) do 5 (izrazito se slažem). Ocjenjivali su svoje znanje engleskog jezika, potrebu engleskog jezika na radnom mjestu, korištenje engleskog jezika na poslu svakodnevno, usmenu komunikaciju na poslu na engleskom jeziku svakodnevno, pisanu komunikaciju na engleskom jeziku na poslu svakodnevno. Također su ocjenjivali i obavljaju li posao dovoljno efikasno zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika, koliko im je engleski jezik važan na poslu u smislu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu, susreću li se s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku te jesu li voljni usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti napredovanja ili zbog

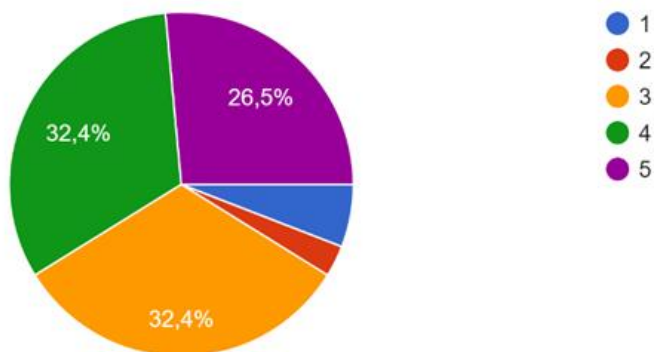
efikasnijeg obavljanja poslova. Na kraju su označili svoj spol, dob, stručnu spremu, obrazovanje i zanimanje.

6.1. Rezultati upitnika

Grafikon 1. Znanje engleskog jezika

Znanje mojeg engleskog jezika je odlično.

34 odgovora

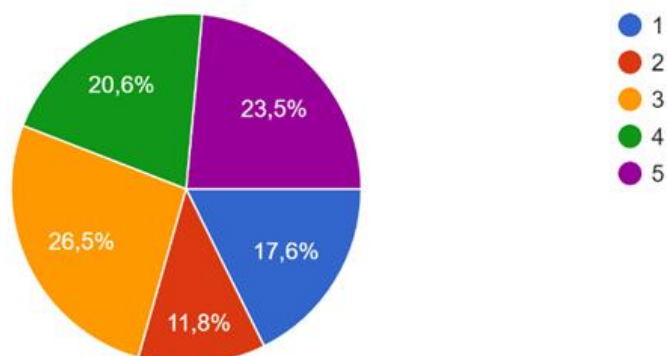


Na pitanje smatraju li da je njihovo znanje engleskog jezika odlično 26,5 % ispitanika smatra da je njihovo znanje engleskog jezika odlično; 32,4 % ima vrlo dobro znanje engleskog; 32,4 % ispitanika ima dobro znanje. Ukupno 2,9 % ispitanika smatra da je njihovo znanje dovoljno dobro da bi se snašli u razgovoru, no 5,9 % ispitanika ima nedovoljno dobro znanje za bilo kakvu komunikaciju na engleskom jeziku.

Grafikon 2. Potreba engleskog jezika na radnom mjestu

Engleski jezik mi je potreban na radnom mjestu.

34 odgovora

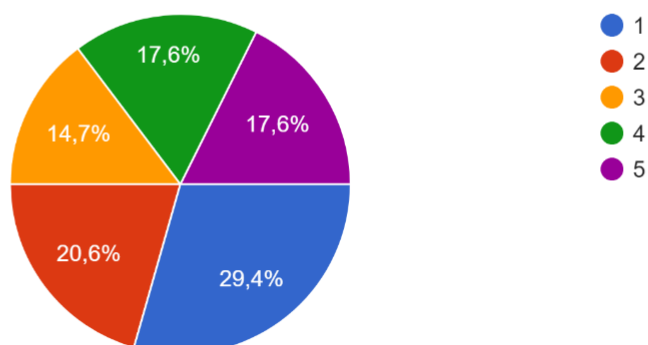


Na pitanje smatraju li da im je engleski jezik na radnom mjestu potreban čak 23,5 % tvrdi da im je engleski jezik na radnom mjestu iznimno potreban; njih 20,6 % također smatra da im je engleski jezik potreban, no u malo manjoj mjeri. Najviši broj ispitanika 26,5 % ponekad se susreće s engleskim jezikom na radnom mjestu. Njih 11,8 % gotovo se nikada ne služi engleskim jezikom na radnom mjestu, dok 17,6 % ispitanika nikada nema potrebe za engleskim jezikom.

Grafikon 3. Upotreba engleskog jezika na poslu

Engleski jezik koristim na poslu svakodnevno.

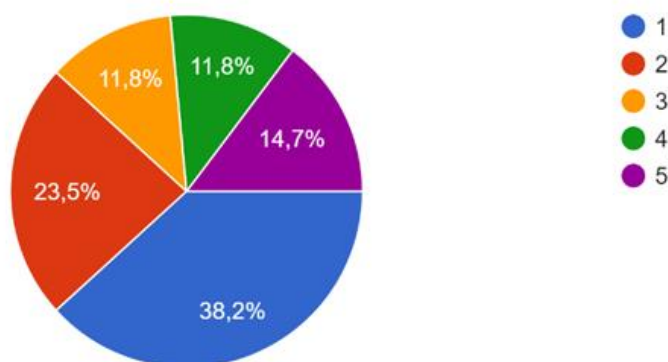
34 odgovora



Na pitanje koriste li hrvatski jezik svakodnevno, njih 17,6 % tvrdi da im je engleski jezik potreban svakodnevno na radnom mjestu; 17,6 % smatra ih da im je potreban gotovo svakodnevno. Njih 14,7 % koristi engleski u rijetkim situacijama na radnom mjestu, a 20,6 % ispitanika izjasnilo se da se gotovo nikada ne susreću s engleskim jezikom na radnom mjestu i 29,4 % ispitanika nikada ne koristi engleski jezik na radnom mjestu.

Grafikon 4. Usmena komunikacija na engleskom jeziku

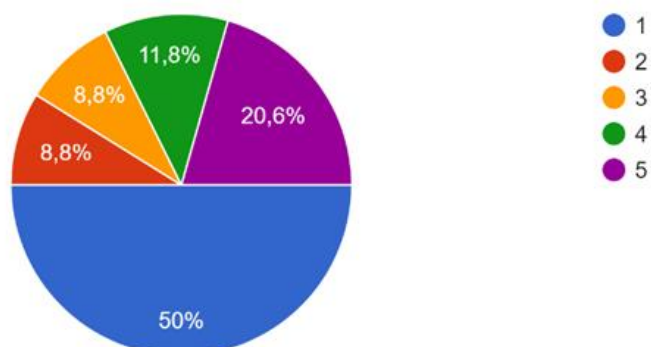
Usmeno komuniciram na poslu na engleskom jeziku svakodnevno.
34 odgovora



Na pitanje koriste li usmenu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu svakodnevno, 14,7 % ispitanika smatra da ostvaruje svakodnevnu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu; njih 11,8 % gotovo svakodnevno komunicira na engleskom jeziku. Ukupno 11,8 % ispitanika rijetko komunicira na engleskom jeziku na radnom mjestu; 23,5 % ispitanika gotovo nikada ne ostvaruje usmenu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu te 38,2 % ispitanika nikada ne koristi usmenu komunikaciju na engleskom jeziku.

Grafikon 5. Pisana komunikacija na engleskom jeziku

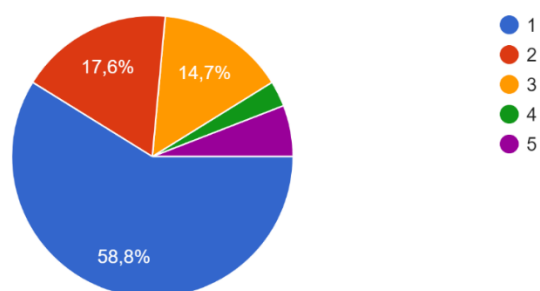
Pisanu komunikaciju na engleskom jeziku koristim na poslu svakodnevno.
34 odgovora



Na pitanje koriste li pisanu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu svakodnevno, 20,6 % ispitanika smatra da koristi pisanu komunikaciju na engleskom jeziku svakodnevno; njih 11,8 % ostvaruje pisanu komunikaciju na radnom mjestu gotovo svaki dan; 8,8 % ispitanika rijetko koristi pisanu komunikaciju na engleskom na radnom mjestu, a 8,8 % gotovo nikada ne koristi pisanu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu i 50 % nikada ne koristi pisanu komunikaciju na engleskom jeziku.

Grafikon 6. Problematika neznanja engleskog jezika

Susrećem se s problemima na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika.
34 odgovora

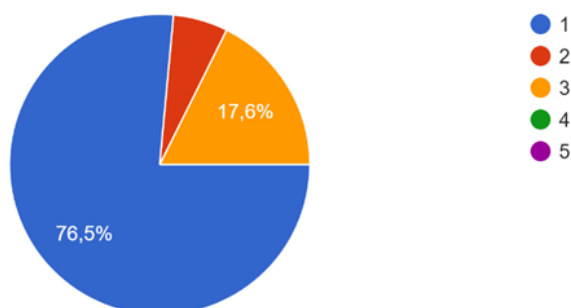


Na pitanje susreću li se s problemima na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika 5,9 % ispitanika smatra da se često susreću s problemima na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika, 2,9 % njih također znaju imati probleme na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika. Ukupno 14,7 % ispitanika se rijetko susreće s problemima na radnom mjestu zbog neznanja engleskog. Njih 17,6 % gotovo nikada nema problema na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika i 58,8 % nikada nema problema zbog neznanja engleskog.

Grafikon 7. Nedovoljno znanje engleskog jezika

Zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika ne obavljam posao dovoljno efikasno.

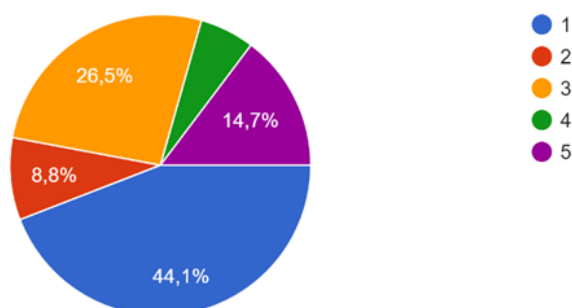
34 odgovora



Na pitanje smatraju li da zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika ne obavljaju posao dovoljno efikasno, njih 17,6 % smatra da djelomično zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika ne obavljaju posao dovoljno efikasno. Ukupno 5,9 % ispitanika smatra da ponekad nailaze na probleme na radnom mjestu zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika. Njih 76,5 % smatra da nikada ne nailazi na probleme zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika i da posao uvijek obavlja efikasno.

Grafikon 8. Važnost engleskog jezika u smislu sigurnosti i zaštite

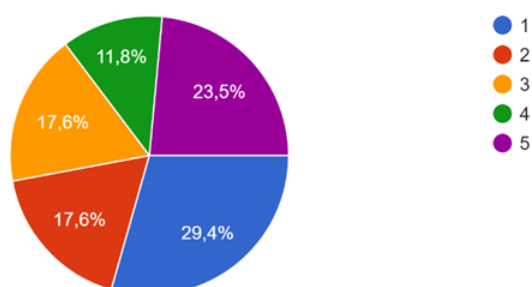
Engleski jezik mi je važan na poslu u smislu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu.
34 odgovora



Na pitanje koliko im je engleski jezik važan na poslu u smislu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu, 14,7 % ispitanika smatra da im je engleski jezik iznimno važan kod sigurnosti i zaštite na radnom mjestu; njih 5,9 % smatra da je važan, ali u nešto manjoj količini. Ukupno 26,5 % ispitanika smatra da je važan, ali također da postoje važniji čimbenici. Njih 8,8 % smatra da je engleski u jako maloj količini važan u smislu zaštite na radnom mjestu, dok njih 44,1 % smatra da nije uopće bitan.

Grafikon 9. Upute za korištenje strojeva

Susrećem se s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku.
34 odgovora



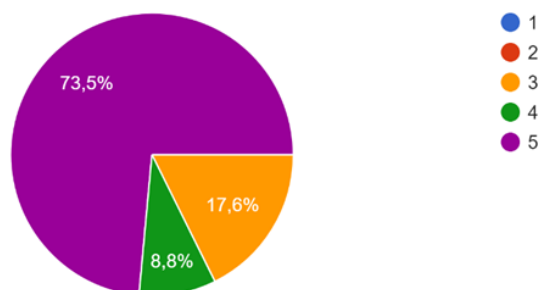
Na pitanje susreću li se s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku, čak 23,5 % ispitanika tvrdi da se gotovo uvijek susreće s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku, 11,8 % njih susreće se vrlo često.

Ukupno 17,6 % ispitanika ponekad se susreće s uputama za strojeve na engleskom. Njih 17,6 % tvrdi da se gotovo nikada ne susreću s uputama za strojeve na engleskom jeziku, dok njih 29,4 % tvrdi da se nikad ne susreću s uputama na engleskom.

Grafikon 10. Usavršavanje znanja engleskog jezika

Voljan/voljna sam usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti napredovanja ili zbog efikasnijeg obavljanja poslova.

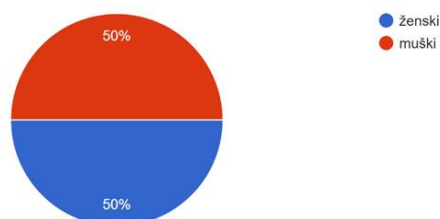
34 odgovora



Na pitanje jesu li voljni usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti napredovanja ili zbog efikasnijeg obavljanja poslova, čak 73,5 % ispitanika spremno je usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti napredovanja. Njih 8,8 % bi se složilo s usavršavanjem engleskog jezika. Ukupno 17,6 % ispitanika nije sigurno jesu li spremni usavršiti svoje znanje.

Grafikon 11. Spolna podjela u tvrtki *Bauwerk Group Hrvatska*

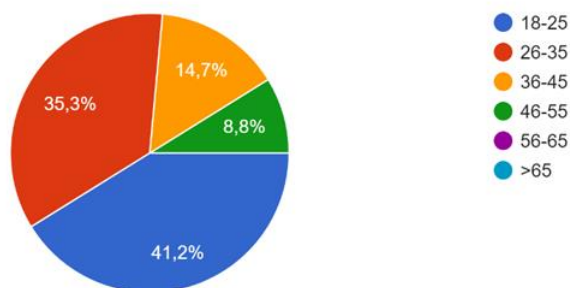
Spol:
34 odgovora



U anketi je sudjelovalo 50 % žena i 50 % muškaraca.

Grafikon 12. Dobna struktura u tvrtki *Bauwerk Group Hrvatska*

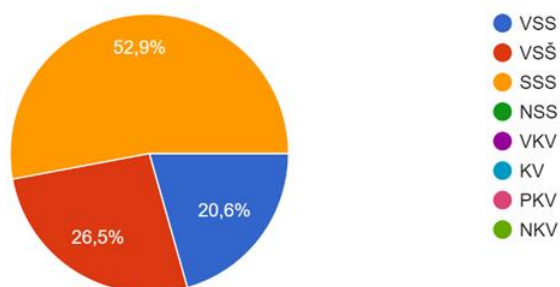
Dob:
34 odgovora



Najviši postotak, i to 41,2 %, jesu ispitanici od 18 do 25 godina; 35,3 % su ispitanici od 26 do 35 godina; 14,7 % su ispitanici od 36 do 45 godina i 8,8 % su ispitanici od 46 do 55 godina.

Grafikon 13. Stručna sprema

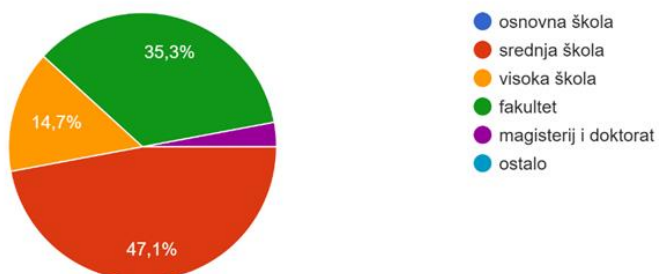
Stručna sprema:
34 odgovora



Najviši postotak, čak 52,9 % ispitanika ima srednju stručnu spremu; 26,5 % ispitanika ima višu stručnu spremu i 20,6 % ima visoku stručnu spremu.

Grafikon 14. Obrazovanje

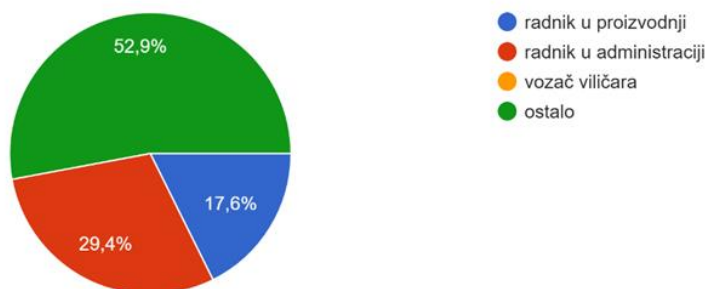
Obrazovanje:
34 odgovora



Najviše ispitanika njih 47,1 % završilo je srednju školu; 35,3 % njih je završilo fakultet; 14,7 % završilo je neku visoku školu i njih 2,9 % magisterij i doktorat.

Grafikon 15. Zanimanje

Zanimanje:
34 odgovora



Na pitanje koje je njihovo zanimanje, 29,4 % ispitanika su radnici u administraciji; 17,6 % su radnici u proizvodnji i 52,9 % ostalo.

6.2. Rasprava

Poslovna komunikacija je ključna za uspjeh poslovanja, jer omogućuje razmjenu informacija između tvrtki, zaposlenika, poslovnih partnera i klijenata. Učinkovita poslovna komunikacija može pomoći tvrtkama da postignu svoje ciljeve, poboljšaju kvalitetu svojih proizvoda i usluga te izgrade dobre odnose s klijentima i poslovnim partnerima. U poslovnom svijetu poznavanje stranog jezika sve je važnije jer tvrtke sve više surađuju s partnerima iz drugih zemalja. Vještine poslovne komunikacije na stranom jeziku mogu pomoći u poslovnom svijetu da se ljudi lakše povežu s međunarodnim poslovnim partnerima, ostvare nove poslovne odnose. Zbog toga je važno da se u poslovnom svijetu razvijaju vještine poslovne komunikacije na stranom jeziku kako bi se ostvario uspjeh u globalnom poslovnom okruženju.

Rezultati odgovora na prvo pitanje pokazali su da u vrlo sličnim postotcima radnici smatraju da imaju odlično (26,5 %), vrlo dobro (32,4 %) i dobro (32,4 %) znanje engleskog jezika. Jednako zanimljiv je odgovor i na sljedeće pitanje gdje su se ispitanici gotovo ravnomjerno podijelili o tome koliko im je engleski jezik potreban na radnom mjestu. Dok njih 23,5 % smatra da im je engleski jezik iznimno potreban; njih 20,6 % smatra da im je potreban te njih 26,5 % smatra da im je engleski jezik ponekad potreban. Međutim, kod pitanja koriste li engleski jezik na radnom mjestu, odgovori naginju prema nižim razinama ljestvice te njih 20,6% odgovara da se gotovo nikada ne susreću s engleskim jezikom na radnom mjestu, a njih 29,4 % odgovorilo je da nikada ne koriste engleski jezik. Moglo bi se protumačiti da ispitanici uviđaju važnost i potrebu za znanjem engleskog jezika na radnom mjestu, ali ga ipak ne koriste u većoj mjeri svakodnevno ili gotovo svakodnevno. To se vidi i iz odgovora koji se odnose na pisanu odnosno usmenu komunikaciju na engleskom jeziku. Za usmenu komunikaciju njih 38,2 % odgovorilo je da nikada ne koriste usmenu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu, a njih čak 50 % jest odgovorilo da nikada ne koriste pisanu komunikaciju na engleskom jeziku na radnom mjestu. Usmenu i pisanu komunikaciju na engleskom jeziku gotovo nikada ne koriste radnici u proizvodnji, vozači viličara i ostalo i to su radnici sa završenim srednjim školama. Radnici koji

koriste usmenu i pisanu komunikaciju na engleskom jeziku su radnici u administraciji i to su radnici sa završenim visokim školama, fakultetima, magisterijima i doktoratima. Moglo bi se protumačiti da korištenje engleskog jezika ovisi i o radnom mjestu, odnosno dužnosti koje radnici ove tvrtke obavljaju.

Njih čak 44,1 % smatra da engleski jezik uopće nije bitan u smislu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu, ali već iz sljedećeg odgovora na pitanje o tome susreću li se s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku, gdje je njih 23,5 % odgovorilo da se gotovo uvijek susreće, njih 11,8 % da se vrlo često susreće i njih 17,6 % da se ponekad susreće, moglo bi se zaključiti da nisu svjesni da su same upute za korištenje strojeva itekako povezane sa sigurnošću i zaštitom na radu i mogu stvoriti potencijalne probleme ako su pogrešno iščitane, protumačene ili prevedene.

Na kraju, unatoč tomu što ispitanici u manjim postotcima koriste pisanu ili usmenu komunikaciju na engleskom jeziku, njih čak 73,5 % voljno je usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti daljnjeg napredovanja ili zbog efikasnijeg obavljanja poslova. To bismo mogli protumačiti tako da su ispitanici ipak svjesni važnosti znanja engleskog jezika na radnom mjestu i da se na njemu mora neprestano raditi jer omogućuje lakše napredovanje, lakše snalaženje u obavljanju radnih zadataka, a na koncu dodaje radnicima vrijednost.

6.3. Primjer upitnika

Znanje mojeg engleskog jezika je odlično. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 2. Prvo pitanje upitnika

Engleski jezik mi je potreban na radnom mjestu.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 3. Drugo pitanje upitnika

Engleski jezik koristim na poslu svakodnevno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 4. Treće pitanje upitnika

Usmeno komuniciram na poslu na engleskom jeziku svakodnevno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 5. Četvrto pitanje upitnika

Pisanu komunikaciju na engleskom jeziku koristim na poslu svakodnevno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 6. Peto pitanje upitnika

Susrećem se s problemima na radnom mjestu zbog neznanja engleskog jezika.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 7. Šesto pitanje upitnika

Zbog nedovoljnog znanja engleskog jezika ne obavljam posao dovoljno efikasno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 8. Sedmo pitanje upitnika

Engleski jezik mi je važan na poslu u smislu sigurnosti i zaštite na radnom mjestu.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 9. Osmo pitanje upitnika

Susrećem se s uputama za korištenje strojeva na engleskom jeziku.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 10. Deveto pitanje upitnika

Voljan/voljna sam usavršiti svoje znanje engleskog jezika zbog mogućnosti napredovanja ili zbog efikasnijeg obavljanja poslova.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Slika 11. Deseto pitanje upitnika

Grad iz kojeg dolazite (molim upišite):

Tekst kratkog odgovora

Slika 12. Jedanaesto pitanje upitnika

Spol:

ženski

muški

Slika 13. Dvanaesto pitanje upitnika

Dob:

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

>65

Slika 14. Trinaesto pitanje upitnika

Stručna sprema:

VSS

VSŠ

SSS

NSS

VKV

KV

PKV

NKV

Slika 15. Četrnaesto pitanje upitnika

Obrazovanje:

- osnovna škola
- srednja škola
- visoka škola
- fakultet
- magisterij i doktorat
- ostalo

Slika 16. Petnaesto pitanje upitnika

Zanimanje:

- radnik u proizvodnji
- radnik u administraciji
- vozač viličara
- ostalo

Slika 17. Šesnaesto pitanje upitnika

7. ZAKLJUČAK

Temelji međunarodnog poslovanja su poznavanje jezika i kulture. Ključ uspjeha je uspješna komunikacija na engleskom jeziku. Engleski je svjetski jezik koji velika većina ljudi razumije. Iako se najčešće koristi govor na radnom mjestu, potrebno je poboljšanje svih vještina, govora, slušanja, čitanja i pisanja kako bi se riješili problemi. Tijekom procesa zapošljavanja stručnjaka za sigurnost i zaštitu na radu treba obratiti pozornost na to imaju li kandidati dobro znanje i vještine općeg rječnika sigurnosti i zaštite na radu.

Engleski jezik smatra se univerzalnim jezikom. Dobro poznavanje engleskog jezika otvara brojna vrata. Također, pomaže kod unaprjeđenja poslovanja. Engleski jezik često je smatran jezikom uspjeha i posla. Najrašireniji pisani i govorni jezik svijeta je upravo engleski. Dominira u poslovnom svijetu, i može se reći da je postao nužnost ako želimo učiniti nešto na globalnoj razini. Nemoguće je izbjeći utjecaj engleskog na našu svakodnevnicu, važan je za znanost, kulturu, politiku i poslovanje. Neznanje engleskog jezika u modernom vremenu znači biti isključen iz brojnih aspekata ljudskog djelovanja.

Proveden je anketni upitnik u tvrtki *Bauwerk Group Hrvatska d.o.o.* o upotrebi engleskog jezika na radnom mjestu. Radnici su ocijenili svoje znanje engleskog jezika; koliko im je engleski potreban na poslu; koriste li ga svakodnevno; susreću li se s problemima zbog neznanja engleskog jezika te jesu li voljni usavršiti svoje znanje. Istraživanje je pokazalo da radnici tvrtke *Bauwerk Group Hrvatska d.o.o.* prepoznaju važnost znanja engleskog jezika na radnom mjestu, ali ga na ukupnoj razini ne koriste često. Njihova upotreba engleskog jezika ovisi o radnom mjestu i dužnostima koje obavljaju. Istraživanje je pokazalo da ispitanici nisu svjesni da su upute za korištenje strojeva povezane sa sigurnošću i zaštitom na radu i mogu stvoriti potencijalne probleme ako nisu dobro prevedene. Većina ispitanika spremna je usavršiti svoje znanje engleskog jezika kako bi napredovali ili efikasnije obavljali poslove. Ispitanici su svjesni koliko je znanje engleskog jezika važno na radnom mjestu te da se na njemu mora neprestano raditi jer omogućuje lakše napredovanje u karijeri i lakše obavljanje radnih zadataka te dodaje radnicima vrijednost. Moguće je zaključiti

da radnici shvaćaju važnost engleskog jezika na radnom mjestu, ali da to ovisi o samoj poziciji, vrsti posla i da bez obzira na to što ne koriste engleski trenutačno, na sadašnjem radnom mjestu, rezultati su ipak pokazali da su voljni usavršavati se u tom pogledu što je i važno u današnjem globaliziranom svijetu i ekonomijama.

8. LITERATURA

[1] Mihaljević Djigunović J., Geld R.: *English in Croatia Today; Opportunities for Incidental Vocabulary Acquisition*, SRAZ: Revue publiée par les Sections romane, italienne et anglaise de la Faculté des Lettres de l'Université de Zagreb. Vol. 47-48 No. -, (2002.), 335-352.

[2] Chan, Clarice S. C.: Long-term workplace communication need of business professionals: Stories from Hong Kong senior executives and their implications for ESP and higher education,

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0889490618303016>,

pristupljeno: 3.3.2023.

[3] Lamza-Maronić, M.; Glavaš, J. *Poslovno komuniciranje*. Studio HS Internet. Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2008., ISBN: 978-953-7630-06-5

[4] Fox, R., *Poslovna komunikacija*. Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001., ISBN: 953-169-055-3

[5] Edwards J.: *Language, society, and identity*, Oxford: Basil Blackwell (in association with André Deutsch), 1985. Pp. x + 245.

[6] Vrabac, A.: Zbog čega je važna dobra poslovna komunikacija?“
<http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/pitamo-strucnjake/1402-zbog-cegaje-vazna-dobra-poslovna-komunikacija>, pristupljeno: 12.12.2022.

[7] Šalamun, N.: Kulturološke razlike u poslovnim protokolima

<https://www.mirakul.hr/blog/kulturoloske-razlike-poslovnimprotokolima/?fbclid=IwAR0QCV2GcDmatVPEHQzxirahtdjMtz7npA3eZJGCvg1fiuVdKVRj2y6eo4>, pristupljeno: 12.12.2022.

[8] Giri V. N. Giri: *Culture and Communication Style*, The Review of Communication, Vol. 6, No. 1-2, 2006., 124-130.

- [9] Nešković, D.: Interkulturalni pomoci u multikulturalnom društvu, <http://www.pedagogija.hr/ekvilibrij/pdf/interkulturalni-pomaci-u-multikulturalnomdrustvu.pdf>, pristupljeno: 15.1.2023.
- [10] Vujić, V., Ivaniš, M. i Bojić, B.: *Poslovna etika i multikultura*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, (2016.), 134, ISBN 978-953-7842-32-1
- [11] Kroeber, A. L., Kluckhohn, C.: *Culture: A critical review of concepts and definitions*. Papers. Peabody Museum of Archeology & Ethnology, HarvardUniversity, New York: VintageBooks (1952)
- [12] Matisane, L. et al.: Is It Essential for Occupational Health and Safety Experts to Know the English Language? Results From Several Studies in Latvia, <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.833620/full>, pristupljeno: 11.2.2023.
- [13] U. S. Department of of Health and Human Services, <https://health.gov/healthypeople/priority-areas/social-determinants-health/literature-summaries/language-and-literacy>, pristupljeno: 15.2.2023.
- [14] Haryati, S., et al.: English Needs of Occupational Safety and Health (OSH): The Multinational and National Companies' Voice in Indonesia, <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/1669>, pristupljeno: 22.2.2023.
- [15] Gotal, V.: Nepalci na radu u Hrvatskoj; „Tri godine rada bit će dovoljno za novu kuću, auto i ženidbu, <https://novac.jutarnji.hr/novac/karijere/nepalci-na-radu-u-hrvatskoj-3-godine-rada-bit-ce-dovoljno-za-novu-kucu-auto-i-zenidbu-9478892>, pristupljeno: 25.2.2023.
- [16] Glomo-Narzoles, D. T. et al.: Workplace English Language Needs and their Pedagogical Implications in ESP, <https://archive.aessweb.com/index.php/5019/article/view/526>, pristupljeno: 25.2.2023.

9. PRILOZI

9.1. Popis slika

| | |
|--|----|
| Slika 1. Prijenos poruke | 4 |
| Slika 2. Prvo pitanje upitnika | 27 |
| Slika 3. Drugo pitanje upitnika | 28 |
| Slika 4. Treće pitanje upitnika | 28 |
| Slika 5. Četvrto pitanje upitnika | 28 |
| Slika 6. Peto pitanje upitnika | 29 |
| Slika 7. Šesto pitanje upitnika | 29 |
| Slika 8. Sedmo pitanje upitnika..... | 29 |
| Slika 9. Osmo pitanje upitnika..... | 30 |
| Slika 10. Deveto pitanje upitnika | 30 |
| Slika 11. Deseto pitanje upitnika | 30 |
| Slika 12. Jedanaesto pitanje upitnika | 31 |
| Slika 13. Dvanaesto pitanje upitnika..... | 31 |
| Slika 14. Trinaesto pitanje upitnika | 31 |
| Slika 15. Četrnaesto pitanje upitnika | 31 |
| Slika 16. Petnaesto pitanje upitnika | 32 |
| Slika 17. Šesnaesto pitanje upitnika | 32 |

9.2. Popis grafikona

| | |
|---|----|
| Grafikon 1. Znanje engleskog jezika | 17 |
| Grafikon 2. Potreba engleskog jezika na radnom mjestu | 18 |
| Grafikon 3. Upotreba engleskog jezika na poslu..... | 18 |
| Grafikon 4. Usmena komunikacija na engleskom jeziku..... | 19 |
| Grafikon 5. Pisana komunikacija na engleskom jeziku | 20 |
| Grafikon 6. Problematika neznanja engleskog jezika..... | 20 |
| Grafikon 7. Nedovoljno znanje engleskog jezika | 21 |
| Grafikon 8. Važnost engleskog jezika u smislu sigurnosti i zaštite | 22 |
| Grafikon 9. Upute za korištenje strojeva..... | 22 |

| | |
|--|----|
| Grafikon 10. Usavršavanje znanja engleskog jezika | 23 |
| Grafikon 11. Spolna podjela u tvrtki <i>Bauwerk Group Hrvatska</i> | 23 |
| Grafikon 12. Dobna struktura u tvrtki <i>Bauwerk Group Hrvatska</i> | 24 |
| Grafikon 13. Stručna sprema | 24 |
| Grafikon 14. Obrazovanje | 25 |
| Grafikon 15. Zanimanje | 25 |