

# Interkulturalna komunikacijska kompetencija varaždinskih gimnazijalaca

---

Zrnić, Ilonka

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:729636>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-11**

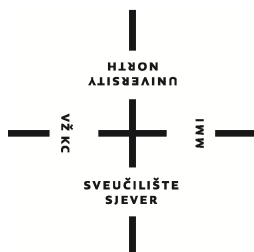


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**  
**Diplomski studij Odnosi s javnostima**



DIPLOMSKI RAD br. 15/OSJ/2015

**INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA**  
**KOMPETENCIJA**  
**VARAŽDINSKIH GIMNAZIJALACA**

Student:  
Ilonka Zrnić, 0062/336D

Mentor:  
Izv. prof.dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić

Sumentor:  
Ana Globočnik Žunac, predavač

Varaždin, svibanj 2015.

## Prijava teme diplomskoga rada

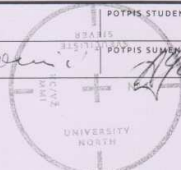
studenata IV. semestra diplomskog studija  
Odnosa s javnostima

BROJ: 15/OSJ/2015

(upisuje studentska referada)

IME I PREZIME STUDENTA	Ilonka Zrnić
MATIČNI BROJ	0062/336D
NASLOV IZABRANE TEME DIPLOMSKOGA RADA	Interkulturalna komunikacijska kompetencija Varaždinskih gimnazijalaca
KOLEGIJ IZ KOJEG JE IZABRANA TEMI DIPLOMSKOGA RADA	Poslovno komuniciranje
MENTOR	izv.prof.dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić
SUMENTOR	Ana Globočnik Žunac, pred.

U VARAŽDINU, DANA	27.02.2015.	POTPIS STUDENTA	Ilonka Zrnić
POTPIS MENTORA	Ljubica Bakić-Tomić	POTPIS SUMENTORA	Ana Globočnik Žunac



## SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
2. KULTURA .....	6
2.1. KULTURNI IDENTITET .....	8
3. MULTIKULTURALIZAM .....	9
4. INTERKULTURALIZAM .....	10
4.1. INTEKULTURALNA KOMUNIKACIJA.....	11
4.2. INTERKULTURALNA OSJETLJIVOST.....	13
4.3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA.....	14
4.4. STEREOTIPI .....	18
4.5. INTERKULTURALNA POSLOVNA KOMUNIKACIJA.....	20
5. METODOLOGIJA I NACRT ISTRAŽIVANJA.....	23
5.1. PREDMET ISTRAŽIVANJA .....	23
5.2. CILJ ISTRAŽIVANJA .....	23
5.3. METODA ISTRAŽIVANJA .....	23
5.4. UZORAK.....	24
5.5. HIPOTEZE.....	24
5.6. VARIJABLE .....	25
5.7. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA.....	25
6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	27
6.1. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ZNANJA .....	29
6.2. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – STAVOVI.....	31
6.3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – VJEŠTINE .....	34
6.4. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA RODNOJ STRUKTURI.....	35
6.5. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA DOBNOJ STRUKTURI.....	38
6.6. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA PERIODU BORAVKA U INOZEMSTVU .....	42
7. INTERPRETACIJA REZULTATA .....	44
8. ZAKLJUČAK .....	47
LITERATURA.....	48
POPIS SLIKA.....	50
POPIS GRAFOVA.....	50
ANKETNI UPITNIK.....	52

## 1. UVOD

Interkulturalni susreti danas su svakodnevica, već u vrtićima djeca se susreću sa vršnjacima iz drugih kultura, tijekom obrazovanja i više kroz različite projekte učeničkih i studentskih razmjena, međunarodna natjecanja, a poslovanje je danas i nezamislivo bez interkulturalnih susreta, multinacionalnih kontakata. Promjene i izazovi globalizacije uključuju nove migracije, veću mobilnost, povećanu interakciju u području poslovanja, a kao odgovor na navedene izazove ističe se potreba za interkulturalnom komunikacijskom kompetencijom.

Međusobni kontakti pripadnika različitih kultura podrazumijevaju nužnost kvalitetnog odnosa koji se temelji na ideji interkulturalizma, a koji podrazumijeva kvalitetan suživot u današnjem multikulturalnom društvu. Komunikacija između različitih kultura je izazov sadašnjice. U današnje vrijeme zbog globalizacije sve se više sudaraju različite kulture, a samim time u komunikaciji različite vrijednosne predodžbe, različiti obrasci ponašanja. Ako se u složeni odnos unutar komunikacijskog toka doda i komponenata interkulturalnosti uspješnost komunikacije nalazi se pred izazovom.

Je li moguće u potpunosti jednako funkcionirati s pripadnicima drugih kultura kao sa pripadnicima iste kulture. Zasižno da komuniciranje na turističkom putovanju ili kratko upoznavanje osoba druge kulture odlično funkcioniraju iz razloga znatiželje, nagona za otkrivanjem, jer drugačije je zanimljivo, privlačno. Sigurno ćemo prihvatiti tradicionalni crni čaj u Turskoj prije ručka, u Koreji početi jesti prije nego najstariji muškarci sjedne za stol, u Americi podijeliti račun, u Francuskoj nikako, no jesmo li spremni prihvatiti dogovoreni brak između 13-godišnjaka kod Roma? Jesmo li spremni na intimni suživot sa osobom čija vjera propovijeda sasvim drugačiji pogled na svijet? Mogu li distancirani, marljivi i organizirani Nijemac i društveni, neorganizirani Talijan biti ravnopravni poslovni partneri i zajedno voditi posao? Dagmar Kumbier, autorica knjige Interkulturalna komunikacija spomenula je u knjizi vlastiti primjer, njoj Njemici isprva je supruga Meksikanac bio spontan, otvoren, zabavan, uvijek pun iznenađenja, ali su ubrzo ti termini dobili drugo značenje - neodgovoran, nepouzdan, nesiguran. Upravo je vrijeme dimenzija koja je

različito shvaćena u njemačkoj i meksičkoj kulturi, dok u njemačkoj kulturi poštivanje vremena predstavlja određenu vrijednost, u latinskoameričkoj izražena je vremenska fleksibilnost, pa je zapravo vrijeme tema koja krije potencijal za kulturne konflikte.

Roman Bijela Masajka iz 2006. godine autorice Corinne Hofmann, istinita je priča mlade Švicarke koja se na turističkom putovanju u Keniju zaljubila u pripadnika plemena Massai. Četiri godine života u neciviliziranom plemenu bile su iznad njezinih tjelesnih i duhovnih granica, kulturološke razlike pokazale su se kao nepremostiv problem. Upravo su različitosti te koje bi nas trebale obogatiti, a ne razdvajati, ali ostaje pitanje jesmo li spremni na to i u kojoj mjeri, postoji li određena granica?

Upravo zbog svih navedenih pitanja i razmišljanja tema interkulturalnosti me vrlo zainteresirala i usmjerila na odabir teme diplomskog rada. Diplomski rad koncipiran je u nekoliko dijelova. Rad sam počela objašnjenjem osnovnih pojmova kao što su kultura, multikulturalnost i interkulturalnost, a u okvirima interkulturalnosti posebno su obrađena i područja interkulturalne komunikacije, interkulturalne osjetljivosti, interkulturalne komunikacijske kompetencije i interkulturalne poslovne komunikacije. Nakon teorijskog dijela obrade teme slijedi metodologija i nacrt istraživanja, a koji obuhvaćaju uz predmet, cilj, metode istraživanja te postavljene hipoteze i pregled dosadašnjih istraživanja na temu interkulturalnosti srednjoškolaca. Slijedi analiza rezultata istraživanja interkulturalne komunikacijske kompetencije Varaždinskih gimnazijalaca, a koja je podijeljena u podkategorije, odnosno analiza znanja, stavova i vještina unutar interkulturalnosti. Nakon toga analizirani su rezultati istraživanja prema postavljenim hipotezama: analiza prema dobnoj strukturi, rodnoj strukturi i periodu boravka u inozemstvu te za kraj interpretacija rezultata i zaključak rada.

## 2. KULTURA

Sve ideje o interkulturalnosti zasnovane su na ideji kulture. Kultura oblikuje način na koji komuniciramo i stupamo u interakcije s pripadnicima vlastite, ali i drugih kultura. Obilježja kulture koja najizravnije utječu na komunikaciju su sljedeća: kultura je naučen, zajednički, prenesen s naraštaja na naraštaj, utemeljen na simbolima, dinamičan i integrirani proces.<sup>1</sup>

Kultura se definira na najrazličitije načine, od antropološkog shvaćanja u kojem je kultura statički, zatvoreni, nepromjenljivi entitet koji u potpunosti određuje neku zajednicu do postmodernih pristupa koji naglašavaju dinamičnost i promjenljivost kultura. Kulture su tradicionalno zamišljene kao sveobuhvatni i duhovni okviri koji svojim pripadnicima uvjetuju pogled na svijet i na druge kulture.<sup>2</sup> Postmoderno shvaćanje kulture ne prihvaća takva gledišta prema kojima su kulture statički, zatvoreni sustavi vezani uz određeni prostor, već se kultura shvaća kao dinamički, otvoreni proces. Definicija kulture koja se odnosi na povezanost kulture i komunikacije je: Kultura je niz umjetnih objektivnih i subjektivnih elemenata koji su u prošlosti povećavali vjerojatnost preživljavanja i doveli do zadovoljstva kod sudionika neke ekološke niše, i tako se proširili među onima koji su mogli međusobno komunicirati jer su imali zajednički jezik i živjeli su u istom prostoru i vremenu.<sup>3</sup> Pritom se kod subjektivnih elemenata podrazumijevaju vrijednosti, stavovi, vjerovanja koji prevladavaju kod ljudi unutar nekog društva.

Kulturu čine apstraktne vrijednosti, uvjerenja i percepcije svijeta koji su temelj ljudskog ponašanja i odražavaju se u ponašanju. Ti su elementi zajednički članovima određene društvene zajednice, a njihovo očitovanje stvara ponašanje koje je razumljivo ostalim članovima toga društva. Članovi neke kulture imaju slične pretpostavke o načinu na koji bi se ljudi trebali ponašati i komunicirati, pa tako i

---

<sup>1</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 35.

<sup>2</sup>Mesić, M. (2006). Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga, str. 233.

<sup>3</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 20.

djeluju na temelju tih pretpostavki. Sklonost prema vrednovanju drugih grupa prema mjerilima, ponašanjima i običajima vlastite grupe je etnocentrizam.

Upravo kultura ima vrlo važnu ulogu u učenju komunikacijskih vještina. Kako se kulture međusobno razlikuju, tako se razlikuje i komunikacija svakog pojedinca. Iako kulturni obrasci počivaju na tradiciji i dogovoru, često se smatra da su određeni obrasci i konvencije određene kulture jedini ispravni ili prirodni, samim time oni druge kulture neispravni, pogrešni, upravo iz razloga što su kulturne navike vrijednosno utemeljene i duboko ukorijenjene. Često na tim temeljima dolazi do osjećaja nadmoći nad drugim kulturama, uzdizanja u odnosu na druge kulture, jer polazimo od pretpostavke da su naši obrasci ponašanja i vrijednosti univerzalni i ispravni. Druge kulture ocjenjujemo sa stajališta vlastitih kulturnih standarda. Ponašanje drugih mjerimo prema svojim vlastitim kulturnim standardima, a to su vrste zapažanja, mišljenja, vrednovanja i djelovanja koje većina članova određene kulture za sebe i druge smatra normalnima, tipičnima i obveznima.<sup>4</sup> Zato je važno „izaći iz okvira svoje kulture“, promisliti i pokušati razumjeti drugu kulturu i sagledati odnos iz drugog pogleda, sa stajališta druge kulture, u prvom redu shvatiti da su različite važnosti vrijednosti u različitim kulturama, za što su potrebne određena znanja, ali i vještine. Već sama svijest o tome je korak do uspješne interkulturalne komunikacije.

Svaka kultura ima svoje posebnosti i specifičnosti koje ju razlikuju od drugih kultura – simboli, rituali, obrasci ponašanja. Pripadnici jedne kulture imaju ista mišljenja i ponašaju se na isti način prema obrascima ponašanja koja proizlaze iz te kulture. Neovisno o svojoj kulturnoj pripadnosti svaki čovjek ima uz potrebu za bliskošću, pripadnošću, sigurnošću i potrebe za samostalnošću, promjenom, razvojem, a na što se nadovezuje uvažavanje vrijednosti drugih kultura i pronalaženja u njima sadržaja kojima se obogaćuje razvoj vlastite kulture.

---

<sup>4</sup>Kumbier, D., Schulz von Thun, F. (2009). Interkulturalna komunikacija: Metode, modeli, primjeri. Zagreb: Erudita d.o.o., str. 137.



Razlike između različitih kultura mogu stvoriti konflikte. Što su kulture različitije to je veća mogućnost interkulturalnih nesporazuma u komunikaciji. Integracija u novo kulturno okruženje traži veliku prilagodbu tom novom okruženju. U kontaktu s ljudima iz strane kulture svaki se pojedinac susreće s njihovim kulturnim posebnostima, pa tako dolazi do susreta različitih vrijednosnih sustava, običaja, obrazaca ponašanja. U tom smislu kulturne razlike dolaze do izražaja, one mogu biti prepreka u komunikaciji, odnosno mogu dovesti do nesporazuma, konflikata, ali u drugom smjeru mogu biti i veliki doprinos razvoju vlastite interkulturalne komunikacije. Za uspješnost interkulturalne komunikacije potrebno je poznavati vlastitu kulturu, ali i kulturu osobe s kojom smo u interakciji.

## **2.1. KULTURNI IDENTITET**

Kultura i kulturni identitet kao osjećaj pripadnosti pojedinca određenoj kulturnoj skupini su ključni pojmovi u interkulturalnoj komunikaciji. Kulturni identitet se određuje kao identifikacija komunikacija zajedničkog sustava verbalnog i neverbalnog ponašanja koje su smislene pojedincima skupine koji imaju osjećaj pripadnosti i koji dijele zajedničke tradicije, naslijeđe, jezik i slične norme prisvojenog ponašanja.<sup>5</sup> Kulturni identitet uključuje više podvrsta identiteta, kao što su rasni, etnički, rodni, nacionalni. Suvremeno društvo obilježava multikulturalnost i u takvom okruženju identitet se uspostavlja i mijenja kroz interakciju s drugima.

Sa procesom globalizacije dolazi do kontakta različitih kultura, načina života, do mješanja kultura, pa se postavlja pitanje može li se sačuvati kulturni identitet u takvim okolnostima. Određena društva vide strah u globalizaciji, jer smatraju da će njihov kulturni identitet biti ugrožen, u novoj kulturi vide prijetnju već utvrđenim vrijednostima dok drugi to vide kao pozitivan razvoj, jer obogaćuje već postojeću kulturu.

---

<sup>5</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 113.

Za učinkovitu interkulturalnu komunikaciju izjavljeni kulturni identitet i komunikacijski stil pojedine osobe trebaju odgovarati identitetu i stilu koje toj osobi pripisuje druga strana.<sup>6</sup> Uspješna interkulturalna komunikacija ostvaruje se kada sudionici pronađu zajedničko u njihovim kulturnim identitetima.

### **3. MULTIKULTURALIZAM**

Više od 7 milijardi ljudi, više od 6000 različitih jezika, više od 4000 religija, više od 200 država, činjenice su koje svjedoče da danas gotovo da nema zajednice ili društva koje nije multikulturalno. Suvremena društva se sve više pod utjecajem različitih promjena pluraliziraju u kulturnom smislu.

Kulturno homogeno društvo omogućuje osjećaj zajednice i solidarnosti, olakšava interpersonalnu komunikaciju, psihološki i politički je ekonomično, te lako mobilizira članstvo i održava jedinstvo. Upravo zbog toga takvo društvo teži zatvaranju, netoleranciji, averziji prema promjenama i razlikama, odnosno ne stvara pogodnu klimu za kulturne inovacije i intelektualne proboje izvan tradicionalnih okvira.<sup>7</sup>

Mnogo je definicija i različitih pristupa pojmu multikulturalizma. U osnovi definiranja multikulturalizma je kulturna raznolikost kao promicanje različitosti kultura na određenom području. Europski istraživači i kulturni praktičari multikulturalizam shvaćaju kao priznavanje činjenice kulturnog (etničkog) pluralizma i prava različitih društvenih grupa na zadržavanje svojih kulturnih specifičnosti. Termin „multikulturalno“ opisuje kulturnu različitost ljudskog društva. On se ne odnosi samo na elemente etničke ili nacionalne kulture nego uključuje

---

<sup>6</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 125.

<sup>7</sup>Mesić, M. (2006). Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga, str. 102.

jezičku, religioznu i socioekonomsku različitost. Multikulturalizam ukazuje na činjenicu da ljudi različitih kultura žive jedni pored drugih.

Multikulturalizam vidi kulturne grupe kao zatvorene cjeline i zastupa mišljenje o mogućnosti mirnog suživota i jednakog tretiranja različitih grupa u jednom društvu.<sup>8</sup> Model multikulturalizma pretpostavlja da se pojedinci i kulturno različite grupe mogu potpuno inkorporirati u društvo, bez gubljenja svoje posebnosti ili mogućnosti za punu participaciju u širem društvu.<sup>9</sup>

Društva su sve više etnički raznovrsnija, samim time i multikulturalnija, više međusobno povezana što je posljedica globalizacije, ali i smjer daljnjeg društvenog razvoja.

#### **4. INTERKULTURALIZAM**

Interkulturalizam se ubraja među najstarije društvene fenomene budući da je komunikacija između osoba različitih religija, rasa, nacionalne i etničke pripadnosti bitno obilježje ljudske povijesti. Koncept interkulturalizma javlja se kao rezultat potrebe uspostavljanja ravnoteže među kulturnim različitostima i temelji se na ideji boljeg i humanijeg društva.

Dok se multikulturalizam razumijeva kao postojanje više kultura na istom prostoru, odnosno označava statičnu i kvantitativnu dimenziju, interkulturalizam označava dinamične i interaktivne veze i odnose među kulturama – više kultura koje se poznaju, uvažavaju, prožimaju i počivaju na uzajamnosti, odnosno naglasak je na interakciji.

Interkulturalizam se odnosi na uspostavljanje i razvijanje odnosa između grupa ljudi koje pripadaju različitim kulturama. Interkulturalizam podrazumijeva da različite

---

<sup>8</sup>Jelinčić, A. D., Gulišija D., Bekić J. (2010). Kultura, turizam, interkulturalizam. Zagreb: Meandarmedia, str. 19.

<sup>9</sup>Mesić, M. (2006). Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga, str 38.

kulture žive u interakciji. Ta interakcija podrazumijeva prisutstvo uzajamne zainteresiranosti, prihvaćanja i poštovanja. Interkulturalizam pretpostavlja multikulturalizam i ukazuje na komunikaciju među kulturama, traži zajedničke crte u različitim kulturama, čime osim mirnog suživota i tolerancije omogućava dijalog i suradnju među kulturama. Iako mu se pripisuju brojna značenja, interkulturalizam se najčešće definira kao aktivno razumijevanje, tolerancija, dijalog prožimanjem vlastitih i drukčijih kulturnih obilježja, mogućnost razvoja kulturnog identiteta i međusobno obogaćivanje pripadnika različitih kultura temeljeno na kulturnim posebitostima. Prema UNESCO-u, interkulturalizam znači znanje i razumijevanje različitih kultura i uspostavljanje pozitivnih odnosa, razmjene i uzajamnog obogaćivanja između različitih komponenti unutar kulture jedne zemlje i između različitih kultura u svijetu, stremi nadilaženju procesa asimilacije tako i pasivne koegzistencije mnoštva kultura kako bi se razvijalo samopoštovanje, poštovanje i razumijevanje kultura.

Interkulturalizam kao suvremeni društveni koncept u današnje vrijeme brojnih društvenih izazova predstavlja značajan čimbenik stvaranja pretpostavki za suživot u smislu političke kulture građana i kvalitete življenja i izgradnju učinkovitih poslovnih odnosa građana postmodernog svijeta.<sup>10</sup>

#### **4.1. INTEKULTURALNA KOMUNIKACIJA**

Kultura i komunikacija su zapravo neodvojive, jer način na koji komuniciramo, verbalna, ali i neverbalna komunikacija pod utjecajem su naše kulture. Značenje riječi, simbolika gesti, upotreba vremena i prostora, pravila međuljudskih odnosa, ali i mnogi drugi aspekti komunikacije definirani su kulturom.<sup>11</sup> Komunikacijski proces vrlo je složen proces, a kad se u taj kompleksni odnos dodaju i različiti jezici, vrijednosti, običaji dolazi do interkulturalne komunikacije koja u tom smislu

---

<sup>10</sup>Bedeković, V. (2010). Interkulturalni aspekti menadžmenta. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, str. 91.

<sup>11</sup>Bovee, Courtland L. (2012). Suvremena poslovna komunikacija. Zagreb: Mate d.o.o., str. 64.

uključuje i nove izazove, odnosno nova znanja, vještine i stavove potrebne za uspješnost komunikacije.

Interkulturalnost je dinamička kategorija koja podrazumijeva prije svega odnos, a u središtu tog odnosa je komunikacija. Interkulturalna komunikacija odnosi se na komuniciranje pripadnika različitih kultura, komunikaciju kao interakciju kulturnih vrijednosti proizašla iz potrebe za povezivanjem i interakcijom s drugim osobama iz različitih kultura.

Interkulturalna komunikacija je proces slanja i primanja poruka između ljudi koji zbog svojih kulturnih tradicija mogu različito interpretirati verbalne i neverbalne signale.<sup>12</sup> Nazivajući neku komunikaciju interkulturalnom, tematizira se utjecaj kulture na interakciju između pripadnika različitih kultura. Istodobno se izražava potreba upuštanja u nešto nepoznato i teško shvatljivo „naime u drugu kulturu.“<sup>13</sup> Interkulturalna komunikacija uključuje interakciju ljudi čije su kulturne percepcije i simbolički sustavi dovoljno različiti da mijenjaju komunikacijski čin.<sup>14</sup>

Percepcija, verbalna i neverbalna komunikacija temeljni su aspekti interkulturalne komunikacije. Percepcija u smislu složenog procesa koji omogućava izbor onih podražaja koji djeluju na ljudska osjetila i njihovo vrednovanje, pri čemu veliku ulogu imaju vjerovanja, pogled na svijet i društvena organizacija.<sup>15</sup> Osnovno sredstvo verbalne komunikacije je jezik koji osim komunikacijske funkcije definira, izražava i prenosi kulturu, jer je zapravo dio etničke, kulturne ili neke druge grupne pripadnosti. Neverbalnom komunikacijom prenose se stavovi i emocionalni odnosi, a izrazito je važan segment interkulturalne komunikacije, jer se upravo neverbalnom komunikacijom prenosi većina informacija.

---

<sup>12</sup>Bovee, Courtland L. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: Mate d.o.o., str. 63.

<sup>13</sup>Kumbier, D., Schulz von Thun, F. (2009). *Interkulturalna komunikacija: Metode, modeli, primjeri*. Zagreb: Erudita d.o.o., str. 314.

<sup>14</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDaniel Edwin R. (2013). *Komunikacija između kultura*. Naklada Slap, str. 9.

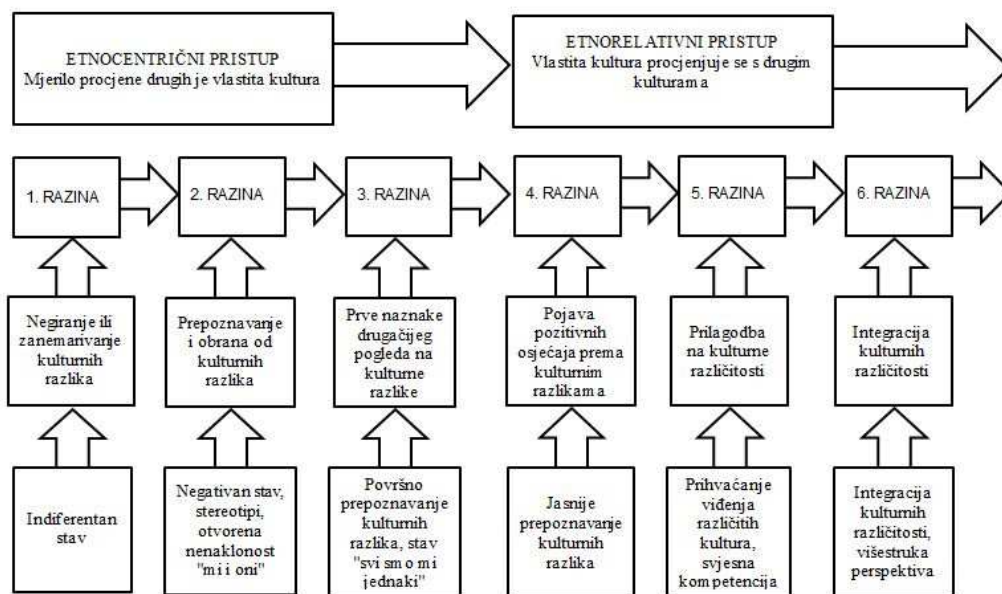
<sup>15</sup>Bedeković, V. (2010). *Interkulturalni aspekti menadžmenta*. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, str. 134

Interkulturalna komunikacija važna je zbog povezivanja i otvorenosti društva, poticanja demokracije, jačanja uloge civilnog društva, promicanja temeljnih ljudskih prava.

#### **4.2. INTERKULTURALNA OSJETLJIVOST**

Temelj za uspješnu interkulturalnu komunikaciju je između ostalog i interkulturalna osjetljivost kao sposobnost razumijevanja i prihvaćanja kulturalnih razlika. Interkulturalna osjetljivost je osjetljivost na druge u smislu da usmjerava ponašanje prema odgovornom suživotu i aktivnoj suradnji u kulturno pluralnoj sredini. Interkulturalna osjetljivost sposobnost je uočavanja i prepoznavanja postojanja različitih pogleda na svijet koji nam omogućuju prihvaćanje i priznavanje ne samo vlastitih kulturnih vrijednosti već i vrijednosti kulturno drugačijih osoba.

Tvorac Razvojnog modela interkulturalne osjetljivosti je Milton Bennett. Bennettov model sastoji se od etnocentričnog i etnorelativnog pristupa kao dva temeljna pogleda na svijet, pri čemu je kod etnocentričnog pogleda mjerilo procjene drugih kultura vlastita kultura, a kod etnorelativnog se vlastita kultura uspoređuje s drugim kulturama. Prema Bennettu, postoji šest razina tog modela koji se temelje na određenom kontinuumu u kojem svaka sljedeća razina vodi prema većoj osjetljivosti prema kulturnoj različitosti. Što je iskustvo s kulturno drugačijima složenije i učestalije, to je kompetencija u interkulturalnim odnosima veća, a napredovanje u pojedinim razinama je povezano sa određenim sposobnostima i zrelošću pojedinca.



Slika 1. Bennettov razvojni model interkulturalne osjetljivosti<sup>16</sup>

#### 4.3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA

Globalne i društvene promjene danas zahtijevaju od svakog pojedinac razvoj novih znanja, stavova i vještina, odnosno razvoj novih interkulturalnih kompetencija kao bitnog preduvjeta za uspješnu komunikaciju u interkulturalnim situacijama. Kompetencija može značiti sposobnost, vještinu, stručnost, osposobljenost, talent, iskustvo, znanje, a interkulturalna komunikacijska kompetencija zapravo je ponašanje koje je prikladno i učinkovito na određenom mjestu, a sadrži kombinaciju različitih sposobnosti kojima pojedinac može funkcionirati u okolini drugih kultura koje su drugačije od njegove kulture. Interkulturalna komunikacijska kompetencija je sveobuhvatna unutrašnja sposobnost pojedinca da upravlja ključnim izazovnim obilježjima interkulturalne komunikacije,

<sup>16</sup>Bedeković, V. (2010). Interkulturalni aspekti menadžmenta. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, str. 139.

kao što su kulturne razlike i nepoznanice, stavovi koji postoje između određenih skupina i iskustvo stresa koji prati takvu situaciju.<sup>17</sup>

Prema Bennettu interkulturalna komunikacijska kompetencija je skup kognitivnih, afektivnih i bihevioralnih vještina i obilježja koja čine učinkovitu i primjerenu komunikaciju u različitim kulturnim kontekstima.

Spomenute kognitivne vještine i obilježja uključuju:

- kulturnu samosvijest
- poznavanje opće kulture
- poznavanje različitih kultura
- analizu interakcije.

Afektivne vještine i obilježja uključuju:

- znatiželju
- kognitivnu fleksibilnost
- motivaciju
- otvorenost

Bihevioralne vještine i obilježja uključuju:

- komunikativnost
- sposobnost slušanja i rješavanja problema
- suosjećanje
- sposobnost prikupljanja informacija

Interkulturalna komunikacijska kompetencija je sposobnost uspješnog komuniciranja među pripadnicima različitih kultura, a zahtijeva određena znanja, vještine i stavove. Ona podrazumijeva sposobnost uspješnog uspostavljanja odnosa između vlastite i strane kulture, kulturalnu osjetljivost, te sposobnost identificiranja i korištenja različitih strategija za uspostavljanje kontakata s osobama iz drugih kultura. Potrebna

---

<sup>17</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 324.



znanja odnose se na poznavanje društva i njegove kulture, jezika, tradicije, običaja i vrijednosti, poznavanje socijalnih grupa, te općih procesa socijalnih i individualnih interakcija kako u vlastitoj tako i u drugoj kulturi. Vještine podrazumijevaju vještine interpretacije značenja neke ideje, načela, podataka, teksta, vizualnog predloška ili događaja druge kulture te njihovo uspoređivanje s vlastitom kulturom, vještine povezivanja, otkrivanja i interakcije, odnosno sposobnost usvajanja novih znanja o drugim kulturama i učinkoviti djelovanje unutar njih, kao i kritičku svijest o kulturalnim razlikama. Stavovi podrazumijevaju otvorenost, radoznalost i spremnost za prihvaćanje drugih kultura i svoje vlastite bez predrasuda.

Ljudi iz različitih kultura i pripadnosti nikad prije nisu tako lako upoznavali i stvarali međusobnu interakciju kao što to danas čine. Naglašavaju da poznavanje interkulturalne komunikacije može pomoći premostiti kulturalne razlike, ublažiti probleme i pomoći u postizanju skladnijih odnosa.<sup>18</sup>

Sve intenzivnija međusobna povezanost i komunikacija među građanima različitih država, nacija i kultura uklanjaju mnoge intelektualne, ali i fizičke granice. Razina interkulturalne komunikacijske kompetencije povezana je sa stupnjem razvoja društva, odnosno pojedinca. Pritom interkulturalna komunikacijska kompetencija znači prerastanje etnocentrizma te prepoznavanje drugih kultura. Osnovni je cilj interkulturalizma u obrazovanju mladu generaciju učiniti svjesnom svoga kulturnog identiteta, ali i tolerantnom prema različitostima. Stoga se njime nastoji razviti osjećaj pripadnosti svojoj zajednici, ali i tolerantnije oblike ponašanja u svakodnevnom životu. Interkulturalna komunikacijska kompetencija znači kvalitativnu i uspješnu komunikaciju, koja se odvija između dvije ili više osoba iz različitih kultura. Tako neke osobe imaju visok stupanj interkulturalne kompetencije, odnosno sposobni su uspješno komunicirati s osobama iz drugih kultura, dok se osobe s niskim stupnjem interkulturalne kompetencije uvijek ponašaju na isti način, pa čak i kad komuniciraju s osobama iz drugih kultura.

---

<sup>18</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDaniel Edwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 8.

Interkulturalna komunikacijska kompetencija postaje sve važnija za komunikaciju bez smetnji i usmjerenu prema cilju. Potrebno je poznavati temeljne vrijednosti, obrasce ponašanja i običaje zemalja, jer znanje o drugim kulturama zapravo je korisno i potrebno prilikom kontakta, važno je shvatiti kulturalne razlike, upoznati gledišta i kulturalno uvjetovane različitosti. Uspješna interkulturalna komunikacija podrazumijeva visok stupanj interkulturalnih kompetencija, odnosno toleriranje različitosti, poštivanje drugih, kritičko promišljanje, interakciju s drugačijima.

#### 4.4. STEREOTIPI

Najčešće prepreke uspješnoj interkulturalnoj komunikaciji su predrasude i stereotipi. Kad generaliziramo o skupini ljudi, kao što to činimo opisujući neku kulturu, suočavamo se s pitanjem stereotipa.<sup>19</sup> Iskrivljena stajališta prema drugim kulturama mogu biti rezultat stvaranja stereotipa, dodjeljivanje čitavog niza generaliziranih osobina pojedincima na temelju njihove pripadnosti određenoj kulturnoj ili društvenoj skupini.<sup>20</sup>

Stereotipi se odnose na uvriježene načine razmišljanja o određenim pojavama ili ljudima. Stereotip je pozitivna ili negativna procjena članova grupe ili njihovih uočenih obilježja. Kulturalni stereotipi su standardizirane slike koje sadrže posebno značenje zajedničko članovima neke određene grupe ljudi. Stereotipi postaju kontraproduktivni kada ljude smještamo u pogrešne skupine, kad netočno opisujemo pravila neke skupine, kad neispravno procjenjujemo skupinu ili kategoriju, kad pomiješamo stereotip s opisom određenog pojedinca te kad propustimo izmijeniti stereotip na temelju svojih stvarnih zapažanja i iskustava.<sup>21</sup>

Svaki čovjek osim svog osobnog identiteta ima i socijalni identitet koji je najviše obilježen kulturom koja podrazumijeva pripadnost i ponašanje čega najčešće čovjek nije ni svjestan ili svoj kulturni svijet vidi pozitivno zbog subjektivnog gledanja na svoj kulturni svijet. Svatko tko susreće pripadnike druge kulture, više je ili manje ispunjen stereotipima, bilo onim pozitivnima ili negativnima. Stereotipi upravljaju našim ponašanjem prema pojedinoj skupini ljudi.

Istraživanja interkulturalnosti u obrazovanju pokazala su da se kroz obrazovni sustav podučava osobinama i ponašanjima pojedine kulture, što izaziva tendenciju stvaranja stereotipa, odnosno učenici, stječući sociokulturalna znanja mogu razviti

---

<sup>19</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 32.

<sup>20</sup>Bovee, Courtland L. (2012). Suвременa poslovna komunikacija. Zagreb: Mate d.o.o., str.66.

<sup>21</sup>Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap, str. 331.

pojednostavljene i stereotipne poglede na ciljnu kulturu. Isto tako, nesudjelovanje u interkulturalnoj komunikaciji može dovesti do lakšeg stvaranja stereotipnih percepcija prema drugima i poticanja netolerancije i diskriminacije. Naglasak u području interkulturalnosti u obrazovanju bi zapravo trebao biti na pružanju znanja koje osnažuje vrijednosti učenika da poštuju druge kulture i pripadnike tih kultura.

Određena istraživanja su pokazala da osobe koje imaju pozitivne kontakte s drugim kulturama imaju i manje negativnih stereotipa, a stereotipi se mogu promijeniti povećanom interakcijom pripadnika različitih kultura. Stečene interkulturalne kompetencije pružaju mogućnost ostvarivanja uspješnije komunikacije, empatije te smanjenje predrasuda, stereotipa i diskriminacije.

#### **4.5. INTERKULTURALNA POSLOVNA KOMUNIKACIJA**

Današnje poslovanje obilježeno je globalnom ekonomijom i proteže se preko granica u kojima živimo, a poslovni ljudi komuniciraju s pripadnicima najrazličitijih kultura. Sve je više organizacija koje posluju u globalnim razmjerima, tržišta se otvaraju prema cijelom svijetu, a razvoj organizacija usmjeren je na rast izvan granica svojih zemlja. Samim time dolazi do komunikacije više kultura u poslovnom okruženju i unutar iste organizacije i sa pripadnicima drugih kultura u drugim organizacijama. Npr. kompanija IBM ima više od 350000 zaposlenika koji govore više od 165 različitih jezika i prodaje kupcima u 175 zemalja svijeta. Interakcija, međuovisnost i potreba suradnje između različitih kultura vrlo su važne zbog ostvarivanja uspješnih poslovnih odnosa i postizanja konkurentnosti na globalnom tržištu.

Komunikacija je jedan od najosnovnijih elemenata poslovanja, a učinkovita komunikacija, odnosno sposobnost komuniciranja kao vještina je ključ uspjeha svake organizacije. U tom smislu u prvom planu su međusobni odnosi i interakcije pripadnika različitih kultura prilikom uspostavljanja komunikacije usmjerene prema učinkovitoj suradnji i postizanju poslovnog uspjeha na međunarodnom globalnom tržištu.

Različitost ljudi i kultura iz kojih dolaze oblikuje način njihova razmišljanja, rada i ponašanja, a način ponašanja i interakcija s drugima može imati utjecaj na poslovni uspjeh ili neuspjeh.

Ljudi iz različitih kultura različito kodiraju i dekodiraju poruke što povećava mogućnost prepreka u komunikaciji. Raznolikost stvara izazove za poslovnu komunikaciju. Široki raspon obrazovanja, vještina, iskustava, pogleda na svijet i stavova prema poslu utječe na komunikaciju u poslovnom okruženju.

Razlike između ljudi ne bi trebalo shvatiti kao prepreke i nedostatak u poslovnom svijetu, već kao prilike i izazov na temelju kojih se može učiti i razvijati. U uspješnim multinacionalnim i multikulturalnim kompanijama raznolikost zaposlenika u smislu rasnog, etničkog i nacionalnog podrijetla i drugih kulturnih

obilježja je temeljni aspekt poslovne strategije, prednost u smislu šireg spektra stajališta i ideja, inovativnosti, vještina, tradicija, obrazovanja, iskustava.

Porastom broja multinacionalnih organizacija vještine interkulturalne kompetencije postaju preduvjet uspješnog poslovanja. Učinkovito ostvarivanje komunikacije i poslovnih kontakata između pripadnika različitih kultura može se pronaći u okvirima interkulturalizma kao koncepta koji podrazumijeva odnos komunikacije i interakcije među kulturama koje svjesne svojih različitosti, ali i zajedničkih vrijednosti stvaraju priliku za kreativni dijalog, zajedničko obogaćivanje i autentičnu suradnju u uvjetima globalnog poslovanja.<sup>22</sup>

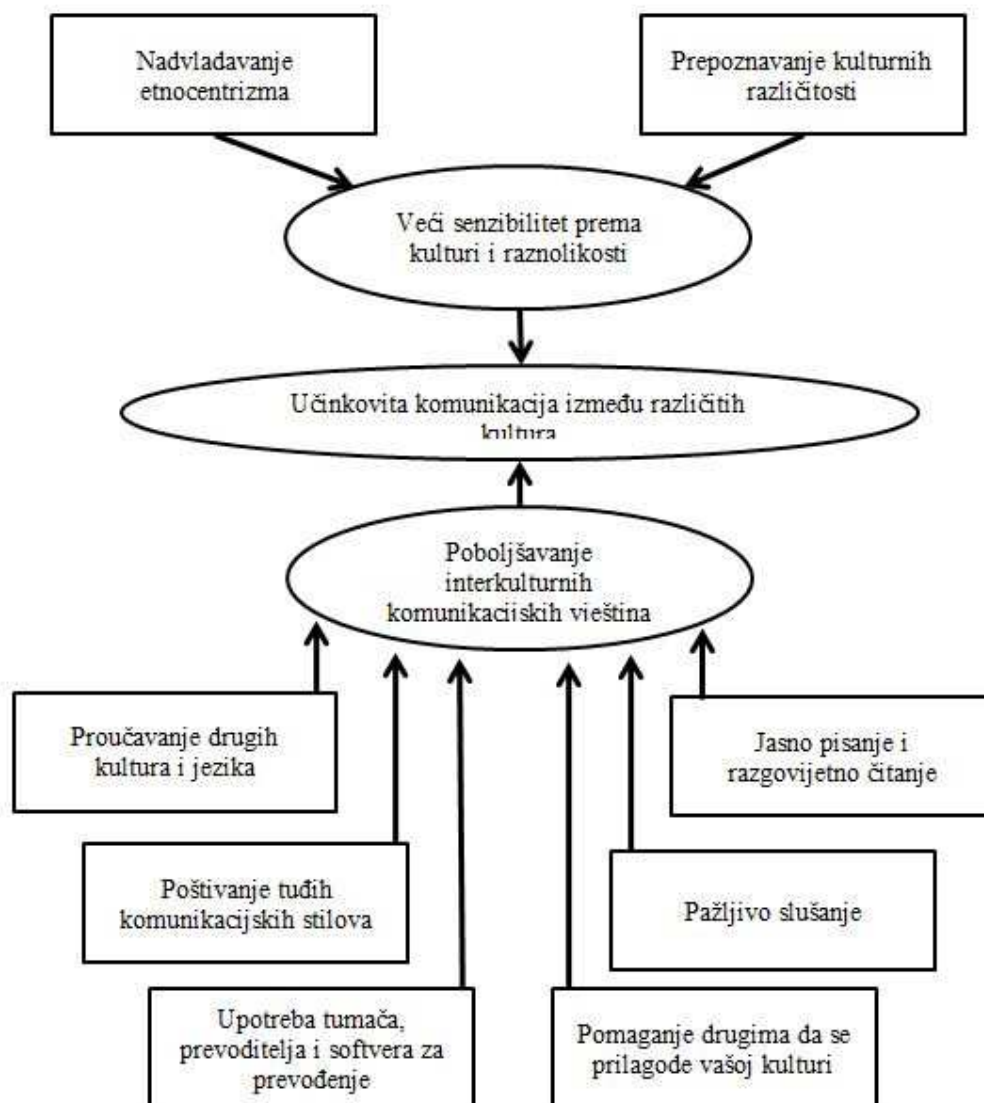
Za učinkovito interkulturalno poslovno komuniciranje potrebno je prepoznavanje i uvažavanje odnosno prihvaćanje kulturnih specifičnosti različitih kultura. Poslovna komunikacija treba se prilagoditi obilježjima druge kulture. Kultura određuje pravila poslovne komunikacije u smislu tko s kim komunicira i na koji način, način na koji ljudi pokazuju poštovanje i odnose se prema titulama, način na koji se ljudi pozdravljaju i slično. Komunikacija se odvija unutar kulturnog konteksta, obrasca fizičkih znakova, poticaja iz okoline i implicitnog razumijevanja, koji prenosi značenja između dva člana iste kulture.<sup>23</sup> Upravo kulturni kontekst utječe na poslovanje. U visokokontekstulanim kulturama kao što su japanska ili kineska osnovna uloga komunikacije je izgradnja odnosa, a ne razmjena informacija, naglasak je na neverbalnoj komunikaciji dok je u niskokontekstualnim kulturama kao što su švicarska, njemačka, skandinavska, američka, naglasak na razmjeni informacija i verbalnoj komunikaciji. Kulturalne dimenzije utječu i na interkulturalne odnose u poslovnim kontaktima među pripadnicima različitih kultura, a uspješna interkulturalna poslovna suradnja pretpostavlja zajednički pristup učinkovitoj poslovnoj komunikaciji tijekom koje će do izražaja doći posebnosti svake kulture.

---

<sup>22</sup>Bedeković, V. (2010). Interkulturalni aspekti menadžmenta. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, str. 107.

<sup>23</sup>Bovee, Courtland L. (2012). Suвременa poslovna komunikacija. Zagreb: Mate d.o.o., str. 67.

Uspješna poslovna komunikacija među kulturama zahtijeva brojne vještine – znanje o drugim kulturama, znanje stranih jezika, uvažavanje tuđih komunikacijskih stilova, stilova u pisanoj komunikaciji, pažljivo slušanje, pomaganje drugima da se prilagode našoj kulturi i prepoznavanje situacija u kojima su potrebni prevoditelji i tumači.<sup>24</sup>



Slika 2. Elementi uspješne poslovne komunikacije<sup>25</sup>

<sup>24</sup>Bovee, Courtland L. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: Mate d.o.o., str. 75.

<sup>25</sup>Bovee, Courtland L. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: Mate d.o.o., str. 74.

## **5. METODOLOGIJA I NACRT ISTRAŽIVANJA**

### **5.1. PREDMET ISTRAŽIVANJA**

Predmet istraživanja je interkulturalna komunikacijska kompetencija Varaždinskih gimnazijalaca, budućih nositelja razvoja interkulturalnih odnosa.

U radu su prikazane osnovne značajke interkulturalne komunikacije, kompetencije koje podrazumijeva interkulturalna komunikacija, povezanost interkulturalnosti sa kulturom i multikulturalnošću, problemi i izazovi komunikacije globalnog doba te prijedlozi i rješenja za uspješnu interkulturalnu komunikaciju.

### **5.2. CILJ ISTRAŽIVANJA**

Cilj ovog istraživanja je saznati koliko je interkulturalna komunikacijska kompetencija razvijena kod Varaždinskih gimnazijalaca.

Cilj je istražiti znanja (znanja i korištenja stranim jezicima, poznavanja značajka vlastite i drugih kultura), stavove (interes za druge kulture, otvorenost prema drugim kulturama, spremnost na interkulturalnost i mobilnost, prihvaćanje drugih kultura, predrasude) i vještine (potrebne za funkcioniranje u drugim kulturama, npr. vještine interpretacije i povezivanja, interakcije, uspostavljanje kontakata i spremnost na interakciju s pripadnicima drugih kultura) interkulturalne komunikacije.

### **5.3. METODA ISTRAŽIVANJA**

Istraživanje je biti provedeno u periodu od 2.-6.3.2015. Prilikom istraživanja korišteno je kvantitativno istraživanje prikupljanja primarnih podataka putem ankete koja je provedena u Drugoj gimnaziji Varaždin osobnim uručivanjem anketnog upitnika učenicima. Anketni upitnik sastoji se od 23 pitanja putem kojeg su ispitani određeni elementi interkulturalne komunikacijske kompetencije. Pitanja su zatvorenog tipa i otvorenog tipa. Podaci će biti prikazani opisno i u grafičkom obliku.



Istraživanje je provedeno u Drugoj gimnaziji Varaždin u suradnji sa Ivanom Žnidarić-Kajić, profesoricom sociologije i francuskog jezika, licenciranim turističkim vodičem koja ujedno i sudjeluje u provedbi nekoliko europskih projekata u okviru kojih učenike upoznaje i sa tematikom interkulturalnosti. Sa rezultatima istraživanja bit će upoznata, a nadam se da će rezultati istraživanja poslužiti njoj, kao i njezinim kolegama koji predaju sociologiju, strane jezike i sudjeluju u raznim projektima kao smjernica za planiranje, kreiranje i realizaciju daljnjih aktivnosti na području interkulturalne komunikacijske kompetencije učenika.

#### **5.4. UZORAK**

Na području grada Varaždina djeluju četiri gimnazije: Prva gimnazija Varaždin, Druga gimnazija Varaždin, Prva privatna gimnazija s pravom javnosti Varaždin i Privatna varaždinska gimnazija s pravom javnosti. Od navedene četiri gimnazije na području grada Varaždina istraživanje je biti provedeno u Drugoj gimnaziji Varaždin. Ispitanici su učenici prvih, drugih, trećih i četvrtih razreda, a dobiven je uzorak od 138 ispitanika.

#### **5.5. HIPOTEZE**

Kontakt s drugim jezicima i kulturama pruža izvrsnu priliku za poticanje razvoja interkulturalne komunikacijske kompetencije. Međutim, kolika je razina spomenute kompetencije kod budućih akademskih građana, koji su ujedno i dio „globalnog sela“, te kolika je njihova spremnost interakcije sa drugim različitim kulturama, uslijed niza čimbenika koji utječu na navedeno, istraženo je kroz hipoteze u ovom radu.

**H 1** - Stariji učenici koji su bliže akademskom obrazovanju su interkulturalno kompetentniji od mlađih učenika zbog većeg opsega znanja i zrelosti (razvojni čimbenici).

**H2** - Učenice su interkulturalno kompetentnije od učenika zbog veće razine komunikativnosti uopće kod osoba ženskog spola.

**H 3** - Učenici koji su više putovali u inozemstvo i imali kontakt s osobama drugih kultura interkulturalno su kompetentniji od učenika koji nisu ili su manje putovali u inozemstvo.

**H 4** – Kod učenika postoje stereotipi i predrasude.

## **5.6. VARIJABLE**

*Nezavisne varijable:*

Dob

Spol

Poznavanje stranih jezika

Učestalost putovanja u inozemstvo

*Zavisne varijable:*

Razina interkulturalne komunikacijske kompetencije

Otvorenost i želja komuniciranja sa strancima

## **5.7. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA**

Tematika interkulturalne komunikacije, multikulturalizma i kulturalnog pluralizma u Hrvatskoj je relativno mlada, odnosno tek u posljednjih dvadesetak godine različiti autori bavili su se tom tematikom. Objavljeni radovi i istraživanja interkulturalizma zapravo se u najvećoj mjeri odnose na područje obrazovanja za interkulturalizam budući da u multikulturalnom okruženju, zasnovanom na idejama pluralizma i interkulturalizma, važnu ulogu ima upravo odgojno – obrazovni sustav.

Interkulturalnost se ne razvija intuitivno, već se uči, upravo zbog toga u većini literature interkulturalna komunikacija povezana je sa sustavom odgoja i

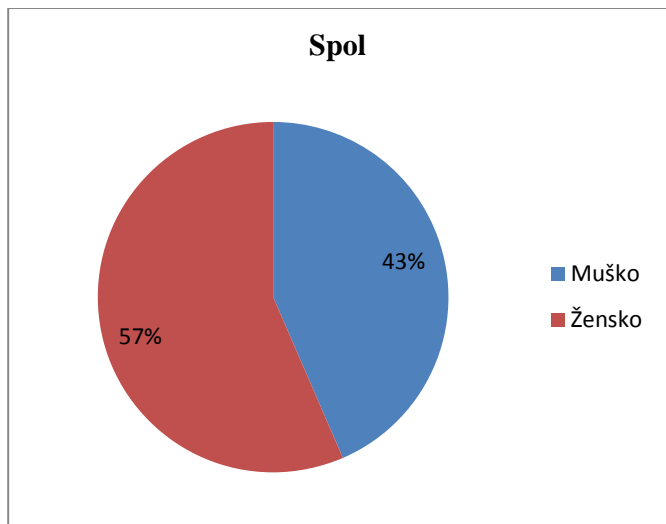
obrazovanja, odnosno interkulturalnim obrazovanjem unutar kojeg su upravo obrazovne ustanove vrlo važni čimbenici razvoja interkulturalnih kompetencija pojedinaca. Istraživanja provedena u okviru interkulturalne komunikacijske kompetencije također se odnose na dimenziju interkulturalnosti u obrazovnom programu, odnosno sadržajni koncept nastave i učenja i interkulturalne kompetencije nastavnika te interkulturalne izazove koji stoje pred nastavnicima.

Rezultati dosadašnjih istraživanja pokazuju prisutnost interkulturalnih sadržaja u nastavi, ali veliki nedostatak nastavnih metoda i strategija, učinkovitih tehnika i metoda rada te upućuju na nove zahtjeve na koje obrazovanje mora odgovoriti u obliku osposobljenosti u interakcijama s različitim kulturama, pružanju mogućnosti stjecanja i razvoja interkulturalnih kompetencija. Istraživanja interkulturalnih kompetencija učenika pokazuju da učenici interkulturalnim obrazovanjem usvajaju znanja, ali ne i potrebne vještine i stavove koji su dio interkulturalne kompetencije, zatim imaju pozitivne stavove prema različitim etničkim i nacionalnim skupinama, ali i postojanje socijalnih odnosa od određenih nacionalnosti, kao i postojanje određenih stereotipa, i pozitivnih i negativnih.

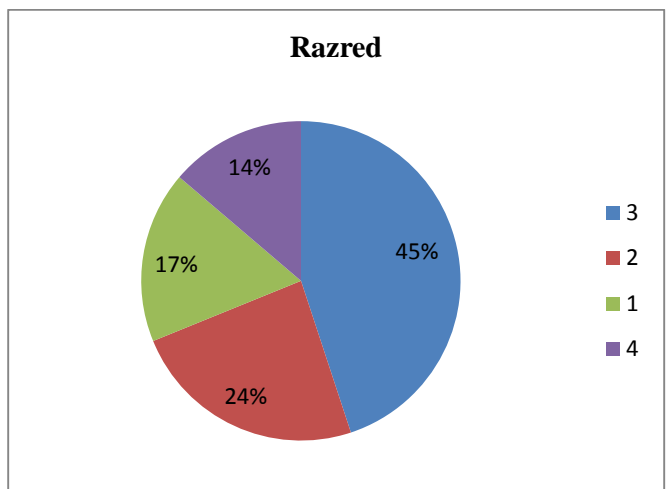
Promicanje interkulturalizma ne ogleda se samo u važnosti unošenja interkulturalnih sadržaja i vrijednosti u odgoj i obrazovanje već i u osvješćivanju svakog pojedinca o vlastitim interkulturalnim komunikacijskim kompetencijama. U tom smislu predmet ovog rada je interkulturalna komunikacijska kompetencija Varaždinskih gimnazijalaca, novih generacija akademskih građana.

## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno na uzorku od 138 ispitanika od kojih je bilo 57% ispitanika ženskog spola i 43% ispitanika muškog spola, 17% ispitanika iz prvih razreda, 24% ispitanika iz drugih razreda, 45% ispitanika iz trećih razreda i 24% ispitanika iz četvrtih razreda Druge gimnazije Varaždin.



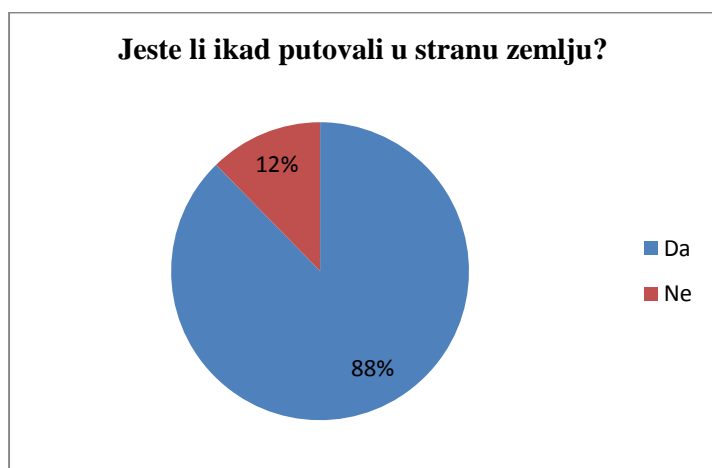
Graf 1. Rodna struktura ispitanika



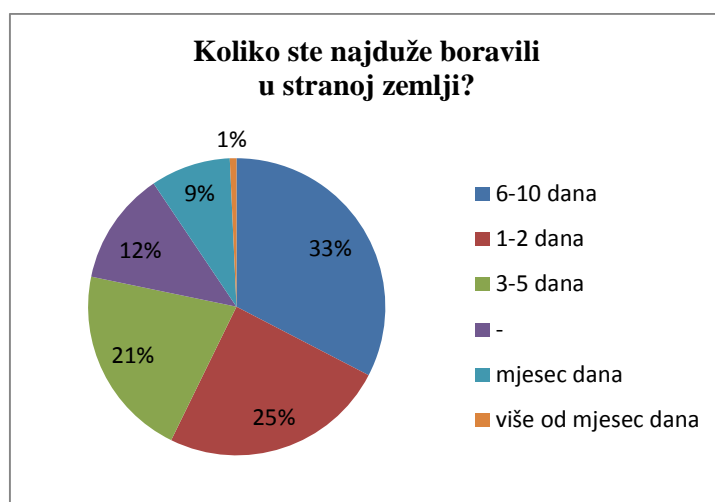
Graf 2. Dobna struktura ispitanika

Većina ispitanika, odnosno njih 88% putovali su u neke od stranih zemalja, gotovo svi u Sloveniju, BiH, Austriju, Mađarsku, Italiju, veliki broj i u Njemačku, zatim slijede Češka, Slovačka i Francuska, a samo četvero ispitanika putovali su izvan Europe, jedan u Australiju, jedan u SAD, jedan na Kubu i jedan u Japan.

Najveći broj ispitanika, 33% boravio je u inozemstvu u periodu 6-10 dana, 25% ispitanika boravili su inozemstvu samo 1-2 dana, a 9% njih mjesec dana, od čega je 75% ispitanika tom prilikom i komuniciralo s pripadnicima drugih kultura.



Graf 3. Analiza odlazaka u inozemstvo



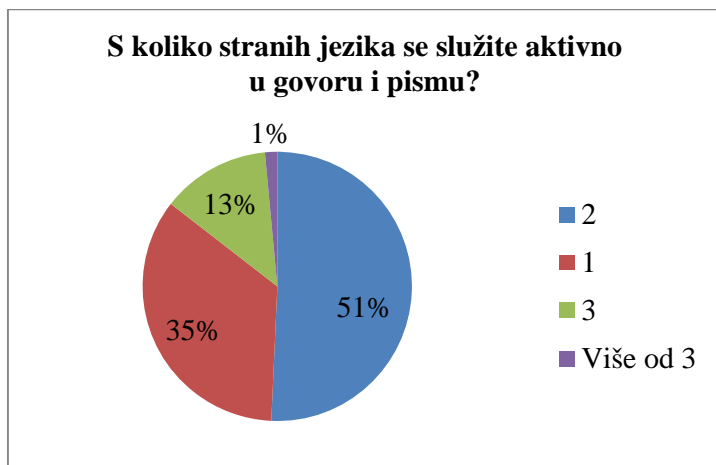
Graf 4. Dužina boravka u stranoj zemlji



Graf 5. Komuniciranje s pripadnicima drugih kultura

## 6.1. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ZNANJA

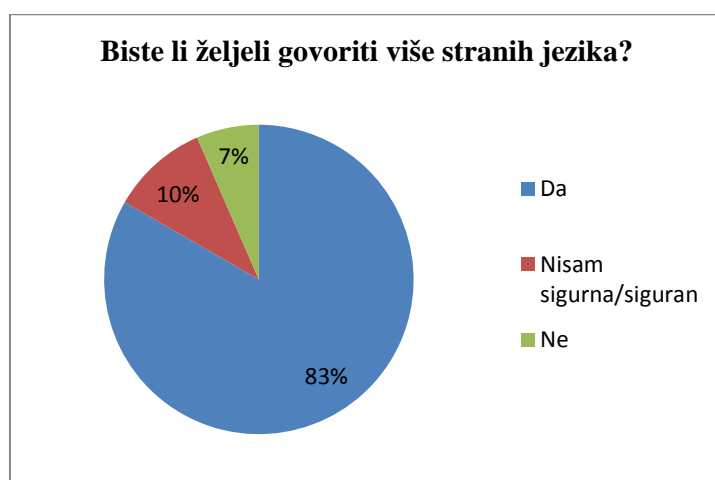
Gimnazijsko obrazovanje podrazumijeva dva obavezna strana jezika, pa se tako i polovica ispitanika aktivno služi sa 2 strana jezika, iako 35% ispitanika govori samo jedan strani jezik, a 13% čak tri strana jezika. Osim aktivnog služenja stranim jezicima, ispitanici se i pasivno služe stranim jezicima, 41% sa dva, 30% sa jednim, 25% sa tri. Učenici prepoznaju važnost znanja stranih jezika, pa bi tako velika većina ispitanika željela govoriti više stranih jezika.



Graf 6. Aktivno služenje stranim jezicima

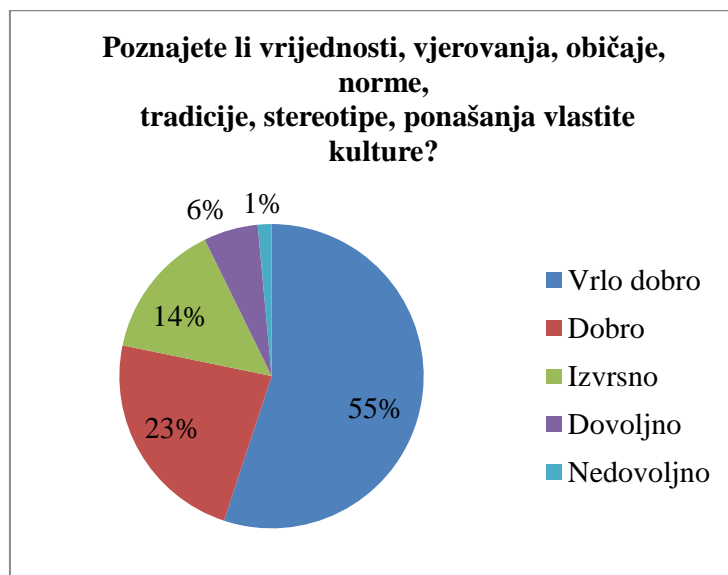


Graf 7. Pasivno služenje stranim jezicima



Graf 8. Želja za poznavanjem više jezika

Gimnazijalci smatraju da poznaju vlastitu kulturu, odnosno vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe i ponašanja vlastite kulture, više od polovice ispitanika vrlo dobro, 23% dobro, a njih 14% izvrsno. Za razliku od poznavanja vlastite kulture većina ispitanika smatra da ne poznaju ili nedovoljno poznaju vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe, ponašanja drugih kultura, a od kultura koje poznaju u pitanju otvorenog tipa navodili su u većini američku, englesku i francusku kulturu.



Graf 9. Poznavanje vlastite kulture

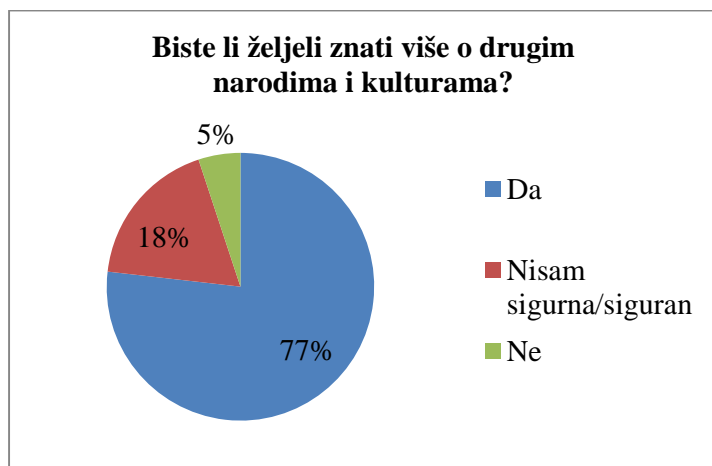
## 6.2. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – STAVOVI

Većina ispitanika zainteresirani su za upoznavanje drugih kultura, njih 77% željelo bi znati i više o drugim kulturama. Na pitanje bi li otišli u stranu zemlju na školovanje, 93% učenika odgovorilo je potvrdno, od čega 39% na period od mjesec dana, 36% na period bez vremenskog ograničenja, a 18% na period 6 mjeseci do godine dana. Na pitanje otvorenog tipa zašto bi ili ne bi otišli na školovanje u stranu zemlju, ispitanici su odgovarali da bi otišli zbog upoznavanja novih ljudi, kultura i jezika, zbog boljih uvjeta školovanja i većih mogućnosti prilikom zaposlenja i postizanja uspjeha nego u Hrvatskoj.

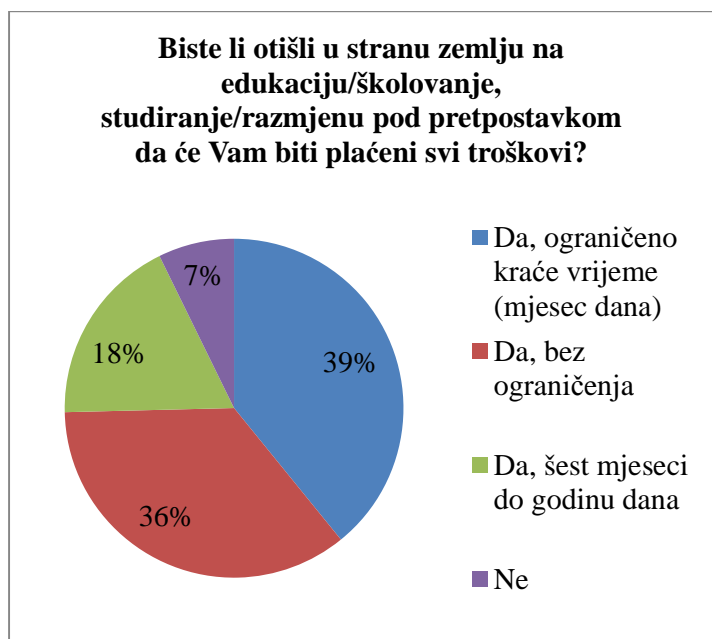
U anketnom upitniku postavljena su i pitanja otvorenog tipa u kojim zemljama bi željeli studirati, a u kojima ne bi željeli. Ispitanici bi željeli studirati u razvijenim zemljama, većinom SAD, Kanada, Velika Britanija, Danska, Norveška, Švedska, Francuska i zemlje Beneluxa. A ne bi željeli studirati u Srbiji, Bosni i Hercegovini,



Crnoj Gori, Albaniji, Bugarskoj, Ukrajini. Prilikom odabira zemlje u kojoj bi studirali ispitanicima je jedini kriterij kvaliteta obrazovanja i razvijenost određene zemlje, mogućnosti koje im određena zemlja u budućnosti može ponuditi, bez obzira na različitost kultura.



Graf 10. Želja za poznavanjem drugih kultura

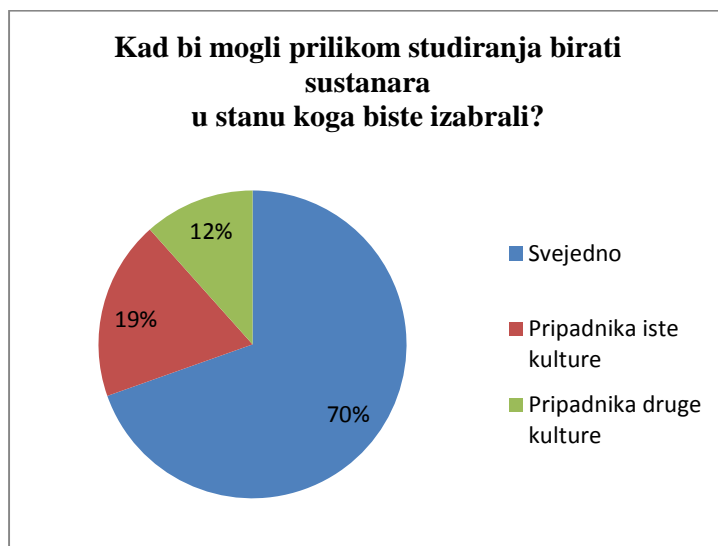


Graf 11. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju

Većina ispitanika (60%) živjeli bi u kulturno, odnosno rasno drugačijoj zemlji, samo 14% ne bi, dok 26% ispitanika nije sigurno. Učenici pokazuju visoki stupanj otvorenosti, ali i radoznalosti prema vršnjacima, pa bi tako 12% učenika prilikom izbora sustanara birali pripadnika druge kulture, većini ispitanika je svejedno radi li se o pripadniku iste ili druge kulture, a 19% ispitanika bi ipak izabrali pripadnika iste kulture.



Graf 12. Stav o životu u kulturalno/rasno drugačijoj zemlji



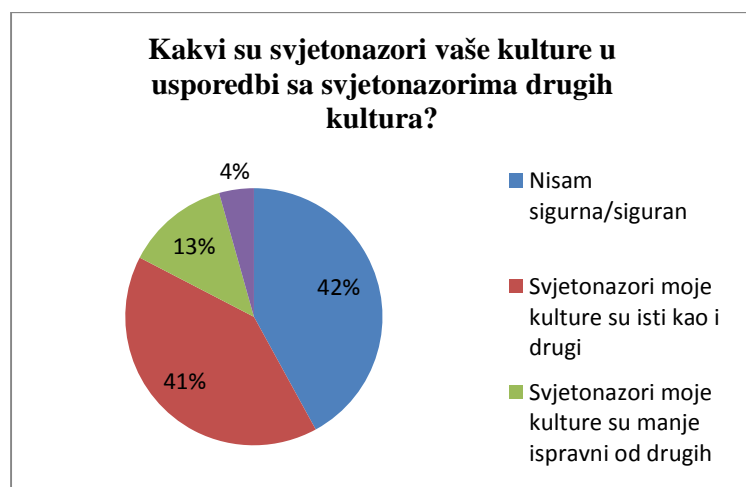
Graf 13. Stav o izboru sustanara

### 6.3. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – VJEŠTINE

Većina ispitanika, (70%) nisu sigurni primjećuju li kulturalne razlike između sebe i pripadnika drugih kultura, 27% ih primjećuje, a 4% ne primjećuje. Isto tako, velik broj ispitanika (42%) nisu sigurni kakvi su svjetonazori njihove kulture u usporedbi sa svjetonazorima drugih kultura, 41% ispitanika smatra da su svjetonazori njihove kulture jednako ispravni kao i svjetonazori drugih kultura, a 13% ih misli da su svjetonazori drugih kultura ispravniji od vlastite kulture.



Graf 14. Stav o kulturalnim razlikama



Graf 15. Stav o svjetonazorima kultura

Učenici pokazuju visoki stupanj u smislu vještine povezivanja, otkrivanja i interakcije, pa je tako 93% ispitanika spremno surađivati sa učenicom iz druge kulture kao pomoć i podrška prilikom upoznavanja nove sredine, odnosno kulture.

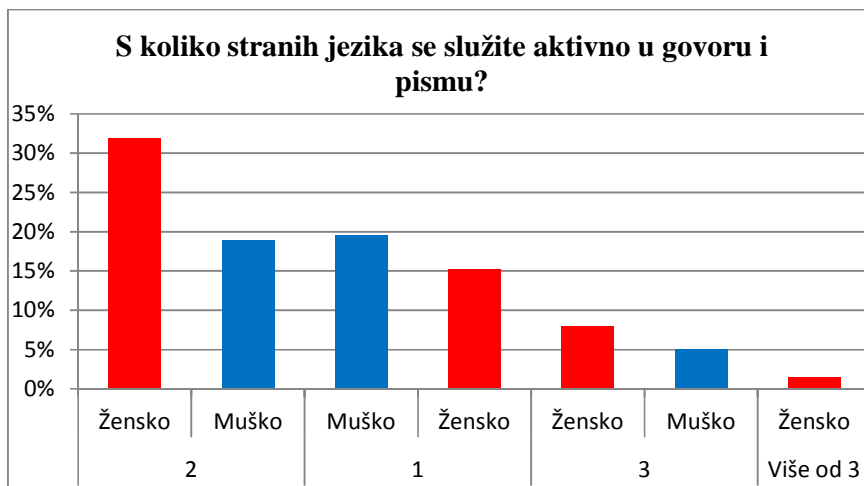


Graf 16. Spremnost na interakciju s učenicom iz druge kulture

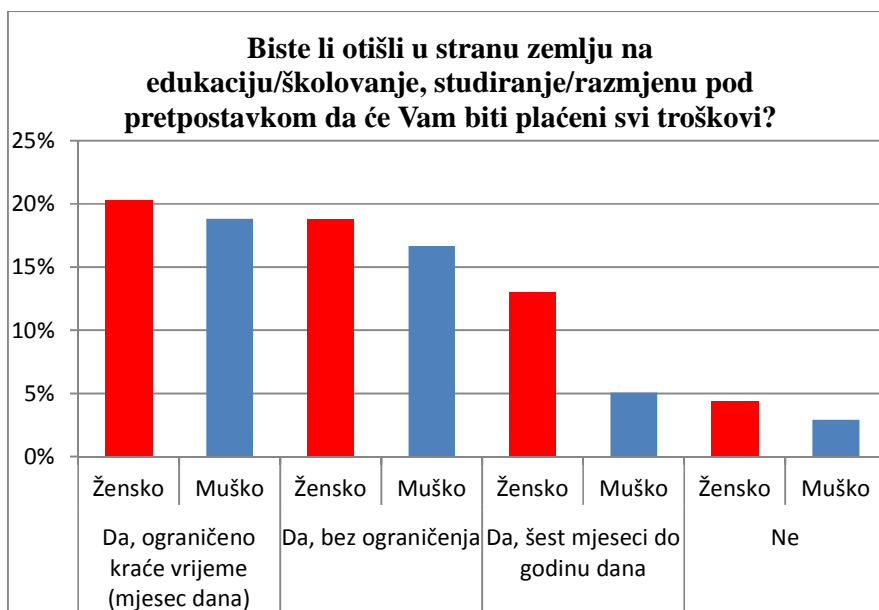
#### **6.4. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA RODNOJ STRUKTURI**

U istraživanju je sudjelovalo 57% ispitanica i 43% ispitanika. Rezultati istraživanja pokazuju da se osobe ženskog spola služe aktivno s više stranih jezika od ispitanika muškog spola. Tako se s dva strana jezika aktivno služi 32% ispitanica i 19% ispitanika, s tri strana jezika 8% ispitanica i 5% ispitanika, a samo s jednim jezikom 20% ispitanica i 15% ispitanica.

Na pitanje bi li otišli u stranu zemlju na školovanje ispitanici ženskog i muškog spola su podjednako odgovarali u slučaju da se radi o periodu koji se odnosi na kraće vrijeme kao i na neograničeno vrijeme, dok u slučaju perioda šest mjeseci do godine postoje razlike i u tom slučaju ispitanice su zastupljene sa 13%, a ispitanici sa 5%.



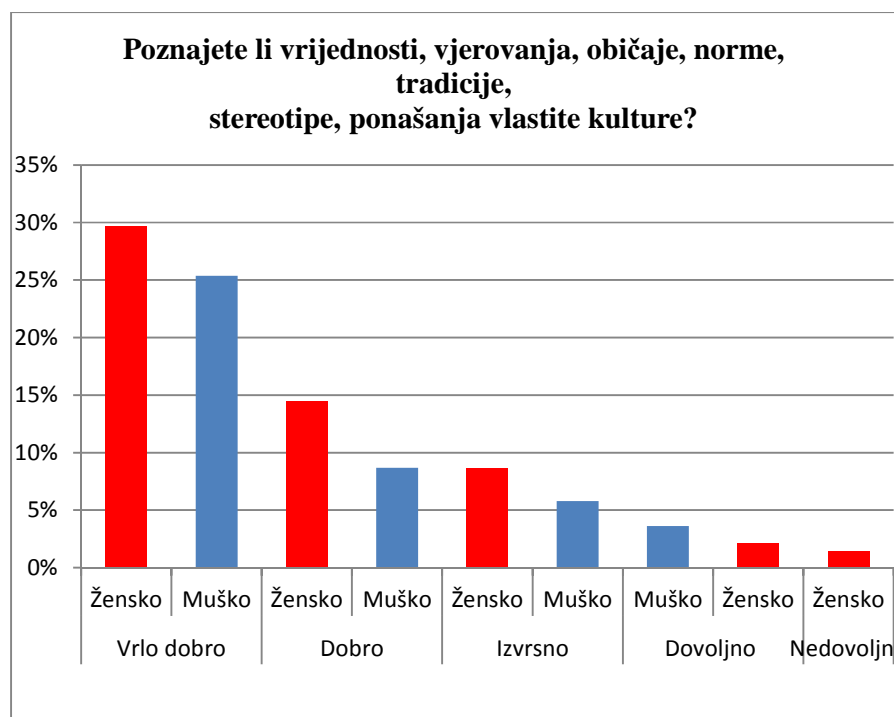
Graf 17. Aktivno služenje stranim jezicima prema rodnoj strukturi



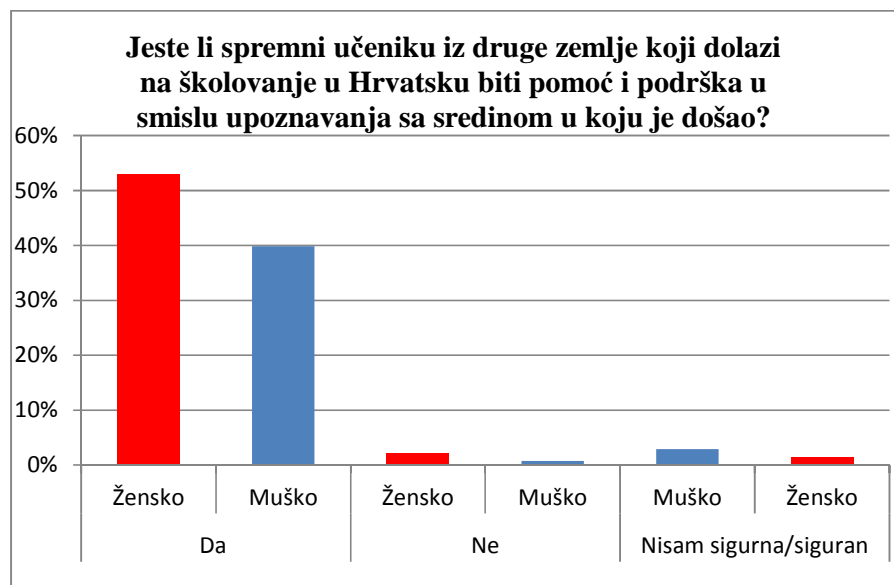
Graf 18. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema rodnoj strukturi

Ispitanice također pokazuju veći stupanj poznavanja vlastite kulture, pa tako 30% ispitanica smatra da vrlo dobro poznaje vlastitu kulturu za razliku od 25% ispitanika, dobro je poznaje 14% ispitanica i 9% ispitanika, a izvrsno 9% ispitanica i 6% ispitanika. 53% ispitanica i 40% ispitanika spremno je učeniku koji dolazi iz druge zemlje biti pomoć i podrška prilikom upoznavanja sa novom sredinom, tako ispitanice pokazuju veću otvorenost i želju za interakcijom sa pripadnicima drugih

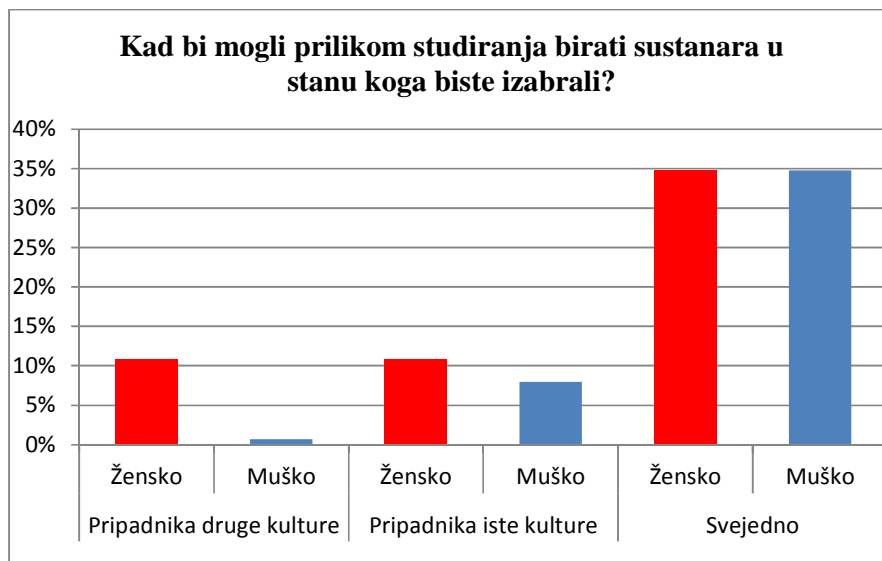
kultura, a prilikom mogućnosti odabira sustanara 11% ispitanica i samo 1% ispitanika odabralo bi pripadnika druge kulture.



Graf 19. Poznavanje značajka vlastite kulture prema rodnoj strukturi



Graf 20. Spremnost na interakciju s učenikom iz druge kulture prema rodnoj strukturi



Graf 21. Stav o izboru sustanara prema rodnoj strukturi

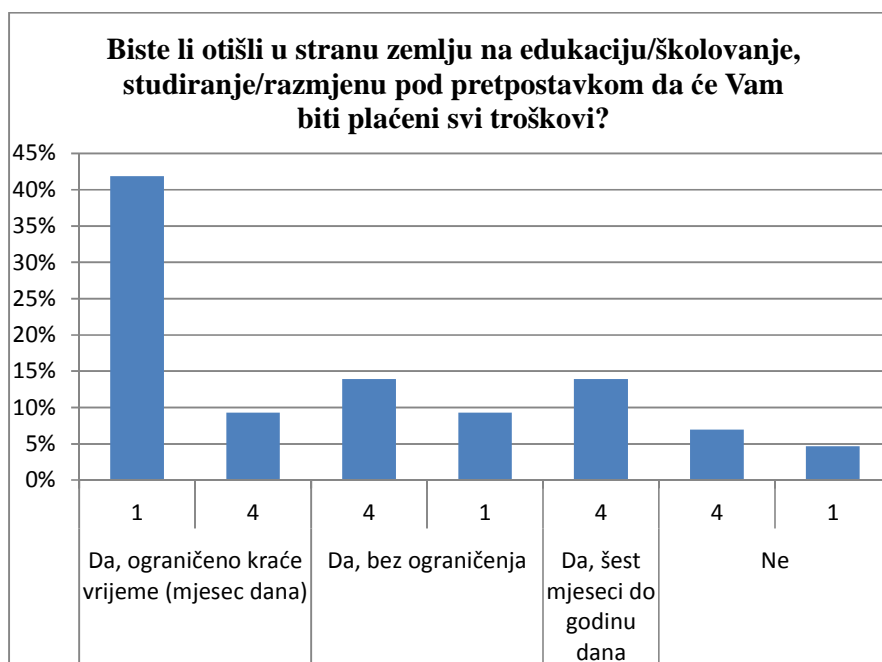
### **6.5. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA DOBNOJ STRUKTURI**

Učenici četvrtih razreda aktivno se služe sa više stranih jezika u govoru i pismu od učenika prvih razreda. 10% učenika četvrtih razreda govore dva strana jezika, 3% tri strana jezika za razliku od 8% učenika prvih razreda koji govore dva strana jezika i 2% koji govore tri strana jezika. 14% učenika prvih razreda i 6% učenika četvrtih razreda govore jedan strani jezik.



Graf 22. Aktivno služenje stranim jezicima prema dobnoj strukturi

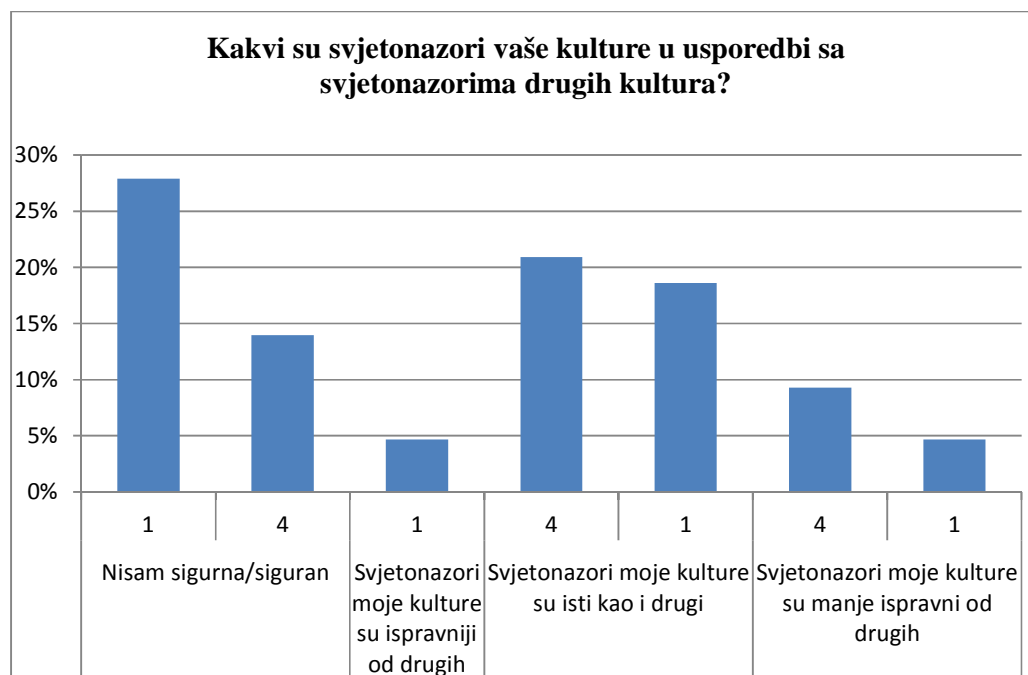
Prilikom mogućnosti odlaska u stranu zemlju na školovanje učenici četvrtih razreda pokazuju veći interes. Na period bez vremenskog ograničenja otišlo bi 14% učenika četvrtih razreda i 9% učenika prvih razreda, na period 6 mjeseci do godinu dana otišli bi samo učenici četvrtih razreda, a učenici prvih razreda biraju kraći period (mjesec dana) i to njih 42% za razliku od 9% učenika završnih razreda gimnazije.



Graf 23. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema dobnoj strukturi

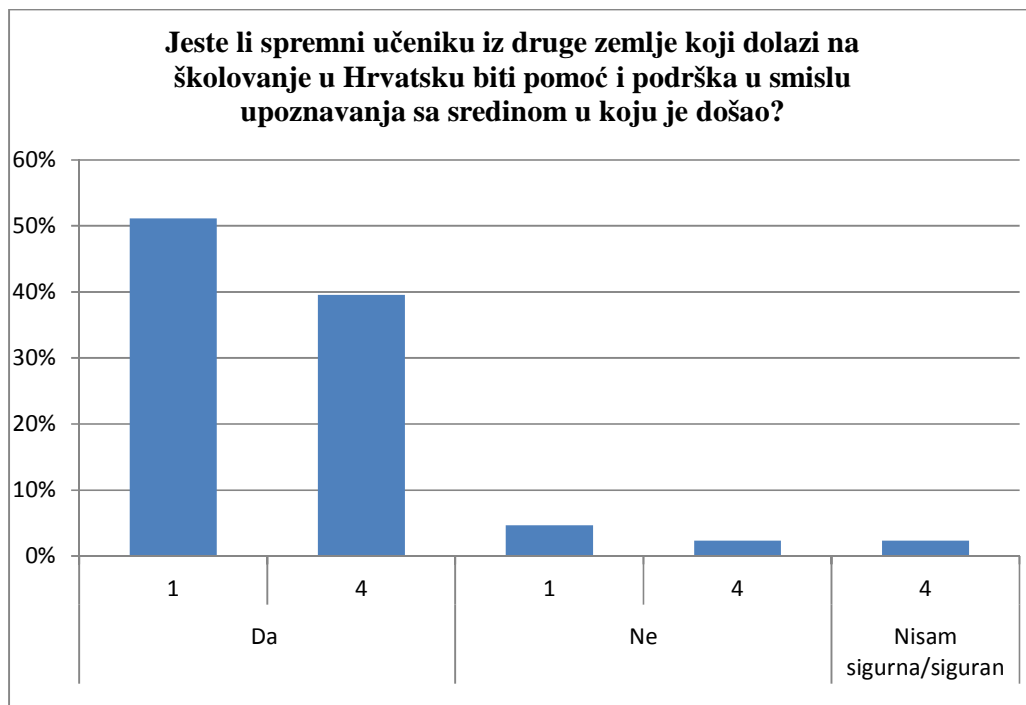


Analiza rezultata je pokazala da učenici i prvih i četvrtih razreda podjednako poznaju vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe i ponašanja vlastite kulture, a kod usporedbe svjetonazora vlastite i drugih kultura čak 42% učenika nisu sigurni kakvi su svjetonazori vlastite kulture u usporedbi sa svjetonazorima drugih kultura, dok ukupno 40% učenika (21% učenika četvrtih razreda i 19% učenika prvih razreda) smatra da su oni isti.

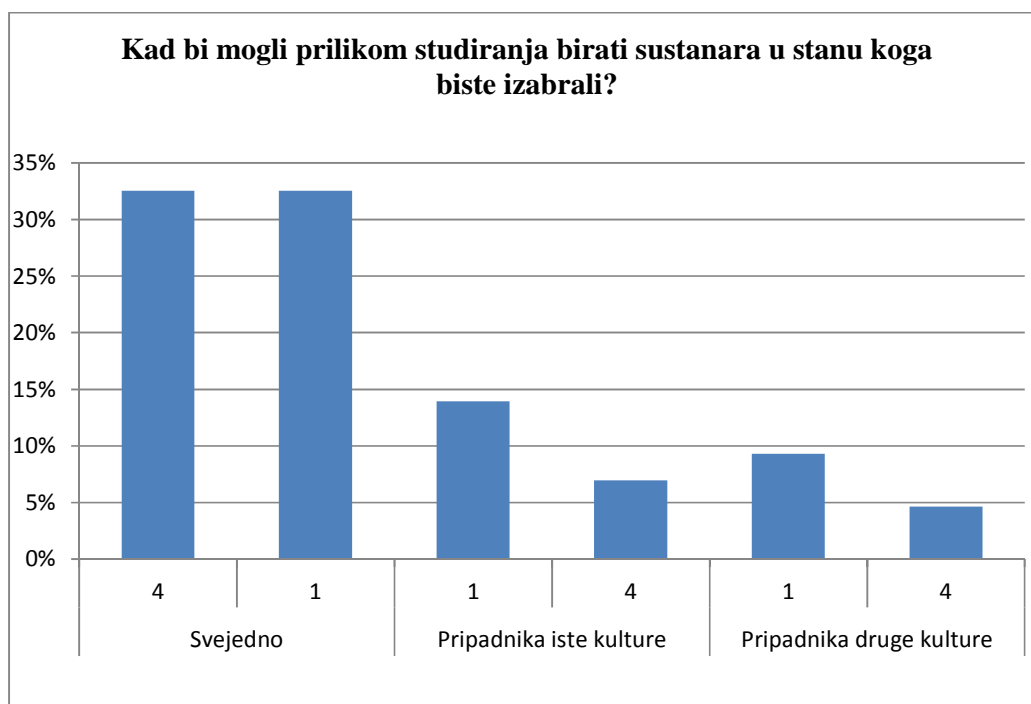


Graf 24. Stav o svjetonazorima kultura prema dobnoj strukturi

Učenici prvih razreda pokazuju veću otvorenost i spremnost na interakciju sa učenicima drugih kultura, 51% učenika prvih razreda i 40% učenika četvrtih razreda spremno je učenicima iz druge zemlje biti pomoć i podrška prilikom upoznavanja sa novom sredinom. A kod izbora sustanara učenicima i prvih i četvrtih razreda svejedno je radi li se o osobi iste ili druge kulture, tako je odgovorilo 33% učenika prvih razreda i 33% učenika četvrtih razreda.



Graf 25. Spremnost na interakciju s učenikom iz druge kulture prema rodnoj strukturi



Graf 26. Stav o izboru sustanara prema dobnoj strukturi

## 6.6. INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA – ANALIZA PREMA PERIODU BORAVKA U INOZEMSTVU

Učenici koji nikada nisu putovali u inozemstvo (12% ispitanika) aktivno se služe samo jednim stranim jezikom u govoru i pismu, učenici koji su mjesec dana boravili u inozemstvu (9% ispitanika) aktivno se služe sa tri strana jezika, dok se ostali učenici bez obzira na dužinu boravka u inozemstvu aktivno služe sa dva strana jezika.

Period	%
<b>6-10 dana</b>	<b>33%</b>
2	17%
1	12%
3	3%
<b>1-2 dana</b>	<b>25%</b>
2	14%
1	8%
3	2%
<b>3-5 dana</b>	<b>21%</b>
2	13%
1	6%
3	2%
<b>-</b>	<b>12%</b>
1	7%
3	2%
2	2%
Više od 3	1%
<b>mjesec dana</b>	<b>9%</b>
3	4%
2	3%
1	1%
Više od 3	1%
<b>više od mjesec dana</b>	<b>1%</b>
2	1%
<b>Ukupno</b>	<b>100%</b>

Graf 27. Aktivno služenje stranim jezicima prema periodu boravka u inozemstvu

Učenici koji nisu putovali u inozemstvo otišli bi na školovanje u stranu zemlju samo na ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana), učenici koji su boravili u inozemstvu duži period otišli bi na školovanje u stranu zemlju u većini na neograničeno vrijeme, zatim na period od šest mjeseci do godine dana.

Školovanje u stranoj zemlji	%
<b>6-10 dana</b>	<b>33%</b>
Da, bez ograničenja	14%
Da, šest mjeseci do godinu dana	9%
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	9%
Ne	1%
<b>1-2 dana</b>	<b>25%</b>
Da, bez ograničenja	12%
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	10%
Ne	1%
Da, šest mjeseci do godinu dana	1%
<b>3-5 dana</b>	<b>21%</b>
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	8%
Da, šest mjeseci do godinu dana	6%
Da, bez ograničenja	5%
Ne	2%
<b>-</b>	<b>12%</b>
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	9%
Ne	1%
Da, bez ograničenja	1%
<b>mjesec dana</b>	<b>9%</b>
Da, bez ograničenja	4%
Da, šest mjeseci do godinu dana	2%
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	2%
Ne	1%
<b>više od mjesec dana</b>	<b>1%</b>
Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)	1%
<b>Ukupno</b>	<b>100%</b>

Graf 28. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema periodu boravka u inozemstvu

Podjednaki su odgovori svih učenika bez obzira na dob u pogledu poznavanja vlastite kulture, usporedbe svjetonazora vlastite i drugih kultura, otvorenosti i želje za interakcijom sa učenicima iz drugih kultura.

## 7. INTERPRETACIJA REZULTATA

Varaždinski gimnazijalci kao budući nositelji interkulturalnih odnosa pokazali su visoku razinu interkulturalnih komunikacijskih kompetencija u pogledu znanja i stavova, ali i nedostatak interkulturalne kompetencije u pogledu vještina što se i podudara sa dosadašnjim istraživanjima interkulturalnih kompetencija učenika koja pokazuju da učenici interkulturalnim obrazovanjem usvajaju znanja, ali ne i potrebne vještine i stavove koji su dio interkulturalne kompetencije.

Polovica ispitanika aktivno se služi u govoru i pismu sa dva strana jezika, 13% ispitanika sa tri strana jezika, a 41% ispitanika se pasivno se služi sa dva strana jezika. Učenici prepoznaju važnost znanja stranih jezika, pa bi tako velika većina ispitanika željela govoriti više stranih jezika. Gimnazijalci smatraju da poznaju vlastitu kulturu, odnosno vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe i ponašanja vlastite kulture, više od polovice ispitanika vrlo dobro, 23% dobro, a njih 14% izvrsno. Za razliku od poznavanja vlastite kulture većina ispitanika smatra da ne poznaju ili nedovoljno poznaju značajke drugih kultura.

U pogledu stavova ispitanici su pokazali otvorenost, radoznalost i spremnost za prihvaćanje drugih kultura bez predrasuda. Većina ispitanika zainteresirani su za upoznavanje drugih kultura, njih 77% željelo bi znati i više o drugim kulturama. Čak 93% učenika bi otišli u stranu zemlju na školovanje, od čega 39% na period od mjesec dana, 36% na period bez vremenskog ograničenja, a 18% na period 6 mjeseci do godine dana. Većina ispitanika (60%) živjeli bi u kulturno, odnosno rasno drugačijoj zemlji. Učenici pokazuju visoki stupanj otvorenosti, ali i radoznalosti prema vršnjacima, pa bi tako 12% učenika prilikom izbora sustanara birali pripadnika druge kulture, većini ispitanika je svejedno radi li se o pripadniku iste ili druge kulture.

Ispitanici su pokazali nedostatak vještina u pogledu interkulturalne komunikacijske kompetencije, tako 70% ispitanika nisu sigurni primjećuju li kulturalne razlike između sebe i pripadnika drugih kultura, 42% ispitanika nisu sigurni kakvi su svjetonazori njihove kulture u usporedbi sa svjetonazorima drugih kultura. Ipak učenici pokazuju visoki stupanj u smislu vještine povezivanja, otkrivanja i

interakcije, pa je tako 93% ispitanika spremno surađivati sa učenicom iz druge kulture kao i biti pomoć i podrška prilikom upoznavanja nove kulture.

**HIPOTEZA 1:** Stariji učenici koji su bliže akademskom obrazovanju su interkulturalno kompetentniji od mlađih učenika zbog većeg opsega znanja i zrelosti (razvojni čimbenici). Analiza istraživanja prema dobnoj strukturi pokazuje da se učenici četvrtih razreda gimnazije služe sa više stranih jezika i pokazuju veći interes prilikom mogućnosti odlaska u stranu zemlju na školovanje, na period 6 mjeseci do godinu dana otišli bi samo učenici četvrtih razreda, a učenici prvih razreda biraju kraći period (mjesec dana) i to njih 42% za razliku od 9% učenika završnih razreda gimnazije. Učenici i prvih i četvrtih razreda podjednako poznaju vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe i ponašanja vlastite kulture, a kod usporedbe svjetonazora vlastite i drugih kultura čak 42% učenika nisu sigurni kakvi su svjetonazori vlastite kulture u usporedbi sa svjetonazorima drugih kultura. Učenici prvih razreda pokazuju veću otvorenost i spremnost na interakciju sa učenicima drugih kultura, a kod izbora sustanara učenicima i prvih i četvrtih razreda svejedno je radi li se o osobi iste ili druge kulture. U tom smislu hipoteza da stariji učenici koji su bliže akademskom obrazovanju su interkulturalno kompetentniji od mlađih učenika zbog većeg opsega znanja i zrelosti je samo djelomično potvrđena.

**HIPOTEZA 2:** Učenice su interkulturalno kompetentnije od učenika zbog veće razine komunikativnosti uopće kod osoba ženskog spola.

Rezultati istraživanja pokazuju da su učenice interkulturalno komunikacijski kompetentnije od učenika čime je i potvrđena ova hipoteza. Učenice se više služe stranim jezicima od učenika, 32% ispitanica i 19% ispitanika govore dva strana jezika, 8% ispitanica i 5% ispitanica tri strana jezika, a samo s jednim jezikom služi se 20% ispitanica i 15% ispitanica. Ispitanice također pokazuju veći stupanj poznavanja vlastite kulture, veću spremnost i želju za odlaskom u inozemstvo na školovanje, pokazuju i veću otvorenost prema pripadnicima drugih kultura, tako prilikom mogućnosti odabira sustanara 11% ispitanica i samo 1% ispitanica odabralo bi pripadnika druge kulture.

HIPOTEZA 3: Učenici koji su više putovali u inozemstvo i imali kontakt s osobama drugih kultura interkulturalno su kompetentniji od učenika koji nisu ili su manje putovali u inozemstvo.

Učenici koji nikada nisu putovali u inozemstvo aktivno se služe samo jednim stranim jezikom u govoru i pismu, učenici koji su mjesec dana boravili u inozemstvu aktivno se služe sa tri strana jezika. Učenici koji nisu putovali u inozemstvo otišli bi na školovanje u stranu zemlju samo na ograničeno kraće vrijeme, dok bi učenici koji su boravili u inozemstvu duži period otišli na školovanje u stranu zemlju na duži period. Podjednaki su odgovori svih učenika bez obzira na dob u pogledu poznavanja vlastite kulture, usporedbe svjetonazora vlastite i drugih kultura, otvorenosti i želje za interakcijom sa učenicima iz drugih kultura. Hipoteza da učenici koji su više putovali u inozemstvo i imali kontakt s osobama drugih kultura su interkulturalno kompetentniji od učenika koji nisu ili su manje putovali u inozemstvo je također samo djelomično potvrđena.

HIPOTEZA 4: Kod učenika postoje stereotipi i predrasude.

Ispitanici su pokazali otvorenost, radoznalost i spremnost za prihvaćanje drugih kultura bez predrasuda. 77% ispitanika zainteresirano je za upoznavanje drugih kultura, 60% ispitanika živjelo bi u kulturno drugačijoj zemlji, a 93% ispitanika otišlo bi u inozemstvo na školovanje, Zainteresirani za odlazak u inozemstvo na školovanje zbog upoznavanja novih ljudi, kultura i jezika, zbog boljih uvjeta školovanja i većih mogućnosti prilikom zaposlenja i postizanja uspjeha nego u Hrvatskoj i prilikom odabira zemlje u kojoj bi studirali ispitanicima je jedini kriterij bila kvaliteta obrazovanja i razvijenost određene zemlje, mogućnosti koje im određena zemlja u budućnosti može ponuditi, bez obzira na različitost kultura. Prilikom odabira sustanara ispitanicima je svejedno radi li se o osobi iste ili druge kulture. U tom pogledu može se zaključiti da učenici nemaju stereotipa i predrasuda, čime je odbačena posljednja hipoteza.

## **8. ZAKLJUČAK**

U današnjem multikulturalnom globalnom okruženju, postoje različite vještine koje koristimo kako bismo uspostavili, ali i održali kvalitetnu interakciju s osobama kulturno različitog podrijetla. Svima bi nam trebalo biti u interesu da razvijamo suvremeno interkulturalno društvo, društvo koje će se temeljiti na tolerantnoj interakciji različitih kultura, jer to je upravo društvo u kakvom bismo svi željeli živjeti.

Jedino promicanjem interkulturalne komunikacije, odnosno konstantnim učenjem, usavršavanjem, njegovanjem stečenih kompetencija, ali i razvijanjem novih kompetencija može se ostvariti kvalitetan suživot različitih identiteta u današnjem multikulturalnom društvu.



## LITERATURA

1. Bagarić Medve, V. (2012). Komunikacijska kompetencija: uvod u teorijske, empirijske i primjenjene aspekte kompetencije u stranom jeziku. Osijek: Filozofski fakultet.
2. Bagić, T., Vrhovac Y. (2012). Razvijanje interkulturalne kompetencije hrvatskih srednjoškolaca za vrijeme studijskog boravka u inozemstvu pomoću zadataka etnografskog istraživanja. Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje 14 (2), 417-436
3. Barry, B. (2006). Kultura i jednakost. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
4. Bedeković V. (2011). Interkulturalna kompetencija cjeloživotnog obrazovanja nastavnika. Pedagogijska istraživanja 8 (1), 139-149
5. Bedeković, V. (2010). Interkulturalni aspekti menadžmenta. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici.
6. Bennett, J. M. (2011). Developing Intercultural Competence For International Education Faculty and Staff, 2011 AIEA Conference, San Francisco, CA, USA
7. Benjak, M., Požgaj-Hadži, V. (2005). Bez predrasuda i stereotipa: interkulturalna komunikacijska kompetencija u društvenom i političkom kontekstu. Rijeka: Izdavački centar Rijeka.
8. Bovee, Courtland L. (2012). Suvremena poslovna komunikacija. Zagreb: Mate d.o.o.  
Buterin, M., Jagić, S. (2013). Attitudes of Croatian high school students to minority groups. Informatologia 46 (4), 322-332
9. Cox, T. (2004). Stvaranje multikulturalne organizacije: kako iskoristiti snagu raznolikosti. Zagreb: Mate, Zagrebačka škola ekonomije i menadžmenta.
10. Jelinčić, A. D., Gulišija D., Bekić J. (2010). Kultura, turizam, interkulturalizam. Zagreb: Meandarmedia.
11. Jevtić, B. (2012). Jačanje socijalnih kompetencija unutar interkulturalnih vršnjačkih grupa. Pedagogijska istraživanja 9 (1/2), 103-113
12. Kumbier, D., Schulz von Thun, F. (2009). Interkulturalna komunikacija: Metode, modeli, primjeri. Zagreb: Erudita d.o.o.

13. Lazibat, T., Kolaković, M. (2004). Međunarodno poslovanje u uvjetima globalizacije. Zagreb: Sinergija nakladništvo d.o.o.
14. Mesić, M. (2006). Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga.
15. Piršl, E. (2001). Odgoj i obrazovanje za interkulturalnu kompetenciju. Pedagojska istraživanja 8 (1), 53 – 70
16. Sablić, M. (2014). Interkulturalizam u nastavi. Zagreb: Naklada Ljevak.
17. Samovar, Larry A., Porter Richard E., McDanielEdwin R. (2013). Komunikacija između kultura. Naklada Slap
18. Sekulić-Majurec, A. (1996). Interkulturalizam u obrazovanju - osnova multikulturalnog društva. Obnovljeni život 51 (6), 677-686
19. Švob-Đokić, N. (2010). Kultura/multikultura. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
20. Vrhovski, I., Medvešek I. (2012). Koncepti različitosti u multikulturalnim tvrtkama. Praktični menadžment, stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta, 3 (2), 29-36
21. Vujić, V., Ivaniš M., Bojić, B. (2012). Poslovna etika i multikultura. Rijeka: Sveučilište u Rijeci.

## **POPIS SLIKA**

Slika 1. Bennettov razvojni model interkulturalne osjetljivosti

Slika 2. Elementi uspješne poslovne komunikacije

## **POPIS GRAFOVA**

Graf 1. Rodna struktura ispitanika

Graf 2. Dobna struktura ispitanika

Graf 3. Analiza odlazaka u inozemstvo

Graf 4. Dužina boravka u stranoj zemlji

Graf 5. Komuniciranje s pripadnicima drugih kultura

Graf 6. Aktivno služenje stranim jezicima

Graf 7. Pasivno služenje stranim jezicima

Graf 8. Želja za poznavanjem više jezika

Graf 9. Poznavanje vlastite kulture

Graf 10. Želja za poznavanjem drugih kultura

Graf 11. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju

Graf 12. Stav o životu u kulturalno/rasno drugačijoj zemlji

Graf 13. Stav o izboru sustanara

Graf 14. Stav o kulturalnim razlikama

Graf 15. Stav o svjetonazorima kultura

Graf 16. Spremnost na interakciju s učenicom iz druge kulture

Graf 17. Aktivno služenje stranim jezicima prema rodnoj strukturi

Graf 18. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema rodnoj strukturi

Graf 19. Poznavanje značajka vlastite kulture prema rodnoj strukturi

Graf 20. Spremnost na interakciju s učenicom iz druge kulture prema rodnoj strukturi

Graf 21. Stav o izboru sustanara prema rodnoj strukturi

Graf 22. Aktivno služenje stranim jezicima prema dobnoj strukturi

Graf 23. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema dobnoj strukturi

Graf 24. Stav o svjetonazorima kultura prema dobnoj strukturi

Graf 25. Spremnost na interakciju s učenicom iz druge kulture prema rodnoj strukturi

Graf 26. Stav o izboru sustanara prema dobnoj strukturi

Graf 27. Aktivno služenje stranim jezicima prema periodu boravka u inozemstvu

Graf 28. Želja za odlaskom na školovanje u stranu zemlju prema periodu boravka u inozemstvu

## ANKETNI UPITNIK

Poštovani,

molim Vas da popunjavanjem ove ankete sudjelujete u istraživanju koje provodim za diplomski rad na studiju Odnosi s javnostima Sveučilišta Sjever. Tema istraživanja je interkulturalna komunikacijska kompetencija. Anketa je dobrovoljna i anonimna, molim Vas da pažljivo pročitate pitanja i iskreno na njih odgovorite.

Unaprijed zahvaljujem,

Ilonka Zrnić

1. Spol

- a) Žensko
- b) Muško

2. U koji razred idete?

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) IV.

3. S koliko stranih jezika se služite aktivno u govoru i pismu?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) Više od 3

4. S koliko stranih jezika se služite pasivno u govoru i pismu?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) Više od 3

5. Biste li željeli govoriti više stranih jezika?

- a) Da
- b) Ne
- c) Nisam sigurna/siguran

6. U kojim situacijama se koristite stranim jezicima?

- a) Komunikacija sa osobama iz drugih zemalja (prijatelji u inozemstvu)
- b) Komunikacija putem interneta (online kupnje, forumi, socijalne mreže i slično)
- c) Ljetovanja ili zimovanja
- d) nešto drugo \_\_\_\_\_

7. Jeste li ikad putovali u stranu zemlju?

- a) Da
- b) Ne

(Na pitanja od 8-11 odgovaraju samo oni koji su boravili u inozemstvu, a oni koji su odgovorili sa Ne nastavljaju odgovarati na 12. pitanje)

8. U koliko ste različitih zemalja bili?

\_\_\_\_\_

9. Nabrojite zemlje u koje ste putovali!

\_\_\_\_\_

10. Koliko ste najduže boravili u stranoj zemlji?

Nisam boravila/boravila u stranoj zemlji

- a) 1-2 dana
- b) 3-5 dana
- c) 6-10 dana

- d) mjesec dana
- e) više od mjesec dana

11. Prilikom Vašeg putovanja jeste li komunicirali s pripadnicima drugih kultura?

- a) Da
- b) Ne

12. Biste li otišli u stranu zemlju na edukaciju/školovanje, studiranje/razmjenu pod pretpostavkom da će Vam biti plaćeni svi troškovi?

- a) Ne
- b) Da, ograničeno kraće vrijeme (mjesec dana)
- c) Da, šest mjeseci do godinu dana
- d) Da, bez ograničenja

13. Obrazložite zašto da ili zašto ne?

---

14. Ako bi studirali u inozemstvu u kojim zemljama bi željeli studirati?

---

15. U kojim zemljama ne bi željeli studirati?

---

16. Poznajete li vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe, ponašanja vlastite kulture?

- a) Izvrsno
- b) Vrlo dobro
- c) Dobro
- d) Dovoljno
- e) Nedovoljno

17. Poznajete li vrijednosti, vjerovanja, običaje, norme, tradicije, stereotipe, ponašanja drugih kultura i kojih?

\_\_\_\_\_

18. Biste li željeli znati više o drugim narodima i kulturama?

- a) Da
- b) Ne
- c) Nisam sigurna/siguran

19. Primjećujete li kulturalne razlike između sebe i pripadnika drugih kultura i kojih?

- a) Da i to: \_\_\_\_\_
- b) Ne i to: \_\_\_\_\_
- c) Nisam sigurna/siguran

20. Biste li živjeli u kulturalno/rasno drugačijoj zemlji od Vaše?

- a) Da
- b) Ne
- c) Nisam sigurna/siguran

21. Kakvi su svjetonazori vaše kulture u usporedbi sa svjetonazorima drugih kultura?

- a) Svjetonazori moje kulture su ispravniji od drugih
- b) Svjetonazori moje kulture su isti kao i drugi
- c) Svjetonazori moje kulture su manje ispravni od drugih
- d) Nisam sigurna/siguran

22. Jeste li spremni učeniku iz druge zemlje koji dolazi na školovanje u Hrvatsku biti pomoć i podrška u smislu upoznavanja sa sredinom u koju je došao?

- a) Da
- b) Ne
- c) Nisam sigurna/siguran



23. Kad bi mogli prilikom studiranja birati sustanara u stanu koga biste izabrali?

- a) Pripadnika iste kulture
- b) Pripadnika druge kulture
- c) Svejedno