

Fodorné Balthazár Enikő

A meggyőző üzleti kommunikáció oktatása német nyelven – egy jó gyakorlat és egy tananyag bemutatása

A nemzetközi porondon tevékenykedő vállalatok tárgyalóképes nyelvtudással rendelkező munkatársakat keresnek. A tárgyalóképes nyelvtudás azt jelenti, hogy a nyelvhasználó az üzleti élet olyan – igen gyakran előforduló – szakmai kommunikációs szituációiban, mint a prezentáció vagy a tárgyalás, meggyőzően, szisztematikusan tud érvelni. Kutatásunk célja az volt, hogy egy kérdőíves nyelvi önértékelés adatai alapján tájékozódjunk arról, hogy a Budapesti Gazdasági Egyetem Külkereskedelmi Karán német üzleti nyelvi tanulmányaikat lezáró hallgatóknak ezen a területen van-e elmaradásuk. A felmérés adatai azt mutatják, hogy a hallgatók közül csak kevesen rendelkeznek tárgyalóképes nyelvtudással. A probléma nem új keletű: az intézmény egy németországi főiskolával együttműködve 2006-2009 között több ízben rendezett német nyelvű üzleti szimulációs játékokat. Ezekben a szimulációs játékokban igen fontosnak bizonyult a szisztematikus érvelés készsége: ennek hiányában a magyar résztvevők sok esetben nem tudtak érvényesülni. A nyelvoktatói munkában következőképp a meggyőző kommunikáció oktatásának nagyobb figyelmet kell szentelnünk. A német partnerintézménnyel közösen felkínált kurzus hozadékeként sokat foglalkoztunk azzal a kérdéssel, hogyan lehetne a meggyőző kommunikációt a nyelvoktatói munka során valóság-közeli üzleti kommunikációs helyzetekben gyakoroltatni, felhasználva az üzleti szimulációs játékok tapasztalatait és a globális szimuláció, mint nyelvoktatási módszer hagyományait.

A tanulmány egyrészt választ keres arra, milyen nyelvtudási szinten alakul ki a nyelvtanulóban a tárgyalóképes nyelvtudás. Másrészt összefoglalja a kérdőíves megkérdezés eredményeit és az abból leszűrt tanulságokat, szót ejtve magáról a nyelvi önértékelésről, mint problémáról. Ezt követően röviden bemutatja a „Fachkommunikation im internationalen Management” című kísérleti tananyagot, és javaslatot tesz az anyag továbbfejlesztésére, valamint a Moodle elektronikus oktatási-tanulási keretrendszerre való adaptálására.

A meggyőző kommunikáció szerepe üzleti szituációkban

A Budapesti Gazdasági Főiskola (2016. január 1-től Budapesti Gazdasági Egyetem) Külkereskedelmi Karának Német Tanszéki Osztálya a németországi Hochschule Furtwangen, University of Applied Sciences-zel, mint partnerintézménnyel együttműködve 2006-2009 között rendszeresen rendezett üzleti szimulációs játékokat a Nemzetközi Gazdálkodás Szaknyelvi Specializáció (NG Szaknyelvi Specializáció) kurzus hallgatói számára német nyelven. A kurzus résztvevői a furtwangeni főiskola Budapestre érkező hallgatóival 3-4 fős „vállalatokat” alkotva öt napon át, napi hat tanítási órában, egymásra épülő piaci versenyhelyzetekben gyakorolták a vállalati döntéshozatalt. A „vállalati teljesítményt” a kurzust moderáló német professzor értékelte a játékhoz tartozó számítógépes program segítségével.

A 2008–2009-es tanév őszi szemeszterében megrendezett szimulációs játékot követően a résztvevők körében kérdőíves felmérést végeztünk, valamint interjúkat készítettünk, melyben a német-magyar csapatmunka tapasztalatait igyekeztünk feltérképezni. A kutatást bemutató cikk a játék egyik fő tanulságaként a tárgyalásban

alkalmazott argumentációs készség fontosságát és ezzel párhuzamosan a magyar résztvevőknek ezen a területen mutatkozó deficitjét fogalmazta meg. „Eine ausgeglichene Arbeit in deutsch-ungarischen Teams setzt des weiteren nicht nur mehr Konsequenz, sondern auch einen hohen Grad an Argumentationsfähigkeit von ungarischer Seite voraus, damit sich die Ungarn am Entscheidungsprozess der Teamarbeit als ebenbürtige Partner beteiligen können“⁸ (Fodorné Balthazár – Müller-Markmann, 2009:299). A megkérdezett magyar hallgatók ugyanis kiemelték, hogy elképzeléseiket, javaslatukat gyakran azért nem tudták elfogadtatni a csapat német tagjaival, mivel megfelelő nyelvi eszközök hiányában nem sikerült őket meggyőzniük, tehát a szakmai vita során legtöbbször alulmaradtak.

A meggyőző kommunikációnak a gazdaság különböző szinterein betöltött szerepét a szakirodalom is hangsúlyozza. „A gazdasági kommunikációban – a politikai és a medicinális kommunikációhoz hasonlóan – a meggyőzésnek nagy szerepe van. Meggyőzni csak nyelvi eszközökkel lehet” (Ablonczyné Mihályka, 2006:63).

A gazdaság a nyelvész szemével nézve az a nyelvhasználati terület, ahol a gazdasági folyamatok megvalósulása érdekében gazdasági kommunikáció folyik. Ha a kommunikáció az üzleti kapcsolatokra irányul, gazdasági kommunikáció helyett inkább az üzleti kommunikáció kifejezést használjuk. Az üzleti kommunikációban különösen fontos a meggyőző érvelés, ha prezentációnkkal a hallgatóságot cégünk vagy annak terméke számára kívánjuk megnyerni, vagy alkut kívánunk kötni. Ezek ugyanis az üzleti élet igen gyakran előforduló szakmai kommunikációs szituációi. „Seit Menschen miteinander diskutieren, wollen sie informieren und überzeugen. (...) Die Politiker der verschiedenen Parteien wollen die Wähler überzeugen, ihre Partei zu wählen, die Unternehmen wollen nicht nur für ihre Produkte, sondern auch für ihr unternehmerisches Selbstverständnis und die Branche werben”⁹ (Niedenhoff – Schuh, 1989:12). Az alkuról, mint az üzleti kommunikáció egyik színteréről, a szakirodalomban a többi között azt olvashatjuk: „(...) olyan szóbeli kommunikációs folyamat, amely kölcsönösséget feltételez, amelyben a meggyőzés funkciója dominál” (Borgulya, 1999:38).

A hatékony üzleti kommunikáció gazdasági tényező: a létrejött üzletekből származó haszon számszerűsíthető, ugyanúgy, mint a létre nem jött üzletekből származó veszteség, továbbá az üzletkötések nagymértékben befolyásolják a gazdasági helyzet alakulását. Nem véletlen, hogy napjainkban a meggyőző üzleti kommunikáció elsajátítását ígérő tréningek dömpingjét tapasztalhatjuk, ha a témához kapcsolódó internetes oldalakat nézegetjük – ami ugyanis tőkét hozhat, annak oktatásából is tőkét lehet kovácsolni.

Az üzleti nyelv oktatásában – a fentiekből levont következtetés alapján – megkülönböztetett figyelmet kell szentelnünk annak, hogy a hallgatók minél magasabb szinten sajátítsanak el olyan meggyőző érvelési technikákat, amelyeket majdan prezentációk és tárgyalások során tudnak kamatoztatni. Ebben nagy szerepet kell tulajdonítanunk az autentikus nyelvi mintáknak. „A kommunikatív kompetencia fejlesztését elősegíti, ha a hallgatók valós feladatok megoldásához, valós szituációkban használják a nyelvet, vagyis eszközként használják kommunikációs céljaik eléréséhez” (Ablonczyné Mihályka, 2006:71).

⁸ „A német-magyar csapatmunkában a harmonikus együttműködés továbbá nemcsak több következetességet, hanem a magyar résztvevők részéről magas szintű argumentációs készséget is előfeltételez ahhoz, hogy a csapatmunka döntési folyamataiból egyenrangú félként tudják részüket kivenni” (ford. Fodorné Balthazár).

⁹ „Mióta emberi kommunikáció létezik, információt akarunk közvetíteni, illetve meg akarjuk győzni embertársunkat. A különféle pártokat képviselő politikusok arról akarják meggyőzni a választópolgárokat, hogy az ő pártjukat válasszák, a vállalatok pedig nemcsak a termékük, hanem saját maguk és az ágazat számára is szeretnék megnyerni az embereket” (ford. Fodorné Balthazár).

Hasonló gondolat fogalmazódott meg a szimulációs játékot követő, fentebb említett felmérés során: „Auch mehr Praxisorientierung in der Ausbildung könnte zur internationalen Teamfähigkeit ungarischer Studierenden beitragen“¹⁰ (Fodorné Balthazár – Müller-Markmann, 2009:299).

Bár lezárult a Hochschule Furtwangen University of Applied Sciences-zel folytatott közös projekt, a játékok népszerűségének hatására foglalkoznunk kell azzal a kérdéssel, hogyan lehetne a meggyőző kommunikációt nyelvoktatói munkánkban valóságközeli üzleti kommunikációs helyzetekben gyakoroltatnunk, egyrészt a német-magyar üzleti szimulációs játékok tapasztalatait, másrészt a globális szimuláció, mint nyelvoktatási módszer hagyományait ötvözve. Kéziratként jelen cikk szerzőjének tollából „Fachkommunikation im internationalen Management” (*Szakmai kommunikáció a nemzetközi gazdaságban*) munkacímmel megszülettek egy kísérleti tananyag első moduljai, amelyet több csoportban is kipróbáltunk, pozitív visszajelzés mellett. A szerző jelen terve az, hogy az eddig elkészült négy modult némileg átdolgozva újabbakkal egészítse ki, a továbbiakban is középpontba helyezve a meggyőző érvelés készségének fejlesztését tárgyalási szituációban, illetve prezentáció során, és az így elkészült anyagot jegyzet formájában a Budapesti Gazdasági Egyetem támogatásával kiadja. További terve, hogy az anyagot adaptálja a Moodle elektronikus tanulási keretrendszerre, segítve ezzel az osztálytermen belül és az osztálytermen kívül párhuzamosan folyó nyelvtanulási folyamat koordinálását.

Azt, hogy egy ilyen tananyag hasznos lehet a meggyőző kommunikáció készségének kialakításához, egy kérdőíves felmérés eredményei alapján kísérjük meg alátámasztani.

Egy kérdőíves felmérés tapasztalatai

2015-ben kérdőíves felmérést végeztünk, amelyben a német üzleti nyelvi tanulmányaikat az NG Szaknyelvi Specializáció kurzussal befejező, nyelvvizsga előtt álló nemzetközi gazdálkodás szakos hallgatók nyelvtudásáról kívántunk képet alkotni a meggyőző kommunikáció szempontjából.

Kérdőívünk megszerkesztése előtt először is feltettük a kérdést önmagunknak, vajon mikor kell eljutnia a nyelvtanulónak odáig, hogy meggyőzően tudjon érvelni. A választ a Közös Európai Referenciakeretben (KER, 2002) találtuk meg: a sávleírások szerint a B2 szintű nyelvtudás felső sávja az, ahol a tárgyalási szituációban alkalmazott meggyőző érvelés készségét kialakulnak tekinthetjük. „Most, hogy a tanuló lassan, de biztosan keresztülverekszki magát a középső (megj. B1) szinten, érzi, hogy elérkezett egy olyan pontra (megj. B2 szint), ahonnan a dolgok másképp festenek, és új távlatok nyílnak a számára. (...) A sáv alacsonyabb szintjén például a sikeres érvelésen van a hangsúly” (KER, 2002:45).

B2 szinten tehát a B1 szinthez képest jelentős minőségi különbséget jelent, hogy már a szint alacsonyabb sávjában is képes a nyelvtanuló a logikus, összefüggő érvelésre, az anyanyelvűekkel folytatott társasági kommunikációba való hatékonyabb bekapcsolódásra, valamint a nyelvi tudatosságot tekintve törekszik a hibák kiküszöbölésére, beszédének illetve annak hatásának megtervezésére. A magasabb sávban, azaz B2+ szinten újabb minőségi ugrás következik be: a társalgásban kialakulnak az együttműködési stratégiák, a

¹⁰ „A képzés gyakorlatorientáltságának fokozásával is hozzá lehetne járulni ahhoz, hogy a felsőoktatásban tanuló magyar fiatalok alkalmassá váljanak a nemzetközi csapatjátékban való részvételre” (ford. Fodorné Balthazár).

nyelvi tudatosság a kohézió és koherencia eszközeinek alkalmazását eredményezi, a meggyőző nyelvhasználat és érvelés következtében pedig kialakul a meggyőző tárgyalási készség. Fogalmazhatunk úgy is, hogy az a nyelvtanuló rendelkezik tárgyalóképes nyelvtudással, aki a B2+ sávban leírt kritériumoknak eleget tud tenni.

A nemzetközi gazdálkodás szakos hallgatók számára a diploma megszerzésének egyik feltétele két szakmai, B2 szintű komplex nyelvvizsga, amiből az egyik C1 szintű, általános nyelvi komplex vizsgával kiváltható. Aki tehát a szakmai nyelvvizsgára vonatkozó kimeneteli követelményt teljesíti, illetve rövidtávon annak teljesítését tűzi ki célul, arról feltételezhetjük, hogy nyelvtudása megfelel a KER B2 szint leírásában foglaltaknak.

A felmérésben használt kérdőív a KER B2 és B2+ sávra, azaz a B2 szint egészére vonatkozó követelményeket tartalmazta, azokat 23 „Tud” állításra bontva. Az alábbi táblázat bemutatja, hogy a KER B2 szint leírásában az egyes kritériumok hogyan épülnek egymásra (1. táblázat). A kérdőív megszerkesztésénél a „Tud” állításoknak ugyanezt a sorrendjét követtük.

1. táblázat. A KER B2 szint követelményei a „Tud” állítások sorrendjében

KER B2 szint	
<i>„Tud” állítás</i>	<i>Követelmények</i>
1.-5.	Argumentációs készség
6.-12.	Társasági kommunikációba való bekapcsolódás
13.-16.	Nyelvi tudatosság
KER B2+ szint	
<i>„Tud” állítás</i>	<i>Követelmények</i>
17.-18.	Együttműködési stratégia
19.-21.	Szövegalkotás (kohézió, koherencia)
22.-23.	Meggyőző tárgyalás

A kérdőív kitöltése során a hallgatók egy hatfokozatú skálán jelölték, hogy az adott „Tud” állítás milyen mértékben érvényes nyelvtudásukra nézve: 0 = egyáltalán nem igaz, 1 = kevéssé igaz, 2 = valamelyest igaz, 3 = közepesen igaz, 4 = nagyjából igaz, de még van mit fejlődnöm, 5 = igaz.

Az önértékelést megelőzően a hallgatók kitöltötték egy adatkérő lapot is, melyen bejelölték nemüket, és a KER-szinteknek megfelelően globálisan értékelték szóbeli és írásbeli nyelvtudásukat (A1, A2, B1, B2, C1, C2), valamint megadták tervezett nyelvvizsgájuk időpontját.

A kérdőívet a kurzus 52 hallgatójából 43 hallgató töltötte ki, ebből hiányos kitöltés miatt négy kérdőív nem volt értékelhető. A megkérdezésbe bevontuk a Külgazdasági Vállalkozások Német Nyelven Szakirány (KV Szakirány) hallgatóit is. A tíz főből nyolc fő adta le a kérdőívet. Bár a szakirányosok alacsony létszáma miatt nem beszélhetünk a hagyományos értelemben vett kontrollcsoportról, érdekes volt szűrőpróba jelleggel informálódni arról, hogy a KV Szakirány sikeres elvégzéséhez szükséges magas szintű nyelvtudás és a „Tud” állítások egyénre vonatkoztatott megítélése összhangban van-e.

Az adatokat Excel táblázatba vittük, külön kezelve a szakirányos hallgatók kérdőíveit. Mivel elsősorban a tárgyalóképes nyelvtudást kívántuk vizsgálni, a globális önértékelésnél csak a szóbeli nyelvtudásnál bejelölt szinteket vettük figyelembe, az írásbeli nyelvtudás értékelését figyelmen kívül hagytuk. Az eredményeket táblázatba foglaltuk, az alábbiak szerint:

- Hallgatónként kiszámítottuk, majd összesítettük a „Tud” állításokra adott értékelések átlagát (2. táblázat).
- A gyenge átlagot elérőkre fókuszálva megvizsgáltuk, hogy saját szóbeli nyelvtudásukat globálisan hogyan értékelték, majd megnéztük, hogy ehhez képest nyelvvizsgájukat mikorra tervezik (3. táblázat).
- A „Tud” állításokra adott értékeléseket összesítve állításonként kiszámoltuk az átlagot, és a legjobb értékeléstől a leggyengébb felé haladva rangsort állítottunk fel az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatóinak önértékelése alapján (5. táblázat).

A táblázatok adatai alapján megpróbáltunk következtetéseket levonni.

Az alábbiakban először bemutatjuk az egyes táblázatokat, majd megfogalmazzuk következtetéseinket.

A táblázatok adataiból levont következtetések

2. táblázat

2. táblázat. A „Tud” állításokra adott értékelések átlaga

A „Tud” állítások összesített átlaga hallgatónként	NG Szaknyelvi Specializáció (fő)	KV Szakirány (fő)
0-1,50 (elégtelen)	0	0
1,51-2,50 (elégséges)	12	0
2,51-3,50 (közepes)	23	4
3,51-4,50 (jó)	4	4
4,51-5,00 (jeles)	0	0

- A kérdőívet kitöltő 39 hallgató 3 féléven át tanulta a német üzleti nyelvet, és a NG Szaknyelvi Specializáció kurzus elvégzésével német nyelvből megszerezte az előírt krediteket. Nyelvtudásuk önértékelése azt mutatja, hogy a B2 szint kritériumainak 12 fő az elégséges (2), 23 fő a közepes (3), 4 fő pedig a jó (4) osztályzatnak megfelelően tudna eleget tenni. Mivel az elégséges (2) osztályzatot elérők a megkérdezett nemzetközi gazdálkodás szakos hallgatók 30 százalékát teszik ki, megállapíthatjuk, hogy nyelvtudása alapján ez a 30 százalék a B2 szint alsó sávjába tartozik, abba a sávba, ahol az érvelési készség még nem párosul társalgási kompetenciákkal. Esetükben tehát nem beszélhetünk tárgyalóképes nyelvtudásról.
- Azt is megállapíthatjuk, hogy a gyenge eredményt elért hallgatók számára az óraszám nem bizonyult elegendőnek ahhoz, hogy nyelvtudásukat az elvárt szintre fejlesszék. Fontos lenne, hogy az azonos problémákkal küzdő hallgatók osztálytermen kívüli nyelvtanulását az oktató önálló tanulási stratégiák kialakításával irányítsa. Erre alkalmas lehet egy olyan tananyag, amely a Moodle keretrendszerre adaptálható.
- A nyolc szakirányos hallgató közül négy fő a „Tud” állítások alapján a B2 szint középmezőjébe sorolta magát, az alábbi átlagokkal: 3,04; 3,13; 3,30; 3,43. Esetükben tehát a tárgyalóképes nyelvtudás szintén hagy kívánnivalót maga után.
- Érdekesképpen megemlítjük, hogy a jó (4) átlagot elérő szakirányos hallgatók szóbeli nyelvtudásukat globálisan felsőfokúnak ítélték. A „Tud” állítások alapján

számított átlaguk ugyanakkor azt mutatja, hogy nyelvtudásuk ennél minden bizonnyal alacsonyabb. Eredményeik: 3,52 – 3,65 – 3,69 – 3,86

A tárgyalóképes nyelvtudás megléte tehát esetükben sem egyértelmű. Másfelől az önértékelésben ellentmondás is van, hiszen a felsőfoknál egy szinttel alacsonyabb követelményeket sokkal jobban kellene teljesíteniük. Itt említjük meg azt, amit egy kutatási beszámolóban olvastunk az önértékeléssel kapcsolatban: „Az Európa Tanács által preferált, önértékelésen alapuló idegennyelv-tudás felmérés Magyarországon csak korlátozott megbízhatóságú eredményeket ad, mivel a magyar oktatási rendszerben, és így a magyar kultúrában nincsen hagyománya az önértékelésnek. Az önértékelési tesztek szignifikánsan felülbecslik a tényleges nyelvtudást. A nyelvtudás önértékelés beépítése a nyelvoktatásba több legyet ütne egy csapásra: reális önértékelésre nevelne, fejlesztené a felelősségteljesebb hozzáállást a tanuláshoz, továbbá megbízhatóbban lehetne használni a tudás felmérésére” (Szénay, 2005: 10).

3. táblázat

3. táblázat. Globális önértékelés és a tervezett nyelvvizsga időpontja az NG Szaknyelvi Specializáció kurzus 1,51-2,50 (elégséges) átlagot elérő hallgatóinak esetében

A KER B2 szint követelményeit 1,51-2,50 (elégséges) átlaggal teljesítők	A szóbeli nyelvtudás jelenlegi szintje a globális önértékelés alapján	
	Fő	Szint
12	A1	3
	A2	6
	B1	3
	B2	0

- Az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatói közül az elégséges átlagot elérő 12 fő a globális értékelésnél nyelvtudását a B2 szintnél alacsonyabbnak ítélte. Ellentmondás, hogy a B2 kritériumoknak mindazonáltal elégséges (2) átlaggal elegendő tudnak tenni. Itt tehát megint az önértékeléssel van probléma: míg azonban a KV Szakirány hallgatóinak 50 százaléka felül-, addig az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatóinak 30 százaléka alulértékelté nyelvtudását.
- A B2 szintű nyelvvizsgát ugyanakkor mind a 12 gyengén teljesítő hallgató legkésőbb egy éven belül le kívánja tenni. A rövid határidőn belül tervezett nyelvvizsga esetükben igencsak elgondolkodtató: azok, akik A1, A2, illetve B1 szintűnek vélik nyelvtudásukat, vajon tájékozottak-e a B2 szint követelményeit illetően, másfelől pedig tisztában vannak-e azzal, hogy egy adott szint eléréséhez hány órát kell egy nyelvvel foglalkozni? A 16/2014. (IV.4.) NGM rendelet¹¹ 1. melléklete tartalmazza az egyes szintek eléréséhez szükséges minimum óraszámot (4. táblázat).

¹¹ 16/2014. (IV. 4.) NGM rendelet a felnőttképzési nyelvi programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a nyelvi képzés követelményei teljesítésének igazolásáról. 1. melléklet a 16/2014. (IV. 4.) NGM rendelethez: Kontaktórás típusú nyelvi képzés minimális óraszámai. (Letöltve: 2016. 02. 10.) http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400016.NGM

4. táblázat

4. táblázat. Kontaktórák típusú nyelvi képzés minimális óraszámjai

	A	B	C
	„KER” szerinti kimeneti szint	Minimális óraszám kezdő szintről	Az egyes szinteken szükséges minimális óraszám
1.	A1	90	90
2.	A2	180	90
3.	B1	300	120
4.	B2	540	240
5.	C1	780	240
6.	C2	960	180
Összesen	-	-	960

Ha ezeket az óraszámokat arányosan felosztjuk az írásbeli és szóbeli nyelvi készségfejlesztés között, akkor a nyelvtudásukat A1 szintűnek ítélnék meg mintegy 225; az A2 sávba tartozóknak 180; a B1 szintet elértéknek 120 órát kellene nyelvtanulásra fordítaniuk ahhoz, hogy B2+ szintre jussanak, és ezzel tárgyalóképes nyelvtudást mondhassanak magukénak. A 3. táblázat adatai is az irányított önálló tanulás mellett szólnak, mivel az növeli a kontaktórákon kívül a nyelvtanulásra fordított időt. Az adatok megerősítik azt is, hogy szükség lenne a nyelvi önértékelés gyakorlására.

5. táblázat

5. táblázat. A „Tud” állítások rangsorolása az értékelések összesített átlaga alapján, az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatói által adott értékelések csökkenő sorrendjében

KER B2 szinten belüli sáv	„Tud” állítások sorrendje a szint leírásában	„Tud” állítás	NG Szaknyelvi Specializáció hallgatói (rangsorban elfoglalt hely; értékelések átlaga)	KV Szakirány hallgatói (rangsorban elfoglalt hely; értékelések átlaga)
B2	15.	Ha észreveszi, általában kijavítja hibáit.	1. (4,07)	1. (4,12)
B2	8.	Beszélgetést tud kezdeményezni, megfelelő időben szólal meg, és akkor fejezi be a beszélgetést, amikor kell, bár ezt nem mindig elegánsan teszi.	2. (3,20)	5. (3,62)
B2+	23.	Világosan meg tudja fogalmazni az engedmény határait (például egy áralkuban).	3. (3,17)	2. (4,00)
B2	13.	Ki tudja javítani a félreértést okozó hibákat.	4. (3,10)	4. (3,75)

B2	1.	Megbeszélés során megfelelő magyarázatok, érvek és megjegyzések segítségével el tudja mondani és képviselni tudja véleményét.	5. (3,02)	4. (3,75)
B2	2.	Képviselni tudja az aktuális témával kapcsolatos álláspontját, és ki tudja fejteni a különböző alternatívák előnyeit és hátrányait.	6. (2,97)	3. (3,87)
B2+	18.	Saját mondandóját ügyesen kapcsolja másokéhoz.	7. (2,87)	3. (3,87)
B2	5.	Nézőpontját világosan ki tudja fejteni, értékelni tudja az alternatív javaslatokat, feltételezéseket tesz, illetve reagál azokra.	8. (2,84)	8. (3,25)
B2	9.	Kliséket tud használni (például „Nehéz erre a kérdésre válaszolni“) időnyeres céljából, illetve hogy magánál tartsa a szót, amíg mondanivalóját megfogalmazza.	9. (2,82)	8. (3,25)
B2+	20.	A kötőszavak változatos körét hatékonyan használja a gondolatok összekapcsolására.	10. (2,79)	9. (2,87)
B2	11.	Képes alkalmazkodni a beszélgetésre jellemző irány-, stílus- és hangsúlyváltásokhoz.	11. (2,76)	4. (3,75)
B2	4.	El tud magyarázni egy felmerülő problémát, és érthetően ki tudja fejezni, hogy a tárgyalás során a másik félnek engedményt kell tennie.	11. (2,76)	4. (3,75)
B2+	22.	Meggyőző nyelvhasználat és egyszerű érvek segítségével felvázolja a helyzetet, például elégtételt kér kártérítési ügyben.	12. (2,74)	7. (3,37)
B2+	17.	Képes arra, hogy visszajelzést adjon és tovább tudja vinni más beszélők állításait és közbevetéseit, és ezáltal segíti a beszélgetés menetének alakulását.	13. (2,71)	5. (3,62)
B2+	19.	Korlátozott számú kohéziós eszközzel gördülékeny módon világos, összefüggő beszélgetéssé kapcsolja a mondatokat.	14. (2,69)	6. (3,50)
B2	3.	Olyan érvelést tud kifejteni, melyben egy bizonyos álláspont mellett vagy ellen érveket hoz fel. Érvelése logikus felépítésű, összefüggő.	15. (2,64)	3. (3,87)
B2+	21.	Szisztematikusan érvel, jól kiemeli a döntő gondolatokat, és azokat megfelelő módon alátámasztja részletekkel.	15. (2,64)	7. (3,37)
B2	7.	Még zavaró háttérzaj mellett is részletesen megérti, amit akcentusmentesen mondanak neki.	16. 2,58)	9. (2,87)
B2	6.	Folyékonyan és hatékonyan tud részt venni a beszélgetésekben.	17. (2,56)	6. (3,50)

B2	16.	Képes arra, hogy megtervezze a beszélgetőpartnerre tett hatást, hogy mit és hogyan mondjon.	18. (2,53)	8. (3,25)
B2	12.	Kapcsolatot tud fenntartani anyanyelvű beszélőkkel anélkül, hogy akaratán kívül megnevetesse vagy irritálja őket, vagy, hogy azoknak máshogy kelljen viselkedniük vele szemben, mint ahogy azt anyanyelvű beszélőkkel tennék.	19. (2,46)	4. (3,75)
B2	14.	Listát ír „kedvenc hibáiról“ és tudatosan ellenőrzi beszédét ebből a szempontból.	20. (2,07)	10. (1,62)
B2	10.	Olyan folyékonyan és természetességgel beszél, ami lehetővé teszi az anyanyelvű beszélőkkel való rendszeres kommunikációt anélkül, hogy az bármelyik fél számára megerőltető lenne.	21. (1,82)	9. (2,87)

- Az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatói valamennyi „Tud” állításra alacsonyabb átlagosztályzatot adtak maguknak, mint a KV Szakirány hallgatói, ami a szakirányos hallgatók magasabb szintű nyelvtudása mellett szól. Egyetlen kivétel akad: a „Listát ír kedvenc hibáiról és tudatosan ellenőrzi beszédét ebből a szempontból” állítás. A nyelvi tudatosságnak ez a kritériuma a szakirányos hallgatóknál alacsonyabb értéket mutat, ami alighanem arra vezethető vissza, hogy a szaknyelvi órán időről időre „előkerül” a nyelvtan, és az oktató igyekszik a nyelvhelyességi problémákkal is foglalkozni. A szakirányos hallgatók ezzel szemben nem német szaknyelvet tanulnak, hanem szakmai tárgyakat németül, oktatójuk nem nyelvtanár, nyelvhelyességi problémákra tehát minden bizonnyal nem térnek ki. A helyes nyelvhasználatra való tudatos törekvést illetően a két célcsoport eredménye a fenti kritérium szempontjából mindazonáltal megegyezik: mindkettőnél ez az állítás kapta a leggyengébb osztályzatot.
- Ugyanakkor elmondható, hogy mindkét célcsoport törekszik a helyes nyelvhasználatra: az észrevett hibák javítását egyaránt a lista legejére tették.
- A KV Szakirány hallgatói a kohéziós eszközök használatát az utolsó előtti helyen rangsorolták, ami kevésbé igényes szövegalkotásra utal, holott a többi között ezek az eszközök teszik lehetővé a logikus gondolatmenet megfogalmazását egy tárgyalási szituációban. Ugyanakkor esetükben egy homogénebb nyelvtudás meglétét támasztja alá a 23 „Tud” állítás rangsorolási skálájának szűkebb terjedelme: míg az NG Szaknyelvi Specializáció hallgatóinak ’osztályozása’ alapján 21 különböző érték, addig a szakirányos hallgatók osztályozása alapján 10 különböző érték született.
- Az NG Szaknyelvi Specializáció kurzus hallgatói számára leginkább a társasági kommunikációba való bekapcsolódás, a beszélgetés kezelése jelent nehézséget. Fogalmazhatunk úgy is: tudnak beszélni, de a beszélgetéssel még gondjuk van. Ugyanez mondható el az érvelésről is: állításaikat alá tudják támasztani, nézőpontjukat ki tudják fejteni, de az anyanyelvűekkel folytatott kommunikációban – például tárgyalási szituációban – ez már nehézséget okozna.

- A meggyőző kommunikáció és az anyanyelvűekkel folytatott beszélgetés a szakirányosok esetében is nehézségekbe ütközik: az erre vonatkozó állítások a rangsor utolsó harmadába kerültek.
- Mindkét célcsoport nehéznek találja a hallásértést akkor, ha a kommunikációt zavaró háttérzaj kíséri. Ez leginkább a nyelvvizsga hallásértési részvizsgáján jelenthet problémát – valós tárgyalási szituációra vagy prezentációra nem jellemző a zavaró háttérzaj.
- Ami a legmeglepőbb, mivel ellentmondásosnak találjuk: bár mindkét célcsoportnak gondjai vannak a társalgási kompetenciával és a szisztematikus érveléssel, mégis nagyon magas osztályzatot adtak maguknak a B2+ sávba tartozó alábbi „Tud” állításnál, ami a tárgyalóképes nyelvtudás egyik fontos kritériuma: „Világosan meg tudja fogalmazni az engedmény határait, például egy áralkuban.” Az, hogy a hallgatók erre képesnek tartják magukat, valószínűleg a gyakorlati tapasztalat hiányára vagy értelmezési problémára vezethető vissza.

A kérdőíves felmérésből levont tanulságok összegzése

- A nyelvi kreditek és a KER B2 szintű nyelvvizsga megszerzése nem feltétlenül azonos a vállalatok által többnyire nagyon fontosnak tartott tárgyalóképes nyelvtudás megszerzésével.
- Gyakran tapasztaljuk, hogy a hallgatók kevésbé tájékozottak abban a tekintetben, hogy adott szintű nyelvtudás birtokában mit kellene tudniuk. Így nyelvi önértékelésük sem lehet reális. A nyelvvoktatás során tehát tudatosítani kellene a hallgatókban az egyes KER-szintek követelményeit, továbbá a rendszeres nyelvi önértékelést érdemes lenne beépíteni a nyelvvoktatási folyamatba.
- A hallgatók nem látják világosan, hogy egy adott szint eléréséhez mennyi időt kellene fordítaniuk a nyelvtanulásra. Célszerű lenne a KER-szintek követelményeinek tudatosításához kapcsolódva az egyes szinteken szükséges minimális óraszámokra is kitérni.
- A KER-szintek követelményeinek és az egyes szinteken szükséges óraszámoknak a téves megítélése, valamint a reális nyelvi önértékelés hiánya „beragadt” diplomához is vezethet. A hallgató ugyanis ki van téve annak, hogy saját nyelvtanulási folyamatát nem megfelelően szervezi meg, és a nyelvvizsga megszerzését nem jól időzíti. Érdemes lenne tehát elgondolkodni azon, hogyan lehetne működtetni egy átfogó nyelvtanulási tanácsadást, amely végigkíséri a hallgatót a nyelvtanulási folyamaton, a sikeres nyelvvizsgáig.
- Egy német-magyar üzleti szimulációs játék során az NG Szaknyelvi Specializáció kurzus hallgatóinak mintegy 30 százaléka ma egészen biztosan ugyanazzal a problémával szembesülne, mint a korábbi szimulációs játékot követő felmérés résztvevői: a javaslatok megvitatása során nem tudnák elképzelésüket érvényesíteni, a meggyőző kommunikációhoz szükséges nyelvi eszközök hiányában nem sikerülne elfogadtatniuk az általuk javasolt megoldást a csapat német tagjaival. A szakirányos hallgatók sem birkóznának meg könnyen a feladattal. A nyelvvoktatás során tehát

nagyobb súlyt kellene fektetni a meggyőző kommunikáció készségszintű elsajátítására. A nyelvtanulásra fordított idő megnövelhető, ha az oktató – megfelelő tananyag segítségével – az osztálytermen kívüli tanulást is tudja irányítani. Erre alkalmas lehet egy olyan szaknyelvi tananyag, amely alkalmat ad a hallgatóknak arra, hogy a nyelvet valóság közeli szakmai szituációkban használják, és amely adaptálható a Moodle keretrendszerre.

A „Fachkommunikation im internationalen Management” című kísérleti tananyag

Az üzleti szimulációs játék olyan, egymásból következő szakmai szituációk sora, amelyek a játék résztvevőinek döntéseire épülnek a számítógép által szimulált gazdasági környezetben. A számítógép kiértékeli a döntést, amiből újabb döntési helyzet születik és így tovább. A játék lényege, hogy a résztvevők egy fiktív világban megismerjék a valós folyamatokat, anélkül, hogy döntéseiknek anyagi kockázata lenne. A játék moderátora az oktató.

A globális szimuláció egy nyelvoktatási módszer. A nyelvórán valós elemekre épülő képzelt világot hozunk létre, amelyben a nyelvtanuló meghatározott szerepet játszik idegen nyelven. A játék a tanórával nem feltétlenül ér véget, hanem a következő órán folytatódhat, mindaddig, amíg a játék a nyelvtanulóra motiválóan hat. A globális szimulációban a fiktív világot nem a számítógép, hanem a fantázia teremti meg, és nem a döntéshozatal áll a középpontban, hanem a nyelvtanulást motiváló játékos jókedv. A tanár itt sem lép be a játékba, hanem egyfajta játékmester, aki vezeti az órát.

A „Fachkommunikation im internationalen Management” című kísérleti tananyagban két világ létezik párhuzamosan: egy valós és egy fiktív. A valós világ az a szintér, ahol a hallgató megismerkedik a szakmai kommunikációs szituációk megoldásához szükséges fogalmakkal, hogy azután a képzelt világ fiktív szakmai kommunikációs helyzeteiben helytálljon. A képzelt világban történő feladatmegoldás a szimulációs játék és a globális szimuláció eszközeiből egyaránt tartalmaz elemeket.

A szimulációs játékból átveszi az egymásra épülő szakmai szituációk ötletét, melyekben a hallgatónak meghatározott feladatokat kell megoldania. Az eseményeket a meggyőző kommunikáció viszi tovább, azonban nem születnek számítógép segítségével számszerűsíthető piaci döntések. A teljesítmény kiértékelését – visszalépve a valós világba – az oktató végzi, a hallgatókkal közösen.

A globális szimulációból a fantázia segítségével megvalósított szerepjátszást hasznosítja. A szerepjátszás azonban nem spontán történik: osztálytermen kívüli munkával kell rá készülni, a feladatok jellegénél fogva többnyire csapatmunkában.

A tananyag felépítése modulrendszerű. A valós világ, melyben a hallgató a szakmai fogalmakkal ismerkedik, külön-külön modulokban az üzleti élet alábbi területeit foglalja magába:

A már elkészült modulok:

1. modul: vállalat – menedzsment – innováció;
2. modul: innováció finanszírozása;
3. modul: reklám – reklámkampány;
4. modul: vásár – vásári részvétel.

A tervezett modulok tartalma:

- 5. modul: üzletkötés bonyodalmakkal;
- 6. modul: interkulturális kvíz.

Az egyes modulok felépítése a következő:

1. Vorentlastung (*Előzetes*)

Ez a rész vezeti fel a témát, a hallgatók előzetes ismereteire támaszkodva, különféle gyakorlatok segítségével.

2. Wissenswertes (*Elméleti tudnivalók*)

Ebben a részben a hallgatók megismerkednek a témához kapcsolódó legfontosabb fogalmakkal, és azokat feladatok megoldásával rögzítik.

3. Praktisches (*Gyakorlati tudnivalók*)

Az elméleti tudnivalókat a gyakorlatból vett példák illusztrálják, a hallgató ezekkel kapcsolatban is gyakorlatokat old meg.

4. Anwendung in der Praxis (*Gyakorlati alkalmazás*)

Itt lépünk át a fiktív világba: a hallgató most egy meghatározott szerepben old meg feladatot. A megoldást a valós világba visszalépve az oktató és a többi hallgató közösen értékeli.

5. Prüfungsvorbereitung Wirtschaftsdeutsch B2 (*Gazdasági nyelvvizsga előkészítő – B2 szint*)

Ez a rész a B2 üzleti nyelvi vizsgára felkészítő gyakorlatokat tartalmaz.

6. Übung macht den Meister – Wiederholung ist die Mutter des Lernens (*Gyakorlat teszi a mestert – Ismétlés a tudás anyja*)

Ebben a részben a hallgató a tanultak a ismétléséhez kap iránymutatást.

7. Schlüssel (*Megoldások*)

Ez a rész tartalmazza a gyakoroltató feladatok megoldását.

A fiktív világ tehát adott modulon belül mindig a 4. részben jelenik meg. A kerettörténet szerint gyakornoki állást kapunk álmaink cégénél. A marketing és értékesítési osztályon dolgozunk, ahol megbízást kapunk arra, hogy mérjük fel, milyen újabb termékötlettel lehetne a piacot meghódítani. Feladatunk, hogy kigondoljunk egy innovatív terméket, és prezentációnkkal meggyőzzük a vállalat vezetését arról, hogy a terméket érdemes megvalósítani. A történet folytatása: a vállalat vezetőségének tetszik az ötlet, és a megvalósítás mellett dönt, amihez banki hitelt szükséges felvenni. A hiteltárgyaláson meg kell győznünk a bank képviselőjét hitelképességünkről. A következő kihívás a termék reklámkampányának kidolgozása. Ezt is prezentálnunk kell a cégvezetés előtt. Végül pedig egy nemzetközi vásáron be szeretnénk mutatni a már megvalósult terméket. Prezentációnkkal minél több megrendelőt kell megnyernünk a cég és terméke számára.

Meglátásunk szerint a Moodle keretrendszerre jól adaptálható az egyes modulok 1., 2., 3. és 5. része. A 6. rész is az irányított önálló tanulást szolgálja, de itt az oktatói szabadság is eldönthető, milyen további tananyagokat és gyakorlatokat javasol az oktató a hallgatóknak a tanultak ismétlése, rendszerezése vagy elmélyítése céljából. A Moodle keretrendszerre történő adaptálás lehetővé tenné, hogy az osztályteremben a 4. modulra, azaz a fiktív világban történő szerepjátszásra koncentráljunk, növelve ezzel a nyelvtanulási játékosságát, a jókedvet, és ezáltal a nyelvtanulási motivációt.

Összefoglalás

A Budapesti Gazdasági Egyetem és egy németországi főiskola közös projektje során korábban többször is lehetőség nyílt arra, hogy a Nemzetközi Gazdálkodás Szaknyelvi Specializáció hallgatói üzleti szimulációs játékon vegyenek részt, ahol a német főiskolásokkal közösen kellett döntéseket hozniuk. A korábbi játékokat követő és egy, a közelmúltban készített kérdőíves felmérés eredményei meglepő módon nagyon hasonlóak abból a szempontból, hogy a német üzleti nyelvet tanuló hallgatók meggyőző kommunikációja, noha tanulmányaik befejezéséhez közelednek, sok kívánnivalót hagy maga után. Ahogy korábban, úgy a hallgatók nagy valószínűséggel ma is nehézségekbe ütköznek, amikor javaslataikat próbálnák elfogadtatni németül kommunikáló tárgyaló partnerükkel. Mivel a nemzetközi porondon is tevékenykedő vállalatok nagy fontosságot tulajdonítanak annak, hogy a munkába álló fiatal generáció tárgyalóképes nyelvtudással rendelkezzen, a meggyőző kommunikáció készségének fejlesztésére a nyelvoktatói munkában megkülönböztetett figyelmet kellene szentelnünk.

A korábbi üzleti szimulációs játékok tapasztalataira, valamint a globális szimulációról olvasottakra építve jelen cikk szerzője „Fachkommunikation im internationalen Management” címmel készített egy kísérleti tananyagot, amelynek egyik célja a meggyőző kommunikáció fejlesztése. Azt, hogy egy ilyen anyag hasznosnak bizonyulhat, a közelmúltban végzett és a cikkben bemutatott felmérés adatai is alátámasztják. A tananyag – tekintve, hogy moduláris szerkezetű – továbbfejleszthető, illetve alkalmas arra, hogy a Moodle vagy más elektronikus tanulási keretrendszerre adaptálva hozzájáruljon az irányított önálló tanuláshoz.

A kérdőíves felmérés további hozadéka, hogy az eredmények rávilágítottak arra, a hallgatói nyelvtudás önértékelése problémákat vet fel. Ez minden bizonnyal összefügg azzal, hogy a hallgatók a KER szintek követelményeit, valamint az egyes szinteken szükséges óraszámokat vélhetően kevésbé ismerik, így saját nyelvtanulási folyamatukat aligha sikerül jól megszervezniük. Ez utóbbi egyik következménye lehet a helytelenül időzített nyelvvizsga. Ahhoz, hogy elkerüljük a „beragadt” diplomák számának növekedését, célszerű lenne a nyelvtanulói tudatosság elmélyítése a fent említett problémás területeken. Ebben fontos szerepet játszhatna egy átfogó nyelvtanulási tanácsadás, amely egészen a sikeres nyelvvizsgáig végigkíséri a hallgatót a nyelvtanulási folyamatban.

Hivatkozások

- Ablonczyné Mihályka, L. (2006). *Gazdaság és nyelv*. Pécs: Lexikográfia.
- Borgulya, I. (1999). Kommunikáció az emberi erőforrás menedzsmentben. In: Poór, P. – Karoliny, M.-né (szerk.). *Személyzeti/emberi erőforrás menedzsment kézikönyv*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, (429-460).
- Európa Tanács Közoktatási Bizottsága Közoktatási Bizottság Élő Nyelvek Osztálya Strasbourg (2002). *Közös Európai Referenciakeret: Nyelvtanulás – Nyelvtanítás – Értékelés*. Pilisborosjenő – Budapest: Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ Kht.
- Fodorné Balthazár, E. – Müller-Markmann, B. (2009). Interkultureller Dialog in einer simulierten Geschäftswelt. In: Majoros P. (szerk.), *BGF Tudományos Évkönyv 2008: Kultúraközi párbeszéd az üzleti világban*. Magyar Tudomány Napja, 2008. Budapest: Budapesti Gazdasági Főiskola, (289-302).
- Fodorné Balthazár, E. (2014). Fachkommunikation im internationalen Management. Kézirat. Budapest: Budapesti Gazdasági Egyetem.
- Niederhoff, H. U. – Schuh H. (1989). *Argumentieren – Diskutieren. Eine Taktikfibel für die Praxis*. Köln: Deutscher Instituts-Verlag GmbH.
- Medián-Szénay, M. (2005). *Az idegennyelv-ismeret. Jelentés az országos nyelvtudás-felmérés kvantitatív szakaszáról*. Budapest: Nemzeti Felnőttképzési Intézet.
- Zentai, T. (2013). A drámapedagógia alkalmazása az idegen nyelvek tanításában. <http://eotvos.nyf.hu/huro/doc/tehetsegprogram-francia-nyelvi-drama-tananyag-hu.pdf>