

12. Az innovációhoz szükséges interkulturális és idegen nyelvi kompetenciák

Kulcsszavak:

Kulturális háttér, kulturális azonosulás, interkulturális kompetencia, idegen nyelvi kompetencia

Tanulási cél:



Mire elolvassa ezt a komponenst, tudatosul Önben, hogy milyen fontos is az idegen nyelvi és interkulturális kompetencia az innováció eredményes megvalósításához. Megérti, hogy ezek a kompetenciák nemcsak a napi menedzsment feladatok ellátásához, illetve az értékesítéshez szükségesek, de szoros kapcsolatban vannak az innovációs folyamatok különböző szakaszaival is. Megtanulja a képzési szükséglet meghatározásának módját és azt, hogy hogyan fejlessze a szervezetének e kulcs-kompetenciáit. A modul elolvasása kb. 30 percig tart. Az értékelő eszközök kitöltése és a gyakorlatok elvégzése pedig további időráfordítást igényel.

Bevezetés

Egy kisvállalkozás tulajdonosa felriad álmából éjszaka. Azt álmodta, hogy egy új, izgalmas terméket mutat be egy nagy nyitott piacon. Nagy tömeg áll körülötte. Csupa barátságos arc, kíváncsi tekintet, hosszú szakáll, bajusz. Dicséri az új termék minőségét, magyarázza a működését. Egyszer csak arra lesz figyelmes, hogy a tömegből egyre többen idegessé, sőt dühössé válnak, és a tömeg körülötte oszlani kezd. Hirtelen rájön, hogy egyszerűen nem értik meg, amit mondani akart nekik. Átsuhan rajta a felismerés, nem egy nyelvet beszélnek. Mit gondol, ez csupán egy rémálom, ami messze esik a valóságtól?

Emlékezzenek csak, az innováció az új termékek vagy szolgáltatások piacon (piactéren) való elfogadtatását jelenti. A kommunikáció elengedhetetlen eleme a marketingnek. (Ld. még a marketingről és innovációról szóló 9.1. modult.)

Hiába van nekünk a legjobb termékünk vagy szolgáltatásunk, de hogyan is lehetnénk eredményesek, ha nem vagyunk képesek ezek innovatív tulajdonságait hatékonyan bemutatni a potenciális vásárlóknak, mert nem ismerjük az országuk kulturális normáit, viselkedési formáit.

A múltban, számos generáción keresztül a kisvállalkozások nyugodtan élhettek, túlélhettek idegen nyelvi és interkulturális kompetenciák nélkül. Manapság azonban, - a globális gazdaság korában, - ezek a kompetenciák az eredményesség meghatározó tényezőjévé váltak.

Termékek, szolgáltatások és információk gyorsan mozognak az országok és kontinensek között, és ha egyszerű passzív megfigyelőnél többek akarunk lenni, meg kell értenünk a történéseket. Ahhoz viszont, hogy a szükséges információkat összegyűjthessük és

megérthessük, illetve a külföldi vevőkkel megfelelő szinten kommunikálni tudjunk, idegen nyelvi és interkulturális kompetenciákra van szükségünk.



Kérjük, most álljon meg egy kicsit és gondolkozzon el: Emlékszik-e olyan esetre, amikor valamely kínálózó lehetőséget nem tudott kihasználni, mert találkozása a külföldi munkavállalóval, partnerrel vagy vásárlóval eredménytelen volt?

12.1 Interkulturális kompetencia

12.1.1 Mit jelent az interkulturális kompetencia, miért van rá szükségünk és hogy használhatjuk fel az üzleti életünkben?



Nagyon nehéz néhány szóval meghatározni mi is az az interkulturális kompetencia. Először is **jelent a megfelelő módszerű cselekvés képességét az eltérő kulturális háttérrel rendelkező alkalmazottal, üzleti partnerrel, vevővel megvalósuló ügyletnél.** Ez a kompetencia azon a magatartás formán alapul, amely elfogadja, hogy az emberek különbözőek. Ez azt jelenti, hogy nyitottak vagyunk a mienktől eltérő gondolkodás és cselekvés elfogadására mintegy elismerve, hogy nem a mi gondolkodási és cselekvési módunk az egyedüli igaz, valamint, hogy különböző módon gondolkodva, cselekedve ugyanazon eredményre juthatunk, sőt az eredmény akár még jobb is lehet.


Ez egyben jelenti, hogy **elfogadjuk a gondolkodás és cselekvés más útjait.** Az interkulturális kompetencia olyan személyes magatartásformát jelent, amely elismeri, hogy az én gondolkodásom, cselekvésem nem jobb és nem rosszabb a külföldi kollégáiménál, partnereiménél vagy vevőiménél, hanem egyszerűen MÁS. Ez egy olyan gondolkodásmód, amely képessé tesz minket arra, hogy ezeket **a különbözőségeket olyan kihívásnak és lehetőségnek tekintsük,** amiből mindketten tanulhatunk és profitálhatunk. Viszont soha sem jelenthet felsőbbbségi helyzetből való kommunikációt és cselekvést, amivel meg akarjuk mutatni: Én tudom a legjobban, megmutatom neked, hogy kell ezt csinálni. Ugyancsak jelenti azt is, **hogy ismeri más országok és kultúrák társadalmi beágyazottságú szabályait, szokásait és kommunikációs stílusait** – mint pl. az öltözködés és étkezési szokások, távolság- vagy éppen közelségtartás, üdvözlési szertartások, stb.



Nézze meg az egyik vagy mindkét forgatókönyvet, amelyek az interkulturalitásból eredő munkahelyi konfliktusokat mutatják be. Az egyik az időről, a másik az öltözködésről szól. Mindkettő megnézésére együtt kb.10 percet kell fordítania. Biztosak vagyunk benne, hogy élvezni fogja és megérzi milyen nehéz is az ilyen konfliktusokat elkerülni. Vajon mi okozza a konfliktusokat? Kinek van igaza a

konfliktusban? Egyáltalán lehet valakinek igaza? Hogy képzeled el a jó megoldást? ¹ Jó, ha forgatókönyveket kollégáival is megnézi, és megbeszéli velük a tanulságokat. Ez viszonylag hosszú, élvezetes megbeszéléssé válhat.



 Az élethosszig tartó szocializációs folyamatban megtanuljuk, elsajátítjuk az értékeket, szokásokat, kommunikációs stílusokat, a gondolkodási és cselekvési módokat, vagyis mindazt, amelyet együttesen kultúrának nevezünk. Személyes kultúránk nagyban függ a szociális környezetünktől. Egy német és egy görög takarítónő kultúrájának különbsége sokkal kisebb, mint az ő kultúrájuk és német, illetve görög főnökeik kultúrájának különbsége. Vagyis az interkulturális kompetencia nem pusztán azt jelenti, hogy képesek vagyunk más országokból, etnikai vagy vallási csoportból származó emberekkel megértetni magunkat. Kezelnünk kell tudni a saját nemzetünkbe tartozó, de más szocializációs háttérrel rendelkező emberek kulturális különbözőségeit is. Pl. jelentős különbség lehet a Németország keleti és nyugati részén élő emberek kultúrája között.

Így az **interkulturális kompetencia egy olyan kulcs szociális kompetencia, amelyre naponta szükségünk lehet** úgy a vállalaton belül, mint kívül, amikor eltérő kulturális háttérrel rendelkező kollégával, partnerrel vagy vevővel kerülünk kapcsolatba. De igaz lehet ez eltérő kulturális háttérű szomszédokkal és átlag emberrel való kapcsolatra is. **Az interkulturális kompetencia tehát a siker egyik kulcs kompetenciája.**



Az interkulturális kompetencia alapvető a menedzsment, a marketing és értékesítés számára, de a fentebb bemutatott okok miatt szükségességét nem lehet pusztán ezekre a csoportokra korlátozni.

12.1.2 Hogyan fejleszthetjük az interkulturális kompetenciát a szervezeten belül

Az interkulturális team, illetve a más országokból való partnerekkel, vevőkkel megvalósított sikeres kooperáció nagy kihívás és lehetőség a vállalat számára. Megértettük, hogy ez a kompetencia nem más, mint megfelelő viselkedés és cselekvés képessége bizonyos szituációkban. Mint az előzőekből láthatjuk, a siker e területen helyes viselkedésünk, empátiánk, motivációnk és értékrendünk magas fokától függ. De szükségünk van olyan ismeretekre és háttér információkra is, amelyek eligazítanak bennünket a saját és külföldi partnereink kulturális különbségének területén.

¹ EIW – Az európai interkulturális munkahely (2007), Leonardo da Vinci project eredmény. A munkahelyi konfliktus forgatókönyv minták az „Europa at work” című CD-ről származnak

A következő táblázat segít áttekinteni a jelenlegi helyzetet és a kielégítendő követelményeket.



Ha van üzleti tevékenysége külföldi vevővel, partnerrel vagy alkalmazottal, vagy tervez ilyen tevékenységet a jövőben, javasoljuk, válaszoljon a következő kérdésekre, oldja meg a kapcsolódó feladatokat, mérlegelje és jegyezze meg a következményeket.

Az interkulturális tréning szükséglet rövid ellenőrző listája (Ld. még az A és B szerinti önértékelés ellenőrző listáját is.)

1. Van-e Önnek vagy tervez-e valamilyen ügyletet az önétől eltérő kulturális háttérrel rendelkező vevővel, partnerrel vagy alkalmazottal?	Ha igen, fel van készülve a sikerre?
2. Ha igen, mi a kulturális háttérük?	Határozza meg a speciálisabb jellemzőket.
3. Tudjuk-e általában, hogyan kezeljük az interkulturalitást? (Sztereotípiák, kulturális azonosság, a kulturális különbségek dimenziói, stb.)?	Az interkulturális együttműködésen és kommunikáción belül a kompetens viselkedéshez való hozzáállásnak és általános ismereteknek a fejlesztését célozza meg.
4. Ismerjük-e a speciális interkulturális jellemzőket és követelményeket, amelyek szükségesek az 1. kérdésben meghatározott célcsoporttal végrehajtandó ügyletek megfelelő végrehajtásához?	Egy rövid üzleti kirándulás ugyan sokat segíthet abban, hogy megismerjük a specifikus különbségeket pl. öltözködési, köszönési szokások, de az interkulturális kompetencia ennél sokkal többet jelent, mint ahogy azt az előbbieken bemutattuk.

A nagyvállalatok felkészítik dolgozóikat az interkulturális környezetben való munkára, mivel pontosan tudják, hogy ez milyen fontos az üzleti sikerhez. Sokan ajánlanak tréning kurzusokat és szemináriumokat a KKV-k számára, akik érdeklődése növekszik. Néhány szeminárium szociális kapcsolatépítést is ajánl pl. szerepjátékok alkalmazásával. Ha azonban a szeminárium kizárólag előadásokból áll és önnek nincs jobb ismeret forrása, választhat az Internet alapú oktatási anyagok/kurzusok vagy nyomtatott anyagok közül (Ld. a referencia jegyzéket e modul végén). Ezek jó kiindulási pontok lehetnek arra, hogy felkészítsék Önt a közvetlen kapcsolat lehetőségeinek kihasználására. És legközelebb, amikor külföldi partnernek mutatja be innovatív termékét, mindig a fejében fog járni, hogy egy üzlet eredményessége gyakran inkább a kulturális kompetenciától függ, mint a bemutatás professzionalizmusától. A kulturális kompetenciától, amely alapvetően nem más, mint annak képessége, hogy megértesse magát és kedvező válasza ösztönözze egyéni kulturális háttérrel rendelkező üzleti partnerét.



Kérjük, most álljon meg egy kicsit és gondolkozzon el: Sikerült-e már meghatározni szervezete tréning szükségletét? Ha igen, véleménye szerint mi lehet a fenti részek elolvasása után a legalkalmasabb útja a tréningnek? Nagyon hasznos, ha elképzeléseit le is jegyzi.

12.1.3 Gyakorlati példák

Egy kézműves termékeket gyártó vállalkozás, amely olyan területen működik, ahol igen sok orosz bevándorló él, orosz munkavállalókat alkalmazott és képzett ki. Ennek eredményeképpen jelentősen növelni tudta eladásait. Az orosz alkalmazottak ugyanis közvetlenül el tudták adni a termékeket az orosz bevándorlóknak. Az orosz dolgozók alkalmazása nagyban javította a vevői kapcsolatokat, hiszen az orosz alkalmazottak a közös kulturális háttér miatt nagyon jól tudtak kommunikálni az orosz bevándorlókkal és sokkal jobban megértették azok igényeit.

Célszerű az interkulturális tréninget a vállalati tréningprogram részeként alkalmazni. Így pl. van olyan cég, ahol az interkulturális kommunikációt ugyanúgy oktatják a fiatal multimédia fejlesztők számára, mint a munkájukhoz közvetlenül felhasználandó interkulturális jellemzőket. A cél az, hogy növeljék az ügyletekhez szükséges interkulturális kommunikációban előnyösen felhasználható felelősségvállalási kedvet és fejlesszék a kompetenciát.

A KKV-ktől érkező javaslatok alapján számos regionális kereskedelmi és ipari kamara szervez interkulturális képzést.



Kérjük, most álljon meg egy kicsit és gondolkozzon el: Rendelkezik az Ön vállalata a kompetenciák fejlesztéséhez a fentebb bemutatottakhoz hasonló lehetőségekkel? Ha nem, hasznos lehet felvenni a kapcsolatot a helyi kereskedelmi és ipar kamarával a megfelelő képzés érdekében vagy valamilyen EU program által ajánlott képzést választani.

12.2 Az innovációhoz szükséges idegen nyelvi kompetenciák

A kommunikáció nem csak nyelvi kommunikációt jelent. Egyes kultúrákban megszokott a szemkontaktus keresése, amikor beszélnek valakihez. A szemkontaktus hiánya gyanút ébreszthet, hogy a partner elhallgat valamit vagy nincs elég önbizalma. Más kultúrákban a közvetlen és erős szemkontaktus tisztelethiányt vagy agressziót jelent. Számos lehetőség adódik a félreértelmezésre. Látszik, hogy a más kultúrákból származókkal való kommunikációra képessé tevő kompetencia egyszerre kommunikációs és interkulturális kompetencia eszköz. Egy barátságos mosoly nem mindig jelenti a partner egyetértését, mint ahogy ez a mi kultúránkban gyakran megtörténik...

12.2.1 Mit jelent kompetensnek lenni idegen nyelven?



Az idegen nyelvi kompetencia az eltérő kulturális háttérrel rendelkező emberekkel történő eredményes kommunikáció kulcs kompetenciája.

A jól használható idegen nyelvi kompetencia nagyban függ a területtől, ahol éppen használják: pl. egy kis beszélgetés egy étteremben az üzleti partnerrel vagy egy részletes termékbemutató a nagyközönség előtt egész más szintű idegen nyelvi kompetenciákat igényel.

De mindig vegye figyelembe, hogy az idegen nyelv használata sohasem választható el élesen az egyéb szociális kompetenciáktól.

Képzelve el, hogy Ön, mint magyar üzletember egy portugál cég portugál és román menedzserének mutatja be új termékét. A megrendelés elnyerése nem csak attól függ, hogy tökéletes volt-e a prezentációja, hanem attól is, hogy képes-e a prezentációt követő vacsorán a partnereket érdeklő kérdésekről beszélgetni; így pl. a jó román borokról és a Benfica legutóbbi győzelméről és a lisszaboni emlékművekről. Nem lesz képes megfelelő szinten részt venni a beszélgetésen, ha csak egy műszaki nyelvet oktató angol tanfolyam tanulója volt...



Mit jelent ez? Olyan készségekre van szükségünk, amelyek a feladat teljes egészét lefedik. Pl. a szervizmérnöknek természetesen teljes egészében tisztában kell lennie a műszaki kifejezések idegen nyelvi megfelelőjével, **de soha ne feledkezzen meg a köznapi angol nélkülözhetetlenségéről. Az informális beszélgetésen a köznapi angolt használja, de ez nem elég, szüksége van még pl. tudásra és valós érdeklődésre a partner országaról. Ezek fontosabb tényezők lehetnek, mint a tökéletes üzleti angol tudás.**

Ha az üzleti vacsorán a stáb tagjai kizárólag az üzletről beszélgetnek, a vacsora nem a kikapcsolódás eszköze lesz. Ezért a stáb tagjainak jártasnak kell lennie nem csak a szakmához kapcsolódó speciális nyelvi ismeretekkel, hanem a köznapi nyelvvel is².

Kérdezheti, miért utalunk mindig az angolra? Nos, talán szívesebben vennénk az idegen nyelvek szélesebb körének használatát a nemzetközi kommunikációban. Figyelembe véve a demográfiai mozgásokat, lehet, hogy a jövőben az arab vagy a kínai lesz a legfontosabb nemzetközi nyelv.

Az angolt azonban egyelőre igen sok ember megérti és használja, és ez így lesz a belátható jövőben is. Azért (egyelőre titokban) kezdhet kínaiul is tanulni. **Viszont igen hasznos lehet, ha mindig kész arra, hogy néhány szót szóljon partnere nyelvén.** Ez a

² BASF (Jochen Muskalla, közleményének kivonata a Minőség menedzsment szolgáltatásokról, LINGUA Symposium, Saarbrücken, 1994)

partnerben mindig a kedvesség és érdeklődés érzését kelti. A nagyvállalatoknál pedig kialakult tendencia, hogy a tárgyalások lehetőség szerint ne angolul folyjanak, hanem a partner nyelvén, mivel ez jobb eredményre vezet.

Reméljük, az előbbieken sikerült felkelteni az érdeklődését, hogy többet tudjon meg az idegen nyelvi kompetenciák fontosságáról az innováció területén. Ha igen, olvassa el a következő részeket is.

12.2.2 Miért és hol fontos az idegen nyelvi kompetencia az innovációs folyamatokban?

Egy nemzetközi gépkocsi gyártó kifejlesztett egy új modellt, amelyet “Chevy Nova”-nak nevezett el. Az új típust Spanyolországba kezdte exportálni. Még azok is, akik nem beszélnek spanyolul, tudják, hogy a “Nueva” jelentése “új”. A marketing és értékesítő szakemberek úgy gondolták, hogy ez a név hatásos ötlet lesz az új termék innovativitásának és fejlett gyártási technológiájának érzékeltetésére. Amit nem tudtak és nem vártak az volt, hogy a találékony spanyol vevők a “.Nova”-t hamarosan elkezdték “no vá”-nak ejteni. Ez pedig spanyolul azt jelenti, hogy “nem működik”



NOVA = Új

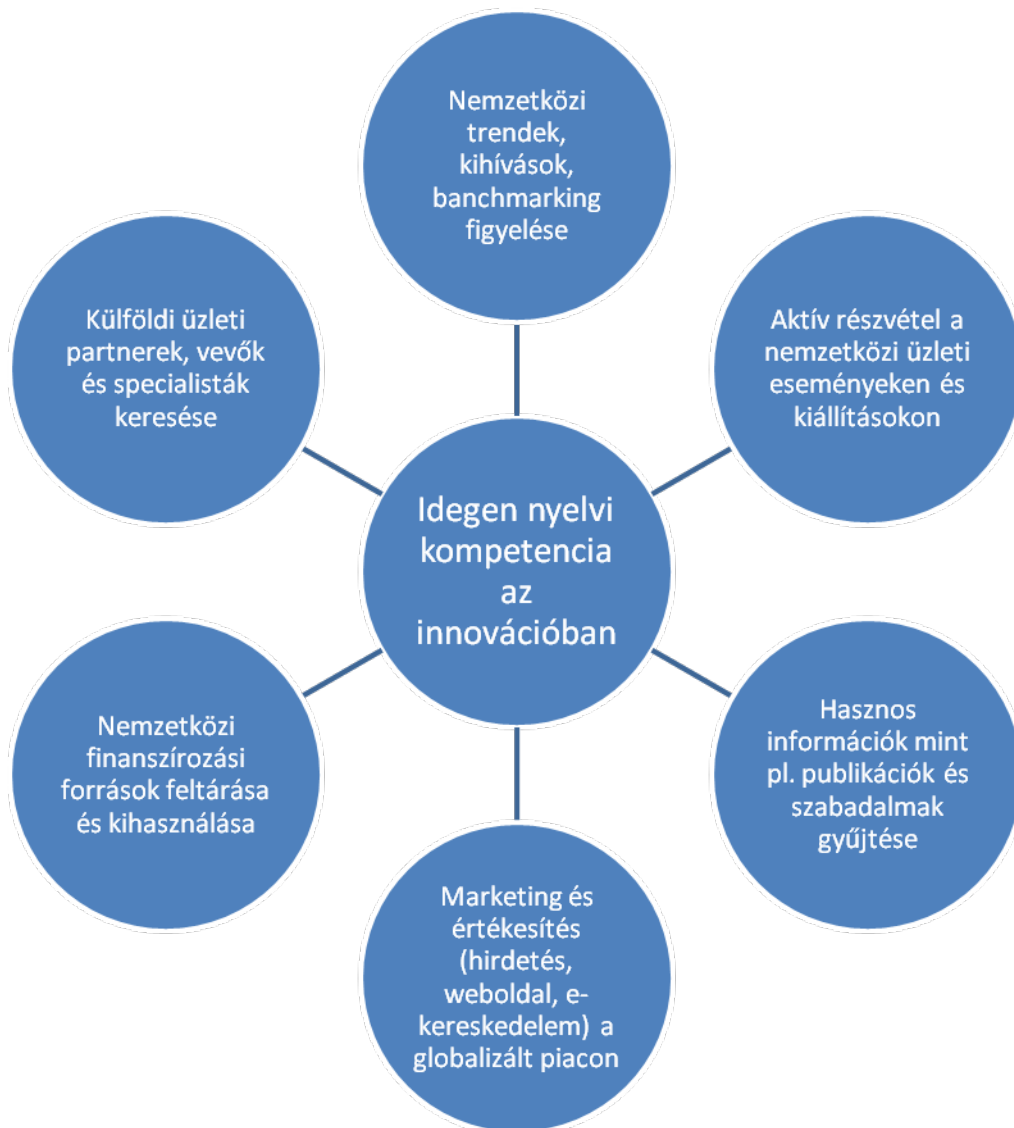


No Vá = Nem működik

Természetesen számos hasonló példa létezik. Érdekes tehát a termék javasolt nevét ellenőrizni, hogy nem eredményez-e negatív vagy pozitív asszociációt a megcélzott országban élő vevőkben.

Ez azonban pusztán egyetlen a lehetséges okok között, amelyek a korrekt nyelvhasználat fontosságára mutatnak rá piaci körülmények között.

Az idegen nyelvi kompetenciák az innováció valamennyi lépését segíthetik



1. ábra

Idegen nyelvi kompetenciák az innovációban



Kérjük, most álljon meg egy kicsit és gondolkozzon el: Mennyire fontosak Önnek és cégének jelenleg az idegen nyelvi készségek az innováció megvalósításához és a külföldi piaci igényeknek való megfeleléshez? Milyen következtetéseket vont le az "Idegen nyelvi kompetenciák az innovációban" című ábrából? Kompetens és aktív Ön ezen a területen? Hasznos lehet, ha következtetéseit feljegyzi az elkövetkező akciókhoz.

Külföldről származó kompetencia használata az innovációban

Soha nem volt egyszerűbb belépni, - a kisvállalatoknak (is), akiknek nincs saját K+F tevékenységük, - a világ információs rendszerébe, hogy innovatív termékekre és megoldásokra tegyenek szert. Know-how-k szerezhetők be olyan országokból, ahol a munkaerő lényegesen olcsóbb. Számos elemet érdemes figyelembe venni annak eldöntéséhez, hogy az ilyen tranzakció várható eredményességét felbecsüljük. Ezek közül nyilvánvalóan a nyelvi és interkulturális kompetencia az egyik legfontosabb.



Magasan képzett bevándorlók élnek és dolgoznak az országban. Alig várják a lehetőséget arra, hogy bemutathassák tudásukat, személyes és üzleti kapcsolatokat létesíthessenek az országban működő cégekkel. Miért ne használhatnánk ki az ő nyelvi és interkulturális kompetenciájukat?

12.2.3 Hogyan fejlesszük az idegen nyelvi kompetenciát a vállalatnál?

Alapvetően két lehetőség kínálkozik:

- 1. Professzionális szakemberek alkalmazásával, akik idegen nyelvet beszélnek,** mivel ők külföldről jöttek és/vagy ott kaptak képzést. Külön előnye az ilyen embereknek, hogy nem csak beszélnek az idegen nyelvet, de ismerik az adott ország kulturális hátterét, és a hasznos kapcsolatok adott országban való létesítésének know-how-ját.
- 2. A vállalati dolgozók képzése:** A különböző képző intézmények és vállalkozások számos tanfolyamot ajánlanak. Nézzen körül, mi az oktatási koncepciójuk. Még mindig vannak olyan tanfolyamok, ahol csak az olvasás, fordítás és kérdések megválaszolásának oktatására fordítanak hangsúlyt. Páros és csoportoktatásnak, audio-vizuális eszközök használatának ma már általánosnak kellene lennie.



Vajon jobb-e az **anyanyelvi tanár**? Kezdőknél az eredeti kiejtés megtanulása érdekében hasznosabb lehet. Általánosságban azonban a jól képzett hazai nyelvtanár igen eredményes lehet, ráadásul a tanuló használhat audio eszközöket (CD, TV, internet és más programok) a helyes kiejtés elsajátítása érdekében. Sok esetben a kezdők eredményesebben tanulnak a hazai nyelvtanártól. Az anyanyelvi tanárra elsősorban a nyelvtanítás későbbi időszakában a beszélgetés oktatásához van szükség.

Az új típusú média eszközök igen hasznosak lehetnek a gyakorlatok és tesztek elvégzésénél. A kommunikáció azonban komplex társadalmi aktivitás; hang, arckifejezés, testbeszéd, a beszéd tónusának változásai, figyelmi és válaszolási elemek, amelyekre a személyes beszélgetéseknél van szükség.

Nagyon hasznos **a munkahelyi házon belüli képzés**. A gyakorlatban azonban, ha a cég irodáiban szervezik, a tanulók egy része elkészik, a másik korábban távozik munka

elfoglaltságára hivatkozva (XY-t azonnal kérik a telefonhoz, stb.) Egész más a helyzet, ha a tanfolyamot a cég irodáitól viszonylag távol tartják.

A koncentrációhoz, gyakorlatok elvégzéshez és a saját tanuláshoz általában a heti kétszer 90 perces oktatás sokkal hatékonyabb, mint a heti egyszeri 4 órás.

Megbeszélheti az oktatási szükségletet a nyelvoktatási szolgáltatóval. Részleteiben érdeklődhet a tanár módszere és gyakorlata iránt. Egy egyszerű tesztet mellékelünk e modulhoz, amelynek kitöltésével Ön és a tanár megismerhetik az oktatási szükségletet. Igen hasznos lehet, ha **a nyelvoktatást más tárgyú oktatással kombinálják**; pl. **interkulturális tréning, prezentációs technikák**, stb. A legjobb nyelvtudás sem sokat ér, ha munkatársunk nem képes egy jó Powerpoint prezentációt tartani az adott nyelven.

Nézze meg ennek az útmutatónak a 4.3. pontját – 6-3-5 Módszer, 4.3.3. pont. Találhat ott kreativitási gyakorlatot írott brainstorming-gal. A bemutatott táblázati modell ötletet adhat arra, hogyan tökéletesítheti az angol tudást a vállalatánál. Talán ott talál jó javaslatot, vagy a módszert arra használhatja, hogy jó megoldást találjon a szervezetének.



Kérjük, most álljon meg egy kicsit és gondolkozzon el: Miután elolvasta a különböző tréning lehetőségek pro és kontráját, melyik lehet a legmegfelelőbb vállalata számára. Jegyezze fel elképzelését, és kezdje azt megvalósítani. Megpróbálhatja még felhasználni az egyes (ingyenes) on-line oktatási eszközöket, amelyeket a referenciák között soroltunk fel.

12.2.4 Példák jó gyakorlatok

Külső segítség a vásárlókkal anyanyelvükön történő kapcsolatfelvételre

Egy gyártó vállalat felismerte, hogy alkalmazottai nyelvtudásának fejlesztésére van szükség. A vállalat központja az Egyesült Királyságban van, de termékei 80 %át a nemzetközi piacra gyártja. Ez azt jelenti, hogy az összes földrészre való szállítás megvalósításához számos különböző nyelven kellene a vevőkkel beszélniük. A partner országok nyelvén való beszéd képességének hiánya viszont az üzletek létrehozásának akadályát jelenti.

A megoldás a helyi nyelvi centrumok létrehozása volt. A nyelvi centrumok nyelvtanárt alkalmaztak, akik belső helyi nyelvtanfolyamokat szerveztek.

A nyelvi készségek számos specifikus ismeretet igényeltek. Az értékesítő teameket képessé kellett tenni a külföldön történő üzletkötésre úgy, hogy meg tudják határozni a külföldi vevők igényeit, képesek legyenek tanácsot adni nekik, és olyan termékekkel tudják ellátni őket, amelyre nekik szükségük van.

Szakmai szójegyzéket (glossary) készítettek, amelyek ugyanúgy tartalmazták a termékeik és kapcsolódó ipari szektor címszavait, mint az üzleti életben általánosan használt kifejezéseket. A szójegyzéket minden olyan nyelvre lefordították, amely fontos volt nekik

az üzletek létrehozásához. Ez képessé tette a vállalatot arra, hogy helyi nyelven írott emailekkel, faxokkal új kapcsolatokat hozzon létre, és bemutassa önmagát és termékeit.

A helyi nyelven küldött bemutatkozások szignifikánsan növelték a potenciális vevők válaszadási arányát.

A vállalat sok új eladást generált (olyanokat, amelyeket régebben elveszített) azzal, hogy a potenciális vevőkkel saját nyelvükön alakított ki kapcsolatokat. Így az új nyelvi készségekbe való befektetés busásan megtérült azzal, hogy új eladási lehetőségeket nyitott a nemzetközi piacon.³

12.3 Összefoglalás

Az innováció új termék vagy szolgáltatás piaci befogadását jelenti. A kommunikáció és a megfelelő magatartás a siker elengedhetetlen feltételei

Rendelkezhetünk ugyan a legjobb termékkel vagy szolgáltatással, de hogy is lehetnének eredményesek, ha nem vagyunk képesek megfelelően kommunikálni ezek innovatív jellemzőit, mert nem tudunk alkalmazkodni a vevő országának kulturális normáihoz és szokásaihoz.

A termékek, szolgáltatások és információk gyorsan mozognak az országok és földrészek között. Ha nem akarunk egyszerű szemlélők maradni, meg kell értenünk a történéseket, interkulturális és idegen nyelvi kompetenciákra van szükségünk. E kompetenciák felhasználásával összegyűjthetjük a szükséges információkat, kommunikálhatunk, és helyesen viselkedhetünk a külföldi vevőnkkel.

Az idegen nyelv és az interkulturális kompetencia kulcs készségek arra, hogy megfelelően tudjunk bánni az eltérő kulturális háttérű emberekkel – alkalmazottak, üzleti partnerek, vevők. Ez egyben lehetőség arra is, hogy tanuljunk és feladatot oldjunk meg egyszerűen.



E komponens fő célja az üzleti életet és az eredményes innovációt támogató idegen nyelvi és interkulturális kompetencia iránti érdeklődés felkeltése volt. Elolvasás és a személyes illetve vállalati szükséglet meghatározása után javasoljuk, hogy azonnal készítsen konkrét tervet és akciókat e kompetenciák fejlesztése érdekében. Ezek hiányában ötletei a napi rutin feladatok között könnyen elveszhetnek....

BIBLIOGRÁFIA

InnoSupport Innovációs Útmutató, 12.2 Modul, 2008 május 27-ei állapot szerint, < www.innosupport.net >

EIW – the European Intercultural Workplace (2007), Leonardo da Vinci project eredménye. A munkahelyi konfliktusokat bemutató példák a Europe at Work (Dolgozó Európa) című DVD-ből válogatva 2008 május 27-ei állapot alapján < www.eiworkplace.net >

³ A példa bemutatására került: InnoSupport Innovation Guide, 12.2.5, 27 May 2008, < www.innosupport.net >

LINGUA, Language Audits and Needs Analyses, (Nyelvi auditálás és igényfelmérés) Az 1994-es Saarbrückenben rendezett Szimposium jegyzete; Zimmer, Gerd, a szerző kézírata, Rostock 2005

Az interkulturális képességek listája, forrás: <www.incaproject.org.uk>, jelen rész szerzőjének, Gerd Zimmernek átdolgozása-. A weboldalt a rész megírásakor néztük, 2008 februárjában, 2008 május 27-én már nem volt aktív.

Eloivasásra javasoljuk

Alexander Thomas, Eva Ulrike Kinast, Sylvia Schroll-Machl ed. (2005) Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation, 2 vol. Vandenhoeck&Ruprecht Göttingen.

Nils Bergemann, Andreas L.J.Sourisseaux ed. (2003) Interkulturelles Management. Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York.

Richard R. Gesteland (1998) Cross cultural business behaviour. Copenhagen Business School Press

Terri Morrisson, Wayne A. Conaway, George A. Borden (1994) Kiss, bow or shake hands – how to do business in sixty countries. Bob Adams, Inc. Publishers, Avon, USA

Terrence Brake, Danielle Walker (1995) Doing business internationally. The workbook for cross-cultural success, Princeton Training Press, Princeton, USA

Weboldalak

EIW – the European Intercultural Workplace (2007), Egy Leonardo da Vinci project eredményei. Az anyag oktatási részeket tartalmazó DVDből (angol nyelvű, bolgár, finn, német, görög, olasz, norvég, lengyel, svéd felirattal), oktatási kézikönyvből, és jelentéseket és interkulturális európai munkahelyről szóló szakágspecifikus forrásanyagokat tartalmazó csomagból áll. 2008 május 27-ei állapot alapján: www.eiworkplace.net>

<<http://www.babelfish.altavista.com>>, Megtekintve 2008 május 27-én, Online-fordítás-weboldal.

<<http://www.englische-briefe.de>>, Megtekintve 2008 május 27-én. Német-angol szótár angol nyelvű levelezéssel kapcsolatos segédlettel. Hasznos példamondatok angol üzleti nyelvhasználat és e-mailírás terén.

<http://people.freenet.de/mvhs-english> Megtekintve 2008 május 27-én, A weboldal tanulással kapcsolatos hasznos internetes címet tartalmaz. Mivel a német Volkshochschule gondozza, elsősorban német anyanyelvűek számára ajánljuk, de más nemzetek számára is hasznos lehet.

<http://www.esl-lab.com/index.htm> Megtekintve 2008 május 27-én, Az oldal a magnóhallgatásos feladatok széles körét kínálja.

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/index.shtml>, Megtekintve 2008 május 27-én

A BBC az angol nyelvtudás fejlesztését segítő érdekes és széleskörű oktatói segédanyagot és feladatgyűjteményt kínál

Szószedet (Glossary)

Interkulturális kompetencia

Megfelelő viselkedést és cselekvést biztosító társadalmi kulcs kompetencia, amelyre azokban a szituációkban van szükség, amelyekben eltérő kulturális háttérrel rendelkező emberekkel foglalkozunk.

Idegen nyelvi kompetencia

Az eltérő kulturális háttérrel rendelkező emberekkel való sikeres kommunikáció kulcs kompetenciája

Egyéni gondolkodásmód

A görög ἰδιουσυγκρασία, *idiosunkrasia*-ből, “különös (egyéni) temperamentum, “test viselkedése” Személy vagy csoport egyéni minősége vagy tulajdonsága (forrás: <http://en.wikipedia.org/wiki/Idiosyncrasy>)

1. Források: Interkulturális és idegen nyelvi kompetenciák

A. Interkulturális kompetencia ellenőrző listája

1. Készítsen stábjával közösen interkulturális cselekvési tervet és rendszeresen ellenőrizze annak megvalósítását.	
2. Értékelje a saját és stábja interkulturális kompetenciáját.	
3. Értékelje termékeit, eljárásait és szolgáltatásait a piac kulturális elvárásainak szempontjából.	
4.Értékelje, hogy marketing és kommunikációs stratégiája mennyire felel meg az interkulturális elvárásoknak.	
5. Válassza ki azokat a tréning kurzusokat/workshop-okat vagy nyelvtanfolyamokat, amelyek az interkulturális kompetenciát fejlesztik.	
6. Vállalatán belül alakítson beszélgető/tanuló köröket, amelyek megbeszéléseket és brainstorming-ot tartanak az interkulturális témákról és alkalmazzák pl. "cselekedve tanuló csoport" módszert.	
7. Szervezzen interkulturális "tréfa" napokat olyan versenyekkel, amelyeken tesztelheti az interkulturális tudást és készséget, demonstrálhatja a különböző öltözködési és étkezési szokásokat, stb.	
8. Válassza ki és bátorítsa vállalata "interkulturális bajnok"-át, hogy az segíthesse az interkulturalitást beépíteni az üzleti folyamatokba.	

Indulásként célszerű igénybe venni professzionális támogatást. Az interkulturális kompetencia megmutatja mennyire képes Ön a kulturálisan eltérő emberekkel ügyleteket megvalósítani. Az alábbi táblázat kitöltése, mint egy példa gyakorlat segít Önnek interkulturális kompetenciájának értékelésében azzal, hogy saját maga kommentálja képességeit ezen a területen. (A táblázat annak az INCA project eredményének adaptációja, amely a www.incaproject.org.uk web címen volt található. A cím azonban ma már nem él.)

B. Interkulturális kompetencia önértékelés

Kompetencia	Leírás	Az Ön kommentárja
'Többértelműséggel szembeni tolerancia'	Hozzáállás olyan szituációban, amely nem félreérthetetlen, új gyakorlat és hajlandóság embercsoportok számára megfelelő új megoldások felkutatására	
'viselkedési rugalmasság'	Mások szükségleteinek és szokásainak adaptációja és méltánylása	
'kommunikációs tudatosság'	Az képesség, amely segíti a beszéd, gesztusok, testbeszéd különbözősége miatti félreértések elkerülését “, és készség a félreértések mindenkori tisztázására, megegyezésre abban, hogy egyes kifejezések vagy speciális feltételek pontosan mit jelentenek.	
'Ismeret felfedezése'	A vásárló, ügyfél vagy üzleti partner kultúrájából való tudás megszerzésének képessége és hajlandósága (pl. szokások, gyakorlat és értékek) és ennek megfelelően az ön gyakorlatába történő adaptációja	
'Másság elismerése'	Más emberek értékeinek, szokásainak és gyakorlatának, mint igazuk, elfogadása, és nem csupán úgy, mint ami eltér a megszokottól. Bár ön nem osztozik ezekkel az értékekkel, szokásokkal és gyakorlatokkal, de érzi, hogy a másik ragaszkodik hozzájuk, és nem hajlandó lemondani róluk. Néha diplomáciai okok miatt annak ellenére el kell fogadnia dolgokat, hogy ön alapvetően nem ért velük egyet.	

'empátia'	Más személyek szituációjának vagy körülményeinek érzelmi és tudati megértésének megkísérlése. 'Érezd magad más bőrében' bizalmas kifejezés. "Míg ez a kompetencia gyakran azt jelenti, hogy hogyan gondoljuk, mit érez a másik, így ez a tényeken túlmutat .Gyakran jelenti azt, hogy ne sértsük meg mások érzéseit vagy ne sértsük meg mások értékrendjét.	

C. Az idegen nyelvi kompetenciák és szükségességek önértékelési eszköze

Az alábbi kérdőív segít Önnek a meglévő nyelvi és prezentációs képességeinek felmérésében. Ez egy Európai project* eredményein alapul, a kérdőívet pedig e komponens szerzője fejlesztette ki. A munkatársak így maguk értékelhetik képességeiket és a szükségleteket. Az eredmények közös megbeszélése segít mind a munkatársaknak, mind a vezetőknek.

A részleg számára a képességek és szükségességek alapvetők. Pl. ha az Ön képessége a tárgyalásra a 3-as osztályba tartozik, de soha sem hajt végre ügyletet idegen nyelven történő tárgyalásra, akkor az nem tárgya a tanulásnak. Tartsa szem előtt, hogy “mi az, ami elvégzésére képes **szeretne** lenni” és “mi az, amire **valóban szükség van a munkájához**”.

Eredményesen használhatunk hasonló táblázatot a tanulási program előkészítéséhez. Adja oda tanárának a kitöltött táblázatot, amikor az oktatás tartalmát megbeszéljük. Ez sokat segíthet neki az Önnek szóló program kidolgozásában.

BESZÉD ÉS FIGYELEM	Képesség			Szükségesség		
	1 Teljesen kompetens	2 Boldogul	3 Nincs gyakorlata	1 Alapvető	2 Hasznos	3 Nem releváns
Telefon használat						
Utazási ügyintézés						
Bemutakozás és a vállalat/részleg bemutatása						
Informális megbeszélések						
Formális megbeszélések						
Termék promóció						
Követő megbeszélések						

Kereskedelmi információ						
Tárgyalás						
Külföldi látogató fogadása						
Társasági beszélgetés						
Kiállítás/kereskedelmi vásár						
Szakértői szókincs						
Egyéb (konkretizálja)						
OLVASÁS	Képesség			Szükségesség		
	1 Teljesen kompetens	2 Boldogul	3 Nincs gyakorlata	1 Alapvető	2 Hasznos	3 Nem releváns
Mail, fax, emlékeztetők						
Üzleti levelek						
Üzleti hírek						
Eladási prospektusok						
Kereskedelmi és pénzügyi beszámolók						
Műszaki beszámolók						
Export dokumentációk						

Termékleírások						
Szabadalmi dokumentációk						
Használati útmutatók						
ÍRÁS	Képesség			Szükségesség		
	1 Teljesen kompetens	2 Boldogul	3 Nincs gyakorlata	1 Alapvető	2 Hasznos	3 Nem releváns
email, fax, emlékeztető						
Üzleti levél						
Kereskedelmi és pénzügyi beszámolók						
Műszaki beszámolók						
Termék leírás						
Ajánlatok és megrendelések						
PREZENTÁCIÓ	Képesség			Szükségesség		
	1 Teljesen kompetens	2 Boldogul	3 Nincs gyakorlata	1 Alapvető	2 Hasznos	3 Nem releváns
Dia prezentáció						
Powerpoint						

prezentáció						
Vevőknek készülő dokumentáció design-ja						
Rhetorikai (szónoki) képességek						
Tárgyalási képességek						
Technikai képességek információk, szabadalmak, előírások, stb. keresésére						

4

⁴ E értékelési tábla alapja: (1994) LINGUA, Language Audits and Needs Analyses, Documentation of the Symposium in Saarbrücken and: (2005) Zimmer, Gerd, a szerző nem publikált anyaga

