

Interkulturalita ve výuce jazyků na Vysoké škole Burgenland

Ludmila Waschak

Abstrakt: Vysoká škola Burgenland patří od svého vzniku v roce 1993 mezi pionýry ve výuce jazyků zemí střední a východní Evropy v rakouském vysokoškolském sektoru. V článku je krátce nastíněna výuka od absolutních začátečníků do úrovně B1 s důrazem na interkulturní aspekt. K tomu patří bilaterální letní škola jazyka v zahraničí, využívající mimo jiné vlastní materiály *Tandem*, stejně jako interkulturní komunikace, která je především prakticky využívána během 15týdenní praxe v zahraničí. V příspěvku je položen důraz na výuku na úrovni B1 – ekonomický jazyk včetně speciálních materiálů pro samostudium s pracovním názvem *Testovací praktikum jako forma kontroly odborné jazykové způsobilosti*. Příklady testů jsou vybrány z následujících kapitol: lexika – gramatika, čtení, psaní, poslech, mluvený projev a interkulturní komunikace, které společně prověřují základní odbornou terminologii, pochopení profesionálně orientovaných textů, různé strategie a taktiky čtení a poslechu, schopnost vést jak odborný ústní, tak i písemný projev a v neposlední řadě i přezkoušení interkulturní kompetence. V článku jsou uvedeny i další praktické příklady z výuky češtiny jako druhého cizího jazyka.

Klíčová slova: interkulturní aspekt, ekonomický jazyk, odborná jazyková způsobilost

Abstract: Since its establishment in 1993, the University of Applied Sciences Burgenland in Eisenstadt has been among the pioneers teaching CEE languages within the higher education sector. This article briefly presents the instruction, teaching and learning of absolute language beginners continuing to level B1, combined with intercultural knowledge. Among other things, the bilateral summer university in the land of the chosen language implements its own tandem teaching materials of language together with intercultural communication, the knowledge of which is put into practice during the fifteen week work placement in a foreign country. This article focuses on specialized business language courses at level B1. In connection with this, special materials for „Testing and Monitoring of Foreign Language Competence“ for independent study were developed and introduced. Test examples are chosen from the following chapters: Lexis-Grammar, Reading, Writing, Listening, Speaking and Intercultural Communication. These tests verify basic terminology, understanding of professionally oriented tests, various strategies and tactics for reading and listening, the ability to use different expressions in oral and written form, and last but not least, intercultural competence. Further practical examples from Czech (as a second foreign language) instruction are given.

Key words: intercultural knowledge, business language, Foreign Language Competence

1 Úvod. Interkulturalita a SERR ve výuce cizích jazyků

Vysoká škola Burgenland patří od svého vzniku v roce 1993 mezi pionýry ve výuce jazyků zemí střední a východní Evropy v rakouském vysokoškolském sektoru. V bakalářském studijním programu Mezinárodní hospodářské vztahy jde o jedinečnou

kombinaci ekonomického studia s jazyky. Prvním cizím jazykem je pro všechny angličtina, s jejíž výukou začínají studenti na úrovni B2 SERR a během studia dosáhnou úrovně C1/C2. Jako druhý povinný cizí jazyk volí studenti jeden z jazyků zemí střední a východní Evropy; momentálně je to čeština, chorvatština, maďarština, ruština a polština. Jedná se o jazyky, které jsou nabízeny pro absolutní začátečníky a po ukončení bakalářského studia dosáhnou studenti úrovně B1 SERR ekonomického jazyka. (Popis znalosti ekonomického jazyka podle „Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar / Pracoviště Evropa: jazyková kompetence bude měřitelná“, 3. vydání, 2007, s. 8–15:

„Absolvent by měl zvládnout na úrovni B1 SEER následující úkoly:

Při čtení by měl rozumět obchodním a úředním dopisům. Absolvent by měl zvládat rychločtení oznámení a jiných textů (např. brožurek) v takové míře, aby našel důležité informace (co, kdo, kde, kdy, jak). Měl by rozumět hlavním výpovědím a důležitým detailům v článcích a zprávách o tématech z vlastního oboru činnosti.

Při psaní by měl umět podat jednoduché informace prostřednictvím faxu / e-mailu, nebo se na ně zeptat. Měl by umět napsat žádost o místo, tabelární životopis, stejně jako text na téma z oblasti své působnosti a těžiště objasnit. Měl by být schopen napsat krátké jednoduché texty o událostech nebo trendech, které jsou určeny pro zprávu nebo protokol, a to eventuálně za použití jednoduchých grafik.

Při poslechu by měl rozumět hlavním aspektům rozhovorů / jednání, které se vztahují na méně komplexní líčení pracovního oboru, pokud jsou informace vysloveny poměrně pomalu, zřetelně a je používán standardní jazyk.

Při mluvení by měl zvládnout typické situace, které mohou vzniknout na služebních cestách, jako je např. získání informací k jízdám, provedení rezervace hotelu, objednání taxi. Měl by umět podat informaci o činnosti oddělení, firmě, výrobcích. Měl by umět položit otázky týkající se pracovních procesů, dohod, rozhodnutí. Měl by být schopen krátce odůvodnit své názory, jednání, rozhodnutí. Měl by umět jednoduchými frázemi popsat pracovní procesy a podat informace o svých zkušenostech. Měl by umět jednoduchým způsobem reprodukovat krátké pasáže z pracovních relevantních textů / prezentací.“

1.1 Proč se ve studijním oboru Mezinárodní hospodářské vztahy vyučují právě jazyky zemí střední a východní Evropy?

Vysoká škola Burgenland vzdělává více než dvacet let podnikové ekonomy, kteří nacházejí uplatnění jak ve firmách národních, tak i mezinárodních. Rakouské firmy pracují aktivně na trzích zemí střední a východní Evropy, kde patří k nejdůležitějším obchodním partnerům a investorům, a právě znalost jazyka a kultury partnera (alespoň na Prahové úrovni B1) pomáhá předcházet nedorozuměním.

Chorvatsko sice nenajdeme mezi dvanácti nejdůležitějšími obchodními partnery, ale jako zahraniční turistická destinace stojí na druhém místě – za Itálií a před Němcem (http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/reisegewohnheiten/)

Tab. 1: *Nejdůležitější obchodní partneři Rakouska v roce 2013*

| země | podíl na importu 2013 v % | země | podíl na exportu 2013 v % |
|----------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Německo (1) | 37,5 | Německo (1) | 30,1 |
| Itálie (2) | 6,1 | Itálie (2) | 6,5 |
| Švýcarsko (3) | 5,2 | Spojené státy americké (3) | 5,6 |
| Čína (4) | 5,2 | Švýcarsko (4) | 5,0 |
| Česká republika (5) | 4,0 | Francie (5) | 4,7 |
| Spojené státy americké (6) | 3,3 | Česká republika (6) | 3,5 |
| Francie (9) | 2,9 | Maďarsko (7) | 3,1 |
| Maďarsko (8) | 2,9 | Spojené království (9) | 2,9 |
| Nizozemí (10) | 2,6 | Polsko (8) | 2,9 |
| Ruská federace (7) | 2,4 | Ruská federace (10) | 2,8 |
| Slovensko (11) | 2,3 | Čína (11) | 2,5 |
| Polsko (12) | 2,0 | Slovensko (12) | 2,0 |

Pramen: http://www.statistik.at/web_de/services/wirtschaftsatlas_oesterreich/aussenhandel/: (STATISTIK AUSTRIA, zahraniční obchod. Čísla v závorkách ukazují pořadí nejdůležitějších obchodních partnerů Rakouska v roce 2012. – zpracováno: 01.09.2014)

Důležité pro vzdělávání specialistů v cizím jazyce je, aby studenti získávali během výuky interkulturní kompetenci. Úspěšně komunikovat může jen ten, kdo má znalost kulturních předpokladů svého partnera, dokáže jejich význam odhadnout a dát je do vztahu k vlastním kulturním předpokladům. Z toho vyplývá, že nelze vynechávat interkulturní dimenzi v jazykovém kontaktu. (Christ, 1994)

Jinými slovy to znamená, že ve výuce cizích jazyků hraje vedle komunikativní kompetence důležitou roli kompetence interkulturní. Student se učí v cizím jazyce nejen aktivně komunikovat, ale zároveň také přizpůsobit své chování (jak verbální, tak i neverbální) kulturním hodnotám národa, jehož jazyk se právě učí. Studenti musí být ochotni akceptovat skutečnost, že lidé jsou různí a že je nutné tyto rozdíly respektovat, přijmout a také se jim snažit porozumět. Student se učí cizímu jazyku společně s jeho kulturou a zároveň srovnává kulturu svého mateřského jazyka s kulturou jazyka cílového, jelikož obě kompetence jsou vzájemně propojené. Nejde o oddělené procesy, protože své kompetence v mateřském jazyce a vlastní kultuře student neztrácí, nýbrž postupně nabývá **vícejazyčnosti** a rozvíjí si **interkulturní vnímání**. Jak jazykové, tak i kulturní kompetence se v obou jazycích díky vzájemnému ovlivňování mění, přičemž zároveň dochází k upevňování interkulturní způsobilosti a s ní souvisejících dovedností a praktických znalostí. Tím se posilují i studentovy schopnosti pro další učení se cizím jazykům a student získá nezaujatý přístup k novým kulturním zkušenostem. (Společný evropský referenční rámec pro jazyky, s. 45)

Společný evropský referenční rámec pro jazyky uvádí následující interkulturní dovednosti a praktické znalosti, které by měli studenti ovládat:

- schopnost dát do vzájemné souvislosti výchozí a cílovou kulturu;
- vnímavost ke kultuře a schopnost identifikovat a užívat různé strategie, které jsou zapotřebí ke kontaktu s představiteli jiných kultur;
- schopnost plnit roli kulturního zprostředkovatele mezi svou vlastní a cizí kulturou, stejně jako schopnost efektivně řešit nedorozumění interkulturního charakteru a konfliktní situace;
- schopnost vypořádat se se stereotypními vztahy. (Společný evropský referenční rámec pro jazyky, s. 106–107)

1.2 Cíle interkulturního učení ve výuce cizích jazyků

„Učit se cizí jazyky znamená více než biflovat slovíčka a ovládat gramatiku. Důležité je především poznat životní styl, zvyky a obyčeje, ideologii země. Teprve pak je obraz jazyka kompletní.“ (Sprachkenntnisse als Wettbewerbsvorteil, s. 15)

Cílem interkulturního učení je jak příprava na kontakt s jinou kulturou, tak formování odpovídajícího chování s přihlédnutím k podmínkám této kultury. Jinými slovy to znamená vývoj interkulturní kompetence jako výsledek změn reakcí, chování osobnosti a v myšlení. Modely pro každodenní komunikaci mezi rodilými mluvčími nejsou přenosné do oblasti interkulturní komunikace; akumulace každodenních znalostí neznamena automaticky pochopení cizího jazyka a jeho kultury, ani není automaticky základem úspěšné komunikace. (Berditchevski, 2014) Proto je důležité zprostředkovat studentům informace, jakým adekvátním způsobem se mají chovat při jednání s lidmi s různými kulturními předpoklady – ať už jde o studijní kolegy během letních škol v zahraničí či kolegy během zahraniční praxe nebo později o zaměstnance, obchodní partnery či klienty. Je nutné upozornit studenty na odlišnosti a vysvětlit jim, že jejich způsob myšlení a chování není jediný možný, ani lepší ani horší, že je jen prostě jiný. A že je pro obě strany výzvou i příležitostí naučit se navzájem něčemu novému. Je důležité připomenout studentům, že i v rámci jednoho národa, jednoho státu, existují rozdíly – ať už regionální, sociální či kulturní. Z výše uvedených důvodů jsou studenti seznamováni se společenskými normami, typickými zvyky, tradicemi a kulturou dané země.

Interkulturní kompetence patří v dnešní globalizované ekonomice vedle cizojazyčné kompetence mezi kompetence klíčové, a proto je předpokladem nejen pro úspěšné jednání se zahraničními kolegy, partnery i zákazníky, ale pro úspěšnou kariéru vůbec.

2 Výuka druhého cizího jazyka na Vysoké škole Burgenland

Bakalářské studium Mezinárodní hospodářské vztahy, 6 semestrů, 24 ECTS, úroveň B1

„Studenti jsou schopni dorozumět se v jednoduchých každodenních a profesionálních situacích (jako jsou první kontakty, small talk, telefonní rozhovory, obchodní korespondence, podání žádosti o místo, prezentace výrobků a prezentace firmy) v jednom středoevropském či východoevropském jazyce jak ústně, tak i písemně. Využívají své znalosti a zkušenosti z oblasti kultury, ekonomiky a společnosti.“ (viz Informační brožurka o studiu na Vysoké škole Burgenland)

Plán pro denní studium:

| Semestr | Počet hodin | Tematické okruhy |
|---------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 60 | Abeceda, jazyk, výslovnost První informace o cílové zemi První kontakty (pozdrav, představení se, seznámení se, rozloučení, poděkování, omluva) Rodina, členové rodiny Povolání, koníčky Orientace Každodenní komunikace (výměna informací ke známým tématům – ústně i písemně – psaní osobních dopisů) |
| 2. | 60 | Rozšiřování znalostí: první kontakty a osobní údaje Volný čas Reálie a kulturní studia (významné historické osobnosti) Cestování V restauraci (typická jídla a nápoje) Dialogy k výše uvedeným tématům a psaní osobních dopisů |
| 3. | 60 | Cestování a cestovní plány V hotelu Životopis a motivační dopis Nákupy Na návštěvě Svátky, zvyky a obyčeje (interkulturně) Počasí Telefonování Psaní osobních dopisů a e-mailů |
| 4. | 60 | Každodenní komunikace Interkulturní témata v cílové zemi (krátká prezentace + handout) Ekonomický jazyk Telefonické rozhovory (domluvení a potvrzení termínu, rezervace a potvrzení rezervace, požádání o informace apod.) Obchodní korespondence (forma obchodního dopisu: oslovení, úvodní a závěrečná zdvořilostní věta) Poptávka, nabídka E-mail, fax |

| Semestr | Počet hodin | Tematické okruhy |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. (letní škola) v cílové zemi Česká republika – podpora AKTION ČR – Rakousko | 60 | a) Opakování a rozšiřující informace Interkulturní situace (cestovní ruch, náboženství, dopravní systém, pošta, banka, nová média, politický systém, sociální život, vzdělání a zdravotnictví, tradic a zvyky) V restauraci a kavárně (objednání jídla a pití) Nakupování na místě Orientace a cestování U lékaře Normy chování b) Tandem Každodenní komunikace (seznámení se, popis osoby, povolání ...) Koničky Volný čas + prázdniny Roční období Svátky (interkulturně) Reálie a kulturní studia |
| 5. (praxe) | 15 týdnů | „Jazyk v praxi“ |
| 6. | 60 | Reflexe letní školy a pracovní praxe (prezentace + handout) Teorie kultury, kulturní dimenze, kulturní šok,... Obchodní korespondence (nabídka, poptávka, objednávka, ...) Telefonické rozhovory Služební cesta, hotel, banka Komunikace a obchodní jednání v cílové zemi (řešení interkulturních konfliktů, předcházení interkulturním konfliktům, nedorozuměním vyhýbání se potenciálnímu riziku,...) Prezentace typického výrobku + handout |

Již od první hodiny výuky cizího jazyka jsou studenti připravováni na kontakt s cizojazyčnými kolegy a pobyty v zahraničí. Během prvních tří semestrů se jedná o témata z každodenního života, kdy dochází k senzibilizaci studentů – např. jak pozdravit, jaká jsou pravidla chování, jak se chovat na návštěvě, co je typické, jaká tabu existují, jak napsat soukromý dopis apod. Vždy dochází ke srovnání s mateřským jazykem, kulturou, což vždy ale nemusí být jazyk německý. Ve čtvrtém semestru se výuka koncentruje na interkulturní přípravu pracovního praktika a letní školy. Důraz je kladen především na témata ze světa práce (domluvení termínu, dochvilnost a chápání tzv. akademické čtvrt hodiny, psaní obchodních dopisů apod.).

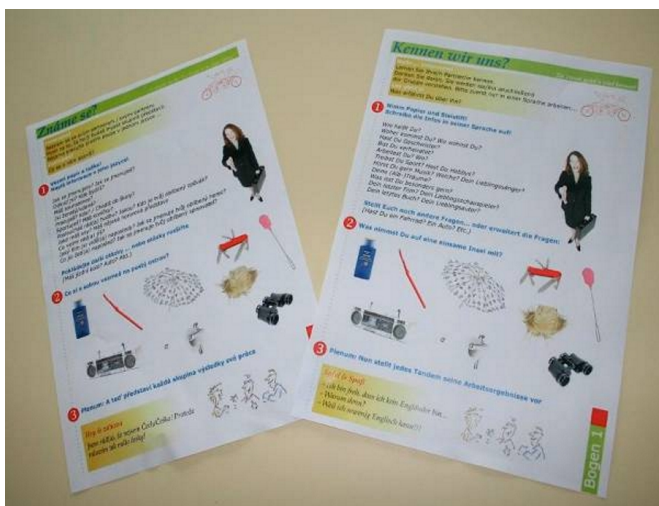
Velice se osvědčilo do výuky cizích jazyků zapojit incoming-studenty, kteří v Eisenstadtu absolvují zahraniční semestr. Incoming-studenti se také aktivně podílejí na přípravě akcí, jako jsou International Christmas, International Eastern a Eisenstädter Europatage (Eisenstadské dny Evropy), které mají dlouholetou tradici.

2.1 Letní jazykové školy a TANDEM – úspěšný projekt Vysoké školy Burgenland

Studenti denního studia absolvují během studia bilaterální třítydenní letní jazykovou školu v zemi jazyka, který se již čtyři semestry učí (úroveň A2 SERR). Jedná se o příklad praktického získávání znalostí a zkušeností v oblasti kultury, ekonomiky a společnosti. Tato letní škola je pro češtinu podporována AKTION Česká republika a Rakousko a je pro naše studenty povinnou součástí studia. Cílem letní školy je dát studentům možnost učit se jazyk a sbírat interkulturní zkušenosti, seznámit se s kulturou, geografii a historií přímo na místě, jelikož tento kurz absolvují v zemi střední a východní Evropy. Dalším důležitým aspektem je to, že se během letní školy rakouští studenti učí jeden ze středoevropských či východoevropských jazyků a studenti z těchto zemí studují němčinu. Během odpoledních a večerních hodin jsou organizovány společné exkurze do firem, výlety do různých měst, jakož i další rámcový program (zpěv, tanec, kvízy apod.) a společné hodiny TANDEMu, ve kterých je využívána metoda „tandemu“, což jinými slovy znamená pedagogika setkání a výměny. Během těchto hodin se dostávají do kontaktu studenti různého jazykového původu a navzájem se učí jazyk partnera. Jedná se tedy vždy o kurzy dvoujazyčné a student je během jednoho tandemu v roli vyučujícího, kdy se pracuje v jeho mateřském jazyce a v roli studenta, kdy se učí svůj cizí jazyk. Vyučující se drží v pozadí, sledují práci jednotlivých tandemů a v případě, že už si tandemy samy pomoci nemohou, zasahují a vysvětlují vše potřebné, a to vždy v tom jazyce, ve kterém tandem právě pracuje. Jedno tandemové setkání je většinou v rozsahu dvou vyučovacích hodin, z nichž se předem stanovenou dobu pracuje v jednom, a stejně dlouhou dobu pak v jazyce druhém. Jazyky nesmí být kombinovány. Na závěr jsou výsledky prezentovány v plénu – nejprve v jednom, a poté v druhém jazyce. Studenti pracují s příručkou *Ve dvou se to lépe táhne / Zu zweit geht es besser!*, kterou vypracoval tým autorů pod vedením Prof.(FH) Anatolie Berditchevského a Frauke Bünde pro jazykovou úroveň A2, existuje i varianta pro pokročilé na úrovni C1. Specifické pro tandem je, že se jedná o autentickou komunikační situaci s rodilým mluvčím, který z první ruky přináší informace o své zemi, jazyce a kultuře. Díky tomuto interkulturnímu setkání dojde k přezkoumání a modifikaci předsudků a klišé. Tandemová setkání jsou skutečná setkání s jiným jazykem a kulturou, která přispívají k lepšímu porozumění jiné osoby i sebe sama. V tomto kontextu se jedná o „učení à la Carte“, protože se každý z účastníků tandemu učí s ohledem na svou úroveň a své potřeby. (Bünde, Kunz, Langut, 1999)

Originalita příručky určitě není ve výběru témat, protože se jedná o témata o kterých mohou dva cizojazyční studenti mluvit již při svém prvním setkání (rodina, město, práce atd.), ale v tom, jak jsou témata pro práci tandemů připravena. Vedle pracovních listů je samozřejmě využíván i dodatečný materiál, který připravují učitelé společně se studenty.

Studenti při zaměstnání tuto možnost většinou z časových důvodů využít nemohou, a proto jsou pro ně organizovány letní kurzy (dva víkendy v červenci) v Eisenstadtu.



Obr. 1: Fotografie z Evropského dne jazyků (TANDEM), 26. září 2006

A jak zajišťujeme interkulturní aspekt pro tyto skupiny? Pro letní kurzy se nám daří získávat lektory přímo ze země střední a východní Evropy. Můžeme říct, že „importujeme“ zemi a její kulturu na dva víkendy do Eisenstadtu. Hlavním cílem těchto kurzů je zprostředkovat radost z učení se cizího jazyka (radost z mluvení) a zvýšení citlivosti pro interkulturní komunikaci. Výuka je velmi intenzivní, a proto je důležitá rozmanitost didaktických metod a forem vyučování (skupinové prezentace, kvízy, dle možnosti exkurze do zahraničí nebo do Vídně, kde se studenti seznamují se stopami dané kultury v rakouské metropoli).

2.2 Interkulturalita v praxi, reflexe pracovní praxe

Během pátého semestru studenti využívají patnáct týdnů své teoretické znalosti v praxi, a to pokud možno v zemi, jejíž jazyk se učí. Studenti denního studia se v této době seznamují s komunikací v podnicích v zemích střední a východní Evropy. Studenti při zaměstnání pokračují ve výuce v Eisenstadtu.

V prvních hodinách šestého semestru dochází k reflexi vlastních zkušeností z pobytu v zahraničí, například podle následujících bodů:

Kde jste absolvoval(a) povinnou praxi?
Základní informace o firmě (název firmy, adresa, organizační struktura, výrobní program, roční obrat, dovoz (import) / vývoz (export), pobočky / filiálky
Co jste dělal(a) ve firmě? Jaké byly Vaše úkoly ...
Jaká byla atmosféra mezi spolupracovníky (kolegy)? Jak Vás přijali kolegové?
Proč byste chtěl(a)/nechtěl(a) pracovat v takové firmě?
Jaký byl život v zahraničí? Chtěl(a) byste v budoucnosti žít a pracovat v zahraničí? Co jste dělal(a) ve volném čase?
Jaký byl život v Praze? Co je zajímavé v Praze? Jaká další česká města jste navštívil(a)?
Co jste dělal(a) o víkendu? Jak jste trávil(a) víkendy v Praze / v České republice?
Jací jsou Češi?

V interkulturní komunikaci se pozornost věnuje kultuře, kulturním dimenzím podle Hofstedeho, kulturnímu šoku a jeho předcházení, seznámení se s kulturními standardy zemí střední a východní Evropy a jejich srovnání s Rakouskem. I zde je v popředí srovnání kultury cílového jazyka zemí střední a východní Evropy s vlastní zemí.

Příklad úkolu: Popište národní kulturní dimenze České republiky a Rakouska (podle Geert Hofstede) na základě následujícího diagramu:
<http://geert-hofstede.com/austria.html>

Na konci šestého semestru by měli studenti zvládat zvolený jazyk zemí střední a východní Evropy na úrovni B1 SEER pro ekonomický jazyk. Při přípravě jim pomáhá *Testovací praktikum*, které je rozděleno do následujících kapitol:

1. Testy čtení – zahrnují obchodní a úřední dopisy, reklamy, zprávy, komentáře. Úkoly přímo za textem prověřují jeho porozumění.
2. Testy psaní – kontrolují schopnost napsat na základě zadání různé typy textů jako obchodní dopis, program pracovní návštěvy, reklamu či vyplnit formuláře pracovních dokumentů (např. smlouvy).
3. Testy poslechu – nabízí pracovní telefonní rozhovory, pracovní porady, inzeráty, ekonomické zprávy apod. opět spojené s úkoly.
4. Testy mluvení obsahují tři spolu související úkoly, které jsou krátce uvedeny určitou situací. Mohou to být např. telefonní rozhovory, pracovní porady, prezentace firmy či výrobku.
5. Testy lexiky a gramatiky prověřují znalost odborných termínů, slovních spojení, lexiky ve spojení s gramatikou.
6. Testy interkulturní kompetence pomáhají zvládnout nejrůznější interkulturní situace, které jsou založeny například na různém chápání času, pracovní hierarchie, pracovních struktur či odlišné komunikaci. Tato kapitola představuje významnou součást testovacího praktika, protože připravuje absolventy na reálné interkulturní situace, které by měli zvládnout.

Pan Graf, Rakušan, pracuje teprve krátkou dobu jako manažer ve filiálce ve Znojmě. Nejdříve měl z přestěhování strach, ale velice rychle si na město zvykl a práce s českými kolegy se mu líbí a nedělá mu žádné problémy. Kolegové mluví německy a on už také docela dobře česky. Po nějaké době ale zjistil, že firmě hrozí velké penále, protože nedodrželi smluvně domluvený dodací termín. Velice rychle zjistil, že jeden z českých kolegů, pan Novák, nese vinu, protože pozdě odeslal dokumentaci. Pan Graf ho na pracovní schůzce pokáral za chybu před všemi přítomnými kolegy. Po tomto incidentu se klima ve filiálce značně zhoršilo a všichni čeští spolupracovníci jdou panu Grafovi raději z cesty.

Proč? Rozhodněte se pro jednu z odpovědí a odůvodněte svou volbu.

1. Češi si od cizinců v Česku nenechají nic říct.
2. Přímá kritika není v Česku zvykem.
3. Pokárání před kolegy je chápáno jako ponížení.
4. V Česku se to s dochvilností nebere tak přesně.

Testovací materiály pro ruský a chorvatský jazyk byly již vydány ve vydavatelství E. Weber Verlag v Eisenstadtu.

Interkulturalita a interkulturní komunikace patří mezi důležitá témata, která získávají stále více na důležitosti, a to jak s rozšiřováním Evropské unie, tak i s postupující celosvětovou globalizací a s ní rostoucími migračními pohyby. (Jákllová, 2012)

3 Závěr

Výuka jazyků zemí střední a východní Evropy hraje na Vysoké škole Burgenland, zejména ve studijním programu Mezinárodní hospodářské vztahy, více než dvacet let důležitou roli. Díky jedinečné kombinaci ekonomického vzdělání se znalostmi angličtiny na úrovni C1/C2 a jednoho jazyka zemí střední a východní Evropy (chorvatštiny, češtiny, polštiny, ruštiny a maďarštiny) na úrovni B1, komunikačním schopnostem a interkulturní kompetenci nacházejí absolventi uplatnění jako manažeři pro střední a východní Evropu v mezinárodně úspěšných společnostech – a to buď v centrále v Rakousku, nebo pak přímo ve střední a východní Evropě v oborech účetnictví, controlling, audit, interní audit nebo marketing, prodej, průzkum trhu, zadávání veřejných zakázek atd.

Od první hodiny výuky cizího jazyka jsou studenti připravováni na kontakt s cizojazyčnými kolegy a pobyty v zahraničí. Interkulturalita hraje během celého studia důležitou roli.

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.–3. semestr | témata každodenní komunikace |
| 4. semestr | prezentace interkulturních témat (normy chování, svátky, zvyky, obyčeje, typické výrobky) + ekonomický jazyk |
| letní škola | interkulturní situace a tandem |
| 5. semestr | pracovní praxe v zahraničí |
| 6. semestr | reflexe vlastních zkušeností z pobytu v zahraničí, komunikace a obchodní jednání v cílové zemi |

Tandemová příručka *Ve dvou se to lépe táhne/Zu zweit geht es besser!* (A2) a *Testovací praktikum* (B1) představují významný přínos pro interkulturní komunikaci v německy mluvících zemích.

4 Přílohy – praktické příklady interkulturních úkolů

4.1 Příklad testu pro interkulturní komunikaci na úrovni A1

Vyberte správnou odpověď. Máte **10 minut** čas.

| |
|-----|
| /13 |
|-----|

1. **Hlavní město** ČR je:

- a) Praha
- b) Brno
- c) Ostrava

2. **Hradčany** jsou:

- a) V Brně
- b) V Ostravě
- c) V Praze

3. **Nováková** je:

- a) příjmení muže
- b) příjmení ženy
- c) příjmení ženy i muže

4. **Svíčková s knedlíkem** je:

- a) polévka
- b) hlavní jídlo
- c) moučník

5. **Karel čtvrtý** byl:

- a) český král
- b) český politik
- c) český zpěvák

6. **Karel Čapek** byl:

- a) český politik
- b) český spisovatel
- c) český sportovec

7. **Vltava** je:

- a) jen řeka

- b) řeka a symfonická báseň Bedřicha Smetany
 - c) jen symfonická báseň Bedřicha Smetany
8. **Karlův most** je:
- a) v Praze, v centru
 - b) v Praze, na okraji města
 - c) v Brně
9. Jiný název (*andere Bezeichnung*) pro **Českou republiku** je:
- a) Češka
 - b) Čechy
 - c) Česko
10. **Trasa A, B, C (áčko, béčko, céčko)** je označení pro:
- a) metro v Praze
 - b) metro v Brně
 - c) metro v Praze i Brně
11. **Mobil** je české označení (*tschechische Bezeichnung*) pro:
- a) Auto
 - b) Handy
 - c) U-Bahn
12. **Anrede für eine Frau** ist:
- a) pane ...
 - b) panno ...
 - c) paní ...
13. **Anrede für einen Mann** ist:
- a) pane ...
 - b) panno ...
 - c) paní ...

4.2 *Příklad ústního přezkoušení na úrovni A2*

- Voláte do firmy ABC s.r.o. Praha. Chcete mluvit s paní Veselou, ale vytočil(a) jste špatné číslo, omluvte se. Teď máte správné číslo. Mluvíte se sekretářkou, protože paní Veselá má právě jednání. Zanechte svoje telefonní číslo a požádejte, aby vám paní Veselá zavolala zpátky, protože domluvený termín nemůžete dodržet a chcete si domluvit nový.
- Dostal(a) jste pozvání k osobnímu vstupnímu pohovoru ve firmě ABC s.r.o. Praha. Představte sebe i vysokou odbornou školu, odpovězte na otázky kolegy, který je ve funkci vedoucího osobního oddělení.

4.3 *Interkulturní úkol A2*

Jedete navštívit Petru Novákovou, studentku z Brna, s kterou jste se seznámil(a), když absolvovala zahraniční semestr v Eisenstadtu. Odpovězte na otázky:

- Musím přijít přesně? ano ne
 - Jak se představit rodičům, sourozencům? Jaká gesta použít? Komu tykat a komu vykat?
-

- Mám přinést dárek ano ne
- Pokud ano, co _____

- Co se říká před jídlem?
-

- Vhodná témata při stolování:
-

- Pravidla stolování:
-

4.4 Příklad testu pro interkulturní komunikaci na úrovni B1.

Vyberte správnou odpověď:

- a) Když půjdete v ČR na návštěvu, vezmete s sebou:
- žádné květiny
 - sudý počet květin
 - lichý počet květin
 - na počtu vůbec nezáleží
- b) Když se zeptáte českého dodavatele „Jak se máte?“, odpoví vám asi s největší pravděpodobností:
- Ujde to.
 - Nestojí to za moc. ...
 - Dneska se mám výborně.
 - Děkuju, dobře, a vy?
- c) Plánujete služební cestu do ČR. Jaké dárky zvolíte?
- žádné, protože by to mohlo být interpretováno jako podplácení
 - typický dárek z Rakouska, např. víno
 - něco hodně drahého, aby partner viděl, že si ho vážím
 - jen nějaké propagační materiály
- d) Chcete začít small talk. Jaké téma byste v ČR zvolil(a)?
- počasí a koníčky
 - jaderné elektrárny a Benešovy dekrety
 - město, kde žijete
 - politická situace
- e) Seznámíte se v ČR s novými obchodními partnery. Jakou formu oslovení zvolíte:
- onikání
 - vykání
 - tykání
 - to záleží na situaci

Literatura

- BERDITCHEVSKI, A., & BLUM, T. (2010). *Testovij praktikum po russkomu jazyku dlja delovogo obschenia*. Eisenstadt: E. Weber Verlag.
- BERDITCHEVSKI, A., & WASCHAK, L. (2006). *Ve dvou se to lépe táhne! Učební materiál pro tandemové jazykové kurzy*. Eisenstadt: E. Weber Verlag.
- BERDITCHEVSKI, A., BÜNDE, F., KUNZ V., & LAUDUT, N. (2006). *Zu zweit geht es besser! Lerndossier für Tandemkurse*. Eisenstadt: E. Weber Verlag.
- BÜNDE, F., KUNZ, V., & LAUDUT, N. (1999). *Première rencontre / Erste Begegnung. Lehrerhandreichungen*. Ismaning: Max Hueber Verlag.

Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar. (2007). Berlin: DIHK (Hg.), 8–15.

Informační brožurka o studiu na Vysoké škole Burgenland. (2014). Eisenstadt.

Sprachkenntnisse als Wettbewerbsvorteil. (2005). In *Zukunftsbranchen – Das Magazin für Branche, Beruf und Bildung*, S. 15.

Upravené edice

BAUMGARTNER ET AL. (1991) Zu zweit unterwegs im Land der interkulturellen Kommunikation. Tandem in der Schule? *Fremdsprache Deutsch*, 4, 32–35.

BERDITCHEVSKI, A. (2005). *Das „Tandem“-Modell im Sommerkolleg der Fachhochschulstudiengänge Burgenland für die österreichische und MOEL-StudentInnen*. Interní skriptum. 3 s.

BERDITCHEVSKI, A. (2015). Interkulturelles Lernen: Mode oder Notwendigkeit? In ZAVRL, I. (Hg.) *Eisenstädter Europatage. 2. Internationale Wissenschaftliche Sprachkonferenz „Fremdsprachen und Tourismus.“* Eisenstadt: Fachhochschule Burgenland.

CHRIST, H. (1994). Fremdsprachenlernen für Europa. In *Zukunftsforum V. Sprachen lernen – Menschen verstehen: Eine Herausforderung*. Wien: BMUK.

Internetové zdroje

Co je to interkulturní kompetence, proč a kde ji potřebujeme v našem podnikání?

<http://www.innosupport.net/index.php?id=2379&L=8>

JÁKLOVÁ, A. *Interkulturalita a interkulturní komunikace.*

In ksos.fhs.cuni.cz/KOS-42-version1-interkulturalita_a_interkultur.doc [vid. 6. 1. 2015]

Společný evropský referenční rámec pro jazyky. <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky> [vid. 6. 1. 2015]

Außenhandel. http://www.statistik.at/web_de/services/wirtschaftsatlas_oesterreich/aussenhandel/: [vid. 6. 1. 2015]

Tourismus/Reisegewohnheiten. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/reisegewohnheiten/ [vid. 6. 1. 2015]

<http://geert-hofstede.com/austria.html>

Bionote

Prof.^(FH) Mag. Ludmila Waschak, e-mail: ludmila.waschak@fh-burgenland.at, Fachhochschule Burgenland Eisenstadt, Austria

Expertýza autorky spočívá ve výuce cizích jazyků a výzkumu v oblasti didaktiky a metodiky cizích jazyků a interkulturality.