

INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG – LÉPÉSELŐNY A MUNKAERŐPIACON

Ma már elengedhetetlen, hogy a munkavállalóknak legyenek interkulturális ismereteik. Így tudjuk megérteni, hogy a különböző kultúrákból, más-más szemlélettel és értékítéllettel érkező emberek hogyan viszonyulnak a munkavégzéshez, az üzletkötéshez és egyáltalán a kommunikációhoz.

Milyen interkulturális készségekre van ehhez szükség?

Mit várnak el a munkáltatók? Hogyan készítheti fel a felsőoktatás a végzeteket a multikulturális környezetben történő sikeres munkavégzésre? Ezekről a kérdésekről beszélgettünk Dr. Pál Ágnessel, a Budapesti Gazdasági Egyetem Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar Turizmus-Vendéglátás Szaknyelvi Intézeti Tanszékének oktatójával, a jelenleg futó ICCAGE (Intercultural Communication Competence: an Advantage for Global Employability) című Erasmus+ KA2 Stratégiai Partnerség projektjük kapcsán.

Honnan közelítetek meg az interkulturális kommunikációs készségek fejlesztését?

Az interkulturális kommunikáció mint tudományterület folyamatosan fejlődik, illetve egymás mellett léteznek az ún. esszencialista (a kulturális különbségekre fókuszáló) és nem esszencialista (a másságot nem előtérbe helyező) megközelítések. Az utóbbi kategóriába tartozik Michael Byram, aki a különböző nemzetiségű, illetve eltérő kulturális és társadalmi háttérű emberek közötti hatékony interakcióhoz szükséges készségek elsajátítását tartja az interkulturális kommunikáció elsődleges céljának. Azt hiszem, nagyon kevésbé megkérdőjelezhető, hogy ez az egész oktatásban, így a felsőoktatásban is különleges jelentőségű. Ehhez szükséges a hallgatók kritikai gondolkodásának fejlesztése is, ami nekünk, egyetemi és főiskolai oktatóknak fontos felelősségünk.

Mi motivál téged személyesen ezen a területen?

Hallatlanul izgalmasnak tartom például, hogy miként lehet fejleszteni a kommunikációs készséget a kulturális különbségek áthidalásá-

nak érdekében. Spanyol szaknyelvet oktatóként pedig nagyon fontos számomra, hogy a nyelvi kurzusokon nagy hangsúlyt kapjon a hatékony kommunikáció fejlesztése.

Miért kezdtetek el ezzel a témával foglalkozni?

A tanszékünkön mindig is nagy hagyománya volt a folyamatos módszertani megújulásnak, és az utóbbi években több kézzelfogható eredményt is hozott ez a folyamat. Ennek köszönhetően 2013-ban Európai Nyelvi Díjat is nyertünk. A program egyik alappillére már akkor is a tréning formájában bevezetett interkulturális kommunikációs képzés volt, legutóbbi büszkeségünk pedig a most tavasszal elnyert Felsőoktatás Nemzetközi Fejlesztéséért Díj. Nemcsak én, hanem kollégáim és külföldi partnereink is folyamatosan azon törjük a fejünket, hogy mi az, amire a hallgatóinknak leginkább szüksége lenne.

Mi a projekt célja?

A projekt elnevezése ICCAGE (Intercultural Communication Competence: an Advantage for Global Employability) utal arra, hogy a mi korunk az ICC, vagyis az interkulturális kommunikáció kora, de jelzi azt is, hogy az interkulturális kommunikációs készséget versenyelőnynek gondoljuk a végzett hallgatók foglalkoztatásánál.

A projektben részt vevő felsőoktatási intézmények egy részében, így nálunk is, már jó ideje bevezettük az interkulturális kommunikációt mint tantárgyat. A projektben egyrészt szeretnénk megújítani a létező interkulturális kommunikációs kurzusainkat, elsősorban úgy, hogy **a hallgatók olyan feladatokat is kapnak, amelyet más országok felsőoktatási intézményeinek hallgatóival együttműködve kell megoldaniuk.** Másrészt a szaknyelvvoktatásba beilleszthető interkulturális készséget fejlesztő modulokat szeretnénk kidolgozni, elsősorban turizmus-vendéglátás, illetve üzleti angol és spanyol szaknyelvet tanuló egyetemisták számára.

Hogyan készítettétek elő? Hogyan mértétek fel, hogy mire volna igény?

Már a pályázatunk benyújtását megelőzően készítettünk egy kisebb nemzetközi felmérést valamennyi partner részvételével mind oktatók, hallgatók, mind pedig munkáltatók körében, hogy meggyőződjünk arról, vajon az ötletünk valóban releváns-e. A megvalósítás első szakaszában pedig annak érdekében, hogy valóban létező problémákra reflektáljunk, és beépítsük a korábbi jó gyakorlatokat, mélyinterjúk készültek oktatókkal és munkáltatókkal a részt vevő országokban (Csehországban, Portugáliában, Spanyolországban és Magyarországon). Ezen túlmenően, létező tananyagokat és megvalósult projekteket tekintettünk át, ezekről a többi résztvevő számára



„A munkáltatók fontosnak tartják, hogy a fiatal munkavállalók legyenek tisztában azzal, hogy különböző értékrendek léteznek, és hogy a kulturális háttér döntően befolyásolja a kommunikáció módját.”

recenziót készítettünk, majd tapasztalatainkat egy közös beszámolóban összegeztük.

A munkáltatói interjúkban többek között arra a kérdésre kerestük a választ, hogy a frissen végzett hallgatóknál az interkulturális kommunikációs készség területén és ahhoz kapcsolódóan milyen hiányosságokat tapasztalnak. **A munkáltatók válaszai alapján összeállítottunk egy listát az elvárt készségekről és tudásról, valamint arról, hogy mit kell a hallgatókban tudatosítani, és milyen személyes tényezőket kell figyelembe venni.** Példákat kaptunk kommunikációs félreértésekre, nemzetközi cégeknél a kulturális sztereotípiákon alapuló gondolkodás hátrányaira, de szembeutó módon többen emelték ki az interkulturális kommunikációs készség kapcsán a végzett hallgatók kezdeményezőkézségének hiányát is, illetve a rugalmasság kérdését.

Milyen elvárt készségeket említettek a munkáltatók?

Első helyen szerepelt a hatékony kommunikációs készség, az együttműködésre/kollaborációra való képesség, és a tanulási képességek. Többen említették (sok egyéb mellett) az adaptációs képességet, az idővel való gazdálkodás képességét, a konfliktus- vagy problémamegoldó képességeket vagy az ún. aktív figyelmet. A munkáltatók fontosnak tartják, hogy a fiatal munkavállalók legyenek tisztában azzal, hogy különböző értékrendek léteznek, és hogy a kulturális háttér döntően befolyásolja a kommunikáció módját. A személyes tényezők között említették az önbizalmat, az önérvényesítő képességet, a rugalmasságot, az érdeklődést vagy kíváncsiságot.

Miből fakadnak a leggyakoribb kommunikációs félreértések?

A kommunikációs félreértések forrásául elsősorban a nem megfelelő nyelvtudás és az elégtelen háttértudás szolgál, amely több mindenből fakadhat. Például a munkavállalók nem rendelkeznek elegendő tényszerű ismerettel az üzleti partnerek vallásáról, országuk politikai helyzetéről, vagy nem ismerik az adott kultúrában a viselkedést meghatározó egyéb kulturális tényezőket, pl. a hierarchia szerepét, a nemi szerepeket, a tiszteletadás módjait, a kommunikáció direktességét, a munkához való viszonyt. Az is általános tapasztalat, hogy a sztereotípiákra épülő gondolkodás, a túlzott előfeltételezések gátolják egymás megértését.

Milyen tevékenységek valósulnak meg a projektben?

A korábban említett felméréssel kezdődött a munka, majd egy közös továbbképzésen vett részt a négy intézményből összesen 17 oktató,

ahol elsősorban a telekollaborációs projektek módszerével ismerkedtünk meg alaposabban. Ez az együttgondolkodás lehetővé tette, hogy megalapozzuk a projekt következő fázisát, a közös tananyagfejlesztést. Ennek keretében jelenleg olyan modulokat dolgozunk ki, amelyek a felsőoktatásban reményeink szerint nemzetközi szinten is felhasználhatóak, akár önálló interkulturális kommunikációs kurzusok, akár idegen nyelvi, illetve szaknyelvi kurzusok keretében, hiszen az angol és a spanyol nyelvre mint lingua francára épülnek. A következő évben a kidolgozott modulok kipróbálására, a tapasztalatok alapján esetlegesen átdolgozásukra, majd bevezetésükre kerül sor a részt vevő intézményekben.

Két nagyobb szabású disszeminációs rendezvényt is tervezünk: a projektzáró nemzetközi konferencia 2017-ben Prágában lesz, ezt megelőzően pedig nálunk, a Budapesti Gazdasági Egyetemen tartunk egy nemzetközi szakértői szemináriumot 2016. júniusában. Itt elsősorban hazai és külföldi oktatókkal tudjuk megosztani az első projekteredményeket, de szeretnénk mi is tanulni a résztvevőktől, akik közül többen mutatnak be az interkulturális kommunikáció területéről saját jó gyakorlatot, illetve beszámolnak a kutatási eredményeikről.

Az interjút készítette: CSERNOVITZ ADÉL
Tempus Közalapítvány, Tudásmenedzsment csoport

A projekt címe:

ICCAGE (Intercultural Communication Competence: an Advantage for Global Employability)

A megvalósulás formája és időtartama:

KA2 Stratégiai Partnerség (2015-2017)

A BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEMEN a projekt szakmai vezetője:

Kovátsné Dr. Loch Ágnes, koordinátora: Dr. Pál Ágnes

Részt vevő intézmények:

Prágai Műszaki Egyetem (koordinátor), Budapesti Gazdasági Egyetem, Instituto Politecnico de Castelo Branco (Portugália), Leóni Egyetem (Spanyolország)

A projekt honlapja:

<http://iccageproject.wix.com/presentation>