

A NÉMET MINT IDEGEN NYELV ÉS MINT SZAKNYELV POZÍCIÓJA A VÁLLALATI KOMMUNIKÁCIÓBAN

THE STATUS OF GERMAN AS A FOREIGN LANGUAGE AND GERMAN FOR SPECIAL PURPOSES IN CORPORATE COMMUNICATION¹

KEGYES ERIKA²

A tanulmány korábbi és aktuális felmérések és statisztikák eredményeinek összehasonlításával tekinti át, milyen pozícióváltáson ment keresztül a német nyelv mint idegen nyelv és mint szaknyelv a vállalati kommunikációban. A német nyelv szerepének (szerepvesztésének?) meghatározásához egyrészt a munkaadók által megkövetelt nyelvtudás komponenseit, másrészt a munkavállalók által magukkal hozott kompetenciákat is összevetettük, s nemcsak arra voltunk kíváncsiak, hogy miben különböznek ezek, hanem arra is, hogy mi befolyásolja a német nyelv pozícióját napjaink magyarországi hazai és külföldi, vagy vegyes tulajdonban lévő kis-, közép- és nagyvállalatainak esetében.

Kulcsszavak: vállalati kommunikáció, üzleti kommunikáció, idegen nyelvtudás

The paper gives an overview of the change in the status of German as a foreign language and as a language for special purposes in corporate communication through comparing the results of earlier and more recent surveys and statistical data. In order to determine the role (loss of role?) of the German language, on the one hand, the components of the language knowledge required by employers, and, on the other hand, the competencies already possessed by employees at the time of their being hired are contrasted with the aim to reveal not only the differences between them but also the factors affecting the status of the German language in the case of small, medium-sized and large national, foreign and mixed ownership companies operating in Hungary now.

Keywords: corporate communication, business communication, knowledge of foreign languages

BEVEZETÉS

A magyar–német gazdasági kapcsolatok főbb jellemzőit és mutatóit a rendszerváltás utáni időszakra vonatkozóan az elsők között tekintette át a Statisztikai Tükör 2009. szeptember 25-i száma. A számokon túl az elemzés fontos felismerése, hogy a magyar és a német gazdasági kapcsolatok mennyiségi és minőségi mutatóit egyaránt meghatározza, hogy Magyarországon az üzleti és gazdasági életben a német nyelv írásban és szóban egyaránt használt idegen nyelvként van jelen.³ Történik ez a megállapítás annak ellenére, hogy a *Statisztikai Tükör*

¹ „A bemutatott kutatómunka a TÁMOP-4.2.1.B-10/2/KONV-2010-0001 jelű projekt részeként az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.”

“This research was carried out as part of the TAMOP-4.2.1.B-10/2/KONV-2010-0001 project with support by the European Union, co-financed by the European Social Fund.”

² KEGYES Erika
egyetemi docens
Miskolci Egyetem, Modern Filológiai Intézet
Német Nyelv- és Irodalomtudományi Intézeti Tanszék
3515 Miskolc-Egyetemváros
kegyeserika@gmail.com

³ *Statisztikai Tükör*, 2009/145. www.ks.hu

2010. május 26-i számában már arról számol be, hogy a 2008–2009-es tanévben tapasztalható először nagy mértékben annak hatása, hogy a felsőoktatásban megváltozott a nyelvválasztási motivációs struktúra. A 2008–2009-es tanévben a felsőoktatási intézmények diákjai közül kétszer annyian választották az angolt idegen nyelvként, mint a németet⁴. A német nyelvet általános vagy gazdasági/üzleti szaknyelvként választó diákok száma azóta is fokozatosan csökken, annak ellenére, hogy éppen a gazdasági/üzleti szakokon tanulónak kellene a nyelvválasztáskor mind a középiskolában, mind a felsőoktatásban szem előtt tartaniuk a magyar–német kereskedelmi kapcsolatok jellemzőit és aktualitásait. Ennek szükségességét veti fel Sturcz (2011) is, rámutatva, hogy napjainkra megváltoztak a munkaadók elvárásai, s megfigyelhető, hogy a német érdekeltségű vagy magyarországi kirendeltséggel, telephellyel vagy leányvállalattal rendelkező német tulajdonban lévő cégek esetében egy idegen nyelv ismerete a jó állások betöltéséhez már nem elegendő, s olykor a középfokú nyelvtudás is kevésnek bizonyul. Nemcsak a nyelvi paletta átrendeződéséről van szó tehát azért, hogy a nagyobb cégeknél felmerül az igény több idegen nyelv ismeretére, hanem a követelmények átstrukturálódásáról is, hiszen megfigyelhető az elmozdulás a középfoktól a felsőfok felé, és az általános nyelvi kompetenciák mellett egyre keresettebb a szaknyelvi tudás is (STURCZ 2011).

1. A NÉMET NYELV SZEREPE A GAZDASÁGBAN

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara 2015. május 31-i adatai és a Központi Statisztikai Hivatal közleménye szerint Magyarország Európai Unió tagállamaiba irányuló gazdasági tevékenységének legjelentősebb részét a németországi (és ausztriai) üzleti és ipari, szolgáltatási és közvetlen termeléssel összefüggő külkereskedelmi aktivitások teszik ki. Az Európai Unió tagállamaiba történő összes kiszállítás és a teljes magyar kivitel aránya fokozatosan csökken, ugyanakkor a németországi részarány tendenciaszerű emelkedést mutat. A számarányokat jól példázzák a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján nyilvánosságra hozott értékelések: A Németországba irányuló magyar kivitel növekedési dinamikája – 5,1% – már 2013-ban is meghaladta az összforgalom 1,7%-os dinamikáját, (azaz annak éppen háromszorosa volt); s a Németországba irányuló magyar kivitel az összforgalom 4,2%-os növekedési dinamikáját többszörösen (2,5-szeres) meghaladó dinamikájú növekedése 2014-ben is jellemző maradt⁵. Leegyszerűsítve: a magyar–német külkereskedelem növekedése meghaladta a teljes magyar külkereskedelem dinamikáját. Az idézett elemzés nemcsak az exporttöbbletet emeli ki, hanem a gépek és a gépi berendezések meghatározó szerepét a tartós növekedési tendencia elérésében. A másik fontos tényező, hogy a német statisztikák⁶ azt mutatják, hogy Németországnak a Magyarország felé irányuló ipari, kereskedelmi és szolgáltatási kapcsolatai az utóbbi öt évben bővültek, különösen fontos előrelépések látszanak az oktatás és a képzés területén. Regionális megközelítésben is érdekes adatokat találunk mindkét ország statisztikaiban: a Németországba irányuló magyar kivitel több mint 60%-át két délnémet tartományba szállítjuk, Bajorországba és Baden-Württembergbe. Mindezek meghatározzák és az

⁴ *Statisztikai Tükör*, 2010/62. www.ksh.hu

⁵ vö. Tájékoztató a magyar–német gazdasági-kereskedelmi kapcsolatokról: <http://www.mkik.hu/hu/magyar-nemet-tagozat/cikkek/tajekoztato-a-magyar-nemet-gazdasagi-kereskedelmi-kapcsolatokrol-83139>

⁶ Például: a Német Szövetségi Statisztikai Hivatal *Publikációk* rovatában rendszeresen megjelentetett elemzések, illetve a *Számok és tények* rovatban havonta frissített gazdasági adatok, <https://www.destatis.de>

utóbbi időben kedvezően ösztönzik a német befektetési kapcsolatok alakulását is⁷. A Német Szövetségi Bank 2015. áprilisi közleménye szerint Németországból közvetlenül Magyarországra 15,7 milliárd euró értékű befektetés irányult⁸. Ebből a legnagyobb pénztömeg (31,0%) a közútijármű-gyártásba áramlott. Kijelenthetjük tehát, hogy a 2009-től kezdődően folyamatosan és hangsúlyosan hangoztatott érv, mely szerint azért is érdemes tanulni a németet első vagy második idegen nyelvként, mert Németország Magyarország elsőszámú gazdasági partnere⁹, a legfrissebb adatokkal is alátámasztható. A magyar–német gazdasági kapcsolatok évek óta dinamikusán fejlődnek, s ebben meghatározó szerep jut a német nyelv ismeretének is, vagyis annak, hogy milyen pozíciót tölt be a német nyelv a közoktatásban és a felsőoktatásban, illetve milyen szintű nyelvtudással rendelkeznek azok a munkavállalók, akik ezekbe a gazdasági folyamatokba bekapcsolódva építik karrierjüket. Ez utóbbi vonatkozásban az is lényeges, hogy milyen követelményeket támasztanak a munkaadók az álláshirdetéseken keresztül, s milyen elvárásokat fogalmaznak meg az idegen nyelvek használatával kapcsolatosan az őket alkalmazó cégek és vállalatok.

2. A NÉMET NYELVTUDÁS PARAMÉTEREI A VÁLLALATOK ÉS A VÁLLALKOZÁSOK SZEMSZÖGÉBŐL

A gazdasági élet és az idegen nyelvek használata közötti összefüggéseket vizsgáló első tanulmányok között kell megemlítenünk Vandermeeren (1998) munkáját, aki európai vállalatok különböző országokban működő leányvállalatainál hasonlította össze az idegen nyelven folyó kommunikációt. Ebben a munkában még azt olvashatjuk, hogy a magyar–német üzleti tevékenységeket 80%-ban német nyelven bonyolítják. Az akkor megkérdezett magyar vállalatok, amelyek külkereskedelmi kapcsolatban álltak német vállalatokkal, kifejezetten üzleti előnynek tekintették, ha munkavállalóik beszélnek az üzleti partner nyelvét. Dannerer (1992) is arra az eredményre jutott, hogy Magyarországot a német befektetők azért is kedvelik, mert a tárgyalásokon és az üzleti kommunikációban a magyar tárgyalófelek általában jól beszélnek

⁷ A magyar állam külföldi befektetőknek szóló információs anyagaiban például a következőket emeli ki: A külföldi befektetők rangsorában Németország a befektetések 26%-os részarányával vezető helyet foglal el. A Magyarországon megvalósuló német befektetői tevékenység minden gazdasági területre kiterjed, és kiemelt szerepet játszik a gépjárműipar, a gépépítő, az elektronikai és elektromos berendezések területén, valamint a kereskedelmi és a szolgáltatói szektorban. Az ipari termelői tevékenységet folytató német nagy- és közepes vállalatok beruházásai jól mutatják, hogy Magyarország továbbra is vonzó befektetési környezet. A német tulajdonú vállalatok Magyarországon több mint 300 000 alkalmazottnak adnak munkát, ami jelentős mértékben hozzájárul a bruttó nemzeti össztermék előállításához. 2013-ig összesen több mint 20 milliárd eurót (6000 milliárd forintot) investáltak német vállalatok Magyarországon, az utóbbi időben hangsúlyosan az autóiparban. vö. Külképviseleti tájékoztató magyar nyelvű szövege: <http://www.mfa.gov.hu/kulkepviselet/DE>

⁸ <https://www.bundesbank.de>

⁹ Különösen fontos tevékenységet végez ennek az érvnek a hangsúlyozásában a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara. Ez a szervezet éves konjunktúra-jelentéseket ad közre a német–magyar kapcsolatok alakulásáról, s általános közleményeiket erről a honlapjukon megtalálható információk alapján a következőképpen foglalhatjuk össze: Ha Magyarország teljes import és export mutatóit vesszük szemügyre, akkor jól látható, hogy Németország az első helyen áll közel 25%-os részesedéssel. 2012-ben a Magyarországról Németországba irányuló áruforgalom először érte el a 20 milliárd eurós értéket. Magyarország ezzel az Európai Unióba irányuló teljes exportjának negyedét Németországon keresztül bonyolítja le. Németország Magyarországra irányuló exportja szintén növekedést mutat: 2012-ben összesen 18,1 milliárd euró (5430 milliárd forint) értéket tett ki a német export. Az árucsoportok tekintetében megállapítható, hogy a magyar–német áruforgalom több mint 90%-át a feldolgozott ipari termékek teszik ki. vö. <http://www.ahkungarn.hu/>

a német nyelvet, ami a jövőben minden bizonnyal növeli majd a német nyelv gazdasági szerepét Magyarországon. Fodorné Balthazar (2002) azt a kérdést tette fel ezzel kapcsolatosan, hogy hogyan fog változni a német nyelv gazdasági pozíciója és tanulási motivációja hazánk Európai Unióhoz való csatlakozása után. Az angol nyelv térhódítása mellett, véli, megfigyelhető lesz az is, hogy az európai nyelvpolitika fősodra mentén különbséget kell tennünk a szimmetrikus és az aszimmetrikus munkanyelvhasználat között. Az első esetben a gazdasági élet szereplői különböző anyanyelvet beszélnek, és ezért közvetítő nyelvként vagy munkanyelvként egy harmadik nyelvet választanak az üzleti kommunikációban. A második esetben a munkanyelvet egy anyanyelvi és egy nem anyanyelvi beszélő használja az egymással való érintkezésben, akár napi szinten is. A német–magyar üzleti kommunikációra az aszimmetrikus nyelvhasználat a jellemzőbb, a német nyelv ismeretének hiányában természetesen találunk példát arra is bőven, hogy a német és a magyar üzleti partnerek egymással angolul beszélnek. Hogyan változott a helyzet az első felmérések óta? Erre a kérdésre különböző korábbi és aktuális vizsgálatok eredményeinek tükrében keressük a választ, és a következő aspektusokat emeljük ki: milyen követelményeket fogalmaznak meg a gazdasági élet szereplői, milyen nyelvtudással van ez összefüggésben, és kiknek kell rendelkezniük nyelvismerettel?

2.1. A munkaadók elvárásai

Hajdú (2008) a disszertációjában azzal foglalkozott behatóan, hogy hogyan határozhatók meg és mikképpen mérhetők fel a vállalatok, vállalkozások által igényként, kíváncsalmként megfogalmazott nyelvtudás komponensei a szóbeli és az írásbeli idegen nyelvi szakmai (üzleti, gazdasági) kommunikációban. Vizsgálatában arra is rákérdezett, hogy a gazdasági/üzleti életben milyen gyakran van szükség az idegen nyelvi kompetenciák alkalmazására. Ez a felmérés az észak-alföldi régiót fogta át, és az eredmények ismeretében a szerző azt hangsúlyozza, hogy a gazdasági/üzleti szaknyelvet tanulók, a gazdasági/üzleti szaknyelvből nyelvvizsgálóval rendelkezők számára fontos, hogy a munkájukban, a karrierjük építésében felhasználhassák ezt a tudásukat. Ugyanakkor éppen a humánerőforrások szakembereivel készített interjúk mondanak ennek ellent: a vállalatok, cégek és főként a kis- és középvállalkozások számára elengedhetetlen, hogy a cég alkalmazottai a környező országok nyelveit is beszéljék, és azt, hogy a munkavállalók angolul/németül beszélnek a környező országokban lévő cégekkel, csak áthidaló és átmeneti megoldásnak tartják. Ebben a kontextusban fontos megjegyezni, hogy a környező országok, tehát a Magyarországgal szomszédos országok vállalkozásaival való kapcsolattartásban Hajdú (2008) felmérése szerint a német és az angol nyelv azonos szerepet tölt be, mivel az a bevált szokás, hogy a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás kommunikatív aspektusait mindkét nyelven párhuzamosan oldják meg a cégek. A német és az angol nyelv gazdasági/üzleti szférában történő használata azonban eltéréseket is mutat: a német mint kommunikációs nyelv a jövőben Hajdú (2008) felmérései szerint a mezőgazdaságban nagyobb szerepet fog kapni, mint az iparban, mivel Magyarország a mezőgazdasági termékek exportját szándékozik növelni. Ez a felmérés, ahol a megkérdezettek az észak-alföldi régióban bejegyzett cégek HR munkatársai voltak, arra is rámutatott, hogy a szállodaiparban a német nyelv ismerete a vidéki turizmus fejlesztésében tölthet be a jövőben fontos szerepet, többek között azért, mert a régióba érkező vendégek szívesen fogadják, ha anyanyelvükön kommunikálnak velük. A német nyelv szerepe egyértelműen csökkenő tendenciát fog mutatni, legalábbis Hajdú (2008) eredményei szerint, a kereskedelmi ügyletek lebonyolításában. Itt az angol nyelv tölti be a vezető szerepet.

Hajdú (2008) vizsgálatában arra a kérdésre is kereste a választ, hogy a cégek, a vállalatok milyen szintű elvárásokat fogalmaznak meg a munkavállalók felé. Kérdőíves módszerrel 112 cég személyi ügyekkel foglalkozó munkatársait kérdezte meg, és 87,9%-ban azt a választ

kapta, hogy ha a nyelvismeret követelmény, akkor az leggyakrabban az angol nyelv B2 szintű ismeretét jelenti. A válaszadók véleménye szerint a kutatás régiójában mintegy 80 százalékban angol nyelven bonyolítják le a külkereskedelmi ügyleteket. A megkérdezettek 67,3%-a azt is jelezte, hogy az általuk meghirdetett magasabb szintű állások esetében úgy fogalmaznak az álláshirdetéseken, hogy angol nyelvből B2 szintű nyelvtudást várnak el szóban és írásban, és szerintük az a leggyakoribb eset, hogy a pályázóknak emellett németből vagy egy másik nyelvből is legalább alapszintű nyelvismerettel kell rendelkeznie. Az összes eset 36,7%-ában fordul elő, hogy a két nyelv párhuzamos ismeretére, azaz angol és német nyelvből is középszintű tudásra van szükség. Az álláshirdetésekre kivetítve ez azt jelenti, hogy angolból B2, németből B1 szintű nyelvismeretet vár el a cég. A felsőfokú angol nyelvismeret (C1) 17,8%-ban követelmény és csak olyan álláshelyekre vonatkozik, ahol a diploma is követelmény és vezető beosztásra pályázhatnak a fiatalok. Következésképpen az angol nyelv ismerete kulcsfontosságú szerepet tölt be, a némettudás pedig jelentős előnyt jelent. A megkérdezett cégek nagy része közép- és kisvállalkozás volt, elsősorban az ipar és a mezőgazdaság területéről. A megkérdezett szakemberek átlagosan 9,3%-ban adnak fel olyan álláshirdetéseket, amelyekben a német nyelv ismerete áll az első helyen és legalább középszintű (B2) német nyelvtudás az elvárás. Érdekes eredmény, hogy a német nyelv esetében gyakrabban fordult elő, hogy szakmai vagy szaknyelvi ismeretekkel kell rendelkeznie a pályázóknak. Ebben az esetben gyakran lehet találkozni a felsőfokú nyelvismerettel mint követelménnyel (kb. az összes eset 20%-a). Hajdú (2008) felmérése azt is megmutatta, hogy a megkérdezettek nem a nyelvvizsga-bizonyítvány bemutatására helyezik a hangsúlyt, hanem a nyelvi kompetenciák bizonyítására. A szaknyelvi, illetve szakmai idegen nyelvi kompetenciák esetében a cégek a nyelvvizsga-bizonyítványt is megkövetelik.

Ilse (2011) kutatása is a követelményként megfogalmazott nyelvi kompetenciák leírására fókuszált, és arra kereste a választ, hogy a követelmények és a tényleges munkahelyi idegen nyelv-használat között milyen összefüggések vannak. Ebben a kutatásban a megkérdezettek között a nagyvállalatok, a magyar gazdasági életben meghatározó szerepet játszó és ismert cégek voltak. Összesen 11 német érdekeltségű vagy Magyarországon leányvállalattal rendelkező cég vezetőivel készült interjú¹⁰. Ilse (2011) egyik fontos kérdése az volt, hogy milyen gyakorisággal, milyen kontextusban használják a német, az angol vagy a magyar nyelvet a cég, a vállalat mindennapi tevékenysége során. A cégtulajdonosokkal vagy a Németországból érkező kollégákkal angolul vagy németül kommunikálnak a magyar munkatársak, legtöbbször tolmács vagy fordítói szolgáltatás igénybe vétele nélkül, de nem napi szinten. A használati gyakoriságot tekintve a német nyelv tölti be a vezető szerepet, de az angol nyelv egyre inkább teret nyer, s az is jellemző, hogy mindkét nyelv egyszerre van jelen a kommunikációban. Ilse (2011) nemcsak azt figyelte meg, hogy a német érdekeltségű vagy német tulajdonban lévő cégeknél is gyakori, hogy a cégvezetők angol nyelven kommunikálnak a magyar beosztottakkal, hanem azt is, hogy éppen a szaknyelvi szituációkban fordul elő gyakrabban a nyelvváltás, és erősödik a német nyelv szerepe, amelyet a cégvezetők anyanyelvi szinten beszélnek.

¹⁰ Például Benteler Autotechnik, Bourns GmbH, Frimo Hungary GmbH, Audi Hungaria és az E.ON. A kutatásban nagyobb részt gépjárártással, alkatrészgyártással foglalkozó, autóipari és energiaipari cégek vettek részt.

2.2. A munkavállalók nyelvi kompetenciájáról alkotott vélemények

A négy alapvető nyelvi készség szintjére¹¹ vonatkozóan a megkérdezett cégek vezetői eltérő véleményen voltak. A szaknyelv tekintetében 88,33%-ban egyetértettek abban, hogy a munkavállalóknak elsősorban írásbeli kompetenciákkal kell rendelkezniük idegen nyelven, és főként az olvasási és a szövegértési készséget, valamint az üzleti levelek lefordítását tartották fontosnak. A szövegalkotási kompetenciák terén is az üzleti levelek megfogalmazása került az első helyre. A szóbeli kompetenciák tekintetében fontosabbnak tartották az általános nyelvismeretet, kiemelték, hogy a hétköznapi diskurzusban való jártasság nagyon fontos számukra, mert a különböző céges rendezvényeken a kötetlen beszélgetéseknek nagy jelentőséget tulajdonítanak. A hallás utáni értésre vonatkozóan egyforma jelentőséggel bír a hétköznapi munkahelyi szituációk problémamentes megértése és a különböző üzleti vagy gyártási folyamatok szakmai részének követése. A telefonos megbeszélések megértése és a videokonferenciákba való bekapcsolódás is fontos követelmény, de ezekről úgy vélték a megkérdezett cégvezetők, hogy a munkavállalók ezt hamar megtanulják, ha megfelelő nyelvtudással érkeznek a céghez. A jó szóbeli kompetenciákra alapozva gyorsan fejleszthetőnek vélték a cégre jellemző szakmai szituációk elsajátítását is.

Az elvárások feltérképezése után Ilse (2011) arra kérdezett rá, hogy milyenek ítélik meg a cégvezetők a munkavállalók nyelvi kompetenciáit. A németet idegen nyelvként használó munkavállalók általános szóbeli kompetenciáját tartották a leggyengébbnek (deficithányados: 34), ezt követte – mindössze egy százalékos átlagkülönbséggel – az írásbeli kompetencia általános és szakmai szituációkban (deficithányados: 34). A hallás utáni értést főként a szakmai szituációkban tartják problematikusnak, mert ezekben a félreértések nagyobb következményekkel is járhatnak és kevesebb a lehetőség ezek tisztázására, mint az általános társalgási szituációkban. A cégvezetők az olvasott szövegek értésével voltak a legelégedettebbek, általános és szakmai kontextusban is a legkisebb deficitet jelezték (mindössze 8%).

2.3. A betöltött pozíció és nyelvtudási szint közötti kapcsolatról alkotott vélemények

WeiB (1992) 232 németországi vállalat bevonásával alkotott képet arról, hogy a gazdasági életben kinek kell specifikus nyelvhasználati kompetenciákkal rendelkeznie, és ezek a kompetenciaszintek mit takarnak. Ebben a kérdőíves felmérésben a megkérdezett vállalatok a szakterminológiai ismeretek szintjéről nyilatkoztak és összesen nyolc kereskedelmi/üzleti szituációra vonatkoztatva kellett megítélniük, hogy ki foglalkozik a szituációban leírt tevékenységekkel, illetve azokhoz milyen nyelvismereti szintek, kompetenciák tartoznak. Az eredmények alapján felvázolhatók az elvárt nyelvismeret tevékenységekhez kötött jellemzői a vállalatok fizikai dolgozóitól a cég legfelsőbb szintjén dolgozó menedzserekig bezárólag. A vizsgálat az eredmények értékelésénél a szakmacsoportokra külön figyelmet fordított. Összefoglalóan megállapítható, hogy a műszaki szakterületen dolgozóktól magasabb szintű írásbeli nyelvtudást és jó szakterminológiai ismereteket várnak el, a szóbeli nyelvhasználat viszont némileg háttérbe szorul. Az üzleti életben ezzel szemben a hallás utáni értés és a szóbeli kompetenciák kerülnek az előtérbe, ezzel párhuzamosan azonban magas kompetenciaszint szükséges az idegen nyelvű írásbeli vállalati szövegtípusok használatában is. Ez utóbbi területen az önállóságra és a jó fogalmazási készségre, illetve az interkulturális ismeretekre helyezték a megkérdezettek a hangsúlyt. Az alábbiakban a kompetenciákat a vállalatnál betöltött pozíciók szerint tekintjük át¹²:

¹¹ Ilse (2011) felmérése a német nyelvre vonatkozik, mind az elvárások, mind a nyújtott kompetenciák terén.

¹² Fodorné Baltházár (2002) részletesen foglalkozik a vizsgálat eredményeinek interpretálásával és azok nyelvoktatásra gyakorolt hatásával.

1. sz. táblázat
Pozíciók és kompetenciák

<i>Pozíció</i>	<i>Elvárt kompetenciák</i>	Legfontosabb kompetenciatípusok (átlagérték-skála: 1–5, ahol az 1 a legmagasabb kompetenciaszint)
Fizikai dolgozók	Írott szövegek megértése, írásban kapott munkautasítások problémamentes követése, a legfontosabb szakszavak ismerete a saját munkatevékenységhez kapcsolódóan, egyszerű situációkban szóbeli kommunikáció munkatársakkal	Szövegek olvasása és értése (3,8) Szakterminológia ismerete (3,9)
Adminisztratív munkatársak	Magas szintű írásbeli kompetencia, levelezés önállóan, telefonbeszélgetések lebonyolítása, jó hallás utáni értés, jártasság fordítási és tolmácsolási situációkban, közvetítés a külföldi partnerek és a vállalat vezetői, dolgozói között, jó társalgási szintű nyelvi ismeretek, a szakszavak ismerete nem követelmény	Írásbeli kommunikáció (1,9) Telefonbeszélgetések (1,9)
Menedzserek	Fordítási és tolmácsolási gyakorlat a szakterminológia alkalmazásával, felső szintű szóbeli és írásbeli jártasság az adott idegen nyelven, interkulturális ismeretek, tárgyalási szintű kompetenciák, prezentációk problémamentes követése és önálló megtartása	Tárgyalási technikák és aktív részvétel a tárgyaláson (1,4) Telefonbeszélgetések, konferenciabeszélgetések (1,4)

2.4. Kompetenciák, elvárások regionális szinten

Egy 2012-ben készült felmérésben, amely a Miskolci Egyetem és a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara közreműködésével készült, és egy V4-projekt részét képezte¹³, kísérletet tettünk a fenti szempontok együttes lekérdezésére. Borsod-Abaúj-Zemplén megye területéről 150 céget, vállalatot kerestünk meg kérdőíves kutatásunkkal. A kérdőívek kitöltésére minden esetben a helyszínen került sor, a válaszadók a cégek, vállalatok vezető beosztásban lévő munkatársai, illetve a mikro- és kisvállalkozások esetében a tulajdonos(ok) voltak. A megkérdezett cégek nagyságrendjét a nemzetközi trendnek megfelelően a következőképpen soroltuk be:

¹³ A teljes projekt célkitűzései, eredményei és a nyelvoktatásra vonatkozó regionális interpretációi, illetve V4 szintű összehasonlító elemzése megjelent Gester és Kegyes szerkesztésében (2014).

2. sz. táblázat
Cégek és cégtípusok

<i>Foglalkoztatottak száma</i>	<i>A vállalkozások száma</i>	<i>Típus</i>
max. 10 fő	44	Mikrovállalkozás
11–49 fő között	77	Kisvállalkozás
50–249 fő között	20	Középvállalkozás
több mint 250 fő	9	Nagyvállalat

Mint a táblázat adatai mutatják, ebben a felmérésben döntő többségben mikro- és kisvállalkozások vettek részt, de felkerestük a megyében meghatározó gazdasági szerepet játszó közép- és nagyvállalatokat is (pl. Bosch, Jabil). A megyében regisztrált különböző vállalkozástípusok szerepét részletesen elemzik a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara aktuális kiadványai (ld. pl. 2013-as *Kamarai Évkönyv*). Ezek alapján 2013-ban 31 nagyvállalat működött a megyében, és egyre nagyobb gazdasági mutatókkal rendelkeztek a kis- és közép- és nagyvállalkozások. A kutatásba bevont gazdasági szereplők szektorok szerinti megoszlását mutatja a következő táblázat:

3. sz. táblázat
Cégek és szektorok

<i>Szektor</i>	<i>A vállalkozások száma</i>
Ipari tevékenység	50
Szolgáltatás	38
Kereskedelmi tevékenység	28
Építőipar	10
Szállítmányozás	13
Mezőgazdaság	9
Elektrotechnika	2

Sok, általunk megkérdezett cég nem Miskolcon, a megyeszékhelyen rendelkezik üzlettel vagy telephellyel, hanem az Ózd–Kazincbarcika–Miskolc–Tiszaújváros ipari tengelyen helyezkedik el. Ez magyarázza azt, hogy a legnagyobb számban ipari tevékenységgel foglalkozó cégek szerepelnek a kutatásban. A megkérdezett cégek kevesebb mint fele van miskolci székhellyel bejegyezve. A cégeknek mindössze egyharmada folytat állandó jellegű külkereskedelmi tevékenységet, és nagyjából a cégek kétharmada tart rendszeresen kapcsolatot idegen nyelven külföldi cégekkel. A külkereskedelmi ügyletekben és a kapcsolattartásban használt idegen nyelvek arányát szemlélteti az alábbi táblázat:

4. sz. táblázat
Nyelvek és nyelvhasználati arányok

<i>Idegen nyelvek használata a megkérdezett cégek esetében</i>	<i>A nyelvhasználat százalékos aránya</i>
Angol	55
Német	58
Orosz	14
Francia	4
Egyéb (ukrán, török, szlovák, román)	16

Borsod-Abaúj-Zemplén megye általunk megkérdezett cégeinek idegen nyelvű üzleti kommunikációjában a német nyelv vezető szerepet tölt be, valamivel (3%) megelőzi az angol nyelvet. A lekérdezett gazdasági területen több cég van német tulajdonban, többek között a régió legnagyobb munkaadója, a Bosch is. Ez a tény erősíti a német nyelv regionális pozícióját. Mint a felmérésből kiderült, a multinacionális cégek esetében is gyakran folyik a kommunikáció német nyelven, s az is jellemző, hogy ugyanazok az üzleti dokumentumok elkészülnek német és angol nyelven is. Különösen jellemző ez a szállítmányozással és a logisztikával foglalkozó cégek esetében. Az orosz nyelv használata az utóbbi időben erősödött a régióban, s egyre fontosabb felvevő piacot jelentenek az ipari termékek számára az oroszországi kapcsolatok. A Törökországgal való üzleti kapcsolatok erősödését mutatja a török nyelv megjelenése az egyéb nyelvek között, bár aránya a többi nyelvhez képest elenyésző. A régió földrajzi helyzetéből adódóan a szomszédos országok nyelve is szerepet játszik a megye gazdasági helyzetében. Ezen információk esetében kíváncsiak voltunk arra, hogy milyen szintű és milyen gyakorisággal használt nyelvtudásról van szó a fenti nyelvek kapcsán. Ennek megismeréséhez azt a módszert alkalmaztuk, hogy a nyelvi szintek és a nyelvhasználati gyakoriság értékeit egymásra vetítettük. Ezzel a módszerrel képet alkothatunk az adott idegen nyelv kvalitatív és kvantitatív mutatói közötti összefüggésekről. A táblázatban azoknak a vállalkozásoknak a száma szerepel, amelyek az adott idegen nyelvet (nyelveket) a kérdőívben bejelölték, és a nyelvhasználat gyakoriságát az általunk felállított skála értékeihez köttük. Többszörös jelölések lehetségesek voltak, hiszen nem egy esetben nemcsak egy idegen nyelv használata lehet jellemző a megkérdezett cégre, és előfordulhat, hogy ezeket nem ugyanolyan intenzitással használják.

Az egyes nyelvekhez kapcsolódó kvalitatív és kvantitatív adatok egymásra vetítése megmutatta, hogy a megkérdezett cégeknél milyen szintű nyelvhasználatra és milyen gyakorisággal van szükség. Ebben a tekintetben az a jellemző, hogy a nyelvhasználatra alap- és középszinten valójában nem rendszeresen, hanem egy-egy megrendelés, szállítás vagy munkafázis vonatkozásában van szükség. Rendszeresség alatt a következőket értettük: egy adott idegen nyelv használata a napi szintű kommunikációban, a napi szintű termelési munkában, illetve a napi szintű kapcsolattartásban külföldi partnerekkel, de legalább heti egy alkalommal a felsorolt tevékenységekre vonatkoztatva. A kérdőív kitöltésekor ezt a válaszadókkal

ismertettük. Az adatok azt mutatják, hogy nem a nyelvek kvalitatív mutatóinak a tekintetében, hanem éppen a rendszeresség vonatkozásában vannak eltérések. A német nyelv pozícióját jól jellemzi a régióban, hogy a középszintű és rendszeres használata dominál. Az angol nyelv használata összességében – a mi interpretációnkban – magasabb nyelvi szinten van jelen, mint a német nyelv használata. A két nyelv használata között a régióban tehát elsősorban nem mennyiségi (azaz használati gyakoriságot érintő), hanem minőségi az eltérés. A következő lépésben a szektorok szerinti megoszlás aspektusából vetítettük egymásra az adatokat. Azt vettük észre, hogy a szolgáltatóiparban és a különféle helyi szolgáltatások értékesítésében az angol nyelv mind mennyiségi, mind minőségi vonatkozásban magasabb pontszámokat ért el. Ezzel szemben az iparban a német nyelv került dominánsan előtérbe. Ez volt az a szektor is, ahol a német nyelv használati értéke a minőség tekintetében megváltozott, és erős elmozdulás volt megfigyelhető a magasabb nyelvi szint felé, azaz növekedett a relatív magas nyelvi szint kategóriájában a jelölések száma.

5. sz. táblázat
Nyelvi igények kvantitatív és kvalitatív vetületben

<i>Kvalitatív és kvantitatív vetület</i>	Mire van igény?					
<i>Nyelv</i>	<i>Alapszintű nyelvhasználat, nem rendszeres</i>	<i>Középszintű nyelvhasználat, nem rendszeres</i>	<i>Alapszintű nyelvhasználat, rendszeres</i>	<i>Középszintű nyelvhasználat, rendszeres</i>	<i>Relatív magas nyelvi szint, nem rendszeres</i>	<i>Relatív magas nyelvi szint, rendszeres</i>
Angol	38	39	24	38	29	49
Német	30	38	19	46	19	20
Orosz	22	8	8	12	3	3
Francia	21	2	3	2	0	1
Egyéb	2	2	4	0	7	5

A felmérésben rákérdeztünk a nyelvhasználat módjára is, azaz arra, hogy az írásbeli vagy a szóbeli kommunikáció jellemzőbb-e az adott idegen nyelven, nyelveken. Ezt a kérdést azért tartottuk lényegesnek, mert a különböző termelési és kereskedelmi munkafázisokban nem feltétlenül mutat azonos dinamikát a szóbeli és az írásbeli nyelvhasználat. Mint az alábbi táblázat százalékos arányai is mutatják, a szóbeliség a két dominánsan használt idegen nyelv, az angol és a német esetében is erőteljesebben van jelen (mind a szolgáltatóiparban, mint az ipari termelésben). Az angol nyelv esetében azonban erősebb az elmozdulás a szóbeliség felé. A német nyelvre a kiegyensúlyozottság ebben a tekintetben jobban jellemző, mert a válaszadók egyharmada ítélte meg úgy, hogy az ő cégénél az írásbeli kommunikáció a jellemzőbb idegen nyelvi tevékenység.

6. sz. táblázat
A szóbeli és az írásbeli kommunikáció dinamikája

Nyelv	A kommunikáció módja	%
Angol	Alapvetően szóbeli kommunikáció	22
	Szóban és írásban, szóban valamivel gyakrabban	52
	Szóban és írásban, írásban valamivel gyakrabban	20
	Alapvetően írásbeli kommunikáció	6
Német	Alapvetően szóbeli kommunikáció	15
	Szóban és írásban, szóban valamivel gyakrabban	50
	Szóban és írásban, írásban valamivel gyakrabban	31
	Alapvetően írásbeli kommunikáció	4
Más nyelvek együttesen	Alapvetően szóbeli kommunikáció	28
	Szóban és írásban, szóban valamivel gyakrabban	32
	Szóban és írásban, írásban valamivel gyakrabban	19
	Alapvetően írásbeli kommunikáció	21

Utolsó kérdésünk arra vonatkozott, hogy kik a résztvevői az idegen nyelvi kommunikációnak, és milyen mértékben várják el tőlük a szaknyelvi tudást. Ez utóbbi meghatározására egy skálát alkalmaztunk, amelyen a céget képviselő, a cég nevében válaszokat adó munkatárs 1 és 5 között jelölhette be a szaknyelvi tudás követelményszintjét. Az eredmények ebben a kérdéscsoportban voltak a legmeglepőbbek. A beszélt idegen nyelvtől függetlenül, elvonatkoztatva az írásbeliség és a szóbeliség kategóriáitól azt az eredményt kaptuk, hogy 67,3%-ban, azaz a kommunikációs események legnagyobb részében az irodai és az adminisztratív munkakörben dolgozó munkatársak tartják a kapcsolatot a külföldi ügyfelekkel, az idegen nyelvű információk feldolgozásában és továbbításában ők vesznek részt a leggyakrabban. A kommunikációs események pozícióhoz való hozzárendelésében a kérdőív többszörös jelölésre adott lehetőséget. De még így is meglepő volt számunkra, hogy az idegen nyelvi szituációkat nem a felső- és a középvezetők oldják meg a legtöbbször. Az ún. legfelsőbb szinthez, a top menedzsmenthez sem kapcsolódott annyi kommunikációs esemény, mint az adminisztratív jellegű kapcsolattartáshoz. Viszonylag magas a dolgozói szinthez köthető kommunikációs szituációk száma is, ilyen például az utasítások értelmezése idegen nyelven. Hasonlóan érdekes képet kaptunk a

szaknyelvi tudásra vonatkozóan is: a legmagasabb szintű szakszókismeretet éppen a dolgozóktól várják el, például a gépkészektől vagy a gyártási folyamatokat irányító sorvezetőktől. Ezután következnek az irodai és adminisztratív tevékenységet végző munkatársak, tőlük a megrendelések, az ajánlattételek, az ajánlatkérések és a szállítási, beszerzési feltételeket tartalmazó szövegtípusok szakszókincsének az ismeretét várják el. Vezetői beosztásban nem dominál a szaknyelviség.

7. sz. táblázat
Pozíciók és szaknyelvi tudás

Pozíció	Ki kommunikál? (általában)	Angol	Német	Más nyelvek
Top menedzsment	39,3%	2,83	2,83	3,12
Középszintű vezetők	31,3%	2,76	3,00	3,69
Irodai, adminisztratív munkatársak	67,3%	3,94	3,84	3,82
Dolgozók (termelésben, kiszolgálói szinten, kezelői szinten)	40,0%	4,39	4,41	4,57

ÖSSZEGZÉS

A tanulmányban hivatkozott felmérések kérdéstípusait és eredményeit felhasználva tettünk kísérletet a vállalati kommunikációban használt nyelvek regionális helyzetének meghatározására Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 150 cég megkérdezésével. Arra fókuszáltunk, hogy az idegen nyelvi ismeretekre, a kompetenciaszintekre vonatkozó elvárások tekintetében a régiókra érvényes megállapításokat tegyünk, amelyekből a kutatás folytatásaként régióknak nyelvoktatási koncepciójának megújítása céljából következtetések levonásán dolgozunk.

IRODALOM

- DANNERER, Monika 1992. Wirtschaftsdeutsch in Ungarn. Eine empirische Studie über Bedarf und Probleme. *InfoDaF* 19, 1992/3: 335–349.
- FODORNÉ BALTHAZÁR Enikő 2002. *A német nyelv a gazdaságban versus a német gazdasági nyelv oktatása*. Előadás a Magyar Tudomány Napja alkalmából. Budapesti Gazdasági Főiskola, 2002. (letölthető: http://elib.kkf.hu/okt_publ/tek_2002_40.pdf)
- GESTER, Silke–KEGYES Erika (Hrsg.) 2014. *Quo vadis, DaF? II. Betrachtungen zu Deutsch als Fremdsprachen in den Ländern der Visegrád-Gruppe*. Frankfurt, Peter Lang.
- HAJDÚ Zita 2008. *Kompetencia elvárások vizsgálata, különös tekintettel az idegennyelv-tudásra az észak-alföldi régióban*. Doktori értekezés. Kézirat (letölthető: https://dea.lib.uni-deb.hu/dea/bitstream/handle/2437/6180/disszertacio_hajdu_zita.pdf)
- ILSE, Viktoria 2011. *Wirtschaftsdeutsch in Ungarn: Position, Bedarf und Perspektiven*. München, Iudicium Verlag.

-
- STURCZ Zoltán 2011. *A munkaadók nyelvi elvárásai az állásbörzék tükrében*. Plenáris előadás az „Egy nyelvet beszélünk?” c. konferencián. Konferencia a nyelvoktatás és a foglalkoztathatóság összefüggéseiről. Tempus Közalapítvány, CEU Konferencia Központ, 2011. november 21. (Letölthető: http://oktataskepzes.tka.hu/documents/2_Nyelvoktatas/2_Nyelvoktatas_es_munkaero-piac/2_Konferencia_2011/2011nov21_sturczzoltan_plenaris.pdf)
- VANDERMEEREN, Sonja 1998. *Fremdsprachen in europäischen Unternehmen*. Waldsteinberg, Heidrun Popp Verlag.
- WEIß, Reinhold 1992. Fremdsprachen in der Wirtschaft: Bedarf und Qualifizierung. In: KRAMER, Wolfgang–WEIß, Reinhold (Hrsg.): *Fremdsprachen in der Wirtschaft. Ein Beitrag zur interkulturellen Kompetenz*. Köln, Deutscher Instituts-Verlag.