

METODOLOGIJA POSLOVNIH SEMINARA STRANOG JEZIKA

Ujesen 1984. godine prvi put smo organizirali seminar njemačkog i engleskog poslovnog jezika u Radencima.

1. Sadržaj seminara

Zbog velikog zanimanja za njemački i engleski jezik odlučili smo se za seminare poslovnog jezika za ta dva jezična područja. Ubuduće namjeravamo organizirati i seminare iz romanskih jezika (prije svega iz talijanskog i španjolskog).

Na osnovi programske zamisli prvih seminara oblikovala su se anketiranjem dosadašnjih slušatelja programska težišta koja se međutim i dalje, od slučaja do slučaja, usput oblikuju s obzirom na strukturu sudionika i njihove želje. Teme koje obrađujemo dijelimo na opće i poslove:

- opće teme: predstavljanje, putovanje, hotel, restoran itd.
- poslovne teme: telefoniranje, pregovaranje, poslovni sastanak, posjet i vođenje po tvornici, ispitivanje tržišta, reklama, plasiranje novog proizvoda, sajmovi, upotreba kompjutera, zaštita okoliša, vanjskotrgovinska razmjena, pravni oblici stranih poduzeća, korespondencija itd.

U prvom planu je živi govor u stvarnim i simuliranim situacijama. Vježbamo i pisanje, naročito različite oblike tekstova: sažetak, izvještaj, zapisnik, opis, pismo, teleks. Po želji su moguće vježbe iz prevođenja. Slušanjem autentičnih snimaka i gledanjem televizije vježbamo sluh za strani jezik i upozoravamo na značenje razumijevanja pri komunikaciji (naročito važno pri telefonskim razgovorima).

2. Metode

Nastava se ne odvija po klasičnoj metodi, već na slobodan diskusijski način koji se zasniva na interakciji među sudionicima. Komunikacija na stranom jeziku temelji se na sadržinskim i životnim iskustvima sudionika i, naravno, na njihovu prethodnom jezičnom znanju. Učitelj je koordinator — moderatorka¹ koji daje potrebne jezične informacije za širenje i produblji- vanje jezičnog inventara.

Često je naravno nužno i objašnjavanje pojmova i struktura. Zadaci koje sudionici moraju rješavati najčešće su pismena zaduženja na osnovi pročitanih tekstova ili obrađenih tema: sažeci, izvještaji, pisma, reklamni tekstovi itd. Metode su različite: pojedinačno pismeno i zatim zajedničko popravljavanje², rad u parovima s listićima, rad u manjim grupama te nakon toga vizualiziranje rezultata na plakatima³. Na taj način određeni su aktivni svi sudionici i rezultati su sačuvani⁴. U diskusiji su se kao dobre pokazale veće grupe

¹ Moderationsmethode (K. Klebert, E. Schrader, W. Straub): Gestaltung der Meinungsbildung in Gruppen.

² Metoda CUM — Celovita ustvarjalnost mnogih (mag. V. Pirc, dr. M. Mulej) razni prispevki, npr. »Bilten posvetovanja o planiranju« — Portorož 1986.

³ Moderationsmethode.

⁴ Moderationsmethode.

(do 10), gdje svatko dobije svoju ulogu. Igranje uloga pri rješavanju danih problema vodi sudionike do aktivne upotrebe stranog jezika u svrhu izražavanja vlastitih misli. Učitelj-moderator ne sudjeluje aktivno u diskusiji, nego se umiješa ako je nužno.⁵ On je samo promatrač i snima razgovor na vrpču (ili video), kako bi na kraju sudionici sami čuli (ili vidjeli) greške i popravili ih uz pomoć analize učitelja.

Diskusija (okrugli stol, konferencija za štampu) posebno je uspješna ako su svi sudionici dobro pripremljeni, i to s obzirom na sadržaj (da ne bude previše specifičan za neki određeni profil) i ako imaju na raspolaganju jezični inventar (fraze i rječnik unaprijed obrađeni). Kada sudionici mogu govoriti o svojim problemima, odnosno problemima kod nas, te o svojim iskustvima, tada su najviše motivirani i zaboravljaju na jezične zapreke. Cjelodnevnom komunikacijom na stranom jeziku⁶ stvori se atmosfera koja vodi prema automatiziranju stečenih riječi i fraza. Upotreba stranog jezika je to prirodnija, ne samo u nastavi već i u svim dodatnim aktivnostima (rekreacija, zabava, obroci), kada suprisutni strani lektori ili stručnjaci (na skoro svim dosadašnjim engleskim seminarima i višim stupnjevima njemačkog).

Pomagala koja upotrebljavamo: kasetofon, grafoskop, tv (video), telefon.

3. Sudionici u procesu transfera

To su dva učitelja koji se mijenjaju svaka dva sata. Na taj način povećava se koncentracija i ne dolazi do prezasićenosti. U diskusijama kada dvije grupe rade združeno (ako su uloge dobro podijeljene) oba učitelja ujedno mogu biti moderatori.⁷

Program je sastavljen tako da učitelji međusobno podijele materijal s obzirom na specijaliziranost odnosno jezično znanje sudionika. Oba učitelja moraju se redovno sastajati i prodiskutirati protekli dan te predvidjeti rad sljedećeg dana sa svim koracima učenja. Moguće je da učitelj zbog eventualnih teškoća i pitanja mora i u slobodno vrijeme individualno raditi s pojedincima.

Seminari su namijenjeni poslovnim ljudima koji rade u vanjskoj trgovini, budućim predstavnicima u inozemstvu i stručnjacima koji često dolaze u kontakt sa stranim partnerima i stranom literaturom. Uvjet za prijem na seminar je dobro znanje jezika, što provjerimo pismenim testom i usmenim razgovorom. S obzirom na rezultate tog provjeravanja rasporedimo sudionike u grupe (do 10 — dvije grupe) koje bi trebale biti više ili manje homogene. Jasno je da nije uvijek tako jer svi termini nisu jednako prihvatljivi. Često su i razlike u znanju velike, što otežava rad učitelja, jer učitelj mora zadovoljiti i jedne i druge, da ne bude razočarenja.

4. Vremenski vid

Seminar I traje jedanaest dana, a u tom je vremenu jedan dan slobodan (obično je to nedjelja u sredini — 2 x 5 dana). Slobodni dan uveli smo na želju sudionika. Prvobitno ga nismo predvidjeli, ali se pokazalo da je koncentracija na polovici seminara opadala zbog premorenosti i prezasićenosti. Seminar II (i dalje) traje u jednom komadu 6 dana (od ponedjeljka do subote).

⁵ 7 Moderationsmethode, »moderatorische Haltung«.

⁶ Total immersion.

Svaki dan održava se 7 sati nastave. O satnici se obično dogovorimo sa sudionicima i ovisna je o godišnjem dobu. Obično imamo prijedodne 5—6 sati, a preostale sate prema večeri. Kod njemačkog jezika na popodnevnu nastavu nadovezuje gledanje ZIB-a u 19.30, a zatim zajedno odlazimo na večeru.

Popodnevni sati namijenjeni su sportu, ponavljanju i zajedničkim izletima. Uvečer imamo organizirane društvene aktivnosti. Cijelo vrijeme inzistiramo na komunikaciji na stranom jeziku.

5. Prostorni vid

Svrha klauzure jest da sudionici budu oslobođeni svih obaveza na poslu i kod kuće. Vrlo je važna udaljenost od kuće odnosno mjesta rada. Što je mjesto seminara bliže, to je veća mogućnost da će sudionik »hitno« morati na sastanak. I u slobodnom danu udaljeni sudionici ostaju u mjestu seminara da se odmore.

Klauzurni seminar mora biti organiziran u mjestu s prikladnim hotelskim kapacitetima i sa svom infrastrukturom (učionice, tv, sportsko-rekreativne i društvene mogućnosti). U suradnji sa Školom za vanjskotrgovinske kadrove Privredne komore Slovenije u Radencima organizirali smo sve dosadašnje seminare (s iznimkom ljeti 1986. na Rogli) u hotelu Radin, i to na opće zadovoljstvo svih onih koji su surađivali. Za seminare iz talijanskog jezika dogovaramo se s hotelom Iskra Delta u Novoj Gorici.

6. Smisaoni vid

Smisao seminara jest da se u kratko vrijeme na najintenzivniji način osvježi postojeće znanje stranog jezika i da ga se obogati novim funkcionalnim znanjima. Mnogi zbog prirode posla ili položaja ne mogu otrgnuti vrijeme da bi dvaput tjedno cijeli seminar posjećivali redovni tečaj, a jednom godišnje mogu uzeti deset dana (odnosno dva tjedna) za obrazovanje, što je mnogo efikasnije.

7. Procesi

- Osnovni proces: učenje stranog jezika po komunikacijskoj metodi utvrđivanja, produbljivanja i stjecanja novih znanja.
- Informacijski proces: razmjena informacija (učitelj-sudionik, sudionici međusobno) — komunikacija informacije iz pisanih izvora (članci iz novina, stručni tekstovi).
- Proces upravljanjem: moderator (učitelj) vodi proces učenja, diskusiju vodi za to određen sudionik, vođenje raznih aktivnosti (zabavne večeri) vodi za to određen »animador«, vođenje ekskurzije povjereno je stručnjaku (razgledavanje vinskog podruma vođeno na stranom jeziku).

Prikaz primjera multimedijskog pristupa na seminaru njemačkog poslovnog jezika II (31. 8 — 6. 9. 1986, Radenci)

Temu »Učešće na sajmu« obrađivali smo dva dana.

1. dan:

a) odluka o sudjelovanju — ispunjavanje upitnika (grafoskop):

- priprema razmišljanja (tekst) — rad u parovima
 - argumenti za i protiv (tekst) — rad u parovima
 - izborni kriteriji za sudjelovanje (tekst — pojedinačno
 - diskusija o sudjelovanju — uloge: direktor, arhitekt, šef proizvodnje, šef marketinga, financijski stručnjak — zapisnik
- b) pripreme za sudjelovanje s obzirom na zapisnik (po ulogama i zajednički):
- pisanje pisama, teleksa partnerima
 - odluka o visini sredstava za reklamu (novine, tv) i prijedlog za opremu izložbenog prostora (skice),
 - odluka o asortimanu proizvoda (jedna grupa kozmetika — kreme, druga grupa — voće i proizvodi od voća — sokovi, vino itd.)
 - uvečer zajedničko gledanje tv-reklama na austrijskoj televiziji.

2. dan:

- a) telefonski razgovori sa sajamskom upravom — određivanje prostora i termina (snimanje razgovora na obje strane):
- izvođenje cijelog razgovora, komentiranje, popravljavanje grešaka
- b) pismene pripreme za konferenciju za štampu (uloge): najprije je jedna grupa ona koja izlaže i odgovara na pitanja novinara, zatim se uloge mijenjaju. Pitanja su bila vrlo različita — stručno ozbiljna (o proizvodima, cijenama, rokovima isporuke, kvaliteti, teškoćama, o posljedicama Černobila itd.) ili pak malo šaljiva. S odgovorima je bilo malo teže jer se nisu svi jednako dobro snašli. Neki su se čak previše uživjeli u svoje uloge pa su npr. »zamjerali« neozbiljna pitanja.

Konferencija za štampu je zbog temeljitih prethodnih priprema uspjela i bio je postignut cilj: misliti i reagirati na stranom jeziku u poznatoj i neočekivanoj situaciji.

Takav projekt vremenski gledano uzme zaista mnogo vremena, ali zbog osobne angažiranosti privuče sudionike, svatko želi svoju ulogu dobro odigrati. Nema se vremena razmišljati o jezičnim strukturama pa se tako postigne maksimalno automatiziranje raspoloživog inventara.

Zajedničko popravljavanje grešaka snimljenog govora ne djeluje destimulativno — upravo suprotno. Već stara poslovica kaže: Na greškama se učimo. Obično vidimo i čujemo samo tuđe greške. Kod snimljenih tekstova sudionici imaju priliku još jednom (čak dvaput) čuti vlastite greške te ih popraviti. Naravno da moramo imati jasan cilj zašto želimo popravljati greške. Kod čestih gramatičkih grešaka preporučljiva je usto još i vježba s više primjera (na grafoskopu). Iz iskustva mogu reći da su stranci (native speakers) mnogo tolerantniji prema greškama nego mi. Za njih je važnija razumljivost od ispravnosti. Ponekad su u grupi i takvi ljudi koji teže prema savršenstvu, pa bi najradije preuzeli ulogu učitelja-korektora. Takvima učitelj mora dati odgovarajuću ulogu kako bi se iskazali. U popodnevnom vremenu mogu se posvetiti slabijima u grupi i s njima zajedno vježbati.

Dislocirani klauzurni način nastave ima mnogo prednosti pred uobičajenim tečajevima. No zahtijeva velik napor (učitelja i sudionika), predanost te je skuplji oblik obrazovanja od običnih. Ali u usporedbi sa seminarima u inozemstvu ti su seminari još uvijek mnogo jeftiniji, a i mnogo prilagođeniji zahtjevima naših ljudi.

Prijevod *Branka Milojević*