



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

# Interkulturní komunikace

## Distanční studijní text

**Jana Nálepová**

**Opava 2019**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
FILOZOFICKO-  
PŘÍRODOVĚDECKÁ  
FAKULTA V OPAVĚ

**Obor:** Osvojování si jazyka, management a správa, marketing, sekretářské a kancelářské práce, pracovní dovednosti.

**Klíčová slova:** Může zde být výběr z klíčových slov kapitol. Oddělit čárkami.

**Anotace:** Předmět je určen studentům bakalářského oboru *Němčina v odborné praxi*. Vyučovacím jazykem je čeština. Cílem předmětu je připravit studenty na práci v mezinárodní firmě působící v oblastech obchodu nebo služeb, v marketingu etc.

Po absolvování předmětu bude student schopen vést ústní či písemnou komunikaci v rámci mezinárodní firmy, s firemními partnery a zákazníkem. Bude vědět, jaké fráze a slovní obraty používat při prezentacích či vyjednávání, jak se německy slovně bránit, reagovat na námitky či odolávat manipulaci.

**Autor:** **Jména autorů včetně titulů**

**každé na nový řádek**

## Obsah

ÚVODEM.....	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	7
1 BEGRÜSSUNG.....	8
1.1 Duzen oder Siezen.....	9
1.2 Vorteile und Nachteile des Siezens und Duzens.....	10
2 ARGUMENTIEREN.....	13
3 VERHANDLUNGENNADPIS PRVNÍ KAPITOLY.....	17
3.1 Kommunikationsprobleme bei internationalen Wirtschaftsverhandlungen.....	17
3.2 Höflich – aber missverständlich.....	19
4 NONVERBALE KOMMUNIKATION.....	21
4.1 So begrüßt man sich in Deutschland.....	22
4.2 Begrüßung International.....	23
5 INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE.....	25
5.1 Missverständnisse und größere Pannen.....	26
6 DISKUSSION.....	30
6.1 Redemittel.....	30
6.2 Rollenspiel.....	31
6.3 Im schönsten Einvernehmen.....	33
7 BEGRÜßUNGSGESPRÄCH.....	36
7.1 Begrüßungsrituale.....	36
7.2 Rollenspiel.....	38
8 NATIONALE IDENTITÄTEN.....	40
8.1 Wahrnehmen.....	40
8.2 Wir sind ... wir.....	42
9 VERHANDELN MIT GESCHÄFTSPARTNER AUS ANDEREN KULTUREN ..	45
9.1 Die Schweizer im Geschäftskontakt.....	46
9.2 Unterschiede zwischen Deutschen und Niederländern.....	47
10 FALLSTUDIE: MISSVERSTÄNDNISSE AN DER UNI.....	49
10.1 Cíle kapitoly – aktivní slovesa.....	49
11 FALLSTUDIE: DIE EHESCHLIEßUNG.....	53
11.1 Wo und wie haben Sie Ihren Partner kennengelernt?.....	53

12	EUROPÄISCHE UNION .....	56
12.1	Diskussion .....	56
	LITERATURA .....	57
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY .....	58
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	59

## ÚVODEM

Studijní opora je určena studentům bakalářského studia oboru *Němčina v praxi*. Zabývá se otázkou komunikace s lidmi z jiného kulturního prostředí. Cílem předmětu *Interkulturní komunikace* je připravit studenty na skutečnost, že ke zvládnutí cizího jazyka je potřeba znát i mentalitu obyvatel a kulturu zemí cílového jazyka, které se mohou od naší značně lišit. V první části textu se seznámíte s obecnější částí problematiky, která bude v dalších kapitolách specifikována, a na závěr si ověříte získané dovednosti na případových studiích. Protože se situace v tomto oboru neustále vyvíjí, mohou být některé texty popř. úkoly aktualizovány přímo na studijním portále.

Po prostudování kapitol budete plnit dílčí úkoly, které budete odevzdávat do elektronického systému a současně do svého portfolia, které odevzdáte na závěr semestru. Na prezentačních setkáních a konzultacích se bude procvičovat především mluvení a poslech. V případě dotazů kontaktujte vyučující mailem.

## **RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY**

Immer öfter treffen wir sowohl im privaten Leben als auch im Beruf Menschen anderer Kulturen. Deswegen gewinnt die interkulturelle Kommunikation immer mehr an Bedeutung. Sich verständigen bedeutet nicht nur die fremde Sprache zu verstehen, aber auch den kompetenten Umgang mit den auftretenden Problemen, die wegen den unterschiedlichen kulturellen Hintergründen entstehen. Solche Probleme begegnet man nicht nur im privaten Leben, dank der Globalisierung immer mehr auch in der Arbeit. Wie im beruflichen Umgang mit den Menschen aus anderen Kulturen umzugehen, um richtig zu handeln und verhandeln, sollte dieses Material eine Hilfe stellen.

# 1 BEGRÜSSUNG



## **EINLEITEND**

*Die Begrüßungsrituale sind zur Tradition geworden, sie spiegeln auch die Mentalität der Menschen. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wann und wie man die Leute begrüße soll, ob man den Titel bei der Anrede benutzt oder nicht und so weiter.*

---



## **ZIELE**

*Richtige Anrede benutzen, höflich sein, richtig Siezen oder Duzen*

---



## **SCHLÜSSELWÖRTER**

*Duzen, Siezen, Titel, Anrede, höflich, unhöflich*

---

Wir kommunizieren auf verschiedene Weise, direkt oder indirekt, mündlich oder schriftlich. In heutiger Zeit kommunizieren wir immer mehr über E-Mails, sms oder Handy, aber auch im persönlichen Kontakt. „Interkulturelle Kommunikation ist eine Aktion zwischen Menschen, in der Sprache, Körpersprache und kulturelle Verhaltensmuster ineinandergreifen.

In der Interkulturellen Kommunikation begegnen sich Leute aus verschiedenen Kulturen, die unterschiedliche Konventionen und Verhaltensmuster haben, was zu Missverständnissen führt. Wir verstehen Interkulturellen Kommunikation als *personale Begegnung* von Menschen, die unterschiedlichen Kulturen angehören, die nicht nur etwas direkt mitteilen, sondern auch indirekt über schriftliche und technische Medien kommunizieren. (vgl. Broszinsky-Schwabe 2010, 47)

In einer interkulturellen Begegnung spielt die Art der Begrüßung eine wichtige Rolle, da sie über den weiteren Verlauf der Kommunikation entscheiden kann. Broszinsky-Schwabe (2010, 183) definiert nach Collett (1994, S. 171) die Begrüßungsformen danach, ob sie von den Statusunterschieden oder Sympathie bestimmt sind. Der Machtfaktor wird durch die Worte und Gesten des Respekts ausgedrückt: Verbeugungen, Niederfallen,

Kniefall, Knicks usw., der Solidaritätsfaktor durch Gesten wie Umarmungen, Händedruck und Küsse. Generell gibt es die Begrüßung ohne Körperkontakt, wie Kopfnicken und die mit Körperkontakt, wie Umarmungen, Küsse oder Händeschütteln.

## 1.1 Duzen oder Siezen

Du oder Sie?

Die Anrede hat im Deutschen verschiedene Formen: *du* und *Sie*. Oft stellt man sich die Frage: Welche soll man verwenden?

**Extra**

### Du oder Sie?

Die Anrede hat im Deutschen verschiedene Formen: *du* und *Sie*. Oft stellt man sich die Frage: Welche soll man verwenden? Wie verhält man sich richtig?

1. Sehen Sie die Fotos an. Wen würden Sie spontan duzen, wen würden Sie siezen? Kreuzen Sie an und begründen Sie Ihre Entscheidung.

du  Sie

Den jungen Mann in der Werkstatt würde ich duzen, wenn ich sein Kollege wäre. Wenn ich ein Kunde der Werkstatt wäre, würde ich ihn siezen.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 20.



**FRAGE**

Wie ist das in Ihrer Muttersprache? Gibt es unterschiedliche Anredeformen? Und wenn ja, nach welchen Regeln verwendet man sie?

---



**MUSTERLÖSUNG**

*In **Spanien** gibt es eine Sie-Form und eine Du-Form. Der Altersunterschied spielt eine wichtige Rolle. Zu einem älteren Menschen muss man „Sie“ sagen und de Mensch sagt „du“ zu einem. Am Arbeitsplatz ist es in der Regel auch so. Wenn der Chef aber viel zu jünger als seine Mitarbeiter ist, dann sagen beide „Sie“ zueinander.*

Also bei uns im schwedischen ist es inzwischen viel einfacher geworden. Normalerweise duzen wir alle, bis auf den König.

---



**FRAGE**

Im Deutschen nennt man die akademischen Titel mit. Ma sagt Herr Doktor Schmidt, Frau Professor Rieder. Wie ist es in Ihrer Muttersprache?

---

## 1.2 Vorteile und Nachteile des Siezens und Duzens

Lesen Sie den Text und notieren Sie. Welche Vor- und Nachteile beim Siezen und Duzen nennt der Text?

## Du und Sie

Diese Frage stellt sich jeder immer wieder: Soll ich mein Gegenüber duzen oder doch besser siezen? Das ist heutzutage im Alltag und besonders im Beruf nicht so einfach zu entscheiden. Es gibt einige Regeln. Und es ist auch gut zu wissen, welche Vor- und Nachteile mit dem Duzen und Siezen verbunden sind.

Normalerweise gilt für die Erwachsenen erst einmal das „Sie“. Unbekannte Menschen und auch Personen, die man nicht näher kennt, werden gesiezt. Das gilt für den Alltag und die Berufswelt. Berufseinsteiger oder neue Mitarbeiter sollten sich erkundigen, welche Anredeformen in ihrem Unternehmen üblich sind. In einigen Berufsbranchen hat sich das „Du“ fest etabliert. Bei Ikea beispielsweise duzen sich alle Mitarbeiter bis in die Chefetage.

Im privaten Bereich gilt meistens das „Du“. Paare, Familienangehörige und Freunde duzen sich. Auch jüngere Menschen im ähnlichen Alter sagen eher „du“. Bei Freizeitaktivitäten wie z. B. in Vereinen, Fitnesscentern wird ebenfalls oft geduzt.

*Welche Vor- und Nachteile hat das Siezen?*

Das Siezen drückt Distanz und Respekt aus und fördert einen höflichen Umgang miteinander. Der Vorteil beim „Sie“ ist, dass man die Menschen in Ruhe kennenlernen kann und dann entscheidet, ob man das „Du“ anbietet. Eine Rückkehr zum „Sie“ ist fast unmöglich. Die Sie-Form kann aber auch negativ wirken. Wenn jemand die meisten seiner Kollegen duzt und nur einige siezt, bedeutet das vielleicht, dass er mit Letzteren nicht sehr gut klarkommt. Und wer beim „Sie“ bleibt, obwohl man ihm das „Du“ angeboten hat, wirkt steif und altmodisch.

*Welche Vor- und Nachteile hat das Duzen?*

Unter Menschen, die man duzt, fühlt man sich wohler und entspannter. So können Beziehungen schneller aufgebaut werden. Ein „Du“ kann aber auch respektlos gemeint sein, wenn z. B. ein fremder Mensch anderer Nationalität geduzt wird, ohne dass ihm das „Du“ angeboten wurde. Unternehmen, in denen man sich duzt, glauben, dass Mitarbeiter schneller integriert werden und Probleme schneller angesprochen werden. Es gibt aber auch Kritik an dieser Einstellung. Das Verhältnis zum Chef wird mit einem „Du“ nicht automatisch einfacher und es kann schwerer sein, über Themen wie Einkommen und Kündigung zu sprechen.

In einigen Firmen gibt es eine Mischform. Man spricht sich mit dem Vornamen an und bleibt beim „Sie“. In anderen Unternehmen wird „Ihr“ als vertrauliche Höflichkeitsform benutzt, wenn man mehrere Personen anspricht. Insgesamt kann man sagen, dass ein Duzen und Siezen oft in der Firma selbst geregelt wird. Es gehört quasi zur Firmenkultur und hat nicht sehr viel mit Sympathie oder Antipathie zu tun. Da passt man sich dann am besten an.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 21.

## FRAGEN



Vorteile	Nachteile



**ZUSAMMENFASSUNG**

Jeder Anfang ist schwer, aber sehr wichtig. Deshalb beschäftigt sich das erste Kapitel mit dem Thema, welche Anrede in verschiedenen Länder benutzt wird. In Tschechien sowie in Deutschland duzen und siezen wir, wir haben erfahren, dass in Schweden in letzter Zeit das duzen überwiegt.

---

## 2 ARGUMENTIEREN

### EINLEITEND



Nicht nur in der Firma, sondern auch privat ist es wichtig, gut und überzeugend zu argumentieren. Besonders in der Wirtschaftskommunikation, in Geschäftsbeziehungen zu Kunden oder zu Partnern ist gute Argumentation hilfreich. In der Lektion anhand der Problematik der Frauen- und Männerarbeit präsentiert.

---

### ZIELE



*Gut und überzeugend Argumentieren, Redemittel beherrschen, Diskursformen (an)erkennen, eigenen Standpunkt vertreten (hinfragen und erweitern), unbekannte Standpunkte verstehen*

---

### SCHLÜSSELWÖRTER



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>1</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### FRAGEN



1 Machen Sie ein Assoziogramm zum Thema Haushalt. Welche Wörter fallen Ihnen zum Thema 'Haushalt' ein?

2 Sehen Sie sich den Werbespot an. Was und wen sehen Sie, worum geht es? Ist der Werbespot alt oder neu? Woran erkennen Sie das?

<https://www.youtube.com/watch?v=072LrIGvSq8> [15. 4. 2019]

*Der Werbespot ist ...*

---

<sup>1</sup> Studen si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

## Argumentieren

Es geht um ....

Ich sehe / Wir sehen ...

---

3 Lesen Sie den Ausschnitt aus dem Werbespot. Was sagen / haben / wissen / sollen / dürfen / tun die einzelnen Personen? Schreiben Sie die Sätze auf.

*Eigentlich hat sie es ja viel besser als er: Sie darf backen. So, jetzt aber Tempo. Bald wird Peter da sein mit einem Bärenhunger, Sie wissen ja: Eine Frau hat zwei Lebensfragen: Was soll ich anziehen und was soll ich kochen?*

*Es ist erstaunlich, was ein Mann alles besser kann, wenn er verheiratet ist – anscheinend kommt auch der Appetit mit der Ehe.*

*Ja, und das Allerwichtigste für ihn ist der Pudding. Richtig, Sie wissen ja: Männer, die gern Süßes essen, haben einen guten Charakter. Natürlich nur bei einem solchen Erfolg. [...]*

*Kuchen macht die Männer sanft und verträglich. Da kann das neue Kleid ruhig 100 Mark mehr kosten, oder sagen wir fünf.*

*Übrigens, bei Dr. Oetker gibt es nicht nur eine oder zwei, da gibt es zahllose Möglichkeiten. Drum: Macht's wie Renate! Und die weiß es wieder von ihrer Mutter. Für Kuchen und Pudding einfach Dr. Oetker.*

Eine Frau	
Ein Mann / er	
Der Zuschauer / Sie	



## FRAGEN

1 Im Werbespot heißt es: „Die Frau hat es viel besser.“ Diskutieren Sie.

2 Was ist richtig, unterstreichen Sie:

*Die Frau braucht / darf nicht arbeiten zu gehen.*

*Sie braucht / darf kein Geld verdienen.*

*Sie kann / darf Geld ausgeben.*

*Sie darf / muss kochen und Kuchen backen.*

*Sie darf / muss sich schön anziehen für den Mann.*

*Der Mann muss / darf arbeiten gehen und Geld verdienen.*

*Er muss / darf finanziell für die Frau und Familie sorgen.*

*Er darf / muss pünktlich sein zum Essen zu Hause sein und darf / muss kein Essen kochen.*

---

3 Sehen Sie sich den zweiten Werbespot an. Was und wen sehen Sie? Ist der Werbespot alt oder neu? Woran erkennen Sie das?

4 Welche Begriffe werden für die typischen Tätigkeiten einer Hausfrau verwendet?

*Hausfrau / Kochen, Putzen, Staubsaugen ú Familie / Basteln / Haushalt / Streit schlichten*

Im Werbespot sagt die Frau:

Ich arbeite in der Kommunikationsbranche und im Organisationsmanagement. Außerdem gehören Nachwuchsförderung und Mitarbeitermotivation zu meinen Aufgaben. Oder kurz: Ich führe ein sehr erfolgreiches kleines Familienunternehmen.

5 Aus welchem Bereich stammen die unterstrichenen Wörter?

6 Was klingt besser? „Ich bin Hausfrau“ oder „Ich leite ein Familienunternehmen“?

---

## MUSTERLÖSUNG



Den Haushalt erledigen ist Arbeit / wie ein Beruf. Das kann viele Stunden am Tag dauern.  
Heute zählt der Beruf viel. Wenn eine Frau Unternehmerin ist, fühlt sie sich besser. Das ist eine Form der Anerkennung.

---

## FRAGEN



7 War es früher wirklich besser?

## Argumentieren

Folgende Argumente können Ihnen helfen:

Ich denke, die Frau hatte damals... 'nur kochen.	besser ...	weil sie es leichter hatte, sie musste
Für mich hatte der Mann ...		weil der Mann das Sagen hatte.
Meiner Meinung nach ...		

Nach: Mitreden. Stuttgart, Klett, 2016. 23 – 29.



### ZUSAMMENFASSUNG

Richtig Argumentieren heißt nicht nur die anderen zu überzeugen, sondern auch mit Gegenargumenten und Einwänden umgehen zu können. Wir setzen die Argumente ein, wenn wir Menschen, die anderer Meinung sind, überzeugen wollen, wenn wir also Gegenstimmen erwarten. Wir müssen also in der Lage sein, auf Einwänden von Gesprächspartner zu reagieren.

---

### 3 VERHANDLUNGENADPIS PRVNÍ KAPITOLY

#### **EINLEITEND**



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

#### **ZIELE**



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>2</sup> Uvádějte výčtem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

#### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>3</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

Cíle kapitoly – **Kommunikationsprobleme bei internationalen Wirtschaftsverhandlungen**

#### **3.1 Kommunikationsprobleme bei internationalen Wirtschaftsverhandlungen**

Herr M. Mato (MM) im Gespräch mit seinem deutschen Geschäftspartner Herrn A. Beck (AB)

---

<sup>2</sup> Student může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>3</sup> Student si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

- MM: Ach wissen Sie, Verhandlungen mit deutschen Geschäftsleuten sind manchmal nicht einfach. Vor einigen Tagen habe ich mit einem Bekannten von Ihnen gesprochen.
- AB: Mit wem denn?
- MM: Mit Herrn Schneider aus Düsseldorf.
- AB: Ja, das ist ein Geschäftsfreund von mir. Der verkauft Industrieanlagen. Was ist los mit ihm?
- MM: Er war vor einigen Tagen bei uns in der Firma.
- AB: Davon wußte ich ja gar nichts. Worüber wollte er denn mit Ihnen sprechen?
- MM: Er wollte uns über ein neues Projekt informieren. Aber er ist nach dem ersten Vormittag gleich wieder abgereist. Wir haben uns sehr darüber gewundert. Wir konnten uns sein Verhalten nicht erklären.
- AB: Ist denn irgend etwas Besonderes passiert?
- MM: Nein, gar nicht. Wir waren besonders höflich, denn sein Projekt interessiert uns sehr. Wir haben ihm sogar einen Irish Coffee gemacht.
- AB: Und trotzdem ist er abgefahren? Komisch! Worüber haben Sie denn gesprochen?
- MM: Na, über das Wetter natürlich!
- AB: Was, einen ganzen Vormittag haben Sie sich nur darüber unterhalten?!
- MM: Ja. Das ist bei uns so üblich. Aber ich glaube, Herrn Schneider hat das nicht erfreut. Denn er hat plötzlich ganz ungeduldig gefragt: „Wollen Sie das Projekt nun, oder wollen Sie es nicht?“ Darauf konnten wir nicht antworten. Wir wußten ja noch gar nicht, worum es ging.
- AB: Ah, jetzt verstehe ich: Herr Schneider wollte Ihnen sein Projekt vorstellen. Aber er dachte, Sie interessieren sich nicht dafür, weil Sie immer nur über das Wetter gesprochen haben. Da hat er die Geduld verloren und ist abgereist.

Nach Sprachbrücke. Praha, SPN 1991. 190-191.

---



### KONTROLLAUFGABE

Was hat Herr Schneider aus der Perspektive von Herrn Mato falsch gemacht?

Was hat Herr Mato aus der Perspektive von Herrn Schneider falsch gemacht?

---

### 3.2 Höflich – aber missverständlich

Lara Lenzi und Gerda Klinger im Hotel

- LL: Guten Morgen, Frau Klinger. Entschuldigen Sie bitte die Störung! Ich weiß, es ist nicht üblich, so früh bei fremden Leuten vor der Tür zu stehen.
- GK: Guten Morgen, Frau Lenzi. Na, so fremd sind wir uns ja nicht mehr. Kommen Sie doch bitte herein!
- LL: Danke!
- GK: Ist etwas passiert?
- LL: Nein, nicht direkt. Mmh. Äh, es ist mir peinlich. Wissen Sie, es fällt mir nicht leicht, darüber zu sprechen. Wahrscheinlich ist alles nur ein Mißverständnis. Aber vielleicht können Sie mir einen Rat geben.
- GK: Ja, gern. Worum geht's denn?
- LL: Vor einigen Tagen brauchte ein deutscher Kollege auf der Messe ganz schnell zehn Video-Bänder. Ich habe ihm versprochen, die Bänder sofort zu besorgen. Und weil ich ihm einen Gefallen tun wollte, habe ich ihm meine eigenen Bänder gegeben.
- GK: Und er hat vergessen, Ihnen die Bänder zu bezahlen.
- LL: Nein, das ist nicht das Problem. Ich möchte kein Geld dafür. Ich möchte die Bänder zurückhaben. Wissen Sie, mein Vater hat sie mir aus dem Ausland mitgebracht, eine ganz besondere Qualität.
- GK: Ja, haben Sie denn dem Herrn nicht gesagt, daß das Ihre eigenen Bänder sind und daß Sie sie ihm nur leihen wollten?
- LL: Aber Frau Klinger! Nein! Unmöglich, so direkt zu sein. Vor allem bei einem Gast in unserem Land! Aber ich habe natürlich erwartet, daß er nachfragt. Bei uns ist es üblich, in solchen Situationen nachzufragen. Sicher war es ungeschickt von mir, so zurückhaltend zu sein.
- GK: Ach, wissen Sie, andere Länder, andere Sitten! Sagen Sie dem Herrn doch einfach, daß es sich um ein Mißverständnis handelt.
- LL: Meinen Sie wirklich, ich kann das tun? Ist das auch bestimmt nicht zu unhöflich? Theoretisch weiß ich ja, daß man bei Ihnen über vieles offener spricht als bei uns. Aber für mich ist es manchmal schwierig, mich genauso zu verhalten. Ich muß wohl lernen, auch mal über meinen eigenen Schatten zu springen.



#### KONTROLLAUFGABE



Frau Lenzi spricht mit dem deutschen Kollegen über die Video-Bänder. Welche Aussage klingt höflich, welche unhöflich?

Sie haben einer Freundin / einem Freund ein Buch geliehen. Sie möchte es zurückhaben. Was sagen sie zu ihm / ihr?



## ZUSAMMENFASSUNG

Obsahuje jeden až dva krátké odstavce, kterými shrneme právě probranou látku.

Opět je tento distanční prvek ukončen prázdným odstavcem se stylem **parUkonceni-Prvku**.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

## 4 NONVERBALE KOMMUNIKATION

### EINLEITEND



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### ZIELE



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>4</sup> Uvádějte výčtem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### SCHLÜSSELWÖRTER



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>5</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

Was ist nah und was ist fern ist für die Menschen verschiedener Kulturen nicht gleich. Auch das Empfinden der menschlichen Nähe ist anders. Abstand und Nähe wird von ihnen anders wahrgenommen, was mit den Traditionen zusammenhängt. Die Menschen, die in individualistischen Kulturen leben, empfinden zu viel Nähe als etwas unangenehmes, z. B. ein Gedränge in den Verkehrsmitteln oder bei Großveranstaltungen. Die kollektivistischen Kulturen leben oft in Großfamilien und die körperliche Nähe ist für ihre Mitglieder etwas ganz Natürliches. (Namuth/Lüthi 2000, 19-22)

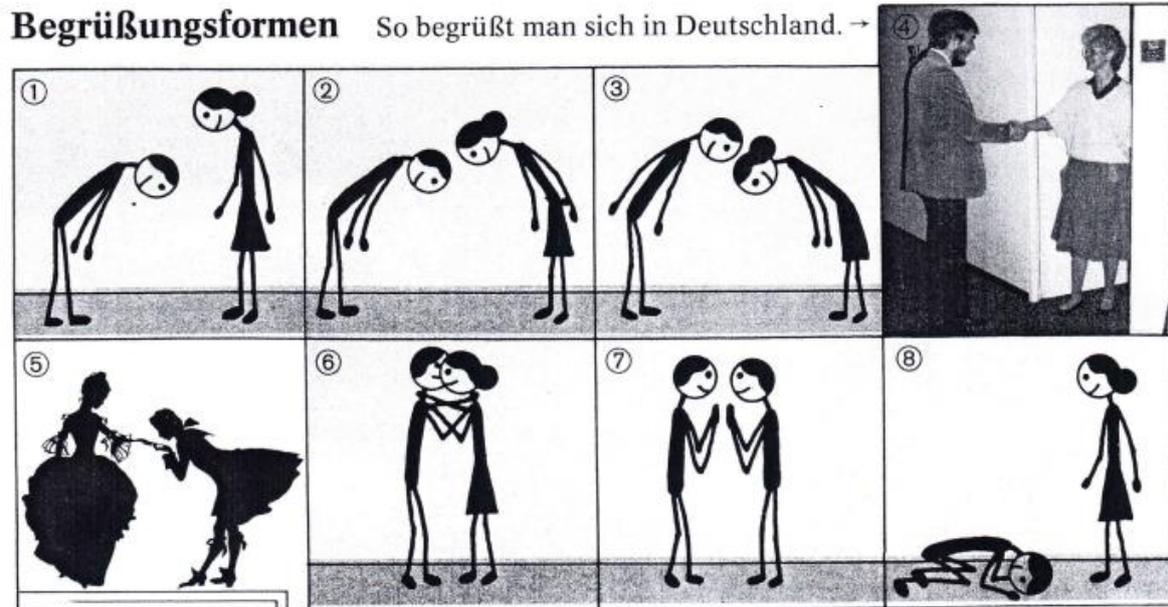
---

<sup>4</sup> Student může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>5</sup> Student si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

## 4.1 So begrüßt man sich in Deutschland

1 welches Bild passt zu welchem Bild?



Welches Bild paßt zu welchem Text?

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | a) Er verbeugt sich. Sie nickt mit dem Kopf.  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | b) Sie geben sich die Hand, d. h. sie gibt ihm die Hand, und er gibt ihr die Hand.                      |
| <input type="checkbox"/>            | c) Sie verbeugen sich. Aber die Dame verbeugt sich nicht so tief wie der Herr.                          |
| <input type="checkbox"/>            | d) Sie verbeugen sich. Aber der Herr verbeugt sich nicht so tief wie die Dame.                          |
| <input type="checkbox"/>            | e) Sie umarmen sich und küssen sich; d. h. sie umarmt ihn, er umarmt sie; sie küßt ihn und er küßt sie. |
| <input type="checkbox"/>            | f) Sie legen die Hände zusammen und verbeugen sich leicht.  |
| <input type="checkbox"/>            | g) Er küßt ihr die Hand. Sie nickt mit dem Kopf.  |
| <input type="checkbox"/>            | h) Er wirft sich auf den Boden.   |

Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Tabelle.

## Begrüßung in Deutschland

### Aufgaben

1. Tragen Sie bitte die Prozentzahlen ein!
2. Wie finden die Deutschen das Händeschütteln?

Gegner: unangenehm, ...  
Befürworter: ...

Händeschütteln	1984			1973
	insgesamt	Frauen	Männer	insgesamt
dafür	55 %			
dagegen				
keine Meinung				

### Händeschütteln kommt aus der Mode

Eine Umfrage in der Bundesrepublik Deutschland im Jahre 1984: Nur noch 55 % der Bundesbürger sind für das Händeschütteln bei der Begrüßung, 42 % sind

dagegen. 3 % haben keine Meinung. 60 % der Männer begrüßen sich mit der Hand, aber nur 50 % der Frauen. 1973 waren noch 68 % der Bundesbürger für das

Händeschütteln. Die Gegner des Händeschüttelns finden diese Begrüßungsform unangenehm, unhygienisch und überflüssig. Die Befürworter finden Händeschütteln menschlich, freundlich und herzlich.

## 4.2 Begrüßung International

Wo begrüßt man sich so wie auf Bild 1 – 8?

## Begrüßung international

ANZEIGE

Über Auslandsgeschäfte.

Mit der richtigen Begrüßung fängt es an: das erfolgreiche Auslandsgeschäft.

So begrüßt man sich in den USA.

So begrüßt man sich in Arabien.

So begrüßt man sich in der UdSSR.

So begrüßt man sich in Japan.

So begrüßt man sich in Thailand.

NORD LB  
KONZERNSTÄBE AMSTERDAM  
VERBODEN TOEGANG

Nach: Sprachbrücke. Praha: SPN 1991. 86-87.



## **ZUSAMMENFASSUNG**

Obsahuje jeden až dva krátké odstavce, kterými shrneme právě probranou látku.

Opět je tento distanční prvek ukončen prázdným odstavcem se stylem **parUkonceni-Prvku**.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

## 5 INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE

### EINLEITEND



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### ZIELE



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>6</sup> Uvádějte výčtem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### SCHLÜSSELWÖRTER



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>7</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

Es gibt monochrome und polychrome Kulturen. Für die Menschen aus monochromen Kulturen wie Deutschland oder Tschechien ist Zeit ein linearer Prozess von A zu B. Man erledigt eine Sache nach der anderen, man muss die Zeit effektiv nutzen, man darf sie nicht verschenken oder verleugnen. Daher ist die Pünktlichkeit sehr wichtig. So ein Land ist Deutschland.

Für die Menschen der kollektivistischen Kulturen ist die Zeit nur ein Rahmen für die Ereignisse. Sie machen viele Dinge gleichzeitig, ihre Verpflichtungen sind nicht so wichtig, sie kommen oft spät zu den Terminen. Z. B. in Afrika gibt es das Sprichwort „es ist nicht

---

<sup>6</sup> Student může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>7</sup> Student si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

wichtig wann man kommt, sondern dass man kommt“. (vgl. Broszinsky-Schwabe 2010, 21)

In unserem Beispiel werden wir uns mit der Wahrnehmung von Zeit beschäftigen.

## **5.1 Missverständnisse und größere Pannen**

**1** Kennen Sie das Werkzeug? Lesen Sie die durch. Beurteilen Sie den Ton, welche klingen höflich / überhöflich / unhöflich ...

In welcher Situation passen die verschiedenen Redewendungen?

**2** Suchen Sie Ihr persönliches Werkzeug heraus. Finden Sie die Redewendungen, die zu Ihrem sprachlichen Niveau / Stil / Persönlichkeit passen.

Sind Sie eher förmlich korrekt oder locker in Ihrer Muttersprache?

Probieren Sie es aus.

## Redemittel – Sprachliche Pannen oder Probleme

Die folgenden Werkzeuge helfen Ihnen, auf Deutsch zu „überleben“, auch wenn Ihr Deutsch nicht perfekt ist.

### Notbremsen

*Moment, bitte nicht so schnell!  
Oh, bitte etwas langsamer!  
Könnten Sie bitte ganz langsam und deutlich  
sprechen, ich verstehe nicht so viel Deutsch.  
Könnten Sie das bitte buchstabieren?*



### Sie verstehen nicht.

*Bitte?  
Wie bitte?  
Entschuldigung, das habe ich jetzt nicht ganz  
verstanden.  
Entschuldigung, ich verstehe nur ganz wenig  
Deutsch.  
Äh, könnten Sie das bitte wiederholen?  
Mm, könnten Sie das bitte noch mal sagen?*



### Sie verstehen fast alles – aber nicht alles.

*Ich habe den letzten Satz nicht ganz verstanden.  
Könnten Sie bitte das letzte Wort noch mal sagen?  
Ich habe das Letzte nicht verstanden.  
Äh, am elften oder zwölften Juni?*



### Wenn der Partner vergisst, dass Deutsch nicht Ihre Sprache ist.

*Ich verstehe nicht so viel Deutsch.  
Ich verstehe Deutsch, aber Sie müssen ganz  
langsam und deutlich reden.  
Ich verstehe Sie ganz gut, wenn Sie langsam  
sprechen.  
Ich mache gerade einen Deutschkurs, aber ich  
kann noch nicht so viel.*



### Wenn Sie nicht genau wissen, wie Sie etwas ausdrücken sollen.

*Ich glaube, jetzt fehlt mir das passende Wort.  
Ich weiß nicht genau, wie man das sagt, ich meine ...  
Ich weiß nicht, konnte man das verstehen?  
War das verständlich, ich spreche noch nicht so gut.  
Tut mir Leid, ich spreche noch sehr / recht langsam.  
Ach, wie sagt man das?*



**3** Benutzen Sie das neue Werkzeug. Die Rollenkarten zeigen Situationen, in denen Missverständnisse passiert sind. Arbeiten sie mit einem Partner. Ihre Aufgabe ist es, die Missverständnisse aufzuklären und die Stimmung zu retten.

**4** Arbeiten Sie mit den folgenden Werkzeugen und wählen Sie für jede Situation das angemessene Werkzeug aus, finden Sie den richtigen Ton.

**A**

Sie haben einen ausländischen Kollegen zu sich nach Hause eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, Mülltrennung, Recycling usw. Ihr Kollege hat offenbar überhaupt kein Umweltbewusstsein. Er macht sich lustig über die „Müslis“ und „Naturhysteriker“ und sagt, er hat gelesen, dass die in Deutschland eine ziemlich starke Lobby haben. Das passe gar nicht zu den sonst so realistischen Deutschen, meint er.

Ihre Frau kauft nur in „Bioläden“ ein und kocht überwiegend „Vollwertkost“; auch diesen Abend.

Sie ärgern sich ziemlich.

**B**

Sie sind bei einem deutschen Kollegen eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, die Grünen, usw. Sie verstehen sich normalerweise sehr gut mit dem Kollegen und sagen daher auch klipp und klar, was Sie von diesen „grünen Trautänzern“ halten, nämlich gar nichts. Wer will schon zurück in die Steinzeit? Das ist doch total übertrieben und absurd.

In dem Moment kommt die Hausfrau mit dem Abendessen herein und sagt: „Das ist jetzt Vollwertkost, alles biodynamisch angebaut ...“

Retten Sie die Stimmung!

**A**

Sie sind mit einem ausländischen Kollegen in einem Münchner Biergarten.

Ihr Kollege hat ein großes Bier getrunken. Als der Ober ihn (auf Bayerisch) fragt, ob es geschmeckt hat und ob er noch eins will, antwortet Ihr Kollege: „Ja“.

Sie wundern sich, sagen aber nichts, er muss selbst wissen, wie viel er trinkt.

**B**

Sie sind mit einem deutschen Kollegen in München in einem Biergarten.

Als Sie Ihr Bier ausgetrunken haben, kommt der Ober und fragt: „Hot's gschmeckt?“ Sie nicken, er fragt: „Meng's no oans?“ Sie sagen vorsichtig: „Ja, ja“. Plötzlich kommt der Ober mit einem zweiten Glas Bier an. Sie möchten aber keins mehr.

Erklären Sie Ihrem Kollegen das Problem und bitten Sie ihn um Hilfe.

Nach: Mitreden. Ismaning: Hueber, 2000, 19-22.

**ZUSAMMENFASSUNG**



Obsahuje jeden až dva krátké odstavce, kterými shrneme právě probranou látku.

Opět je tento distanční prvek ukončen prázdným odstavcem se stylem **parUkonceni-Prvku**.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

## 6 DISKUSSION



### EINLEITEND

Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---



### ZIELE

*eigene Meinung sagen, auf den anderen eingehen: reagieren, zustimmen, widersprechen, argumentieren, das Wort ergreifen und auch verteidigen, einlenken, nachgeben, sich einigen, Zum Wort kommen und du zu Wort kommen lassen, diskutieren*

---



### SCHLÜSSELWÖRTER

*Diskussion, Rollenspiel*

---

### 6.1 Redemittel

Lesen Sie die folgenden Redemittel durch und markieren Sie mit einem Leuchtstift jeweils mindestens drei, die Sie selbst aktiv verwenden würden. Suchen sie sich Redemittel heraus, die

- zu Ihrer Persönlichkeit passen
- zu Ihrem sprachlichem Niveau passen
- verschieden „stark“ sind (also nicht nur die höflichen)

**Seine Meinung sagen:**

Ich denke, ... / Ich finde, ... / Ich meine, ... / Ich bin der Absicht, dass ... / Also, es ist doch so, dass...

Ich würde sagen, ... / Meiner Meinung nach ... / Ich meine, man müsste das so machen: ...

Eigentlich sollte das anders laufen... / Am besten wäre es, wenn ...

### **Argumentieren**

Das kann nicht stimmen, weil ... / Sehen Sie, das ist so: ... / Jetzt überlegen Sie doch mal:

Wenn ... / Aber das sind doch Tatsachen! / Wenn ..., dann...

### **Das Wort ergreifen**

Also ich würde sagen, ... / Herr X, ich finde ... / Ja, wenn ich dazu mal was sagen darf ...

Ja, wenn Sie mich fragen, ... / Ja, ja, aber

### **... und behalten**

Moment, ich war noch nicht fertig. / Augenblick, bitte, ich wollte sagen ... / Darf ich bitte ausreden, ja? / Bitte unterbrechen Sie mich nicht.

### **... und weitergeben**

Ja, bitte, was wollten Sie sagen? / Frau Y, was meinen Sie? / Das stimmt doch, oder?

### **Einlenken, oder nachgeben**

Ja, gut, da haben Sie schon Recht. / Hm-m, das klingt logisch. / Hm-m, das leuchtet mich ein. / Hm, in diesem Punkt muss ich Ihnen Recht geben. / Naja, wenn das so ist, muss ich Ihnen Recht geben. /

Hm-m, Sie haben mich überzeugt. / Ach, ist mir doch egal. / Ok, Sie haben Recht. / Gut, Sie haben gewonnen.

### **Sonstiges**

Nein, so habe ich das nicht gemeint. / Nein, Moment, da haben Sie mich falsch verstanden.

## **6.2 Rollenspiel**

Arbeiten Sie zu zweit mit den Rollenkarten. Lesen Sie die Aufgabestellung, überlegen Sie sich Ihre Argumente und wie Sie sie formulieren wollen. Spielen Sie dann die Diskussionen.

Spielen Sie die Diskussionen noch einmal, aber verändern Sie jetzt Ihre „Persönlichkeit“ und Ihren Stil, indem Sie andere Redemittel und einen anderen Ton benutzen. Überlegen Sie sich, ob Sie als „Besserwisser“, „Jasager“, „ewiger Kritiker“ oder „Diplomat“ Ihre Argumente formulieren würden.

1. A argumentiert „normal“, B spielt „den Jasager“, der nicht widersprechen kann.
2. B argumentiert „normal“, A spielt diesmal den „Besserwisser“.
3. A argumentiert „normal“, B spielt den „ewigen Kritiker“, der immer argumentiert.
4. B argumentiert „normal“, A spielt den „Diplomaten“.

## Rollenkarten

### **A**

Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss ...) zu Hause arbeiten kann.

Sie finden das gut.

*Argumente, die Sie verwenden können:*

- Flexible Arbeitszeit ist z. B. praktisch für Eltern von kleinen Kindern.
- Viele Arbeitsaufgaben muss man in Ruhe erledigen, da ist ein Büro zu hektisch.
- Die Firma braucht weniger Bürofläche, wenn die Mitarbeiter zu Hause arbeiten, das spart Geld.

### **B**

Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss, ...) zu Hause arbeitet.

Sie sind dagegen.

*Argumente, die Sie verwenden können:*

- Man weiß nie, wann die Mitarbeiter und Kollegen erreichbar sind.
- Zu Hause ist effiziente Arbeit unmöglich.
- Arbeitszeit außerhalb des Büros ist schwer zu kontrollieren.
- Kein Kontakt mit den Kollegen.

<p><b>A</b></p> <p>Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Der Kollege will einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland machen. Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn der Kollege den Kurs in seinem Urlaub macht. Sie finden das sehr großzügig vom Arbeitgeber, Ihr Kollege ist anderer Meinung.</p> <p><i>Argumente, die Sie verwenden können:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Der Arbeitgeber zwingt den Kollegen nicht, den Kurs zu machen; der will es selbst, also ist es Luxus.</li><li>- Ein Sprachkurs ist eine Qualifikation, die der Kollege sich erwirbt, ein persönlicher Vorteil.</li><li>- Wenn der Kollege vier Wochen auf Weiterbildung wäre – wer würde seine Arbeitsaufgaben erledigen?</li></ul>	<p><b>B</b></p> <p>Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Sie haben sich für einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland angemeldet. Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn Sie den Kurs in Ihrem Urlaub machen. Sie finden, dass zumindest ein Teil des Kurses als Arbeitszeit angerechnet werden sollte.</p> <p><i>Ihre Argumente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seit Jahren sind Sie bei der Firma und haben nie eine Weiterbildung in Anspruch genommen.</li><li>- Kompetente Mitarbeiter sind ein Vorteil für die Firma, darum sollte man solche Kurse grundsätzlich unterstützen.</li><li>- Heutzutage arbeiten immer mehr Firmen international, da braucht man Mitarbeiter mit Sprachkenntnissen.</li></ul>
---	--

Geschäftstraining. Ismaning: Hueber 2012. 59-61.

### 6.3 Im schönsten Einvernehmen

Das Ziel dieser Diskussion ist, dass jeder dreimal zu Wort kommt, d. h. alle bekommen ungefähr gleich viel Redezeit und alle müssen sich äußern – auch wenn sie nichts Wichtiges oder Neues zu sagen haben.

Arbeiten Sie in Gruppen von mindestens 6 Teilnehmern.

In dieser Diskussion haben Sie zwei Aufgaben:

- Sagen Sie, was Sie zum Thema meinen.
- Helfen sie Kollegen zu Wort zu kommen.

Einer von Ihnen diskutiert nicht mit, sondern hält sich als Beobachter im Hintergrund, er stoppt auch die Zeit. Am Schluss gibt er einen Kommentar dazu ab, wie die einzelnen Teilnehmer zu Wort gekommen sind.

1 Lesen Sie die Redemittel

## Redemittel

Wenn Sie etwas sagen wollen, obwohl Sie eigentlich nichts Wichtiges zu sagen haben:

*Ja, also, ich finde, Herr X hat völlig Recht ...*

*Wie Frau Y schon gesagt hat ...*

*Ja, ich denke, alles Wichtige ist schon gesagt worden.*

Wenn Sie jemanden unterbrochen haben, ohne zu wollen:

Oh, Entschuldigung, ich dachte, Sie sind fertig.

Ach, Entschuldigung, Herr X! Bitte...

2 Diskutieren Sie über das Thema:

Skandinavier und auch Briten finden Sitzungen mit Deutschen Geschäftspartnern anstrengend, jedenfalls, wenn mehr als zwei Deutsche dabei sind. Sie haben dann Probleme, zu Wort zu kommen, weil in Deutschland alle gleichzeitig sprechen und der Lauteste gewinnt.

Diskutieren Sie darüber

- Ob die Behauptung stimmt
- Wie man in Ihrem Land diskutiert (ruhiger? Mit einem Chairman, der das Wort erteilt? Aggressiver?)
- Was eine angenehme Diskussion ist.

Sie haben 7 Minuten Zeit.

Geschäftstraining. Ismaning: Hueber 2012. 62-64.



## ZUSAMMENFASSUNG

Obsahuje jeden až dva krátké odstavce, kterými shrneme právě probranou látku.

Opět je tento distanční prvek ukončen prázdným odstavcem se stylem **parUkonceni-Prvku**.

**Povinný prvek kapitoly.**

---



## 7 BEGRÜßUNGSGESPRÄCH



### **EINLEITEND**

Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---



### **ZIELE**

SSSSS

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Dddd

---

### **7.1 Begrüßungsrituale**



Julia Santos arbeitet seit zwei Jahren als Empfangssekretärin bei KFR Solar (GmbH) in Frankfurt am Main. KFR Solar ist ein Photovoltaik-Unternehmer, das 1999 in den USA gegründet wurde. Julia Santos begrüßt Herr Greiner von der Firma EE Nord AG. Herr Greiner, ein potenzieller Neukunde aus Hamburg, möchte sich die verschiedenen Lösungen für Solarmodule ansehen. Was meinen Sie welche Themen kommen vor?

---

### KONTROLLAUFGABE



Wie verläuft so ein Begrüßungsgespräch in Ihrem Land?

---

### MUSTERLÖSUNG



*Bei uns ist es unhöflich schnell zum Thema zu kommen. Man spricht lange über allgemeine Themen und schafft so eine persönlichere Beziehung. Es ist bei uns auch wichtig, dass ...*

---

Lesen Sie die Redemittel. Eines in jeder Kategorie passt nicht, streichen Sie.

## Begrüßungsgespräch

### *jemanden begrüßen und sich vorstellen*

*Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?  
Guten Tag, herzlich willkommen.  
Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.  
Guten Tag, mein Name ist ...*

”

### *über die Anreise sprechen*

*Wie war die Reise, Frau ... / Herr ...?  
Hatten Sie einen guten Flug / eine  
gute Fahrt?  
Sind Sie mit der Bahn gekommen?  
Wie geht es Ihnen?*

”

“

### *Gesprächspartner informieren*

*Ich sage eben ... Bescheid, dass Sie da sind.  
Ich informiere ..., dass Sie eingetroffen sind.  
... ist noch in einer Besprechung. Er/Sie wird in ... Minuten ...  
Darf ich Ihnen schon einmal etwas zu trinken anbieten?*

”

### *etwas zu trinken anbieten*

*Was darf ich Ihnen anbieten?  
Möchten Sie Kaffee oder Tee?  
Wir würden Sie heute Mittag gern  
zum Essen einladen.  
Kann ich Ihnen Wasser oder Saft  
anbieten?*

”

“

### *sich verabschieden*

*Auf Wiedersehen und einen schönen  
Tag noch.  
Das ist aber eine Überraschung.  
Ich wünsche Ihnen eine gute  
Heimreise.  
Vielen Dank für Ihren Besuch.*

”

## 7.2 Rollenspiel

Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie ein Begrüßungsgespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus 6.

**Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie ein Begrüßungsgespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus A3a.**

**Situation 1** Partner A: Sie arbeiten als Empfangssekretär/in bei KFR Solar und begrüßen einen Geschäftspartner aus Rostock, den Sie schon lang kennen. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.

Partner B: Sie sind schon viele Jahre Geschäftspartner/in von KFR Solar und mit dem Zug angereist. Die Reise ist reibungslos verlaufen, aber Sie haben Kopfschmerzen. Bitten Sie um eine Kopfschmerztablette. Außerdem würden Sie gern etwas Kaltes trinken.

**Situation 2** Partner A: Sie arbeiten an der Rezeption der Textilfabrik Meier & Co. Begrüßen Sie einen neuen Kunden. Der Gesprächspartner des Kunden ist noch 15 Minuten in einer Besprechung. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.

Partner B: Sie sind die Kundin / der Kunde, die/der sich die neue Sommerkollektion ansehen möchte. Sie sind mit dem Auto gefahren. Das ging schneller als geplant und Sie sind etwas zu früh eingetroffen.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 9.



## ZUSAMMENFASSUNG

Obsahuje jeden až dva krátké odstavce, kterými shrneme právě probranou látku.

Opět je tento distanční prvek ukončen prázdným odstavcem se stylem **parUkončení-Prvku**.

**Povinný prvek kapitoly.**



## 8 NATIONALE IDENTITÄTEN



### **EINLEITEND**

Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---



### **ZIELE**

*Den eigenen Standpunkt vertreten, unbekannte Standpunkte verstehen, hinterfragen, Formen und Praktiken der Bedeutungsproduktion in der Fremdsprache erkennen*

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>8</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### **8.1 Wahrnehmen**

Sehen Sie sich folgendes Bild an. Wen sehen Sie? Schreiben Sie einen kurzen Steckbrief zu der Person auf dem Bild.

Folgende Kategorien können Ihnen dabei helfen: Alter / Nationalität / Beruf / Wohnort / Hobbys / ..

---

<sup>8</sup> Student si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.



Alter:

Nationalität:

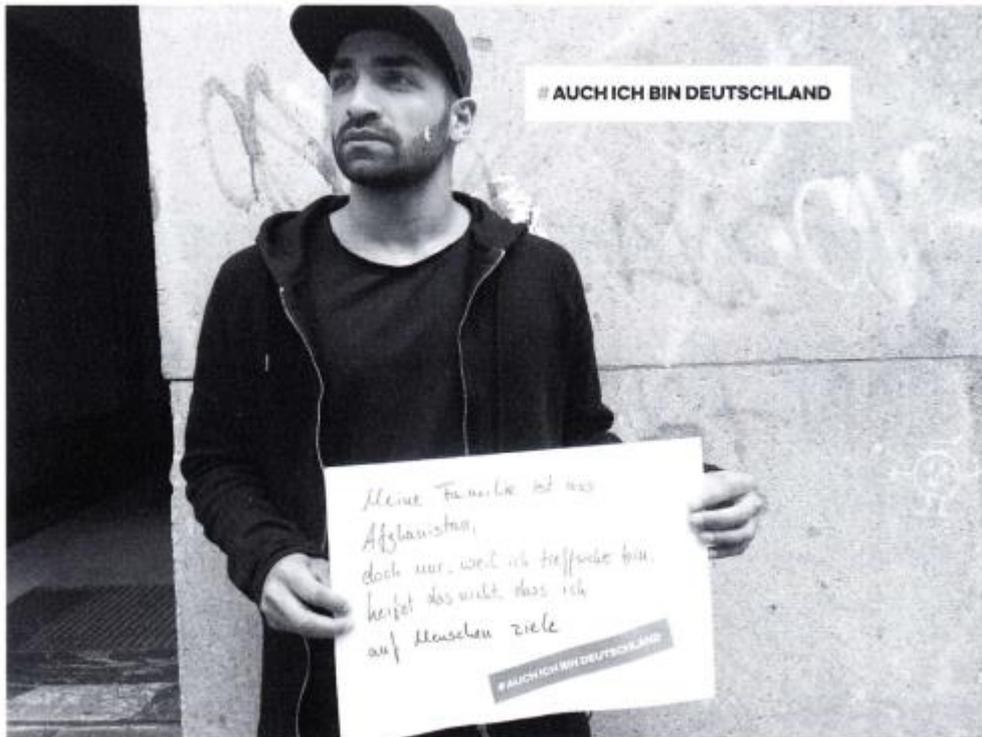
Beruf:

Wohnort:

Hobbys:

**2** Stellen Sie die Person kurz vor. Warum haben Sie sich so entschieden? Woran erkennen Sie Nationalität / Beruf / Wohnort / Hobbys ... der Person?

**3** Sehen Sie sich nun das Originalbild der Kampagne „AuchichbinDeutschland“ an. Betrachten Sie dann erneut den Steckbrief aus Aufgabe 1. Ändert sich etwas an Ihrer Beschreibung der Person? Warum?



(Basketballer Achmadschah Zazai, <http://auchichbindeutschland.tumblr.com>)

4 In welchem Kontext steht das Bild? Welche Funktion bzw. welches Ziel hat die Schrift? Wie versuchen dieses Plakat und andere Plakate derselben Kampagne formal und inhaltlich zu überzeugen?

## 8.2 Wir sind ... wir

5 Was sehen Sie? Was sehen Sie nicht? Beschreiben Sie die Bilder allgemein.

6 Suchen sie sich ein Titelbild aus und beschreiben Sie es detailliert. Wofür steht das Bild?

**7** Ordnen sie die sechs Bilder aus dem Spiegel folgenden Kategorien zu. Welche weiteren Kategorien passen?

*Religion / Beruf / Alter / Familienrolle / Politik / Gartenleben / Sport ...*

**8** Kennen sie andere Symbole, die Deutschland darstellen?

**9** Was denken Sie? Warum gibt es sechs unterschiedliche Titelbilder?

**10** Der Titel der Zeitschrift ist „Wir sind wieder ... wir? Nahaufnahme einer Nation“. Wer ist in diesem Zusammenhang „wir“?

**11** Was heißt es, „wer zu sein“? Was passt eher?

Ich bin Monika. Ich bin 26 Jahre alt und komme aus Hamburg. . .

Ich bin Monika. Ich habe einen guten Job, viele Freunde, einen Mann und zwei tolle Kinder

**12** Ordnen Sie in die passende Spalte

eine Null sein / wichtig sein / unwichtig sein / klein sein / unten durch sein / das Letzte sein / angesehen sein / groß sein / reich sein / stark sein / schwach sein

jemand sein	niemand sein

**13** Notieren Sie Personen, von denen Sie sagen würden „der/die ist jemand“. Was charakterisiert sie?

<i>Nelson Mandela</i>	<i>starke Persönlichkeit, Kämpfer ...</i>

In: Mitreden. Stuttgart: Klett 35-46.



**ZUSAMMENFASSUNG**



## 9 VERHANDELN MIT GESCHÄFTSPARTNER AUS ANDEREN KULTUREN

### EINLEITEND



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### ZIELE



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>9</sup> Uvádějte výčtem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### SCHLÜSSELWÖRTER



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>10</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

**1 a)** Lesen sie den Artikel aus der Wochenzeitung „Die Zeit“. Welches Ziel verfolgt der Artikel in erster Linie?

Der Artikel möchte ...

- erklären, worauf man im Geschäftskontakt mit Schweizern achten sollte.
- Tipps geben, wie man Schweizern etwas verkaufen kann.

---

<sup>9</sup> Studen může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>10</sup> Studen si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

## 9.1 Die Schweizer im Geschäftskontakt

1 b) Wie verhalten sich die Schweizer im Geschäftskontakt? Ergänzen Sie.

Höflichkeit:

Aufforderungen:

Standpunkte:

### Wie die Welt verhandelt

Der Umgang mit Geschäftspartnern aus anderen Kulturen ist ein anspruchsvolles Spiel. Wer die Regeln nicht kennt, verliert.

#### Die Schweiz

- 5 Viele meinen, dass in der Schweiz alles genauso funktioniert wie in Deutschland, nur weil das Land an Deutschland grenzt und auch die gleiche Sprache gesprochen wird. „Wer das glaubt, begeht schon einen großen Fehler“, erklärt Alexander Drews, Trainer einer interkulturellen Beratungsfirma. In allen Teilen der Schweiz legen die Menschen viel Wert auf Höflichkeit. Deshalb bedanken und entschuldigen sie sich häufig. „Auf viele Deutsche wirken die Schweizer anfangs sehr freundlich. So ist es oft ein Kulturschock, wenn sie erkennen, dass die Schweizer lediglich höflich sind und nicht immer freundlich. Deutsche sind
- 10 eine wesentlich direktere Kommunikation gewöhnt. Infolgedessen wirken sie auf Schweizer oft unabsichtlich ruppig und arrogant.“ Da Schweizer viele Dinge unausgesprochen lassen, rät Drews dazu, besonders sensibel auf die Zwischentöne zu hören und darauf, in welcher Reihenfolge Dinge gesagt werden.
- 15 Auch Selbstverständliches wird in der Schweiz ausführlich erklärt. Aufforderungen werden nie direkt, sondern immer im Konjunktiv formuliert. „Meetings beginnen, bevor sie angefangen haben“, erklärt Kulturexperte Drews. „Es ist für einen Schweizer ganz normal, sich schon vor dem Treffen mit allen Beteiligten über ihre Standpunkte auszutauschen. Das Ergebnis steht oft zum großen Teil schon vor dem Meeting fest.“ Dass ein Vorgesetzter die Liste der Tagesordnungspunkte ändert, kommt in der Schweiz selten vor. Dadurch sollen alle Mitarbeiter die Chance haben, sich an der Entscheidungsfindung zu beteiligen. „In der Schweiz herrschen flache Hierarchien, Gruppenentscheidungen sind heilig“, erklärt Drews.
- 20
- 25



2 Lesen sie weiter und ergänzen sie die Unterschiede zwischen Deutschen und Niederländern in der Tabelle.

## 9.2 Unterschiede zwischen Deutschen und Niederländern

	Deutsche	Niederländer
Fortbewegung	fahren gern teure Autos	fahren auch Fahrrad
Anrede		
Statussymbole		
Unternehmenskultur		
Wissen		
Projekte		

### Die Niederlande

- Der Anzug aus feinstem Stoff, das Auto ein Porsche, ein sichtbarer Dokortitel und dazu noch ein höfliches „Sie“ mit Händedruck – beste Voraussetzungen, um sich das Geschäft mit einem Holländer gründlich zu verderben.
- Das Schlüsselwort für Erfolg im niederländischen Arbeitsleben heißt Gleichheit, meint Jiri van den Kommer, Chef eines interkulturellen Beratungsunternehmens und selbst Holländer. Oft ist nicht auf den ersten Blick ersichtlich, wer der Chef ist: Er kommt mit dem Fahrrad zur Arbeit, wird geduzt und lässt seine Tür offen stehen. Statussymbole sind den Niederländern fremd. Wenn ein deutscher Chef in den Niederlanden für seinen Luxuslaster einen eigenen Parkplatz vor dem Büro haben will, werde ihm schnell klargemacht, „dass das so nicht geht“, sagt der Kommunikationsspezialist van den Kommer.
- Hier die feminine, dort die eher maskuline Unternehmenskultur, so bringt er es auf den Punkt. Werte wie Bescheidenheit, Kompromissbereitschaft, Zusammenarbeit stehen in Verhandlungen oft gegen deutsches Wettbewerbs-, Erfolgs- und Besitzdenken. „In den Niederlanden geht es darum, Infos zu teilen. Aber in Deutschland heißt Wissen Macht und die teilt man nicht gern.“
- Die Deutschen planen Projekte minutiös oder formulieren Beschreibungen bis ins letzte Detail, um auch den letzten Unsicherheitsfaktor auszumerzen. „Die Holländer haben keine Lust, wochenlang zu planen.“ Es soll schnell gehen, und sie probieren lieber aus, als sich an Theorien und Regelwerken zu orientieren. Jiri van den Kommer nennt das: „Pragmatisch.“



3 welche Aspekte aus den Artikeln waren für Sie neu / interessant / überraschend ? Warum?

4 Welche Unterschiede haben Sie im Umgang mit anderen Kulturen festgestellt?

Markieren Sie jeweils den passenden Konnektor.

*Infolge / Folglich* ihrer Abneigung gegen Statussymbole fahren viele Niederländer mit dem Fahrrad.

Deutsch sind *derartig / deshalb* stolz auf ihren Besitz, *dass / da* sie ihn ständig zeigen müssen.

Für Niederländer soll es schnell gehen, *infolgedessen / infolge* gehen sie pragmatisch vor.

5 Ordnen Sie zu

solch ein / ein derartig / weswegen / infolge von + Dativ

\_\_\_ strengen Sicherheitsbestimmungen planen Schweizer Projekte genau. Schweizer haben \_\_\_\_\_ ausgeprägtes Gefühl für Höflichkeit, dass sie sensibel auf Zwischentöne reagieren. In Deutschland und den Niederlanden gibt es unterschiedliche Unternehmenskulturen, \_\_\_\_\_ es immer wieder zu Missverständnissen kommt.

Nach: Sicher C1. München: Hueber, 2016. 134-135



## ZUSAMMENFASSUNG

## 10 FALLSTUDIE: MISSVERSTÄNDNISSE AN DER UNI

### EINLEITEND



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### ZIELE



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>11</sup> Uvádějte výčetem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### SCHLÜSSELWÖRTER



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>12</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### 10.1 Cíle kapitoly – aktivní slovesa

1 Lesen Sie den Erfahrungsbericht eines amerikanischen Austauschstudenten. Worin besteht wohl das Missverständnis?

---

<sup>11</sup> Studen může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>12</sup> Studen si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

### Mein Aufenthalt in Deutschland

Am Anfang meines Aufenthalts in Deutschland hatte ich ein verstörendes Erlebnis mit einem Professor. Ich sollte in seinem Seminar ein Referat halten. Da ich dazu einige Fragen hatte, wollte ich ihn kurz sprechen. Ich klopfte an seine Tür. Als er „herein“ sagte, ging ich in sein Büro und stellte meine Fragen. Der Professor reagierte ziemlich unfreundlich und schickte mich wieder weg. Ich war völlig vor den Kopf gestoßen, weil ich mich mit dem Professor eigentlich gut verstanden hatte. Im Gespräch mit Kommilitonen bekam ich heraus, dass das Problem darin bestand, ...

## 2 Ausländische Studentinnen im Gespräch

a) Sehen Sie die Fotos an. Warum sind die Studentinnen wohl zum Studieren nach Deutschland gekommen?

a Sehen Sie die Fotos an. Warum sind diese Studentinnen wohl zum Studieren nach Deutschland gekommen?



Ivana hat in Belgrad Informatik studiert, bevor sie für einen Master nach Braunschweig wechselte.



Chung hat in ihrem Heimatland Vietnam Außenhandei studiert. In Deutschland schließt sie nun ein Masterstudium Informatik an.

b Lesen Sie die Antworten der beiden Studentinnen. Welche Fragen hat der Reporter wohl gestellt? Ergänzen Sie frei.

b) Lesen Sie die Antworten der beiden Studentinnen. Welche Frage hat der Reporter wohl gestellt. Ergänzen Sie frei.

1) Warum hast du dich für ein Studium in Deutschland entschieden?

IVANA: Ich wollte das Masterstudium unbedingt im Ausland machen, um neue Eindrücke zu bekommen. Durch zwei Praktika in Süddeutschland kannte ich Deutschland und es gefiel mir. Für Braunschweig habe ich mich entschieden, weil mich das Programm überzeugt hat.

CHUNG: Ich habe persönliche Gründe. Mein Vater lebt in Deutschland und fragte, ob ich nicht in Deutschland studieren wollte, um eine andere Kultur kennenzulernen.

2)

IVANA: Die Prüfungen sind hier viel einfacher! Wenn man während des Semesters mitarbeitet und die Hausaufgaben macht, sind die Prüfungen kein Problem. Ich habe den Eindruck, dass es in Deutschland darauf ankommt zu zeigen, dass man einen Überblick über ein Thema hat. In Belgrad mussten wir alles sehr detailliert und vertieft wissen. Alle Randbedingungen, alle Besonderheiten!

CHUNG: Dem stimme ich zu. Bei uns ist alles viel theoretischer und nicht so anschaulich. In Braunschweig sind die Lehrinhalte moderner, aber auch oberflächlicher. Auch hier ist es manchmal schwer, aber es macht fast immer Spaß zu studieren.

IVANA: Ich glaube außerdem, dass deutsche Studierende durchschnittlich fleißiger sind. Sie arbeiten viel mehr im Semester mit. In Belgrad studieren wir fast nie im Semester. Stattdessen lernen wir in den Ferien umso mehr. Hier werden auch mehr Fragen in den Vorlesungen gestellt. Das kannte ich so nicht.

3)

CHUNG: In der Informatik sind ja viele Begriffe, aber auch Bücher sowieso auf Englisch. Es ist okay, wenn in Deutschland die Vorlesungen auf Deutsch gehalten werden.

IVANA: Ich finde, die Sprache gehört zum Auslandsaufenthalt dazu. Und außerhalb der Uni muss man sowieso Deutsch sprechen!

4)

IVANA: Meistens gehe ich mit Fragen zu den Mitarbeitern des Fachbereichs. Da habe ich immer Ansprechpartner gefunden. Aber auch, wenn ich mit einer Frage einen Professor angesprochen habe, wurde mir weitergeholfen. Und natürlich konnte ich mich stets an meinen Mentor wenden, den jeder ausländische Studierende hier bekommt. Zu ihm kann man auch unangemeldet kommen. Ihm ist nicht nur wichtig, wie mein Studium läuft, sondern auch, dass ich mich wohlfühle.

CHUNG: In Vietnam hätte ich nie einen Professor etwas gefragt! Hier ist das Verhältnis untereinander viel freundlicher.

5)

CHUNG: Ich finde das Studium ziemlich anstrengend und dadurch bleibt leider zu wenig Zeit, um Fachzeitschriften zu lesen. Dementsprechend lernt man wenig über aktuelle Entwicklungen beispielsweise bei Computern. Das ist schade. Trotzdem macht mir das Studium viel Spaß.

c) Notieren Sie die genannten Unterschiede im Vergleich zu Deutschland.

Themen	in Serbien	in Vietnam
Prüfungen	<i>schwieriger</i>	



**ZUSAMMENFASSUNG**

---

## 11 FALLSTUDIE: DIE EHESCHLIEßUNG

### **EINLEITEND**



Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymežit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### **ZIELE**



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>13</sup> Uvádějte výčtem

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>14</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### **11.1 Wo und wie haben Sie Ihren Partner kennengelernt?**

Lesen Sie die Interviews.

---

<sup>13</sup> Studen může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>14</sup> Studen si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

### Sechs Interviews

**A Erna Thiedemann, Jahrgang 1936, Hausmeisterin aus Aachen:**

Wie wir uns kennengelernt haben? Sie werden lachen, durch eine Heiratsanzeige. In meinem Dorf hatte ich keine Gelegenheit, den richtigen Mann zu finden. Da habe ich einfach eine Anzeige aufgegeben. Und ich hatte Glück. Unsere Ehe hält nun schon über 25 Jahre. Vor zwei Jahren hatten wir unsere Silberhochzeit.

Junges Mädchen (20)  
sucht netten Mann  
zum Heiraten.  
Zuschriften unter Z 4568



**B Etsuo Araki, geboren 1955, Musiklehrer aus Japan:**

Wie ich meine Frau kennengelernt habe? Wissen Sie, mein Elternhaus war sehr konservativ. Als ich alt genug war, haben meine Eltern einen Heiratsvermittler engagiert. Der hat auch die richtige Frau für mich gefunden. In Deutschland gibt es Heiratsanzeigen in den Zeitungen. Das erinnert mich ein bißchen an unsere Tradition.



**C Mahmud Kamal, Jahrgang 1950, Diplomchemiker aus Marokko:**

Als ich nach einem langen Studium einen guten Posten bekam, habe ich mir eine Frau gesucht. Ein Mann kann ja nicht ewig allein sein. Am Ende war es eine meiner vielen Cousinen. Richtig, sie ist mit mir verwandt, aber nur entfernt. Das ist bei uns möglich.



**D Abio Ogundipe, Jahrgang 1958, Journalist aus Nigeria:**

Als ich 25 war, haben mein Vater und meine älteren Brüder eine Frau ausgesucht, aus einem anderen Dorf. Früher hat bei uns der Mann die Ehefrau gekauft. Das gibt es heute nicht mehr. Heute macht man meistens nur größere Geschenke.



**E** Susan Murray, Jahrgang 1965, ohne Beruf, aus den USA:  
 Darüber möchte ich nicht sprechen.  
 Ich habe mich gerade von meinem Mann getrennt.

**F** Gitte Simonsen, Jahrgang 1960,  
 Sekretärin aus Dänemark:  
 Ich kam damals aus Dänemark und habe in  
 Blaubeuren Deutsch gelernt. Hans-Günther  
 war mein Deutschlehrer. Im Sprachlabor  
 haben wir uns sofort hoffnungslos  
 ineinander verliebt. Erst haben wir drei  
 Jahre ohne Trauschein zusammengelebt.  
 Aber als dann das erste Kind kam, haben  
 wir doch geheiratet, auf dem Standesamt  
 in Ulm.



Welche Zusammenfassung passt zu welchem Interview. Tragen Sie den Buchstaben ein!

	Ich habe eine entfernte Verwandte geheiratet.
	An meine Hochzeit möchte ich im Moment nicht denken.
	Beim Deutschunterricht habe ich ihn kennengelernt.
	Meine Eltern haben jemanden gebeten, eine Frau für mich zu suchen.
	Die Männer in meiner Familie haben mich einen Ehepartner gefunden.
	Wir haben uns durch eine Heiratsanzeige kennengelernt.

## 12 EUROPÄISCHE UNION



### EINLEITEND

Jeden až dva odstavce o obsahu kapitoly, můžete objasnit návaznosti na předchozí témata, blíže vymezit hloubku vykládané problematiky, upozornit na problematické pasáže atp.

**Povinný prvek kapitoly.**

---



### ZIELE

Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout, zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>15</sup> Uvádějte výčetem

**Povinný prvek kapitoly.**

---



### SCHLÜSSELWÖRTER

Výčet klíčových slov kapitoly. Opět zvyšuje jistotu studenta při samostudiu.<sup>16</sup>

**Povinný prvek kapitoly.**

---

### 12.1 Diskussion

Was ruft die Europäische Union in der Bevölkerung aus?

Wer sind die Gewinner in der EU, wer die Verlierer?

---

<sup>15</sup> Student může sám sebe hodnotit, zda vyjmenované cíle splňuje, zda dosáhl kompetencí atp.

<sup>16</sup> Student si může klást otázky zda termíny z klíčových slov umí definovat, zda zná vazby mezi klíčovými slovy atp.

## **LITERATURA**

Seznam použité literatury. Rozšiřující literaturu uvádějte do textu v příslušných pasážích. Odkazy na povinnou literaturu uvádějte např. pomocí průvodce textu nebo jiného vhodného prvku zachovávejte však kontinuitu.

## **SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY**

Stručné shrnutí či rekapitulace celého studijního textu, včetně doporučení studentům ke studiu, literatuře ... Závěrečné slovo autora.

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebrání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Interkulturní komunikace**

Autor: **Jména autorů každé na nový řádek včetně titulů**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě  
Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě

Určeno: studentům SU FPF Opava

Počet stran: 60

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.