



TIComKMO

Taalvaardige en intercultureel competente KMO's / MKB's
Sprachfähige und interkulturell fähige KMU
Des PME compétentes en langues et en communication
interculturelle

Abschlussveranstaltung 27. März 2015

Interreg IVA – People-to-People



FH AACHEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

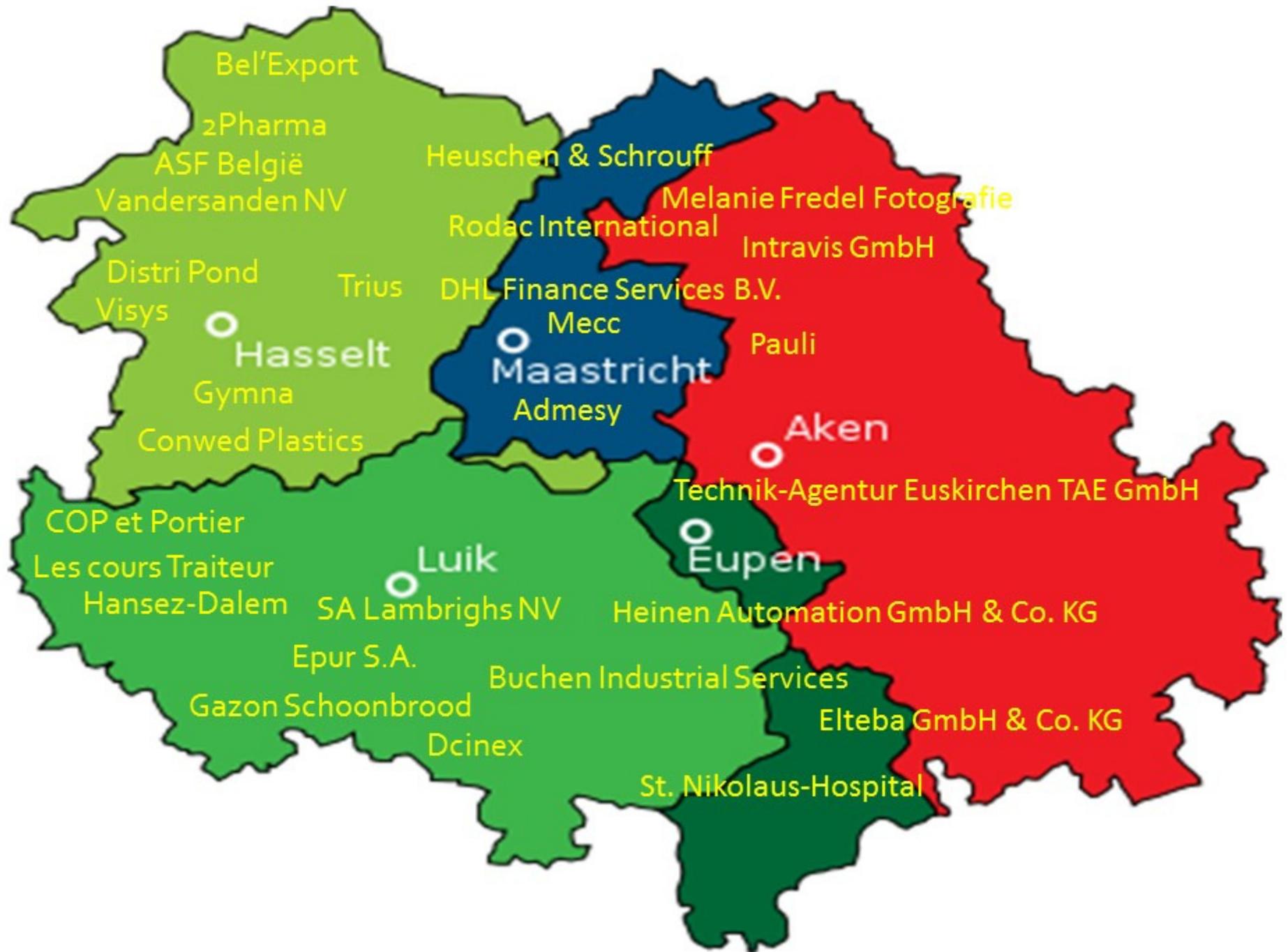
universiteit
hasselt

CTL
CENTRUM VOOR
TOEGEPASTE LINGUÏSTIEK

Zuyd
Onderzoek

ZU
YD





Zielsetzung TIComKMO

Bessere Einsichten in die kommunikativen Bedürfnisse der KMU der EMR erwerben

- Mit welchen kommunikativen Situationen werden KMU häufig konfrontiert ?
- Welche Probleme haben sie damit ?
- Sind diese Probleme sprach- und/oder kulturbezogen ?

**Ergebnisse = Basis für die Entwicklung von
E-learning Modulen
(semi-autonomes Blended Learning)**

Methoden

Halb-strukturierte Interviews EMR

etwa 2 Stunden/KMU

29 Unternehmen

37 Unternehmer und Mitarbeiter

Oktober 2014 - Februar 2015

Methode - spezifisch

Mit welchen kommunikativen Situationen werden Sie konfrontiert

- Im Niederländischen oder/und im Französischen
- Im Deutschen aber außerhalb Ihrer Teilregion

Bezeichnen Sie für jede kommunikative Situation :

- die Frequenz (täglich ... mindestens 1 x / 6 Monate)
- der Schwierigkeitsgrad: (1= sehr leicht; 2= leicht; 3= ziemlich leicht; 4= weder leicht noch schwierig; 5= ziemlich schwierig; 6= schwierig; 7= sehr schwierig)

Kommunikative Situation	täglich	mindestens 1 x / Woche	mindestens 1 x / Monat	mindestens 1 x / 6 Monate
Telefonisch über ein Angebot verhandeln				
1 2 3 4 5 6 7				
Small talk während eines Netzwerk- Events				
1 2 3 4 5 6 7				
Interne Betriebsversammlung (Vorstellung finanzielle Ergebnisse)				
1 2 3 4 5 6 7				
Einem neuen/möglichen Geschäftspartner in Ihrem/seinem Geschäft begegnen: sich kennenlernen + erstes 10-Minuten Gespräch				

Ergebnisse

Häufigkeit Kommunikative Situationen



Ergebnisse - 'neue' kommunikative Situationen

von den Befragten hinzugefügt

- Prospektion
- Verhandlung mit Vertriebshändlern
- Beziehungen mit der Presse
- 'Interne' Kommunikation (zwischen Zweigstellen, Zweigstellen-Mutterbetrieb, innerhalb von einer Niederlassung)
- Auf Zahlung drängen

Ergebnisse “awareness”

Wichtigkeit Kenntnisse Sprachen und Kulturen

Kenntnisse Nachbarsprachen

- notwendig (Lüttich, Deutschsprachige Gemeinschaft, Belgisch-Limburg)
- Mehrwert (Regio Aachen, Niederländisch-Limburg)

Kenntnisse Kulturen

- notwendig (Lüttich, Deutschsprachige Gemeinschaft, Niederländisch-Limburg, Belgisch-Limburg)
- Mehrwert (Regio Aachen)

Ergebnisse

Kenntnisse Nachbarsprachen - Probleme

Sine qua non

- Kenntnisse allgemeine Sprache (Wortschatz, Grammatik)
- Geschäftssprache (z.B. remise / escompte)
- Feste Formeln (z.B. Höflichkeitsformel am Briefende, Mail...)

Ergebnisse

Kenntnisse Nachbarsprachen - Probleme

Schriftlich

- Auf Papier = verbindlich
 - keine Missverständnisse (z.B. dans les 5 jours / dans 5 jours)
- Sprachfehler = Imageschaden

Mündlich

- Verhandeln:
 - Sprachregister (z.B. die "Distanz" verringert wenn die Geschäftsbeziehung länger dauert)
 - nuanzieren (z.B. gar nicht /= nicht ganz einverstanden sein)
 - vor allem telefonisch: keine non-verbale Kommunikation, sprachlich (kulturbezogen) mit störenden Pausen umgehen

Dies offenbart sich unter anderem in Sprachhandlungen.

Sprachhandlungen



Ergebnisse: große Vielfalt Kulturkenntnisse

KMU mit

wenig Kontakten

- Wenig Awareness
- Stereotypen und Verallgemeinerungen

regelmäßigen Kontakten

- Awareness (echte Unterschiede und Ähnlichkeiten)



regelmäßigen Kontakten schon seit längerer Zeit

- Lösungen (nach langem Ausprobieren)

Monochroom

resultaatgericht,
eerder werken dan praten,
deadlines zijn belangrijk, ...

Polychroom

analyses belangrijker dan resultaat,
eerder praten dan werken,
deadlines zijn onbelangrijk, ...



Universalisme

allen gelijk voor de wet,
...

Particularisme

de regels omzeilen,
"achterpoortjes",...



Formeel

vousvoyeren (u),
aanspreektitels,
beleefdheidsformules, ...

Informeel

tutoyeren (jij, gij),
met voornaam aanspreken,
"hoi", ...



Masculien

leven om te werken,
prestige,
'haantjes',
...

Feminien

werken om te leven,
bescheiden,
familie en sociale relaties,
...



In der (näheren?) Zukunft

Auf Basis von Forschungsergebnissen TComKMO und INTERcCOM



Entwicklung von 12 kontrastiven E-Learning Modulen



Struktur E-Module



algemeen: veel stigmatiserend, maar niet altijd storend
 woordvorming en zinsbouw: als stigmatiserend meestal ook storend
 als miscommunicatie altijd storend

NL - FR							
Uitspraak	dont – dans	[ɔ̃] ≠ [ã]	AF_PR1	stigmatis.	miscom	storend	
	la différence [difɛrãs]	[diferãs]	IF_PR1_VT_EN	stigmatis.			niet storend
	leçon [lèsɔ̃]	[læsɔ̃]	IF_PR1_VT_EN	stigmatis.			niet storend
	les techniques [x], psychiatre	[k]	IF_PR1_T1_NL	stigmatis.			niet storend
Woordaccent	<u>master</u> , <u>leader</u>	master, leader	IF_PR2_VT_EN				niet storend
	piano, fiasco, <u>virus</u> , reporter, <u>tennis</u>	piano, fiasco, <u>virus</u> , reporter, tennis	IF_PR2_T1_NL	stigmatis.		storend	
Spelling	un <u>advocat</u> , <u>abnormal</u>	avocat, anormal	IF_SP1_T1_NL	stigmatis.			niet storend
Woordvorming	<u>producent</u> , <u>consument</u>	producteur, consommateur	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
	<u>producer</u>	produire	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
	<u>stable</u>	stable	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
Zinsbouw	Les choses <u>que</u> tu as besoin	dont	IF_SY2_T1_NL	stigmatis.			niet storend
	écouter <u>à la</u> radio	écouter la radio	IF_SY2_T1_NL	stigmatis.			niet storend
	Je <u>fais les</u> entrer.	les fais	IF_SY1_T1_NL	stigmatis.	miscom	storend	
	Vous nous <u>avons</u> inspirés.	avez	AF_SY1	stigmatis.	miscom	storend	



FR - NL							
Zinsbouw	We <u>zijn</u> ons vergist. (Nous nous <u>sommes</u> trompés.)	We <u>hebben</u> ons vergist.	IF_SY3_T1_FR	stigmatis		storend	
Intonatie (zin)	Hij weet het <u>niet</u> . (intonatie stijgt aan einde zin FR)	Hij <u>weet</u> het niet.	IF_PR4_T1_FR	stigmatis			niet storend
PL-DE							
Woordkeuze	Ich könnte für dich <u>ins Feuer springen</u> . (letterlijke vertaling uit PL) <u>durchs</u> Feuer <u>gehen</u> .	IF_LE3_T1_PL	stigmatis			niet storend
Zinsbouw (ontbrekende elementen)	Ich schreibe Brief. (geen lidwoorden in PL)	Ich schreibe <u>einen</u> Brief.	IF_SY2_T1_PL	stigmatis		storend	
TR-NL							
Zinsbouw	Op de vlak van de godsdienst <u>ze zijn</u> hier meer open (overgeneralisatie ond. + wkw)	Op het vlak van de godsdienst <u>zijn ze</u> hier meer open	AF_SY1	stigmatis		storend	
Uitspraak	vele [filə] (beide klanken bestaan niet in TR)	vele [velə]	IF_PR1_T1_TR	stigmatis			niet storend
DE-NL							
Woordvorming	Opvolger <u>in</u> (Nachfolgerin DE)	opvolg <u>ster</u>	IF_MO_T1_DE	stigmatis		storend	
Woordkeuze	Een <u>doos</u> Cola (die Dose DE)	een <u>blikje</u> Cola	IF_LE1_T1_DE	stigmatis	miscom	storend	



12 E-Module



- | | |
|--|---|
| 1. Französisch (Provinz Lüttich) | für KMUs in Limburg Belgien (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 2. Französisch (Provinz Lüttich) | für KMUs in Limburg Niederlande (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 3. Französisch (Provinz Lüttich) | für KMUs in der Region Aachen/ DG (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 4. Niederländisch (Provinz Limburg – BE) | für KMUs in Limburg Niederlande (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 5. Niederländisch (Provinz Limburg – BE) | für KMUs in der Regio Aachen/ DG (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 6. Niederländisch (Provinz Limburg – BE) | für KMUs in der Provinz Lüttich (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 7. Niederländisch (Provinz Limburg – NL) | für KMUs in Limburg Belgien (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 8. Niederländisch (Provinz Limburg – NL) | für KMUs in der Region Aachen/ DG (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 9. Niederländisch (Provinz Limburg – NL) | für KMUs der Provinz Lüttich (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 10. Deutsch (Region Aachen / DG) | für KMUs in Limburg Belgien (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 11. Deutsch (Region Aachen / DG) | für KMUs in Limburg Niederlande (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |
| 12. Deutsch (Region Aachen / DG) | für KMUs in der Provinz Lüttich (und deren zukünftige Arbeitnehmer) |

Jedes dieser E-Module enthält Übungsmaterialien zur Pflege nachhaltiger Geschäftskontakte in den Niederlanden, in Frankreich, Deutschland, Flandern und in der Wallonie.

Technisch

- Cloud (online)
- via Login Server CommArt NV (Spin-off CTL)
- 24/7 und irgendwo
- PC/Mac/Tablet
- immer die letzte Ausgabe/Upgrade
- Helpdesk CommArt

Didaktisch

Autonomes Lernen

- Eingebautes E-Coaching

Semi-autonomes kombiniertes Lernen

- scormkompatibel – tracking via LMS (BlackBoard – Toledo – Moodle...)
- Webinar, Skype...

