



# TiComKMO

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

**Slotevent, 27 maart 2015**

**Interreg IVA – People-to-People**



FH AACHEN  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

universiteit  
hasselt

CTL  
CENTRUM VOOR  
TOEGEPASTE LINGUISTIEK

Zuyd  
Onderzoek

ZU  
YD





# Doelstelling TIComKMO

Beter inzicht verwerven in communicatieve noden van KMO's/MKB's uit de EMR

- Met welke communicatieve situaties worden KMO's frequent geconfronteerd?
- Welke problemen ervaren ze hiermee ?
- Zijn deze problemen taal- en/of cultuurgebonden ?

**Resultaten = basis voor ontwikkeling van e-learning modules  
(semi-autonomous blended learning)**

# Methode

## Half-gestructureerde interviews EMR

ongeveer 2u/KMO

29 ondernemingen

37 ondernemers en medewerkers

oktober 2014 - februari 2015

# Methode - specifiek

Met welke communicatieve situaties wordt u geconfronteerd

- in het Duits en/of het Frans
- in het Nederlands maar buiten uw eigen deelregio

Geef voor elke communicatieve situatie :

- de frequentie (dagelijks ... minstens 1 x / 6 maanden)
- de moeilijkheidsgraad: (1= zeer makkelijk; 2= makkelijk; 3= eerder makkelijk; 4= noch makkelijk noch moeilijk; 5= eerder moeilijk; 6= moeilijk; 7= zeer moeilijk)

<b>Communicatieve situatie (voorbeelden)</b>	<b>dagelijks</b>	<b>minstens 1 x / week</b>	<b>minstens 1 x / maand</b>	<b>minstens 1 x / 6 maanden</b>
Telefonisch onderhandelen over een offerte				
<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
Small talk tijdens netwerking				
<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
Interne vergadering (presentatie resultaten)				
<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
Een nieuwe/potentiële zakenrelatie ontmoeten in uw/zijn bedrijf: kennismaking + eerste 10-minutengesprek				
<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				

# Resultaten

## frequentie communicatieve situaties



# Resultaten

## 'nieuwe' communicatieve situaties

toegevoegd door geïnterviewden

- Prospectie
- Onderhandelingen met distributeurs
- Relaties met pers
- 'Interne' communicatie (filialen onderling, filialen-moederbedrijf, binnen één vestiging)
- Aanmaning bij laattijdige betaling

# Resultaten “awareness” belang kennis talen en culturen

## Kennis buurtalen

- noodzakelijk (Luik, Duitstalige Gemeenschap, Belgisch Limburg)
- meerwaarde (Regio Aachen, Nederlands Limburg)

## Kennis culturen

- noodzakelijk (Luik, Duitstalige Gemeenschap, Nederlands Limburg, Belgisch Limburg)
- meerwaarde (Regio Aachen)



# Resultaten

## Problemen kennis buurttalen

### **Sine qua non**

- Kennis algemene taal (woordenschat, grammatica)
- Zakelijk jargon (vb. remise / escompte)
- Geijkte formules (vb. beleefdheidsformule einde brief, mail...)

# Resultaten

## Problemen kennis buurtalen

### Schriftelijk

- Op papier = bindend
  - geen misverstanden (vb. dans les 5 jours / dans 5 jours)
- Taalfout (spelling!) = imagoschade

### Mondeling

- Onderhandelen
  - taalregister (vb. “afstand” verkleint naarmate de zakelijke relatie langer duurt)
  - nuanceren (vb. helemaal niet ≠ niet helemaal akkoord gaan)  
vooral telefonisch: geen non-verbale communicatie,  
storende stiltes (cultuurgebonden) taalkundig opvangen

**Dit uit zich vooral in taalhandelingen.**

# Taalhandelingen



# Resultaten: grote verscheidenheid kennis culturen

## KMO's/MKB's met

### **weinig contacten**

- weinig awareness
- negatieve stereotypen en veralgemening

### **regelmatige contacten**

- awareness (echte verschillen en gelijkenissen)



### **reeds lang en regelmatige contacten**

- oplossingen (na veel vallen en opstaan)

## 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,  
...





# (Nabije?) Toekomst

Op basis van onderzoeksresultaten TIComKMO én INTERcCOM



Ontwikkelen van 12 contrastieve e-learningmodules



Structuur e-modules



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

NL - FR							
<b>Uitspraak</b>	dont – dans	[ɔ̃] ≠ [ɑ̃]	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
<b>Woordaccent</b>	<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	
<b>Spelling</b>	un <u>advocat</u> , <u>abnormal</u>	avocat, anormal	IF_SP1_T1_NL	stigmatis.			niet storend
<b>Woordvorming</b>	<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	
<b>Zinsbouw</b>	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	



<b>FR - NL</b>							
<b>Zinsbouw</b>	We <u>zijn</u> ons vergist. (Nous nous <u>sommes</u> trompés.)	We <u>hebben</u> ons vergist.	IF_SY3_T1_FR	stigmatis		storend	
<b>Intonatie (zin)</b>	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
<b>PL-DE</b>							
<b>Woordkeuze</b>	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
<b>Zinsbouw (ontbrekende elementen)</b>	Ich schreibe Brief. (geen lidwoorden in PL)	Ich schreibe <u>einen</u> Brief.	IF_SY2_T1_PL	stigmatis		storend	
<b>TR-NL</b>							
<b>Zinsbouw</b>	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	
<b>Uitspraak</b>	vele [filə] (beide klanken bestaan niet in TR)	vele [velə]	IF_PR1_T1_TR	stigmatis			niet storend
<b>DE-NL</b>							
<b>Woordvorming</b>	Opvolger <u>in</u> (Nachfolgerin DE)	opvolg <u>ster</u>	IF_MO_T1_DE	stigmatis		storend	
<b>Woordkeuze</b>	Een <u>doos</u> Cola (die Dose DE)	een <u>blikje</u> Cola	IF_LE1_T1_DE	stigmatis	miscom	storend	



# 12 e-modules



- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Frans (provincie Luik)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in BE-Limburg        |
| 2. Frans (provincie Luik)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in NL-Limburg        |
| 3. Frans (provincie Luik)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs inde regio Aken/DG   |
| 4. Nederlands (provincie BE-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in NL-Limburg        |
| 5. Nederlands (provincie BE-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in de regio Aken/DG  |
| 6. Nederlands (provincie BE-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in de provincie Luik |
| 7. Nederlands (provincie NL-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in BE-Limburg        |
| 8. Nederlands (provincie NL-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in de regio Aken/DG  |
| 9. Nederlands (provincie NL-Limburg) | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in de provincie Luik |
| 10. Duits (regio Aken/DG)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in BE-Limburg        |
| 11. Duits (regio Aken/DG)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in NL-Limburg        |
| 12. Duits (regio Aken/DG)            | voor (toekomstige werknemers van) KMO's/MKBs in de provincie Luik |

**Elk** van deze e-modules wordt eveneens voorzien van oefenmateriaal om degelijke handelscontacten uit te bouwen met Nederland, Frankrijk, Duitsland, Vlaanderen en Wallonië.

# Technisch

- cloud (online)
- via login server CommArt NV (spin-off CTL)
- 24/7 en om het even waar
- PC/Mac/tablet
- steeds laatste editie/upgrade
- helpdesk CommArt

# Didactisch

## **Autonoom leren**

- ingebouwde e-coach (feedback micro- en macroniveau – multimediaal)

## **Semi-autonoom gecombineerd leren**

- scormcompatibel – tracking via LMS (BlackBoard – Toledo – Moodle...)
- webinar, skype...

