
Wie ‚sprachlos‘ ist Web 2.0 ?

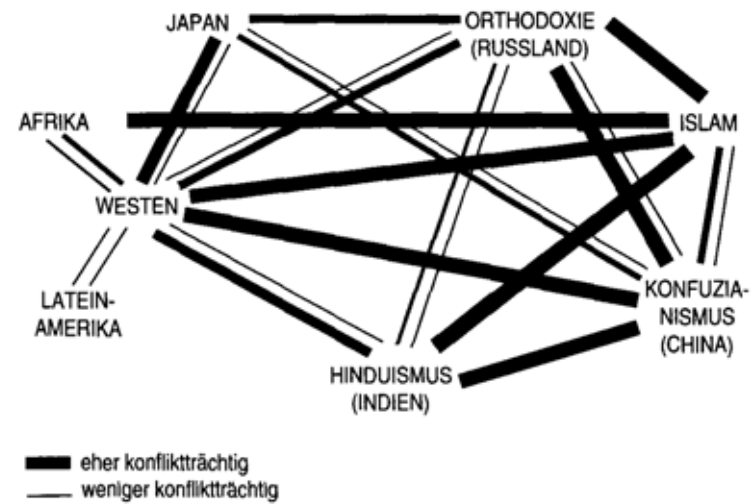


1. Weltweite Kommunikation dank Web 2.0 ?
2. Welche Rolle spielt Englisch?
3. Worauf kommt es an?
4. Was sollten wir können?

Dr. Rudolf Camerer



Abbildung 9.1
 Weltpolitik und Kulturkreise: Potentielle Bündnisbildungen





?

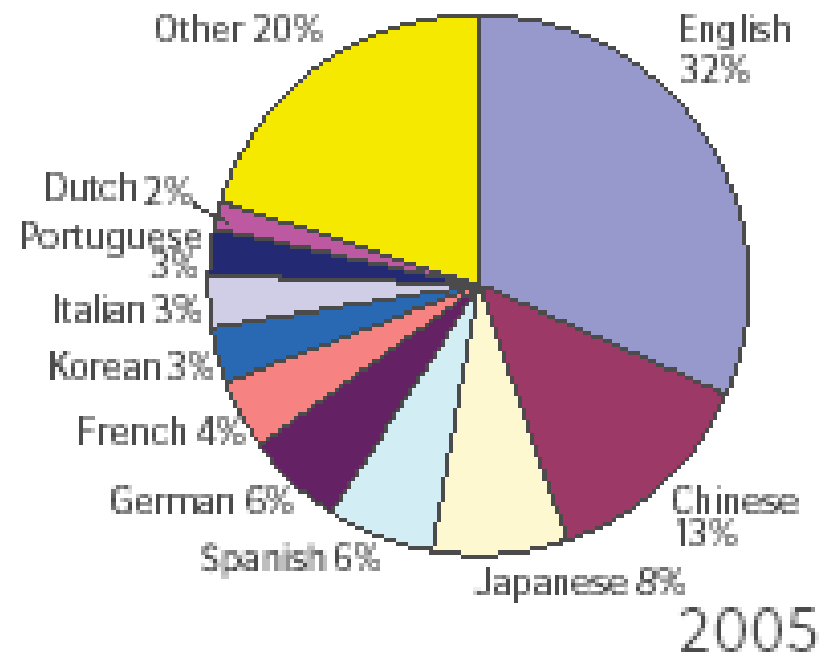
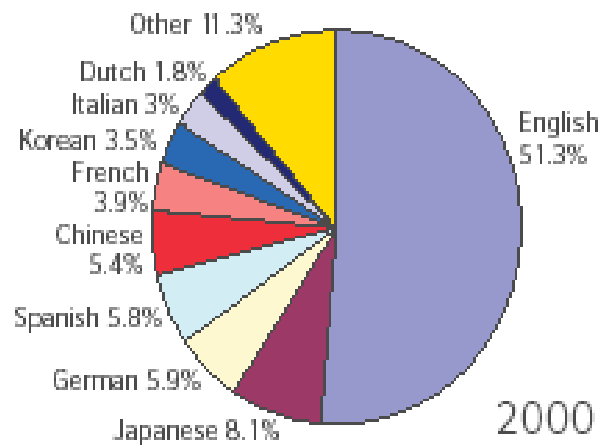


The estimated ranking of languages when second language use is taken into account:

1	Mandarin	1,052 Mio.
2	English	508
3	Hindi	487
4	Spanish	417
5	Russian	277
6	Bengali	211
7	Portuguese	191
8=	German	128
9=	French	128
10	Japanese	126



Languages on the internet



Weltweite Kommunikation dank Web 2.0 ?

(1)

ENGLISCH bleibt auf absehbare Zeit die globale *lingua franca*.

Ein relativer Bedeutungsverlust ist jedoch zu erwarten.

(2)

Die Web 2.0-Welt reflektiert die Veränderungen in der realen Welt,

auch ihre Spaltungen und Konflikte.

Weltweite Kommunikation dank Web 2.0?

Grundbedingung für erfolgreiches KOMMUNIZIEREN

Nur wenn die Beziehung stimmt, gelingt die Kommunikation

- Identität
- Rolle in der **zwischenpersönlichen Kommunikation**
- Beziehung

Positive Beziehung / "building rapport" / Vertrauen

Kulturelle Identität und WELTWEITE KOMMUNIKATION:



„Culture hides more than what it reveals, and strangely enough, what it hides, it hides most effectively from its own participants.

Edward T. Hall

Kulturelle Identität und WELTWEITE KOMMUNIKATION:



Weltweite Kommunikation dank Web 2.0?

Grundbedingung für erfolgreiches KOMMUNIZIEREN

Interkulturelle Kompetenz ↔ Sprachkompetenz

WISSEN

WOLLEN

KÖNNEN

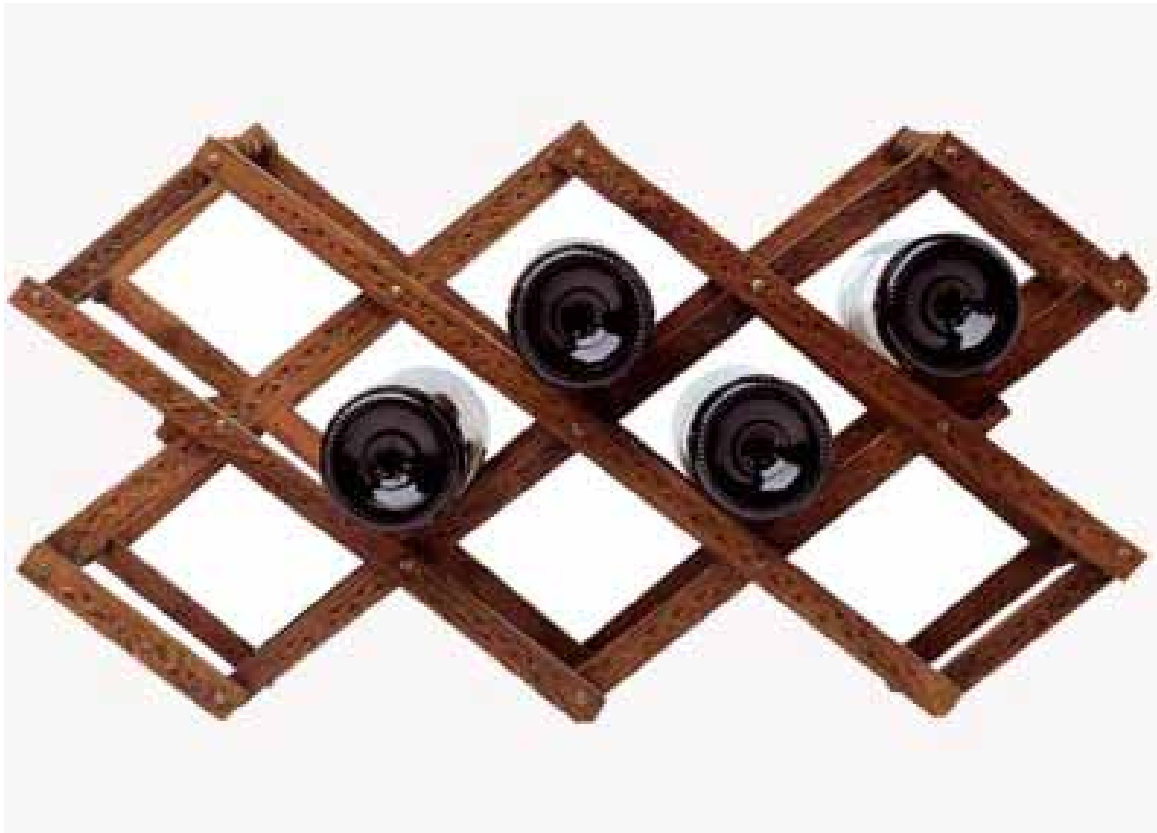
Globalisierte Kommunikation und **BILDER**:

So konstruieren wir Sinn:

Mein Erfahrungshorizont im **eigenen kulturellen Kontext** ist entscheidend für mein Verstehen oder Nichtverstehen **fremder Kommunikation**.

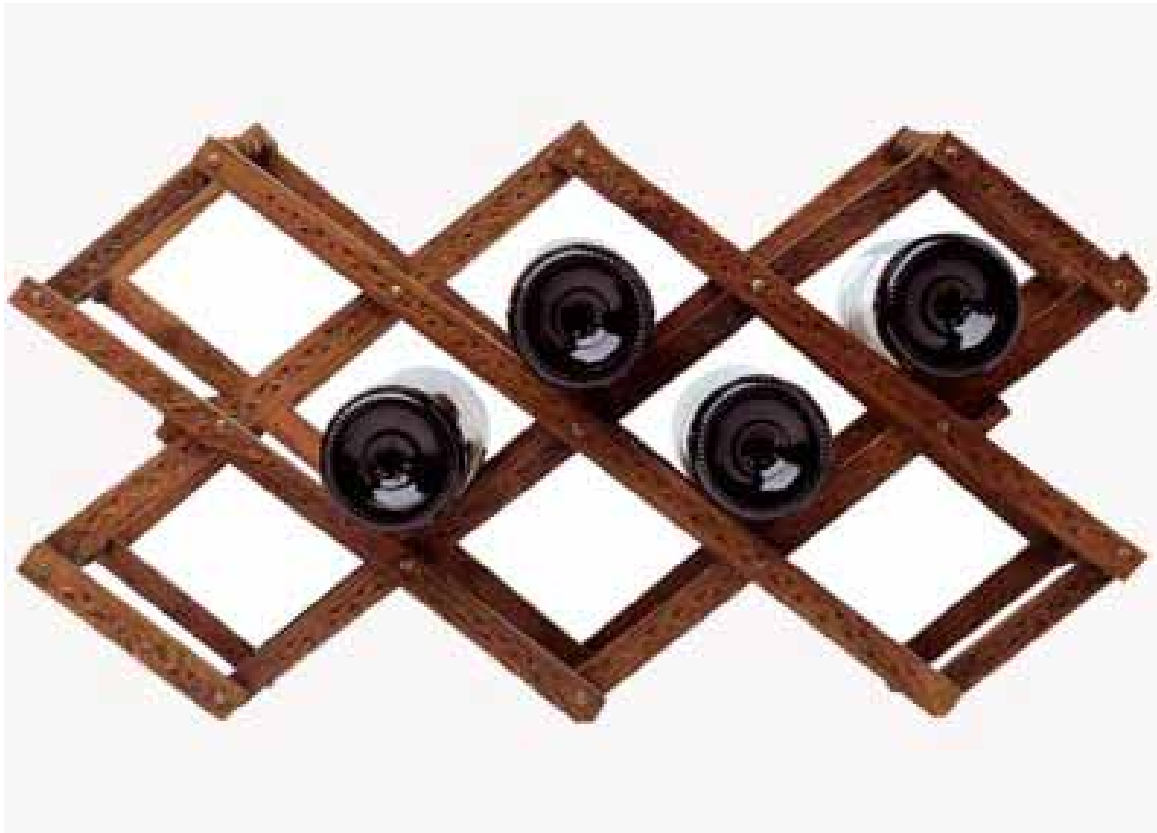


Globalisierte Kommunikation und **BILDER**:



Verstehen wir
Bilder?

Globalisierte Kommunikation und **BILDER:**



In **China** spielt die Symbolik von Zahlen eine große Rolle. Die Zahl **4** ist das **Symbol für den Tod**. Also Hände weg davon in der Werbung!

Globalisierte Kommunikation und **FARBEN**:



Verstehen wir Farben?

Vorsicht mit der Farbe blau: Sie steht in China für **das Böse**.

Globalisierte Kommunikation und **KÖRPERSPRACHE**:



Verstehen wir Körpersprache?

Yasuko making the gesture for "me"

Globalisierte Kommunikation und **BEWEGTE BILDER:**



Verstehen wir Videos?

Weltweite Kommunikation dank Web 2.0 ?

(4)

Social networks, sofern sie international angelegt sind, bedienen sich (noch) meist der englischen Sprache. Unter bestimmten Voraussetzungen kann zwischen Sender und Empfänger ggf. geklärt werden, ob der vom Sender beabsichtigte Inhalt „richtig“ dekodiert wird. Es bestehen Chancen, interkulturell verursachte Missverständnisse zu vermeiden bzw. aufzuklären.

(5)

Die *Social networks* mit höchster Akzeptanz beruhen allerdings auf Einweg-Kommunikation (Bilder, Videos usw.). Zwischen Sender und Empfänger findet i.d.R. kein Austausch statt. Es bleibt daher offen, ob die vom Sender ggf. beabsichtigte Botschaft vom Empfänger „richtig“ dekodiert wird. Es bestehen nur geringe Chancen, interkulturell verursachte Missverständnisse zu vermeiden bzw. aufzuklären.

2) Web 2.0 in Schulen, Hochschulen, Weiterbildung, Training

Ergänzung traditioneller Instruktionsformen

- Vorlesung
- Seminare
- Übungen
- Prüfungen



3) Web 2.0 in der Wirtschaft:

Neue Qualität interner Kommunikation

z.B. für

- Forschung und Entwicklung
- Marketing
- Aus- und Weiterbildung
- Training
- ...



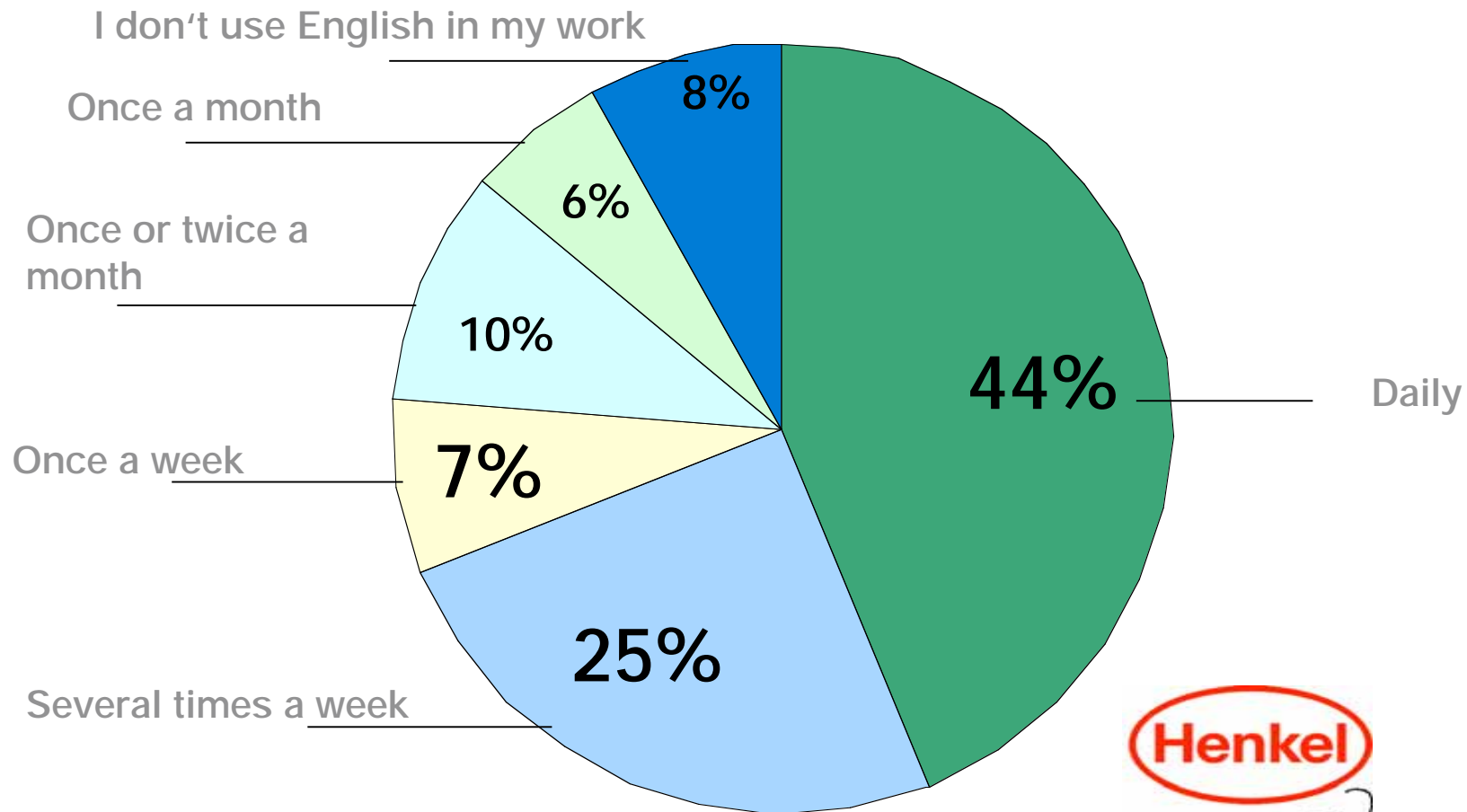
Web 2.0 in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung

- 52,000 employees
- 125 countries

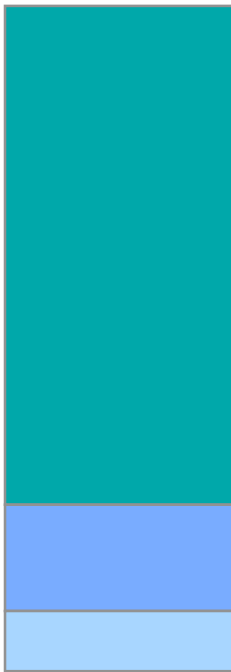
Beispiel Henkel



English at work



Business Communication

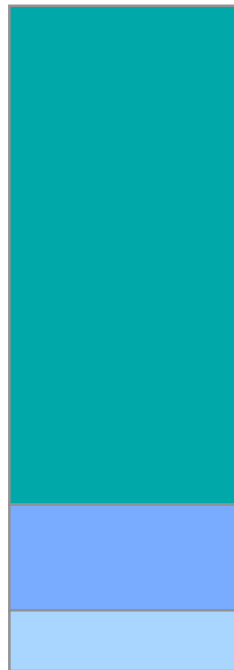


with whom?

- Colleagues from affiliates
- Suppliers
- Customers



Business Communication



about what?

- Company processes
 - negotiating, influencing, building rapport
 - presenting, clarifying, altering, agreeing, disagreeing
 - comparing, describing, exchanging information
- Sales negotiations
- Customer service

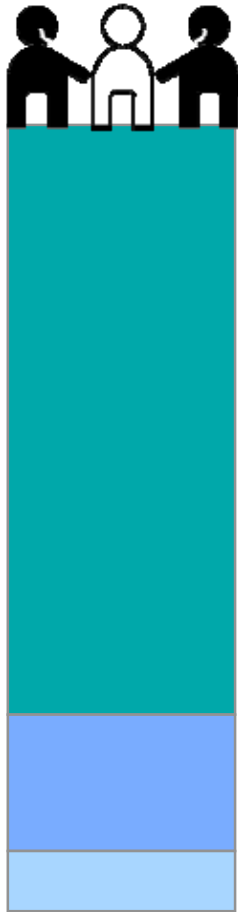


e

C

European
Language
Competence

Business Communication



What do business people require?

- **Communication skills**
 - strategies for reaching agreement / influencing
 - building commitment / trust / co-operation
 - exchanging information / explaining processes
- Language skills : vocabulary
- Language skills : grammar



Weltweites gegenseitiges Verstehen dank Englisch ?

(5)

Um international erfolgreich kommunizieren zu können, muss ich die englische Sprache interkulturell angemessen verwenden können. Dies betrifft auch para- und non-verbale Aspekte.

(6) Dabei gilt: Linguistische Korrektheit ist zwar hilfreich. Entscheidend aber ist die Fähigkeit, positive Beziehungen zu Kommunikationspartnern unterschiedlicher kultureller (und persönlicher) Prägung aufzubauen.

Grundbedingungen erfolgreicher KOMMUNIKATION:

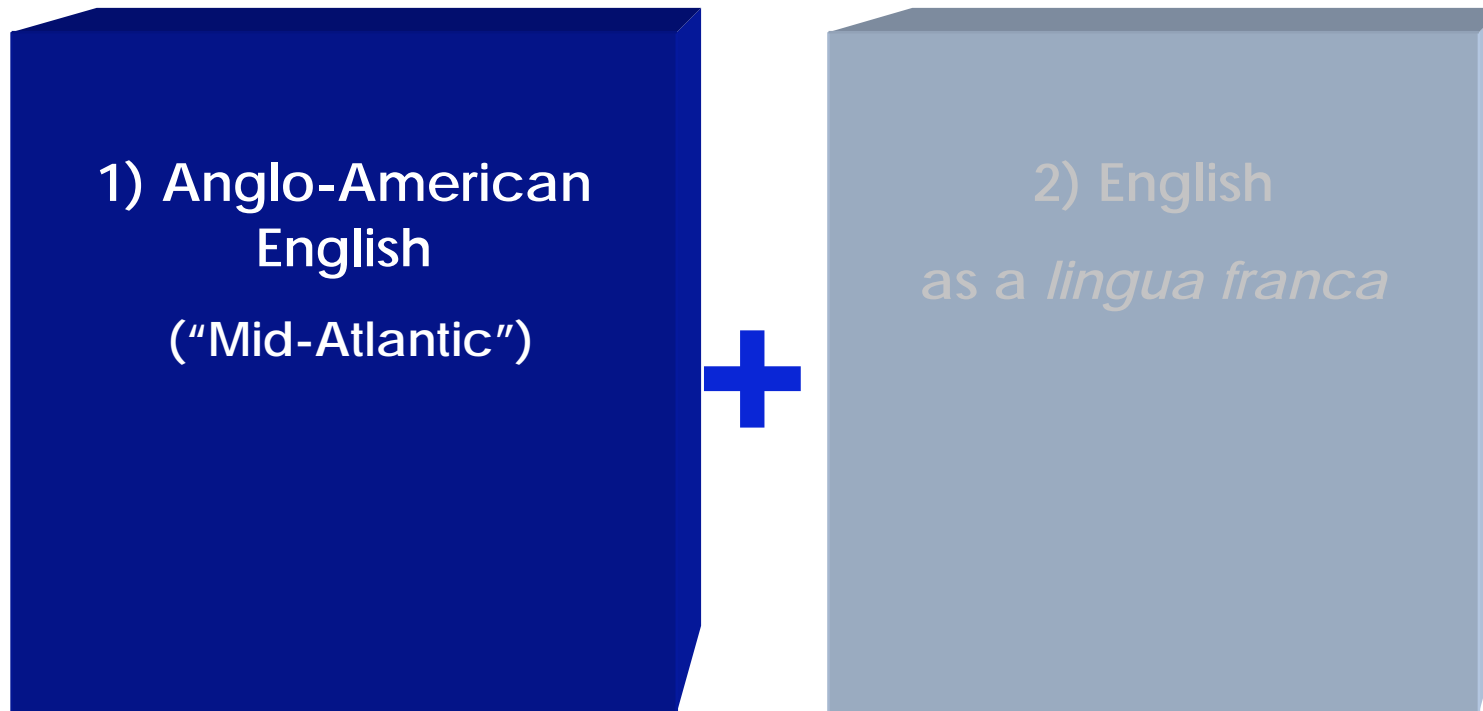
- Identität
 - Rolle
 - Beziehung
- in der zwischenpersönlichen Kommunikation

“Building rapport“ / Aufbau positiver Beziehungen /
Vertrauen

Sprachkompetenz – interkulturelle Kompetenz
sind unverzichtbar !

Interkulturelle kommunikative Kompetenz in Englisch

WELCHES ENGLISCH?

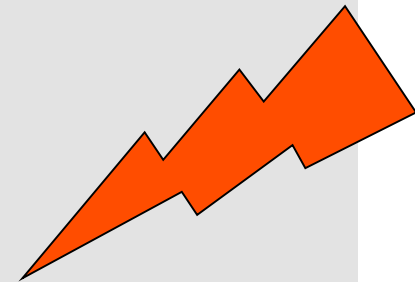


Anglo-amerikanisches Englisch: Reicht unser Schul-Englisch?

Beispiel: Widersprechen

When we want to say we don't agree, we can say:

- I'm not sure I agree with you.
- I don't agree.
- I disagree.
- I can't agree with you.
- I don't share your opinion.
- I couldn't agree with you less.



Anglo-amerikanisches Englisch: Reicht unser Schul-Englisch?

Beispiele: Ratschläge und Anweisungen

Interkulturelle Irritation in einem ICE:

“You must get out here“

„Sie müssen hier umsteigen.“

Interkulturelle Irritation im Büro:

“I want the report by Friday“

„Ich brauche den Bericht bis Freitag.“

Beispiel: Begegnungen deutsch – amerikanisch

Distanzdifferenzierung

Reaktionsverbot bei unbekanntem Personen

Reaktionserwartung bei gegenseitig bekannten Personen

Reaktionsgebot bei gut bekannten Personen

Gebot intensiver Interaktion bei Freunden

Distanzminimierung

Reaktionsgebot bei jeder ins Blickfeld kommenden Person. Art und Dauer der Interaktion abhängig vom Bekanntheitsgrad, den individuellen Kommunikationsbedürfnissen und den Kontextbedingungen

Impliziert keine weitergehende Interaktionsverpflichtung.

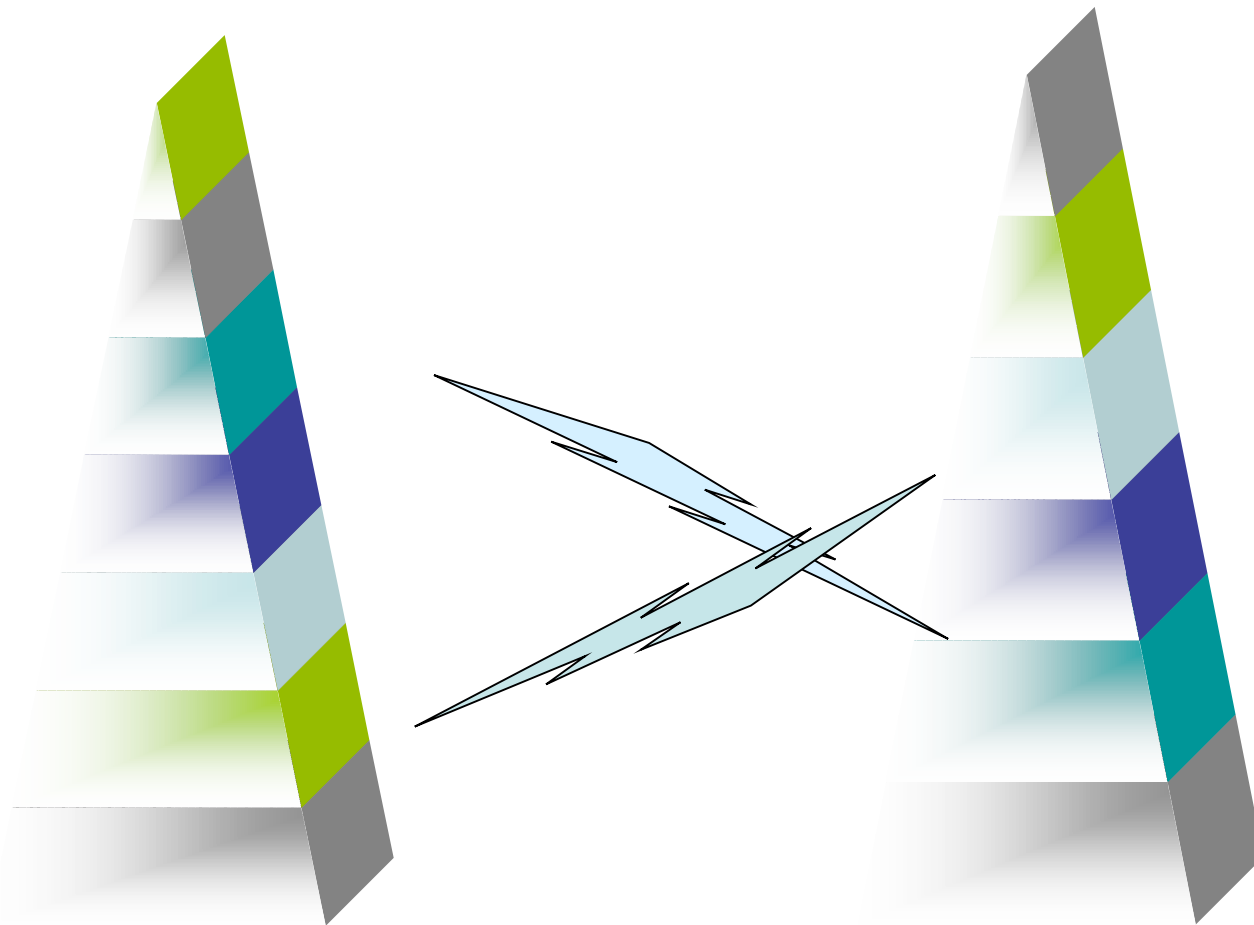
Erst im weiteren Verlauf der Begegnung kommt es zu **Differenzierungen** nach „friends“ und „intimates“.

Anglo-amerikanisches Englisch: Reicht unser Schul-Englisch?



Ulrike Handke, Interkulturelle Kompetenz als Türöffner: ein deutsch-
englischer Sprachknigge (Schroedel – Diesterweg 2006)

Höflichkeits-Skalen in der interkulturellen Begegnung:



Globale Kommunikation auf Englisch:

standardisierte Sprachkonventionen

ausschließlich in den Bereichen

- Internationale Transporte
- Hotels
- Konferenzen
- Wissenschaftliche / Fach-Kommunikation*

Welches Englisch benötigen wir im Web 2.0 ?



* Alexander Thomas, Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachenunterricht. Universität Regensburg. Institut für Psychologie. <http://rpssg3.psychologie.uni-regensburg.de/index.html>

Interkulturelle kommunikative Kompetenz in Englisch

WELCHES ENGLISCH?

1) Anglo-American
English
("Mid-Atlantic")

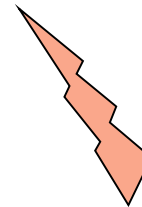


2) English
as a lingua franca

Zum Beispiel:
"Would you mind seeing to this letter?"



Konstrukt **persönlicher Autonomie** = Merkmal westlicher Kulturen



SINGAPUR: konfuzianisch geprägte Grundannahmen zur
Beziehung Individuum – Gesellschaft.



Typisch angelsächsische Höflichkeitsformen werden als Zeichen
persönlicher Kälte, Distanz, Arroganz interpretiert.*





* Wong 2004; Wolf / Polzenhagen 2006; Meierkord 1996

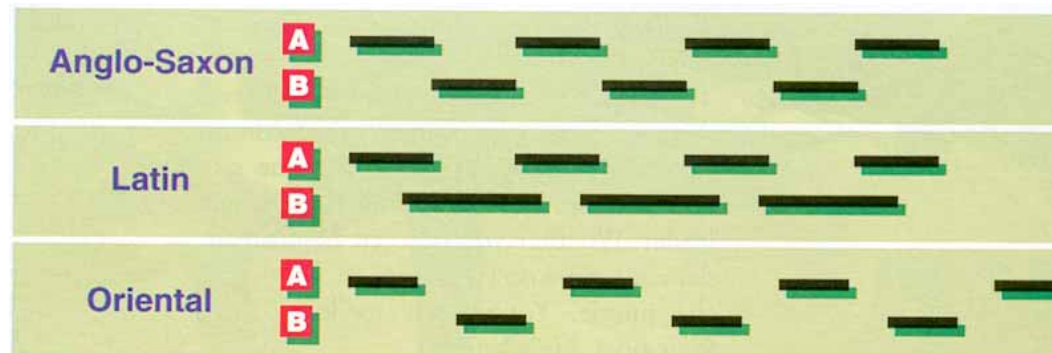
Kommunikations-Stile:

HIGH AND LOW CONTEXT

When discussing the relationship between business and pleasure, business thinkers talk about the two kinds of culture described below. Read the two descriptions and then discuss the questions underneath.

HIGH CONTEXT	LOW CONTEXT
<p>People from high context cultures believe that you need to get to know the other person before you can do business with them. So you begin by discussing general points and then move on to the specific detail of the business deal.</p> 	<p>In low context cultures, business comes first. You might discuss other things with your business partner, but only if there is enough time at the end of the meeting!</p> 
From general to specific	From specific to general

Typische Dialog-Strukturen



c1 – c2 communication

3.1 Getting tough

Sometimes you have to be tough. If a customer is trying to get some extra days' credit, you have to say that you must have payment immediately. Being able to do this in a polite, but firm way is important. Listen to the following conversation between Alec and one of his oldest customers and fill in the important expressions:

Sheila Accounts, good morning.
 Alec Morning, Sheila. It's Alec.
 Sheila Hello, Alec.
 Alec You know why I'm ringing.
 Sheila I can imagine.
 Alec Look, my head's on the block. The head of accounts is breathing down my neck. I _____ for everything up to the end of February and I need it PDQ.
 Sheila Right, I'll make sure you have it by the end of the week.
 Alec But _____ and nothing arrived.
 Sheila Well, I'll see what I can do today, then.
 Alec So, _____ a cheque tomorrow?
 Sheila I'll do my best, Alec.
 Alec No, Sheila. You said that last week.
 Sheila OK, Alec, I'll try and get it out today.
 Alec Thanks, Sheila. I _____ pass this to our legal department.
 Sheila Don't worry. You won't have to do that. I promise you'll have a cheque tomorrow morning.
 Alec Thanks. _____, but it's my job that's on the line.
 Sheila I understand. Don't worry. It'll be on your desk waiting for you.
 Alec Bye then. *(puts phone down)*
 I hate this job! I just don't understand these people! I just don't understand why these people don't pay when they're meant to pay – instead of causing me all this hassle!

(PDQ = pretty damn quick!)



... interculturally adequate ?

Interkulturelle kommunikative Kompetenz:

Was dazu gehört:

- 1) **Persönlichkeitsmerkmale** wie Offenheit, Toleranz usw.
- 2) **Theoretisches Grundwissen:** "Es gibt verschiedene Wirklichkeitskonstrukte."
- 3) **Landeskunde & *Musts and Must-nots*** Frage der Auswahl und Eingrenzung!
- 4) **Kommunikative Kompetenz** Diskursstrategien,
Reparaturhandlungen, Körpersprache, Metakommunikation, Mediation ...

Globale Kommunikation dank Web 2.0 :

(7) Welche Kompetenzen benötigt werden:

- Fähigkeit, sich mit andersartigen kulturellen Ausprägungen offen und angemessen auseinanderzusetzen.
- Kenntnis typischer nonverbaler & paraverbaler interkultureller Missverständnisse und die Fähigkeit, kritische Signale zu erkennen.
- Kenntnis und Beherrschen wichtiger Verhaltens-Konventionen, wichtiger Höflichkeitsregeln und standardisierter Floskeln.
- Kenntnis und Beherrschen mündlicher und schriftlicher Konventionen, sowie die Fähigkeit, Registerverstöße zu erkennen.
- Fähigkeit, kulturelle Differenz auszuhandeln, d.h. Fähigkeit zur Metakommunikation.
- Fähigkeit, interkulturelle Missverständnisse zu vermitteln, d.h. Fähigkeit zur Mediation.

Wie ‚sprachlos‘ ist Web 2.0 ?

(8)

- a. Web 2.0 eröffnet neue Formen der Kontaktaufnahme und des Informationsaustauschs , die in Web 1.0 bereits angelegt waren.
- b. Sprachliche Kommunikation findet dort nur sehr eingeschränkt statt, da bisher die Formen der Einweg-Kommunikation überwiegen.
- c. Die Web 2.0-Welt reflektiert die Veränderungen in der realen Welt, auch ihre Spaltungen und Konflikte.
- d. Um die Potenziale des Web 2.0 weltweit erfolgreich nutzen zu können, bedarf es hoher sprachlicher und interkultureller Kompetenzen, die das Medium weder selbst liefern noch ersetzen kann.

Dr. Rudolf Camerer
elc – European Language Competence
Beethovenplatz 1-3
D – 60325 Frankfurt am Main

Tel. + 49 (0)69 – 53 05 59 67
Fax.+ 49 (0)69 – 53 05 65 27
www.elc-consult.com
R.Camerer@elc-consult.com