

Dos and Don'ts bei interkulturellen Begegnungen

Vorschläge für berufsvorbereitendes Fremdsprachenlernen

Wie wäre es mit Investitionen in die berufliche Zukunft Ihrer Schülerinnen und Schüler?

Wäre es nicht an der Zeit, auch im Fremdsprachenunterricht an die berufliche Zukunft Ihrer Lernenden zu denken? Anregungen zum berufsvorbereitenden Lehren und Lernen von Fremdsprachen (ab dem 4. Lernjahr) finden Sie in diesem Beitrag. Und Sie werden sehen: Trotz des Berufsbezugs kommt auch der private Bereich nicht zu kurz.

Berufsvorbereitender Fremdsprachenunterricht: was, warum und wie?

Beim berufsorientierten Lehren und Lernen von Fremdsprachen kann man im Wesentlichen drei Varianten unterscheiden:

- ▀ berufsvorbereitender Fremdsprachenunterricht: Es erfolgt eine allgemeine Vorbereitung auf die sprachlichen Anforderungen von Berufen, z. B. „durch berufsbezogene Inhalte im allgemeinen FU ab dem Niveau A1“ (vgl. auch zum Folgenden Funk/Kuhn 2010: 317; vgl. auch De Florio-Hansen 2013);
- ▀ berufsbegleitender Fremdsprachenunterricht: Er dient der Bewältigung von aktuellen und zukünftigen fremdsprachlichen Anforderungen im Beruf oder im Berufsfeld, z. B. der

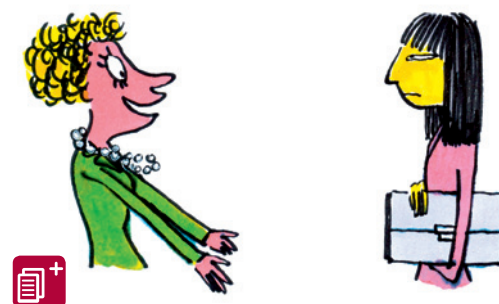
FU an beruflichen Schulen im Rahmen der Dualen Ausbildung,

- ▀ berufsqualifizierender Fremdsprachenunterricht: Lernende, die eine konkrete berufliche Qualifikation im Bereich Fremdsprachen erwerben wollen, nehmen an einem entsprechenden Unterricht teil, der im Allgemeinen mit einer Sprachprüfung und/oder einem Zertifikat abschließt, z. B. Fremdsprachenassistenten in der Wirtschaft.

Aufgrund der zunehmenden Internationalisierung und Globalisierung, insbesondere im beruflichen Bereich, ist es folglich auch an allgemeinbildenden Schulen ein wichtiges Ziel des Fremdsprachenunterrichts, die Lernenden auf sprachliche Anforderungen im zukünftigen Beruf vorzubereiten. Berufsvorbereitende Aktivitäten fehlen nicht nur in der Sekundarstufe I; auch in der Sekundarstufe II spielen berufsbezogene Aspekte kaum eine Rolle, obgleich der Gemeinsame europäische Referenzrahmen (GeR; Europarat 2001, S. 52) ausdrücklich einen Berufsbezug ausweist.

Was also hindert viele Lehrpersonen bisher daran, berufsbezogene Inhalte stärker in den Fremdsprachenunter-

Prof. Dr. Inez De Florio-Hansen
deflorio@t-online.de; www.deflorio.de



Die Materialien für Französisch (Activités 1 bis 3) finden Sie unter www.praxis-fremdsprachenunterricht.de/pfu20140511.

richt an allgemeinbildenden Schulen einzubeziehen? Zum einen kann es die Unsicherheit bezüglich der Bandbreite an beruflichen Tätigkeiten sein, in denen später Fremdsprachenkenntnisse erforderlich sein können. Zum anderen ist es möglicherweise auch die Schwierigkeit, entsprechende Aufgabenformate zu konzipieren, sie im Unterricht einzusetzen und sie anschließend zu evaluieren.

Die folgenden Vorschläge für den Englischunterricht ab dem 4. Lernjahr (vgl. Hinweise auf die schulische Fremdsprache Französisch im Download) decken nicht nur den Berufsbezug ab. Sie sind – bei geringfügiger Anpassung – auch im allgemeinsprachlichen Bereich äußerst nützlich.

Aktivität 1: Dos and Don'ts in Deutschland

Viele Schülerinnen und Schüler sind schnell bei der Hand, wenn es darum geht, Menschen, die sich in anderen Kulturen verorten, auf bestimmte Merkmale festzulegen. Daher ist es heilsam, sich bewusst zu machen, wie wir Deutsche von Ausländern gesehen werden.

Habits and customs: How others see German culture

Task 1:

Imagine a tourist or a businessman from abroad who has visited Germany several times. What characteristics of German (business) culture would s/he mention?

Task 2:

Read the following Dos and Don'ts found on the internet. Do you agree with them? Why? Why not? Take notes, please.

Voc.: Dos and Don'ts: was man tun und was man nicht tun sollte



When introduced to a German, shake hands. Moreover, maintain eye contact.

Voc.: to introduce: vorstellen, bekannt machen

It is important to finish everything on your plate; otherwise, your host may be offended.

Voc.: plate: Teller; host: Gastgeber/in

Never point your finger to your head. In Germany this is considered an insult, which means you are saying the person is crazy.

Voc.: to point your finger to: mit dem Finger auf etw. zeigen; insult: Beleidigung

Do not expect too much small talk in business relations. Don't be offended if Germans are very direct and straight-forward in expressing their wishes. Get to the point quickly. Don't ask anything personal.

Voc.: straight-forward: geradeaus, unumwunden

Germans like polite people. So use the word "Bitte" (please) whenever you ask for something. Always say "Danke" (thank you) when you get something.



Do not be late. Germans attach great importance to punctuality.

Voc.: to attach importance to: Wert legen auf

As Germans like their personal space, stand at an arm's distance or so from them. Moreover, avoid touching them, because this is considered as an invasion of privacy.

Voc.: space: (freier) Raum; to touch: anfassen, berühren; invasion of privacy: Verletzung der Privatsphäre

Do not put your elbows on the table when eating. Put only your hands on the table.

Do be formal. Dress formally for business functions.

Task 3:

Tobias, a young German management assistant, arrives more than 10 minutes late to an international business encounter. Someone says quite ironically: "And I thought Germans were always on time."

If you were Tobias, how would you react?

Die Hinweise zu Dos and Don'ts im Umgang mit Deutschen nehmen in der Beschreibung der Business-Etikette in Frankreich nicht so großen Raum ein wie in den angelsächsischen oder asiatischen Ländern. Gleichwohl bieten sich entsprechende Aktivitäten an, die jedoch eher generelle Unterschiede in der *étiquette dans le monde des affaires internationales* herausstellen (vgl. Download *Activité 2*).

L'étiquette en affaires à pratiquer avec les Allemands

Tâche 1:

Quel(s) conseil(s) donneriez-vous à une femme ou un homme français en visite d'affaires en Allemagne? Quoi faire et quoi ne pas faire?

Tâche 2:

Illustrez les traits caractéristiques les plus importants des Allemands qui sont mentionnés dans les extraits de texte trouvés sur l'Internet.

Tâche 3:

Qu'en pensez-vous? Êtes-vous d'accord? Pourquoi? Pourquoi pas?

Aktivität 2: Dos and Don'ts in Großbritannien und in den USA

Es mag leicht erscheinen, in Großbritannien oder in den USA nicht in „ein Fettnäpfchen zu treten“. Die folgende Aktivität zeigt jedoch, dass es einige Klippen zu umschiffen gibt und vor allem, dass bei Briten und Amerikanern unterschiedliche Konventionen gelten. Bei der Vorbereitung auf berufsbedingte (und private) interkulturelle Begegnungen geht es nicht darum, ob man eine „fremde“ kulturelle Gegebenheit für sich akzeptiert oder ablehnt. Vielmehr sollten die Schülerinnen und Schüler ein respektvolles, unvoreingenommenes Verhalten gegenüber fremd erscheinenden Verhaltensweisen und Bräuchen entwickeln (Lösung siehe Seite 15).

How to deal with Dos and Don'ts in Western cultures (UK and USA)

Task 1:

Write the following Dos and Don'ts in the right list in your notebook, please (two pieces of advice are valuable for both the UK and the USA). If you aren't sure, search the internet: Dos and Don'ts in the United Kingdom; Dos and Don'ts in the USA.

- ▶ Make appointments, especially business appointments, several days in advance.
- ▶ Never ask a woman if she is married.
- ▶ Respect the slogan: big business instead of small talk.
- ▶ Do not smoke in front of the others without asking permission.

▶ Do not talk loudly in public.

▶ Do not show any disrespect to the flag.

▶ Do not forget to greet children.

▶ Do wait in front of the restaurant door for the waiter to lead you to the table.

▶ Do not ask personal or intimate questions.

▶ Do not stare at anyone in public.

▶ Avoid long pauses or silence between two turns.

▶ Do respect personal space, keeping an acceptable distance.

▶ Don't be too direct as indirectness is a fundamental aspect of communication.

▶ Do stand in line if there is a queue and wait patiently for your turn.



Voc.: *disrespect*: Respektlosigkeit; *to stare at*: anstarren; *to avoid*: vermeiden; *queue*: Warteschlange

Dos and Don'ts in the UK

Dos and Don'ts in the USA

Task 2:

Read the following text, please, and talk about its content in your tandem or your group. Find an appropriate title for the text and discuss it in plenary. A little help: How do we experience cultures?

Dos and Don'ts are only general indications. They may vary from region to region and from individual to individual. Therefore, it is useful to be prepared for personal differences and even for surprises. This is especially true for countries or cultures with a multiethnic population such as the UK and the USA. In Japan, a "monocultural" country, Dos and Don'ts are more likely to prevail. But in general, it is true that a certain kind of behaviour can be encountered in one country and not in another. When visiting a foreign country or participating in an intercultural business meeting it is good to know something about the Dos and Don'ts of that culture, but also to be prepared for the unexpected.

Hinsichtlich dessen, was man tun und was man lassen sollte (*à faire et ne pas faire*), wenn man mit Franzosen Geschäfte machen möchte, gibt es zahlreiche Hinweise; viele stammen aus kanadischen Quellen, z. B. von Ginette Salvas, einer Expertin in Fragen des angemessenen Benehmens bzw. der Business-Etikette im Umgang mit Franzosen (vgl. Download *Activité 3*).

À faire et ne pas faire dans le monde français des affaires

Tâche 1:

Marquez dans le texte les six aspects pratiqués dans le monde français des affaires. Dites en vos propres mots à quoi on devrait faire attention.

Tâche 2:

Quiz Culture France – Vrai ou Faux?

Aktivität 3: Angemessener Umgang mit heiklen Situationen

Selbst wenn man noch so gut auf internationale Beziehungen vorbereitet ist, sei es geschäftlich oder privat, lassen sich dennoch kritische Situationen nicht vermeiden. Wir haben es nämlich nicht mit Kulturen, sondern mit Individuen zu tun (vgl. Aktivität 3, Aufgabe 2). Gelingt es einem in interkultureller Kommunikation nicht, ein *critical incident* zu meistern, verliert man im privaten Bereich möglicherweise Freunde. Die negativen Auswirkungen auf Geschäftsbeziehungen sind aber ungleich größer. Deshalb kann der Umgang mit „kritischen Ereignissen“ nicht früh genug geübt werden. Unbehagen entsteht oft, wenn wir unseren (möglicherweise berechtigten) Emotionen freien Lauf lassen, z. B. beim Erklären von Vorlieben oder Abneigungen. Oft fehlen auch passende sprachliche Formulierungen, wenn man eine Einladung ablehnen möchte oder einer Meinung nicht zustimmen kann.

How to be accepting and non-judgemental

Task 1:

A person from another culture does not understand why you pay much attention to animals, e.g. your dog. Try to explain your reasons in a polite way.

Useful phrases:

- ▶ Let me think.
 - ▶ I think all opinions are valid. X is/are very important for me, because ...
 - ▶ That's a difficult question to answer.
 - ▶ Oh, I see your point. We Germans are sometimes ..., you know.
 - ▶ In my childhood, it was ...
 - ▶ In my opinion/I think ...
- Voc.: *valid: gültig, berechtigt*



S/he: Excuse me, but I am wondering why animals are so important to you. I don't understand.

You: ...

Task 2:

Choose answers from the possible reactions and write them in your notebook:

- Thanks, but maybe later.
- I'm so sorry, I won't be able to make it.
- Thank you, but I have to check my schedule. I'll tell you tomorrow.
- I'm sorry, I have other plans for the evening, but thank you very much.
- Thanks for the invitation. I'm very glad to accept.
- Thank you very much, I think I'll give it a miss.
- Maybe next time.
- I would love to come, but I already have another commitment.

Voc.: *commitment: Verpflichtung*

1. During an intercultural business encounter abroad someone invites you to his private home for dinner. You are glad to accept. What would you say?
2. During an official lunch someone offers you part of a horrible-looking fish. How would you refuse in a diplomatic and polite way?
3. Someone invites you to pass the evening in a trendy restaurant together with others. You don't feel like joining. What do you say?
4. A Japanese colleague invites you to the Kabuki Theatre in Tokyo. You don't know if you are free that evening because of your company's schedule. How could you react to gain time?

Voc.: *schedule: Terminplan, Programm*

Task 3:

Complete the following sentences, please. Imagine someone has given a speech entitled “The glamour of advertisement”, and you are discussing it with someone who has a very favourable attitude toward expensive ads.

1. I see what you mean but I'm not convinced that ...
2. I'm afraid I can't agree with ...
3. Yes, but don't you think that ...?
4. That's true, but I'm afraid I disagree with ...
5. Perhaps, but I don't think that ...

Heikle Situationen – *les incidents critiques* – gilt es selbstverständlich auch im privaten und geschäftlichen Umgang mit Franzosen zu vermeiden. Nicht wenige deutsche Geschäftsleute, besonders mittelständische Unternehmer, berichten, dass es leichter sei, mit Malaysia Geschäfte zu machen als mit Frankreich. Das mag auch daran liegen, dass man aufgrund der geografischen Nähe eine größere Ähnlichkeit der Usancen erwartet – auf beiden Seiten. Von besonderer Wichtigkeit in diesem Zusammenhang sind höfliche Formulierungen, wenn man eine Einladung ablehnen will und wenn man nicht umhin kann, einen Mangel an Zustimmung auszudrücken bzw. Kritik zu üben (vgl. Download *Activité 3*).

Comment éviter ou réparer des incidents critiques

Tâche 1:

Lisez le texte et trouvez trois formules de politesse différentes pour refuser une invitation.

Tâche 2:

Vous prenez part à un congrès ou une rencontre internationale. Vous n'êtes pas d'accord avec le contenu d'une présentation, les opinions d'un autre participant ou les conclusions que plusieurs personnes ont tirées d'un exposé. Alors, complétez les phrases suivantes.

Evaluation

Am Ende der Aktivitäten sollte eine zweiteilige Kontrolle der Lernergebnisse stehen, nämlich eine summative (normbasierte) Evaluation durch einen Text und eine formative (auf individuelle Förderung zielende) Evaluation durch ein Portfolio.

Zum Schluss das Zitat eines anonymen Autors, über das es sich mit Ihren Schülerinnen und Schülern zu diskutieren lohnt: “The basic building block of good communications is the feeling that every human being is unique and of value.”

ENGLISCH

Lösung zu Aktivität 2

Task 1:

Dos and Don'ts of the UK

Make appointments, especially business appointments, several days in advance.

Never ask a woman if she is married.

Do not talk loudly in public.

Do not ask personal or intimate questions.

Do not stare at anyone in public.

Do respect personal space keeping an acceptable distance.

Don't be too direct as indirectness is a fundamental aspect of the communication style.

Do stand in line if there is a queue and wait patiently for your turn.

Dos and Don'ts of the USA

Never ask a woman if she is married.

Respect the slogan: big business instead of small talk.

Do not smoke in front of others without asking permission.

Do not show disrespect to the flag.

Do not forget to greet children.

Do wait in front of the restaurant door for the waiter to lead you to the table.

Do not ask personal or intimate questions.

Avoid long pauses between two turns.

Task 2

Title:

You never meet cultures, but individuals

Bibliografie

De Florio-Hansen, Inez (2013): *Proper business etiquette – practicing intercultural communication skills*. Stuttgart: Raabe

Europarat (2001): *Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin u. a.: Langenscheidt

Funk, Hermann/Kuhn, Christina (2010): Beruforientierter Fremdsprachenunterricht. In: Hallet, Wolfgang/Königs, Frank G. (Hg): *Handbuch Fremdsprachendidaktik*. Seelze-Velber: Klett Kallmeyer, S. 316–321

FRANZÖSISCH

Activité 1

L'étiquette en affaires à pratiquer avec les Allemands

Tâche 1: Quel(s) conseil(s) donneriez-vous à une femme ou un homme français en visite d'affaires en Allemagne? Quoi faire et quoi ne pas faire?

Tâche 2: Illustrez les traits caractéristiques les plus importants des Allemands qui sont mentionnés dans les extraits de texte trouvés sur l'Internet.

Tâche 3: Qu'en pensez-vous? Êtes-vous d'accord? Pourquoi? Pourquoi pas?

Texte

Formalité

En Allemagne, les professionnels ont des relations d'affaires sérieuses. Ils n'ont généralement pas beaucoup de small talk et ils ne discutent pas de questions personnelles. Au cours des réunions et d'autres relations d'affaires, n'hésitez pas à aller droit au but.

Planification

Dans la culture d'entreprise allemande, il est important de bien planifier et d'avoir un plan d'urgence. En Allemagne, les décisions doivent être soigneusement évaluées, et les clients peuvent demander plus de temps pour réfléchir.

Ponctualité

Dans certaines cultures, il est impoli de faire attendre quelqu'un pour une rencontre d'affaires. C'est le cas en Australie, en Allemagne et en Chine, par exemple. En revanche, en France, en Espagne ou en Russie, l'attitude est souvent assez souple à l'égard de la ponctualité.

Communication

D'une manière générale, les Australiens sont aimables et ouverts, mais ils apprécient un style de communication direct et bref. Les Allemands, quant à eux, aiment prendre leur temps pour examiner minutieusement les options qui s'offrent à eux. Une fois la planification terminée, un projet progresse toutefois très rapidement et on s'attend à ce que les échéances soient respectées.

Ailleurs, comme en France, en Allemagne et en Nouvelle-Zélande, vous devez serrer la main de vos partenaires d'affaires au début et à la fin de la réunion. Il est important d'accompagner la poignée de main d'un contact visuel.

(adapté de www.emaxilab.com/lesarticlesutiles/article-10549.html et de CPA Chartered Professional Accountants Canada, www.cpapro.ca)

Activité 2

À faire et ne pas faire dans le monde français des affaires

Tâche 1: Marquez dans le texte les six aspects pratiqués dans le monde français des affaires. Dites en vos propres mots à quoi on devrait faire attention.

Tâche 2: Quiz Culture France – Vrai ou Faux?

Texte

Faire des affaires en France

- ▶ Les prénoms ne sont généralement pas utilisés en contexte professionnel, sauf si on vous invite à le faire. Les Français se présentent très souvent par leur nom de famille suivi de leur prénom.
- ▶ Bien que de moins en moins courant, les déjeuners d'affaires sont souvent l'occasion d'établir de bonnes relations professionnelles. Si vous êtes invité à un déjeuner, il est toujours poli d'accepter l'invitation.
- ▶ Malgré l'apparente formalité de la culture des affaires en France, l'ordre du jour des réunions n'est pas toujours suivi religieusement. Les premières réunions sont souvent destinées à partager des informations plutôt que de prendre des décisions définitives.
- ▶ Gardez toujours une attitude formelle et réservée en toute situation et à tous niveaux d'affaires; utilisez le titre des fonctions de vos interlocuteurs autant que possible.
- ▶ Captez l'attention de vos collègues français par le regard mais sans trop insister.
- ▶ Ne vous découragez pas face à des différences d'opinion ou des débats vigoureux lors de négociations. Les Français apprécieront votre capacité de défendre votre point de vue.

Quiz Culture France – Vrai ou faux?

1. En France, le signe «OK» signifie «zéro».
2. Le fromage est souvent servi en début de repas.
3. Interrompre quelqu'un pendant une réunion professionnelle implique un manque de respect. Vous devriez garder le silence jusqu'à ce que votre interlocuteur ait fini de parler.
4. Tutoyer entre associés est acceptable.
5. Si votre hôte vous demande si vous voulez encore réfléchir, dites non même si vous auriez bien voulu.

Solutions:

1. Vrai.
2. Faux. Le fromage est normalement servi après le repas et avant le dessert sucré.
3. Faux. Interrompre signifie que vous vous intéressez à ce que votre associé dit.
4. Faux. Tutoyer est acceptable seulement si vous connaissez bien la personne ou si vous vous adressez à des enfants.
5. Vrai. Dire non est considéré comme poli mais votre hôte vous accordera toujours quelques minutes de réflexion.

(adapté de www.communicaid.com: Faire des Affaires en France)

Activité 3

Comment éviter ou réparer des incidents critiques

Tâche 1: Lisez le texte et trouvez trois formules de politesse différentes pour refuser une invitation.

Tâche 2: Vous prenez part à un congrès ou une rencontre internationale. Vous n'êtes pas d'accord avec le contenu d'une présentation, les opinions d'un autre participant ou les conclusions que plusieurs personnes ont tirées d'un exposé. Alors, complétez les phrases suivantes.

Savoir refuser une invitation

Aide: avoir un entretien d'embauche le lendemain; avoir déjà quelque chose de prévu; être surchargé(e) de travail; vouloir se reposer après une grosse journée de travail; devoir préparer un exposé pour le chef;

Exprimer son opinion d'une manière polie

Je partage votre opinion, mais _____

C'est un grand avantage, mais l'inconvénient est _____

On devrait également _____

Je suis favorable à l'idée de _____ mais _____

Pour ma part/Personnellement _____

Je préférerais que _____

D'une part _____ d'autre part _____

Il faut également respecter que _____