**Telephoning across Cultures**

Many people are afraid of talking on the phone in a foreign language. Often they prefer to send an email because this way they can think about what they want to say, look up words they don’t understand or take their time for an answer instead of having to be spontaneous. But sometimes talking the phone and making a telephone call cannot is necessary. Automatically questions arise like the following: Will I be able to understand what they are saying? If I don’t, what shall I do then? I cannot simply hang up the phone, can I? What shall I do if they don’t understand what I say? Everybody knows these doubts since everyone of us has already had to make a phone call abroad. Admittedly, these fears are justified. When we are talking on the phone we have to rely on what we hear. We don’t see the person. We can’t read lips or look at facial expressions or gestures. And the person we talk to can’t see us, neither. But don’t panic. Stay calm. If you can’t understand the person you are talking to, ask him or her to speak slowly or to repeat what you didn’t understand.

Another aspect that might scare us is the fact that we have to talk to somebody who belongs to a different culture and the consequences or effects this could have. A joke could be completely misunderstood or a way of saying something might lead to confusion. Maybe there are different customs in beginning or ending a call, maybe you mustn’t make small talk or small talk is essential or maybe “yes” really means “no” etc.

Different cultures have different ways of using language. Some cultures speak very literally and so it is very easy to understand what they say. Examples are North America, Scandinavia, Germany and France, who will often make negative comments if required, such as “bad”, “useless” or “disastrous”. When they something is “interesting”, they mean it is interesting.

Others, such as the Japanese, Russians and Arabs, use a more indirect language drawing on hints, suggestions and understatements, and will often be polite rather than direct. “Subtle” speakers like these prefer to say “not too good”, “not very useful” or “not exactly what we were looking for”. If they say something is “interesting”, they may well think it is stupid but they are too polite to say so.

Speakers from direct cultures may seem rude and dominating to subtle speakers while speakers from indirect cultures may seem vague and even devious to explicit speakers.

The British lie in between. They tend to use language in a more abstract way than North Americans and continental Europeans do but they may still seem rude to Japanese speakers. Whether “interesting” means that the idea is good or bad will depend on how the speaker says it.

A further problem is small talk. Most speakers from subtle, indirect cultures, and the British too, consider that good business relations are based on good personal relations. Although the small talk may be no more than an exchange of good-natured remarks at the beginning and end of the call, discussing the weather, common interests or even sport all help to build up the relationship. However not all nationalities use small talk over the phone and those who do may feel that not talking about the weather, one’s health or what one has been doing recently is unfriendly.

However, whatever the culture, remember the golden rules. First, prepare before the call. Then, during the call, speak slowly and clearly and use simple language. If you don’t understand something, ask the other person to repeat it. And you can check what they have said by repeating it and then asking for confirmation.

(Quelle: ihworld.com)

**Annotations: literal:** direkt, im wahren Wortsinn; **hint:** Hinweis; **subtle:** feinsinnig, subtil; **devious**: indirekt; **explicit:** ausdrücklich, direkt.

**Tasks:**

1. Read the article and look up all the words you don’t know. Some words are already given to you in the annotations.
2. Then answer the questions on the text in German (see next worksheet)

**Telephoning across Cultures - Leseverstehen**

Beantworte die nachfolgenden Fragen auf Deutsch:

1. Was tun viele Leute, anstatt ein Telefonat zu führen?
2. Welche Ängste haben manche Leute?
3. Welches Element fehlt beim Telefonieren, das es beim Austausch „unter vier Augen“ gibt?
4. Welche andere Klippe kann außerdem Angst einflößen?
5. Was haben Länder, wie die USA, Skandinavien oder Deutschland gemein?
6. Wie sprechen Japaner, Russen oder Araber?
7. Welche Sonderstellung nehmen die Briten ein?
8. Ist Small Talk in allen Ländern ein wichtiges Element eines Telefonats? (Bitte mit Begründung)
9. Welche goldenen Regeln für ein Telefonat gibt es?

**Telephoning across Cultures – Leseverstehen Lösung**

Beantworte die nachfolgenden Fragen auf Deutsch:

1. Was tun viele Leute, anstatt ein Telefonat zu führen?

Sie schreiben eine E-Mail.

1. Welche Ängste haben manche Leute?

Dass man sie nicht verstehen könnte oder dass sie selbst nichts verstehen.

1. Welches Element fehlt beim Telefonieren, das es beim Austausch „unter vier Augen“ gibt?

Gestik und Mimik. Man kann nicht von den Lippen ablesen. Alles nonverbale ist nicht vorhanden.

1. Welche andere Klippe kann außerdem Angst einflößen?

Dass man mit einem Angehörigen einer anderen Kultur telefoniert. Hieraus könnten sich interkulturelle Missverständnisse ergeben.

1. Was haben Länder, wie die USA, Skandinavien oder Deutschland gemein?

In diesen Ländern sagen die Menschen direkt, was sie denken.

1. Wie sprechen Japaner, Russen oder Araber?

Eher indirekt. Man gibt eher Hinweise und bleibt höflich, anstatt eine direkte Ansage zu machen, was man wirklich denkt.

1. Welche Sonderstellung nehmen die Briten ein?

Sie sind indirekter als z.B. Amerikaner, aber ihr Verhalten wird z.B. von Japanern dennoch als unhöflich bzw. direkt empfunden.

1. Ist Small Talk in allen Ländern ein wichtiges Element eines Telefonats? (Bitte mit Begründung)

Bei den Engländern ist das so; in anderen Ländern sieht es aber wieder anders aus, wo es als unfreundlich empfunden wird, sich über das Wetter, die Gesundheit oder zurückliegende Aktivitäten zu unterhalten.

1. Welche goldenen Regeln für ein Telefonat gibt es?

Sei gut vorbereitet; sprich langsam und in einer einfachen Sprache; wenn du etwas nicht verstanden hast, frag nach