

Beginner's cultural guide. ABC for exporters. 1994. Belconnen, A.C.T.: National Languages and Literacy Institute of Australia.

Rez. von Gerhard Leitner, Freie Universität Berlin <lginaus\pub\ABC_Exp.rev>

Fremdsprachenkenntnisse, bzw. Kenntnisse in einer sog. LOTE, einer "language other than English", spielen in Australiens multikultureller Gesellschaft eine zunehmende Rolle. Das ist eine direkte Folge der Entwicklung einer Sprachenpolitik in einem Land, das bislang, und für viele heute noch als einsprachig und englischsprachig gilt. Die Umsetzung dieser Politik wird von verschiedenen Argumentationssträngen begleitet, wobei der außerwirtschaftlichen und strategischen Bedeutung von LOTES von besonderem Gewicht ist.

Fakten und Einschätzungen des Fremdsprachenbedarfs der Industrie wurden in dem Bericht von Stanley *et al.* (1990) erhoben, in dem, sorgfältig abwägend, Empfehlungen des Ausbaus der LOTE-Kenntnisse und deren Integration in Studiengänge, etwa vergleichbar mit Empfehlungen in Deutschland, gegeben wurden. Das National Languages and Literacy Institute of Australia mit Sitz in Canberra hat nun, zusammen mit verschiedenen Wirtschaftsunternehmen und -verbänden einen Leitfaden für die exportorientierte Wirtschaft herausgegeben, der in umfassender, wenn auch knapper Weise auf kulturell bedingte Kommunikationprobleme beim Export eingeht. Der Skopus des Buches ist dabei nicht nur der Verkauf 'vor Ort', sondern der gesamte Prozeß, der zum Verkauf führt, einschl. dem Kundenservice. Im Zentrum stehen das Verkaufsgespräch, die Produktinformation, die Vertragsformulierung etc. mit ihrem Bedarf an Sprachkompetenz, an Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten. Aber auch das *small talk*, die Kommunikation außerhalb der Geschäftsgebahrens, soziale Anlässe und vieles mehr werden behandelt. Beispiele stammen aus Europa, Lateinamerika und vor allem dem ost- und vorderasiatischen Raum.

Besonders interessant ist die Darstellung firmenspezifischer Bedarfsanalysen, sog. *language audits*, die den vorhersehbaren, objektivierbaren Bedarf, die vorhandenen, oft unbekanntenen Ressourcen und die Bedarfsdeckung und Kostenkalkulation erheben. Oft werden vorhandene Ressourcen der Mitarbeiter auf verschiedenen Betriebsebenen unterschätzt, die, bei geeigneter Organisation genutzt werden könnten.

Dieser Leitfaden zeigt überzeugend, wie positiv sich eine Sprachpolitik in wirtschaftlich orientiertes Verhalten auswirken kann, und wie Wissenschaft und Wirtschaft miteinander kooperieren können. Er ist daher für die deutschsprachige exportorientierte Industrie von Interesse.

References

Stanley, John, David Ingram, Gary Chittick, 1990. *The relationship between international trade and linguistic competence* (=Report to the Australian Advisory Council on Languages and Multicultural Education), Canberra: Australian Government Publishing Service.