

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Das Wichtigste in Kürze

—

Le plurilinguisme dans le monde du travail

Une synthèse

—

Multilinguismo e mondo del lavoro

Executive Summary

—

Plurilinguitad ed il mund da lavur

Ina sintesa

—

Multilingualism at the Workplace

Executive Summary

Renata Coray, Alexandre Duchêne

2017

—

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme
Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo
Rapport dal Center scientific da cumpetenzza per la plurilinguitad
Report of the Research Centre on Multilingualism

Herausgeber | Publié par

Institut für Mehrsprachigkeit
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

—

Institut de plurilinguisme
www.institut-plurilinguisme.ch

AutorInnen | Auteurs

Renata Coray, Alexandre Duchêne

Übersetzung | Traduction

Mary Carozza, Barbla Etter, Estefania Pio, Joël Rey

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Arbeitsprogramms 2012–2014 des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt. Für den Inhalt dieser Veröffentlichung sind die AutorInnen verantwortlich.

Le projet dont il est question a été réalisé dans le cadre du programme de travail 2012–2014 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme. La responsabilité du contenu de la présente publication incombe à ses auteurs.

Freiburg | Fribourg, 2017

Layout

Billy Ben, Graphic Design Studio



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Département fédéral de l'intérieur DFI
Dipartimento federale dell'interno DFI
Departament federal da l'intern DFI
Bundesamt für Kultur BAK
Office fédéral de la culture OFC
Ufficio federale della cultura UFC
Uffizi federal da cultura UFC

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Das Wichtigste in Kürze

—

Le plurilinguisme dans le monde du travail

Une synthèse

—

Multilinguismo e mondo del lavoro

Executive Summary

—

Plurilinguitad ed il mund da lavur

Ina sintesa

—

Multilingualism at the Workplace

Executive Summary

Renata Coray, Alexandre Duchêne

2017

—

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme

Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo

Rapport dal Center scientific da cumpetenzza per la plurilinguitad

Report of the Research Centre on Multilingualism

Deutsch	Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt	5
	Einleitung	6
	Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets	8
	Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt	10
	Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel	12
	Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung	13
	Management der Sprachenvielfalt	15
	Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit	18
	Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata	21
Français	Le plurilinguisme dans le monde du travail	25
	Introduction	26
	Langues et travail: points d'ancrage d'un domaine de recherche interdisciplinaire	28
	Le plurilinguisme dans un monde du travail en mutation	30
	Accès au marché du travail: la langue comme moyen de sélection	32
	Socialisation langagière sur le lieu de travail et formation professionnelle	33
	Gestion de la diversité linguistique	35
	Pratiques du plurilinguisme au travail	38
	Valorisation du plurilinguisme dans le monde du travail et autres desiderata	41
Italiano	Multilinguismo e mondo del lavoro	45
	Introduzione	46
	Lingua e lavoro: pilastri di un campo di ricerca interdisciplinare	47
	Multilinguismo in un mondo del lavoro in mutamento	49
	Accesso al mercato del lavoro e lingua come strumento di selezione	51
	Socializzazione linguistica sul posto di lavoro e formazione professionale	52
	Gestione della diversità linguistica	54
	Multilinguismo al lavoro	56
	Valorizzazione del multilinguismo nel mondo del lavoro e altri desiderata	59

Rumantsch Plurilinguitad ed il mund da lavur 63

Introducziun	64
Lingua e lavur: caracteristicas dad in champ scientific interdisciplinar	65
Plurilinguitad en in mund da lavur che sa transfurma	67
Access al martgà da lavur e lingua sco med da selecziun	69
Socialisaziun linguistica al plaz da lavur e furmaziun professionala	70
Gestiun da la diversitad linguistica	72
Plurilinguitad pratigada a la lavur	74
Valorisaziun da la plurilinguitad en il mund da lavur ed auters desiderats	77

English Multilingualism at the Workplace 81

Introduction	82
Language and Work: Key Aspects of an Interdisciplinary Field of Research	83
Multilingualism in a Changing Work Environment	85
Access to the Labor Market and Language as a Gatekeeper	87
Linguistic Socialisation at the Workplace and in Job Training Programmes	88
Managing Language Diversity	90
Multilingual Practices at the Workplace	92
Valorisation of Multilingualism at the Workplace and Other Desiderata	95

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Das Wichtigste in Kürze

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

Einleitung

Die wachsende Bedeutung von Sprache und Sprachkompetenzen in der Arbeitswelt, auf allen Hierarchiestufen und über den Tertiärsektor hinaus, wird seit einigen Jahren in zahlreichen Artikeln zum Thema hervorgehoben. Die zunehmende Globalisierung, Mobilität und Migration sowie technologische Innovationen werden als Gründe aufgeführt, die zu mehr beruflichen Sprachkontakten führen. Neue Arbeitsmodelle mit mehr Verantwortung auch für Angestellte ohne Führungsposition sowie deutlich mehr (mündliche und schriftliche) Kommunikation bei der Vorbereitung, Ausübung und Evaluation der Arbeit tragen dazu bei, dass es kaum mehr Arbeitsplätze gibt, an welchen es ohne gute sprachliche und kommunikative Kompetenzen geht.

Dementsprechend hat sich die Forschungsliteratur zum Thema Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt in den letzten Jahren vervielfacht. Dazu beigetragen hat auch der Umstand, dass es sich um ein per Definition interdisziplinäres Forschungsgebiet handelt, das sowohl in den Sprachwissenschaften als auch in den Wirtschafts-, Arbeits- und Managementwissenschaften, aber auch in der Politologie und Soziologie auf Interesse stösst. Angesichts dieser umfangreichen wissenschaftlichen Literatur zur mehrsprachigen Arbeitswelt können wir in der vorliegenden kurzen Übersicht bei weitem keinen vollständigen Überblick des Forschungsstan-

des leisten und werden einige wichtige Arbeitsfelder nur am Rande oder gar nicht behandelt (z.B. das Gesundheitswesen, das Schulwesen oder die informelle Ökonomie). Wir stützen uns hier jedoch auf eine umfassendere, auf Deutsch publizierte Literaturübersicht (abrufbar unter www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html), die den Schwerpunkt auf soziolinguistische Studien aus Europa seit dem ausgehenden 20. Jahrhundert legt, wobei auch etliche Werke aus anderen Kontinenten und Disziplinen Beachtung finden. Nebst der umfangreichen Literatur in englischer Sprache wurde auch diejenige in französischer, deutscher und italienischer Sprache berücksichtigt. Die vorliegende Übersicht fasst die wichtigsten Forschungstendenzen und Erkenntnisse in aller Kürze zusammen. Dabei haben wir bewusst auf Literaturverweise verzichtet, da diese nur eine sehr selektive, wenig repräsentative Auswahl darstellen würden. Interessierte Leserinnen und Leser finden eine umfangreiche Bibliografie und zahlreiche Literaturverweise an konkreter Stelle im oben erwähnten umfassenden Literaturbericht.

Analog zur Struktur der umfassenden Literaturübersicht ist die Struktur der vorliegenden Synthese quasi chronologisch, entlang der verschiedenen Etappen des Arbeitsprozesses konzipiert. Diese Etappen entsprechen bis zu einem gewissen Grad auch dem sich wandelnden Fokus

der Forschung zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt, die sich früh mit Fragen der sprachlichen Ausbildung und Sozialisierung am Arbeitsplatz befasst hat und heute die mehrsprachigen Praktiken und Repräsentationen sowie die Valorisierung von mehrsprachigen Kompetenzen in den Vordergrund rückt.

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

Lange ist Sprache in der Arbeitswelt vor allem aus monolingualer Perspektive erforscht worden, dem Thema Mehrsprachigkeit wird erst seit den 1990er-Jahren mehr Aufmerksamkeit geschenkt. Seither wird es aus verschiedenen theoretischen und methodologischen Perspektiven untersucht, die hier kurz umrissen und in den folgenden Kapiteln noch ausführlicher thematisiert werden. Die wichtigsten wissenschaftlichen Forschungstraditionen zu Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt umfassen innerhalb der Sprachwissenschaften die Interaktionsanalyse, Pragmatik und kritische Soziolinguistik. Konversationsanalytische Studien untersuchen die zunehmend komplexen und multimodalen Interaktionen und Organisationsprozesse am Arbeitsplatz aus mikrostruktureller Perspektive. Sie interessieren sich nicht nur für Interaktionen in klassischen Institutionen wie Gericht, Schule, Arztpraxen und Einkaufsläden, sondern auch für technologisch komplexe Arbeitsinteraktionen, z.B. in Flugkontrollzentren, Operationssälen oder Fabrikhallen. Interaktionale soziolinguistische Studien betonen die Bedeutung von ethnografischer Forschung in der Arbeitswelt, und zwar nicht nur auf der Teppichetage, sondern auch in Produktionsstätten. Sie verbinden die Analyse von Fragen der sozialen Ungleichheit mit interaktionsorientierten Analysen und fokussieren mögliche sprachliche Missverständnisse und

negative soziale Evaluationen in mehrsprachigen Arbeitssettings mit einer dominierenden Unternehmenssprache. Kritische soziolinguistische Studien erforschen sprachliche Praktiken in der Arbeitswelt in ihren historischen und sozialen Kontexten und analysieren Arbeit als Ort der meist ungleich verteilten Ressourcen, wo Macht ausübung und soziale Exklusionsprozesse auch mittels Sprache erfolgen.

Auf dem Schnittpunkt zwischen Linguistik und Wirtschaft erforschen die Wirtschaftslinguistik und die Business-Communication-Forschung die Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt, v.a. in der internationalen Geschäftswelt. Sie zeichnen sich tendenziell durch ein praxis- und unternehmensorientiertes Forschungsinteresse aus und beabsichtigen, zur Optimierung der betrieblichen Kommunikation und Information beizutragen. Ein besonderes Interesse besteht an der Analyse der kommunikativen Effizienz von Besprechungen und Sitzungen, von Kundeninteraktionen sowie an der Bedeutung von Englisch für die Wirtschaftskommunikation. Seit der „linguistischen Wende“ ist auch in wirtschaftslinguistischen Studien ein Interesse für die diskursive Konstruktion von Organisationen auszumachen.

Sprache in der Arbeitswelt wird auch aus politologischer und ökonomischer Perspektive erforscht. Sprachpolitische Studien analysieren staatspolitische sprachliche Vorgaben an die Adresse der

Wirtschaft sowie unternehmensinterne Sprachregelungen. Betriebliche Sprachmanagement-Strategien werden mit Vorliebe in multinationalen Grossunternehmen untersucht und auf einer Spannweite von *non management* über *simple management* bis *organised management* angesiedelt. Die heute stark zunehmenden sprachökonomischen Studien schliesslich analysie-

ren den gegenseitigen Einfluss von ökonomischen und linguistischen Variablen, wobei sie ein besonderes Augenmerk auf ökonomische Dimensionen sprachlicher Diskriminierungen (von Einwanderern und sprachlichen Minderheiten) und auf Kosten-Nutzen-Analysen von sprachpolitischen Massnahmen legen.

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Auf einer diachronen Achse lassen sich diejenigen Artikel einordnen, die den Stellenwert von Sprache und Sprachkompetenzen in einer sich wandelnden Arbeitswelt analysieren. Dabei lassen sich drei Forschungsschwerpunkte ausmachen: Studien zum historischen Wandel der Valorisierung von Sprache am Arbeitsplatz, Studien zur interkulturellen Kommunikation und zur englischen Lingua franca in der internationalen Geschäftswelt sowie Studien zur Vermarktung von Sprache in der *New Economy*.

Historisch orientierte Studien zeigen auf, wie Sprechen während der Arbeit bis weit ins 20. Jahrhundert hinein als der Produktivität abträglich verurteilt und teilweise auch verboten wurde. Erst ab den 1970er-Jahren ist Sprechen als ökonomische Ressource und Produktivitätsfaktor entdeckt worden. Mit der wachsenden Bedeutung des Sprachanteils an der Arbeit nehmen auch die schriftsprachlichen Anforderungen an die Arbeiterschaft zu, weshalb Alphabetisierungskampagnen ins Leben gerufen wurden. Insbesondere in sprachintensiven Tätigkeiten im Tertiärsektor bildet heute die „Spracharbeit“ den Hauptteil der Arbeit.

Mit der Internationalisierung der Wirtschaft ist ein zunehmendes Interesse der Business-Communication- und Managementforschung an Fragen der grenzüberschreitenden Kommunikation und Verständigung zu beobachten. Entsprechende

Studien fokussieren insbesondere die Themen interkulturelle Kommunikation und Englisch als Lingua franca und konzentrieren sich v.a. auf multinationale Unternehmen und die Teppichetage. Verbreitet sind Studien zu den als kulturell begründeten unterschiedlichen Kommunikationsmustern und -strategien in Geschäftsverhandlungen zwischen Europäern oder Amerikanern und Asiaten, wobei Letzteren zugeschrieben wird, mehr Wert auf *Face-work* und Beziehungsarbeit, Harmonie, Hierarchien und Formalitäten zu legen. Neuere Arbeiten betonen hingegen, dass sich die Kommunikationsstile allmählich angenähert hätten angesichts der standardisierten Managementausbildungen, der internationalen Berufstätigkeit und der verbreiteten Verwendung von Business-Englisch als Lingua franca (BELF). Zudem werden weniger kulturelle und vermehrt sprachliche Herausforderungen analysiert, beispielsweise das hohe Sprechtempo in Englisch von *Native Speakers* oder unverständliche Akzente von *Non Native Speakers*. Soziolinguistische Studien, die sich am soziokonstruktivistischen Paradigma orientieren, distanzieren sich von kulturdeterministischen Kommunikationskonzepten und analysieren die (englisch- und mehrsprachige) internationale Geschäftskommunikation als kontextuell, situativ und sozial konstruierten Prozess.

Ein grosses Forschungsfeld stellt die Verwendung von Englisch als unternehmeri-

sche Verkehrssprache dar. Während einige Studien BELF als neutralen, geteilten, einfachen, demokratischen und dynamisch-kooperativen Kommunikationscode bezeichnen, kritisieren andere den mit der internationalen Durchsetzung von Englisch verbundenen sprachlichen Imperialismus, den sich dadurch öffnenden *language gap* und die Ausblendung der *English-have-nots*.

Im Zeitalter der *New Economy* rücken vor allem die Individuen und die Kommodifizierung ihrer Sprach- und Kommunikationskompetenzen ins Zentrum. Soziolinguistische Studien analysieren die wirtschaftspolitischen Prozesse der Vermark-

tung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit in einer zunehmend wissens- und dienstleistungsorientierten Ökonomie. Im Fokus stehen die „Sprachindustrien“, in welchen Sprache nicht nur im Arbeitsprozess, sondern auch als Arbeitsprodukt eine zentrale Rolle spielt (z.B. bei Übersetzungstätigkeiten, Sprachunterricht oder Marketing), und die besonders sprachintensiven Tätigkeiten des Dienstleistungssektors (z.B. im Tourismus oder Telemarketing), in welchen mehrsprachige Kompetenzen zu einer ökonomischen Ressource und einem Mehrwert werden können.

Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

Beim Zugang zum Arbeitsmarkt kommt der Sprache eine wichtige Selektions- und *Gatekeeping*-Funktion zu, und zwar sowohl bei der Regulierung des Jobzugangs und der Beförderung als auch bei der Regulierung der internationalen Arbeitsmigration. Insbesondere interaktionale soziolinguistische Studien aus dem angelsächsischen Raum haben aufgezeigt, wie Bewerbungs- und Beförderungsgespräche zwischen institutionellen Vertretern der Mehrheitssprache und Kandidierenden mit Migrationshintergrund durch subtile sprachliche Diskriminierungsprozesse geprägt werden und zu einem *linguistic penalty* führen können. In interaktionalen Analysen wird aufgezeigt, wie kulturell unterschiedliche metapragmatische und diskursive Konventionen und Kontextualisierungshinweise, welche für eine gemeinsame Bedeutungsaushandlung wichtig sind, zur Benachteiligung von Kandidaten aus anderen Sprachkulturen führen können. Das Bewerbungsgespräch gilt als hybrider Diskurs, der eine Synthetisierung von institutionellem und persönlichem Diskurs erfordert und dessen Spielregeln Kandidierenden mit Migrationshintergrund nicht immer geläufig sind. Insbesondere im Tieflohnsegment, wo auch geringere kommunikative Kompetenzen für die Funktionsausübung ausreichen würden, werden oft nicht die Qualitäten der Arbeitskraft, sondern die Kompetenzen in der „legitimen“ Sprache der dominierenden Gruppe zum

Selektionskriterium. In Unternehmensbefragungen wird deutlich, dass – nebst Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache – auch Fremdsprachenkompetenzen beim Jobzugang eine Rolle spielen, wobei insbesondere den Englischkompetenzen eine wichtige Selektionsfunktion zugeschrieben wird. Aus ethnografischen Studien zu Rekrutierungsprozessen wird aber auch ersichtlich, dass Kriterien wie Ausbildung, Erfahrung und Teampassung höher bewertet werden.

Studien in der Tradition des *Critical Language Testing* befassen sich mit dem Einsatz von Sprachtests zwecks Regulierung und Flexibilisierung der Arbeitsmigration. Ethnografische Studien verdeutlichen, wie das Argument von (scheinbar) mangelhaften Sprachkompetenzen zu einem Substitut für rassische und ethnische Diskriminierungen auf dem Arbeitsmarkt und zur flexiblen Regulierung des konjunkturell variierenden Bedarfs an ausländischen Arbeitskräften eingesetzt werden kann. Dabei wird aufgezeigt, wie Sprachkompetenzen zu einem „legitimen“ Diskriminierungskriterium werden, welches selbst von den Betroffenen akzeptiert werde angesichts der dominierenden *Native-Speaker*-Ideologie.

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

Sprachkompetenzen gelten heute als Voraussetzung für berufliche Handlungskompetenzen. Daraus ergeben sich drei wichtige Forschungsfelder, welche die sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und in der Berufsbildung betreffen: die Zweitsprachenförderung am Arbeitsplatz, die Förderung von Sprachkompetenzen während der Berufsbildung und die Ko-Konstruktion von sprachlicher und fachlicher Kompetenz.

Die Praxis und Forschung zur L2-Förderung von zugewanderten Arbeitskräften kann insbesondere im englischen Sprachraum auf eine lange Tradition zurückblicken. Mit der zunehmenden Arbeitsmigration nimmt auch in anderen Einwanderungsländern das Interesse für dieses Thema zu. Die aktuelle Forschung zum L2-Unterricht am Arbeitsplatz verfolgt einen holistischen Ansatz. Sie betont die Notwendigkeit, die Zweitsprachenförderung in Kenntnis des effektiven Kommunikationsbedarfs und folglich ausgehend von ethnografischen Forschungen am Arbeitsplatz zu konzipieren (evidenzbasierter, praxisorientierter Unterricht), dabei nicht nur Fachsprachenkenntnisse sondern auch soziale interaktionale Kompetenzen für alltägliche Handlungssituationen zu vermitteln (szenariobasierter Unterricht), den Lernenden zu einer besseren Partizipationsmöglichkeit zu verhelfen (emanzipatorische Vision) und sie für kulturelle Unterschiede in den Interaktionserwartungen

und -normen sowie für potenziell diskriminierende Praktiken zu sensibilisieren (*Language Awareness*).

Früher wurden Effizienz und Sicherheit am Arbeitsplatz, Flexibilität und Wirtschaftswachstum vorwiegend mit Kompetenzen in der Orts- und Unternehmenssprache assoziiert. Neuerdings zeigen Studien, dass der Lernprozess grösser ist, wenn als Kurssprache (z.B. in Sicherheits- oder Weiterbildungskursen) sowohl die Ortssprache als auch die Erstsprache der fremdsprachigen Arbeitskräfte verwendet werden. Auch kritische Analysen zur Zweitsprachenförderung verweisen darauf, dass Leistungserbringung am Arbeitsplatz nicht unilinear von den Kompetenzen in der dominanten Sprache abhängt. Sprach- und Kommunikationskurse für Arbeitsmigranten würden die Hegemonie der dominanten Sprache bekräftigen und teilweise auch als Selektionsinstrument missbraucht.

Die Forschung zum Stellenwert von Sprache in der Berufsbildung betont heute die Notwendigkeit, die angehenden Berufsleute auf die zunehmend mehrsprachige Arbeitswelt vorzubereiten und sie mit einem flexibel einsetzbaren fremdsprachlichen Minimalrepertoire auszustatten. Dabei stehen angesichts der limitierten Stundentafeln von Lehrlingen insbesondere zweisprachige Unterrichtsmodelle sowie Austauschförderung im Zentrum. Heute wird vermehrt auch der grundlegende Zusammenhang zwischen sprachlichen und

beruflichen Kompetenzen erforscht und eine *linguistique de la formation* betrieben. Diese analysiert, wie berufliches Wissen vermittelt und konstruiert wird und wie die Ausübung beruflicher Aufgaben mittels sprachlicher Strategien erfolgt. Der Lernprozess wird als dynamischer, interaktionaler und multimodaler Prozess untersucht, der auch durch die (sprachliche) Sozialisierung im Berufsumfeld mitgeprägt wird. Studien zur Ausbildung in Dienstleistungsberufen verdeutlichen, wie technische und sprachliche Kompetenzen

auch in Form von standardisierten Verhaltensregeln vermittelt werden. Die Erkenntnisse hinsichtlich des engen Zusammenhangs zwischen sprachlicher und technischer Ausbildung werden heute als Argument für eine verstärkte integrierte Zweitsprachenförderung bzw. für die Förderung von Sprachausbildung als Teil der praktischen Berufsbildung angeführt, von welcher nicht nur die Wirtschaft (zeitliche Effizienz), sondern auch sprachlich schwache und bildungsferne Arbeiter profitieren könnten.

Management der Sprachenvielfalt

Das Management und der Wert der sprachlichen Vielfalt in der Wirtschaft stehen im Fokus zahlreicher Studien, wobei insbesondere managementwissenschaftliche, soziolinguistische und sprachökonomische Studien dominieren. Während Management- und HR-Spezialisten sich primär für die verschiedenen Sprachmanagementstrategien und deren wirtschaftliche Auswirkungen interessieren, fokussieren Soziolinguisten vor allem die Unterschiede zwischen der offiziellen Sprachpolitik eines Unternehmens und den rapportierten und beobachteten sprachlichen Praktiken im Arbeitsalltag. SprachökonomInnen ihrerseits versuchen den wirtschaftlichen Gewinn von Sprachkompetenzen zu quantifizieren.

In Studien zum Sprachmanagement stehen vor allem multinationale Unternehmen (MNCs) im Zentrum sowie deren unterschiedliche Unternehmenssprachpolitiken. Diese bewegen sich zwischen den beiden Polen globale Vereinheitlichung und Integration in einer einzigen Sprache, d.h. Kommunikation in einer gemeinsamen Unternehmenssprache (*common corporate language* CCL), und lokale Anpassung, die eine differenzierte Verwendung verschiedener Sprachen, d.h. der Sprache des Hauptsitzes (*parent company language* PCL) und der weiteren im Unternehmen und in den ausländischen Filialen und Absatzmärkten vorhandenen Sprachen vorsieht. Die meisten Studien beobachten, dass eine CCL in der Praxis quasi immer

zusammen mit anderen Sprachen verwendet wird, dass die *bottom-up de facto*-Politiken sehr einflussreich sind im Vergleich zu den offiziellen *top-down de jure*-Politiken und dass eine *one language working policy* den effektiven sprachlichen Praktiken und Bedürfnissen eines Unternehmens oft nicht gerecht wird, da diese durch kontextuelle und funktionale Erfordernisse geprägt seien. Neuere soziolinguistische Studien betonen, dass die Analyse des Sprachmanagements und der sprachlichen Praktiken in einem weiteren historischen und ökonomischen Kontext und unter Berücksichtigung von machtpolitischen und sprachideologischen Aspekten erfolgen müsse.

Soziolinguistische Analysen der Sprachpolicy von Unternehmen bedienen sich in der Regel eines Methodenmixes von Dokumentenanalysen, Interviews und teilnehmender Beobachtung, um die offiziellen Politiken und Deklarationen mit den effektiven Praktiken zu vergleichen. Dabei wird grossmehrheitlich von einer Diskrepanz zwischen Politiken, Diskursen und Praktiken berichtet. Bei den Dokumentenanalysen werden mit Vorliebe die Redaktionspraktiken der wichtigsten Texte, die Sprachanforderungen in Stelleninseraten von Unternehmen und in jüngerer Zeit auch die unternehmerischen „Sprachlandschaften“ untersucht. Die Analysen berichten übereinstimmend von einer starken Präsenz des Englischen, aber auch

von einer tendenziell unterschätzten Bedeutung von anderen Sprachen. Eine wachsende Anzahl von Unternehmensbefragungen in verschiedenen europäischen Ländern kommt ebenfalls zum Schluss, dass Englisch alleine nicht ausreicht und sowohl staatliche als auch unternehmerische Sprachförder- und Sprachmanagementstrategien nötig seien, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Sprachökonomische Studien konzipieren Sprachkompetenzen als Teil des Humankapitals. Im Fokus zahlreicher Studien steht der Zusammenhang zwischen Erwerbseinkommen und Sprachkompetenzen bzw. Fremdsprachenverwendung am Arbeitsplatz, wobei unterschiedliche Einflüsse je nach Sprache, Geschlecht, Herkunft und Funktion der Arbeitnehmer sowie je nach Sprachregion und Branche des Unternehmens ermittelt werden. Studien zum Wert der Aneignung der Sprache des Aufnahmelandes ermitteln einen positiven Zusammenhang zwischen guten Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache bei Anderssprachigen und ihrem Einkommen (stärker bei Männern). Gleichzeitig ist aber auch ein Diskriminierungseffekt bzw. ein *wage penalty* zwischen Einheimischen und Immigranten ausgemacht worden, die über gleich gute Ortssprachenkompetenzen und vergleichbare Qualifikationen verfügen. Analysen der Löhne von vergleichbaren Arbeitskräften ermitteln einen positiven Einfluss von mehrsprachigen Kom-

petenzen bzw. von Arbeiten in mehr als einer Sprache, besonders stark bei Englisch und kaum bei allochthonen Minderheitensprachen.

Einige Studien befassen sich speziell auch mit dem Stellenwert von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt. Dabei werden je nach Status der Minderheitensprache (autochthon oder allochthon, staatlich unterstützt oder nicht) unterschiedliche Einflüsse ermittelt. Bei Kompetenzen in staatlich geförderten autochthonen Minderheitensprachen errechnen sprachökonomische Studien einen Lohnvorteil. Soziolinguistische Studien beobachten aber auch eine zunehmende Marginalisierung von autochthonen Kleinsprachen in der Arbeitswelt, wenn deren Erwerb nicht durch staatliche Auflagen an die Adresse der Wirtschaft gefördert wird. International verwendete Minderheitensprachen wie Französisch in Kanada werden heute jedoch zunehmend zu einem ökonomischen Wettbewerbsvorteil für deren Sprecherinnen und Sprecher, die in der Regel auch über sehr gute Englischkompetenzen verfügen. Kompetenzen in allochthonen Minderheitensprachen scheinen hingegen nicht lohnrelevant zu sein, aber soziale Vorteile mit sich zu bringen und von Arbeitgebern teilweise auch für spontane Übersetzungsarbeiten genutzt zu werden. Ein eigenes Forschungsfeld stellen die arbeitsmarktlichen Strategien von Immigranten dar, die sich quasi als

Selbstanstellungsstrategie selbstständig machen (*ethnic entrepreneurship*) und innerhalb ihrer Herkunftsgruppe rekrutieren (*ethnic work units*).

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Parallel zu den steigenden Sprachkontakten in der Arbeitswelt haben auch soziolinguistische Analysen von konkreten mehrsprachigen Arbeitssituationen zugenommen. Im Fokus stehen mehrsprachige Praktiken, diskursive Repräsentationen und deren Wirkungen. Eine umfangreiche soziolinguistische Literatur befasst sich mit den besonders sprachintensiven Branchen des Tertiärsektors. Hingegen finden sich nur wenige Studien zu mehrsprachigen Praktiken im Sekundärsektor.

Studien zu mehrsprachigen Praktiken am Arbeitsplatz können gruppiert werden nach Studien, die sich mit Fragen der Sprachwahl, mit Fragen der damit verbundenen Inklusions- und Exklusionsprozesse, mit Fragen des *Multilingualing* und *Codeswitching* sowie mit Fragen der sozialen Repräsentationen von Mehrsprachigkeit in Unternehmen befassen.

Analysen der Sprachwahl verweisen regelmässig auf die drei Grundoptionen: Anpassung an die Sprache der anderen bzw. Kunden, Nicht-Anpassung oder Wahl einer Lingua franca (in der Regel Englisch). In Ergänzung zu diesen Optionen wird heute auch auf mehrsprachige Strategien wie Übersetzen, *Codeswitching* oder *-mixing* und rezeptive Mehrsprachigkeit sowie auf die in der Regel in der Praxis meist kombiniert eingesetzten Strategien verwiesen. Als Einflussfaktoren der Sprachwahl werden v.a. Branche, Unternehmensgrösse, Adressaten, Kommunikationsme-

dium und -radius genannt. Einige Autoren analysieren die je nach beabsichtigter Wirkung eher utilitaristische oder eher psychologische Sprachwahl. Andere betonen, dass nicht nur individuelle und unternehmerische Faktoren der Mikro- und Mesoebene, sondern auch politische und volkswirtschaftliche Faktoren der Makroebene die Sprachwahl in Unternehmen determinieren.

Sprachlich bedingte Macht-, Inklusions- und Exklusionsprozesse in der Arbeitswelt werden nicht nur in klassischen Selektionssituationen analysiert (z.B. bei Jobinterviews, Tests für Arbeits- und Aufenthaltserlaubnissen, vgl. oben), sondern zunehmend auch in alltäglichen sprachlichen Praktiken in internationalen Unternehmen. Dabei wird betont, dass Kenntnisse der gemeinsamen Unternehmenssprache, in der Regel Englisch, eine Machtquelle darstellen und den Zugang zu wichtigen Informationen und zu Entscheidungszentren erlauben oder beeinträchtigen. Die Rede ist von Schattenstrukturen, Machtverzerrung und Glasdecken wegen ungleich verteilter Englischkompetenzen. Gleichzeitig wird auch festgestellt, dass Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache notwendig sind, um sich im Team integrieren und am sozial wichtigen Smalltalk teilnehmen zu können.

Interaktionale Studien zur mehrsprachigen Kommunikation am Arbeitsplatz (grossmehrfach bei *white-collar*-Angestell-

ten) analysieren, wie die involvierten Akteure ihre mehrsprachigen und multimodalen Repertoires gemeinsam und situationsadäquat mobilisieren, um eine bestmögliche Verständigung zu erlangen. Im (mündlichen) Kundenkontakt würden die sprachlichen Ressourcen weniger nach unternehmerischen Vorgaben, sondern vor allem nach kontextuellen und funktionalen Erfordernissen, flexibel und ohne Rücksicht auf grammatikalische Korrektheit eingesetzt. Heute wird dieses mehrsprachige Reden im Rahmen der *Multilanguaging-* bzw. der *Plurilanguaging-*Forschung analysiert. Eine weitere gut erforschte mehrsprachige Praxis ist das *Codeswitching*, das auch in der Arbeitswelt zu beobachten ist, aber auch dort von den Akteuren selbst noch immer eher negativ (als Ausdruck mangelhafter Sprachkompetenzen) beurteilt und in der Regel möglichst nur in der In-Group betrieben wird.

Dem soziokonstruktivistischen Paradigma nahestehende Studien interessieren sich für (diskursive) Sinngebungsprozesse und Wissensproduktionen zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt. Sie gehen von einer Wechselwirkung zwischen sozialen Repräsentationen, Praktiken, Politiken und Kontexten aus. Dabei wird eine Überschätzung des Englischen auch auf diskursiver Ebene ausgemacht, welche Einfluss auf die gewählte Unternehmenssprache und geförderten Sprachkurse habe und eine monolinguale Konzeption

der Geschäftskommunikation unterstütze. Parallel dazu werde die Bedeutung des Englischen aber auch relativiert mit Verweis auf den wichtigen Stellenwert der lokal dominierenden Sprache (*English plus workplace*).

In jüngerer Zeit ist insbesondere die für die *New Economy* paradigmatische Spracharbeit in Callcenters, im Tourismus und in der Werbung Gegenstand zahlreicher soziolinguistischer Studien geworden. Sprachkompetenzen stellen in diesen Arbeitsfeldern besonders wertvolle Ressourcen dar. Dank mehrsprachiger Strategien kann ein ökonomischer Mehrwert erzielt werden. Bei den Analysen der sprachlichen Kommodifizierungsprozesse steht vor allem das für die Globalisierung als charakteristisch geltende Spannungsfeld zwischen Homogenisierung und Heterogenisierung im Zentrum, d.h. zwischen normierten globalen und diversifizierten lokalen diskursiven Praktiken: Einerseits gilt es die Kommunikation zu standardisieren und regulieren (in Callcenters) und die internationale Verständigung sicherzustellen (im Tourismus und in der Werbung), in der Regel mittels der Lingua franca Englisch. Andererseits gilt es aber auch, Kunden durch eine flexible, möglichst lokale sprachliche Anpassung an sich zu binden, sich durch sprachliche und kulturelle Authentizität auszuzeichnen und Nischenmärkte zu schaffen, wie beispielsweise Studien zu (de-)valorisierten Akzen-

ten im Telemarketing, zu sprachlichem Branding, zu „ethnischer Werbung“ oder zum *heritage tourism* bzw. *tourisme patrimonial* zeigen.

Im Gegensatz zum Tertiärsektor ist der Sekundärsektor bisher viel weniger erforscht worden und der Primärsektor quasi Brachland geblieben. Am ehesten finden sich arbeits- und gesundheitspolitische Studien zur Mehrsprachigkeit als Sicherheitsproblem in zunehmend international zusammengesetzten (Tieflohn-)Arbeitsstätten. Soziolinguistische Studien zur Mehrsprachigkeit in Produktionsstätten

und Werkhallen, auf Baustellen oder in Landwirtschaftsbetrieben finden sich nur selten. In der Literatur wird dies mit dem schwierigen Zugang zu diesem Terrain begründet und mit dem Lärm und Gefahrenpotenzial an manchen dieser Arbeitsorte. Nichtsdestotrotz sind in jüngerer Zeit ein paar wenige empirische Forschungen auf (europäischen) Baustellen durchgeführt worden, welche eine Diskrepanz zwischen monolingualer, hegemonialer Sprachideologie und mehrsprachigen Praktiken aufzeigen.

Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata

In den konsultierten Studien wurde wiederholt auf verschiedene Formen der Valorisierung und Devalorisierung von Sprache, Sprachkompetenzen und Sprechern eingegangen. Dabei ist festzustellen, dass die anfänglich quasi ausschliesslich mit Problemen, Hürden und Kosten assoziierte zunehmende Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt heute vermehrt auch als Bereicherung und Wettbewerbsvorteil konzipiert wird. Die wirtschaftliche Valorisierung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit in einer globalisierten Arbeitswelt zeigt sich auch in der wachsenden Anzahl von Unternehmensbefragungen und sprachökonomischen Studien, welche fehlende Sprachkompetenzen als Grund für Auftragsverluste sowie als lohnrelevanten Faktor ermitteln. Die Überzeugung, dass sich Mehrsprachigkeit auf jeden Fall auszahle, wird in soziolinguistischen Analysen relativiert, welche die unterschiedlichen Wertigkeiten verschiedener Sprachrepertoires bzw. der „legitimen Sprachen“ auf dem Arbeitsmarkt aufzeigen. Fallstudien verdeutlichen die Notwendigkeit, differenziert danach zu fragen, wer genau in welchem Kontext von welcher Mehrsprachigkeit profitiert. Die in jüngster Zeit beobachteten sprachlichen Kommodifizierungsprozesse stellen eine neue Art der (marktwirtschaftlichen) Valorisierung dar, wenn Sprache, sprachlich-kulturelles Erbe oder Mehrsprachigkeit allgemein vermarktet und zur Schaf-

fung eines wirtschaftlichen Mehrwertes eingesetzt werden.

Die Literatur zum Thema „Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt“ verdeutlicht, dass die Erforschung von sprachlichen Aspekten der institutionellen und beruflichen Kommunikation zwar über eine lange Tradition verfügt, dass Fragen der Mehrsprachigkeit aber erst mit der zunehmenden wirtschaftlichen Globalisierung und Mobilität virulent und wissenschaftlich relevant geworden sind. Der internationale Handel sowie die Rolle von Englisch als Lingua franca in der Arbeitswelt stehen dabei von Anfang an im Zentrum der Aufmerksamkeit, insbesondere in der Management- und Business-Communication-Forschung. Die meisten Studien konzentrieren sich vorwiegend auf die Unternehmerperspektive und auf die Teppichetage von MNCs und international tätigen KMU. Geografisch dominieren Studien aus industrialisierten und sogenannten Schwellenländern.

Diese einseitige Fokussierung gibt denn auch Anlass zu Forderungen nach mehr Forschung zur Mehrsprachigkeit im Primär- und Sekundärsektor, im *shop floor* und bei den *blue-collar workers*. Damit zusammen hängt die Forderung nach vermehrter ethnografischer und longitudinaler Forschung (z.B. auf dem Bau oder in Produktionshallen multinationaler Unternehmen), welche vertiefte Einsichten in mehrsprachige Praktiken, Politiken, Dis-

kurse und Ideologien, deren Spannungsverhältnisse und Veränderungen geben könnten. Bisher kaum Beachtung hat zudem die Mehrsprachigkeit in der informellen Ökonomie erlangt, in der ein Grossteil der arbeitenden Bevölkerung in Entwicklungsländern tätig ist.

Die konsultierte Literatur verdeutlicht zudem, dass in diesem (originär interdisziplinären) Forschungsgebiet noch einiges Potenzial besteht hinsichtlich der Zurenntnisnahme der Fachliteratur über die Grenzen der eigenen Disziplin und über die Sprachgrenzen hinweg.

Ein letztes Desiderat stellen vertiefte Studien zur Frage der Valorisierung von

Mehrsprachigkeit und die vermehrte Analyse von sprachlichen Prozessen als soziale Prozesse der Stratifizierung und Hierarchisierung in der Arbeitswelt dar. Der heute zu beobachtende Umschwung von der Problematisierung zur Lobpreisung der Mehrsprachigkeit ist kritisch zu hinterfragen. Insbesondere da mehrsprachige Kompetenzen nicht von allen als bereichernd erfahren und die steigenden sprachlichen Anforderungen in der Arbeitswelt nicht von allen mit derselben Leichtigkeit erfüllt werden.

