

Ulla Kleinberger Günther  
Zürich

## Wirtschaftslinguistik und Mehrsprachigkeit

*Après avoir relevé l'importance croissante des études linguistiques liées au monde économique et situé ses principales orientations, l'auteure s'intéresse à l'une d'entre elles: les liens entre économie, communication interculturelle et plurilinguisme. Dans le contexte actuel de globalisation, elle s'interroge sur l'usage de l'anglais en tant que lingua franca, son importance croissante en Suisse, au détriment des autres langues nationales, et propose un examen critique autour de deux questions: quelle est réellement la situation linguistique au sein des entreprises? La focalisation actuelle sur l'anglais est-elle justifiée? Elle souligne d'abord que la situation linguistique des entreprises n'est pas du tout homogène et ne soulève pas partout les mêmes questions. Il s'agit ainsi de distinguer les entreprises selon leur nature (production, service...), leur grandeur, etc. Elle remarque qu'il y a parfois décalage entre les directives des entreprises, focalisées sur l'anglais, et les pratiques langagières réelles, où l'anglais ne joue pas toujours un rôle si important. L'auteure regrette à cet égard que la focalisation des entreprises sur les compétences dans une seule langue seconde, l'anglais, les conduise à négliger l'important potentiel plurilingue apporté par leurs collaborateurs, particulièrement en Suisse. Dans sa conclusion, elle souligne en outre l'importance d'autres dimensions encore, relevant, au-delà des compétences purement linguistiques, de compétences interculturelles. (réd.)*

In den letzten Jahren wurden in der sprachwissenschaftlichen Forschung vermehrt Arbeiten zu Fragen rund um die Kommunikation im betrieblichen Alltag veröffentlicht. Das sich daraus festigende Forschungsgebiet der "Wirtschaftslinguistik" hat sich als eigenständige Disziplin mit einem starken Gewicht in der empirischen Forschung etabliert.

Die Arbeitsbereiche sind weit gefasst: von innerbetrieblicher Kommunikation, Werbung, Kommunikation nach außen, zu Gesprächsanalyse und -beratung in der betrieblichen Praxis, in Organisationen und Institutionen, über Gesprächstraining, Fremdsprachenkompetenz, interkulturellen Analysen zu Terminologie und Textsortenentwicklung.<sup>1</sup>

Neben zentralen Aspekten der Optimierung betrieblicher Kommunikation und Informationsvermittlung nehmen bei den Forschungen zur "Wirtschaftslinguistik" Fragestellungen im Rahmen der interkulturellen Kommunikation und der Mehrsprachigkeit einen wichtigen Bereich ein. Bedingt durch die weltweiten Globalisierungstendenzen der letzten Dekaden hat sich als vordringlicher Diskussionspunkt der Stellenwert der englischen Sprache als "lingua franca" der Wirtschaft durchgesetzt.<sup>2</sup>

In der viersprachigen Schweiz, wie auch in den anderen deutschsprachigen Ländern, ist Englisch für die meisten ein sekundär erworbenes Sprachsystem, das der interkulturellen Kommunikation im mündlichen wie auch im schriftlichen Bereich dient. Dabei lässt sich in der Schweizer Sprachpolitik eine Verschiebung zugunsten der Förderung des Englischen und der entsprechenden Zurückstellung bei der Gewichtung der anderen Landes-

sprachen feststellen. Festmachen kann man diese Förderung des Englischen an den Möglichkeiten, "Frühenglisch" in der Primarschule zu erwerben – mancherorts noch vor dem Erwerb einer der anderen Landessprachen. Vielfach wird dieser Wandel damit begründet, dass man die Chancen der Kinder und Jugendlichen im späteren Erwerbsleben erhöhen will, da künftig Englisch eine der wichtigen Voraussetzungen für ein erfolgreiches Erwerbsleben sein werde.

Aber wie sieht die betriebliche Sprachsituation heute aus? Reicht die Fokussierung aufs Englische aus?

Primär zu unterscheiden gilt es zwischen dem Produktions- und dem Dienstleistungssektor: Die Sprachsituation zeigt sich nicht in allen Bereichen gleich prominent und einheitlich. Nicht zu unterschätzen ist der Faktor der Betriebsgröße und der (inter-)nationalen Ausrichtung des Betriebes.

Als Zweites muss die innerbetriebliche Kommunikationssituation von den Bereichen der Kommunikation nach außen abgegrenzt werden; hierbei gilt es auch zu beachten, ob man in einer tendenziell monokulturellen Situation ist oder per se in einer bi- bzw. multikulturellen. Als Drittes muss die Kategorie der mündlichen Gespräche von den schriftlichen Texten getrennt werden und deren mediale Abhängigkeiten festgehalten sein. Und viertens spielt die individuelle Kompetenz und Befindlichkeit eine ausschlaggebende Rolle.

### 1. Produktions- oder Dienstleistungssektor

Die Unterteilung in Produktions- und



*Studenti di economia.*

Dienstleistungssektor mag auf den ersten Blick willkürlich sein. Jedoch haben sich bestimmte Sparten herausgebildet, bei denen Englisch eine dominantere Rolle als in anderen spielt. Generell tendiert der Dienstleistungssektor mit innovativen Ansätzen eher zur Vereinheitlichung der Sprachsituation mit Englisch als gemeinsamem Nenner als der Produktionsbereich. Das internationale Bankwesen beispielsweise wird weitgehend von der "lingua franca" Englisch dominiert.

Die Größe der Betriebe impliziert auch eine internationale Ausrichtung, so verfügen Konzernleitungs- und Managementbereiche über Sprachempfehlungen für Englisch im Gegensatz zu lokal orientierten Bereichen, die üblicherweise keine Sprachempfehlungen an die MitarbeiterInnen geben.

Neben den Produktions- und Dienstleistungsbereichen spielt die hierarchische Position der Personen eine entscheidende Rolle, wie viel Englischkompetenz erwartet wird. In Stellenausschreibungen für Führungskräfte findet sich keine explizite Nennung mehr über Englischkenntnisse – man geht davon aus, dass man es beherrscht. Im Gegensatz dazu stehen Ausschrei-

bungen zu mittleren und unteren Positionen, bei denen explizit auf Sprachkompetenz eingegangen wird.

In einer Stellenausschreibung für einen Systemtechniker steht u.a. bei den Anforderungen, dass er „Gute Englisch Kenntnisse in Wort und Schrift“ mitbringen sollte (und „Gute mündliche Französisch Kenntnisse“ sind „erwünscht“).<sup>3</sup> Um Bewerbungen von Personen ohne Englischkompetenz zu minimieren, werden Ausschreibungen auch auf Englisch verfasst.

Der Umgang mit Sprachkompetenz zeigt sich schon im Vorfeld einer Stellenbesetzung unterschiedlich. Ob Englisch explizit genannt wird oder nicht, hängt von dem "Stereotyp" des Stellenprofils der jeweiligen Branche und von der Position ab, die es zu besetzen gilt.

In einer vergleichbaren Art und Weise informell gestalten sich die Sprachvorgaben in Firmen. Im Rahmen einer Nationalfondsstudie konnte ich in mehreren in der Deutschschweiz ansässigen, international tätigen Grossbetrieben ca. 100 Stunden Interviewaufnahmen mit MitarbeiterInnen der mittleren und unteren Hierarchiestufe durchführen.<sup>4</sup> Keiner der Mitarbeiter

konnte mir genaue Angaben zu den Sprachvorgaben der jeweiligen Firma machen, obwohl viele glaubten, dass Englisch wohl die offizielle Firmensprache sei. Diese Einschätzung hat dann auch bei weitem nicht zugehört. Einzig Managementbereiche hatten Sprachvorgaben ausgearbeitet, die jedoch dem Arbeitsalltag nur in wenigen Bereichen gerecht wurden. Firmenvorgaben entsprechen somit nicht dem beruflichen Alltag und im beruflichen Alltag richtet man sich nicht nach den Vorgaben. Der sprachliche Alltag organisiert sich im Allgemeinen pragmatisch und flexibel: je nach TeilnehmerInnen und nach Kompetenzen.

## **2. Innerbetriebliche Kommunikation – Kommunikation nach außen**

Grundsätzlich unterscheiden sich die Kommunikationssituationen, die sich firmenintern oder -extern orientieren, in den Erwartungen an das Auftreten und den Stil. Kommunikation nach "außen" ist immer mit einem Werbeaspekt verbunden, mit einer im weitesten Sinne appellativen Form der Kommunikation, die eigenen Regeln unterstellt ist.

Innerbetriebliche Kommunikation ist dagegen diesem Druck nicht ausgesetzt. Textsorten der innerbetrieblichen Kommunikation dienen der Bewältigung des Betriebsalltages. Je nachdem, ob und wie ein Betrieb multikulturell orientiert ist, spielt Mehrsprachigkeit eine wichtige Rolle. Englisch ist dabei aber nur "eine" Sprache unter anderen. Innerbetriebliche Mehrsprachigkeit in einem Produktionsbetrieb kann sich daher beispielsweise auf Italienisch beziehen.<sup>5</sup> Anzumerken ist aber hier, dass Englisch eine wichtige Funktion in der Wahrnehmung von "Kompetenz" innehat. Prioritär wird Englisch in Weiterbildungskursen firmenintern oder -extern erworben – ohne dass ein unmittelbarer Zusammenhang mit der

beruflichen Situation bzw. einer weiteren Qualifikation festzustellen ist. Eher kann man in diesem Zusammenhang von einer "self-fulfilling prophecy" (Kleinberger Günther, i.D.) sprechen, man erwirbt eine Sprache, um vorbereitet zu sein, falls all die Prognosen eintreffen und man die Sprache dann als "lingua franca" braucht.

### 3. Mündlichkeit und Schriftlichkeit

In Bezug auf Mehrsprachigkeit ist es entscheidend, ob mündlich oder schriftlich kommuniziert wird. In den untersuchten Firmen fand die innerbetriebliche Kommunikation über die schweizinternen Sprachgrenzen hinweg meist in der entsprechenden Landessprache statt, sofern es sich um mündliche Kontakte handelte. Englisch spielte dabei kaum eine Rolle. Wurden jedoch verbindliche schriftliche Texte wie Aufträge oder Verträge ausgetauscht, geschah das jeweils auf Deutsch oder Englisch.

Ist im mündlichen die Bereitschaft jeweils groß, in Fremdsprachen zu kommunizieren, reduziert sich das für den schriftlichen Bereich. Dies gilt auch für medial übermittelte schriftliche Texte. Hervorzuheben ist dabei die E-Mail-Kommunikation. Zwar haben sich die stark normierten Regeln für schriftliche Texte in den E-Mails noch nicht etablieren können, jedoch gilt auch hier: am liebsten auf "Deutsch".<sup>6</sup> Englisch findet sich auch, aber vorwiegend im Rahmen der phatischen Kommunikation, bei Gruß- und Abschiedsformen.

### 4. Individuelle Kompetenz

Als weiteres Kriterium muss die individuelle Kompetenz der MitarbeiterInnen in Betracht gezogen werden. Aufgrund der Erhebungen kann festgehalten werden, dass viele von ihnen Sprachkompetenzen in unterschiedlichen Sprachen und Varietäten mit-

bringen. Englisch ist deshalb meist eine unter anderen. Dieses Potenzial wird genutzt und sollte meines Erachtens auch weiterhin genutzt werden. Das Zentrieren auf eine "monolinguale Zweitsprachkompetenz" entspricht nicht der Realität und würde viel vorhandenes Potential brach liegen lassen – gerade in der Schweiz bringen viele MitarbeiterInnen unterschiedliche multilinguale und interkulturelle Kompetenzen mit, die es sinnvoll zu nutzen gilt.

### Ausblick

Englisch etabliert sich im beruflichen Alltag immer stärker und überdeckt Sprachkompetenzen in anderen Sprachen. Diese Tendenz zu einer "lingua franca" vermag aber all die Aspekte der interkulturellen Kommunikation nicht zu negieren. Die reine Sprachkompetenz ist nur eine unter mehreren Kompetenzen in der interkulturellen Kommunikation, die es für einen erfolgreichen Austausch zu meistern gilt (siehe dazu Woodman, 2003, Podsiadlowski, 2004 und Zhu / Zimmer, 2003). Nicht immer führt das Paradigma, dass Englisch als Fremdsprache allen Beteiligten sozusagen "Chancengleichheit" verschafft, zur Vereinfachung im betrieblichen Alltag – dazu liegen wenig ermutigende Ergebnisse im Rahmen der Untersuchungen zur "lingua franca" Englisch vor. Interkulturelle Kommunikation – ob in Englisch oder in einer anderen Sprache – impliziert immer Kompetenz (nach Bolten, 1998) in folgenden Bereichen:

- a) verbale, non- und paraverbale Handlungsfähigkeiten, metasprachliche und kommunikative Strategien;
- b) Handlungsbewusstsein in Bezug auf die eigene Kulturabhängigkeit des kommunikativen Handelns;
- c) Kenntnisse handlungsleitender Werte und Normen der Zielkultur in synchroner und diachroner Perspektive und

- d) Ambiguitätstoleranz und Problemlösungsfähigkeit für interkulturelle Handlungssituationen.

Werden diese vier Punkte berücksichtigt, steht die Chance des Verstehens bei oder interkulturellen Verständigung gut: ob in Englisch oder in einer der vielen anderen Sprachen.

### Anmerkungen

<sup>1</sup> Weiterführende Angaben und Überblicksdarstellungen finden sich beispielsweise in Brünner (2000), Kleinberger Günther (2003), Knapp et al. (2004).

<sup>2</sup> Brinkmann et al. (1992), Buder / Dawin (1992), Cyffka (1990), Kleinberger Günther (2002a), Kleinberger Günther (2002b), Neumayer (2003), Watts / Murray (2001). Wichtig im Bereich der interkulturellen Forschung sind die Arbeiten aus dem skandinavischen Raum zur betrieblichen Kommunikation. Sie haben schon in den 1980er Jahren Fragestellungen aufgenommen, die im deutschsprachigen Raum erst ca. 10 Jahre später diskutiert wurden.

<sup>3</sup> <http://www.help.ch/extlinkout.cfm?k=h&parm=stellen.ch&key=130066&e=j>, zit: 16. 1. 2005

<sup>4</sup> Dabei handelt es sich um zumeist einstündige mündliche Interviews zu verschiedenen Bereichen der innerbetrieblichen Kommunikation, wie Sprach- und Medienwahl, Informationsweitergabe und *Softcommunication*. Siehe dazu ausführlich die Auswertungen in Kleinberger Günther (2003).

<sup>5</sup> Siehe dazu die Arbeit von Jong (1985). In der Zwischenzeit hat sich der Stellenwert von Italienisch als "lingua franca" in Produktionsbereichen etwas gemindert, da viele Immigranten nicht mehr aus romanischsprachigen Ländern stammen, sondern aus slavisch- und arabischsprachigen Ländern, weshalb Deutsch vielfach die Funktion übernommen hat.

<sup>6</sup> Diese Auswertung basiert auf einem umfassenden Korpus von ca. 4000 innerbetrieblich versandten Mails.

### Literaturhinweise:

BOLTEN, J. (1998): *Fachsprachliche Phänomene in der interkulturellen Wirtschaftskommunikation*, in: HOFFMANN, L., KALVERKÄMPER, H., WIEGAND, H. E. (Hrsg.): *Fachsprachen. Languages for Special Purposes. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. An International Handbook of Special-Language and Terminology Research*. Berlin, New York, Walter de Gruyter (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikations-

wissenschaft 14.1), p. 849-855.

BRINKMANN, B. / BUDER, A. / DAWIN, A. / OSBURG, A. (Hrsg., 1992): *Ein Staat - Eine Sprache? Empirische Untersuchungen zum englischen Einfluss auf die Allgemein-, Werbe- und Wirtschaftssprache im Osten und Westen Deutschlands vor und nach der Wende*. Frankfurt a.M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien, Peter Lang (= Europäische Hochschulschriften, Reihe 21, 114).

BRÜNNER, G. (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Form*. Tübingen, Niemeyer (= Reihe Germanistische Linguistik 213).

BUDER, A. / DAWIN, A. (1992): *Der Einfluss der 'Wende' auf den Gebrauch von englischem Wortgut in der Wirtschaftssprache der ehemaligen DDR, dargestellt am Beispiel von 'Neues Deutschland' und am Sprachverständnis von Studenten der Ökonomie*, in: BRINKMANN, B. / BUDER, A. / DAWIN, A. / OSBURG, A. (Hrsg.): *Ein Staat - Eine Sprache? Empirische Untersuchungen zum englischen Einfluss auf die Allgemein-, Werbe- und Wirtschaftssprache im Osten und Westen Deutschlands vor und nach der Wende*. Frankfurt a.M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien, Peter Lang (= Europäische Hochschulschriften, Reihe 21, 114), p. 9-181.

CYFFKA, A. (1990): *Linguistische Untersuchungen zur "Fachsprache Wirtschaft" im Englischen*, in: *Sprachen lehren und lernen* 19, p. 37-45.

JONG, W. de (1985): *Fremdarbeitersprache zwischen Anpassung und Widerstand: eine ethnolinguistische Studie über Sprache und Arbeitsmigration am Beispiel von Griechinnen und Griechen in der deutschen Schweiz*. Bern, Peter Lang Verlag (= Zürcher germanistische Studie 4).

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2002a): *Grenzenlose Kommunikation? Englisch als 'lingua franca' in Wirtschaftsbetrieben*, in: *Babylonia* 1, p. 22-24.

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2002b): *Verständigungsschwierigkeiten im globalen Dorf. Englisch als "lingua franca" in Wirtschaftsbetrieben*. Neue Zürcher Zeitung, 12./13. Januar.

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2003): *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte innerbetrieblicher Kommunikation*. Bern, Peter Lang Verlag (= Zürcher germanistische Studien 57).

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (i.D.): *English as the "lingua franca" in Businesses in German-speaking Switzerland*, in: CORNIELLE, B. / LAMBERT, J. / SWIGGERS, P. (Hrsg.): *Linguistic Identities, Language Shift and Language Policy in Europe*. Leuven, Paris, Peeters.

KNAPP, K. / ANTOS, G. / BECKER-MROTZEK, M. / DEPPERMAN, A. / GÖPFERICH, S. / GRABOWSKI, J. / KLEMM, M. / VILLIGER, C. (Hrsg., 2004): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen, Basel, A. Francke Verlag.

NEUMAYER, G. (2003): *English at Work*.

*Business English erfolgreich einsetzen und Fehler vermeiden*. Frankfurt am Main, Eichborn.

PODSIADLOWSKI, A. (2004): *Interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit: Interkulturelle Kompetenz trainieren, mit Übungen und Fallbeispielen*. München, Vahlen (= Innovatives Personalmanagement).

WATTS, R. J., MURRAY, H. (Hrsg., 2001): *Die fünfte Landessprache. Englisch in der Schweiz*. Zürich, vdf.

WOODMAN, G. (2003): *Intercultural communication online designing a training concept for German-British interactions*. München, Langenscheidt-Longman (= Münchner Arbeiten zur Fremdsprachen-Forschung, Band 7).

ZHU, J., ZIMMER, T. (Hrsg., 2003): *Fachsprachenlinguistik, Fachsprachendidaktik und*

*interkulturelle Kommunikation: Wirtschaft - Technik - Medien*. Frankfurt a.M., Lang Verlag (= Angewandte Sprachwissenschaft 12).

<http://www.help.ch/extlinkout.cfm>, [zit: 16. 1. 2005]

### Ulla Kleinberger Günther

ist Privatdozentin für Germanistische Linguistik an der Universität Zürich und Dozentin an der Universität Basel. Wirtschaftslinguistik ist neben Medienkommunikation, Fachsprachenforschung und Gesprächsanalyse einer ihrer Forschungsschwerpunkte.

Weitere Informationen findet man unter <http://www.ds.unizh.ch/kleinber>



### Un giorno nella vita di Alfio Russo, traduttore

Ritratto di Cornelia Herzog e Sarah King

*Alfio Russo è un appassionato di pallacanestro. Di professione fa il traduttore per una cassa malati. E' cresciuto bilingue e ha seguito studi di traduttore. Il suo temperamento italiano non si manifesta solo nella predilezione per la cucina siciliana della mamma, ma anche nella sensibilità che dimostra per gli umori degli autori che traduce. E' però anche consapevole del fatto di dover tradurre ogni tanto testi che forse non leggerà mai nessuno. Durante il lavoro gli scambi avvengono nel linguaggio tipico delle casse malati, ma nelle pause si fa simpaticamente strada una specie di minestrone linguistico. Nell'ambito della pallacanestro invece, come arbitro, deve tenere tutto sotto controllo.*