

CSP **Center scientific da cumpetenzza per la plurilinguitad** Cogniziun Società Formation Bildung Migration Furmazion Gesellschaft
CSP **Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo** Scuola Arbeit Politique Communitad School Travail Ecole Community
CSP **Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme** Migrazione Furmazion Societad Cognition Society scola Migration
KFM **Wissenschaftliches Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit** Societé Cognizione Migraziun Schule Communauté Kognition
RCM **Research Centre on Multilingualism** Formazione Lavoro Politics Comunità Work Politik Lavur Politica Formation Gemeinschaft

Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Literaturübersicht

Renata Coray
Alexandre Duchêne

2017

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

Herausgeber | Publié par
Institut für Mehrsprachigkeit
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

Institut de plurilinguisme
www.institut-plurilinguisme.ch

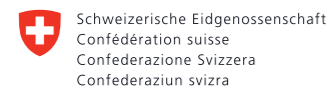
AutorInnen | Auteurs
Renata Coray, Alexandre Duchêne

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

Literaturübersicht

Renata Coray
Alexandre Duchêne

2017

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1 Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets	7
1.1 Interaktionsanalytische, pragmatische und kritische soziolinguistische Perspektiven	7
1.2 Wirtschaftslinguistische, sprachpolitische und sprachökonomische Perspektiven	9
1.3 Steigender Orientierungsbedarf in einem weiten Feld	12
1.4 Zusammenfassung	15
2 Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt	16
2.1 Soziohistorischer Wandel und Sprache	16
2.2 Internationalisierung und Sprache	17
2.2.1 Interkulturelle Kommunikation in der Geschäftswelt	18
2.2.2 Englisch als Lingua franca in der Geschäftswelt	21
2.3 New Economy und Sprache	23
2.4 Zusammenfassung	26
3 Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel	27
3.1 <i>Gatekeeping, linguistic penalty</i> und Fremdsprachenkompetenzen im Job- und Beförderungsgespräch	27
3.2 <i>Language proficiency</i> als Mittel zur Regulierung der Arbeitsmigration	29
3.3 Zusammenfassung	31
4 Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung	32
4.1 Sprachliche Sozialisierung und Sprachausbildung am Arbeitsplatz	32
4.2 Sprache in der Berufsbildung	37
4.3 Zusammenfassung	40

5 Management der Sprachenvielfalt	41
5.1 Spannungsverhältnis zwischen offiziellem Sprachmanagement und Sprachpraktiken	42
5.2 Sprachmanagement, -bedarf und -verwendung in Unternehmen	44
5.3 Sprachökonomische Studien	49
5.4 Stellung von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt	51
5.5 Zusammenfassung	54
6 Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit	55
6.1 Mehrsprachige Praktiken und Repräsentationen	55
6.1.1 Optionen und Faktoren der Sprachwahl	55
6.1.2 Sprachliche Inklusions- und Exklusionsprozesse	57
6.1.3 Multilingualing und Codeswitching in mehrsprachigen Arbeitssettings	58
6.1.4 Repräsentationen von Sprachen, sprachlichen Praktiken und Politiken	61
6.2 Mehrsprachigkeit in ausgewählten Arbeitsbereichen	62
6.2.1 Callcenters	62
6.2.2 Tourismus	64
6.2.3 Werbung und Marketing	65
6.2.4 Weitere Bereiche im Tertiärsektor	66
6.2.5 Mehrsprachige Praktiken im Sekundärsektor	67
6.3 Zusammenfassung	69
7 Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata	71
8 Abkürzungsverzeichnis	74
9 Bibliografie	75

Einleitung

Die wachsende Bedeutung von Sprache und Sprachkompetenzen in der Arbeitswelt, auf allen Hierarchiestufen und über den Tertiärsektor hinaus, wird seit einigen Jahren in allen Artikeln zum Thema hervorgehoben und deshalb als schon fast „banale Feststellung“ bezeichnet (Mondada 2004: 32). Als Gründe gelten die zunehmende wirtschaftliche Internationalisierung und Globalisierung, Mobilität und Migration sowie technologische Innovationen, die zu mehr beruflichen Sprachkontakten führen, weshalb zwei- und mehrsprachig¹ arbeitende Unternehmen und Angestellte heute verbreitet sind. Darüber hinaus haben neue Arbeitsmodelle mit (teilweise nur scheinbar) flacheren Hierarchien, mit mehr Verantwortung auch für Angestellte ohne Führungspositionen sowie deutlich mehr (mündliche und schriftliche) Kommunikation bei der Vorbereitung, Ausübung und Evaluation der Arbeit dazu geführt, dass es kaum mehr Arbeitsplätze gibt, an welchen es ohne gute sprachliche und kommunikative Kompetenzen geht.

Die mehrsprachige Arbeitswelt ist ein per Definition interdisziplinäres Forschungsgebiet. Es ist sowohl für diejenigen Disziplinen von Interesse, die sich mit Fragen der Sprache und Mehrsprachigkeit auseinandersetzen (v.a. Sprach-, Kommunikations- und Erziehungswissenschaften), als auch für diejenigen Disziplinen, die sich mit der Arbeitswelt befassen (v.a. Wirtschafts-, Arbeits-, Verwaltungs- bzw. Managementwissenschaften, aber auch Arbeitssoziologie und Politologie). In der hier im Zentrum stehenden Soziolinguistik lässt sich ein wachsendes Interesse für dieses Forschungsgebiet beobachten. Die meisten Forschenden stellen fest, dass es bisher nur wenig soziolinguistische Untersuchungen zur Mehrsprachigkeit in der Arbeits- und Geschäftswelt gebe, ganz im Gegensatz zu den gut erforschten Gebieten der Mehrsprachigkeit in der Schule oder in der Familie (z.B. Mondada 2004, Roberts 2007, Berthoud, Grin & Lüdi 2010, Kelly-Holmes 2010b, Lüdi 2012).²

1 | Die Bezeichnungen „mehrsprachig“ und „Mehrsprachigkeit“ verwenden wir im Folgenden immer im Sinn von mehr als eine Sprache und folglich inklusive zweisprachig bzw. Zweisprachigkeit. Vgl. dazu z.B. Cenoz (2013).

Angeichts der seit einigen Jahren stark zunehmenden Anzahl wissenschaftlicher Studien zur mehrsprachigen Arbeitswelt kann die vorliegende Literaturübersicht bei weitem keinen vollständigen Überblick des Forschungsstandes leisten. Sie muss sich beschränken, einerseits zeitlich, andererseits bezüglich primär fokussierter Disziplinen, Bereiche, Länder und Redaktionssprachen: Im Zentrum steht die soziolinguistische Fachliteratur, die seit Ende des 20. Jahrhunderts zum Thema Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt erschienen ist, und zwar mit besonderem Augenmerk auf die europäische Literatur, die in englischer, französischer, deutscher und in geringerem Umfang auch in italienischer Sprache verfasst worden ist. Um den Rahmen der Arbeit nicht zu sprengen, können einige wichtige Bereiche nur sehr marginal oder gar nicht berücksichtigt werden (so etwa die informelle Wirtschaft, die mehrsprachige *literacy* oder die Arbeitswelten Schule, internationale Organisationen oder NGOs). Ausgehend von den wichtigsten soziolinguistischen Zeitschriften, die für die Jahre 2000 bis Anfang 2015 systematisch auf entsprechende Artikel hin durchsucht worden sind,³ haben wir unser Korpus sukzessive vergrößert: Wiederholt in der Fachliteratur erwähnte Artikel, die in anderen Zeitschriften publiziert wurden, sind ebenfalls in das Korpus aufgenommen worden. Und selbstverständlich wurden auch wichtige Werke vor 2000 mitberücksichtigt und sind wiederholt erwähnte Beiträge aus der umfangreichen aussereuropäischen (v.a. nordamerikanischen und australischen) Literatur zum Thema nicht ignoriert worden. Zudem wurden neben soziolinguistischen auch soziologische, politologische und ökonomische Studien zum Thema mitberücksichtigt. Darüber hinaus wurden Artikel von Organisationssozio-

2 | Die Literaturverweise erfolgen chronologisch geordnet nach Erscheinungsjahr (ohne Anspruch auf Vollständigkeit, was wir ab und zu mit einem einleitenden „z.B.“ in Erinnerung rufen).

3 | An dieser Stelle sei Moritz Sommet und seinem Team für die wertvolle Hilfe bei der Literaturrecherche und Korrekturlektüre der Bibliografie gedankt. Ebenfalls ein herzliches Dankeschön geht an Susanne Obermayer für ihre sorgfältigen Korrekturlektüren und Layoutkontrollen der vorliegenden Publikation.

logen⁴ und -psychologen sowie von Betriebs- bzw. Businessmanagement-Wissenschaftlern konsultiert, insofern sie sich zum Thema Mehrsprachigkeit äussern.

Die Struktur der Literaturübersicht ist 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.

Das *erste Kapitel* skizziert grob den Rahmen und einige Eckpunkte dieses interdisziplinären Forschungsgebiets. Es werden die wichtigsten theoretisch-methodologischen Ansätze in der Forschung über Sprache und Arbeit kurz dargestellt und einige exemplarische Studien erwähnt. Diese befassen sich anfänglich mit der Rolle und den Eigenheiten von Sprache allgemein in der Arbeitswelt, und zwar aus einer monolingualen Perspektive, erst später auch mit Fragen der Mehrsprachigkeit. Berücksichtigt werden soziolinguistische Ansätze, die historische, pragmatische, interaktionale und kritische Perspektiven einnehmen. Darüber hinaus werden wirtschaftslinguistische Ansätze, inkl. Business-Communication-Forschung, sowie sprachpolitische und sprachökonomische Ansätze zur Erforschung von Sprache in der Arbeitswelt vorgestellt. Abschliessend werden einige Übersichtsartikel zum Thema präsentiert.

Das *zweite Kapitel* fokussiert die Literatur, die sich mit den Einflüssen des Wandels der Arbeitswelt auf den Stellenwert von Sprache am Arbeitsplatz befasst. Dabei stehen drei Richtungen im Vordergrund, die eine soziolinguistische und interdisziplinäre Perspektive auf diesen Wandel und dessen Folgen einnehmen: 1) Studien zum historischen Wandel der Rolle von Sprache in der Arbeitswelt, 2) Studien zur Internationalisierung der Arbeitswelt, die zu einer erhöhten Aufmerksamkeit für Fragen der interkulturellen Kommunikation und

4 | In der vorliegenden Literaturübersicht wird das generische Maskulin verwendet.

der Rolle von Englisch als Lingua franca führt, 3) Studien zur Globalisierung der Arbeitswelt im Spätkapitalismus, die auf die zunehmende Bedeutung von Sprachkompetenzen allgemein und von Spracharbeit im stark wachsenden Tertiärsektor eingehen.

Das *dritte Kapitel* befasst sich mit dem Zugang zum Arbeitsmarkt. Im Zentrum steht die soziolinguistische Literatur zur Rolle von Sprache und Sprachkompetenzen als Selektionsinstrument und Mittel zur (Re-)Produktion von sozialer Ungleichheit. Diese Literatur befasst sich einerseits mit den Sprachkompetenzen als Selektionsinstrument im Stellungs- und Beförderungsgespräch und mit Auswirkungen wie *gatekeeping* und *linguistic penalty*, andererseits mit Fragen der Regulierung der Arbeitsmigration mittels sprachlicher Vorgaben.

Im *vierten Kapitel* stehen die sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und die Rolle von Sprache bei der Berufsbildung im Zentrum. Bezüglich Sprachfördermassnahmen am Arbeitsplatz haben wir v.a. Literatur aus dem englischsprachigen Raum, Literatur zu EU-Projekten und zu aktuellen Projekten in der Schweiz rezipiert. Bei der Rolle von Sprache während der Berufsbildung haben wir uns primär auf Literatur aus der Schweiz beschränkt.

Das *fünfte Kapitel* gibt Einblick in die Literatur zu sprachpolitischen Regulierungen der Arbeitswelt sowie zum Sprachmanagement innerhalb von Unternehmen. Dabei zeigen etliche empirische Studien ein Spannungsverhältnis zwischen Sprachpolitik und Sprachpraktiken auf. Ebenfalls in diesem Kapitel werden die wichtigsten und oft zitierten (Fragebogen-)Erhebungen zu Sprachmanagement, -bedarf und -verwendung in Unternehmen in Europa und der Schweiz präsentiert. Es wird auch Literatur erwähnt, die sich mit der Position von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt und den diesbezüglichen sprachpolitischen Regulierungsbemühungen befasst. Ebenfalls in den Dienst sprachpolitischer Optimierungen stellen sich sprachökonomische Studien, die abschliessend in Kapitel fünf präsentiert werden.

Im *sechsten Kapitel* rücken Studien zum mehrsprachigen Arbeitsprozess selbst ins Zentrum. Die umfangreiche Literatur wird in einem ersten Unterkapitel gruppiert nach Studien, die sich mit mehrsprachigen Praktiken und deren Wirkungen befassen: Im Zentrum stehen die Aspekte Sprachwahl, sprachliche Inklusions- und Exklusionsprozesse, mehrsprachige Kommunikationsstrategien und -ordnungen sowie Repräsentationen von sprachlichen Praktiken. In einem zweiten Unterkapitel skizzieren wir die wichtigsten Aspekte aus der Literatur zu den heute stark beachteten und sprachintensiven Dienstleistungsbereichen Callcenters, Tourismus und Werbung. Abschliessend werden Studien zu mehrsprachigen Praktiken und Ideologien im bisher wenig erforschten Sekundärsektor vorgestellt.

Im *letzten Kapitel* befassen wir uns mit der in der präsentierten Literatur regelmässig aufgeworfenen Frage der Valorisierung von Sprachkompetenzen in der Arbeitswelt und verweisen abschliessend auf ausgemachte Lücken und Forschungsdesiderata.

1 Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

Mit Sprache in der Arbeitswelt befassen sich Forschende verschiedenster Disziplinen. In der Soziolinguistik (und in angrenzenden sprachwissenschaftlichen Richtungen, die Sprache ebenfalls als soziale Aktivität analysieren) steht die Rolle von Sprache und Interaktion bei der Organisation von Arbeit und von Arbeitsbeziehungen sowie bei der (Re-)Produktion der sozialen Ordnung im Vordergrund. Bis in die 1990er-Jahre ist die Mehrsprachigkeit aber noch kaum ein Thema. Ab diesem Zeitpunkt rückt nicht nur in der Soziolinguistik, sondern auch in anderen sozialwissenschaftlichen Disziplinen die Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt in den Fokus. Das folgende Kapitel gibt einen kurzen Überblick über die wichtigsten Strömungen und theoretisch-methodologischen Orientierungen, die später noch ausführlicher thematisiert werden. Zuerst gehen wir auf interaktionsanalytische, pragmatische und kritische soziolinguistische Ansätze zur Erforschung von Sprache in der Arbeitswelt ein. In einem zweiten Unterkapitel stehen wirtschaftslinguistische, sprachpolitische und sprachökonomische Forschungsrichtungen im Zentrum. Im letzten Unterkapitel werden einige aktuelle Übersichtsartikel zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt präsentiert.

1.1 Interaktionsanalytische, pragmatische und kritische soziolinguistische Perspektiven

Forschungsarbeiten in der Tradition der angewandten Linguistik, interaktionalen Soziolinguistik, der Diskurs- und Konversationsanalyse, der Pragmatik und Sprechakttheorie, die sich detailliert mit der sprachlichen Interaktion am Arbeitsplatz befassen, und zwar vorerst v.a. aus monolingualer Perspektive, werden im englischen und französischen Sprachraum mit Referenzwerken wie *Talk at work* (Drew & Heritage 1992), *Talks, work and institutional order* (Sarangi & Roberts 1999), *Langage et travail* (Borzeix & Fraenkel 2001) und *Handbook of communication in organisations and professions* (Candlin & Sarangi 2011) in Zusam-

menhang gebracht. Historisch orientierte Studien, wie sie exemplarisch mit Werken wie *Paroles au travail* (Boutet 1995) oder *La part langagière du travail* (Boutet 2001) verbunden sind, analysieren den Wandel der Rolle von Sprache in der Arbeit seit dem 19. Jahrhundert. Studien der kritischen Soziolinguistik jüngerer Provenienz stellen aktuelle sprachliche Entwicklungen in der zunehmend mehrsprachigen Arbeitswelt in einen umfassenden soziopolitischen und -ökonomischen Kontext (Duchêne & Heller 2012).

Konversationsanalytische und ethnomethodologische Forschungen zu Sprache in der Arbeitswelt befassen sich vor allem mit mikrostrukturellen sprachlichen Interaktionen und Organisationsprozessen in Institutionen und konkreten Arbeitssituationen. Sie basieren auf der Konzeption von Interaktion als Ort der (Re-)Produktion der sozialen Ordnung. Die Konversationsanalyse (CA) analysiert authentische interaktionale Daten und deren Organisation (z.B. *Turns* und Techniken der Redezuteilung) anhand von detailliert transkribierten Audio- und Videoaufnahmen, die heute auch zunehmend einer multimodalen Interaktionsanalyse unterzogen werden (z.B. Ticca 2012 am Beispiel der Beendigung von Gesprächen in einer Reiseagentur in Neapel). Die CA vermag gemäss Mondada (2006) aufgrund ihrer Sensibilität für den Kontext und den Feinablauf einer Interaktion sowie für die emische Perspektive der Teilnehmenden ein Wissen über verschiedenste berufliche und institutionelle Situationen zu generieren. Im englischsprachigen Raum macht Mondada (2006) drei konversationsanalytische Strömungen aus: 1. Studien zum *institutional talk-in-interaction*, d.h. Analysen von (vorerst monolingualen) institutionellen und Arbeitsinteraktionen, z.B. vor Gericht, in Schulen oder medizinischen Konsultationen (seit den 1980er-Jahren, v.a. Drew & Heritage 1992, Sarangi & Roberts 1999), 2. Analysen komplexer Arbeitssituationen in den *workplace studies* (seit Ende der 1980er-Jahre, v.a. Suchman 1987, 1996, Goodwin & Goodwin 1996, Heath & Luff 2000, Mondada 2003 u.a.) und 3. *ethnomethodological studies of work* (ab den 1990er-Jahren, v.a. Button 1993, Button & Sharrock 1998 u.a.).

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

Studien aus dem französischsprachigen Raum, die sich mit *language at work* befassen (anfänglich ebenfalls in primär monolingualen Settings), berufen sich auf konversationsanalytische, ethnomethodologische, soziolinguistische und mikrosoziologische Theorien und lassen sich mit Filliettaz & De Saint-Georges (2009) in fünf Gruppen aufteilen. Eine Gruppe analysiert (analog zu den anglofonen *workplace studies*) die Koordination und Kooperation in komplexen kollektiven Aktivitäten, z.B. in Operationssälen, industriellen Produktionsstätten etc. (Miecznikowski & Mondada 2001, Mondada 2001, 2004a, 2005b, Filliettaz 2004, 2005a, 2008, Dumazeau 2008 etc.). Andere wiederum interessieren sich für Verhandlungen, Diskursstrategien und Entscheidungsprozesse, z.B. in der öffentlichen Verwaltung oder in Shops (Grosjean & Mondada 2004, Levy-Tadjine 2010, Demazière & Glady 2011, Glady 2011, De Saint-Georges 2011 etc.). Eine dritte Gruppe befasst sich mit der Analyse von persönlichen Beziehungen, Identitäten und/oder Höflichkeitsformen, z.B. im Detailhandel, Haushalt etc. (Kerbrat-Orecchioni 2001, Traverso 2001, Filliettaz 2002, Boutet 2006, Cooren & Robichaud 2006, Laforest & Vincent 2006, Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008 etc.). Eine weitere Gruppe von Studien analysiert den Einfluss von komplexen Arbeitssituationen auf die Organisation der Rede (Grosjean 1993, Boutet 2001, 2005, Condamines & Vergely 2005 etc.). Eine letzte Gruppe umfasst Studien zum Schreiben am Arbeitsplatz (Fraenkel 2001, Pène 2001, Veyrac 2001, Clerc & Kavanagh 2006 etc.).

Nebst Studien zu Sprache als zentrale Dimension der Arbeit, die authentische und *in situ* produzierte sprachliche Daten analysieren, verweisen Filliettaz & De Saint-Georges (2009) auch auf Studien zu *language about work*, d.h. zu individuellen und kollektiven Repräsentationen von Arbeit, die sich primär auf Interviewdaten stützen und einen selbstreflexiven Blick fördern (Plazaola Giger & Stroumza 2007). Oft werden Daten zu *language at work* und *about work* kombiniert analysiert, so z.B. in Studien der Genfer Forschungsgruppe *Langage, Action, Formation (LAF)* zur Rolle der Sprache bei der Erfüllung und der Interpretation der Arbeit in Arbeitssettings wie Pflege, Pharmaindustrie oder Schule (Bronckart et al. 2004, Filliettaz & Bronckart

2005). Dabei werden auch Zusammenhänge zwischen diskursiven Kompetenzen und beruflichen Fertigkeiten untersucht (Bulea & Bronckhart 2006, Bulea 2011) (vgl. dazu Kap. 4.2).

Mehrsprachige Arbeitskontexte rücken ab den 1990er-Jahren in den Fokus. Studien, die sich explizit mit der Erforschung von mehrsprachigen Kontexten in der Arbeitswelt befassen, lassen sich mit Roberts (2007) in eine pragmatische, eine interaktionale soziolinguistische und eine linguistisch-ethnografische Tradition einordnen. Pragmatische Studien analysieren Sprechakte, z.B. in Lingua-franca-Settings in Fabrikhallen oder in Arbeitssitzungen, u.a. von Europäern und Asiaten (z.B. Day 1992, Willing 1992, 1997, Clyne 1994), oder das *facework* an mehrsprachigen Arbeitsplätzen in Neuseeland (Newton 2004). Im Gegensatz zu pragmatisch orientierten Studien, die hauptsächlich auf Tonaufnahmen und Sprechaktanalysen beruhen, beziehen interaktionale soziolinguistische Studien auch ethnografische Beobachtungen mit ein, um die *communicative ecology* des Arbeitsplatzes (Gumperz 1999) zu erfassen. Die interaktionale Soziolinguistik verbindet die Analyse von sozialen Fragen der Ungleichheit, Ethnizität und Identität mit der Analyse der interaktionalen und sequentiellen Ordnung. Sie konzentriert sich insbesondere auf *contextualisation cues* (Kontextualisierungshinweise) und damit zusammenhängende mögliche Missverständnisse und negative soziale Evaluationen in sprachlich diversen Arbeitssettings, wo die dominierende Unternehmenssprache eingefordert wird (insbes. Gumperz 1982a/b, 1992a/b, 1996, 2003, Roberts, Davies & Jupp 1992, Holmes 2000) (vgl. dazu auch Kap. 3.1). Arbeiten in der Tradition der linguistischen Ethnografie erforschen die soziale Interaktion und Kommunikation in Arbeitskontexten mit ethnografischen und mikroethnografischen Methoden (z.B. Erickson & Shultz 1982, Green & Bloome 1997). Die in der Fachliteratur oft erwähnte ethnografische Studie von Goldstein (1997) zeigt auf, dass nicht nur praktische, sondern auch symbolische Faktoren die Sprachwahl (von portugiesischen Fabrikarbeiterinnen in Ontario) beeinflussen und dass Englischfördermassnahmen nicht automatisch zu verbesserten Jobchancen führen (vgl. mehr dazu in Kap. 4.1). Hull (1996, 1997, 1999) ihrerseits ver-

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

deutlich in ihrer ethnografischen Forschung in einer Computerkomponentenfabrik in Silicon Valley, dass neue Organisationsformen und technologische Anforderungen neue (schriftliche) sprachliche Fertigkeiten erfordern, sowohl für die Produktion als auch für die Ausbildung, und dass diese neuen Anforderungen auch Assessments mit sich bringen, welche niedrigqualifizierte und/oder fremdsprachige Arbeiter als weniger kompetent erscheinen lassen können, als sie effektiv bei der Arbeitsausübung sind, sodass ihre Beförderung behindert werden kann (Hull 1996, 1997, Katz 2000).

Das Programm der kritischen Soziolinguistik schliesslich kombiniert Ansätze der interaktionalen Soziolinguistik, der Ethnografie und der Kritischen Analysen bei der Erforschung von sprachlichen Praktiken in ihren historischen und sozialen Kontexten (Heller 2001, 2002, Duchêne, Moyer & Roberts 2013 etc.). Arbeit als sozialer und interaktionaler Prozess wird nicht nur als Ort der Wissensproduktion und (Re-)Produktion der sozialen Ordnung untersucht, sondern auch als (historisch und wirtschaftspolitisch situierter) Ort der ungleich verteilten Wissensproduktion, wo Machtausübung und soziale Exklusionsprozesse mittels Sprache zu beobachten sind (Heller & Boutet 2006). Studien dieser Strömung analysieren den Einfluss des ökonomischen Wandels auf die sprachlichen Aktivitäten in der Arbeitswelt bzw. in einer zunehmend wissens- und dienstleistungs-basierten Wirtschaft. Mit dem radikalen Wandel der Arbeit, der *new work order* (Gee, Hull & Lankshear 1996), die von neuen Technologien und Arbeitsorganisationsformen sowie einer zunehmenden Internationalisierung geprägt ist, werden sprachliche und kommunikative Kompetenzen unerlässlich, nicht nur im Dienstleistungssektor, sondern auch in Produktionsstätten. Zunehmend wird die *main d'oeuvre* zur *parole d'oeuvre* (Duchêne 2009a/b) bzw. die *workforce* zur *wordforce* (Heller 2010b). Sprachliche Kompetenzen werden zu arbeitsmarkt-relevanten Fähigkeiten in einer spätkapitalistischen Gesellschaft, die den Arbeiter als *bundle of skills* konzipiert (Urcioli 2008, Urcioli & LaDousa 2013). Die sprachlichen Anforderungen oszillieren dabei zwischen Standardisierung (zwecks Kontrolle und grösserer Reichweite) und Variabilität (zwecks flexibler Anpassung an Kunden und Au-

thentifizierung von Nischenprodukten) (vgl. mehr dazu in Kap. 2.3).

1.2 Wirtschaftslinguistische, sprachpolitische und sprachökonomische Perspektiven

Im Vergleich zu den vorangehend erwähnten Forschungsrichtungen befassen sich die Wirtschafts- bzw. Betriebslinguistik und die Unternehmenskommunikationsforschung bzw. Business-Communication-Forschung stärker auch mit betriebswirtschaftlichen Fragen zu Sprache am Arbeitsplatz, anfänglich ebenfalls v.a. aus monolingualer Perspektive. Für den deutschen Sprachraum erwähnt seien z.B. die Werke *Unternehmenskommunikation* (Bungarten 1994), *Wirtschaftskommunikation* (Brünner 2000), *Kommunikation in Betrieben* (Kleinberger Günther 2003) oder *Organisationskommunikation* (Menz & Müller 2008), für den englischen Sprachraum insbesondere *The handbook of business discourse* (Bargiela-Chiappini 2009, Bargiela-Chiappini et al. 2013). Sprachpolitische und sprachökonomische Studien zu Sprache und Arbeitswelt befassen sich früh auch mit Fragen der Mehrsprachigkeit. Hier sei insbesondere auf *Le Traitement des langues dans les entreprises* (Truchot & Huck 2009), auf Kapitel aus *Language policy* (Spolsky 2004) und *Language management* (Spolsky 2009) sowie auf *The economics of the multilingual workplace* (Grin, Sfred-do & Vaillancourt 2010) verwiesen.

Die Wirtschaftslinguistik untersucht den beruflichen Alltag auf dem Schnittpunkt zwischen Linguistik und Wirtschaft. Arbeiten dieser Richtung analysieren die Eigenheiten der (internen und externen) Unternehmens- und Organisationskommunikation (Bungarten 1994, 1997, Menz & Müller 2008 etc.). Die in Deutschland verankerte Forschungstradition der Wirtschaftslinguistik (auch: Wirtschaftsgermanistik) geht auf die frühen Jahrzehnte des 20. Jahrhunderts zurück, wo sie sich in den Dienst der Unternehmen stellte, indem sie z.B. Übersetzungs- und Terminologiefragen untersuchte, um die handelssprachliche Ausbildung zu verbessern. Nach dem Zweiten Weltkrieg und unter

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

dem Einfluss des Strukturalismus wuchs das Interesse für die Besonderheiten von sprachlichen Systemen und Subsystemen in Unternehmen und rückte die Fachsprachen- und Fachtextforschung ins Zentrum der Wirtschaftslinguistik (Müller 2006: 10–19). Gemäss Kleinberger Günther (2003, 2004) zeichnet sich die Wirtschaftslinguistik auch heute noch durch ein praxis- und unternehmenorientiertes Forschungsinteresse aus, das zur Optimierung der betrieblichen Kommunikation und Informationsvermittlung beitragen will, wobei neuerdings auch Fragen der interkulturellen Kommunikation und Mehrsprachigkeit und insbesondere auch von Englisch als Lingua franca aufgegriffen werden. Seit der „linguistischen Wende“ auch in den Wirtschaftswissenschaften werden die kommunikativen Kompetenzen von Angestellten auch als Produktionsfaktor wahrgenommen (Menz & Müller 2008). Und mit der Rezeption der interaktionalen Soziolinguistik in der Wirtschaftslinguistik nehmen diskursanalytische Forschungen in Unternehmen zu, z.B. zu Instruktionsdiskursen in der betrieblichen Ausbildung (Brünner 1987), zu (mehrsprachigen) Geschäftsverhandlungen (Ehlich & Wagner 1995) oder zur Ethnografie der Unternehmenskommunikation in einem multinationalen deutschen Automobilzulieferer-Konzern (Müller 2006).

Aufgrund des eher schwierigen Datenzugangs gibt es aber erst seit relativ kurzem empirische Studien zur betrieblichen Kommunikation (Behr et al. 2010). In wirtschaftslinguistischen Forschungen lässt sich ein besonderes Interesse für Besprechungen und Sitzungen ausmachen. Studien (in vorwiegend monolingualen Settings) haben beispielsweise die kommunikative Effizienz aus linguistischer Perspektive und basierend auf ethnografischen Daten erforscht (Dannerer 2005, 2008) oder anhand von mikrostrukturellen Analysen von Besprechungen in Unternehmen die wichtige Funktion von Gliederungssignalen bzw. *back channel behavior* zwecks Basis-Verständigung aufgezeigt (Lopuchovská & Liedka 2007). Diskursanalytisch orientierte managementwissenschaftliche Studien haben die (innerbetriebliche) diskursive Konstruktion von Organisationen analysiert, z.B. anhand der fehlgeschlagenen Reorganisation eines französischen Agrokonzerns, dessen neue Führungsriege bzw. deren diskursive

Konstruktionen nicht mit der externen Umgebung, d.h. den materiellen agronomischen Sachzwängen übereinstimmen (Cyr 2005). Interaktionale managementwissenschaftliche Studien analysieren Arbeitssitzungen als kollektive diskursive Konstruktionsleistungen, die auch auf mikrolinguistischer Ebene die Schaffung einer gemeinsamen Arbeits- und epistemologischen Grundlage nachvollziehen lassen (André 2006, 2010). Bei der Erforschung der mündlichen Kommunikation nach aussen stehen insbesondere die Interaktionen mit Kunden in Dienstleistungsunternehmen im Zentrum des Interesses: z.B. die Beziehungsarbeit und faktische Kommunikation in Quartierläden in Quito/Equador (Placencia 2004) oder die (potenziell konflikträchtigen) Interaktionen zwischen Kunden und Angestellten mit unterschiedlichen sprachlichen Ressourcen in einem halbstaatlichen Wasserversorgungsunternehmen in Galizien (Prego-Vázquez 2007).

Im englischsprachigen Raum werden Forschungen zur Unternehmenskommunikation unter dem Begriff der Business Communication (BC) zusammengefasst. Seit dem *discursive turn* hat sich auch innerhalb der BC-Forschung ein Interesse an der (kritischen) Diskursanalyse entwickelt und werden auch die in Arbeitssettings diskursiv und interaktional (re-)produzierten Macht- und Ungleichheitsverhältnisse analysiert. In *The handbook of business discourse* (Bargiela-Chiappini 2009, Bargiela-Chiappini et al. 2013) finden sich Übersichtsartikel zur Business-Discourse-Forschung in Europa und anderen Kontinenten und Ländern sowie zu verschiedenen Aspekten, z.B. zum internationalen Management (Piekkari 2009) oder zur interkulturellen Kommunikation (Piller 2009), in welchen punktuell auch Fragen der mehrsprachigen Kommunikation thematisiert werden (vgl. mehr dazu in Kap. 2.2). Insgesamt wird für die Management- und Marketingforschung jedoch festgestellt: „the domain of multilingualism is still problematically understudied and undertheorised“ (Jack 2010: 18), was auch zur Forderung nach einem *multilingual turn* in der Management-Ausbildung und -Forschung führte (Cohen, Kassis-Henderson & Lecomte 2015).

Einen weiteren wichtigen Beitrag zur Erforschung des Themenbereichs Sprache und Arbeits-

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

welt leisten sprachpolitische Studien. Sie befassen sich mit der Sprachpolicy und dem Sprachmanagement in öffentlichen und privaten Institutionen und Unternehmen, die vor allem Regelungen und Vorgaben bezüglich Sprachverwendung, Übersetzungen, Sprachkompetenzen, sprachliche Aus- und Weiterbildung, Personalrekrutierung und -entwicklung betreffen. In der englischsprachigen Literatur ist die Rede von *language policy*, *language policy and planning* oder *language management*, in der französischsprachigen Literatur von *aménagement linguistique*.⁵ Tendenziell werden staatliche Vorgaben eher unter dem Begriff „Sprachpolitik“, unternehmerische Regulierungen eher unter dem Begriff „Sprachmanagement“ zusammengefasst (ein Definitionsversuch findet sich z.B. bei Lüdi, Höchle Meier & Yanaprasart 2013: 60). Im Gegensatz zum Bereich Schule ist der Bereich Wirtschaft relativ spät in den Fokus sprachpolitischer Forschungsarbeiten gelangt (Spolsky 2007, 2009). Einflussreich innerhalb der Forschung zu Sprachpolitik und Sprachmanagement in der Arbeitswelt ist die Language Management Theory (LMT) von Jernudd & Neustupný (1987). Diese geht von einer dialektischen Beziehung zwischen der Identifikation von Sprachproblemen auf der Mikroebene und der Initiierung von sprachplanerischen Massnahmen auf der Makroebene aus (Nekvapil & Nekula 2006). Dabei kann es sowohl zu einem *simple management* bzw. einem *discourse-based management* auf der Ebene individueller Sprecher als auch zu einem *organised management* bzw. *directed management* auf der Ebene staatlicher und anderer Institutionen kommen, wobei dies auch mit Fragen der Ideologie und der Macht zur Durchsetzung der eigenen Interessen zusammenhängt (z.B. Spolsky 2004, Nekvapil & Nekula 2006, Shohamy 2006, Angouri 2013). Neuerdings werden auch ein bewusstes *non-management* und eine *strategic ambiguity* konstatiert, mittels welcher die Direktion das Management der sprachlichen Diversität an die Angestellten delegiert (Fredriksson, Barner-

Rasmussen & Piekkari 2006, Piekkari 2009, Angouri 2013), was auch eine flexible Anpassung an rasch wechselnde Sprachbedürfnisse erlaube (Angouri & Miglbauer 2014, Mahili 2014) (vgl. mehr dazu in Kap. 5.2).

Staatliche sprachpolitische Vorschriften gegenüber Unternehmen der Privatwirtschaft sind in der freien Marktwirtschaft kaum zu finden, gemäss Truchot & Huck (2009) kennen in der Europäischen Union nur Frankreich, Belgien, Polen und Slowenien solche. Am weitesten gehe die Loi Toubon in Frankreich, die mit der zunehmenden Globalisierung der Wirtschaft und wachsenden Anzahl von internationalen Fusionen auf die Schwächung des Französischen in der Wirtschaft reagierte und seit 1994 vorschreibt, dass „tout document comportant des dispositions nécessaires au salarié pour l'exécution de son travail“ auf Französisch vorliegen müsse (Truchot & Huck 2009: 13). Spolsky (2009: 53, 64) erwähnt als weitere Beispiele staatlicher Vorgaben an die Adresse von Wirtschaftsunternehmen China, wo das Topmanagement von Sicherheitsfirmen einen Mandarin-Test ablegen müsse, und Québec, wo es zahlreiche staatliche Vorgaben für Geschäftsinhaber gebe. Explizit gegen eine zu starke sprachpolitische Regulierung von Unternehmen (angesichts der als zu ambitiös bezeichneten Loi Toubon in Frankreich) und für den Verbleib im sprachpolitisch „toten Winkel“ und für eine „responsabilité sociolinguistique de l'entreprise“ spricht sich z.B. der französische Verwaltungswissenschaftler Saulière (2013: 275) aus.

Auf der Ebene der Unternehmen scheint es ebenfalls nicht viele explizite sprachpolitische Vorschriften zu geben. Wiederholt wird darauf verwiesen, dass Sprache in internationalen Unternehmen lange „the forgotten factor in multinational management“ (Marschan, Welch & Welch 1997) gewesen sei. Auch in der Forschung ist das Sprachmanagement in der Arbeitswelt bis vor einigen Jahren kaum beachtet worden. Die finnische Organisations- und Business-Spezialistin (Marschan-)Piekkari und ihr Team haben seit Ende der 1990er-Jahre Pionierarbeit in diesem Bereich geleistet. In Human-Resources-Management-(HRM) und Business-Communication-Zeitschriften finden sich seither etliche Studien zu Sprachpolitik und -management in der Arbeitswelt (Thomas

5 | Für eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem weiten Feld der Sprachpolitik, in welchem die normativen Vorgaben in und zuhanden der Arbeitswelt nur ein Teilgebiet darstellen, siehe z.B. die in den letzten Jahren erschienenen Sammelbände von Ricento (2006, 2015) und Spolsky (2012).

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

2008, Van den Born & Peltokorpi 2010). Im Fokus des Interesses stehen dabei v.a. die *multinational companies* (MNCs). Ein Überblick zum Stand der sprachpolitischen Forschung in MNCs aus Sicht der HRM-Spezialisten findet sich in Piekkari et al. (2005). In diesen Studien werden multinationale Unternehmen als mehrsprachige Organisationen oder mehrsprachige Gemeinschaften konzeptualisiert (Luo & Shenkar 2006), in welchen Sprache als Barriere (Feely & Harzing 2003), Ressource (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999b, Holden 2002, Barner-Rasmussen 2003) oder Quelle der Macht (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999a) operieren könne. Im Fokus vieler soziolinguistischer Studien zum Sprachmanagement in Unternehmen steht der Vergleich zwischen Policy und Praxis, wobei zahlreiche Studien zum Schluss kommen, dass es ein Spannungsverhältnis zwischen der offiziellen betrieblichen Policy und den beobachteten sprachlichen Praktiken gebe (vgl. mehr dazu in Kap. 5.1).

Als letzte wichtige Strömung innerhalb der Forschung zu Sprache in der Arbeitswelt sei hier die Sprachökonomie erwähnt. Die seit den 1960er-Jahren aufgekommene, interdisziplinär orientierte Sprachökonomie befasst sich mit dem gegenseitigen Einfluss von ökonomischen und linguistischen Variablen, ausgehend vom Paradigma und den Konzepten der ökonomischen Theorie (Grin 1994a, 1996, 2003b, 2006, 2010, 2014, Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010). Sie versucht zu sprachpolitischen Entscheidungsfindungen beizutragen, indem sie sprachbezogene politische Optionen formuliert, auswertet und vergleicht und wissenschaftliche Grundlagen zur Ermittlung einer möglichst effizienten Ressourcenzuteilung und angemessenen Ressourcendistribution erarbeitet (Grin 2003, 2005).

Ihre Anfänge hat die Sprachökonomie in Kanada, v.a. Québec, wo mit statistischen Analysen Einkommensdifferenzen zwischen Anglofonen und Frankofonen, selbst bei vergleichbarer Ausbildung und Erfahrung, ermittelt wurden (v.a. Vaillancourt 1996). Diese Pionierarbeiten inspirierten zahlreiche weitere Studien zur ökonomischen Dimension sprachlicher Diskriminierungen (Grin 2010a). Neben dieser kanadischen gibt es eine US-amerikanische Tradition der Sprachökonomie. Diese kon-

zentriert sich v.a. auf die Migranten in den USA und den Einfluss ihrer Englischkompetenzen auf das Einkommen (v.a. Chiswick & Miller 2007). Ab den 1990er-Jahren geraten ökonomische Evaluationen (Kosten-Nutzen-Analysen) sprachpolitischer Massnahmen (insbesondere Schutz- und Fördermassnahmen von Minderheitensprachen sowie Fremdsprachenunterricht) in den Fokus von sprachökonomischen Studien (Grin 2010a). Seither hat sich die publizierte sprachökonomische Literatur vervielfacht (Grin 2014) (vgl. mehr dazu in Kap. 5.3).

1.3 Steigender Orientierungsbedarf in einem weiten Feld

Seit Anfang des 21. Jahrhunderts hat die Literatur zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt insgesamt stark zugenommen. Davon zeugen nicht nur die in den letzten Jahren publizierten Übersichtsartikel (z.B. McAll 2003, Roberts 2007, Li 2007, Hewitt 2012, Urciuoli & La Dousa 2013, Gunnarsson 2013a/b, 2014, Hua 2014) und kommentierten Bibliografien (z.B. Latour 2014), sondern auch europäische Forschungsprojekte (z.B. Studien von DYLAN und LINEE), Spezialnummern von Zeitschriften sowie Sammelbände zum Thema (z.B. Cigada, Gilardoni & Matthey 2001, Kameyama & Meyer 2007, Truchot & Huck 2009, Kelly-Holmes & Mautner 2010, Lüdi 2010, 2012, Meyer & Apfelbaum 2010, Studer & Werlen 2012, Berthoud, Grin & Lüdi 2013, Duchêne, Moyer & Roberts 2013, Sherman & Strubell 2013, Angouri 2014, Duchêne & Daveluy 2015).

Die im Folgenden (in chronologischer Reihenfolge) präsentierten soziolinguistischen Übersichtsartikel decken ein breites Spektrum verschiedener Schwerpunkte und Perspektiven ab, welche unterschiedliche Hierarchiestufen, Sprachräume, theoretische und epistemologische Ansätze betreffen.⁶ Der kanadische Sprachsoziologe McAll (2003) legt einen der wenigen Typologisierungsvorläufe vor und konstruiert anhand von Fallbeispielen aus der Raumfahrt-, Pharma- und Kleiderindustrie in Québec eine Typologie der Sprachverwendung in Arbeitsprozessen, die zwi-

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

schen der sprachzentrierten und sprachintensiven (Management-)Arbeit, der sprachmarginalen (Produktions-)Arbeit und der sprachminimalen Arbeit in rein manuellen (Fließband-)Tätigkeiten unterscheidet. Diese Typen der Sprachverwendung bringt er in Zusammenhang mit den verschiedenen Hierarchien und Machtpositionen, welche die Ausübung von Kontrolle über die Produktion und die Arbeiter bestimmen. Die britische Soziolinguistin Roberts (2007) konzentriert sich auf die unterdurchschnittlich erforschte Mehrsprachigkeit in *shop floors* (Produktions- und Werkstätten, Fabrikhallen) und auf die diskursbasierten soziolinguistischen Studien zur Interaktion am Arbeitsplatz seit den 1980er-Jahren. Dabei macht sie, wie in Kapitel 1.1 ausgeführt, drei dominierende theoretisch-methodologische Orientierungen aus: Pragmatik, interaktionale Soziolinguistik und linguistische Ethnografie. Der Soziolinguist Li (2007) vertieft in seinem Übersichtsartikel die sprachlichen Aspekte, die der weltweite Handel im Zeitalter der Globalisierung und der kapitalistischen Massen- und Konsumkultur mit sich bringt: insbesondere die Kosten sowie den Mehrwert der Mehrsprachigkeit, die steigenden sprachlichen Anforderungen in globalen Unternehmen, die Ausbreitung des Englischen und die sprachlichen Eigenheiten von globalen Markennamen und Werbung. Der britische Soziologe Hewitt (2012) konzentriert sich v.a. auf sprachsoziologische und soziolinguistische Arbeiten aus Australien und Kanada und verweist auf die in vielen Studien fokussierten „*high-end technical, and business workplace contexts*“ (Hewitt 2012: 275), in welchen primär Englisch als Lingua franca verwendet werde und damit eine vom Bürgertum erlernte sprachliche Ressource. Die amerikanischen Anthropologinnen Urciuoli & LaDousa (2013) befassen sich in ihrer Übersicht weniger mit konkreten mehrsprachigen Arbeitsplätzen und -interaktionen, sondern aus kritischer Perspektive mit dem Einfluss der neo-liberalen Wirtschaftsordnung auf die Rolle von Sprache in der Arbeitswelt, insbesondere mit der Kommodifizierung von sprachli-

chen Praktiken und der Spracharbeit in Callcenters und im Tourismus. Die schwedische Soziolinguistin Gunnarsson (2013a/b, 2014) schliesslich behandelt in ihren Beiträgen v.a. Studien aus Ländern, in welchen Englisch als Hauptsprache verwendet wird, wobei Aspekte wie Jobzugang, Sprachtests und sprachliche Stilisierung im Vordergrund stehen, sowie Studien aus Europa, insbesondere zu mehrsprachigen Arbeitskontexten in Skandinavien. Darüber hinaus legt sie ein Modell vor, welches das dynamische Zusammenspiel zwischen Arbeitsplatzdiskursen und ihren verschiedenen kontextuellen (geografischen, gesellschaftlichen, situativ-kommunikativen) Rahmenbedingungen veranschaulicht (Gunnarsson 2009, 2013b, 2014).

Alle diese Übersichtsartikel rücken entweder eher die mehrsprachigen (aber hauptsächlich englischsprachigen) internationalen Unternehmen (Gunnarsson 2013a/b, 2014) und globalen Handels- und Werbestrategien (Li 2007) oder aber die (mehrsprachigen) Immigranten in anglofonen Ländern und deren Konfrontation mit sprachlichen Exklusionsprozessen (McAll 2003, Roberts 2007, Hewitt 2012) ins Zentrum oder aber die mit der Ausbreitung des kapitalistischen Wirtschaftsmodells und der neoliberalen Wirtschaftsordnung einhergehende Kommodifizierung von Sprache und Spracharbeit (Urciuoli & LaDousa 2013). Daraus ergeben sich auch Unterschiede bezüglich der fokussierten Sozialschichten und Sektoren: Einige Autoren konzentrieren sich in erster Linie auf Studien zu *shop-floor*- und Dienstleistungsarbeiten, wo viele Migranten tätig sind (Roberts 2007), andere eher auf Studien zu High-tech Jobs und zu international operierenden Unternehmen und Managern (Gunnarsson 2013a, 2014).

Die in den Übersichtsartikeln präsentierten Studien stammen aus verschiedenen Staaten und Kontinenten, wobei die Studien aus anglofonen Ländern mit starker Arbeitsimmigration überwiegen. Die meisten ordnen die präsentierten Studien nach geografischer Herkunft, was aufgrund der unterschiedlichen sprachlichen und politischen Kontexte und Herausforderungen naheliegender scheint. Roberts (2007) ihrerseits gruppiert die vorhandene Literatur aufgrund ihrer theoretisch-methodologischen Ausrichtung in pragmatische, interaktionale soziolinguistische und linguis-

6 | Weitere Übersichts-literatur, z.B. aus managementwissenschaftlicher oder politologischer Perspektive, wird in den entsprechenden Unterkapiteln erwähnt.

Kapitel 1

Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

tisch-ethnografische Studien. Andere wiederum strukturieren ihren Artikel aufgrund der mit der Entwicklung neuer Technologien, Wirtschaftsordnungen und Ideologien aufkommenden sprachlich relevanten Arbeitsformen und -bereiche, wobei insbesondere die (internationale) Spracharbeit in Callcenters, in der Werbung, im Internet und im Tourismus im Zentrum steht (Li 2007, Urciuoli & LaDousa 2013). Einige Autoren bemühen sich, die referierte Literatur bezüglich ihrer kritischen oder weniger kritischen Positionen (Roberts 2007) zu charakterisieren oder zwischen Studien zu unterscheiden, die von reibungslosem mehrsprachigem Arbeiten berichten und solchen, die auch Probleme aufdecken (Gunnarsson 2013a, 2014). Und schliesslich verweisen die meisten Autoren auf den schwierigen Feldzugang, den noch grossen Forschungsbedarf und den noch geringen Theoretisierungsstand bezüglich Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt.

1 Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

1.4 Zusammenfassung

Das Thema Sprache und Arbeitswelt wird in verschiedenen Disziplinen und oft interdisziplinär erforscht. Bis in die 1990er-Jahre wird der Mehrsprachigkeit jedoch kaum Aufmerksamkeit geschenkt. Dieses erste Kapitel hat die Funktion, einen einleitenden Überblick über die wichtigsten Disziplinen und Ansätze in diesem weiten Forschungsfeld zu geben, welche in den folgenden Kapiteln noch ausführlicher dargestellt werden. Innerhalb der Sprachwissenschaften befassen sich vor allem die Interaktionsanalyse, Pragmatik und kritische Soziolinguistik mit Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt. Konversationsanalytische Studien untersuchen die zunehmend komplexen und multimodalen sprachlichen Interaktionen und Organisationsprozesse am Arbeitsplatz aus mikrostruktureller Perspektive, wobei lange primär monolinguale Situationen im Zentrum standen. 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 sprachliche Missverständnisse und damit zusammenhängende negative soziale Evaluationen. 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 Machtausübung und soziale Exklusionsprozesse 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. Im Fokus etlicher Studien stehen die kommunikative Effizienz von Besprechungen, von Kun-

deninteraktionen sowie die Position des Englischen in der Wirtschaftskommunikation.

Sprachpolitische Studien analysieren v.a. die unternehmerischen *language-management*-Strategien, wobei ein besonderes Interesse an multinationalen Grossunternehmen auszumachen ist. Die heute stark wachsende Anzahl sprach-ökonomischer Studien schliesslich analysieren den gegenseitigen Einfluss von ökonomischen und linguistischen Variablen. Dabei legen sie ein besonderes Augenmerk auf ökonomische Dimensionen sprachlicher Diskriminierungen und auf Kosten-Nutzen-Analysen von sprachpolitischen Massnahmen.

2 Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Der Wandel der Arbeitswelt seit dem 19. Jahrhundert hat grosse Auswirkungen auf die Rolle von Sprache im Arbeitsprozess, die in diesem Kapitel im Zentrum stehen. Zuerst gehen wir auf Forschungen ein, die sich dem soziohistorischen Wandel der Arbeit und des Stellenwertes von Sprache aus der Perspektive der Arbeiter widmen. Anschliessend stehen die Geschäftswelt und die Managementperspektive im Fokus, die v.a. in der Management- und Business-Communication-Literatur erforscht werden. Dabei konzentrieren wir uns auf Studien, die sich mit den Folgen der Internationalisierung der Businesswelt befassen, v.a. mit Fragen zur interkulturellen Kommunikation und zur Lingua franca Englisch. Im letzten Unterkapitel stehen Studien zur Globalisierung der Arbeitswelt im Spätkapitalismus im Zentrum, die auf die zunehmende Bedeutung von Sprachkompetenzen im stark wachsenden Tertiärsektor eingehen und Phänomene wie Spracharbeit und Kommodifizierung von Sprache analysieren.

2.1 Soziohistorischer Wandel und Sprache

Der Zusammenhang zwischen den sich verändernden Produktionsweisen, Arbeitsorganisationsformen und Technologien und dem sich verändernden Stellenwert von Sprache im Arbeitsprozess ist erst seit wenigen Jahren Gegenstand von interdisziplinären linguistischen Forschungsarbeiten. Pionierarbeit in diesem Bereich leisteten die im interdisziplinären Netzwerk Réseau Langage et Travail zusammengeschlossenen französischen Forschenden (Boutet 1995, Borzeix & Fraenkel 2001 etc.). Weit über Frankreich hinaus zur Kenntnis genommen worden sind insbesondere die Studien der Soziolinguistin Boutet (1995, 2001, 2005, 2008, 2012 etc.). Sie hat den grundlegenden Wandel des Stellenwertes von Sprache in der Arbeitswelt ausgehend von Verhaltensreglementen aus französischen Ateliers bzw. Werkstätten (*les règlements d'ateliers*) des 19. Jahrhunderts aufgezeigt. Die Analyse dieser Dokumente verdeutlicht, dass das Reden (ebenso wie das Pfeifen und Singen) der Arbeiter Vorschriften und Verboten unterstellt

war, dass Sprechen als der Arbeit abträglich, als Zeitverlust, Schwatzerei oder Spielerei betrachtet wurde. Verbale Aktivitäten wurden als unproduktiv und moralisch schlecht konzipiert (Boutet 2008, 2012). In der wissenschaftlichen Rationalisierung der Arbeitsorganisation nach Taylor (1911) wird diese Konzeption aufgenommen und werden Sprachaktivitäten in Fabriken als Störung und potenzielle Verlangsamung der Produktivität aufgefasst. Dieses auch aufgrund struktureller Massnahmen bestärkte Schweigen am Arbeitsplatz (Lärm, Akkordarbeit, nebeneinander stehen und sich nicht anschauen können etc.) charakterisiert bis heute einen Teil der Arbeitsplätze: Montgomery (1993 gem. McAll 2003: 247) z.B. hat in einer Kleiderfabrik in Montréal, wo v.a. Immigranten angestellt waren, beobachtet, dass quasi nur in den Pausen gesprochen wurde. Gemäss einer Umfrage der Direction des recherches du ministère du travail (DARES) von 1992 arbeiteten 27% der französischen Arbeiter unter Bedingungen, in welchen sie nicht sprechen können (Boutet 2005: 14). Die dort sich entwickelnden sprachlichen Praktiken und Sprachspiele (von Arbeitssoziologen auch als *langages d'ateliers* bezeichnet), z.B. Witze, rituelle Beschimpfungen, Obszönitäten etc., sind ebenfalls Gegenstand der Forschung geworden (Verret 1996 gem. Boutet 2001: 33, für den englischen Sprachraum bzw. Neuseeland vgl. z.B. Holmes & Marra 2002 sowie Daly et al. 2004 und für Schweden z.B. Nelson 2014, vgl. dazu auch Lønsmann & Kraft 2016).

Parallel dazu hat sich seit den 1970er-Jahren allmählich die Idee durchgesetzt, dass Sprechen nicht nur Schwatzen, sondern auch eine ökonomische Ressource darstellt und dass Sprache und Kommunikation auch Produktivitätsfaktoren sein können (Zarifian 1990, 1996 und Veltz & Zarifian 1994 gem. Boutet 2001: 22, 2005: 14f.). Heute haben neue Produktionsweisen, Automatisierung, Roboterisierung und Informatisierung auch neue Methoden der Personalführung (mit partizipativem Management, mehr Verantwortung und Selbstkontrolle sowie halbautonomen Arbeitsgruppen) hervorgebracht, die der Sprache an der Arbeit einen neuen Status verleihen.

Nicht nur mündliche, sondern auch schriftliche Kompetenzen sind seither in allen Erwerbstät-

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

tigkeiten von Bedeutung. *La part langagière du travail* (Boutet 2001), definiert als „the implementation of the linguistic competencies needed to do a job“ (Boutet 2012: 208), ist heute ein wichtiger Teil der Arbeit geworden. Mit der steigenden Bedeutung der schriftsprachlichen Fertigkeiten am Arbeitsplatz (z.B. Moatty 2000, Rouard 2000, Fraenkel 2001, Equoy Hutin 2009) wird das Problem des Analphabetismus „entdeckt“, da ein Teil der Arbeiter nicht über die in den neuen Produktionsverhältnissen gefragten schriftlichen Kompetenzen verfügt. Ab den 1980er-Jahren sind deshalb – v.a. wirtschaftlich und weniger humanitär motivierte – Alphabetisierungskampagnen ins Leben gerufen worden, die sich v.a. an eingewanderte Arbeiter richteten (Boutet 2001: 36f.) (vgl. dazu auch Kap. 4.1).

Insbesondere im wachsenden dritten Wirtschaftssektor nimmt die Spracharbeit einen wichtigen Stellenwert ein, v.a. im heute florierenden Bereich des Telemarketings bzw. der Callcenters, wo eigentliche *travailleurs du langage* arbeiten (Boutet 2001, 2008, Heller & Boutet 2006, Duchêne 2009b, Heller 2010a etc.) (vgl. mehr dazu in Kap. 6.2.1). Aber auch in anderen Bereichen der Dienstleistungsarbeit nehmen immaterielle, relationale und emotionale Dimensionen, in welchen immer auch eine sprachliche Dimension mitspielt, einen hohen Stellenwert ein (Borzeix, Girin & Grosjean 1991, Borzeix & Fraenkel 2001, Boutet 2005).

Mit dem Wandel der Arbeitswelt aufgrund von Industrialisierung, Modernisierung und Globalisierung verändert sich auch die Stellung der Minderheitensprachgruppen. Insbesondere am Beispiel der frankofonen Minderheit in Kanada ist analysiert worden, wie sprachliche und kulturelle Kategorien mit den sich wandelnden ökonomischen Verhältnissen zusammenhängen (Heller 1999, 2011a/b, 2013, Heller & Labrie 2003 etc.): Bis lange nach dem Zweiten Weltkrieg waren die Frankofonen im Primärsektor und unter den Arbeitern im Industriesektor übervertreten. Die ab den 1960er-Jahren zu beobachtende nationalistische Mobilisierung der frankofonen Elite in Québec verhalf ihr zu politischer Autonomie und wirtschaftlichem Aufstieg. Dieser politische Modernisierungsdiskurs rückt mit der zunehmenden Globalisierung ab den 1990er-Jahren etwas in den

Hintergrund, Französisch wird nicht mehr nur als politisches „Recht“, sondern v.a. auch als wirtschaftlicher „Mehrwert“ postuliert, bei gleichzeitig fortbestehender Bemühung um soziale Reproduktion der frankofonen Gemeinschaft (Heller & Labrie 2003, Da Silva & Heller 2009, Heller 2011a/b, 2013).

2.2 Internationalisierung und Sprache

Mit der zunehmenden ökonomischen Internationalisierung ab den 1990er-Jahren kommt es vermehrt zu grenzüberschreitenden Firmenkontakten, -fusionen und -übernahmen. Parallel dazu unterstützen neue, mobile Kommunikationstechnologien, insbesondere das Internet, die internationale Kommunikation (Evans 2013, Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2013). Gleichzeitig wächst auch das Interesse der Unternehmenskommunikations- bzw. Business-Communication- und Management-Forschung an den steigenden (mündlichen und schriftlichen) Kontakten zwischen Berufs- und Geschäftsleuten verschiedener Nationalitäten und Sprachen. Das Interesse gilt vorerst vor allem Fragen der Kommunikation und Verständigung und weniger der Mehrsprachigkeit. Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation sowie zu Englisch als Lingua franca dominieren das Feld. Angesichts der umfangreichen Literatur kann hier nur ein rudimentärer Einblick gegeben werden, der primär auf europäischen Studien basiert. Zahlreiche Arbeiten stammen aus Skandinavien und Holland, nicht zuletzt auch aufgrund der starken institutionellen Verankerung der internationalen und interkulturellen Business-Communication-Forschung an dortigen Hochschulen (z.B. Helsinki School of Economics bzw. Aalto University / School of Business, Aarhus School of Business und Radboud University Nijmegen).

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

2.2.1 Interkulturelle Kommunikation in der Geschäftswelt

In Studien zur interkulturellen Kommunikation in der Geschäftswelt stehen in der Regel Interaktionen zwischen Personen (oft Manager und Expats) unterschiedlicher Erstsprachen im Fokus, wobei (explizit oder implizit) die unterschiedlichen sprachlichen (und nationalen) Sozialisierungen als Grund für unterschiedliche Kulturen, Normen und Werte angenommen werden. Diesen Studien wird eine Tendenz zur Überbetonung von nationalen und kulturellen Differenzen und Missverständnissen attestiert (Jenkins, Cogo & Dewey 2011: 298) und eine zu geringe Beachtung linguistischer Theorien (Chen, Gelykens & Ju Choi 2006: 691). Daneben ist heute auch ein Trend zur Valorisierung sprachlicher und kultureller Differenzen auszumachen, wenn in der Managementliteratur z.B. von der *Dynamik von multikulturellen Teams als Wettbewerbsvorteil* die Rede ist (Van den Bergh & Lehmann 2004, vgl. dazu auch Yanaprasart 2015). Zur Leistungsfähigkeit von mehrsprachigen Teams liegen jedoch unterschiedliche Forschungsergebnisse vor, wobei verschiedene Faktoren deren Effizienz und Kreativität zu beeinflussen scheinen (Studer & Hohenstein 2011: 22, Lüdi 2013a: 144).

Nach Piller (2009, 2011) und in Anlehnung an Friedmans (2006) Globalisierungsphasen kann die Erforschung der interkulturellen Kommunikation in der Geschäftswelt in drei historisch aufkommende, heute jedoch koexistierende Phasen unterteilt werden, die durch die Internationalisierung von Ländern, von Firmen und von Individuen geprägt werden: In einer ersten, kulturdeterministischen Phase werden Interaktionen von Staatsangehörigen unterschiedlicher Länder und deren unterschiedliche kulturelle Werte untersucht. Studien dieser Phase sind stark von Hofstedes (1980, 1991) essentialistischem Kulturbegriff geprägt.⁷ In einer zweiten, soziokonstruktivistischen Phase ab den 1980er-Jahren wird (anfänglich v.a. in Zentraleuropa und Skandinavien) die Kommunikation von internationalen Unternehmen mit meist qualitativ-ethnografischen Methoden erforscht und Kultur bzw. kulturelle Differenz als soziale Konstruktion definiert. Dabei geraten auch Sprachwahl

und -kompetenzen als wichtige Faktoren der interkulturellen Kommunikation ins Blickfeld (Vandermeeren 1998) sowie Sprache als Schlüssel- und Machtfaktor in multinationalen Konzernen (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999a). In einer dritten, wirtschaftspolitisch orientierten Phase jüngerer Datums stehen die Individuen und die Kommodifizierung ihrer Sprach- und Kommunikationskompetenzen, d.h. die Umwandlung von interkulturellen Kommunikationskompetenzen in ökonomische Gewinne in einer Wissens-, Informations- und Dienstleistungsgesellschaft im Zentrum (vgl. Kap. 2.3).

Bei den Studien zur Internationalisierung der Arbeitswelt und Geschäftskommunikation (die der ersten und zweiten Phase der interkulturellen Kommunikationsforschung nach Piller 2009 bzw. 2011 zuzuordnen sind) lässt sich ein besonderes Interesse für das interkulturelle HR-Management (z.B. Barmeyer & Davoine 2011, 2012, Davoine 2012), für die schriftliche Kommunikation mittels neuer Medien (v.a. E-Mails, früher auch Fax-Botschaften; vgl. z.B. Kankaanranta 2005) und für die mündliche Kommunikation in Verhandlungen und Sitzungen ausmachen (Harris & Bargiela-Chiappini 2003, Virkkula-Räisänen 2010). Fragen der kulturellen und kommunikativen Differenzen und Missverständnisse in Geschäftsmeetings zwischen Ostasiaten und Anglofonen erlangen dabei besondere Aufmerksamkeit (Spencer-Oatey 2000, Spencer-Oatey & Xing 2000, 2004, 2005, Nair-Venugolpa 2001, Bilbow 2002, Harris & Bargiela-Chiappini 2003). Das Interesse interkultureller Kommunikationsstudien am wirtschaftlich prosperierenden asiatischen Raum zeigt sich u.a. auch darin, dass eine Nummer des *Journal of Business and Technical Communication* von 2013 (27/3) zum

7 | Hofstede hat (basierend auf einer Fragebogenerhebung bei mehr als 100'000 IBM-Angestellten in 40 Ländern in den 1960er-Jahren) vier zentrale Werteorientierungen ausgemacht, die sich messen lassen, je nach Nationalität verschieden ausfallen und die auch die Arbeits- und Kommunikationsweise beeinflussen würden: Machtdistanz, Individualismus, Männlichkeit und Ungewissheitsvermeidung; aufgrund von Datenerhebungen in China fügte er später einen fünften Wert bei: die langfristige Orientierung (Piller 2009: 318, 2011: 77ff.). Zur Kritik an der unzulässigen Verallgemeinerung (*overgeneralisation*) und am Essentialismus von Hofstede siehe z.B. Piller (2011: 80ff.).

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Thema *Business and professional communication in Asia* erschienen ist (herausgegeben von Du-Babcock & Bhatia).

Aus der umfangreichen Literatur zur interkulturellen Kommunikation in der Geschäftswelt⁸ stellen wir hier eine kleine Auswahl empirischer Studien vor, die sich grob in zwei Gruppen einteilen lassen: erstens in (Business-Communication-)Studien, die tendenziell eher den Fokus auf kulturelle Differenzen und beziehungsbildende Diskursstrategien legen (Wei, Hua & Yue 2001, Spencer-Oatey & Xing 2000, 2004, 2005, Planken 2005, Virkkula-Räisänen 2010) und/oder Differenzierungen bei der Kategorisierung von kulturellen Kommunikationsmustern vornehmen (Du-Babcock & Tanaka 2013, Kankaanranta & Lu 2013), und zweitens in stärker (sozio)linguistisch orientierte Studien, welche die Existenz von kulturell bedingten Problemen relativieren (Evans 2013) und kontextuelle (situative, organisationale, soziale, Macht- etc.) Faktoren in die Analyse miteinbeziehen (Poncini 2004, 2007, Lauring 2006, 2011, Stalder 2010, Park 2013).

Studien der ersten Gruppe befassen sich mit als kulturell begründeten unterschiedlichen Erwartungen und Verhandlungsstrategien. Wei, Hua & Yue (2001) erläutern (mit Verweis auf Scollon & Scollon 1995) in Zusammenhang mit einem Meeting von chinesischen Geschäftsleuten die unterschiedlichen Phasen von Geschäftsverhandlungen, wobei in der amerikanisch-utilitaristischen Ideologie stärker die Informationsfunktion, in der ostasiatischen konfuzianischen Ideologie der *face*-Beziehungen und Harmonie hingegen stärker die Beziehungsfunktion gewichtet würden. Spencer-Oatey und Xing (2000, 2004, 2005) analysieren am Beispiel von Willkommens-Geschäftsmeetings zwischen Repräsentanten eines britischen Unternehmens und chinesischen Käufern in London die unterschiedlichen kommunikativen Verhalten und Erwartungen in Sachen Reden und Schweigen. Diese führen sie auf unterschiedliche kulturelle Konventionen und Normen zurück, welche auch mit der Rolle und hierarchischen Position der Teilnehmenden gekoppelt und mit Hofstedes *power-distance*

8 | Für einen aktuellen Überblick vgl. z.B. Holden, Michailova & Tietze (2015).

Faktor erläutert werden. Ebenfalls auf Hofstede Bezug nimmt z.B. Bjørge (2007) in ihrer Analyse von (je nach Herkunft formaleren oder persönlicheren) Begrüßungs- und Verabschiedungsformeln in E-Mails oder Peltokorpis (2010) Studie zu skandinavischen Expats in Japan.

Wegweisend für zahlreiche empirische Studien zur interkulturellen Kommunikation in der Arbeitswelt ist das Konzept des *rapport management* von Spencer-Oatey (2000): Sie hat untersucht, wie Interaktionspartner verschiedener Herkunft die Sprache einsetzen, um ihre Beziehungen zu managen. Ihre Analysen von Geschäftsinteraktionen (v.a. zwischen Asiaten und Briten) fokussieren Aspekte wie Höflichkeitsformen, Anpassungsstrategien, konsensuale und konfliktive Strategien sowie sprachliche Manifestationen von Macht. Planken (2005) hat, ausgehend von Spencer-Oatey (2000), das Beziehungsmanagement bei interkulturellen Geschäftsverhandlungen in Englisch als Lingua franca (ELF) mittels eines experimentellen Settings untersucht. Ihr Interesse gilt dem *facework* in beziehungsorientierten Gesprächen, das sie u.a. auch in der Verwendung von Personalpronomina, von *safe talk* und *safe-topics* analysiert. Sie kommt zum Schluss, dass sich die erfahrenen Verhandler durch höhere pragmatische und strategische Kompetenzen auszeichnen und nicht nur den transaktionalen, sondern auch den relationalen Aspekt beachten. Neuerdings findet auch die multisemiotische Natur von Kommunikation bzw. die *embodied action* (Goodwin 2000) Eingang in die internationale Business-Communication-Forschung: Nicht nur Sprache, sondern auch multimodale Interaktionen (wie Bewegungen, Blicke, Kopfnicken, Gesichtsausdruck, Gestik) werden als wichtige semiotische Ressourcen in internationalen Geschäftsverhandlungen analysiert, welche zum Beziehungsmanagement und zur Verständigungssicherung beitragen (Virkkula-Räisänen 2010).

Ebenfalls einflussreich sind die Kategorien der *high*-Kontext-Kulturen (z.B. China, Japan) und *low*-Kontext-Kulturen (z.B. Deutschland, USA), wie sie erstmals von Hall (1976) konzeptualisiert worden sind. In Anlehnung daran hat Du-Babcock (2005, 2006) das Kommunikationsverhalten von Asiaten untersucht und ein je nach sprachlicher

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Zusammensetzung der Gruppe unterschiedliches *Turn-Taking*-Verhalten bei zweisprachigen (chinesisch- und englischsprachigen) Chinesen ermittelt. Aufgrund der Analyse des Kommunikationsverhaltens von japanischen und (Hong Kong) chinesischen Geschäftsleuten in einem experimentellen Setting schlagen Du-Babcock & Tanaka (2013) eine konzeptuelle Differenzierung vor: Die *high*- und *low*-Kontext-Dimensionen seien als eine Art Kontinuum und nicht als Opposition zu konzeptualisieren. Japaner und Hong Kong-Chinesen seien zwar beide auf der kollektivistischen Seite des Kontinuums anzusiedeln, die Hong Kong-Chinesen jedoch etwas näher bei der individualistischen Seite.

Auch Kankaanranta und Lu (2013) nehmen eine Differenzierung und Dynamisierung dieses in der interkulturellen Kommunikationsforschung beliebten kulturalistischen Konzepts vor, wenn sie eine allmähliche Konvergenz von direkten und indirekten Kommunikationsstilen ausmachen. Anhand von Interviews mit finnischen und chinesischen Geschäftsleuten zur Selbst- und Fremdwahrnehmung ihres Kommunikationsstils in Englisch als Lingua franca in Geschäftsbeziehungen (BELF) folgern sie, dass sich die Kommunikationsstile allmählich gegenseitig anpassen. Die internationale Berufstätigkeit bzw. die geteilten Managementpraktiken, die abnehmende Wirkung der traditionellen chinesischen Kultur auf die jüngere Generation und die Verwendung von BELF als geteilte internationale Businesssprache hätten einen homogenisierenden Effekt auf die kulturelle Identität der involvierten Geschäftsleute. Auch andere Forschende stellen fest, dass sich u.a. auch aufgrund der ähnlichen beruflichen Ausbildungen und Erfahrungen kaum mehr kulturelle Differenzen in internationalen Meetings zeigten, die Lektüren und selbst der Unterricht in Wirtschaftsschulen seien auf Englisch und stark von der amerikanischen Kultur beeinflusst (Börestam 2005 gem. Gunnarsson 2006: 251). Kramsch (2002 gem. Harris & Bargiela-Chiappini 2003: 158f.) hat schon früh eine Konzentration der Forschung auf den Westen und im Dienst des globalen Kapitalismus festgestellt und das Konzept der interkulturellen Kommunikation als Ausdruck einer globalen Ideologie der wirksamen Kommunikation gemäss angelsächsischem Stil bezeichnet.

Die Tendenz zur weltweiten Standardisierung von Businesspraktiken hat auch Evans (2013) in seinen Analysen von englischen E-Mails und Telefon- sowie Videokonferenzen von chinesischen Geschäftsleuten in Hong Kong ausgemacht. Die von ihm befragten Hong Konger Angestellten haben als Hauptprobleme bei der internationalen Verständigung nicht kulturelle, sondern vor allem sprachliche Herausforderungen genannt, v.a. das hohe Tempo und die z.T. unklare (technische) Übertragung, das Verstehen von starken Akzenten im Englischen (von z.B. philippinischen oder thailändischen Geschäftspartnern) und das Verstehen von Native Speakern. Bereits Babcock & Du-Babcock (2001) bzw. Du-Babcock & Babcock (2007) haben mit ihrem *language-based communication zones model* darauf verwiesen, dass nicht nur kulturelle Variablen, sondern auch die Sprachwahl und die vorhandenen Sprachkompetenzen der Beteiligten bei der Analyse der internationalen Geschäftskommunikation von grosser Bedeutung seien.

Weitere Forschungen der eingangs erwähnten zweiten Gruppe versuchen den kulturalistischen Fällen bei der Analyse interkultureller Geschäftskommunikation durch eine stärkere Beachtung kontextueller, situativer und sozialer Faktoren zu entgehen: Poncini (2004, 2007) hat die interkulturelle Kommunikation u.a. am Beispiel von Meetings einer italienischen Sportfirma mit ihren internationalen Vertriebshändlern aus Europa, Asien und Nordamerika sowie am Beispiel eines internationalen Treffens von Nebbiolo-Weinproduzenten im Veltlin analysiert. Im Fokus stehen die diskursiven Strategien, die den Aufbau von gemeinsamem Wissen und den Gruppenbildungsprozess unterstützen, welcher auch vom Charakter einer Gruppe, den Geschäftsbeziehungen, den Teilnehmerrollen, Zielen und Wertvorstellungen abhängt. Stalder (2010) hat untersucht, mit welchen Kommunikationsstrategien Angestellte von internationalen Unternehmen in der Schweiz den Herausforderungen der kulturellen und sprachlichen Diversität in Arbeitssitzungen begegnen. Dabei versteht sie Kultur ebenfalls nicht nur als Teil des Hintergrunds der Angestellten, sondern auch als Bündel von dynamischen Handlungsroutrinen und -normen, die Teil von Aushandlungsprozessen darstellen.

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Lauring (2006, 2011) seinerseits distanziert sich explizit von kulturdeterministischen Kommunikationskonzepten. Er analysiert in seinen Feldforschungsdaten von dänischen Expats und (ägyptischen, philippinischen und indischen) Angestellten in einer (ethnisch stratifizierten und hierarchisierten) saudiarabischen Filiale, wie soziale Strukturen und kulturelle Differenzen in lokalen Settings ausgehandelt, sozial organisiert und zwecks individueller Positionierung, Gruppenbildung und Machterhalt naturalisiert werden. Auch Park (2013) deckt die mittels kulturalistischer Essenzialisierungen legitimierten sozialen Ungleichheiten in einem internationalen Geschäftsumfeld auf, ausgehend von *metadiscursive regimes of diversity* in einer Singapur Filiale einer MNC mit Hauptsitz in Basel. Am Beispiel von Koreanern, die trotz geschätzter Leistungen nicht über das mittlere Kader hinaus befördert werden, verdeutlicht er, wie der Diversity-Management-Diskurs einen Mix darstellt zwischen „banalem Nationalismus“ (in Anlehnung an Billig 1995), wo nationale Differenzen essenzialisiert werden, und Kommodifizierung, wo die Kommunikationsfertigkeit technologisiert wird. Soziale Ungleichheiten, welche die Koreaner erfahren, werden ihrer *cultural essence* – ihrer Hemmung, ihre Sichtweise auszusprechen – zugeschrieben und nicht den sozialen Bedingungen (Park 2013: 573). So dienen alte, die nationalen Differenzen reifizierende Diskurse dazu, Ungleichheiten zu erklären und zu rationalisieren und die dominierende soziale Ordnung am Arbeitsplatz zu rechtfertigen.

2.2.2 Englisch als Lingua franca in der Geschäftswelt

Englisch gilt als bedeutsamste Sprache der Internationalisierung und Globalisierung. In den wirtschaftlich boomenden und international tätigen südostasiatischen Ländern beispielsweise spielt Englisch als (primär schriftliche) Lingua franca der Geschäftswelt eine wichtige Rolle und werden entsprechende bildungspolitische Massnahmen gefördert (z.B. in Hong Kong: Leung 2005, Evans 2013, oder in Singapur: Silver 2004). Heute wird

aber auch die zunehmende Verwendung asiatischer Sprachen wie Hindi und Chinesisch beobachtet (Harris & Bargiela-Chiappini 2003, Graddol 2004 gem. Gerrits & Nickerson 2009: 188) und bemängelt, dass eine stereotype Repräsentation von Englisch als unerlässliche internationale Wirtschaftssprache ausser Acht lasse, dass Englisch nur in bestimmten Sektoren (v.a. Marketing, Logistik, Informatik, Finanzsektor) und auf bestimmten Hierarchiestufen unerlässlich sei (Bothorel-Witz & Choremi 2009: 113f., 121f., Roberts 2010: 221).

Auch in Europa wird Englisch als Lingua franca (ELF) der Geschäftswelt eine wichtige Rolle zugeschrieben, weshalb sich in der kontinentaleuropäischen und v.a. in der skandinavischen Business-Communication- und Management-Literatur zahlreiche Studien dazu finden. Dabei stehen vor allem die Kommunikation in multinationalen Unternehmen (MNCs) und BELF (*Business English as Lingua Franca* oder *English as Business Lingua Franca*) – ein von Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta (2005) entwickeltes Konzept – im Zentrum. BELF gilt als Sprache, die niemandem bzw. allen gehört, als „neutralere“, geteilter und dynamischer Kommunikationscode, der in Geschäftsdiskursen verwendet wird, als ELF *usage in business situations*, insbesondere in den wichtigsten kommunikativen Genres Verhandlungen, Meetings, E-Mails und Geschäftsbriefen (Nickerson 2005: 368). Analog zur ELF-Forschung (Seidlhofer 2001)⁹ werden BELF-Sprechende als eigenständige Sprechende und nicht als *non-Native Speakers* (NNS) oder Lernende konzipiert (Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005: 403f., Louhiala-Salminen & Charles 2006: 34). Etliche Studien untersuchen (B)ELF als hybride Sprache bzw. *linguistic masala* (Meierkord 2002), in welcher sich die unterschiedlichen Kommunikationskulturen der Sprechenden bemerkbar machten (Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005).

9 | Für einen *State of the Art* zur umfangreichen Literatur zu ELF siehe Jenkins, Cogo & Dewey (2011), Kankaanranta & Louhiala-Salminen (2013: 20–23) oder Sweeney & Hua (2010: 477–481, mit Fokus BELF). Seit 2012 ist der ELF eine eigene wissenschaftliche Zeitschrift gewidmet: *Journal of English as a Lingua Franca* (herausgegeben von Seidlhofer, Jenkins und Mauranen).

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Als Voraussetzung für eine erfolgreiche BELF-Kommunikation genannt werden: Einfachheit und Genauigkeit des Inhaltes (vor sprachlicher Korrektheit), Kenntnisse des geschäftsspezifischen Vokabulars und der Genre-Konventionen (vor allgemeinen Englischkenntnissen) und beziehungsorientierte, kooperative Kommunikation (Kankaanranta & Planken 2010: 380, Jenkins, Cogo & Dewey 2011: 298, Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2013: 27, Kankaanranta & Lu 2013: 292). Da aber nach wie vor ein *good English*, d.h. eine nach Native-Speaker-Standard korrekte Sprache in der schriftlichen Kommunikation und Präsentation nach aussen erwartet und mit dem Prestige eines Unternehmens in Zusammenhang gebracht wird, scheint die Toleranz für ein *bad English* in der BELF-Kommunikation tendenziell auf die mündliche Kommunikation und die interne schriftliche Kommunikation begrenzt zu sein (Jämtelid 2001, Gunnarsson 2006, 2013b, Ehrenreich 2010, Kankaanranta & Planken 2010). Insgesamt scheinen in der Geschäftswelt bei der mündlichen Kommunikation und schriftlich bei der internen E-Mail-Kommunikation tiefere Ansprüche hinsichtlich sprachlicher Korrektheit vorhanden zu sein (z.B. Lavric & Bäck 2009: 54, Millar, Cifuentes & Jensen 2013: 117).

Einige Forschende verweisen auch auf die Machtaspekte und Diskriminierungen, die mit (B)ELF verbunden sind: Die Durchsetzung von Englisch in allen Lebensbereichen wird als Ausdruck eines sprachlichen Imperialismus (Phillipson 1992, 2003) bezeichnet, die Konzeption von Englisch als einzige mögliche internationale Sprache als Ausdruck einer hegemonialen Sprachideologie mit Vorteilen für Englischsprachige (Lønsmann 2015) und die Konzeption von (B)ELF als herrschaftsfreies, internationales und kommunikationsförderndes Allgemeingut wird als „Mythos“ kritisiert (Pennycook 2007). (B)ELF sei nicht nur eine „neutrale“, demokratische, nicht an eine Nation und ein Territorium gebundene Sprache, sondern schliesse auch alle diejenigen aus, die nur schlecht oder gar kein Englisch könnten (in der Regel ältere und/oder im Tieflohsegment Angestellte), wodurch sich die Distanz zwischen dem Kader und den übrigen Angestellten erhöhe und es zu einem *language gap* komme (Gunnarsson 2006: 260, Marschan-Piekkari,

Welch & Welch 1999a, Charles & Marschan-Piekkari 2002, Deneire 2008, Bothorel-Witz & Choremi 2009, Roberts 2010, Steyaert, Ostendorp & Gaibrois 2011).¹⁰

Die meisten empirischen Studien, die sich mit der BELF-Kommunikation befassen, verwenden einen Methodenmix, basierend auf Umfragen, Korpusanalysen, Beobachtungen, Interviews und/oder Experimenten (Gerritsen & Nickerson 2009: 184). Die BELF-Forschung ist vor allem durch zwei finnische Projekte der Helsinki School of Economics (bis 2010) bzw. der Aalto University School etabliert worden: durch das *Merger Project* (2000–2002), in welchem die unternehmensinterne Kommunikation von zwei finnisch-schwedischen MNCs (das Papierunternehmen Stora Enso und die Bankengruppe Nordea) analysiert worden ist,¹¹ und das *Knowhow Project* (2006–2009), welches das kommunikative Knowhow als integralen Teil des Business-Knowhows untersucht hat (Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2013). In diesen und zahlreichen (hier eklektisch erwähnten) weiteren Studien werden insbesondere folgende Aspekte untersucht und thematisiert: BELF wird zwar als zentraler Bestandteil der Geschäftskommunikation bezeichnet, gleichzeitig wird aber immer wieder betont, dass auch andere Sprachen unerlässlich seien zur Verständigungssicherung, zur Pflege der Kundenbeziehungen und insbesondere auch in der als ebenso wichtig erachteten sozialen Kommunikation (Charles 2006, Gerritsen & Nickerson 2009, Kankaanranta & Planken 2010, Ehrenreich 2010, Pullin 2010, Studer & Hohenstein 2011, Kingsley 2013 etc.). Angouri & Miglbauer (2014: 155) sprechen denn auch bewusst von „English plus work-

10 | Eine kritische Analyse des *English-only workplace* aus rechtswissenschaftlicher Perspektive findet sich in Rodríguez (2006). Eine Kritik am ELF-Konzept aus marxistischer und poststrukturalistischer Perspektive stammt von O'Regan (2014), welche eine Kontroverse ausgelöst hat (Baker, Jenkins & Baird 2015, O'Regan 2015).

11 | Eine umfassende Auswertung dieses Forschungsprojektes, inkl. Konzeptualisierung von BELF, findet sich in Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta (2005) und in Louhiala-Salminen & Charles (2006). Teilaspekte wurden in zahlreichen weiteren Publikationen dargestellt. Siehe dazu die Literaturangaben in Kankaanranta & Louhiala-Salminen (2013).

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

place“. Grossmehrwertlich machen die Studien mehr Probleme in der relationalen, beziehungsorientierten als in der transaktionalen, geschäftlichen Kommunikation in BELF aus, was auf das geteilte Fachwissen und -vokabular und auf die weniger bekannten sozialen diskursiven Konventionen und Termini des Smalltalks zurückgeführt wird (Charles 2006, Miglbauer 2014). Als weitere Herausforderung wird die Kommunikation mit Native Speakern des Englischen beschrieben, deren hohes Sprechtempo, geringe Anpassungsbereitschaft und mangelndes Verständnis für Verständigungsprobleme den NNS Mühe bereiten, in der BELF-Kommunikation unter NNS werden die Schwierigkeiten beim Verstehen starker Akzente hervorgehoben (Charles & Marschan-Piekkari 2002, Charles 2006, Franklin 2007 gem. Gunnarsson 2013a: 177, Gerritsen & Nickerson 2009, Kankaanranta & Planken 2010, Sweeney & Hua 2010, Angouri & Miglbauer 2013, Miglbauer 2014). Einige Studien untersuchen die unterschiedlichen kulturellen Kommunikationsstile und -konventionen, die auch in der BELF-Kommunikation wirksam seien, wobei sie vor allem die Direktheit und den Formalitätsgrad sowie die Formulierung von Aufforderungen, z.B. in der E-Mail-Kommunikation, untersuchen (z.B. Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005, Kankaanranta 2005, 2006 etc., Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2013, Incelli 2013, Tréguer-Felten 2013). In einigen Studien schliesslich werden Fragen der Hierarchie und Machtprozesse beleuchtet, welche die Verwendung von BELF aufwerfen. Schon früh hat eine der wenigen Studien, welche Daten nicht nur in der Teppichetage erhoben hat, auf Kommunikationsprobleme aufgrund fehlender oder mangelhafter Englischkompetenzen vor allem auch in den unteren Hierarchiestufen aufmerksam gemacht (Charles & Marschan-Piekkari 2002). Englischkompetenzen erlauben oder behindern den Zugang zu wichtigen Informationen und verhelfen einigen Angestellten zu Macht- und *gate-keeping*-Positionen, andere veranlassen sie zu einem *clustering*, d.h. zu einer Gruppierung nach Gleichsprachigen (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999a, Charles 2006, Tange & Luring 2009, Lønsmann 2014) und zur Reduktion des Austauschs mit Anderssprachigen auf ein Minimum und auf rein formale, zielorientierte Kommunikati-

on, was auch unter dem Stichwort der *thin communication* thematisiert wird (Feely & Harzing 2003, Tange & Luring 2009; vgl. auch Piekkari 2009: 273, Angouri 2013: 572) (vgl. dazu auch Kap. 6.1.2).

2.3 New Economy und Sprache

Die oben referierten, vor allem im Rahmen der Business-Communication- und Management-Forschung entstandenen Studien befassen sich in erster Linie mit der Internationalisierung der Geschäftspraktiken und den dabei auftretenden Herausforderungen für das Management, die in erster Linie als kulturelle und kommunikative Herausforderungen konzipiert werden. Die im Folgenden präsentierten, mehrheitlich der kritischen ethnografischen Soziolinguistik zuzuordnenden Studien (meist europäischer und kanadischer Provenienz) interessieren sich stärker für soziale und wirtschaftspolitische Fragen, insbesondere für den Zusammenhang zwischen wirtschaftlichen, sozialen und sprachlichen Prozessen in einer globalisierten spätkapitalistischen Arbeitswelt, d.h. in der globalisierten New Economy (und damit in der dritten Phase der Globalisierung bzw. der interkulturellen Kommunikationsforschung, vgl. Kap. 2.2.1). Die New Economy wird charakterisiert als eine von zunehmender Deregulierung und Privatisierung, technologischer Innovation und globaler Zirkulation von Menschen, Waren und Ressourcen geprägten wissens- und dienstleistungsbasierten Ökonomie (Duchêne & Heller 2012b). Studien dieser Forschungstradition interessieren sich für den wirtschaftlichen Aneignungsprozess von Sprache, d.h. für die Umwandlung von sprachlichen und mehrsprachigen Kompetenzen in ökonomische Gewinne, und orientieren sich an theoretischen Ansätzen, die sich mit der politischen Ökonomie von Sprache befassen, insbesondere an Bourdieus (1990 [1982]) Kapitaltheorie, die Sprache als Teil des symbolischen Kapitals bezeichnet, das auf dem „Sprachmarkt“ je nach Situation, Gesprächspartnern und sozialer Hierarchie einen bestimmten Wert erzielt.¹²

Studien dieser Forschungstradition analysieren den Einfluss des sozioökonomischen Wandels,

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

der gekennzeichnet ist von Prozessen der Marktsaturierung, Expansion, Distinktion bzw. Mehrwert-Schöpfung, Tertiarisierung und Flexibilisierung, auf den Stellenwert von Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt (Heller 2014). Dabei wird eine zunehmende Betonung von Sprache und Mehrsprachigkeit als Kapital und wirtschaftlicher Vorteil ausgemacht, als Distinktions-, Produktivitäts- und Wettbewerbsargument. Die wirtschaftliche Valorisierung und Kapitalisierung von (kleinen, als exotisch konstruierten) Sprachen und von mehrsprachigen Kompetenzen nimmt zu. Sprache wird vermehrt zu einer Quelle von (symbolischem und materiellem) Mehrwert und wichtig bei der Regulierung der globalen Marktaktivitäten und -netzwerke.

Studien zur Mehrsprachigkeit in einer globalisierten spätkapitalistischen Arbeitswelt betonen, dass Sprache nicht nur am Prozess der ökonomischen Aktivität beteiligt sei, sondern selbst zum Produkt dieser Aktivität werde. Dies wird mit dem Konzept der „Kommodifizierung“ (Heller 2003, 2010a, 2014 etc.) zusammengefasst: „Kommodifizierung“ bedeutet gemäss marxistischer Logik, dass Sprache und Mehrsprachigkeit „Dinge“ mit einem Gebrauchs- und Tauschwert darstellen, dass sie sowohl bei der Produktion als auch beim Zugang zum globalisierten Markt nützlich und wertvoll sind. Im Dienstleistungssektor werden nicht nur Emotionen und Körper der Angestellten, sondern auch deren kommunikative Kompetenzen zu wichtigen Ressourcen des wirtschaftlichen Wettbewerbs (Jack 2010). Sehr deutlich lässt sich die Kommodifizierung von Sprache in den sogenannten „Sprachindustrien“ beobachten, wo Sprache nicht nur im Arbeitsprozess, sondern v.a. auch als Arbeitsprodukt von Bedeutung ist und vermarktet wird: in Tätigkeiten von Übersetzern, Sprachlehrern, Werbern etc. Mit der Globalisierung ist der Markt für Sprach- und Kommunikationsausbildungen stark gewachsen (Block & Cameron 2002). Angesichts der zunehmend wichtigen Rolle

12 | „Die Entstehung eines Sprachmarktes schafft die Voraussetzung für die objektive Konkurrenz, in der und durch die die legitime Sprachkompetenz als sprachliches Kapital fungieren kann, das bei jedem sozialen Austausch einen *Distinktionsprofit* abwirft“ (Bourdieu 1990 [1982]: 32, Hervorhebung i.O.).

von Fremdsprachen als Kommunikationsmittel für Handel und Marketing nimmt das Kommunikationstool selbst mehr und mehr den Status einer zu verkaufenden Ware ein, wie z.B. Haarmann (2005) am blühenden Fremdsprachenunterricht zu Handelszwecken beobachtet oder Gray (2012) im lukrativen Englisch-Lehrmittel-Markt, der gleichzeitig auch die Ideologie von Englisch als Garant für Wohlstand und Erfolg verbreiten kann.

Von besonderem soziolinguistischem Interesse in einer globalisierten Arbeitswelt sind die sprachintensiven Callcenter-, Tourismus- und Werbe-Industrien (mehr dazu in Kap. 6.2) sowie damit gekoppelte Prozesse der Kommodifizierung von Sprache und Sprachkompetenzen, der Vermarktung von nationalen und regionalen Sprachen und Mehrsprachigkeit sowie die Bewirtschaftung von als geschlechterspezifisch geltenden sprachlichen Praktiken (Cameron 2000a/b, Piller & Takahashi 2006, Heller & Bell 2012). Aber auch in anderen Dienstleistungsbereichen werden sprachliche Faktoren und mehrsprachige Ressourcen bei der Vermarktung und als Mehrwert hervorgehoben, so z.B. im internationalen Gesundheitstourismus (Muth 2015) oder bei der internationalen Vermittlung von Hausangestellten und Kindernädchen (Lorente 2010, 2012) (vgl. auch Kap. 6.2.4).

Der Wettbewerbskampf im globalen Markt wird nicht nur mittels Preis und Qualität der Produkte und Dienstleistungen, sondern auch mittels der Einzigartigkeit eines Produkts (*unique selling proposition* USP) geführt. Der lokale Charakter und die Authentizität werden dabei zu einem Verkaufsargument und sollen Nischenmärkte schaffen, insbesondere in Randregionen (Pietikäinen 2013). Sprache spielt eine wichtige Rolle bei der Vermittlung eines Authentizitätseindrucks (mehr dazu in Kap. 6.2.2 und 6.2.3). In einer globalisierten Arbeitswelt führt jedoch eine allzu starke Betonung und Vermarktung des Lokalen zwangsläufig zu Interessenkonflikten angesichts der anvisierten überregionalen Kundschaft. Es ist ein grundsätzliches Spannungsverhältnis auszumachen zwischen *pride and profit* (Duchêne & Heller 2012), zwischen Authentifizierung und Vermarktung, zwischen sprachlichen Standardisierungs- und Variabilisierungsanforderungen, zwischen globalen und lokalen sprachlichen Erfordernissen

Kapitel 2

Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

sowie zwischen instrumentellen und symbolischen Funktionen von Sprache, welches die globalisierte Arbeitswelt der New Economy prägt (Heller 2003, 2010b, 2013, 2014, Pietikäinen 2013, Kelly-Holmes & Pietikäinen 2014). In der Regel wird eine zwei- und/oder mehrsprachige Lösung gesucht, um sowohl die lokale Identifikation und Solidarität als auch die überregionale und internationale Zugehörigkeit, Kommunikation und Vermarktbarkeit sicherzustellen bzw. um die Konzeption von Sprache als (authentisches, intimes) Identitätssymbol (*language-as-identity*) mit derjenigen von Sprache als (lern-, vermittel- und vermarktbar) Fertigkeit (*language-as-skill*) überein zu bringen (Heller 2010a: 103). Dies wurde z.B. beim *heritage tourism* in Finnland bei den Sámi (Pietikäinen 2013, Kelly-Holmes & Pietikäinen 2014) und in Französisch-Kanada (Heller 2003, 2004, 2014), in der IT-Branche in Montreal (Lamarre & Lamarre 2006, 2009) oder bei einer kanadischen NGO (Kahn & Heller 2006) erforscht. Neu wird die Zweisprachigkeit bzw. die Möglichkeit, in Französisch und Englisch zu arbeiten, auch als Argument verwendet, um frankophone Arbeitsmigranten nach Französisch-Kanada zu locken (Violette 2015).

2 Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

2.4 Zusammenfassung

In der Literatur zum sich verändernden Stellenwert von Sprache in der Arbeitswelt seit dem 19. Jahrhundert sind drei Forschungsschwerpunkte auszumachen: Studien zum historischen Wandel der Valorisierung von Sprache am Arbeitsplatz, Studien zur interkulturellen Kommunikation und Rolle der Lingua franca Englisch sowie Studien zur Vermarktung von Sprache und Mehrsprachigkeit in der New Economy.

Historisch orientierte Studien verdeutlichen den Wandel weg von Sprechverboten während der Arbeit bis hin zur heutigen Rolle von Sprache als ökonomische Ressource und Produktivitätsfaktor. Mit der wachsenden Bedeutung des Sprachanteils an der Arbeit nehmen auch die schriftsprachlichen Anforderungen an die Arbeiterschaft zu, weshalb Alphabetisierungskampagnen und Sprachkurse gefördert wurden.

Mit der zunehmenden Internationalisierung der Wirtschaft rücken Fragen der interkulturellen Kommunikation und zur englischen Lingua franca in der Geschäftswelt ins Zentrum, insbesondere in der Business-Communication- und Managementforschung. Während einige Studien sich an einem essentialistischen Kulturbegriff orientieren und unterschiedliche Arbeits- und Kommunikationsstrategien auf kulturell unterschiedliche Werteorientierungen zurückführen, betonen andere die zunehmende Homogenisierung der Kommunikationsstile aufgrund von international standardisierten Ausbildungsgängen, Managementpraktiken und des sich durchsetzenden Business-Englisch als Lingua franca (BELF). Stärker soziolinguistisch orientierte Studien analysieren die internationale Geschäftskommunikation hingegen als kontextuell, situativ und sozial konstruierten Prozess. Ein grosses Forschungsfeld stellt die Verwendung von Englisch als unternehmerische 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. Insbesondere soziolinguistische Studien jüngerer Datums analysieren die wirtschaftspolitischen Prozesse der Vermarktung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit der Arbeiterschaft, welche in einer zunehmend wissens- und dienstleistungsorientierten Ökonomie immer mehr „Spracharbeit“ zu verrichten hat.

3 Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

Als nächste Etappe im Arbeitsprozess steht der Zugang zum Arbeitsmarkt im Zentrum. Dieser ist per Definition durch Selektionsprozesse charakterisiert. Selektionsprozesse sind Regulierungsprozesse, die in der Regel von Vertretern von Institutionen in einer Machtposition vorgenommen werden, um den Zugang zu gesellschaftlichen Schlüsselressourcen symbolischer und materieller Art zu begrenzen und ihre Position und Interessen zu erhalten. Es handelt sich um *gatekeeping*-Prozesse, in welchen Bewerberinnen und Bewerber getestet, bewertet und selektioniert werden (Roberts 2000: 102). Sie sind eng mit Sprache und Sprachideologien gekoppelt, da Selektionsprozesse auf der Beherrschung der legitimen institutionellen Sprache und der gesellschaftlich akzeptierten und angemessenen Sprachform beruhen. In einer stark monolingual ausgerichteten Gesellschaft kann beispielsweise schon die Bezeichnung „zweisprachig“ als Euphemismus für eine in der Regel benachteiligende Zuordnung zu einer Minderheitensprachgruppe fungieren (Fishman 1986 gem. McGroarty 1990: 161). Beim Zugang zur Arbeitswelt spielt Sprache als Selektionskriterium eine wichtige Rolle, nicht nur bei der Personalrekrutierung und beim Zugang zur beruflichen Aus- und Weiterbildung (und damit bei der Personal- und Karriereentwicklung), sondern auch ganz allgemein bei der Regulierung von Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen.

3.1 Gatekeeping, linguistic penalty und Fremdsprachenkompetenzen im Job- und Beförderungsgespräch

Insbesondere Vertreter der interaktionalen Soziolinguistik haben sich schon früh mit Fragen von sprachlichen Prozessen der sozialen Inklusion und Exklusion und (Re-)Produktion von sozialer Ungleichheit sowie mit dem Zusammenhang zwischen Sprache, Ethnizität und Machtbeziehungen in der Arbeitswelt auseinandergesetzt und auf sprachliche Diskriminierungsprozesse bei Bewerbungsgesprächen und Promotionsgesprächen mit Migranten verwiesen (z.B. Gumperz 1982a, Roberts, Davies & Jupp 1992). Dabei wird davon ausgegangen, dass

die metapragmatischen und diskursiven Konventionen der Herkunfts- bzw. Minderheitensprache die narrativen Strukturen und den kommunikativen Stil von Bewerbern prägen, auch wenn sie in der Mehrheitsprache sprechen. Gumperz, Jupp & Roberts (1979) haben z.B. anhand von auf Englisch geführten Jobinterviews von Briten mit südasiatischen Bewerbern aufgezeigt, wie die Kontextualisierungshinweise (*contextualisation cues*) je nach verwendeter Varietät unterschiedlich funktionieren und die Briten das kommunikative Verhalten der Bewerber falsch interpretierten (vgl. auch Jupp, Roberts & Cook-Gumperz 1982). Auer (1998) seinerseits hat anhand von Bewerbungsgesprächen im vereinten Deutschland aufgezeigt, wie die ehemals unterschiedlichen sozioökonomischen und politischen Strukturen die sprachlichen Praktiken prägen und sich auch noch nach der Wende in unterschiedlichen kommunikativen Mustern ausdrücken. Seine Analyse von Jobinterviews von West- mit Ostdeutschen verdeutlichen, dass die Ostdeutschen keine Erfahrung mit dem kompetitiven diskursiven Stil der Firmen aus dem Westen hatten und andere Interaktionsmuster aufwiesen.

Zahlreiche jüngere Studien zu (auf Englisch geführten) *gatekeeping*- bzw. Bewerbungsgesprächen stammen von Roberts und ihrem Forschungsteam, welche die unterschiedlichen kommunikativen Stile von einheimischen Interviewern (in der Regel weisse Briten) und von Personen mit Migrationshintergrund analysiert haben.¹³ Dank einer interaktionalen soziolinguistischen und mikroethnografischen Analyse lässt sich gemäss Roberts (2000) die interkulturelle Dimension der *gatekeeping*-Interviews und die fehlende gemeinsame Basis für Bedeutungsaushandlungen aufzeigen. Ihre Analysen von selektionsrelevanten Kommunikationsereignissen verdeutlichen im Detail, wie unterschiedliche Interpretationen von Kontextualisierungshinweisen (z.B. in der Proso-

13 | Roberts hat u.a. Interviewdaten von Aufnahmege-sprächen für das Royal College of General Practitioners in UK (zusammen mit Sarangi) (Roberts 2000) und von rund 70 realen Jobinterviews (einerseits für Tieflohn-jobs in Dienstleistungs- und Produktionstätigkeiten, andererseits für Managementpositionen), ebenfalls in UK, analysiert (Roberts & Campbell 2006, Campbell & Roberts 2007, Roberts, Campbell & Robinson 2008, Roberts 2011, 2013 etc.).

Kapitel 3

Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

die, in paralinguistischen Mustern oder in Eröffnungs- und Abschlussformeln) zu einer negativen sozialen Bewertung und subtilen Diskriminierungen führen können, da die (nicht bewusst kontrollierten) Kontextualisierungshinweise eine wichtige Funktion bei der Kanalisierung von Bedeutung, Signalisierung von Kohärenz, Orientierung der Sprechenden, Etablierung von interaktionalem Wohlgefühl und ganz allgemein im Lenken der sozialen Beziehungen und des emotionalen Klimas ausüben (Roberts 2000: 114f.).

Vorstellungsgespräche stellen zudem einen hybriden Diskurs dar, bestehend aus institutionellem, bürokratischem Diskurs und persönlichem, engagiertem Diskurs, der synthetisiert werden muss, dessen „Spielregeln“ – Roberts (1985) spricht vom *interview game* – Personen mit Migrationshintergrund weniger geläufig sind (Roberts 2013: 84f.). Die Synthetisierung von institutionellem und persönlichem Diskurs ist eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Bewerbungsgespräch (Campbell & Roberts 2007). Kandidaten, die nicht über dieselben kommunikativen Konventionen wie die *gatekeeper* verfügen, haben jedoch Mühe, eine gemeinsame Basis zur Definition des Rahmens zu finden und die für eine positive Bewertung notwendige *co-membership* aufzubauen. Dies trifft auch auf Bewerbungsgespräche für Managementpositionen zu: Die grossmehrheitlich weissen anglofonen Manager geben denjenigen Kandidaten den Vorzug, die ebenfalls in Englisch sozialisiert wurden und Zugang zum Managementdiskurs bzw. zum *Talking like a manager* (Roberts, Campbell & Robinson 2008) hatten.

Im Tieflohnbereich, wo teilweise auch geringere kommunikative Kompetenzen zur Funktionsausübung ausreichen würden, führe die Hürde Bewerbungsgespräch vor allem für Migranten zu einem *linguistic penalty* (wie dies Roberts analog zum *ethnic penalty* und komplementär zum *linguistic capital* nach Bourdieu formuliert, vgl. Roberts 2013: 85), da nicht ihre Qualitäten als Arbeiter, sondern ihre fehlenden kommunikativen Kompetenzen in der „legitimen Sprache“ der dominanten Gruppe ausschlaggebend würden. Die Rekrutierungsverantwortlichen messen sie an den Kompetenzen der einheimischen Mitbewerber (ohne Migrationshintergrund), valorisieren ihre mehr-

sprachigen Kapazitäten jedoch nicht als sprachliches Kapital. Auch die seit den 1990er-Jahren aufgekommenen kompetenzbasierten Jobinterviews, die eine objektivere, zuverlässigere und gerechtere Selektion erlauben sollten, indem weniger (arbeits-)biografische und mehr Kompetenzfragen gestellt werden, vermögen gemäss Roberts (2011) den *linguistic penalty* nicht zu verhindern. Denn dieser spiele sich in mikrointeraktionalen Prozessen der Klassifizierung, sozialen Evaluation und Exklusion ab (Roberts 2013).

Im Rekrutierungsprozess für höher qualifizierte Posten und/oder für sprachintensive Arbeiten können nebst den kommunikativen Kompetenzen in der lokalen Sprache auch die von den Bewerbenden auszuweisenden Fremdsprachenkompetenzen zum Selektionskriterium werden. Dabei werden in der Regel vor allem Kenntnisse der international dominierenden Sprachen, der sogenannten Weltsprachen, und je nach zu besetzender Funktion auch der Sprachen der Nachbarländer verlangt. Insbesondere auf Englischkompetenzen werde beharrt, obwohl solche für die Funktionsausübung oft gar nicht benötigt würden, womit diesen die Funktion eines Selektionskriteriums zukommt (Grin 2001). In der konsultierten Literatur besteht aber keine Einigkeit darüber, inwiefern Fremdsprachenkompetenzen im Rekrutierungsprozess wirklich ausschlaggebend sind: Auswertungen von in Stelleninseraten gesuchten Sprachkompetenzen implizieren, dass diese durchaus selektionsrelevant sein können (vgl. mehr dazu in Kap. 5). Gemäss einer quantitativen Umfrage in Frankreich (LEMP 2015) sind in fast der Hälfte der befragten über 800 Unternehmen die Fremdsprachenkompetenzen oft oder immer ein Selektionskriterium im Rekrutierungsprozess. Eine Online-Befragung von über 2000 österreichischen Unternehmen kommt zu einem ähnlichen Resultat: 50% geben an, dass Fremdsprachenkenntnisse bei der Personalselektion „(fast) immer“ (22%) oder „häufig“ (28%) eine Rolle spielten (Archan & Dornmayr 2006, Schmid 2013). Und fast 90% der Personalberater der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz geben an, dass Stellensuchende „manchmal“ (51%) oder „oft“ (37%) alleine wegen mangelnder Sprachkompetenzen eine Stelle nicht erhalten hätten (Singy, Zurbriggen & Pante 2015).

Kapitel 3

Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

Statistische Auswertungen von Daten zu Fremdsprachenkompetenzen und (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt verdeutlichen jedoch, dass es keinen sicheren Zusammenhang zwischen dem Kriterium Fremdsprachenkompetenzen und Anstellungschance gibt (ibid.). Die Faktoren Ausbildung, Arbeitserfahrung, Motivation und Persönlichkeit der Bewerbenden spielen in der Regel eine gerade so wichtige oder wichtigere Rolle. Dem Kriterium Fremdsprachenkompetenzen kommt oft die Funktion eines Verstärkerarguments bei der Ablehnung oder aber bei der Unterstützung einer Kandidatur zu oder die Funktion eines sogenannten „Killerkriteriums“, wenn bestimmte Sprachkompetenzen für die zu besetzende Stelle unerlässlich sind, wie eine ethnografische Forschung anlässlich von Rekrutierungsprozessen in der eidgenössischen Bundesverwaltung aufzeigt, wo jedoch in allererster Linie gute Deutschkompetenzen gefragt sind (Coray et al. 2015). Auch beim Zugang zu Stellen in der Luxemburgischen Verwaltung scheint v.a. einer Sprache besonderes Gewicht zuzukommen, da v.a. Kompetenzen in Luxemburgisch eine zentrale *gatekeeping*-Rolle spielen (Franziskus 2015).

3.2 Language proficiency als Mittel zur Regulierung der Arbeitsmigration

Die Einforderung bestimmter Sprachkompetenzen sowie die Sprachideologien, die bei deren Beurteilung mitspielen, dienen nicht nur als Mittel zur Regulierung des Arbeitsmarktzugangs und des beruflichen Aufstiegs, sondern auch ganz allgemein zur Regulierung und Flexibilisierung der internationalen Arbeitsmigration und des nationalen Arbeitsmarktes. Sprachliche Anforderungen und Sprachtests spielen eine wichtige Rolle als Selektionsmittel im Migrations- und Integrationsbereich, wie dies insbesondere im Rahmen des *Critical Language Testing* (z.B. Shohamy 2001, 2006, 2009) untersucht worden ist. Eine Zusammenfassung der neuesten akademischen Literatur dazu haben Pochon-Berger & Lenz (2014) vorgelegt.

Angesichts der grossen Anzahl Studien zu diesem sozial- und migrationspolitisch virulenten Thema beschränken wir uns hier auf ein paar we-

nige neuere ethnografische soziolinguistische Studien (aus Australien und Kanada), die – quasi als *pars pro toto* – aufzeigen, wie das Argument Sprachkompetenzen zur Regulierung des Arbeitsmarktzugangs eingesetzt wird und zur Diskriminierung von ausländischen Arbeitskräften führen kann: Piller & Takahashi (2013) haben ethnografische Interviews mit fünf japanischen Flight-Attendants geführt, die bei einer australischen Billig-Fluggesellschaft angestellt sind und deren Traum vom kosmopoliten und mehrsprachigen Flight-Attendant-Beruf in starkem Kontrast zu den prekären und harten Anstellungs- und Arbeitsbedingungen steht. Aus den Interviews wird ersichtlich, dass zwar ihre japanische Erstsprache, ihre grossen Erfahrungen im Dienstleistungsbereich und ihre sehr guten Englischkompetenzen ausschlaggebend für die Anstellung waren. Aber die *English-only*-Politik des Unternehmens und die Mühe einiger australischer Kollegen und Kunden mit Flight-Attendants anderer Herkunft erschweren ihre Aufstiegsmöglichkeiten beträchtlich. Die Autorinnen sehen darin eine Untermauerung ihrer Hypothese, dass *English proficiency* in Australien zu einem Code für den politisch nicht mehr akzeptablen Rassenbegriff geworden ist (Piller & Takahashi 2013: 114f.).

Zu einem ähnlichen Resultat kommen Piller & Lising (2014) in ihrer ethnografischen Forschung bei philippinischen Arbeitsmigranten in der Fleischindustrie in Australien, wo Englischtests als Regulierungsinstrument der Einwanderung dienen. Nach Ablauf eines vierjährigen Arbeitsvisums müssen die temporär angestellten Philippinos ein Mindestkompetenzniveau im *International English Language Testing System* (IELTS) erlangen, um eine Verlängerung oder eine permanente Aufenthaltsbewilligung zu erhalten. Während Englisch für die Rekrutierung und die Arbeit selbst quasi keine Rolle spielt und die philippinischen Arbeiter auch sonst nur wenig Gelegenheit haben, Englisch zu praktizieren, wird ihr oft als ungenügend eingestuftes Englisch zur Hürde für den (definitiven) Verbleib im Land. Gemäss den Autorinnen erlaubt diese Politik eine flexible Regulierung der aufzunehmenden immigrierten Arbeitskräfte angesichts einer unberechenbaren neoliberalen globalen (Land-)Wirtschaft. Diese Politik werde durch eine

Kapitel 3

Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

Sprachideologie unterstützt, die auf ein englischsprachiges Australien insistiere und nur Englischsprachige als wertvolle Mitglieder der Nation betrachte. Bereits zuvor hat Piller (2012), basierend auf anderen Studien, darauf hingewiesen, dass das Argument der (scheinbar) mangelhaften Sprachkompetenzen zu einem Substitut für rassistische und ethnische Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt werde. Sprachliche Diskriminierung sei im Gegensatz zu ethnischen oder rassistischen Diskriminierungen aber oft weniger sichtbar und würde sogar von den Betroffenen selbst akzeptiert, die ihre Sprachkompetenzen in der Regel an der Native-Speaker-Norm messen würden.

Die kanadische Soziolinguistin Allan (2013) zeigt in ihrer ethnografischen Forschung in Toronto auf, wie die verbreitete Beschäftigung von qualifizierten Arbeitsmigranten unter ihrem Ausbildungsniveau als Problem fehlender Sprachkompetenzen konstruiert und individualisiert wird. Die von der Regierung aus diesem Grund lancierten Englischkurse für qualifizierte Arbeitsmigranten (*Enhanced Language Training Initiative* ELT) würden vor allem den Fokus auf gute kommunikative Fertigkeiten, weniger auf allfällig fehlende Fachterminologie legen. Die Beschäftigungsprobleme von qualifizierten Arbeitsmigranten seien jedoch auf systematische und strukturelle Bedingungen zurückzuführen, da es ein politisches und wirtschaftliches Interesse an der (Re-)Produktion und Regulierung von flexiblen und selbstverantwortlichen qualifizierten Arbeitsmigranten gebe.

Solche Forschungsarbeiten und v.a. auch diejenigen von Roberts und ihrem Team (vgl. Kap. 3.1) haben insbesondere im anglofonen Raum dafür sensibilisiert, dass (z.T. subtile) sprachliche Diskriminierungen den Arbeitsmarktzugang, den Jobzugang sowie den beruflichen Aufstieg von Personen anderer Erstsprache behindern können und dass Sprachkompetenzen zu einem „legitimen“ Diskriminierungsargument werden können (McAll 2003: 249) und somit einen *institutional racism* (Hewitt 2012: 268) fördern (vgl. mehr zur Kritik an der migrations- und wirtschaftspolitischen Instrumentalisierung des Faktors Sprachkompetenzen in Kap. 4.1).

3 Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

3.3 Zusammenfassung

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 Kandidaten mit Migrationshintergrund durch subtile sprachliche Diskriminierungsprozesse geprägt werden und zu einem *linguistic penalty* führen können. 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.

Studien in der Tradition des *Critical Language Testing* befassen sich mit dem Einsatz von Sprachtests zwecks Regulierung und Flexibilisierung der Arbeitsmigration. Ethnografische soziolinguistische Studien verdeutlichen, wie das Argument von (scheinbar) mangelhaften Sprachkompetenzen zu einem Substitut für rassistische und ethnische Diskriminierungen auf dem Arbeitsmarkt und zur flexiblen Regulierung des konjunkturell variierenden Bedarfs an ausländischen Arbeitskräften eingesetzt werden kann.

4 Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

Kommunikative Kompetenzen gelten auf dem Arbeitsmarkt als wichtige Voraussetzung für berufliche Handlungskompetenzen. Entsprechend werden in der beruflichen Aus- und Weiterbildung und am Arbeitsplatz nicht nur fachliche, sondern auch sprachliche Kompetenzen vermittelt. Insbesondere in (anglofonen) Ländern mit einer langen Tradition der Arbeitsmigration sind bereits früh Anstrengungen unternommen worden (von Seiten der Regierung, Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter), ausländische Arbeitskräfte in der lokalen Landessprache auszubilden. Dort scheint auch die Diskussion über die Zusammenhänge von allgemeiner und arbeitsplatzbezogener Sprachförderung als Instrument der Integration entwickelter zu sein als in anderen Ländern (Grünhage-Monetti & Klepp 2003). Forschungsarbeiten zur sprachlichen Sozialisierung am Arbeitsplatz gibt es jedoch nur wenige (Duff, Wong & Early 2000, Duff 2008, 2012, Roberts 2010).

In diesem Kapitel werden wir zuerst auf Literatur zur Zweitsprachenförderung von Zugewanderten am Arbeitsplatz eingehen sowie auf kritische Analysen der Konzeption von Sprachkompetenzen als Schlüsselfaktor der (beruflichen) Integration. Anschliessend befassen wir uns mit Studien zur Lehrlingsausbildung, in welchen nicht nur der Fremdsprachenunterricht, sondern die Rolle von Sprache allgemein bei der Wissensvermittlung und -konstruktion im Lernprozess untersucht werden. Dabei beschränken wir uns in erster Linie auf (praxisorientierte und wissenschaftliche) Studien aus der EU und der Schweiz.

4.1 Sprachliche Sozialisierung und Sprachausbildung am Arbeitsplatz

Bei der heutigen berufs- und arbeitsbezogenen Sprachausbildung steht die Förderung der Kenntnisse in einer Zweitsprache bzw. in der dominierenden Unternehmenssprache bei fremdsprachigen Arbeitskräften im Zentrum.¹⁴ Sie wird insbesondere für diejenigen Arbeitskräfte relevant, die sich aufgrund von Migration in einem neuen, anderssprachigen, oft mehrsprachigen und multikulturellen Kontext zu bewegen haben. Bei der Mehrheit

handelt es sich um niedrigqualifizierte Arbeiter, bei einer Minderheit um hochqualifizierte Spezialisten. Beide Gruppen haben sich zweifach neu zu sozialisieren (*double socialization* gem. Li 2000: 62): einerseits in einer neuen Arbeitsumgebung, andererseits in die sprachlichen und kulturellen Praktiken des neuen Landes. Und am Arbeitsplatz erwartet sie in der Regel ebenfalls eine zweifache neue Sozialisierung: in die Praktiken der neuen Arbeit und in die Sprache des Unternehmens (Roberts 2010), wobei Letztere meistens die Sprache der Mehrheit des betreffenden Staates oder aber das Englische ist, zu welchem die hochqualifizierten Spezialisten und Manager einen privilegierten Zugang haben (mehr dazu in Kap. 2.2.2).

Nicht alle Arbeitsplätze bieten die Gelegenheit zur sprachlichen Sozialisierung, insbesondere nicht die *blue-collar workplaces* mit lärmiger Umgebung, Isolierung und *clustering* von unterschiedlichen Erstsprachengruppen (Duff 2008, Yates 2010, Newton & Kusmierczyk 2011). Gefordert wird deshalb, dass Ausbildungsprogramme am Arbeitsplatz von Erkenntnissen der situierten ethnografischen Forschung ausgehen und eine emanzipatorische Vision verfolgen, welche die Lernenden zur besseren Partizipation in mehrsprachigen und multikulturellen Arbeitsplätzen ermächtigen und hegemoniale Prozesse und Diskurse herausfordern soll.

Die Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt wurde anfänglich in erster Linie als praktische Herausforderung wahrgenommen, weshalb noch vor diesbezüglichen Forschungsarbeiten Ausbildungsprogramme für fremdsprachige Arbeitskräfte ins Leben gerufen worden waren (Roberts 2007). Insbesondere in klassischen Einwanderungsländern wie Amerika, Kanada und Australien scheinen diese eine lange Tradition aufzuweisen. Hewitt (2012) beschreibt die schon zu Beginn des 20. Jahrhunderts von der Ford Motor Company in Detroit eingerichtete Ford English School für die zahlreichen Arbeiter, die kein oder kaum Englisch

14 | In der englischen Literatur ist oft die Rede von L2 *workers*, auf Deutsch vom Zweitsprachenerwerb am Arbeitsplatz, auch wenn es sich dabei um Arbeitskräfte handeln kann, bei welchen die neue Arbeitssprache eine Dritt- oder sogar Viertsprache darstellt (Duff 2012). Wir passen uns diesem Sprachgebrauch an.

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

konnten, sowie spätere Ausbildungsprogramme, die mit dem Aufkommen von neuen Managementmodellen und partizipativen Arbeitsformen in Zusammenarbeit mit den Gewerkschaften durchgeführt wurden mit dem Ziel, dank guter Englischkompetenzen die Effizienz am Arbeitsplatz, die Flexibilität der Arbeiter und damit die Wachstumschancen zu verbessern. In England wurde mit Regierungsunterstützung ein Programm zur Förderung der Englischkompetenzen der meist südostasiatischen Arbeitsmigranten durchgeführt (National Centre for Industrial Language Training, NCILT, 1974 bis in die späten 1980er-Jahre), um die Kommunikation, aber auch die Sicherheitsstandards an der Arbeit zu verbessern und die Migranten dazu zu befähigen, besser am Gemeinschaftsleben teilzunehmen. Derartige Sprachausbildungsmassnahmen haben zur Entstehung einer internationalen Industrie für *workplace English for Speakers of Other Languages* (ESOL/ESL), Bildungsmassnahmen (*literacy provision*) und Übersetzungen geführt (Hewitt 2012: 269). Interessanterweise werden neuerdings vermehrt Sicherheits- und Job-Trainings in der Erstsprache der nicht anglofonen Arbeiter durchgeführt, da dies zum besseren Verständnis, zu einer grösseren Identifikation mit dem Arbeitsplatz und damit zu einer grösseren Produktivität und Qualität führe (Tyler 2005 gem. Hewitt 2012: 272). In einer jüngeren Studie (zu einem Sicherheitskurs für im Ausland geborene hispanofone Baustellenarbeiter in den USA) ist denn auch der grösste Lernprozess ausgemacht worden, wo beide Sprachen bzw. ein Translanguaging-Ansatz verwendet wurde (Wilkins, Alibutod & Nugroho 2013).

Mit Newton & Kusmierczyk (2011) können wir in der aktuellen (englischsprachigen) Forschung zum Zweitsprachenunterricht am Arbeitsplatz vier Trends ausmachen: 1. Evidenzbasierter Sprachunterricht am Arbeitsplatz: Eine wachsende Anzahl ethnografischer Forschungen zum Arbeitsplatzdiskurs verdeutlicht, dass man weg von reinen Bedarfsanalysen und Evaluationen kommt (Roberts 2005) und den Arbeitsplatz als holistische kommunikative Umgebung versteht,¹⁵ worauf auch das wachsende Interesse an Forschungen zur sprachlichen Sozialisierung am Arbeitsplatz verweist (Duff 2008). Der Trend zur situierten Forschung

stimmt mit der Forderung der angewandten Linguistik überein, wonach die Inhalte betrieblicher Sprachfördermassnahmen stärker an empirischen Daten zur effektiv notwendigen Sprache am Arbeitsplatz zu orientieren seien (Duff 2005, Holmes 2005, Holmes & Riddiford 2009, Newton 2007, Yates 2010). 2. Vermitteln von sozialen interaktionalen Kompetenzen für die Arbeitsplatzkommunikation: Eine zweite Gruppe von Studien befasst sich vor allem mit der interpersonellen, informellen Arbeitsplatzkommunikation (z.B. Yates 2007). Sie betonen, dass die Sprache der Routineinteraktionen und soziopragmatische Aspekte ebenso wichtig seien für eine gelingende Teilnahme in der Arbeitswelt wie spezifische Fachsprachenkenntnisse (Holmes 2005, Holmes et al. 2011). 3. Vermitteln von interkultureller und kritischer Language Awareness (Sprachbewusstseinsförderung): Ein dritte Gruppe von Studien befasst sich mit der Förderung von Language Awareness (Newton 2007), inkl. kritische Language Awareness (Guo 2009), um den L2-Lernenden die Mittel an die Hand zu geben, die kulturell unterschiedlichen Interaktionserwartungen und -normen zu erfassen, verstehen und adäquat einzusetzen und alle involvierten Akteure für diskriminierende Praktiken zu sensibilisieren (Roberts 2005). 4. Vermitteln und Erlernen der diskursiven Anforderungen bei einem Jobinterview: Die letzte Gruppe von Studien erforscht die diskursiven Erfordernisse und Hürden eines Anstellungsgesprächs und die Herausforderungen eines interkulturellen Interviews für Migranten oder Angehörige ethnischer Minderheiten (Roberts & Campbell 2006, Roberts, Campbell & Robinson 2008) (vgl. mehr dazu in Kap. 3.1).

Im Vergleich zum anglofonen Sprachraum sind Projekte und wissenschaftliche Studien zur betrieblichen Sprachförderung in Kontinentaleuropa

15 | Vergleiche dazu auch das in der ELF-Literatur verbreitete Konzept der (*workplace*) *community of practice* (Holmes & Meyerhoff 1999, Ehrenreich 2010), das eine differenzierte Betrachtung der sprachlichen Praktiken je nach Unternehmen und/oder Team, in welchem jemand arbeitet, und die darauf ausrichtenden Sprachfördermassnahmen umfasst. Eine Kritik am Konzept der *community of practice* und an der damit verbundenen Flexibilitäts- und Gemeinschaftsideologie sowie strategischen Konversationsförderung als Schlüsselfaktor des Business, des Wissensmanagements und zwecks Umsatzsteigerung findet sich z.B. bei McElhinny (2012).

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

erst später aufgekommen und u.a. auch durch die EU-Politik bzw. die in Barcelona anno 2002 beschlossenen Ziele angeregt worden, wonach Kenntnisse in mindestens zwei Fremdsprachen zwecks Wettbewerbsfähigkeit erlangt werden sollen (z.B. LETitFLY 2007: VII). Auf europäischer Ebene ermöglichte das Projekt und Netzwerk Odysseus „Zweitsprache am Arbeitsplatz“ (2000–2003, organisiert vom Europäischen Fremdsprachenzentrum in Graz EFSZ und der Generaldirektion Bildung und Kultur der Europäischen Kommission) den Austausch zwischen Praktikern und Forschenden, die im Bereich der berufs- und arbeitsplatzbezogenen Zweitsprachenförderung tätig sind, um zur Verbesserung des Angebots an L2-Schulung für Arbeitnehmende anderer Sprache und ohne formale Berufsausbildung beizutragen (Grünhage-Monetti, Halewijn & Holland 2004).

Das EFSZ befasst sich auch in weiteren Projekten mit der betrieblichen Sprachförderung: z.B. „Language for Work (LfW)“ und „Languages in Corporate Quality (LINCQ)“.¹⁶ LfW wird von Grünhage-Monetti vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE) koordiniert, die nicht nur das oben erwähnte Odysseus-Projekt mitgeleitet hat, sondern auch zahlreiche Artikel zur berufs- und arbeitsplatzbezogenen Sprachförderung in Deutschland publiziert hat (z.B. Grünhage-Monetti & Klepp 2003, 2004, Grünhage-Monetti 2007, 2010, Berg & Grünhage-Monetti 2009 etc.). Studien zur Deutschförderung am Arbeitsplatz in Deutschland sind zudem auch vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (IAB) durchgeführt worden (siehe z.B. Deek 2006, 2007).

Grünhage-Monetti & Klepp (2003) plädieren nicht nur für funktional und beruflich verwertbare Modelle der berufs- und arbeitsplatzbezogenen Sprachförderung, sondern auch für ein *empowerment* der Lernenden, die aufgrund solcher

16 | Mehr Informationen dazu unter: <http://language-forwork.ecml.at/Home/tabid/3151/language/en-GB/Default.aspx> und www.ecml.at/ECML-Programme/Programme2012-2015/LINCQ/tabid/1835/Default.aspx [letzter Zugriff: 15.6.2016]. Siehe auch die Kurzinformation zu LfW auf dem Fachportal der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/language_for_work.html?type=123 [letzter Zugriff: 15.6.2016].

Ausbildungen die erworbenen kommunikativen Kompetenzen über den betrieblichen Kontext hinaus anwenden können sollen. Betriebliche Sprachförderung solle dazu beitragen, dass die Lernenden zum Handeln und zur sozialen Partizipation befähigt werden. Dies wird mit dem linguistischen Modell des Szenarios angestrebt, das ihrem Projekt „Deutsch am Arbeitsplatz“ zugrunde liegt. Dieser holistische Ansatz beruht auf einem handlungsorientierten und reflexiven methodisch-didaktischen Vorgehen und umfasst ein breites Spektrum an Sprachhandlungen.

Von den zahlreichen Initiativen in weiteren europäischen Ländern zur sprachlichen Integration am Arbeitsplatz sei hier auch das Netzwerk Langage, Travail et Formation (LTF) in Frankreich erwähnt. Dieses will – in Fortsetzung des Netzwerkes Langage et Travail (vgl. Kap. 2.1) – die Synergien zwischen den verschiedenen Disziplinen, Forschenden und Ideen zu diesem Themenbereich und insbesondere auch den Austausch mit Ausbildnern im Feld intensivieren, um die Forschung und sprachlichen Ausbildungsdispositive zu stärken zugunsten der Verminderung sprachlicher Unsicherheit bei der Arbeitsmarktintegration (Adami & André 2014). Seit 2015 publiziert LTF eine gleichnamige wissenschaftliche Online-Zeitschrift, herausgegeben von Adami, André und Ciecanski.¹⁷

In Italien ist der sprachliche Ausbildungsbedarf zu Arbeitszwecken u.a. im Rahmen von LETitFLY (Learning, Education and Training in the Foreign Languages in Italy) zwischen 2003 und 2006 erforscht worden (LETitFLY 2007). Demgemäss scheinen die befragten Unternehmen den Nutzen von Sprachkompetenzen zu unterschätzen oder diese gar als Luxus zu betrachten (Berruto 2007, Polselli & Zorzi 2013). ELIA (Educazione Linguistica in Istituzioni e Aziende), eine Studie zur beruflichen Sprachausbildung in der Provinz Forlì-Cesena zeigt, dass die individuelle Mehrsprachigkeit der Arbeitnehmenden in der Regel weder

17 | Die *numéro Zéro* findet sich unter: <https://apps.atilf.fr/reseaultf/?cat=17> [letzter Zugriff: 15.6.2016]. Eine kommentierte Bibliografie von 2012 zum Französischen als Berufs- und Arbeitssprache (inkl. Literatur zur sprachlichen Sozialisierung am Arbeitsplatz) findet sich unter: www.ciep.fr/sites/default/files/migration/biblio-flash/docs/biblio-flash-francais-langue-professionnelle-n-10.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016].

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

überprüft noch honoriert wird, dass Italienischkompetenzen der ausländischen Arbeitskräfte jedoch für wichtig gehalten werden (Zorzi et al. 2012). Dieser Widerspruch – zwischen Anerkennung des zentralen Stellenwertes von Sprachkompetenzen für den internationalen Markt einerseits und fehlenden Bemühungen der Unternehmen, die L2- und Fremdsprachenkompetenzen ihrer Angestellten zu entwickeln und diejenigen ihrer ausländischen Angestellten vermehrt zu nutzen andererseits – ist auch von Polselli (2012) analysiert worden.

In der Schweiz sind seit ein paar Jahren verstärkte Bemühungen zur Förderung der sprachlichen Aus- und Weiterbildung am Arbeitsplatz auszumachen. Dabei stehen auch hier die Förderung der Kompetenzen in der lokalen Sprache bei der ausländischen Arbeiterschaft und der Szenario-Ansatz im Zentrum (z.B. Maurer & Stotz 2004). Studien zur Förderung mehrsprachiger Kompetenzen am Arbeitsplatz gibt es nur wenige, neuerdings eine zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung von Angestellten bei der in drei Amtssprachen arbeitenden eidgenössischen Bundesverwaltung (Christopher Guerra & Zurbriggen 2013, Christopher & Zurbriggen 2015). Den nicht institutionell organisierten, sondern den (unfokussierten) Spracherwerb bzw. die „Sprachadoption“ und den *mixed style* am Arbeitsplatz hat Franceschini (2002 etc.) untersucht, und zwar in quasi umgekehrter Richtung, d.h. von deutschsprachigen Händlern durch ihre anderssprachigen Kunden in Basel.

Zwecks sprachlicher Förderung von Migranten hat das Bundesamt für Migration (BFM, heute Staatssekretariat für Migration SEM) das Institut für Mehrsprachigkeit in Fribourg beauftragt, ein entsprechendes Rahmencurriculum zu erarbeiten, das auch die Handlungsfelder Arbeitsplatz und Arbeitssuche berücksichtigt (Lenz, Andrey & Lindt-Bangerter 2009). Auf dieser Grundlage ist 2012 das Projekt „fide“ (Deutsch resp. Französisch resp. Italienisch in der Schweiz – lernen, lehren, beurteilen) ins Leben gerufen worden. Es bietet einen konzeptionellen Rahmen für den Zweitsprachenunterricht, der einem szenario-basierten Sprachunterricht verpflichtet ist und Bedürfnisorientierung und Nähe zum schweizerischen Alltag ins Zentrum stellt. Angesichts der

wachsenden sprachlich-kommunikativen Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt hat sich auch das für die arbeitsmarktlichen Massnahmen zuständige Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) um eine verstärkt arbeitsmarktbezogene Ausgestaltung von Sprachkursen für fremdsprachige Stellensuchende bemüht (Maurer & Ferraro 2010) und ein Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen erarbeiten lassen, die „Deutsch für den Arbeitsmarkt“ bzw. „*Du français pour travailler*“ unterrichten (Maurer & Ecoeur 2010). Und nach der Annahme einer Volksinitiative im Februar 2014, die eine Einwanderungsbeschränkung vorschreibt, müssen neuerdings verstärkt Arbeitskräfte im Inland rekrutiert werden können. Aus diesem Grund bemühen sich Staat und Wirtschaft, vermehrt das Potenzial der Migrationsbevölkerung zu nutzen und ihre Aus- und Weiterbildung zu fördern. Seither sind Projekte zur Sprachförderung am Arbeitsplatz im Baugewerbe, im Gastgewerbe und in der Hotellerie im Gang. Über die Sprachkompetenzen hinaus soll auch verstärkt die berufliche Grundbildung von ausländischen Personen in der Schweiz gefördert werden, wobei insbesondere der Alters- und Pflegebereich im Fokus stehen (TAK 2014).

Die in solchen Projekten auszumachende Konzeption von Kenntnissen der lokalen Sprache als Schlüsselfaktor zur Integration allgemein und zur beruflichen Integration im Speziellen wird in soziolinguistischen Studien kritisch durchleuchtet. Diese werfen die Frage auf, wer denn letztlich profitiert von derartigen Sprachkursen und -audits, und kritisieren die in einigen Ausbildungsprogrammen zum Ausdruck kommenden Sprachideologien und dominierenden Sprachanforderungen, welche die Hegemonie der dominanten Sprache bekräftigten (Roberts, Davies & Jupp 1992, Roberts 2007, 2010, Hewitt 2012 etc.). Als exemplarische kritische Studie aus dem englischsprachigen Raum gilt die linguistische Ethnografie in einer kanadischen Fabrik von Goldstein (1997), auf welche regelmässig verwiesen wird (vgl. auch Kap. 1.1): Ausgehend von ihren eigenen Erfahrungen als Englischlehrerin für mehrheitlich weibliche portugiesischsprachige Fabrikarbeiterinnen in Toronto, untersuchte sie die Gründe für den geringen Erfolg ihrer ESL-Kurse und stellte fest, dass

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

diese Kurse eher als sozialer Anlass aufgefasst wurden, denn als Gelegenheit zur sprachlichen Qualifizierung. Bessere Englischkenntnisse hätten diesen Arbeiterinnen nicht für das berufliche Weiterkommen gedient, da sie über zu geringe schulische Ausbildungen verfügten. Zudem kam dem Portugiesischen ein wichtiger symbolischer Wert zu: Portugiesisch galt quasi als Familiensprache unter den Fließbandarbeiterinnen (die Inhaber rekrutierten ihr Personal denn auch via portugiesische Netzwerke wie Kirche oder Medien), es war die dominierende Sprache, selbst bei spanisch- und italienischsprachigen Arbeiterinnen, Englisch war die Sprache der Vorgesetzten, Manager und Besitzer. Diese Studie wirft ein kritisches und differenziertes Licht auf die Forderung, dass alle Immigranten Englisch lernen müssten am Arbeitsplatz, und hinterfragt die *English-only*-Politik, die der Stärkung der hegemonialen Position des Englischen diene. Heute wird vermehrt zu bedenken gegeben, dass Sprach- und Kommunikationskurse für Arbeitsimmigranten auch die Aufmerksamkeit weg von strukturellen Arbeitsproblemen, von ökonomischen und sozialen Hindernissen lenkten und die fremdsprachigen Arbeitskräfte quasi als ursächliches Problem und selbstverantwortlich für ihre fehlenden Fertigkeiten darstellten (Hull 1999, Allan 2013, Urciuoli & LaDousa 2013). Die Bedeutung der Förderung der sprachlichen Aus- und Weiterbildung am Arbeitsplatz wird auch mit dem Hinweis darauf differenziert, dass der Zusammenhang zwischen Sprachkompetenzen und Leistungserbringung am Arbeitsplatz nicht für alle gleichermaßen zutrefte und dass die Notwendigkeit von Kompetenzen in der dominierenden Sprache je nach Ort, Branche und ethnischer Herkunft variere (McGroarty 1990). Auch Arbeiter mit geringen Englischkompetenzen hätten oft bewiesen, dass sie sich erfolgreich ein technisches Spezialregister oder eine „Fabrikssprache“ (*shop floor language*) aneignen oder kompensatorische Strategien entwickeln konnten, um ihre Arbeit zu verrichten (Mawer 1999 gem. Hewitt 2012: 269). Und je nach Funktion und hierarchischer Position haben eingewanderte Arbeitskräfte unterschiedlich ausgeprägte Möglichkeiten, sich die lokale Sprache anzueignen, wie z.B. eine interaktionale soziolinguistische Studie bei eingewanderten

Arbeitskräften in einem schwedischen Spital verdeutlicht: Das Reinigungspersonal konnte im Gegensatz zum medizinischen Personal weniger Schwedisch, da es seltener Gelegenheit hatte, Schwedisch zu sprechen (Andersson gem. Gunnarsson 2013a: 178, 2014: 21). Zu ähnlichen Resultaten kommt auch eine Studie, die bei vietnamesischen Immigranten in der Tschechischen Republik und bei subsaharisch-afrikanischen Immigranten in Deutschland beobachtete, dass deren Mehrsprachigkeit nicht valorisiert wurde und sie kaum Möglichkeiten hatten, die Ortssprache am Arbeitsplatz (meist in *low-level jobs*) zu verwenden oder zu erlernen (Meinhof et al. 2009: 6f., Vasiljev, Dégi & Ludwar-Ene 2010: 13, Vasiljev & Nekvapil 2012). Weitere Fallstudien im Rahmen von LINEE verdeutlichen, dass mangelhafte Sprachkompetenzen nicht unbedingt das Haupthindernis für den Jobzugang und die wirtschaftliche Integration darstellen, sondern dass andere Faktoren ebenso einflussreich sind, insbesondere die historischen Migrationshintergründe, die den Status der Migranten und ihrer Sprache prägen, sowie die supranationalen, nationalen und unternehmerischen Sprachpolitiken und schliesslich auch die familiären und individuellen, meist pragmatischen sprachbezogenen Einschätzungen und Haltungen der Migranten selbst (Hilmarsson-Dunn et al. 2010, Barát, Studer & Nekvapil 2013).

Auch in anderen Ländern findet eine Differenzierung und Dekonstruktion dieses Diskurses statt, z.B. für die Schweiz bei Mateos (2009) und Flubacher (2014), für Norwegen bei Baba & Dahl-Jørgensen (2013), für Österreich bei Plutzar (2010) und Gatt (2013) oder für Deutschland und Kanada bei Henkelmann (2010, 2012). Kritisiert wird, dass Kompetenzen in der lokalen Sprache unhinterfragt als Voraussetzung für eine erfolgreiche schulische Karriere, einen Ausbildungsabschluss und den Arbeitsmarktzugang gelten würden, womit einem assimilationistischen Ideal einer homogenen Gesellschaft und der Fixierung der nationalsprachlichen Dominanz Vorschub geleistet werde. Erfolgreiche Integration werde damit einseitig als abhängig vom Integrationswillen der ausländischen Bevölkerung und ihrer Bemühungen um Aneignung der Landessprache konzipiert. Es gebe aber keine unilineare Kausalität zwischen Sprach-

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

kompetenzen und Integrationserfolg. Zudem würde oft ausser Acht gelassen, dass sprachliche Anforderungen auch als Selektionsinstrument dienen (vgl. dazu auch Kap. 3) und der Ruf nach Erwerb der lokalen Sprache in erster Linie den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes entspringe. Eine aktuelle Studie aus der Schweiz zeigt denn auch (anhand von ethnografischen Daten und einer Fragebogenumfrage), wie Sprachkurse für (ausländische) Stellensuchende von den Personalberatern der öffentlichen Arbeitsvermittlungszentren sehr unterschiedlich bewertet und im Rahmen einer institutionellen und arbeitsmarktorientierten Investitions- und Kosten-Nutzen-Logik verordnet werden (Duchêne et al. 2015).

4.2 Sprache in der Berufsbildung

Angesichts der national sehr unterschiedlich ausgestalteten Bildungssysteme beschränken wir uns beim Überblick zu Studien, die sich mit dem Stellenwert von Fremdsprachen und von Sprache insgesamt in der Berufsbildung befassen, primär auf die Schweiz und die in der Schweiz publizierte Literatur zur beruflichen Grundbildung. Hier lassen sich v.a. zwei soziolinguistische Forschungsinteressen ausmachen: einerseits ein Interesse an der Frage, welche Sprachen in welcher Form während der Berufsausbildung unterrichtet werden (sollen); andererseits ein Interesse an der grundsätzlichen Frage danach, welche Rolle der Sprache bzw. sprachlichen Praktiken insgesamt beim beruflichen Lernprozess zukommt.

In der Literatur zum Fremdsprachenunterricht während der Berufsbildung wird die Notwendigkeit betont, die Lehrlinge genügend auf die zunehmend mehrsprachige Arbeitswelt vorzubereiten (Barth 2008, Lüdi & Barth 2009, Lüdi 2010a/b). Englisch spiele dabei eine wichtige Rolle, aber nicht als einzige Fremdsprache, weshalb die sprachliche Ausbildung mehrere Sprachen umfassen und eine Art flexibel einsetzbares „Minimalrepertoire“ (Lüdi 2007: 54, 2010a: 309, 2010b) vermitteln solle. Vom zunehmenden Interesse für Fragen der sprachlichen Aus- und Weiterbildung in Berufsschulen zeugt u.a. eine Ausgabe der

schweizerischen Zeitschrift für Sprachunterricht *Babylonia* zum Thema „Sprachenlernen in der Berufsbildung“ (2/2013). Darin wird festgestellt, dass nur eine Minderheit der Berufsausbildungen eine Fremdsprache als Pflichtfach vorsieht (Ghisla 2013). Angesichts der begrenzten Lektionenzahl an Berufsfach- und Berufsmaturitätsschulen konzentrieren sich die Bemühungen um Förderung der Fremdsprachenkenntnisse einerseits auf vermehrte Austauschaktivitäten (Saudan 2003, Höchle 2010, Höchle Meier & Yanapasart 2012, Bauder 2013, Bichsel 2013, Landert>Partner 2013), andererseits auf den zweisprachigen Unterricht. Seit Ende der 1990er-Jahre sind Projekte mit zweisprachigem Sachfachunterricht in Schweizer Berufsschulen und auf Berufsmaturitätsstufe erprobt, evaluiert und eingeführt worden (Jansen O’Dwyer & Nabholz 2004, Jansen O’Dwyer 2007, Brohy & Gurtner 2011, Miltschev 2013).¹⁸ Weiterführende internationale Literatur zum integrierten Sprachunterricht bzw. zu CLIL in der Berufsbildung findet sich z.B. in Andreas et al. (2011), die ein Modellprojekt in Berlin vorstellen, oder in Denman, Tanner & De Graaff (2013), welche CLIL-Programme bei der Berufsausbildung in den Niederlanden, insbesondere bei tieferen Anforderungsprofilen, untersuchen.

Seit ein paar Jahren ist in der angewandten Linguistik und der Soziolinguistik ein zunehmendes Interesse an der integrierten Erforschung von sprachlichen und beruflichen Kompetenzen auszumachen (z.B. De Saint-Georges & Fillietaz 2008, Duc & De Saint-Georges 2009, Fillietaz 2009a/b, 2014, Bulea 2011, De Saint-Georges 2014). Dabei werden nicht Fragen der Mehrsprachigkeit fokussiert, sondern die Interaktion und Ko-Konstruktion von beruflichen und sprachlichen Kompetenzen allgemein. Es wird betont, dass berufliches Wissen zu einem wesentlichen Teil durch sprachliche Strategien vermittelt und konstruiert wird, weshalb es eine *linguistique de la formation* brauche, die über

18 | Das Eidg. Hochschulinstitut für Berufsbildung ist zudem beauftragt worden, ein Kompetenzzentrum für bilingualen Unterricht aufzubauen, um die Berufsfachschulen zu unterstützen. Es bietet neuerdings einen CAS zu „Bilingualer Unterricht in der Berufsbildung“ an. Mehr dazu unter: www.ehb.swiss/cas-bilingualer-unterricht-der-berufsbildung [letzter Zugriff: 15.6.2016].

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

die Frage des Sprachunterrichts in der Berufsbildung hinausgehe (Filliettaz 2009a). Insbesondere konversationsanalytische und ethnomethodologische Forschungen konzipieren die sprachliche Interaktion (*parole-en-interaction* bzw. *talk-in-interaction*) als wichtige Ressource für die Ausübung beruflicher Aufgaben wie Problemlösung, Entscheidungsfällung, Verhandlung, Lösungserarbeitung, Teamkoordination, Dienstleistungen etc. Bessere Kenntnisse über derartige Interaktionen, die nicht nur *talk at work*, sondern auch *talk as work* darstellten, werden deshalb als wichtig für die Ausbildung und Begleitung von Berufsleuten betrachtet (Mondada 2006).

Einen Schritt in diese Richtung stellen die im *Bulletin vals-asla* (Filliettaz 2009a) publizierten Aufsätze zu den sprachlichen Kommunikations- und Lernstrategien in der Berufsbildung dar. In der Einleitung verweist Filliettaz in Anlehnung an Boutet (2001) darauf, dass es nicht nur „la part langagierère du travail“, sondern „la part langagière des activités de formation professionnelle“ zu untersuchen gelte (2009a: 3). Die Artikel untersuchen die praxeologischen und interaktionistischen Dimensionen der Sprachverwendung anhand von empirischen Daten aus beruflichen Aus- und Weiterbildungskontexten. Die im Folgenden kurz präsentierten Studien befassen sich mit der Konstruktion von beruflichem Wissen in der Lehrerausbildung (Vanhulle 2009), mit dem parallelen Aufbau von sprachlichen und beruflichen Kompetenzen und mit den (verbalen und nonverbalen) Interaktionen während des Lernprozesses bei Lehrlingen und Berufsleuten (Filliettaz 2009b, Duc & De Saint-Georges 2009), u.a. auch im Gesundheitswesen (Laforest 2009, Bulea 2011), sowie mit der L2-Ausbildung in Reinigungsberufen (André 2009, 2015, Adami & André 2012) und mit der Vermittlung von dienstleistungsspezifischen kommunikativen Kompetenzen in der Tourismusbranche (Duchêne 2009a).

Filliettaz (2009b) und Duc & De Saint-Georges (2009) verdeutlichen an Fallbeispielen der Lehrlingsbegleitung am Arbeitsplatz, dass der Lernprozess ein dynamischer, interaktionaler und multimodaler Prozess ist. Filliettaz (2009b) zeigt auf, wie die Lehrlingsbegleitung einen situierten Konstruktionsprozess darstellt, kollektiv, dyna-

misch und multimodal erfolgt und wie die Lehrlingsbegleitung im Spannungsfeld zwischen Produktivitätsdruck und Ausbildungsaufgabe steht. Duc & De Saint-Georges (2009) analysieren die dynamische Evolution des Lernprozesses am Fallbeispiel eines Automechanikerlehrlings. Im Fokus stehen das Erlernen von Autonomie und die dabei auszumachenden unterstützenden Interaktionen, die multimodal, d.h. verbal und nonverbal erfolgen. Die Interaktion und Ko-Konstruktion von beruflichen und sprachlichen Kompetenzen am Arbeitsplatz analysiert Bulea (2011) am Beispiel von zwei Krankenschwestern. Den wichtigen Einfluss des Berufsumfeldes bei Lernprozessen verdeutlicht Laforest (2009) am Beispiel von Dossierpräsentationen während der Hebammenausbildung (in Québec). Diese zeigten, dass der Lernprozess zum Fachdiskurs nicht nur einen technischen beruflichen, sondern auch einen Erfahrungsdiskurs umfasst, der nur durch die Sozialisierung im Berufsumfeld erlernt werden kann (wobei Unterschiede zwischen Spitälern in französisch- und in englischsprachigen Regionen zu bestehen scheinen, vgl. Duff 2008: 267).

Angeichts der heute sich durchsetzenden Einsicht, dass Lernprozesse dynamische, interaktionale und multimodale Prozesse sind, fordert André (2009, 2015), dass auch die L2-Kompetenzförderung am Arbeitsplatz via integriertes Lernen erfolge (vgl. dazu Kap. 4.1), insbesondere in schulisch weniger anspruchsvollen Berufen, z.B. in Reinigungsberufen, für welche sie ein kontext- und praxisbezogenes Evaluationsinstrument der Sprachkompetenzen entwickelt und ein berufsspezifisches Wörterbuch/*lexique* zusammengestellt hat. Die Integration von sprachlicher und technischer Ausbildung wäre nicht nur zeitlich effizient, sondern würde auch den sprachlich schwachen und weniger geschulten Auszubildenden den Zugang erleichtern. Da eine angemessene Didaktik nur in engem Kontakt mit dem Feld bzw. der Berufspraxis und ausgehend von sehr guten Kenntnissen der Arbeitskontexte entwickelt werden kann, wird eine *sociolinguistique impliquée* gefordert (Adami & André 2012).

In touristischen Dienstleistungsberufen spielen kommunikative und sprachliche Kompetenzen eine zentrale Rolle. Dies verdeutlicht Duchêne

Kapitel 4

Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

(2009a) am Beispiel von Ausbildungsunterlagen und -praktiken aus der Schweizer Tourismusbranche, die eine primordiale Kundenorientierung zum Ausdruck bringen und einer Produktivitäts-, Rentabilitäts- und Kontrolllogik folgen. Er zeigt auf, wie dienstleistungsspezifische kommunikative Kompetenzen in Form von Verhaltensregeln und (skriptartigen) Anweisungen zur nonverbalen und verbalen Kommunikation gelehrt werden.

4 Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

4.3 Zusammenfassung

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 Zweitsprachförderung am Arbeitsplatz, die Förderung von Sprachkompetenzen während der Berufsbildung und die Ko-Konstruktion von sprachlicher und fachlicher Kompetenz. Die aktuelle Forschung zum L2-Unterricht am Arbeitsplatz verfolgt einen holistischen Ansatz. Sie betont die Notwendigkeit, die Zweitsprachförderung 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). Kritische Analysen verweisen aber auch 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. 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. Die Erkenntnisse hinsichtlich des engen Zusammenhangs zwischen sprachlicher und technischer Ausbildung werden heute als Argument für eine verstärkte integrierte Zweitsprachförderung bzw. für die Förderung von Sprachausbildung als Teil der praktischen Berufsbildung angeführt.

5 Management der Sprachenvielfalt

Unternehmen, deren Belegschaft sich aus mehreren Sprachgruppen und Nationalitäten zusammensetzt und die über die Sprachgrenzen hinaus tätig sind, werden automatisch mit der Frage konfrontiert, wie sie sich den damit einhergehenden sprachlichen Herausforderungen stellen wollen. Teilweise haben sie unternehmenseigene sprachliche Regelungen erlassen und verfügen über ein explizites Sprachmanagement, in einigen Staaten sind sie zudem sprachpolitischen Vorgaben unterstellt (vgl. dazu auch Kap. 1.2). Das Management der sprachlichen Vielfalt in der Arbeitswelt wird vor allem in der Human-Resources- und Management-Literatur erforscht. In den letzten Jahren finden wir vermehrt auch ethnografische Studien, die sich dafür interessieren. Sie kommen grossmehrfach zum Schluss, dass es ein Spannungsverhältnis zwischen der (expliziten) Sprachpolicy und den zu beobachtenden sprachlichen Praktiken gibt (vgl. Kap. 5.1). Eine grosse Anzahl Studien analysiert das Sprachmanagement, den Sprachbedarf und die Sprachpraktiken in Unternehmen anhand von Fragebogenumfragen (vgl. Kap. 5.2). Ebenfalls mit quantitativen Methoden arbeiten sprachökonomische Studien, deren Analysen der Zusammenhänge zwischen Sprachkompetenzen, Einkommen und wirtschaftlicher Wertschöpfung auch zur Optimierung von sprachpolitischen Massnahmen beitragen wollen (vgl. Kap. 5.3). Inwiefern und auf welche Art und Weise Minderheitensprachen im unternehmerischen Sprachmanagement berücksichtigt werden, ist schliesslich Gegenstand von einigen in Kapitel 5.4 vorgestellten Studien.

Vorab soll kurz auf ein paar neuere Übersichtsartikel zu Sprachpolitik und -management in der Arbeitswelt verwiesen werden, die das Spektrum der anschliessend präsentierten Themen, Konzepte und Perspektiven umreissen. Thomas (2007, 2008) situiert sich im Rahmen der Linguistic Management Theory (LMT) nach Jernudd & Neustupný (1987, vgl. Kap. 1.2) und fokussiert v.a. die Perspektive von multinationalen Unternehmen (MNCs). Er geht davon aus, dass die Unternehmenssprachpolitik (*corporate language policy*) primär pragmatische Ziele verfolgt: Die sprachlichen Ressourcen sollen gefördert und sprachliche Barrieren abgebaut werden. Dabei stehen drei sprachliche Kate-

gorien im Zentrum: die Sprache des Hauptsitzes (*parent company language* PCL), die gemeinsame Unternehmenssprache (*common corporate language* CCL) und die verschiedenen lokalen (Fremd-) Sprachen (*local (foreign) languages*). Thomas (2007, 2008) betont, dass die Sprachplanung in MNCs berücksichtigen müsse, dass sprachliche Standardisierung nicht alle Probleme löse und oft neue schaffe, dass Fremdsprachenkenntnisse einen Wettbewerbsvorteil für lokale Märkte darstellen und dass eine CCL in der Praxis fast immer zusammen mit anderen Sprachen verwendet werde (wie auch in zahlreichen anderen Studien betont wird, vgl. Kap. 5.1).

In der Managementforschung sind die möglichen Regulierungsmassnahmen der sprachlichen Vielfalt in MNCs ausführlich untersucht und exemplarisch in Feely & Harzing (2003) erläutert worden. Die Sprachmanagement-Regelungen umfassen demgemäss insbesondere die Förderung eines oder mehrerer folgender Aspekte: Lingua franca (v.a. Englisch), funktionale Mehrsprachigkeit (in der Belegschaft vorhandene Sprachen verwenden), externe sprachliche Ressourcen (Übersetzer, Dolmetscher), Ausbildung, *corporate language* (CCL), *language nodes* und selektive Rekrutierung (sprachlich gut qualifizierte Personen anstellen, die als sprachliche Knotenpunkte fungieren), *expatriate management* und *inpatriation* (Expats nach Übersee entsenden, Einsatz von Angestellten ausländischer Filialen im Hauptsitz), Maschinenübersetzungen sowie die Verwendung einer vereinfachten (meist englischen) Kommunikationssprache.

Im Übersichtsartikel von Truchot & Huck (2009) zum *traitement des langues dans les entreprises* stehen v.a. multinationale Unternehmen in Frankreich im Zentrum. Sie thematisieren, nebst den (historischen) ökonomischen Transformationen und den in MNCs relevanten Sprachtypen, auch die quasi inexistenten sprachgesetzlichen Vorgaben, die mit Sprache gekoppelten sozialen Macht- und Distinktionsfragen sowie die ideologischen Dimensionen der Internationalisierung. Sie betonen die Notwendigkeit der Differenzierung zwischen aktionalen und diskursiven Aspekten bei der Analyse des Sprachmanagements in Unternehmen, d.h. zwischen dem beobachtbaren, umgesetz-

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

ten Sprachmanagement und dem diesbezüglichen Diskurs.¹⁹

Duchêne & Heller (2012a/b) befassen sich aus der Perspektive der kritischen Soziolinguistik mit den Charakteristiken der Sprachpolitik in der New Economy, die auch ein *new management* der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt mit sich bringe. Ausgehend von der zunehmenden Bedeutung von Sprache und Kommunikation (als Mittel und als Ziel der Produktion) in der heutigen wissens- und dienstleistungsorientierten Wirtschaft, fokussieren sie insbesondere das Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Variabilität im unternehmerischen Sprachmanagement, zwischen dem (tyloristischen) *hyper-control* und dem neuen, flexiblen *soft-management*. Formen von *soft-management* oder *non-management* erlaubten eine flexible, für das Unternehmen vorteilhafte, in der Regel unentgeltliche Nutzung vorhandener sprachlicher Fertigkeiten (für *ad hoc* Übersetzungen), die gerne als quasi „natürlich“ und selbstverständlich aufgefasst werden.

5.1 Spannungsverhältnis zwischen offiziellem Sprachmanagement und Sprachpraktiken

Empirische Forschungen und Fallbeispiele zum unternehmerischen Sprachmanagement kommen grossmehrfach zum Schluss, dass es eine Diskrepanz gibt zwischen den offiziellen Vorgaben, den rapportierten und den beobachteten sprachlichen Praktiken. In der Regel untersuchen sie mittels quantitativer Methoden (v.a. Fragebogenerhebungen) und/oder qualitativer Methoden (v.a. ethnografische Fallstudien) den Sprachbedarf, die Sprachverwendung und die Sprachpolitik.

Eine Methode, die (sicht- und nachvollziehbare) Sprachpolicy einer Organisation zu untersuchen, stellt die (statistische) Auswertung der Sprache der wichtigsten Dokumente dar, z.B. von

19 | Bereits 2001 hatte Truchot (2001: 83) angeregt, sich vermehrt mit Diskursen bzw. mit Fragen der sprachlichen Repräsentationen zu befassen, die fundamental seien bei der Sprachwahl in der Arbeitswelt. Vgl. dazu auch Kap. 6.1.4.

Jahresberichten, Verträgen, Unternehmenspräsentationen, internen offiziellen Kommunikationen, Online-Auftritten, Pressemitteilungen, Stelleninseraten etc. Bei Letzteren interessieren auch die darin gesuchten Sprachprofile, die als Ausdruck eines *pre-interaction*-Managements gelten (eines organisierten Sprachmanagements, das einer Interaktion vorgeschaltet wird, vgl. dazu Nekvapil & Sherman 2009b). Analysen aus europäischen Ländern zu den in Stelleninseraten gesuchten Sprachkompetenzen zeigen, dass zunehmend Kompetenzen in mehr als einer Fremdsprache gesucht werden, dass (nebst Kompetenzen in der lokalen Sprache) grossmehrfach Englischkompetenzen gesucht werden und dass die Anforderungen je nach zu besetzender Position, Funktion und Unternehmensgrösse variieren (Nekula, Marx & Šichová 2009, Gunnarsson 2009, 2010, 2013b, Lüdi, Höchle & Yanaprasart 2010, Yanaprasart, Choremi & Gander 2013, Zappacosta 2013, Casoni 2015, LEMP 2015). Eine Auswertung von Job-Inseraten in Sri Lanka verdeutlicht hingegen, dass Englischkompetenzen dort durchwegs auf sehr hohem Niveau verlangt werden (Herat & McLoughlin 2010). Ebenfalls als Ausdruck der unternehmerischen Sprachpolitik (und eines *organised management*) wird in einigen Studien die „Sprachlandschaft“, d.h. die *linguistic landscape* oder *semiotic landscape* (Lüdi, Höchle & Yanaprasart 2010: 215) bzw. die *semiotic appearance* (Nekvapil & Nekula 2006: 323) innerhalb des Unternehmens analysiert, wobei in den erforschten (europäischen) MNCs nicht nur eine starke visuelle Präsenz von Englisch, sondern auch der Sprachen des Firmenstandortes, des Hauptsitzstandortes, der wichtigsten Kunden und der Arbeiterschaft beobachtet wurde.

Die meisten Studien betonen, dass die Analyse der Sprachpolitik eines Unternehmens alleine aufgrund seiner Sprachpolicy-Dokumente, seiner offiziellen Deklarationen und/oder Manifestationen nicht ausreicht. Denn die alltägliche Sprachverwendung in den Unternehmen würde oft nicht der offiziellen Sprachpolitik entsprechen (Loos 2007 gem. Angouri 2013: 577), die aktionalen nicht den diskursiven Aspekten (Truchot & Huck 2009). In den letzten Jahren ist deshalb eine zunehmende Anzahl qualitativ-ethnografischer Forschungen

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

zum Thema Sprachmanagement und -praxis in Unternehmen publiziert worden, welche sich in der Regel eines Methodenmixes von Dokumentenanalysen, Interviews und teilnehmender Beobachtung bedienen: Die Analyse der Policy, Gebäudeanschriften, Web- und Werbeauftritte, Jahresberichte und anderer schriftlicher Dokumente, Interviews mit dem Management und mit Arbeitnehmern (nicht nur zu Sprachbedarf und -praktiken, sondern auch zu sprachbezogenen Vorstellungen und Repräsentationen) sowie teilnehmende Beobachtungen am Arbeitsplatz sollen ein umfassendes Bild nicht nur der expliziten und impliziten sprachlichen Managementstrategien, sondern auch ihrer Rezeption und Umsetzung in der Praxis geben. Regelmässig wird dabei auf die beiden sprachpolitischen Wirkungskräfte *top-down* und *bottom-up* verwiesen und betont, dass die *bottom-up de facto* Politiken sehr einflussreich seien im Vergleich zu den offiziellen *de jure* Politiken, dass *top-down* und *bottom-up* in den flachen Hierarchien der multinationalen Unternehmen koexistierten und dass die wichtige Rolle der *bottom-up*-Perspektive und der Praktiken der Angestellten beim Sprachmanagement zu berücksichtigen seien (z.B. Shohamy 2006, Kingsley 2009, 2010, 2013, Angouri 2013, 2014, Leuner 2014, Nekvapil & Sherman 2015). In der Regel würden die interviewten Angestellten und Manager ihre Sprachpraktiken nicht auf eine *top-down*-Sprachpolitik der Geschäftsleitung, sondern auf die Kommunikationserfordernisse innerhalb des Teams und zwischen den Teams, auf den interaktionalen Kontext und die vorhandenen Sprachkompetenzen – kurz auf einen *what-works*-Ansatz zurückführen (Angouri 2013: 576f.).

Der in den Fallstudien ausgemachte *mismatch* (Angouri 2014: 2) betrifft die Diskrepanz zwischen dem offiziellen Sprachmanagement, das in der Regel Englisch als CCL wählt, und der Sprachpraxis, die vielfältiger als diese monolinguale Konzeption ausfällt. Die in mehrsprachigen Unternehmen bevorzugte ‚one language‘ *working policy* werde den effektiven sprachlichen Praktiken und Sprachbedürfnissen des Unternehmens oft nicht gerecht und ignoriere das Zusammenspiel zwischen lokalen und globalen Sprachen, was eine Divergenz zwischen Policy und Praxis zur Folge habe (z.B. Djerrahian & Labrie 2009, Angouri 2013,

2014). Die Koexistenz von mehreren Sprachen würde auf der Mikroebene zwischen den Interagierenden anders geregelt als auf der Makroebene der Firma, ein mehrsprachiger Arbeitsplatz werde nicht aufgrund der Festlegung einer Arbeitssprache bzw. einer CCL einsprachig (Fredriksson, Barner-Rasmussen & Piekkari 2006: 409). Dies verdeutlicht beispielsweise eine ethnografische Forschung in einem multinationalen Pharmaunternehmen mit Sitz in Ontario: Djerrahian & Labrie (2009) analysieren den Umgang mit dem sprachlichen Pluralismus und zeigen auf, dass zwar Englisch als Unternehmenssprache und Sprache der Macht zuoberst in der sprachlichen Hierarchie steht, dass jedoch der französischen und anderen Sprachen in der (informellen) internen und in der externen Kommunikation eine wichtige Rolle zukommt, wobei in der Regel *ad-hoc*-Lösungen eingesetzt werden und teilweise ein „Export“ bzw. eine Delokalisierung der erforderlichen zwei- und mehrsprachigen Kompetenzen (an externe Übersetzungsbüros oder an ausländische Filialen) zu beobachten ist. Auch die empirische Forschung von Nekvapil & Nekula (2006) in einer tschechischen Filiale der deutschen MNC Siemens zeigt eine Diskrepanz zwischen einem offiziell monolingualen, praktisch jedoch mehrsprachig operierenden Unternehmen auf. Obwohl die Filiale Englisch als CCL definiert hat, beobachten sie eine starke Präsenz von Deutsch und Tschechisch, was sie als Ausdruck eines elaborierten Sprachmanagements interpretieren, welches sowohl die kommunikativen als auch die symbolischen Funktionen von Sprache berücksichtige. Englischkompetenzen würden nur in bestimmten Positionen und Situationen erwartet (in der Kommunikation mit dem Hauptsitz, mit deutschsprachigen Expats und mit ausländischen Kunden). Mahilis (2014) Analyse der sprachlichen Praktiken und Repräsentationen von Angestellten von sieben Unternehmen (unterschiedlicher Grössen und Branchen) in Griechenland kommt zu ähnlichen Resultaten. Zwar haben alle Unternehmen Englisch als offizielle Unternehmenssprache, aber 72% der Befragten geben Englisch und Griechisch als solche an. Auch hier wird Englisch vor allem in den höheren Positionen verwendet und in der schriftlichen Kommunikation nach oben. Englisch gilt als Sprache für komplexe und seriöse Kommunikation, Grie-

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

chisch als Sprache für einfache, informelle Alltags- und Routinekommunikation. In allen diesen Studien werden auch Fragen der Macht angesprochen, die mit vorhandenen oder aber fehlenden Englischkompetenzen einhergehen (vgl. dazu auch Kap. 2.2.2 und 6.1.2).

Kingsley (2009, 2010, 2013) untersucht die Divergenzen zwischen einer offiziellen monolingualen Sprachpolicy (mit Englisch als CCL) und den mehrsprachigen Praktiken am Beispiel von Banken in Luxemburg. Während das Management Englisch als nützlichste Sprache für die Kommunikation an einem mehrsprachigen und multikulturellen Arbeitsplatz konzipiert, verdeutlichen die von den Angestellten rapportierten Praktiken, aber auch die Rekrutierungspraktiken und die angebotenen Sprachkurse, dass neben Englisch durchaus auch andere Sprachen eine Rolle spielen. Wie bereits in den vorangehenden Fallstudien wird auch hier Englisch als im schriftlichen Bereich dominierende Sprache bezeichnet. Studer & Hohenstein (2011) fordern, basierend auf ihrer Analyse der Kommunikationspraktiken und Sprachpolitiken von zwei international tätigen Unternehmen in der Schweiz, die Implementierung eines *linguistic diversity managements*, das die Sprachverwendung und die Sprachpolicy beachte und auf die mehrsprachigen Praktiken im Unternehmen auszurichten sei.

Einige im Rahmen des europäischen Forschungsprojekts DYLAN („Dynamique des langues et gestion de la diversité“, Berthoud, Grin & Lüdi 2010, 2013) durchgeführte empirische Studien in Unternehmen kommen ebenfalls zum Schluss, dass die offizielle Sprachpolitik (falls überhaupt vorhanden) meistens nicht den sprachlichen Arbeitspraktiken entspreche: Lüdi und sein Basler Forschungsteam haben in mehreren Studien untersucht, wie die sprachlichen Praktiken in Unternehmen weniger durch sprachpolitische Vorgaben und stärker durch die kontextuellen und funktionalen Erfordernisse geprägt werden. Dabei standen nicht nur MNCs mit offizieller Unternehmenssprache Englisch im Fokus (Lüdi, Höchle & Yanaprasart 2010), sondern auch Unternehmen, die bewusst eine mehrsprachige Unternehmenspolitik betreiben (z.B. eine aus zwei verschiedensprachigen Regionalbanken fusionierte Schweizer Bank: Lüdi & Heiniger 2007, 2005, Heiniger 2004; z.B. ein

Schweizer Transportdienstleistungsunternehmen: Lüdi & Barth 2009, Lüdi, Barth, Höchle & Yanaprasart 2009, Barth 2010) (vgl. mehr dazu in Kap. 6.1.3).

Und schliesslich sei noch auf ein paar neuere Studien zu sprachpolitischen Regelungen an Universitäten verwiesen, welche den Landessprachen gegenüber dem Englischen einen angemessenen Platz einzuräumen versuchen, was in der Praxis jedoch nicht immer zutreffe (z.B. Björkmann 2014 für Schweden, Hultgren 2014 für Dänemark, Soler-Carbonell 2014 für Estland, Graziani 2014 für Frankreich).

5.2 Sprachmanagement, -bedarf und -verwendung in Unternehmen

In Studien zum unternehmerischen Sprachmanagement wird oft auch auf quantitative Erhebungen verwiesen, welche die wirtschaftliche Bedeutung von Sprachkompetenzen hervorheben. Es handelt sich dabei meistens um Fragebogenerhebungen und -evaluationen bei international operierenden Unternehmen, MNCs und/oder KMU zu ihrem Sprachmanagement, Sprachbedarf und zu ihren Sprachpraktiken, die seit Ende der 1990er-Jahre verbreitet durchgeführt worden sind. Da es unmöglich ist, hier auch nur annähernd einen Überblick zu geben, beschränken wir uns auf einige in der konsultierten Literatur oft zitierte Evaluationen aus der Schweiz und der EU.²⁰ In öffentlichen Debatten und in Forschungsarbeiten wird vor allem auf Erhebungen und Evaluationen der EU²¹ sowie des nationalen Kompetenzzentrums für Fremdsprachen der britischen Regierung (CILT) verwiesen. In den folgenden Absätzen werden – nach der Präsentation einer Pionierstudie und von neueren Erhebungen aus der Schweiz – einige dieser EU- und CILT-Studien kurz vorgestellt.

Noch vor Vorliegen der breit rezipierten ELAN- und *Talking-Sense*-Studien von CILT haben Schweizer Forschende der Fachhochschule Solothurn eine gross angelegte quantitative Erhebung zu „Fremdsprachen in Schweizer Betrieben“ durchgeführt (Andres et al. 2005a/b). Ihre Ergebnisse zeigen, dass die befragten knapp 2200 Schweizer Unternehmen häufig Fremdsprachen für betriebli-

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

che Zwecke einsetzen, dass aber nicht Englisch, sondern Deutsch die am meisten verbreitete Fremdsprache in der französisch- und italienischsprachigen Schweiz ist. In der Deutschschweiz wird Französisch mündlich leicht häufiger verwendet als Englisch, schriftlich hingegen mehr Englisch als Französisch. Dabei spielt die Betriebsgrösse eine wichtige Rolle: Insbesondere die KMU verwenden häufiger die Landessprachen als Englisch, bei den Grossbetrieben verhält es sich umgekehrt.²² Die befragten Unternehmen erwarten von den Mitarbeitenden, insbesondere von denjenigen mit Führungsverantwortung, relativ hohe Fremdsprachenkenntnisse, bieten diesen jedoch nur wenig Unterstützung bei der Fremdsprachenweiterbildung. Schwierigkeiten wegen Fremdsprachen hat nur ein Siebtel, kleinere Probleme ein Drittel der befragten Unternehmen erfahren, v.a. aus dem Gesundheits- und Sozialwesen.

Eine aktuelle Auswertung der externen Webkommunikation von 359 industriellen Unternehmen in der Schweiz sowie der in über 1000 Stelleninseraten gesuchten Sprachkompetenzen verdeutlicht

erwartungsgemäss den Einfluss der Sprachregion des Standortes und des (regionalen, nationalen und/oder internationalen) Aktionsradius (Casoni 2015): Regional tätige Unternehmen treten in der Regel nur in einer Sprache auf dem Internet auf, überregional und international tätige meistens in zwei bis drei Sprachen, wobei Deutsch und Französisch national und Deutsch und Englisch international dominieren. Analog dazu fordern regional arbeitende Firmen grossmehrheitlich keine Fremdsprachenkompetenzen in ihren Stelleninseraten, national und international arbeitende Firmen hingegen Kenntnisse von ein bis zwei Fremdsprachen, wobei Englisch fast immer in Kombination mit Deutsch oder Französisch gesucht wird.

Bei 14 nationalen und internationalen Unternehmen in Basel (9) und in Strassburg (5) sind ähnliche Daten erhoben und ausgewertet worden (Yanaprasart, Choremi & Gander 2013): Dort wurde bei den Web-Auftritten der internationalen Unternehmen entweder ein monolingualer englischsprachiger oder aber ein mehrsprachiger Auftritt beobachtet, bei den nationalen ein Auftritt in der/ den lokalen Sprache(n), und insgesamt eine grosse Spannweite bezüglich vorhandener Kombinationen. Sprachanforderungen in Stelleninseraten (aus einem internationalen Unternehmen in Strassburg) wurden nur sehr selten und nur für die Elsässer Filiale formuliert, wobei je nach hierarchischer Position Deutsch- und/oder Englischkompetenzen verlangt wurden.

Im Gegensatz zu den meisten Privatunternehmen verfügt die eidgenössische Bundesverwaltung als öffentlich-rechtliches Unternehmen über eine stark ausgebaute verwaltungsinterne Sprachpolitik, dazu gehören auch regelmässige Evaluationen der Sprachfördermassnahmen (Coray et al. 2015). Seit kurzem liegen Resultate aus zwei Fragebogenerhebungen zu Sprachmanagement, -verwendung und -kompetenzen in der Bundesverwaltung vor, die erwartungsgemäss einen sehr hohen Stellenwert der Amtssprachen Deutsch und Französisch und einen vergleichsweise geringen der Amtssprache Italienisch ermitteln (Christopher Guerra & Zurbriggen 2013, Christopher & Zurbriggen 2015, Coray et al. 2015: 83–88). Ein trotz rechtlicher Gleichstellung ungleicher Stellenwert der Amtssprachen in der mehrsprachigen Bundes-

20 | Artikel zu Erhebungen bei Unternehmen aus verschiedenen europäischen Ländern (Dänemark, Österreich, Finnland, Luxemburg, Polen, Island, Rumänien, Tschechien, Slowenien und aus dem portugiesischen Sprachraum) finden sich in Stickel (2010). Eine zusammenfassende Übersicht zu einigen Studien aus Australien, dem französischen Sprachraum, der Schweiz, aus Brüssel, Katalonien und der EU findet sich in Grin, Sfreddo & Vaillancourt (2010: 39–50). In ELAN (Hagen 2006: 13ff.) finden sich zudem Hinweise auf europäische Studien, die Ende der 1990er-Jahre im Rahmen der Programme REFLECT, ELISE und ELUCIDATE die betriebliche Fremdsprachenverwendung ermittelt haben, und zwar in den zehn Ländern Dänemark, Frankreich, Deutschland, Niederlande, Polen, Portugal, Republik Irland, Spanien, Schweden und UK.

21 | Ausführliche Informationen zu den Aktivitäten der Europäischen Kommission in Sachen „Sprachen für Wachstum und Beschäftigung“, inkl. Links zu entsprechenden Berichten, u.a. zu Berichten des Netzes für die Förderung von Sprachstrategien für Wettbewerbs- und Beschäftigungsfähigkeit (CELAN „Language Strategies for Competitiveness and Employability“) finden sich unter: http://ec.europa.eu/languages/policy/learning-languages/languages-growth-jobs_de.htm [letzter Zugriff: 15.6.2016].

22 | Vgl. dazu auch Lüdi & Werlen (2009: 126f.). Eine Kurzzusammenfassung der Studie von Andres et al. (2005a) findet sich auch in Grin, Sfreddo & Vaillancourt (2010: 45f.).

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

verwaltung ist auch schon in früheren Studien belegt worden (Kübler 2013, Kübler, Kobelt & Andrey 2011).

Hinweise zur individuellen Sprachverwendung in der schweizerischen Arbeitswelt gehen auch aus den Daten der eidgenössischen Volkszählung hervor. Auswertungen zu den sogenannten „Umgangssprachen“ im Beruf und zur Stellung des Englischen in der Arbeitswelt sind anhand der Volkszählungsdaten von 1990 (Lüdi, Werlen & Franceschini 1997: 593–600) und von 2000 vorgenommen worden (Lüdi & Werlen 2005: 43–67). Diese verdeutlichen, dass die Landessprachen in ihren jeweiligen Sprachgebieten in der Arbeitswelt zunehmend stark verwendet werden, dass die Verwendung anderer Landessprachen dort stagniert und dass Englisch überall deutlich zunimmt und v.a. in hierarchisch hohen Positionen regelmässig verwendet wird (Lüdi & Werlen 2005: 66f.). Künftig wird in der Schweiz eine fünfjährlich durchgeführte thematische „Erhebung zur Sprache, Religion und Kultur“ (ESRK) des Bundesamtes für Statistik genauere Informationen auch zu den sprachlichen Praktiken am Arbeitsplatz geben können.²³

Sehr präsent in der Literatur zu Sprachpolitik, Sprachbedarf und -verwendung in Wirtschaftsunternehmen sind, wie eingangs erwähnt, die europäischen Umfragen des National Center for Languages CILT in London, allen voran die Studie ELAN (Hagen 2006, 2010), aber auch die Studie *Talking Sense* (Feely & Winslow 2005) und *Talking World Class* (CILT 2005).²⁴ Diese Studien sind in Zusammenhang mit der Lissabonner Strategie von 2000 und den Bemühungen der britischen Regierung (bzw. dessen Learning and Skills Council) und der Europäischen Kommission (bzw. dessen Directorate-General for Education and Culture) zu sehen, Unternehmer und Arbeitskräfte dafür zu sensibilisieren, dass Englisch alleine nicht ausreicht und vermehrte Anstrengungen nötig seien,

23 | Mehr Informationen dazu unter: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/erhebungen/esrk.html> [letzter Zugriff: 15.6.2016].

24 | Diese Studien sind abrufbar unter: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20101227105751/http://cilt.org.uk/home/research_and_statistics/research/cilt_activities/the_economic_case.aspx [letzter Zugriff: 4.11.2016].

Fremdsprachenkenntnisse zu fördern und wirtschaftlich zu nutzen.

2005 hat CILT die Broschüre *Talking World Class* herausgegeben, welche auf der Grundlage von verschiedensten Quellen und Studien die Notwendigkeit der Förderung der Fremdsprachenkompetenzen in Grossbritannien betont, um auf dem internationalen Markt bestehen und expandieren zu können. Es wird vor einer anglofonen Selbstgefälligkeit und vor der Benachteiligung von UK-Bewerbern auf dem europäischen Arbeitsmarkt gewarnt. Auch die Studie *Talking Sense: a research study of language skills management in major companies* (Feely & Winslow 2005) kommt nach einem Vergleich der sprachbezogenen Policies, Strategien und Taktiken von multinationalen Unternehmen in UK, Frankreich und Deutschland zum Schluss, dass in Grossbritannien eine verstärkte Fremdsprachenförderung, sowohl während der Ausbildung als auch innerhalb des Unternehmens, erfolgen müsse, um international konkurrenzfähig zu bleiben. Unternehmen in UK seien weniger willig, in anderen Sprachen zu kommunizieren, weniger gut vorbereitet für die Verwendung der Sprachen aufstrebender Wirtschaftsnationen (v.a. Arabisch, Chinesisch und Spanisch) und hätten ein kleineres Bewusstsein für die Wichtigkeit von Fremdsprachenkompetenzen.

Die am häufigsten erwähnte und als Modell für zahlreiche weitere Studien dienende Erhebung ist die ELAN-Studie (Hagen 2006, 2010) zu den Auswirkungen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse in Unternehmen auf die europäische Wirtschaft. Sie wurde von der Generaldirektion Bildung und Kultur der Europäischen Kommission in Auftrag gegeben und von CILT in Zusammenarbeit mit einem internationalen Forschungsteam durchgeführt. Befragt wurden fast 2000 exportierende KMU in 29 europäischen Staaten sowie 30 multinationale Unternehmen. Das breit rezipierte Hauptresultat besagt, dass 11% der befragten KMU angeben, dass ihnen schon einmal ein Auftrag wegen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse entgangen sei. Die Autoren schätzen deshalb, dass der EU aufgrund mangelnder Fremdsprachenkenntnisse im KMU-Sektor ca. 100 Milliarden Euro pro Jahr entgingen (vgl. kritische Positionen dazu weiter unten). Ausgehend von Modellszenarien ermitteln die Autoren

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

die vier wichtigsten Faktoren des Sprachmanagements, die einen positiven Einfluss auf den Exporterfolg haben: Anwendung eines strategischen Konzepts der mehrsprachigen Kommunikation, Einstellung von Mitarbeitenden mit Fremdsprachenkenntnissen, Einstellung von Muttersprachlern und Einsatz von Übersetzern und Dolmetschern.²⁵ KMU, die in diese vier Faktoren investierten, erzielten einen um 44,5% höheren Exportumsatz als diejenigen, die keine solchen Investitionen tätigten.

In der Folge sind weitere (Fragebogen-)Erhebungen innerhalb der EU zum Sprachbedarf und Sprachmanagement europäischer Unternehmen durchgeführt worden, welche ebenfalls zum Schluss kommen, dass Fremdsprachenkompetenzen für das wirtschaftliche Wachstum und die Karrierechancen von grösster Bedeutung seien, dass Unternehmen mit einer Sprachmanagementstrategie ein eindeutig höheres Handelsvolumen erzielten und dass die europäischen Regierungen und Unternehmen Sprachförder- und Sprachmanagement-Massnahmen ergreifen müssten, damit die sprachliche Vielfalt Europas auch effektiv zu einem Wettbewerbsvorteil werde (z.B. Davignon et al. 2008, CELAN 2011, 2011a, PIMLICO-Studie von Hagen 2011, 2012).

In Deutschland emittelt beispielsweise eine longitudinale Pilot-Umfrage zum Sprachgebrauch mit internationalen Geschäftspartnern in KMUs von Schleswig-Holstein (Vollstedt 2005) zwischen 1996 und 2003 eine Zunahme der Verwendung von Fremdsprachen, auch bei Mitarbeitenden ohne Führungsposition, wobei ein deutlicher Anstieg des Englischen und ein starker Rückgang des Deutschen als internationale Wirtschaftssprache beobachtet wird. Auch spätere Erhebungen kommen zum Schluss, dass der Fremdsprachenbedarf am Arbeitsplatz zunimmt. Die Erwerbstätigenbefragung des deutschen Bundesinstituts für Berufsbildung z.B. ergibt, dass im Jahr 2012 der Anteil derjenigen, die keine andere Sprache als Deutsch

25 | In PIMLICO listet Hagen (2011: 4) insgesamt 14 Massnahmen auf, die in einer Sprachmanagementstrategie kombiniert werden können und eine Expansion in neue (sprach-)grenzüberschreitende Märkte erleichtern sollen. Vgl. dazu auch die im vorliegenden Kap. 5 (Einleitung) erwähnten Sprachmanagement-Regelungen gemäss Feely & Harzing (2003).

in ihrer Tätigkeit brauchen, seit 2006 um rund 8% gesunken ist (von 51,0% auf 42,5%) und dass Englisch mit 87% weit obenaus schwingt (Hall 2012). Aus weiteren Unternehmensbefragungen in Deutschland (Schöpfer-Grabe 2000, 2007, 2009) und Frankreich (Bressé 2010, LEMP 2015) geht ebenfalls hervor, dass Englisch unumgänglich und die am meisten verwendete Fremdsprache darstellt, gefolgt von den (Nachbar-)Sprachen Französisch und Spanisch bzw. Deutsch und Spanisch, und dass Fremdsprachenkompetenzen bei der Personalrekrutierung und -beförderung ausschlaggebend seien, insbesondere in höheren Positionen und im Ver-/Einkauf und Kundendienst. Angesichts der bereits breitflächig erfolgenden Englischförderung und der Nachfrage auch nach anderen Sprachen wird jedoch v.a. der „Mehrwert“ der zweiten Fremdsprache betont. Für Österreich sei auf die Unternehmensbefragungen des Instituts für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) verwiesen (Archan & Dornmayr 2006, Tritscher-Archan 2008 etc.), die ebenfalls einen hohen Bedarf an Fremdsprachen belegen, v.a. an mündlichen Fertigkeiten, wobei ebenfalls Englisch weit obenaus schwingt, gefolgt von Italienisch und Französisch (vgl. auch Schmid 2013).

Eine Erhebung bei italienischen KMU (Incelli 2009) ergibt, dass die für Auslandsgeschäfte weit aus am meisten benötigten Englischkenntnisse trotz schulischer Englischausbildung oft nicht genügten und als grösstes Sprachproblem bezeichnet werden. Angesichts des grossen Anteils der befragten Unternehmen, die fehlende Fremdsprachenkompetenzen und Sprachprobleme als Barriere erfahren, fordert die Autorin verstärkte sprachplanerische Massnahmen sowohl auf bildungspolitischer als auch auf unternehmenspolitischer Ebene zugunsten der Verbesserung der Fremdsprachenkompetenzen, insbesondere in Englisch.

Eine Erhebung im mehrsprachigen Brüssel zum wirtschaftlichen Wert von Sprachen ermittelt eine stark mehrsprachige Arbeitswelt (Mettewie 2006, Mettewie & Van Mensel 2009): In den befragten Unternehmen werden durchschnittlich 2,4 Sprachen für die interne und 3,5 für die externe Kommunikation verwendet, v.a. Französisch, Niederländisch und Englisch. Entsprechend hoch sei

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

auch der Bedarf an mehrsprachigem Personal, was bei der Rekrutierung ins Gewicht falle. 40% geben an, wegen mangelnder Sprachkompetenzen schon Geschäftsgelegenheiten verpasst zu haben, was die Autoren dazu veranlasst, mehr Investitionen in Fremdsprachenkompetenzen zu fordern.

Eine ebenfalls eng an der ELAN-Studie orientierte Erhebung in Katalonien (Strubell & Marí 2013) zeigt, dass die befragten Unternehmen grossmehheitlich im katalonischen und spanischen Markt tätig sind und dass mit ausländischen Kunden Englisch, aber oft auch Französisch und Spanisch zum Einsatz kommen. Über ein Drittel verfügt über eine Sprachmanagementstrategie, v.a. exportierende und grössere Unternehmen. Die Autorinnen machen einige gut entwickelte Aspekte des Sprachmanagements in katalonischen Unternehmen aus (Sprachkursangebot, mehrsprachige Kommunikationsstrategie etc.), bei anderen sehen sie einen Förderbedarf, v.a. bei den Übersetzungsdiensten und mehrsprachigen Web-Auftritten sowie bei der Sensibilisierung für die Bedeutung von Personal mit interkulturellen und mehrsprachigen Kompetenzen.

Mit Verweis auf die ELAN-Studie wird bis heute regelmässig gewarnt, dass mangelnde Sprachkompetenzen und eine fehlende Sprachplanung ein nicht zu unterschätzendes Handelshemmnis darstellen und die Unternehmen um einen ansehnlichen Anteil potenzieller Geschäfte bringen würden.²⁶ In jüngerer Zeit sind aber auch kritische Stimmen zur ELAN-Studie zu vernehmen: Der oft zitierte Verlust an Exportaufträgen für die europäische Wirtschaft wegen fehlender Fremdsprachenkompetenzen sei fraglich, da ein innereuropäischer Ausgleich zu vermuten sei; zudem stelle der geschätzte Verlust angesichts des Bruttoinlandsproduktes der gesamten EU nur einen Verlust von unter einem Prozent dar (Grin, Sfreddo & Vaillan-

26 | Als *pars pro toto* sei hier auf ein Communiqué der Europäischen Kommission zum Tag der Sprachen 2010 mit dem Thema Nutzen der Mehrsprachigkeit für Kleinunternehmen verwiesen, das folgendermassen beginnt: „Schätzungen zufolge verlieren 11% der kleinen und mittleren Unternehmen Aufträge, weil es ihnen an Sprachkenntnissen mangelt. Die Kosten dieser verpassten Chancen können in die Millionen gehen und Arbeitsplätze gefährden.“ (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-1164_de.htm [letzter Zugriff: 15.6.2016])

court 2010: 48f., Kruse 2012: 129). Auch grundsätzliche Zweifel an der Objektivität und Repräsentativität der Studie werden geäussert, da nur englischsprachige Literatur rezipiert worden sei, da genauere Angaben zur Durchführung der Umfrage fehlten und die zugrunde liegenden Fragebögen nicht zugänglich seien (Kruse 2012: 127ff.). Sherman, Engelhardt & Nekvapil (2012) kritisieren aus soziolinguistischer Perspektive das angewandte *language-management*-Konzept, das die lokalen, politischen, historischen und praktischen Implikationen des Sprachmanagements in den Unternehmen nicht genügend beachte (weshalb sie ein *reframing* im Rahmen der LMT vorschlagen, vgl. Kap. 1.2). Ihre Analyse von Daten aus MNCs in Tschechien und Ungarn (die im Rahmen des europäischen Forschungsnetzes Languages in a network of European excellence LINEE 2006–2010 erhoben wurden) berücksichtigt deshalb stärker auch qualitative Informationen, sozial-, bildungs- und machtpolitische Kontexte und sowohl *simple-management*- als auch *organized-management*-Strategien (Sherman, Engelhardt & Nekvapil 2012).

Eine erste mehrere Kontinente umfassende Erhebung zu Sprachpolitiken und zu Sprachkompetenzen und -praktiken des Kaders von MNCs haben die australischen Business-Spezialisten Harzing & Pudelko (2013) vorgelegt. Die nach den vier Ländergruppen (*country clusters*) – anglophone, asiatische, kontinentaleuropäische und nordische Länder – geordneten Resultate weisen verschiedene Muster auf. Während in der asiatischen Ländergruppe häufiger eine asiatische Sprache in der Kommunikation zwischen Expats und lokalen Managern sowie zwischen den lokalen und den Headquarter-Managern (HQ) zur Anwendung kommt, wird in den drei anderen Gruppen vorwiegend Englisch verwendet. Bei den regelmässig verwendeten Sprachen wird erwartungsgemäss die tiefste Anzahl in den Filialen in anglofonen Ländern ausgemacht, gefolgt von den asiatischen und den kontinentaleuropäischen Ländern. Und in allen Ländern ermitteln sie höhere Kompetenzen der HQ-Manager als der Filialen-Manager in der *common corporate language* (CCL). Eine CCL hat in der asiatischen Ländergruppe nur gut die Hälfte der Befragten festgelegt, in den anderen Ländergrup-

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

pen ist dies grossmehheitlich der Fall, wobei es sich bei den nordischen und anglofonen Ländern immer um Englisch handelt. Aber auch in den kontinentaleuropäischen Ländern dominiert Englisch als CCL deutlich gegenüber den (ehemals) international bedeutsamen Nationalsprachen. Auch diese Erhebung ermittelt einen klaren Zusammenhang zwischen den Kenntnissen der Unternehmenssprache (CCL) und Hauptsitzsprache (PCL) eines Managers und seiner (formellen oder informellen) Machtposition (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999a) und damit zusammenhängende Machtverzerrungen (*power/authority distortion*; vgl. dazu auch Harzing & Feely 2008; vgl. auch Kap. 6.1.2). Besonders wichtig sei Sprache als Machtquelle für *non-Native Speakers* des Englischen (die CCL der meisten MNCs), deren Karrierechancen stark von Englischkompetenzen abhängig seien.

5.3 Sprachökonomische Studien

Sprachökonomien kritisieren an den meisten Survey-Studien, dass sie rein deskriptiver Natur seien, nicht wirklich die ökonomischen Wirkungen messen würden und keinen analytischen Rahmen und keine theoretische Fundierung hätten (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010, Grin 2014: 17f.). Sie selbst streben ökonomisch fundierte Analysen der wirtschaftlichen Bedeutung von Sprachkompetenzen an. Ein in der Öffentlichkeit stark rezipiertes Forschungsfeld der Sprachökonomie sind die Untersuchungen zum Einfluss von sprachlichen Kompetenzen auf das Erwerbseinkommen, wobei die Sprachen als Teil des (produktiven, kostenden und verkörperten) Humankapitals konzipiert werden, in welches investiert werden kann (Williams 2007: 2, Chiswick 2008: 4). Angesichts der delikaten Daten, die für solche sprachökonomischen Analysen zu erheben sind (private Angaben zum Einkommen sowie wenig stabile Angaben zu Sprachkompetenzen), sind solche Studien bisher nur in wenigen Ländern durchgeführt worden (Grin 2010: 25). Bei den sprachökonomischen Forschungen zum Zusammenhang zwischen Sprachkompetenzen und Einkommen lassen sich mit Grin (2003b: 18ff.) vier Schwerpunkte ausmachen: 1. Einfluss der Erst-

sprache und mögliche Diskriminierungen, 2. Wert der Kenntnisse einer Zweitsprache, welche die lokal dominierende Sprache ist, 3. Wert der Kenntnisse einer Zweitsprache, welche eine Minderheitensprache oder Fremdsprache ist, 4. Rendite von Immigrantensprachen im Aufnahmeland.

Als am meisten erforscht gilt der zweite Schwerpunkt, der arbeitsmarktliche Effekt der Aneignung der Sprache des Aufnahmelandes (zahlreiche Literaturangaben dazu finden sich z.B. in Grin 2003b und Isphording 2014), wobei grosse Unterschiede bei frei gewählter oder unfreiwilliger Migration und je nach ethnischer Zugehörigkeit ausgemacht worden sind (Chiswick 1982 gem. McGroarty 1990: 169f.). Schlechte Kompetenzen in der Sprache des Aufnahmelandes wirken sich negativ auf den Lohn aus, oft stärker bei Frauen als bei Männern. Bei guten Kompetenzen wird nicht nur ein positiver Einfluss auf das Einkommen, sondern auch auf andere Bereiche ausgemacht (z.B. Effizienz des Konsumverhaltens und der Weitergabe der lokalen Sprache an die eigenen Kinder) (Chiswick 2008). Studien aus Australien und den USA zeigen aber auch, dass Immigranten anderer Herkunftssprache, die „sehr gut“ Englisch sprechen, noch immer 10% weniger verdienen als einsprachige Anglofone. Aber Immigranten, die nur „gut“ Englisch sprechen, verdienen 25% weniger als diese, weshalb sich Englischlernen für Immigranten auf jeden Fall lohne bzw. das Erlernen der dominanten Sprache ein „profitable investment“ sei (Chiswick 2008: 19ff., 24). Als einer der Gründe für diese Differenzen werden Diskriminierungseffekte angenommen. Einen *wage penalty* für nicht Standardenglisch sprechende Afroamerikaner hat z.B. Grogger (2011) in den USA ermittelt. Als Hypothese in Betracht gezogen werden aber auch möglicherweise doch nicht so gute Englischkompetenzen der Immigranten oder ihr Verzicht auf bessere Jobmöglichkeiten, um in der Herkunftsfamilie und -region verbleiben zu können (Chiswick 2008: 22).

In Studien zur Lohnrelevanz von Fremdsprachenkompetenzen bzw. -verwendung wird in der Regel ein Vorteil für Arbeitnehmende mit mehrsprachigen Kompetenzen und ein besonders positiver Einfluss von Landessprachen- und Englischkompetenzen errechnet (Grin 1999 für die Schweiz,

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

Klein 2010 für Luxemburg, Williams 2006 für Westeuropa etc.). Die Einkommensdifferenzen von vergleichbaren Arbeitskräften je nach Fremdsprachenkompetenzen verweisen gemäss sprachökonomischer Logik auf die Produktivitätsdifferenzen der betreffenden Angestellten bzw. auf den Unternehmensgewinn, der dank bestimmter Sprachkompetenzen erzielt werden kann (Grin 2010a: 113). Die in der Literatur oft erwähnte Schweizer Studie CLES (*Compétences linguistiques en Suisse*, Grin 1999) errechnet, ausgehend von einer breit angelegten Telefonbefragung aus den Jahren 1994/95, signifikant höhere Löhne (v.a. bei männlichen Arbeitnehmern) bei guten bis sehr guten Kenntnissen der beiden grösseren Landessprachen Deutsch und Französisch und bei guten bis sehr guten Englischkenntnissen. Dabei werden Differenzen je nach Sprachregion, Geschlecht und Branche ausgemacht, z.B. hoch belohnte Englischkompetenzen in Sektoren, die stark auf den internationalen Handel ausgerichtet sind. Ausgehend von diesen Daten werden Investitionen in den Fremdsprachenunterricht als „a very valuable investment, even on the basis of strict market value“ bezeichnet (Grin 2003b: 50f.).²⁷ Grin und sein Team untermauern diese Aussage einige Jahre später mit Resultaten aus ihrem Forschungsprojekt LEAP (*Langues étrangères dans l'activité professionnelle*), wonach die Sprachkompetenzen der Bevölkerung ungefähr 10% zum Bruttoinlandprodukt beitragen (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2009).

Der amerikanische Arbeitsmarktökonom Williams (2006, 2007, 2011) hat Daten aus 15 europäischen Ländern (aus einer regelmässig durchgeführten EU-Haushaltspanel-Befragung) aus der zweiten Hälfte der 1990er-Jahre analysiert, die Angaben zur Verwendung von Fremdsprachen von Erwerbstätigen beinhalten. Dabei ermittelt er, dass nur gerade 6% in UK und stattliche 78% in Luxemburg mehr als eine Sprache an der Arbeit verwenden. Unter Berücksichtigung anderer Variablen, die das Einkommen mitbestimmen, errechnet er für alle Länder ausser UK einen positiven und statistisch signifikanten Einfluss auf den Lohn,

sehr ausgeprägt in Luxemburg, Griechenland, Irland und Portugal (und damit in Ländern mit hohem Tourismusaufkommen). In allen Ländern hat v.a. die Verwendung von Englisch als Zweitsprache an der Arbeit einen positiven Einfluss, aber auch von Französisch (v.a. für Dänemark, Luxemburg, Griechenland und Portugal), von Deutsch (für Belgien, Luxemburg und Frankreich), von Spanisch (für Frankreich), von Italienisch (für Luxemburg und Portugal) und von Niederländisch (für Belgien). Diese Ergebnisse werden auch in anderen sprachökonomischen Studien bestätigt, wo beispielsweise der hohe Stellenwert von mehrsprachigen Kompetenzen v.a. in Luxemburg untersucht wird (Klein 2010) und wo ein je nach Land, aber auch je nach Qualifikation sehr unterschiedlicher Einfluss von Fremdsprachenkompetenzen auf den Lohn ermittelt wird: Fremdsprachenkompetenzen zahlen sich v.a. in hochqualifizierten Beschäftigungen aus, Englischkompetenzen in allen Ländern, in südlichen Ländern geraten diese jedoch in Konkurrenz mit den romanischen Sprachen, welche dort eine wichtige Rolle als Lingua franca spielten (Ginsburgh & Prieto-Rodriguez 2011, Isphording 2014).

Die in allen sprachökonomischen Studien errechnete hohe Lohnrelevanz von Englischkompetenzen gilt als grosser Vorteil für die anglophone Welt, welche nicht nur von einem lukrativen sprachpädagogischen Markt profitiert, sondern auch viel Zeit und Geld spare, da sie keine Übersetzungen zu tätigen und andere Sprachen zu lernen habe – Zeit und Geld, die für die Entwicklung anderer Kompetenzen investiert werden können (Grin 2003a: 49ff.). Die oben erwähnten Erhebungen *Talking World Class*, *Talking Sense* oder ELAN sehen hingegen in den fehlenden Fremdsprachenkompetenzen von Arbeitskräften aus der anglophonen Welt einen Nachteil auf dem internationalen Markt und ein Handelshindernis. Zudem werde das Englisch von *non-Native Speakers* auf internationaler Ebene häufig besser verstanden als dasjenige von *Native Speakers* (vgl. dazu auch Kap. 2.2.2).

Ein weiterer Fokus von sprachökonomischen Arbeiten betrifft die Analyse der sprachlichen Bedürfnisse und Rekrutierungsstrategien von Unternehmen: Ausgehend von Daten aus der Studie LEAP (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2009) wurden

27 | Daten aus dieser Studie werden auch in weiteren Publikationen von Grin ausgewertet, z.B. in Grin 2000, 2001, 2003b, Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010: Kap. 7 bis 9.

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

erhebliche Divergenzen zwischen den deklarierten Sprachpraktiken am Arbeitsplatz und den expliziten sprachlichen Anforderungen anlässlich von Bewerbungsverfahren ausgemacht (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010, Grin & Sfreddo 2010). Der Prozentsatz derjenigen Erwerbstätigen, die eine häufige Verwendung einer bestimmten Fremdsprache während der Arbeit angeben, liege systematisch höher als der Prozentsatz derjenigen, die angeben, diese Fremdsprachenkompetenz sei während des Bewerbungsverfahrens explizit eingefordert worden (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010: 124f.). Dafür ziehen die Autoren zwei mögliche Gründe in Betracht: Entweder wisse der Arbeitgeber nicht, dass solche Fremdsprachenkompetenzen für die Funktionsausübung nötig sind, oder aber er suche bewusst unterhalb der realen Bedürfnisse, da bei einer expliziten Suche nach Angestellten mit bestimmten Fremdsprachenkompetenzen höhere Kosten anfallen (schwierigere Rekrutierung und möglicherweise höhere Löhne), auch wenn er dadurch Verluste wegen einer mangelhaften Kommunikation riskiere, was durchaus rationell sein könne (Grin 2010a: 114f., Grin & Sfreddo 2010: 32ff.). Ähnliche Überlegungen stellt auch Casoni (2015: 107) an, um die Diskrepanz zwischen den kaum nachgefragten Italienischkompetenzen in Stelleninseraten und der in einer früheren Studie als nicht unerheblich ermittelten Verwendung von Italienisch in Schweizer Unternehmen zu erklären.

Soziolinguistische und sprachökonomische Studien zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt gehen von sehr unterschiedlichen epistemologischen Voraussetzungen aus und nehmen selten Kenntnis voneinander. Gegenseitige Vorbehalte sind auf beiden Seiten zu vernehmen. SprachökonomInnen attestieren sich eine logisch konsistente, analytische Methodologie und formalisierte Modelle, die auf Verallgemeinerungen abzielen. Interaktionistischen Forschungen gestehen sie zwar eine detaillierte Beschreibung und Ethnografie der Sprachen an der Arbeit zu, kritisieren aber deren primär deskriptive Haltung und fehlende Verallgemeinerbarkeit (Grin 2003b: 55, Grin & Sfreddo 2010: 20f., Grin 2010a: 127f.). Soziolinguistische Studien würden ökonomische Konzepte (z.B. *nouvelle économie*, *mondialisation*, *marché*, *échange*)

vage und meist metaphorisch verwenden, dabei zwar stimulierende Analysen zu sprachlichen Aspekten geben, jedoch ohne den ökonomischen Folgen auf den Grund zu gehen, z.B. ohne einen expliziten Zusammenhang zwischen den beobachteten sprachlichen Praktiken und den Kosten oder der Profitabilität des Unternehmens zu machen (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010: 30ff., Grin 2014: 16f.). Aus soziolinguistischer und kulturwissenschaftlicher Perspektive werden der Sprachökonomie im Gegenzug eine mangelnde soziale, politische und kulturelle Kontextualisierung ihrer Analysen und ein stark reduktionistischer Zugang zu Sprache vorgeworfen (z.B. Jack 2010: 12). Zudem wird bemängelt, dass die Sprachökonomie ausschliesslich mit Selbsteinschätzungen bezüglich der Sprachkompetenzen und mit Repräsentationen der sprachlichen Praktiken arbeite (die oft nicht mit den beobachtbaren Praktiken übereinstimmen). Diese Kritik wird durch SprachökonomInnen relativiert, indem auf die grosse Anzahl befragter Personen verwiesen wird, welche mögliche Divergenzen ausgleichen (Grin 2010a: 120f., Grin & Sfreddo 2010: 22, Isphording 2014). Kritiken an der Berücksichtigung der Kategorie Sprachkompetenzen anstelle der effektiven Sprachverwendung (die besser Auskunft über mögliche Wertsteigerungen dank Sprachkompetenzen in einem Unternehmen gebe) stossen auf Verständnis, werden aber relativiert mit Verweis darauf, dass solche Daten quasi unmöglich zu erhalten seien in dem für sprachökonomische Auswertungen benötigten Umfang (Grin, Sfreddo & Vaillancourt 2010: 97).

5.4 Stellung von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt

Eine (nicht sehr umfangreiche) Forschungstradition befasst sich mit der Rolle und dem Stellenwert von (autochthonen und allochthonen) Minderheitensprachen in der Arbeitswelt. Während sprachökonomische Studien sich v.a. für deren Einfluss auf das Einkommen interessieren, stehen bei soziolinguistischen Studien eher deren Instrumentalisierung durch Arbeitgeber sowie

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

deren Minorisierung am Arbeitsplatz im Fokus des Interesses.

Sprachökonomische Studien zum Einfluss von Kenntnissen der (nationalen oder regionalen) Minderheitensprachen auf den Lohn sind vor allem in Kanada durchgeführt worden, wo insbesondere für Québec und für Männer ein höherer Lohn für zweisprachige (englisch- und französischsprachige) Erwerbstätige errechnet wurde (Vaillancourt 1996), und in der Schweiz, wo sich Kenntnisse der anderen Amtssprachen ebenfalls positiv auf den Lohn v.a. von Männern auswirken (Grin 1999, vgl. auch Kap. 5.3). Eine sprachökonomische Studie in Wales ermittelt einen leicht höheren Lohn für zweisprachige Arbeitnehmende, die Walisisch und Englisch können, selbst wenn sie kein Walisisch an der Arbeit verwenden, was die Autoren mit den staatlichen Minderheitenschutzmassnahmen in Zusammenhang bringen (Henley & Jones 2005). Auch das Welsh Language Board ermittelt einen positiven Effekt der Zweisprachigkeit auf das Einkommen (gem. Cuniffe, Pearson & Richards 2010: 135). Sprachökonomische Auswertungen bei Sprechenden von indigenen Sprachen ausserhalb von Europa lassen vermuten, dass Minderheitensprachen, die nicht vom Staat gefördert werden, sich nicht oder sogar negativ auf das Einkommen auswirken (z.B. in Bolivien: Chiswick, Patrinos & Hurst 2000 gem. Grin 2003b: 19; z.B. in den USA: McGroarty 1990: 173ff.).

Bisher wenig erforscht worden ist die Rendite von Kenntnissen von allochthonen Minderheitensprachen bzw. von Migrationssprachen bei Einwanderern und inwiefern diese für Immigranten nicht nur einen Nachteil, sondern auch einen Vorteil bedeuten könnten. In der Schweiz ist der Einfluss von Kompetenzen in der Erstsprache von türkischen und italienischen Einwanderern erforscht worden, die sich weniger finanziell, sondern eher sozial als bedeutsam erwiesen (Grin, Rossiaud & Kaya 2003). Auch in Kanada konnte kein signifikant positiver Einfluss von Kompetenzen in der Migrationssprache auf den Lohn ausgemacht werden (Pendakur & Pendakur 1998 gem. Grin 2003b: 20). Ethnografische soziolinguistische Studien haben hingegen aufgezeigt, wie Arbeitgeber von den mehrsprachigen Kompetenzen ihrer ausländischen Arbeitskräfte profitieren, in-

dem sie diese für in der Regel unentlohnte spontane Übersetzungsarbeiten beziehen (Beispiele aus dem Gesundheitswesen und von Baustellen finden sich z.B. bei Bührig & Meyer 2004, Apfelbaum & Meyer 2010, Ille & Neuhold 2013).

Der Einfluss der Minderheitensprache bzw. des kommunikativen Stils der L1 auf die L2 bei Migranten und dessen negative Bewertung durch Angehörige der dominierenden Mehrheitsprache in Bewerbungs- und Promotionssituationen wurden v.a. in Grossbritannien analysiert (vgl. dazu Roberts, Davies & Jupp 1992 etc. und weitere Angaben in Kap. 3.1). Ebenfalls relevant in Zusammenhang mit dem Stellenwert und Einfluss von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt sind die verschiedentlich beobachteten Tendenzen von Immigranten, eigene Unternehmen – als Selbststellungsstrategie (Song 2013) und oft im Tieflohnbereich – zu gründen („ethnic entrepreneurialism“ gem. Hewitt 2012: 273) und sowohl Ihresgleichen zu rekrutieren als auch am Arbeitsplatz v.a. mit Ihresgleichen zu kommunizieren bzw. (produktivere) „ethnic work units“ (Roberts 2010: 217) zu organisieren (vgl. z.B. Teal 1985 zu Italienern in einer Montrealer Fabrik gem. McAll 2003: 248; vgl. z.B. Goldstein 1997 zu Azoren in Ontario; z.B. Song 2013 zu Koreanern in Neuseeland; z.B. Serwe 2015 zu Thailänderinnen in Deutschland; vgl. auch die Hinweise in McGroarty 1990: 162ff. und in Hewitt 2012: 271ff. auf weitere Studien sowie z.B. Ma et al. 2013 für eine Literaturübersicht zum *ethnic entrepreneurship*).

Soziolinguistische Studien zu autochthonen Minderheitensprachen bzw. Kleinsprachen in der Arbeitswelt konstatieren in der Regel eine sehr marginale Rolle dieser Sprachen: Beispielsweise Rätoromanisch (und Italienisch) in der Schweiz (Solèr 2001, Etter 2011, 2013), Sorbisch in Deutschland (Elle 2001) oder Gälisch in Schottland (Milligan, Chalmers & O'Donnell 2013) werden zwar alle durch staatliche Massnahmen gefördert, im privatwirtschaftlichen Bereich bestehen jedoch kaum Vorgaben und erfolgt die Verwendung dieser Minderheitensprachen nur gerade im eigenen Sprachgebiet und vorwiegend mündlich. Aber auch im traditionellen Sprachgebiet wird eine Minorisierung der autochthonen Sprache am Arbeitsplatz beobachtet, z.B. angesichts der weitaus häufiger

Kapitel 5

Management der Sprachenvielfalt

verwendeten dominanten überregionalen Sprache Deutsch in Romanischbünden (Etter 2011) oder in der Lausitz (Elle 2001). Mehr oder weniger explizite Verbote in Unternehmen, in Anwesenheit von Deutschsprachigen die Minderheitensprache zu sprechen, ist im Fall des Sorbischen einer Sprachmanagementanalyse unterzogen (Kimura 2014), im Fall des Rätoromanischen bisher v.a. in der Presse thematisiert worden (Etter 2011: 20f.). Für eine Anstellung in den mit Sprachfördermassnahmen beauftragten Institutionen sind Kenntnisse der betreffenden Minderheitensprache hingegen ein Vorteil und wichtiges Selektionskriterium. Darüber hinaus scheint eine Sprachplanung zugunsten der verstärkten Verwendung einer autochthonen Minderheitensprache auch in der Arbeitswelt die Nachfrage nach entsprechenden Sprachkompetenzen zu stimulieren, wie z.B. Igartua (2012) für das Baskische oder Milligan, Chalmers & O'Donnell (2013) für das Gälische aufzeigen. Die Förderung von Medien sowie von Dienstleistungen in einer Minderheitensprache in Randregionen kann ebenfalls Stellen schaffen, wie Walsh (2010) in Zusammenhang mit dem Irischen in der Gaeltacht betont. Es scheint jedoch schwierig zu sein, den Einfluss der Berücksichtigung auch der Minderheitensprache, z.B. im E-Commerce von Wales, auf das (sprachliche und wirtschaftliche) Verhalten von Konsumenten zu erfassen (Cunliffe, Pearson & Richards 2010).

Im Vergleich zu Kompetenzen in autochthonen Klein- und Kleinstsprachen scheinen Kompetenzen in wirtschaftlich einflussreichen regionalen Minderheitensprachen grössere Vorteile auf dem Arbeitsmarkt mit sich zu bringen. In Kanada beispielsweise hat die französischsprachige Minderheit in einigen Regionen, in der Folge von sprachpolitischen und -nationalistischen Errungenschaften seit den 1960er-Jahren, eine einflussreiche Position in der Arbeitswelt erlangt: Ihre sprachlichen Kompetenzen verschaffen den Französischsprachigen (v.a. aus der Mittelschicht, mit in der Regel sehr guten Englischkompetenzen) angesichts der frankofonen Nischenmärkte und der als Mehrwert geltenden Zweisprachigkeit eine vorteilhafte Position auf dem Arbeitsmarkt (z.B. Heller 1999, 2003, 2005, 2011a/b, Djerrahian & Labrie 2009, Lamarre & Lamarre 2009, LeBlanc 2009),

wobei vermehrt sowohl mündliche als auch schriftliche zweisprachige Kompetenzen im Dienstleistungssektor gefragt sind (Labrie et al. 2000). Mit der Privatisierung und Internationalisierung von Unternehmen werden Französischkompetenzen heute nicht mehr primär aus politischen, sondern aus wirtschaftlichen (Expansions-)Gründen als vorteilhaft erachtet, wie Djerrahian & Labrie (2009) am Beispiel eines ehemals staatlichen internationalen Pharmaunternehmens in Ontario aufzeigen. In eher traditionellen (Rand-)Regionen, die noch stark von familiären und institutionellen Netzen und Solidaritäten geprägt sind, stehen jedoch die sozialen Bindungen der lokalen Frankofonen einer für die Arbeit erforderlichen geografischen Mobilität (als Voraussetzung auch für die soziale Mobilität) im Weg (Labrie et al. 2000). In der Schweiz ist hingegen eine Minorisierung der nationalen Minderheitensprachen Französisch und Italienisch in (mehrsprachigen) Unternehmen auf dem Platz Basel und damit ein zu schwaches Sprachmanagement zugunsten eines fairen Sprachverhältnisses beobachtet worden (Lüdi 2013b). Diese Minorisierung finde nicht nur durch die dominierende Ortsprache Deutsch, sondern auch durch Englisch statt, welches als brauchbare Alternative gelte angesichts der mit dem „Schweizer Modell“ (jeder spricht seine Sprache und wird verstanden) einhergehenden Asymmetrien und Belastungen.

5 Management der Sprachenvielfalt

5.5 Zusammenfassung

Das Management und der Wert der sprachlichen Vielfalt in der Wirtschaft stehen im Fokus sprachpolitischer, managementwissenschaftlicher, soziolinguistischer und sprachökonomischer Studien. Allgemein wird festgestellt, dass es nur in wenigen Ländern sprachgesetzliche Vorgaben an die Adresse der Privatwirtschaft gibt, dass nur wenige Unternehmen eine explizite, elaborierte Sprachmanagementstrategie verfolgen und dass ein flexibles *soft-* oder *non-*Management pragmatische *ad-hoc*-Lösungen erlaubt, welches aber die genutzten sprachlichen Ressourcen der Arbeitnehmer in der Regel nicht valorisiert. Management- und HR-Spezialisten interessieren sich primär für die verschiedenen Sprachmanagementstrategien in multinationalen Unternehmen und deren wirtschaftliche Auswirkungen. Die Unternehmenssprachpolitiken bewegen sich zwischen den beiden Polen globale Vereinheitlichung und Integration in einer einzigen Sprache sowie lokale Anpassung und differenzierte Verwendung mehrerer Sprachen. Die meisten Studien beobachten, 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.

Soziolinguistische Analysen der Sprachpolicy von Unternehmen bedienen sich häufig eines Methodenmixes von Dokumentenanalysen, Interviews und teilnehmender Beobachtung, um die offiziellen Politiken und Deklarationen mit den effektiven Praktiken zu vergleichen und in der Regel eine Diskrepanz festzustellen. Bei den Dokumentenanalysen werden mit Vorliebe die Redaktionspraktiken der wichtigsten Texte, die Sprachanforderungen in Stelleninseraten und in jüngerer Zeit auch die „Sprachenlandschaften“ von Unternehmen untersucht. Die Analysen berichten übereinstimmend von einer starken Präsenz des Englischen, aber auch von einer zunehmenden Bedeutung anderer Fremdsprachen.

Seit der breit rezipierten ELAN-Studie von 2006 zu den Auswirkungen mangelnder Fremdsprachenkompetenzen in Unternehmen auf die europäische Wirtschaft sind in mehreren Ländern ähnliche Unternehmensbefragungen durchgeführt worden, welche einen volkswirtschaftlichen Verlust aufgrund von fehlenden Fremdsprachenkompetenzen und Sprachmanagementstrategien ermitteln. SprachökonomInnen ihrerseits versuchen, den wirtschaftlichen Gewinn von Sprachkompetenzen mit ökonomischen Methoden zu quantifizieren. Im Fokus zahlreicher sprachökonomischer Studien steht der Zusammenhang zwischen Erwerbseinkommen und Sprachkompetenzen bzw. Fremdsprachenverwendung am Arbeitsplatz, wobei unterschiedliche Einflüsse je nach Sprache, Geschlecht, Herkunft und Funktion der Arbeitnehmenden sowie je nach Sprachregion und Branche ausgemacht werden. Sie ermitteln einerseits einen positiven Zusammenhang zwischen guten Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache bei Anderssprachigen und ihrem Einkommen, andererseits aber auch einen Diskriminierungseffekt zwischen Einheimischen und Immigranten. Mehrsprachige Kompetenzen bzw. das Arbeiten in mehr als einer Sprache (v.a. in Englisch) scheinen sich ebenfalls positiv auf den Lohn auszuwirken.

Einige sprachökonomische und soziolinguistische 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 beobachtet. Insbesondere Kompetenzen in einer autochthonen, staatlich unterstützten Minderheitensprache scheinen auf dem Arbeitsmarkt von Vorteil zu sein. Ein eigenes Forschungsfeld stellen die unter dem Stichwort *ethnic entrepreneurship* bekannten arbeitsmarktlichen Strategien von Immigranten dar, die sich quasi als Selbstanstellungsstrategie selbständig machen und innerhalb ihrer Herkunftsgruppe rekrutieren.

6 Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

In diesem Kapitel steht die Literatur zum mehrsprachigen Arbeitsalltag im Zentrum. Zuerst werden Studien (mehrheitlich aus Europa) vorgestellt, die sich mit mehrsprachigen Praktiken, Repräsentationen und deren Wirkungen befassen, wobei hier erneut eine Konzentration auf internationale Unternehmen und die Managementebene auszumachen ist (Kap. 6.1). Es folgt ein kurzer Abriss über neuere Literatur zu ausgewählten Arbeitsbereichen im Tertiärsektor (zu Callcenters, Tourismus und Werbung), in welchen aufgrund der wirtschaftlichen Globalisierung mehrsprachige Kompetenzen besonders gesucht sind und Sprache einen zentralen Stellenwert einnimmt (Kap. 6.2). Abschliessend verweisen wir dort auch auf soziolinguistische Studien zu mehrsprachigen Praktiken im zweiten Sektor, der im Vergleich zum Tertiärsektor deutlich weniger erforscht ist.

6.1 Mehrsprachige Praktiken und Repräsentationen

Im Folgenden präsentieren wir zuerst Studien, welche (wirtschafts- und soziolinguistische) Analysen und Modellierungsversuche der Faktoren der Sprachwahl vorlegen (Kap. 6.1.1), die auch Inklusions- und Exklusionsprozesse nach sich zieht (Kap. 6.1.2). Anschliessend werden soziolinguistische und konversationsanalytische Fallstudien zu mehrsprachigen Praktiken am Arbeitsplatz vorgestellt (Kap. 6.1.3). Abschliessend befassen wir uns mit Studien, die ein besonderes Augenmerk auf die diskursiven Repräsentationen von Sprache, mehrsprachigen Praktiken und Politiken legen, welche das Verhalten der sozialen Akteure in der Arbeitswelt beeinflussen (Kap. 6.1.4).

6.1.1 Optionen und Faktoren der Sprachwahl

Aus Unternehmerperspektive ist die Sprachwahl immer eine strategische Wahl, mittels welcher bestimmte Märkte erreicht werden sollen. Am

Arbeitsplatz selbst ist die Sprachwahl auch mit Inklusions- und Exklusionsprozessen verbunden (vgl. Kap. 6.1.2). Sowohl wirtschafts- als auch soziolinguistische Studien befassen sich mit der Frage, welche Faktoren diese Sprachwahl bei der externen und bei der internen Betriebskommunikation beeinflussen. Diese sind auch regelmässig Gegenstand von Typisierungs- und Modellierungsversuchen, wie im Folgenden ersichtlich wird.

In der Literatur zur Sprachwahl in mehrsprachigen Kommunikationssituationen wird regelmässig auf die drei Basisoptionen nach Vandermeeren (1998) verwiesen: Anpassung an die Sprache der anderen bzw. des Kunden, Nicht-Adaptation bzw. Verwendung der eigenen L1 oder Standardisierung bzw. Suche nach einer Lingua franca, meistens Englisch. In der jüngeren Literatur wird vermehrt auch auf mehrsprachige Strategien verwiesen, die nebst sprachlicher (Nicht-)Anpassung und Lingua franca-Wahl auch Übersetzen/Dolmetschen, rezeptive Mehrsprachigkeit und Codeswitching/-mixing umfassen (mehr dazu weiter unten in Kap. 6.1.3). Organisationspsychologen haben aufgrund von Diskursanalysen von Erzählungen von Angestellten aus mehrsprachigen Unternehmen in der Schweiz sechs Strategien bzw. *discursive practices* ermittelt, welche je nach Raum (lokal, national oder global) und Zeit (situational oder dauerhafte Logik) variieren und im Grossen und Ganzen mit den oben genannten Strategien übereinstimmen: 1. Anpassung an die lokale Sprache, 2. Anpassung an die Sprache des Gesprächspartners, 3. Aushandlung einer gemeinsamen Sprache, 4. simultan die verschiedenen Sprachen der Teilnehmenden verwenden, 5. einen Kompromiss mit einer dritten Sprache (meist Englisch) finden und 6. Improvisieren, inkl. Mischen. In einer international zusammengesetzten Belegschaft könne es zu Spannungen kommen angesichts der Erwartungen der lokalen Angestellten bezüglich Anpassung an die Ortssprache (1.) und der notwendigen Suche nach einer Kompromissprache (5.), die entweder als Auferlegung des Englischen durch die Expats oder aber als demokratische Alternative empfunden werde (Steyaert 2008, Steyaert, Ostendorp & Gaibrois 2011). In einer soziolinguistischen Forschung zu Strategien in Sprachkontaktsituationen am Arbeitsplatz von Grenzgängern

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

in Luxemburg wurden ebenfalls sechs idealtypische Praktiken ermittelt, die in einem Kontinuum zwischen minimaler und maximaler Praxis der Mehrsprachigkeit angesiedelt werden (Wille, De Bres & Franziskus 2012).

Die für die betriebliche Sprachsituation und Sprachwahl wichtigen Faktoren werden von der Wirtschaftslinguistin Kleinberger Günther (2004, 2003) zu vier Faktorenbündeln zusammengefasst, welche das Unternehmen, die Adressaten, das Kommunikationsmedium sowie die Angestellten betreffen: 1. Sektor bzw. Branche, Unternehmensgrösse, nationale oder internationale Ausrichtung des Unternehmens, 2. interne oder externe Kommunikation, ein- oder mehrsprachige Situation bzw. Umfeld, 3. mündliche oder schriftliche Kommunikation, 4. individuelle Kompetenzen und Befindlichkeiten der Angestellten. Der Wirtschaftslinguist Bungarten (2001) betont stärker die ökonomischen Prinzipien (Gewinnmaximierung, Wettbewerb, Nützlichkeitsprinzip), welche letztlich die Sprachwahl in der Unternehmenskommunikation bestimmen. Je nach Grösse und Internationalität des Unternehmens macht er verschiedene Strategien aus: In internationalen Unternehmen bestehe eine Tendenz, Englisch als Konzernsprache für die Managementebene zu wählen und auf der Produktionsebene die Sprache der Mehrheit der Mitarbeitenden, in der Regel diejenige des Standortes, zu wählen. In mittelständischen Unternehmen hingegen spiele das Lingua-franca-Modell weniger eine Rolle und seien v.a. drei Strategien auszumachen: 1. Verwendung der Sprache des ökonomisch dominanten Geschäftspartners (was auch als „Rudi-Carell-Modell“ bezeichnet werde), 2. Verwendung der Sprache des Kunden (was für den Handel allgemein als lohnenswerte Strategie gelte), 3. Verwendung einer verwandten Sprache.

Der Soziolinguist Haarmann (2005) seinerseits berücksichtigt nebst den utilitaristischen auch die psychologischen Funktionen von Sprache, welche die Sprachwahl in der Wirtschaftskommunikation beeinflussen: Während in globalen Handelsbeziehungen Englisch (und zunehmend auch Chinesisch und Koreanisch) dominierten, spielten in nationalen Handelsbeziehungen auch die Landessprachen eine wichtige Rolle, da dort nicht nur

praktisch-kommunikative, sondern auch symbolisch-identitäre Faktoren wirksam seien. Auch im Tourismusgeschäft spielten sowohl praktische als auch psychologische Aspekte eine Rolle bei der Sprachwahl. In der Werbung hingegen erfolge die Sprachwahl hauptsächlich aufgrund ihrer symbolischen und emotionalen Funktionen (vgl. dazu auch Kap. 6.2).

Ein elaboriertes Modell zur Sprachwahl, das auch umfassendere wirtschaftliche Faktoren einschliesst, hat die Romanistin Lavric (2008) zusammen mit Bäck (Lavric & Bäck 2009) vorgelegt. Ausgehend von quantitativen und qualitativen Daten zur Sprachwahl in Kundenkontakten von österreichischen Unternehmen, die in romanischsprachige Länder exportieren, haben sie ein Drei-Ebenen-Modell der Sprachwahl erarbeitet. Dieses beschreibt den Einfluss von Faktoren der politischen und volkswirtschaftlichen Makroebene (u.a. Wachstumsrate des bilateralen Handels, weltweites Gewicht einer Sprache, Sprachpolitik), von Faktoren der branchen- und unternehmensorientierten Mesoebene (z.B. Wirtschaftssektor und Produkte, Verteilkanäle, Sprache von Produkteinformationen, Machtbalance zwischen Verkäufer und Kunde) sowie der individuellen Mikroebene (dispositionale, motivationale und situationale Faktoren) auf die Sprachwahl. Lavric & Bäck (2009) betonen, dass insbesondere die Anwesenden, deren Sprachkompetenzen sowie das Thema (geschäftlich oder privat) die Sprachwahl beeinflussen und dass die Kommunikation in mehrsprachigen Gruppen oft durch Codeswitching geprägt sei. Bezüglich Medium sei in der schriftlichen Kommunikation oft eine sprachliche Standardisierung bzw. die Wahl von Englisch zu beobachten, bei der mündlichen Kommunikation eher ein sprachlicher Aushandlungsprozess.

Eine soziolinguistische Studie bei zweisprachigen (spanisch- und englischsprachigen) Dienstleistern in den USA zeigt auf, dass nicht nur die sprachlichen Kompetenzen der Interagierenden, sondern v.a. auch deren Status als Mitglied der Ingroup oder Outgroup (nebst dem privaten oder öffentlichen Setting, der Unternehmenssprachpolitik und der ungleichen Machtposition zwischen Angestellten und Kunden) die (mündliche) Sprachwahl beeinflussen (Callahan 2005).

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

6.1.2 Sprachliche Inklusions- und Exklusionsprozesse

Sprachwahl in der Arbeitswelt wird auch in Zusammenhang mit Ungleichheit und Machtaspekten thematisiert, da je nach ökonomischer, sozialer und sprachlicher Stärke nicht alle über dieselben Wahlmöglichkeiten verfügen (Roberts 2010: 221) und die Sprachwahl mit Inklusions- und Exklusionsprozessen einhergeht. Bei den Studien, die diese Prozesse am Arbeitsplatz analysieren, ist eine Dominanz der Managementperspektive in multinationalen Konzernen auszumachen, nur wenige Studien analysieren auch analoge Prozesse auf unteren Hierarchiestufen (vgl. dazu auch die Literatur zum *linguistic penalty* für Immigranten bei Bewerbungs- und Beförderungsgesprächen in Kap. 3.1 sowie zum *ethnic entrepreneurship* in Kap. 5.4).

Studien in multinationalen Unternehmen (MNCs) betonen die wichtige integrierende Funktion der Kompetenzen sowohl in der offiziellen Unternehmenssprache (CCL), meistens Englisch, als auch in der lokal dominierenden Sprache. Ersteres gilt als Voraussetzung für die Integration ins Gesamtunternehmen und für den Zugang zu wichtigen Informationen und Machtpositionen, Letzteres als Voraussetzung für die Integration vor Ort und im Team (Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999a, Vaara et al. 2005, Tange & Luring 2009, Lüdi, Höchle & Yanaprasart 2010, Angouri 2014, Lønsmann 2014, 2015). Insbesondere die Teilnahme am Smalltalk bzw. an der *softcommunication*, welcher eine reiche soziale Funktion und zentrale Bedeutung für sämtliche Betriebsabläufe zugeschrieben wird (Coupland 2003, Kleinberger Günther 2005, 2008 etc.), erfordert Kompetenzen nicht nur in Englisch, sondern v.a. auch in der im Team dominierenden Sprache (Gunnarsson 2006, 2013b, Tange & Luring 2009, Studer & Hohenstein 2011, Angouri & Miglbauer 2013, 2014, Lønsmann 2014, Nelson 2014 etc.). Die Aneignung von soziopragmatischen Kompetenzen in der am Arbeitsplatz dominierenden Sprache, die eine Teilnahme am Smalltalk erlauben, wird in mehreren Studien als wichtig bezeichnet (Holmes 2000, Holmes & Stubbe 2003, 2004, Pullin 2010, Angouri 2013, Miglbauer 2014 etc.).

Eine in Zusammenhang mit sprachlich bedingten Machtprozessen in MNCs sehr häufig erwähnte und frühe Studie stammt von Marschan-Piekkari, Welch & Welch (1999a): Diese haben Sprache als Schlüsselfaktor für die interne Kommunikation der untersuchten finnischen MNC Kone Elevators bezeichnet, und zwar als Barriere beim Informationsaustausch, als Vorteil für Angestellte mit guten Englischkompetenzen und als Machtquelle v.a. für diejenigen, die in den drei wichtigsten Sprachen kompetent waren, d.h. in Englisch als CCL, Finnisch als PCL und in der Sprache des Landes der entsprechenden Filiale, was auch zu einer *shadow structure* innerhalb der Organisation führen könne. Die Einführung der CCL Englisch könne anstelle von integrativen auch desintegrative Auswirkungen haben, insbesondere wenn ungleich verteilte Englischkompetenzen den Informationsfluss behindern und zu Missverständnissen führen, wenn sprachlich kompetente Manager zu *language nodes* werden und sprachlich weniger kompetente Angestellte in ihrer Karriere eine Art *glass ceiling* erfahren (Piekkari 2005: 340, 2009: 274f., Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999b, Feely & Harzing 2003). In der Folge haben auch andere Forscher *power imbalances* oder *power distortions* in MNCs ermittelt, etwa wenn Vorgesetzte auf sprachliche Dienste von Untergebenen angewiesen sind (Mahili 2014: 136) oder wenn die Angestellten der Filiale einer MNC bessere Kompetenzen in der CCL haben als die Manager im HQ (Harzing & Pudelko 2013). Zwecks Vermeidung dieser Konstellation würden asiatische MNCs häufig nicht Englisch als CCL wählen (Harzing & Pudelko 2013). Umgekehrt kann aber auch die lokal dominierende Sprache als eine Art Geheimsprache bzw. *gatekeeping*-Sprache eingesetzt werden, damit bestimmte Informationen nicht über den adressierten (lokalen) Kreis hinaus in Englisch für weitere Kreise zugänglich werden (Mahili 2014).

Fehlende oder mangelhafte Kenntnisse von Englisch werden als Ursache für einen *language gap* (Gunnarsson 2013a, 2014) zwischen den *English-speaking haves* und den *non-English-speaking have-nots* (Phillipson 2001 gem. Steyaert, Ostendorp & Gaibrois 2011: 271) und für Machtspiele und nicht funktionierende Informationsflüsse problematisiert (vgl. dazu auch Kap. 2.2.2).

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Mehrheitlich wird Englisch als Sprache der Kompetenz, der Macht und der Mächtigen konzipiert: Englisch gilt als Sprache der obersten Hierarchiestufen, als Sprache der Entscheidungszentren, die lokale Sprache hingegen als Sprache der unteren Positionen (Kleinberger Günther 2004, Nekvapil & Nekula 2006, Angouri 2009, Angouri & Miglbauer 2013, 2014, Gunnarsson 2013b, 2014, Mahili 2014 etc.). Eine Analyse der diskursiven Konstruktion von Machtbeziehungen in mehrsprachigen Organisationen verdeutlicht verbreitete diesbezügliche interpretative Repertoires sowie die ambivalente Rolle von Englisch als sowohl partizipatorische als auch ausschliessende Sprache (Gaibrois 2014).

Auch in multinationalen Unternehmen auf dem Gebiet der Tschechischen Republik ist in mehreren Studien der mit der Sprachwahl verbundene Macht- und Exklusionsaspekt untersucht worden, wobei nicht nur Englisch, sondern auch Deutsch eine wichtige Rolle spielt und hohe ausländische Direktinvestitionen und starke ausländische Beteiligungen zu einer sprachlichen Machtasymmetrie beitragen (Nekula, Nekvapil & Šichová 2005a/b, Marx & Nekula 2006): Deutsch sei die verbreitetste Firmensprache, die am stärksten mit Sprachkursen geförderte Sprache und die Sprache des Managements und der Spezialisten. In einigen multinationalen Unternehmen werden auch Kompensationsstrategien ausgemacht, wenn z.B. der Vorstand und Aufsichtsrat paritätisch besetzt wird oder zwei Geschäftsführer (ein tschechischer und ein deutscher) als Betriebsleiter gewählt werden. Angesichts der noch immer bedeutenden Rolle des Deutschen für die tschechische Wirtschaft wird „eine gewisse Diskrepanz zwischen der Sprachsituation in der tschechischen Wirtschaft und der Sprachpolitik des tschechischen Schulministeriums“ ausgemacht, das Englisch als erste Fremdsprache empfiehlt (Nekula, Marx & Šichová 2009: 82). Andererseits haben Nekvapil & Nekula (2006: 316ff.) in einer tschechischen Filiale der deutschen Siemens AG aufgezeigt, wie die schlechteren Kompetenzen der tschechischen Manager in der CCL Englisch den ausländischen Managern zu einer einflussreichen Position in den Entscheidungsprozessen im Kader verhelfen.

Nicht nur auf der Ebene des Managements, sondern auch auf unteren Hierarchieebenen von

MNCs sind sprachbedingte Exklusionsprozesse zu beobachten: Lønsmann (2014, 2015) zeigt anhand von ethnografischen Fallstudien, wie fehlende Sprachkompetenzen in mehrsprachigen internationalen Unternehmen sowohl für *blue-collar workers* als auch für *white-collar* Angestellte zu Exklusionsprozessen führen, die zusätzlich durch das performative Potenzial von dominierenden Sprachideologien befördert werden. In ihrer Feldforschung im dänischen Hauptsitz eines internationalen Pharmakonzerns (mit Englisch als inoffizieller CCL) hat sie u.a. einen deutschen Experten aus dem Forschungs- und Marketingbereich sowie eine dänische Angestellte (*service assistant*) begleitet (Lønsmann 2014). Während Letztere aufgrund von fehlenden Englischkompetenzen keinen Zugang zu den Basisinformationen des Unternehmens hat und sich in ihrer beruflichen Entwicklung behindert sieht, ist Ersterer aufgrund seiner fehlenden Dänischkompetenzen von informellem Wissen und von einer Karriere innerhalb des Hauptsitzes ausgeschlossen, wo das Topmanagement ausschliesslich aus Dänen besteht. Der stark verbreitete Glaube, alle Dänen könnten relativ gut Englisch, blende diejenigen aus, die kein Englisch können (Lønsmann 2014: 102 spricht in Anlehnung an Gal & Irvine 1995 von „erasure of the English-have-nots“). Und die als natürlich empfundene dänische Sprache am Hauptsitz in Dänemark bzw. die „Danish-as-the-natural-language-in-Denmark ideology“ (Lønsmann 2015: 345) basiere auf der *one nation, one language*-Ideologie, die das Erlernen der Landes- und Hauptsitzsprache als Ausdruck des Integrationswillens konzipiere.

6.1.3 Multilanguaging und Codeswitching in mehrsprachigen Arbeitssettings

In den letzten Jahren sind einige soziolinguistische Fallstudien zu mehrsprachigen Strategien in konkreten Arbeitssettings publiziert worden. Dabei stehen insbesondere die Rolle der Lingua franca Englisch, die kreative und situationsadäquate Mobilisierung von mehrsprachigen Ressourcen sowie das Codeswitching im Fokus des Interesses. Diese Studien konzentrieren sich in der Regel auf

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Arbeitsmilieus, in welchen die Akteure tatsächlich auch über mehrsprachige Ressourcen verfügen und mehr oder weniger derselben Sozialschicht angehören. Studien zur mehrsprachigen Kommunikation von Angestellten in internationalen Unternehmen, v.a. von Managern in MNCs und im internationalen Handel (z.B. Poncini 2004 in Italien, Gunnarsson 2006 in Schweden, Angouri 2007 in Nord- und Südeuropa, Mettwie & Van Mensel 2009 in Belgien, Ehrenreich 2010 und Lejot 2015 in Deutschland oder Mahili 2014 in Griechenland) oder an Universitäten (vgl. Teil III. in Berthoud, Grin & Lüdi 2013, Marriott 2013 in Australien, De Socarraz-Novoa 2015 in Spanien, Negretti & Garcia-Yeste 2015 in Schweden) betreffen Arbeitskräfte, die wirklich die Wahl haben. Deren zwei- und mehrsprachige Interaktionsordnungen werden denn auch weniger in Zusammenhang mit Kommunikationsproblemen und -defiziten diskutiert, sondern vor allem als pragmatische Antwort auf funktionale Erfordernisse des Arbeitsplatzes konzipiert (Roberts 2010: 221).

Von den zahlreichen Forschungsarbeiten können hier nur einige wenige vorgestellt werden.²⁸ Wir konzentrieren uns deshalb einerseits v.a. auf Studien zu mehrsprachigen Praktiken in Schweizer Unternehmen, andererseits auf (konversationsanalytische) Studien zum Codeswitching am Arbeitsplatz. Diese Studien gehen davon aus, dass mehrsprachige Repertoires kommunikative Ressourcen darstellen, die von den Interaktionspartnern gemeinsam und situationsindiziert mobilisiert werden können. Dabei wird festgestellt, dass die sprachlichen Ressourcen flexibel und mit wenig Rücksicht auf (einzelsprachliche) Normen genutzt werden, um die Interaktionen zu organisieren und die Aufgaben so effizient wie möglich zu erfüllen, und dass oft auch die Grenzen zwischen den Sprachen transgrediert werden.

Bei empirischen Studien zu mehrsprachigen Arbeitssitzungen werden verschiedene sprachliche Optionen analysiert, insbesondere das *lingua-receptiva*-Modell und neuerdings auch ein Multilanguaging. Die als *lingua-receptiva*- oder

28 | Hinweise auf weitere Studien finden sich z.B. in den Übersichtsartikeln zum Thema Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt von Roberts (2007, 2010), Hewitt (2012) und Gunnarsson (2013, 2014).

„Schweizer Modell“ bekannte mehrsprachige Kommunikationssituation, in welcher jeder seine Sprache spricht und von den anderen verstanden werden sollte, stösst im Arbeitsalltag an Grenzen angesichts der ungleichen Verteilung der Macht, des Prestiges und des kognitiven Efforts zwischen den beteiligten sprachlichen Minderheiten und Mehrheiten (Lüdi 2013a/b). Dieses Modell wird in der Regel zusammen mit anderen Strategien verwendet, wie eine Studie in einer deutsch-französischsprachigen Schweizer Bank verdeutlicht (Heiniger 2004, Lüdi & Heiniger 2005, 2007): Da die bei den Teilnehmenden vorhandenen Sprachkompetenzen nicht immer ausreichen, werden auch andere Methoden der Verständigungssicherung eingesetzt, z.B. die Sprache des Partners sprechen, Übersetzen des Gesagten, zweisprachiges Reden etc. Die Autoren betonen, dass der Erfolg einer Sitzung nicht von den Kompetenzen der einzelnen Sprechenden abhängig sei, sondern davon, wie die Akteure gemeinsam die Gesamtheit ihrer sprachlichen Ressourcen mit optimaler Rendite einsetzen würden (Lüdi & Heiniger 2007: 83). Ähnliche Beobachtungen machen Lüdi und sein Forschungsteam in einer ethnografischen Forschung am Ticketschalter eines Grenzbahnhofs in der Schweiz, wo die mehrsprachigen Praktiken ebenfalls nicht nur von sprachpolitischen Vorgaben, sondern v.a. auch von kontextuellen und funktionalen Erfordernissen geprägt werden (Barth 2009, 2010, Lüdi & Barth 2009, Lüdi, Barth, Höchle & Yanaprasart 2009). Die Angestellten verwendeten ihre mehrsprachigen und multimodalen Ressourcen funktional und mobilisierten, nach Aushandlungsprozessen mit den Kunden, die vorhandenen verbalen und nonverbalen Mittel, um eine optimale Kommunikation zu gewährleisten. Auch die Analysen des Sprachmanagements und von Arbeitsinteraktionen bei einem international tätigen Pharmakonzern in Basel zeigen, dass mehrsprachige Praktiken dominieren, obwohl unter den Arbeitnehmenden die Repräsentation von Englisch als Unternehmenssprache sehr verbreitet ist (Lüdi, Höchle & Yanaprasart 2010). Basierend auf diesen Forschungen plädiert Lüdi (2013a/b) dafür, von der Idee einer Lingua franca als effizienteste und fairste Kommunikationsstrategie abzukommen und die mehrsprachigen Kommunikationsstrategien am

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Arbeitsplatz zu valorisieren, insbesondere auch die funktionale Mehrsprachigkeit. Diese basiere auf dem Vorhandensein und Mobilisieren von mehrsprachigen Kompetenzen bzw. Repertoires (auch als mehrsprachige Rede und neuerdings auch als Multilingualing²⁹ oder Plurilingualing³⁰ bezeichnet), was zu einer kreativen, hybriden, die Sprachgrenzen auflösenden Kommunikation führen könne.

Ausgehend von einem pragmatischen, aufgaben- und zielorientierten Kommunikationsbegriff wird das Codeswitching (CS) heute auch in Arbeitssettings nicht mehr als Ausdruck fehlender sprachlicher Kompetenzen, sondern als Ausdruck der Mobilisierung mehrsprachiger Ressourcen interpretiert.³¹ CS wird als Ressource aufgefasst, die nicht nur zur Verständigungssicherung beiträgt (z.B. bei der finnisch-schwedischen Interaktion in einer fusionierten MNC gem. Charles 2006: 265 und Gunnarsson 2014: 18), sondern auch Solidarität und/oder die eigene kulturelle Identität ausdrücken kann (Jenkins, Cogo & Dewey 2011: 284). Demgegenüber lässt sich bei den Akteuren selbst jedoch immer noch ein eher ambivalentes Verhältnis zum CS ausmachen, das sie – trotz Umdenkens in den Sprachwissenschaften – bisweilen immer noch als Zeichen mangelnder Sprachkompetenz interpretieren (Angouri & Miglbauer 2014), wie z.B. in Ontario bei französisch- und englischsprachigen Callcenter-Angestellten und deren Arbeitgebern beobachtet wurde (Roy 2000, 2003). Eine Analyse der Sprachwahl und des CS-Verhaltens von tunesischen Geschäftsleuten zeigt denn auch, dass CS (mündlich, zwischen Tunesisch und Französisch) eher mit Mitgliedern der Ingroup eingesetzt wird, sowohl in formalen als auch in technischen Diskus-

29 | Vgl. dazu Nguyen 2012: 68, Lüdi, Höchle Meier & Yanaprasart 2013: 69–75, Lüdi 2013c: 13ff. und Lüdi 2014: 66ff.

30 | Vgl. dazu Makoni & Makoni (2010: 258, 261), die Plurilingualing im Rahmen der von ihnen vorgeschlagenen *vague linguistique* verwenden, die sich (aus emischer Perspektive bzw. derjenigen der Sprachverwender) mit sozialen Prozessen befasst, in welchen verschiedene sprachliche Ressourcen in semiotisch offener Weise mobilisiert werden.

31 | Einen Überblick zur umfangreichen Literatur zu Codeswitching und zu dessen Analyse nicht als Ausdruck von sprachlichem Defizit, sondern als sozial, identitär, funktional und grammatikalisch interessante Strategie, geben z.B. Auer & Eastman (2010).

sionen, und dort als zulässig, üblich und einfacher empfunden wird. Mit Mitgliedern der Outgroup hingegen wird CS als markiert und unangebracht eingestuft (Bach Baoueb 2009, 2010).

Insbesondere im Rahmen der ethnomethodologisch orientierten Konversationsanalyse werden mehrsprachige Arbeitsplatzinteraktionen einer minutiösen und multimodalen Analyse unterzogen, um die Methoden und Strategien der Teilnehmer zu erfassen, die zur (Re-)Produktion der sozialen Ordnung beitragen. Im Fokus stehen insbesondere sprachliche Ressourcen wie CS oder die Verwendung einer Lingua franca. Als exemplarische Studien zu *talk at work*, welche die multimodalen Interaktionen in einem räumlich, sozial, sprachlich und technologisch komplexen Umfeld anhand von Videoaufnahmen analysieren, seien hier die Studien der Basler Interaktions- und Konversationsanalytikerin Mondada erwähnt, die zusammen mit einem Team aus Lyon zahlreiche Artikel zu mehrsprachigen Interaktionen am Arbeitsplatz, insbesondere an Meetings, vorgelegt hat (ausführlich dazu in Markaki et al. 2013). Sie hat u.a. Analysen publiziert zu Aushandlungsprozessen bezüglich Sprachwahl bei der Eröffnung von Arbeitssitzungen (Mondada 2004, Mondada & Oloff 2011), zur Verwendung multimodaler Ressourcen bei der Lingua-franca-Interaktion in einer Sitzung eines französischen mit zwei chinesischen Ingenieuren (Mondada 2012) oder zum CS als organisationale Ressource während Arbeitsinteraktionen im Operationssaal (Mondada 2004, 2007a/b). Dabei kommt sie zum Schluss, dass mehrsprachige Arbeitssituationen nicht nur praktisch zu lösende Probleme darstellen, sondern dass sie auch eine Serie von Möglichkeiten eröffnen, die lokale Ordnung der Interaktionen zu organisieren und die Teilnahme an den Aktivitäten zu konfigurieren (auf sequentieller, praxeologischer, partizipativer und kategorialer Ebene). Ebenfalls basierend auf einem konversationsanalytischen Ansatz haben Jacquin & Pantet (2010) das CS in einem mehrsprachigen Arbeitssetting analysiert: in einer studentischen Gruppenarbeit an der technischen Hochschule in Lausanne, an welcher vier Personen unterschiedlicher Erstsprache und Nationalitäten teilnahmen. Auch ihre Analysen verdeutlichen, wie CS als strategische Ressource ermöglicht, eine

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

mehrsprachige Interaktion in einer Gruppenarbeit zu koordinieren und organisieren und Rollen zuzuteilen.

6.1.4 Repräsentationen von Sprachen, sprachlichen Praktiken und Politiken

Neuere soziolinguistische Studien rücken den epistemologischen Stellenwert von Daten ins Zentrum, die mittels Interviews (und Fragebogen) erhoben worden sind, und betonen, dass es sich dabei um (diskursive) Rekonstruktionen von Wahrnehmungen handelt, die individuell und/oder geteilt sein können und soziale Repräsentationen darstellen (wie sie insbesondere in der Sozialpsychologie von Moscovici konzeptualisiert worden sind). Diese an einem soziokonstruktivistischen Paradigma orientierten Arbeiten interessieren sich für (diskursive) Sinngebungsprozesse und die Wissensproduktion zu Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt, die in Wechselwirkung mit Praktiken, Politiken und Kontexten konstruiert und wirksam werden.

Im Rahmen des europäischen DYLAN-Projekts hat das Strassburger Team, bestehend aus Choremi, Huck, Truchot, Tsamadou-Jacobberger, unter der Leitung von Bothorel-Witz, die sozialen Repräsentationen zur Mehrsprachigkeit in international tätigen Unternehmen mit Sitz oder Filialen im Elsass analysiert. Basierend auf Diskursanalysen von Interviews mit v.a. lokalen Kaderleuten zeigen sie auf, wie deren (teilweise geteilten, teilweise individuellen) Repräsentationen die Sprachpraktiken und -politiken im Unternehmen wesentlich mitprägen, weshalb Letztere nicht als direkte oder mechanische Auswirkungen der Internationalisierung aufzufassen seien (Bothorel-Witz & Choremi 2009, Bothorel-Witz & Tsamadou-Jacobberger 2012, 2013). Diskursiv werde die sprachliche Diversität reduziert, wenn intern vor allem Französisch und extern vor allem Englisch als dominierende Sprache beschrieben werde. Bei den Interviewten herrsche zwar einerseits der Diskurs von Englisch als wichtigste Sprache im zunehmend globalen Kontext vor, andererseits werde aber auch regelmässig auf die Bedrohung der anderen Sprachen durch die engli-

sche Sprache hingewiesen und die Bedeutung von Englisch relativiert. Diese beiden Tendenzen fassen die Autorinnen mit den Begriffen der Überbewertung und der Distanzierung („survalorisation de l’anglais“ vs. „prises de distance“) zusammen (Bothorel-Witz & Choremi 2009: 123). Bei den sozialen Repräsentationen der eigenen sprachlichen Kompetenzen beobachten sie, dass in den Unternehmen, in welchen eine Tendenz zur Reduktion der Mehrsprachigkeit bestehe, ein idealisiertes Bild von perfekt Mehrsprachigen vorwiege, in einer zu sprachlicher Diversifizierung tendierenden MNC hingegen dominiere eine pragmatische Vision von funktionalen Mehrsprachigen. Damit einher gingen entsprechend mehr oder weniger kritische Autoevaluationen der eigenen Fremdsprachenkompetenzen.

Ebenfalls mit den sozialen Repräsentationen und der Wissensproduktion zu Sprache haben sich Millar & Jensen (2009) sowie Millar, Cifuentes & Jensen (2012, 2013) auseinandergesetzt: Ihre Analysen von Interviews und Fragebogenerhebungen bei Managern und (*white-collar*)-Angestellten in dänischen Unternehmen und MNCs bringen ähnliche Repräsentationen zur Unerlässlichkeit und Effizienz von Englisch und zur Wertschätzung der lokalen Sprache hervor: Englisch gelte als unerlässliche Geschäftssprache in einer globalisierten Welt, primär für das Kader und im Verkauf und Einkauf, was auch Einfluss auf die gewählte Unternehmenssprache und geförderten Sprachkurse habe. Englisch als Unternehmenssprache bedeutet aber gemäss Befragten nicht, dass intern zwangsläufig Englisch gesprochen werde, da es sich ja um ein dänisches Unternehmen handle. Gemäss Fragebogen- und Interviewauswertungen stellten Dänisch und Englisch die weitaus wichtigsten Arbeitssprachen dar, aber auch andere Sprachen, insbesondere Deutsch, würden verwendet. Allgemein dominiere die Vorstellung, dass die Dänen gut Englisch könnten (vgl. auch Tange & Lauring 2009, Lønsman 2014, 2015), wobei die Interviewten die Kompetenzen pragmatisch und relativ beurteilten und nicht nach absoluten, normativen Kriterien. Die Autorinnen machen bei den Befragten letztlich doch eine monolinguale Tendenz aus, wenn diese Englisch als ausreichend erachteten für die internationale Geschäftskommunikation und die

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

anderen Sprachen tendenziell als instrumentell einsetzbaren Bonus konzipierten, dank welchem Goodwill und eine gute Atmosphäre geschaffen werden könne (Millar & Jensen 2009: 100).

Auch die soziokonstruktivistisch orientierten Studien von Angouri & Miglbauer (2013, 2014) fokussieren die „Wahrnehmungen“ der Interviewten, ohne diese aber in Zusammenhang mit dem Konzept der sozialen Repräsentationen zu bringen. Sie haben Interviews mit Managern und Angestellten aus 12 internationalen Unternehmen in mehreren europäischen Ländern (mit Englisch als offizieller Unternehmenssprache) zu Fragen der Wahrnehmung ihres Sprachenalltags und den Herausforderungen der mehrsprachigen Arbeitsumgebung geführt. Dabei machen sie drei Schlüsseldiskurse aus. Im ersten Diskurs wird der mehrsprachige Arbeitsplatz als *English plus workplace* konzipiert (Angouri & Miglbauer 2014: 155), wo Englisch klar als zentrale Businesssprache gelte, aber auch Kenntnisse der lokalen Sprache als wichtig eingestuft werden. Im zweiten Schlüsseldiskurs betonen die Interviewten ihre kosmopolitische Identität und ihre auch sprachliche Anpassungsfähigkeit und Flexibilität. Der dritte Schlüsseldiskurs thematisiert die Herausforderungen und Ansprüche von mehrsprachigen Arbeitskontexten, wobei insbesondere das Codeswitching als Herausforderung und im Spannungsverhältnis zwischen Native-Speaker-Ideal und funktionaler mehrsprachiger Kommunikationsstrategie konzipiert werde. Die Autorinnen kommen zum Schluss, dass die sprachliche Ökologie moderner Arbeitsplätze dynamisch, reich und divers sei, trotz der dominierenden Rolle von Englisch als Lingua franca.

Eine letzte Studie zu sozialen sprachbezogenen Repräsentationen in der Arbeitswelt, die hier erwähnt werden soll, betrifft ein grosses öffentliches halbstaatliches Dienstleistungsunternehmen in der Schweiz (Pfefferli 2010): Diese verdeutlicht, dass die Aussagen der interviewten Angestellten zu den sprachlichen Praktiken im Hauptsitz des Unternehmens in Bern ein differenzierteres Bild abgeben als die offizielle Sprachpolitik des Unternehmens (*endoxa*), welche die drei Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch als Arbeitssprachen, gemischte Teams und das Prinzip der rezeptiven Mehrsprachigkeit vorsieht. Die Autorin ermittelt eine geteilte Wahrnehmung der Interview-

ten (*doxa*) bezüglich der Dominanz des Deutschen und der Minorisierung des Italienischen und varierende Wahrnehmungen bezüglich des Stellenwertes von Englisch.

6.2 Mehrsprachigkeit in ausgewählten Arbeitsbereichen

Studien zu mehrsprachigen Praktiken befassen sich mehrheitlich mit dem Tertiärsektor und primär mit MNCs und international tätigen KMU, wie wir in den vorangehenden Kapiteln gesehen haben. Weitere Schwerpunkte soziolinguistischer Arbeiten im Dienstleistungsbereich stellen Studien zu den besonders sprachintensiven Tätigkeiten in Callcentern, im Tourismus- und im Marketingbereich dar, die im Zeitalter der globalisierten New Economy eine wichtige Rolle spielen (vgl. dazu auch Kap. 2.3) und auf welche wir im Folgenden eingehen werden (Kap. 6.2.1 – Kap. 6.2.3). In den letzten beiden Unterkapiteln verweisen wir auf einige weitere Forschungsschwerpunkte zur Mehrsprachigkeit im Tertiärsektor (Kap. 6.2.4) sowie auf Studien zum bisher eher wenig erforschten Sekundärsektor (Kap. 6.2.5).

6.2.1 Callcenters

Die boomende Callcenterindustrie gilt als paradigmatisches Beispiel einer globalisierten Dienstleistungsindustrie und ist dementsprechend oft Forschungsgegenstand unterschiedlichster Disziplinen geworden (Sonntag 2009: 5f., Heller 2010a: 109). Historische soziolinguistische Analysen zeichnen die Entwicklung solcher „Spracharbeit“ nach, die von der industriellen Organisation der Arbeit der *dames du téléphone* seit den 1950er-Jahren bis zur heutigen Vermarktung der Spracharbeit in Callcentern (CCs) geht (Boutet 2008, 2012, vgl. auch Kap. 2.1). Im Fokus soziolinguistischer Studien zu CCs stehen insbesondere Fragen der Ausbildung, der standardisierten und stilisierten Kommunikation, der Kommodifizierung von Sprache und Mehrsprachigkeit

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

sowie damit zusammenhängende Fragen des Standortwettbewerbs und der Auslagerung in Billiglohnländer. Insgesamt sind Studien zu mehrsprachigen CCs jedoch nicht sehr zahlreich.

Die Arbeit in einem CC unterliegt strikten Regulierungen, basierend auf Skripts, Sprech- und Kommunikationsausbildung sowie Kontrolle von Qualität und Zeitaufwand für die Interaktionen (Boutet 2012). In der Ausbildung wird ein standardisierter Kommunikationsstil trainiert, bei dem Verhaltens- und Ausdrucksweisen eines als „feminin“ aufgefassten Stils vermittelt werden (Cameron 2000a/b). Es findet eine extreme Standardisierung insbesondere des Sprechens statt, d.h. eine Standardisierung der Stimmen, eine Formatierung des beruflichen Diskurses und eine Einebnung von sprachlichen Eigenheiten wie z.B. von Akzenten (Boutet 2012). Gleichzeitig muss eine allzu standardisierte, stereotype Kommunikation vermieden werden und müssen die CC-Angestellten auch flexibel auf unterschiedliche Anforderungen reagieren können. Das Spannungsfeld zwischen Standardisierung einerseits und Variabilisierung (oder auch Personalisierung, Lokalisierung) andererseits wird insbesondere in CCs deutlich, die sowohl einheimische als auch internationale Kunden erhalten und bedienen wollen und deren Angestellte deshalb sowohl „authentisch“ als auch neutral und „rein“ sprechen können müssen (z.B. in Ontario/CAN: Roy 2000, 2003, Heller 2002, Budach, Roy & Heller 2003).

Mehrsprachigkeit stellt für die Callcenterindustrie eine wichtige Ressource dar, weshalb sie auch aktiv als Standortvorteil für die Kommunikationsindustrie angepriesen wird durch zweisprachige Städte und Regionen (Heller 2003, Roy 2000, 2003, Labrie 2006, Flubacher & Duchêne 2012, Duchêne & Flubacher 2015): Die Mehrsprachigkeit der Angestellten erlaubt, die Anrufe verschieden-sprachiger Kunden rasch und ökonomisch produktiv zu beantworten. Dabei kann je nach anvisiertem Markt und abzusetzendem Produkt eine lokale Varietät valorisiert oder aber als nicht erwünscht deklariert und devalorisiert werden (vgl. z.B. Ontario/CAN: Labrie et al. 2000, Labrie 2001, Roy 2000, 2003; New Brunswick/CAN: Dubois, LeBlanc & Beaudin 2006, Labrie 2006; Biel etc./CH: Duchêne 2009b, Duchêne & Flubacher 2015). Aufgrund der

prekären Arbeitsbedingungen und tiefen Löhne ist es nicht immer einfach, das gesuchte zweisprachige Personal zu finden (Labrie et al. 2000, Labrie 2001). Und für das Arbeiten in zwei Sprachen wird in der Regel keine Schulung vorgenommen, da es als quasi angeborene persönliche Qualität aufgefasst wird und nicht als berufliche Expertise (Labrie 2006). Die bilingualen Kompetenzen werden teilweise aufgrund von sehr normativen sprachideologischen Vorstellungen bzw. Tests (Roy 2000, 2003) oder aber gar nicht belohnt, da sie als sozusagen natürliches Erbe der Angestellten behandelt werden, was z.B. auch in zweisprachigen CCs an der mexikanischen Grenze in Texas beobachtet wurde (Alarcón & Heyman 2013).

Die Auslagerung von CCs in Billiglohnländer erlaubt den Betreibern eine Gewinnmaximierung. Outsourcing, beispielsweise nach Indien, Pakistan oder auf die Philippinen, eröffnet ihnen ein grosses Rekrutierungsbecken mit vielen gut qualifizierten Arbeitskräften mit guten Englischkompetenzen. In Senegal, Marokko oder Tunesien lassen sich solche mit guten Französischkompetenzen finden (Moriset & Bonnet 2005, Kettani & Peraldi 2011). Aber auch die Auslagerung in zweisprachige Zentren von wirtschaftlich schwachen Randregionen in den USA, in Kanada oder in der Schweiz erfolgt aufgrund der dort vorhandenen sprachlichen Kompetenzen und tieferen Lohnniveaus (Duchêne & Heller 2012b). Diese beruflich wenig gewinnbringende Arbeit wird in Billiglohnländern in der Regel durch gut qualifizierte Angestellte ausgeübt, die mangels Alternativen auch Arbeitsbedingungen akzeptieren, welche stark in die Privatsphäre eingreifen (Zeitverschiebung, englische Arbeitsnamen, „Neutralisierung“ der Akzente) und von der eigenen Herkunftskultur entfremden können (Piller 2009, 2011), wie beispielsweise in empirischen Studien aus Kolkata/Westbengalen (Pal & Buzza-nell 2008) und Pakistan (Rahman 2009) aufgezeigt wird. In Studien zu ausgelagerten CCs werden u.a. Fragen des gesuchten, zu trainierenden und kommodifizierten möglichst „neutralen“ Akzentes in Englisch (Cowie 2007, 2010, Rahman 2009) bzw. Französisch (Boutet 2012) und die damit verbundenen Sprachideologien analysiert oder die erforderlichen interaktionalen diskursiven und kulturellen Kompetenzen, die für eine reibungslose

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Kommunikation mit Kunden in Offshore-CCs nötig sind (Forey & Lockwood 2007, 2010, Friginal 2009, Lockwood 2012).

6.2.2 Tourismus

Sprache und Mehrsprachigkeit spielen erwartungsgemäss auch in der Tourismusbranche eine wichtige Rolle (Heller, Jaworski & Thurlow 2014). Die Kommunikation mit Touristen aus anderssprachigen Ländern erfordert angemessene Sprachkompetenzen, die auch als Anstellungskriterium überprüft werden, aber ebenfalls kaum speziell entlohnt oder valorisiert und entsprechend „banalisiert“ werden (Heller, Pujolar & Duchêne 2014). Soziolinguistische Studien zum Tourismus (vorwiegend aus Europa und Kanada) befassen sich über mehrsprachige Praktiken hinaus auch mit sprachlichen Kommodifizierungs- und Authentifizierungsprozessen sowie mit Sprachideologien. Randregionen vermarkten nicht nur ihre Landschaft und Sportmöglichkeiten, sondern auch ihr sprachliches und kulturelles Erbe, wie Studien zum *heritage tourism* bzw. *tourisme patrimonial* aufzeigen: z.B. zur Vermarktung von als authentisch konstruiertem frankofonem Erbe in Kanada (Heller 2003, 2004, 2014, Moïse et al. 2006, Moïse & Roy 2009), von walisischem Minen-Erbe in Wales (Coupland, Garrett & Bishop 2005), von sprachlichem und kulturellem Erbe bei den Sámi (Pietikäinen 2013, Kelly-Holmes & Pietikäinen 2014) oder zum *literary tourism* in Katalonien (Pujolar & Jones 2012). Die Vermarktung einer als rein, urchig und authentisch konzipierten Minderheitensprache an der Peripherie soll Touristen aus den Zentren anlocken, wobei es auch hier das Gleichgewicht zu halten gilt zwischen lokaler Authentifizierung und internationaler standardisierter Vermarktung (Heller 2003, 2010a, 2014, Heller, Jaworski & Thurlow 2014, Heller, Pujolar & Duchêne 2014).

Ein lokaler Akzent oder eine bestimmte Sprache (als exotisch konstruierte Sprache, Minderheitensprache etc.) kann zur Authentifizierung der zu verkaufenden Destination oder des zu verkaufenden Produktes eingesetzt werden, so etwa wenn Verkaufspersonal mit franko-kanadischem Akzent

kanadische Produkte an Franzosen vermarktet (Budach 2009, Heller 2014) oder wenn das Elsässer Deutsch touristisch vermarktet wird als Teil des *Linguistic Landscape* von Strassburg (Burdick 2012) oder die Schweiz in britischen Reiseberichten beworben wird, indem u.a. Rätoromanisch als authentische, alte und bedrohte Sprache exotisiert wird (Jaworski & Piller 2008). Eine Analyse der Verwendung und „Vorführung“ (*performance*) anderer Sprachen in britischen TV-Ferienprogrammen zeigt, wie die lokalen Sprachen der beworbenen Destinationen durch die Präsentatoren bzw. Reise-reporter nur punktuell, phrasenhaft und zwecks Evozierens einer exotischen Sprachenlandschaft (*linguascap*) eingesetzt werden und dass dieses *language crossing* zur Bestärkung des Zugehörigkeitsgefühls zur (internationalen britischen) Touristengemeinschaft beitragen soll (Jaworski et al. 2003a/b). Auch Souvenirs können mit lokalen sprachlichen Attributen versehen und attraktiver für den Verkauf gemacht werden, wie dies z.B. bei touristischen Souvenirs der Sámi analysiert wurde (Pietikäinen & Kelly-Holmes 2011). Diese materiellen Manifestationen von Sprache, z.B. auf T-Shirts, Tassen, Grusskarten oder Kühlschrankschrankmagneten, werden als *objectification* (Keane 2003 gem. Burdick 2012: 13) analysierbar, wo Sprache nicht auf der primären, referentiellen, sondern auf einer sekundären, symbolischen Ebene verwendet wird.

Nicht nur als exotisch konstruierte oder lokale Varitäten und Kulturgüter, sondern Mehrsprachigkeit insgesamt kann als Verkaufsstrategie eingesetzt werden, so z.B. in der Tourismuswerbung für die Schweiz, die einerseits die Mehrsprachigkeit auf kleinem Raum als exotische Erfahrung und andererseits auch die verbreiteten Englischkenntnisse der Einwohner als Garant für Verständigung vermarktet (Duchêne & Piller 2011). Auch in der internationalen Wirtschaftsstandortwerbung für Französisch-Kanada oder für die Schweiz wird die Mehrsprachigkeit zu einem Marketinginstrument (Heller 2011a/b, Duchêne & Del Percio 2014, Del Percio 2015), das zu einem „nation branding“ beiträgt (Duchêne & Daveluy 2015: 15).

Ebenfalls zur Ankurbelung des Tourismus dient die Vermarktung der sprachlichen Ressourcen eines Ortes zwecks Förderung eines Sprachtourismus: Gao (2012) hat dies am Beispiel einer

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

touristisch sehr beliebten südchinesischen Region (West Street in Yangshuo) aufgezeigt, die sich als *global village* konstruiert, in welcher die englische Sprache in authentischer Umgebung praktiziert werden könne, um einheimische Sprachschultouristen anzulocken.

6.2.3 Werbung und Marketing

Wirtschaftliche Globalisierung und Internationalisierung stellen auch die Werbe- und Marketingstrategen vor neue Herausforderungen. In der soziolinguistischen Forschung wird Werbung heute als mehrsprachige Kommunikation untersucht (Piller 2003, Kelly-Holmes 2005, Part III in Kelly-Holmes & Mautner 2010). Der (kostspieligen) Verwendung von mehr als einer Sprache in der Werbung wird ein Mehrwert zugeschrieben, da dadurch Produkt, Produzent und Käufer als international, erfolgreich und unterhaltsam gekennzeichnet werden können (Piller 2001). Insbesondere internationale Werbestrategien begnügen sich oft nicht mit Englisch alleine, wie z.B. Kelly-Holmes (2010a) am Beispiel der globalen Verbreitung eines Werbeslogans von McDonald's und dessen Diversifizierung in den lokalen diskursiven Praktiken aufzeigt, was sie mit Appadurai (1996) als Ausdruck der die Globalisierung prägenden gleichzeitigen Homogenisierungs- und Heterogenisierungstendenzen interpretiert. Bei Werbung oder Slogans in Englisch und nicht in der lokalen Sprache kann das (fehlende) Verständnis die Wertschätzung für diese Werbung beeinflussen (Hornikx, Van Meurs & De Boer 2010). Englisch wird aber in der Business-Communication-Forschung als eher positiv oder neutral konnotierte Werbesprache ermittelt, dies obwohl Konsumenten mit sprachlich-kulturellen Erhaltungsanliegen Werbung in der eigenen Sprache bevorzugten (Nickerson & Crawford Camiciottoli 2013). Die Berücksichtigung lokaler Sprachen und Gegebenheiten kann auch Nischenmärkte eröffnen (Heller 2010a) und mehr Absatz generieren, weshalb Englisch andere Sprachen nicht aus dem Werbemarkt verdrängt hat, wie z.B. Analysen der Werbesprachen auf Websites verdeutlichen (Kelly-Holmes 2006).

Sprache wird auch bewusst beim Branding eingesetzt und als Mehrwert vermarktet (Li 2007): Die für einen Produktnamen gewählte Sprache kann als wirkungsvoller semiotischer Marker bzw. als Icon dienen und nationale Eigenheiten und Stereotypen evozieren bzw. eine „product ethnicity“ schaffen (Lock 2003 gem. Li 2007: 436). In mehreren Studien sind die mit den verschiedenen Sprachen in der Werbung evozierten Qualitäten analysiert und z.B. Französisch mit elegant, ästhetisch und weiblich, Deutsch mit gemütlich, fleissig und zuverlässig oder Englisch mit modern, kosmopolitisch und technisch etc. assoziiert worden (Haarmann 1989, 2005, Kelly-Holmes 2000, Piller 2001, 2003, Hornikx, Van Meurs & Starren 2007). Fehlende Kenntnisse des sprachlichen Kontextes und der soziokulturellen Werte der Zielkundschaft können aber auch gegenteilige Wirkungen erzeugen, wenn z.B. ein deutscher Hairspray Caby-Net auf dem französischen Markt die Assoziation zu *cabinet* hervorruft (Li 2007). In der „ethnischen Werbung“ wird „linguistic materiality“ (Shankar 2012 gem. Urciuoli & LaDousse 2013: 182) eingesetzt, um als Marker von ethnischem und regionalem Erbe einem Produkt zu mehr Marktwert und Authentizität zu verhelfen in einer globalen kapitalistischen Produktion. Eine solche Werbestrategie ist z.B. bei norditalienischen Lebensmittelproduzenten und einer TV-Werbung für chinesische Kundschaft in einem New Yorker Werbebüro untersucht worden (Cavanaugh & Shankar 2014). Ein (fremdsprachiger) Markenname kann aber auch in umgekehrter Richtung wirken, wenn dieser zum Übernamen und Emblem einer Person wird, wie Reyes (2013) mit dem Konzept der *brand personification* am Beispiel des einem Schüler gegebenen Spitznamens „Samsung“ in einer von asiatischen Amerikanern besuchten *Supplementary-School* in New York City aufzeigt.

Auch Minderheitensprachen können als semiotisch wirkungsvolles Icon zur Authentifizierung eingesetzt werden, wie wir bereits oben in Zusammenhang mit touristischen Souvenirs der Sámi erwähnt haben (Pietikäinen & Kelly-Holmes 2011) oder wie beispielsweise in Zusammenhang mit Walisisch, bei der Promotion von *Welsh Tea*, analysiert wurde (Coupland 2013). Auch in der Zeitungswerbung wurde ein solcher Effekt

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

beobachtet: Eine Untersuchung von 150 Jahren Werbung in einer Walisischen Zeitung in den USA verdeutlicht einen ideologischen Wandel in der Verwendung von Walisisch, weg von einem neutralen oder intimen Ausdrucksmittel hin zu einem globalen Distinktionsmittel, welches *old Wales* vermarktet (Bishop, Coupland & Garret 2005). Eine Analyse der Verwendung von Irisch in der Werbung in irischen Zeitungen ermittelt ebenfalls dessen vorzugsweise Verwendung für traditionelle und symbolische Bereiche (Kelly-Holmes & Atkinson 2007).

6.2.4 Weitere Bereiche im Tertiärsektor

Abschliessend zum Tertiärsektor sei hier noch kurz und punktuell auf ein paar weitere Berufsfelder verwiesen, welche in den letzten Jahren ebenfalls vermehrt Gegenstand soziolinguistischer Studien zu mehrsprachigen Praktiken geworden sind: v.a. Internet, Gesundheitswesen, Hochschulwesen und Sport. Ein rasant wachsendes Gebiet zur Erforschung von Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt stellen die neuen Informationstechnologien, insbesondere das Internet dar, das für die internationale Geschäftswelt von eminent wichtiger Bedeutung ist, auch in Zusammenhang mit der oben thematisierten Werbetätigkeit. Aus der umfangreichen Literatur sei hier wahlweise auf Artikel und Werke dazu von Dor (2004), Wright (2004), Kelly-Holmes (2006), Androutsopoulos (2007), Danet & Herring (2007) sowie auf den Übersichtsartikel zu Mehrsprachigkeit und Internet von Leppänen & Peuronen (2012) verwiesen.

Die sprachlichen Praktiken im Gesundheitswesen stehen schon seit langem im Fokus der angewandten Linguistik und Soziolinguistik. Heute sind angesichts der zunehmenden Migration und Mobilität auch in diesem Bereich vermehrt mehrsprachige Praktiken zu beobachten. Zur mehrsprachigen Kommunikation zwischen Klienten und Institutionsvertretern, zwischen Patienten und dem Personal von Spitälern, Arztpraxen, Pflege- und Altersheimen sind in den letzten Jahren etliche Studien publiziert worden (vgl. zusammenfassend dazu z.B. Bühlig & Meyer 2015a/b). Erwähnt seien hier z.B. die Beiträge im Sammelband zu *Multilin-*

gualism at work (Meyer & Apfelbaum 2010) zum Umgang mit sprachlicher Diversität in einer AIDS-Tagesklinik in Südafrika (Anthonissen 2010) und zu Übersetzungstätigkeiten von Pflege- und anderem medizinischem Personal (Baraldi & Gavioli 2010, Meyer et al. 2010). Insbesondere zu diesem letzten Bereich sind zahlreiche Studien publiziert worden.³² Ebenfalls mit Südafrika befasst sich Deumert (2010 gem. Busch 2013: 167), die auch 15 Jahre nach Ende des Apartheid-Regimes noch einen ungleichen Zugang zu Gesundheitseinrichtungen der verschiedensprachigen Patienten ausmacht. Vermehrte (institutionelle) Bemühungen um mehrsprachige Kommunikation im Gesundheitswesen und damit verbundene Ideologien können (ungewollt) zur Reproduktion sozialer Ungleichheiten beitragen, wie in einer ethnografischen Forschung in einer katalanischen Klinik aufgezeigt worden ist (Moyer 2011). Weitere Studien befassen sich mit den (unterschätzten) sprachlichen und kulturellen Kompetenzen von Pflegepersonal mit Migrationshintergrund, z.B. in der Demenzpflege in Schweden (Jansson 2014), mit der L2-Ausbildung für fremdsprachiges Personal im zunehmend mehrsprachigen Pflegebereich in Kanada (Duff, Wong & Early 2000), mit der Förderung von qualifizierten Mediatoren im klinischen Kommunikationsprozess (Bridges et al. 2011 gem. Jansson 2014: 203f.) oder mit den sprachlichen und kulturellen Barrieren von chinesischen Immigrantinnen beim Aufsuchen medizinischer Hilfe in den USA (Marlow & Giles 2013).

Bezüglich Mehrsprachigkeit im Hochschulwesen sei hier wahlweise auf einen Sammelband zu *Bi- and multilingual universities* (Veronesi & Nicenig 2009) verwiesen, der Beiträge zu institutionellen Sprachpolitiken, zu kommunikativen Praktiken und zum Stellenwert von Englisch an europäischen Universitäten beinhaltet. Ebenfalls mit mehrsprachigen Praktiken, Politiken und Wissensbildungsprozessen an Universitäten (in Katalonien, Bozen, Zürich, Helsinki und Cluj/Rumänien) setzen sich Forschende des DYLAN-Projekts auseinander (Teil III. in Berthoud, Grin & Lüdi 2013) sowie weitere

32 | Vgl. dazu z.B. die Publikationsliste von Bernd Meyer: www.bemey.de/index.php?id=4 [letzter Zugriff: 15.6.2016].

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Forschende aus Ländern wie Österreich (Mathé 2009), Frankreich (Truchot 2011), UK (Connell 2011), Australien (Marriott 2013), Spanien (De So-carraz-Novoa 2015), Schweden (Björkmann 2014, Negretti & Garcia-Yeste 2015), Dänemark (Hultgren 2014) oder Estland (Soler-Carbonell 2014).

Und schliesslich soll hier noch der Sport erwähnt werden – eine Freizeit- aber auch Erwerbstätigkeit, in welcher angesichts der zunehmenden Internationalität und Vermarktung zahlreiche mehrsprachige Praktiken zu beobachten sind, die in jüngerer Zeit auch die Aufmerksamkeit der Soziolinguistik auf sich gezogen haben (z.B. Del Percio & Duchêne 2012, Lavric & Steiner 2012, Losa 2013).

6.2.5 Mehrsprachige Praktiken im Sekundärsektor

Wie aus den vorangehenden Kapiteln hervorgeht, konzentrieren sich soziolinguistische Studien zu mehrsprachigen Praktiken vorwiegend auf den Tertiärsektor, obwohl in der heutigen Arbeitswelt Sprachkompetenzen weit über den Dienstleistungssektor hinaus notwendig sind. Steigende Beachtung finden die anderen Sektoren hingegen in der (arbeits- und gesundheitspolitischen) Literatur zur Mehrsprachigkeit als Sicherheitsrisiko in den zunehmend international zusammengesetzten (Tieflohn-)Arbeitsstätten, wie z.B. Lindhout et al. (2012) in ihrer Literaturübersicht (mit Fokus Industrie und Gesundheitspflege) zeigen.

Kaum erforscht ist unseres Wissens der Primärsektor, und nur wenige Studien befassen sich mit den mehrsprachigen Praktiken der zahlreichen Arbeiter mit Migrationshintergrund im Sekundärsektor und der *blue-collar workers*. Erwähnt wurden bisher die wegweisenden ethnografischen soziolinguistischen Studien von Goldstein (1997) in einer Fabrik in Toronto und von Hull (1996, 1997) in einer Computerkomponentenfabrik im Silicon Valley sowie empirische Studien von anderen Forschenden zu sprachlichen Praktiken im *shop floor* von Fabriken und Werkstätten (McAll 2003, der auch auf entsprechende Studien von Teal 1985 und Montgomery 1993 verweist, Lønsmann 2014,

2015, Piller & Lising 2014). Und in der Businessmanagement-Literatur wird regelmässig auf die Studie in einer finnischen MNC von Charles & Marschan-Piekkari (2002) verwiesen, die sich als eine der wenigen nicht nur für die sprachlichen Herausforderungen im Management, sondern auch bei den Produktionsarbeitern interessiert.

Ebenfalls mit dem Sekundärsektor befasst sich Hewitt (2008 gem. Hewitt 2012: 273f.), der die teilweise nonverbale und kaum je in Englisch erfolgende Kommunikation zwischen Immigranten in England erforscht hat, z.B. zwischen einem kurdischen Besitzer einer Textilfabrik in London und seinen chinesischen Arbeitern. Hill & Van Zyl (2002) haben die mehrsprachige Kommunikation zwischen Ingenieuren und lokalen Arbeitern in Südafrika untersucht, welche die Kooperation stärker zu fördern scheint als die nur englischsprachige Kommunikation. Ihre Analysen fokussieren jedoch die Perspektive der Ingenieure.

Mit der Liberalisierung des europäischen Marktes und den zunehmenden Aktivitäten von ausländischen Subunternehmen auf europäischen Baustellen wird die Baubranche zu einem wichtigen Feld mehrsprachiger Praktiken. Ille (2012) hat die *Kommunikation und Sicherheit auf der mehrsprachigen Baustelle* in Wien erforscht, wo 37% der Bauarbeiter keine österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Dabei zeigt er eine Diskrepanz zwischen „monolingualer Baustellenbürokratie und mehrsprachiger Praxis“ auf (Ille & Neuhold 2013: 143), die u.a. auch durch eine hegemoniale Sprachideologie erhalten werde, welche die Verbindung von Entscheidungsbefugnis und Sprache stabilisiere. Die Hegemonie von Deutsch werde aber durch die mehrsprachige Realität und diesbezügliche Regelungen zunehmend herausgefordert, z.B. durch Vorgaben betreffend Anwesenheit von mindestens einem zweisprachigen Arbeiter und durch eine gesetzlich vorgeschriebene mehrsprachige Sicherheitskommunikation. Die Leistungen von Übersetzern auf Baustellen, oft zwei- oder mehrsprachige Poliere oder Partieführer, erfolgten in der Regel aber unentgeltlich (Ille & Neuhold 2013: 148). Eine neuere soziolinguistische Studie zur norwegischen Baubranche analysiert ebenfalls die sprachlichen Praktiken und Ideologien sowie die Koppelung der sprachlichen Kompetenzen mit dem

Kapitel 6

Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

beruflichen Status auf dem Bau, was zum Erhalt einer flexibel einsetzbaren ausländischen Arbeiterschaft beitrage (Lønsmann & Kraft 2016, Kraft in Vorbereitung): Kompetenzen in der lokalen Sprache würden von den Arbeitgebern aus Produktivitäts- und Sicherheitsgründen eingefordert. Einige der meist polnischen Arbeiter lernten in der Regel ohne Unterstützung der Arbeitgeber Norwegisch, was ihnen zwar Vorteile verschaffe (Lohnbonus, grössere Jobsicherheit etc.), da sie zu wichtigen Vermittlern zwischen norwegischen Vorarbeitern und Projektleitern und polnischsprachigen Arbeitern werden, was aber nicht zu einer dauerhaften Anstellung bzw. Gleichstellung mit den norwegischen (und schwedischen) Arbeitern führe. Dass die mehrsprachige Kommunikation auf Baustellen bisher kaum Gegenstand von soziolinguistischen Studien geworden ist, wird auch damit begründet, dass der Zugang nicht einfach und das Terrain angesichts des Lärms und Gefahrenpotenzials schwierig zu erforschen sei (Roberts 2007, Lønsmann 2015, Lønsmann & Kraft 2016).

6 Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

6.3 Zusammenfassung

Parallel zu den steigenden Sprachkontakten in der Arbeitswelt haben auch die soziolinguistischen Analysen von konkreten mehrsprachigen Arbeitssituationen zugenommen. Im Fokus stehen mehrsprachige Praktiken, diskursive Repräsentationen und deren Wirkungen, wobei sich auch hier die meisten Studien auf internationale Unternehmen und die sogenannte Teppichetage konzentrieren. Eine umfangreiche Literatur befasst sich mit den besonders sprachintensiven Branchen des Tertiärsektors.

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 Multilanguaging und Codeswitching sowie mit Fragen der sozialen Repräsentationen von Mehrsprachigkeit in Unternehmen befassen. Analysen der Sprachwahl verweisen regelmässig auf die drei Grundoptionen: Anpassung, Nicht-Anpassung oder Wahl einer *Lingua franca*. In Ergänzung dazu wird heute auf den vermehrten Einsatz mehrsprachiger Strategien (Codeswitching, rezeptive Mehrsprachigkeit etc.) verwiesen. Als Einflussfaktoren der Sprachwahl werden v.a. Branche, Unternehmensgrösse, Adressaten, Kommunikationsmedium und -radius untersucht. Dass auch Machtfaktoren die Sprachwahl prägen, wird insbesondere in Studien deutlich, die sich mit sprachlichen Inklusions- und Exklusionsprozessen befassen. Solche sind schon früh in Selektionssituationen wie Jobinterviews oder Tests für Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen analysiert worden (vgl. Kap. 3). Sprachliche Macht- und Selektionsprozesse werden heute auch in internationalen Unternehmen untersucht. Dort werden Kenntnisse der gemeinsamen Unternehmenssprache, in der Regel Englisch, als wichtige Machtquelle beschrieben. Kompetenzen in der Lokalsprache gelten hingegen als notwendig für die soziale Integration ins Team. Empirische Studien zu mehrsprachigen Interaktionen an der Arbeit analysieren, wie die involvierten Akteure ihre mehrsprachigen und multimodalen Repertoires gemeinsam und situationsadäquat mobilisieren, um eine

bestmögliche Verständigung zu erlangen. Heute wird dieses mehrsprachige Reden auch im Rahmen der Multilanguaging- bzw. der Plurilanguaging-Forschung analysiert. Soziokonstruktivistisch orientierte 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 einerseits eine Überschätzung des Englischen ausgemacht, die auch Einfluss auf die Wahl der Unternehmenssprache und Sprachkurse sowie auf eine monolinguale Konzeption der Geschäftskommunikation habe. Andererseits würden wiederholte Verweise auf den wichtigen Stellenwert der lokal dominierenden Sprache die Bedeutung des Englischen relativieren.

In den letzten Jahren ist insbesondere die für die New Economy paradigmatische Spracharbeit in Callcenters, im Tourismus und in der Werbung Gegenstand zahlreicher soziolinguistischer Forschungen geworden. Studien zu Callcenters analysieren v.a. die strikte Regulierung und Standardisierung der Kommunikation mittels Skripts, Stilisierung und Uniformierung, bei gleichzeitiger Vermeidung von stereotyper Kommunikation und möglichst flexibler Anpassung an die jeweilige Kundschaft. Sie verdeutlichen, wie sowohl normative als auch naturalisierende sprachideologische Vorstellungen die Ausbildung und die Spracharbeit in Callcenters determinieren. Sprachkompetenzen von Angestellten stellen eine gewinnbringende Ressource dar bei der Bedienung verschieden-sprachiger Kunden, weshalb zweisprachige Regionen auch aktiv Standortwerbung bei Telemarketingunternehmen betreiben. Eine besonders grosse Gewinnoptimierung versprechen die in Billiglohnländern ausgelagerten Callcenters, die sich jedoch mit erheblichen sprachlichen und kulturellen Herausforderungen konfrontiert sehen. Forschungen in der Tourismusbranche befassen sich ebenfalls mit dem ökonomischen Mehrwert und den Herausforderungen von Sprachen und von mehrsprachigen Strategien. Studien zum *heritage tourism* bzw. *tourisme patrimonial* analysieren die touristische

Vermarktung von sprachlichem und kulturellem Erbe. Dabei gilt es, ein Gleichgewicht zwischen Kommodifizierung von sprachlicher Authentizität und Verständigungssicherung in einer Lingua franca zu suchen. Studien zur Werbung in einer zunehmend globalen Wirtschaft analysieren diese vermehrt auch als mehrsprachige Kommunikation. Im Fokus steht auch hier das als charakteristisch für die Globalisierung geltende Spannungsfeld zwischen Homogenisierung und Heterogenisierung: Analysen von Werbestrategien von internationalen Unternehmen verdeutlichen die gleichzeitig globalen *und* diversifizierten lokalen diskursiven Praktiken. Soziolinguisten und Marketingspezialisten haben insbesondere auch das sprachliche Branding von Produkten bzw. die Verwendung fremdsprachlicher Produktnamen und die damit verbundenen stereotypen Assoziationen analysiert.

Im Gegensatz zum Tertiärsektor ist der Sekundärsektor bisher viel weniger erforscht worden, der Primärsektor ist 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. Die wenigen vorhandenen Studien, z.B. auf Baustellen, verdeutlichen eine Diskrepanz zwischen monolingualer, hegemonialer Sprachideologie und mehrsprachigen Praktiken.

7 Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata

Abschliessend – nach Einblicken in Studien zum Wandel des Stellenwerts von Sprache in einer zunehmend globalisierten Arbeitswelt, zu den sprachlichen Anforderungen für den Jobzugang, zur sprachlichen Berufsbildung und Sozialisierung am Arbeitsplatz, zum Sprachmanagement sowie zu den mehrsprachigen Praktiken in der Arbeitswelt – stellt sich die Frage, inwiefern und welche Sprachkompetenzen heute valorisiert werden. In den vorangehenden Kapiteln wurde wiederholt auf verschiedene Formen der Valorisierung und Devalorisierung von (bestimmten) Sprachen, Sprachkompetenzen und Sprechenden eingegangen, die hier noch einmal zusammenfassend erwähnt werden. Allgemein kann festgestellt werden, dass die anfänglich quasi ausschliesslich mit Problemen, Hürden und Kosten assoziierte zunehmende Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt heute vermehrt auch als Bereicherung und als Wettbewerbsvorteil, sowohl für das Unternehmen als auch für die Arbeitskräfte, konzipiert wird (vgl. Kap. 2). Die zunehmende wirtschaftliche Valorisierung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit in einer globalisierten Arbeitswelt (vgl. Kap. 2.3) wird auch an der wachsenden Anzahl von Unternehmensbefragungen und von sprachökonomischen Studien deutlich, welche die vorhandenen bzw. fehlenden mehrsprachigen Kompetenzen als Grund für Auftragsgewinne und -verluste sowie als lohnrelevanten Faktor ermittelt haben (vgl. Kap. 5.2 und 5.3). Zwecks Optimierung der Unternehmenskommunikation werden die Sprachmanagementstrategien analysiert und mehr Investitionen in die Sprachkompetenzen von Erwerbstätigen (und Auszubildenden) gefordert. Darüber hinaus werden auch die nicht-materiellen oder nur indirekt materiellen Vorteile von sprachlicher und kultureller Diversität am Arbeitsplatz hervorgehoben. Diversity Management wird zum Schlüsselwort und zur Auszeichnung für international operierende Unternehmen (vgl. Kap. 2.2.1), aus kritischer Perspektive aber auch als Profitmaximierungsstrategie analysiert. Die verbreitete Überzeugung, dass sich Mehrsprachigkeit auf jeden Fall auszahle, wird in soziolinguistischen Analysen zur unterschiedlichen Wertigkeit verschiedener Sprachrepertoires

bzw. der „legitimen Sprachen“ (Bourdieu 1990 [1982]: 18ff.) auf dem Arbeitsmarkt relativiert (vgl. Kap. 4.1). Fallstudien verdeutlichen die Notwendigkeit der differenzierten Frage danach, wer genau in welchem Kontext von welcher Mehrsprachigkeit profitiert. Sie analysieren hegemoniale Sprachideologien und die Naturalisierung und Banalisierung von Sprachkompetenzen, v.a. im Tieflohnsegment (z.B. im Gesundheitswesen oder auf Baustellen), und verdeutlichen, dass mehrsprachige Angestellte zwar zur Produktivität und Sicherheit beitragen und den Unternehmen zu ökonomischen Gewinnen verhelfen können, aber nicht zwangsläufig entsprechend entlohnt werden müssen (vgl. Kap. 5.4, 6.2.4 und 6.2.5). Auch Studien zu mehrsprachigen Angestellten in Callcenters zeugen von prekären Arbeitsbedingungen und tiefen Löhnen, trotz hoher sprachlicher Anforderungen (vgl. Kap. 6.2.1). Die in den letzten Jahren beobachteten sprachlichen Kommodifizierungsprozesse schliesslich stellen eine neue Art der (marktwirtschaftlichen) Valorisierung dar, wenn (als exotisch konstruierte, lokale und Minderheiten-) Sprachen, sprachlich-kulturelles Erbe oder Mehrsprachigkeit allgemein vermarktet und zur Schaffung eines wirtschaftlichen Mehrwertes eingesetzt werden (vgl. Kap. 6.2.2 und 6.2.3).

Die vorliegende Literaturübersicht zum Thema „Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt“ zeigt, dass die Erforschung von sprachlichen Aspekten der Organisations- und beruflichen Kommunikation zwar über eine lange Tradition verfügt, dass Fragen der Mehrsprachigkeit aber erst seit der zunehmenden wirtschaftlichen Internationalisierung und Mobilität in den 1990er-Jahren 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. Heute gibt es jedoch kaum mehr einen Arbeitsbereich, in welchem sich keine mehrsprachigen Praktiken beobachten liessen. Diese sind jedoch im Vergleich zum Tertiärsektor nur selten Gegenstand von empirischen Forschungen geworden. Noch seltener sind Studi-

Kapitel 7

Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata

en zur Mehrsprachigkeit in der informellen Ökonomie, in der ein Grossteil der arbeitenden Bevölkerung in Entwicklungsländern tätig ist. Die meisten Studien konzentrieren sich auf die Unternehmensperspektive und auf die Teppichetage von MNCs und international tätigen KMU und geografisch auf die industrialisierten und die sogenannten Schwellenländer.

In einigen Artikeln wird deshalb gewünscht, dass mehr empirische Forschungen zur Mehrsprachigkeit in den *shop floors* und bei *blue-collar workers* unternommen und stärker auch die Arbeiterperspektive bzw. deren Bedürfnisse und Arbeitsbedingungen fokussiert würden (Roberts 2007, Hewitt 2012). Insbesondere im zunehmend internationalen Baugewerbe gibt es erstaunlich wenig soziolinguistische Forschungen. Die Mehrsprachigkeit auf dem Bau und in Produktionsstätten scheint (bisher) vor allem Fragen der Arbeitssicherheit und des Arbeitsrechts aufgeworfen zu haben. Für soziolinguistische Studien in diesen Branchen nötig wären – trotz schwierigen Zugangs – vermehrt ethnografische Erhebungen (Roberts 2007, Lønsmann 2015, Lønsmann & Kraft 2016).

Der in zahlreichen Studien ausgemachte Gap zwischen Policy und Praktiken führt ebenfalls zur wiederholten formulierten Forderung nach mehr empirischer Forschung: Insbesondere in komplexen Arbeitssituationen, wie z.B. in MNCs, gibt es bisher kaum vertiefte Fallanalysen (Angouri 2013). Bei der Mehrsprachigkeitsforschung in MNCs werden mehr ethnografische Studien (Virkkula-Räisänen 2010, Studer & Hohenstein 2011, Yanaprasart 2015 etc.) und eine stärkere Beachtung der *blue-collar workers* gewünscht (Millar, Cifuentes & Jensen 2013, Sherman, Engelhardt & Nekvapil 2012). Von Seiten der (kritischen) Soziolinguistik wird zudem betont, dass empirische Studien nicht auf eine soziohistorische, wirtschafts- und sprachpolitische sowie allgemeine kontextuelle Einbettung von sprachlichen Praktiken am Arbeitsplatz verzichten sollten, da Sprache als soziales Phänomen nicht unabhängig davon zu erfassen sei (z.B. Heller 2011a). Dank vermehrter longitudinaler ethnografischer Studien könnten darüber hinaus auch Veränderungsprozesse hinsichtlich Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt untersucht werden.

Auffällig in den konsultierten Werken ist eine geringe Zurechnung der Literatur über die Grenzen der eigenen Disziplin, aber auch der englischen Sprache hinaus: Die soziolinguistische Literatur zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt wird beispielsweise in der Marketing- und Business-Communication-Literatur kaum zur Kenntnis genommen. Umgekehrt steht es nicht viel besser. Ein intensiverer Dialog zwischen Marketing- und Management-Theoretikern einerseits und Linguisten andererseits wäre wünschbar (Kelly-Holmes & Mautner 2010). Ebenso ein Dialog über die Sprachgrenzen hinweg: Insbesondere in der englischen Fachliteratur sucht man in der Regel vergeblich eine bibliografische Angabe in einer anderen Sprache.

Auch bezüglich erforschter Länder und Kontinente lassen sich ein Ungleichgewicht und Lücken ausmachen, die zu schliessen wären: Die Forschungsliteratur aus dem englischsprachigen Raum sowie aus (westeuropäischen) Industrieländern mit einer staatlich geförderten Mehrsprachigkeit (Belgien, Luxemburg, Skandinavien, Schweiz etc.) ist viel umfangreicher als Literatur aus anderen Ländern und Kontinenten. Sowohl in der Soziolinguistik als auch in anderen Disziplinen stehen primär Unternehmen aus dem englischen, asiatischen und europäischen Raum im Fokus, was wohl auch mit der institutionellen Verortung und Infrastruktur der Forschenden zusammenhängen dürfte.

Ein letztes Desiderat stellen vertiefte Studien zur Frage der Valorisierung von Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt dar. Angesichts des Umstandes, dass nicht jede Sprache und jede/r Sprechende dieselbe Wertschätzung erfährt, sollte genauer untersucht werden, welche Sprachkompetenzen wo und wann, in welchen Branchen und auf welchen Hierarchiestufen valorisiert oder eben nicht valorisiert werden und wer davon profitiert (Hewitt 2012). Solche subtilen sprachlichen Prozesse, die soziale Stratifizierungs- und Hierarchisierungsprozesse darstellen (z.B. Selektion beim Jobzugang, Naturalisierung und Banalisierung von Sprachkompetenzen in Tieflohnjobs), können nur mit ethnografischen Methoden aufgezeigt werden, wie in entsprechenden Studien deutlich geworden ist (z.B. Roberts 2011, 2013 etc.).

Kapitel 7

Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata

Entsprechend dieser variablen Valorisierung von Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt muss die mit dem *multilingual turn* (May 2013, Sugiharto 2015) verbundene Lobpreisung der bereichernden, kreativen und demokratischen Mehrsprachigkeit auch kritisch hinterfragt werden. Wünschbar wäre, nicht ganz die Probleme aus den Augen zu verlieren, welchen sich die Menschen in einer nicht nur sprachlich zunehmend anspruchsvollen und verunsichernden Arbeitswelt gegenübersehen – wie beispielsweise neuerdings in den Publikationen *The multilingual challenge* (Jessner & Kramersch 2015) und *De l'idéologie monolingue à la doxa plurilingue* (Adami & André 2015) angestrebt wird.

8 Abkürzungsverzeichnis

BC	Business communication
BELF	Business English as lingua franca (Geschäftsendenglisch als Verkehrssprache, Englisch als Lingua franca im Geschäftskontext)
CA	Conversation analysis (Konversationsanalyse)
CC(s)	Callcenter(s)
(C)CL	(Common) Corporate language (gemeinsame Unternehmenssprache einer MNC)
CILT	The National Centre for Languages (UK)
CLIL	Content and language integrated learning
CS	Codeswitching (Sprachwechsel, Kodewechsel, Kode-Umschaltung)
DYLAN	Dynamique des langues et gestion de la diversité
EFSZ	Europäisches Fremdsprachenzentrum (Graz)
ELF	English as a lingua franca (Englisch als Verkehrssprache)
ESL	English as a second language (Englisch als Zweitsprache)
ESOL	English for speakers of other languages (Englisch für Sprechende anderer Sprache)
HQ	Headquarter (Hauptsitz)
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
L1	First language (Erstsprache)
L2	Second language (Zweitsprache)
LINEE	Languages in a network of European excellence
LMT	Language management theory (Sprachmanagementtheorie)
MNCs	Multinational companies / Multinational corporations (multinationale Unternehmen)
NS	Native Speaker (meistens im Sinn von NSE/Native Speaker of English verwendet)
NNS	Non-Native Speaker (meistens im Sinn von NNSE/Non-Native Speaker of English verwendet)
PCL	Parent company language (Sprache des Hauptsitzes einer MNC)
UK	United Kingdom (Grossbritannien)

9 Bibliografie

- Adami, H. & André, V. (2012). Formation aux écrits professionnels: vers une sociolinguistique impliquée. *Lidil Revue de linguistique et de didactique des langues*, 45, 51–71.
- Adami, H. & André, V. (2014). Les processus de sécurisation langagière des adultes: parcours sociaux et cursus d'apprentissage. *Revue française de linguistique appliquée*, 19(2), 71–83.
- Adami, H. & André, V. (Eds) (2015). *De l'idéologie monolingue à la doxa plurilingue: regards pluridisciplinaires*. Bern et al.: Lang.
- Alarcón, A. & Heyman, J. M. (2013). Bilingual call centers at the US-Mexico border: location and linguistic markers of exploitability. *Language in Society*, 42(1), 1–21.
- Allan, K. (2013). Skilling the self: the communicability of immigrants as flexible labour. In: Duchêne, A., Moyer, M. & Roberts, C. (Eds), *Language, migration and social inequalities. A critical sociolinguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters, 56–78.
- André, V. (2006). *Construction collaborative du discours au sein de réunions de travail en entreprise: de l'analyse micro-linguistique à l'analyse socio-interactionnelle*. Thèse de Doctorat, Université Nancy 2 (http://docnum.univ-lorraine.fr/public/NANCY2/doc216/2006NAN21005_1.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- André, V. (2009). Les compétences langagières des métiers de la propreté: de l'analyse des situations de communication à la formation professionnelle. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 149–165.
- André, V. (2010). Eléments de construction collaborative du discours au sein de réunions de travail: la reprise et le couple oui non. *Pratiques*, 147/148, 199–222.
- André, V. (2015). Sociolinguistique des interactions verbales: de l'analyse des situations de travail aux implications sociales. *Revue Langage, Travail et Formation*, no Zéro (<https://apps.atilf.fr/reseaultf/wp-content/uploads/2015/10/Virgine-Andre.pdf> [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Andreas, T., Baake, H., Laufer, G. & Wiazewicz, M. (2010). *Sprachförderbausteine – echt krass. Integrierte Sprachförderung in Berufsvorbereitung und Berufsausbildung. Modellprojekt in Berliner berufsbildenden Schulen (SPAS)*. Berlin: GFBM.
- Andres, M., Korn, K., Barjak, F., Glas, A., Leukens, A. & Niederer, R. (2005a). *Fremdsprachen in Schweizer Betrieben. Eine Studie zur Verwendung von Fremdsprachen in der Schweizer Wirtschaft und deren Ansichten zu Sprachenpolitik und schulischer Fremdsprachenausbildung*. Manuskript der Fachhochschule Nordwestschweiz (www.fhnw.ch/wirtschaft/icc/forschung/forschung-kommunikationsmanagement/abgeschlossene-forschungsprojekte/fremdsprachen-in-schweizer-betrieben.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Andres, M., Korn, K. & Niederer, R. (2005b). Fremdsprachen in der Schweizer Arbeitswelt. *Babylonia*, 3, 48–52.
- Androutsopoulos, J. (2007). Bilingualism in the mass media and on the internet. In: Heller, M. (Ed.), *Bilingualism: a social approach*. Hampshire / New York: Palgrave Macmillan, 207–230.
- Angouri, J. (2007). *Language in the workplace. A multimethod study of communicative activity in seven multinational companies situated in Europe*. PhD Thesis. Essex: University of Essex.
- Angouri, J. (2013). The multilingual reality of the multilingual workplace: language policy and language use. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(6), 564–581.
- Angouri, J. (2014). Multilingualism in the workplace: language practices in multilingual contexts. *Multilingua*, 33(1/2), 1–9.

Kapitel 9

Bibliografie

- Angouri, J. & Miglbauer, M. (2013). Local languages and communication challenges in the multinational workplace. In: Sharifian, F. & Jamarani, M. (Eds), *Language and intercultural communication in the new era*. New York / London: Routledge, 225–244.
- Angouri, J. & Miglbauer, M. (2014). 'And then we summarise in English for the others': the lived experience of the multilingual workplace. *Multilingua*, 33(1(2)), 147–172.
- Anthonissen, C. (2010). Managing linguistic diversity in a South African HIV/AIDS day clinic. In: Meyer, B. & Apfelbaum, B. (Eds), *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 107–139.
- Apfelbaum, B. & Meyer, B. (2010). Multilingualism at work: a brief introduction. In: Meyer, B. & Apfelbaum, B. (Eds), *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 1–10.
- Appadurai, A. (1996). *Modernity at large: cultural dimensions of globalization*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Archan, S. & Dornmayr, H. (2006). *Fremdsprachenbedarf und -kompetenzen. Unternehmensbefragung zu Ausbildungsqualität und Weiterbildungsbedarf*. ibw-Forschungsbericht, Nr. 131. Wien (www.ibw.at/components/com_redshop/assets/document/product/fb131.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Auer, P. (1998). Learning how to play the game: an investigation of role-played job interviews in East Germany. *Text*, 18(1), 7–38.
- Auer, P. & Eastman, C. (2010). Code-switching. In: Jürgen, J., Östman, J.-O. & Verschueren, J. (Eds), *Society and language use*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 84–112.
- Baba, M. L. & Dahl-Jørgensen, C. (2013). Language policy in practice: re-bordering the nation. *International Migration*, 51(2), 60–76.
- Babcock, R. D. & Du-Babcock, B. (2001). Language-based communication zones in international business communication. *International Journal of Business Communication*, 38(4), 372–412.
- Bach Baoueb, L. (2009). Social factors for code-switching in Tunisian business companies: a case study. *Multilingua*, 28(4), 425–458.
- Bach Baoueb, L. (2010). Varieties of languages used in Tunisian business companies: a case study. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, numéro spécial t. 2, 25–51.
- Baker, W., Jenkins, J. & Baird, R. (2015). ELF researchers take issue with 'English as a lingua franca: an immanent critique'. *Applied Linguistics*, 36(1), 121–123.
- Baraldi, C. & Gavioli, L. (2010). Interpreter-mediated interaction as a way to promote multilingualism. In: Meyer, B. & Apfelbaum, B. (Eds), *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 141–162.
- Barât, E., Studer, P. & Nekvapil, J. (Eds) (2013). *Ideological conceptualizations of language. Discourses of linguistic diversity*. Frankfurt a.M. et al.: Lang.
- Bargiela-Chiappini, F. (Ed.) (2009). *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Bargiela-Chiappini, F., Nickerson, C. & Planken, B. (Eds) (2013). *Business discourse*. Second Edition, New York: Palgrave Macmillan.
- Barmeyer, Ch. & Davoine, E. (2011). Unternehmenskultur und interkulturelle Personalentwicklung in der internationalen Unternehmung. Das Beispiel der Bosch-Gruppe. In: Zentes, J., Swoboda, B. & Morschett, D. (Eds), *Fallstudien zum Internationalen Management*. Wiesbaden: Gabler, 769–786.

Kapitel 9

Bibliografie

- Barmeyer, Ch. & Davoine, E. (2012). Comment gérer le retour d'expatriation et utiliser les compétences acquises par les expatriés? *Gestion: Revue internationale de Gestion*, 37(2), 45–53.
- Barner-Rasmussen, W. (2003). *Knowledge sharing in multinational corporations. A social capital perspective*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration (<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/87/113-951-555-772-0.pdf?sequence=2> [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Barth, L. A. (2008). *Gestion des compétences linguistiques asymétriques dans l'interaction d'une gare internationale*. Mémoire de licence. Basel: Institut für Französische Sprach- und Literaturwissenschaft.
- Barth, L. A. (2010). Les convergences et les divergences entre le „dire“ et le „faire“. In: Lüdi, G. (Ed.), *Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes*. Acta Romanica Basiliensia ARBA 22. Basel: Universität Basel, 29–51.
- Bauder, T. (2013). Berufsbildung: Mehrwert durch Austausch. *Babylonia*, 2, 37–41.
- Behr, I., Farges, P., Hentschel, D., Kauffmann, M. & Lang, C. (Eds) (2010). *Langue, économie, entreprise. Gérer les échanges*. Paris: Presses Sorbonne Nouvelle.
- Berg, W. & Grünhage-Monetti, M. (2009). „Zur Integration gehört Spass, Witz, Ironie, 'ne Sprache, die Firmensprache“. Sprachlich kommunikative Anforderungen am Arbeitsplatz. *Deutsch als Zweitsprache*, 4/2009, 7–20.
- Berruto, G. (2007). Gli Italiani e le lingue: osservazioni per una politica linguistica in un mondo di contraddizioni. In: *Progetto LETitFLY. La formazione linguistica in Italia da crisalide a farfalla*. Atti del Convegno Finale, Roma 23 Novembre 2006, 77–83 (www.letitfly.it/pdf/pdf_ebook/Atti_del_Convegno_Finale.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (2010). Le projet DYLAN „Dynamique de langues et gestion de la diversité“. In: Rocci, A., Duchêne, A., Gnach, A. & Stotz, D. (Eds), *Sociétés en mutation – le défi méthodologique de la linguistique appliquée*. Actes du colloque de la vals-asla 2008 (Lugano 7–9 février 2008). Bulletin vals-asla, 2/2010, 13–23.
- Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds) (2013). *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins.
- Bichsel, B. (2013). Mobilität und Sprachen: Eine Patentlösung gibt es nicht. *Babylonia*, 2, 23–25.
- Bilbow, G. T. (2002). Commissive speech act use in intercultural business meetings. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40(4), 287–303.
- Billig, M. (1995). *Banal nationalism*. London: Sage.
- Bishop, H., Coupland, N. & Garrett, P. (2005). Globalisation, advertising and language choice: shifting values for Welsh and Welshness in Y Drych, 1851–2001. *Multilingua*, 24(4), 343–378.
- Bjerge, A. K. (2007). Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*, 17(1), 60–80.
- Björkman, B. (2014). Language ideology or language practice? An analysis of language policy documents at Swedish universities. *Multilingua*, 33(3/4), 335–363.
- Block, D. & Cameron, D. (Eds) (2002). *Globalization & language teaching*. London / New York: Routledge.
- Börestam, U. (2005). Culture and culture again. An inter-Nordic merger in the banking sector. In: Gunnarsson, B.-L. (Ed.), *Communication in the workplace*, TeFa nr 42. Uppsala: universitet, 60–77.
- Bondi, M. (2010). Arguing in economics and business discourse: phraseological tools in research articles. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 2/2010, 219–234.

Kapitel 9

Bibliografie

- Borzeix, A., Girin J., Lacoste, M. & Grosjean, M. (1991). „EDF – GDF bonjour“. *L'interaction agent-client à l'accueil*. Paris: Rapport de recherche CNRS-PIRTTEM-EDF.
- Borzeix, A. & Fraenkel, B. (Eds) (2001). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions.
- Bothorel-Witz, A. & Choremi, T. (2009). Le plurilinguisme dans les entreprises à vocation internationale. Comment saisir ce phénomène pluridimensionnel à travers le discours des acteurs? *Sociolinguistica*, 23, 104–130.
- Bothorel-Witz, A. & Tsamadou-Jacobberger, I. (2012). Les représentations du plurilinguisme et de la gestion de la diversité linguistique dans les entreprises: les imbrications entre une monophonie collective et la polyphonie des énonciateurs singuliers. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 95, 57–73.
- Bothorel-Witz, A. & Tsamadou-Jacobberger, I. (2013). Representations of multilingualism and management of linguistic diversity in companies. In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 83–99.
- Bourdieu, P. (1990). *Was heisst sprechen? Die Ökonomie des sprachlichen Tausches*. Wien: Braumüller [Orig. Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques, Paris 1982].
- Boutet, J. (Ed.) (1995). *Paroles au travail*. Paris: L'Harmattan.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail: bilan et évolution. *Langage et société*, 98(4), 17–42.
- Boutet, J. (2005). Au coeur de la nouvelle économie, l'activité langagière. *Sociolinguistica*, 19(1), 13–21.
- Boutet, J. (2006). Travail langagier en centres d'appel: comment être un expert sans le dire? In: Laforest, M. & Vincent, D. (Eds), *Les interactions asymétriques*. Québec: Editions Nota Bene, 15–32.
- Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse: Octares.
- Boutet, J. (2012). Language workers: emblematic figures of late capitalism. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 207–229.
- Bressé, S. (2010). L'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises. In: Stickel, G. (Ed.), *Language use in business and commerce in Europe*, 49–59 (www.efnil.org/documents/conference-publications/lisbon-2008/07-EFNIL.Lisbon-publ.Bresse.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Bridges, S. M., Yiu, C. K. Y. & McGrath C. P. (2011). Multilingual interaction in clinical dental education: a focus on mediated interpreting. *Communication & Medicine*, 8(3), 197–210.
- Brohy, C. & Gurtner, J.-L. (2011). *Evaluation des bilinguen Unterrichts (bili) an Berufsfachschulen des Kantons Zürich. Schlussbericht zu Handen des Mittelschul- und Berufsbildungsamts Bildungsdirektion Kanton Zürich*. Freiburg: Universität Freiburg (http://edudoc.ch/record/100393/files/ZH_Bili_Evaluation_2011.pdf [letzter Zugriff: 16.2.2016]).
- Bronckart, J.-P. & Groupe LAF (Eds) (2004). *Agir et discours en situation de travail*. Cahiers de la Section des sciences de l'éducation, 103. Genève: Université de Genève.
- Brünner, G. (1987). *Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchung zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung*. Tübingen: Narr.

Kapitel 9

Bibliografie

- Brünner, G. (2000). *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Budach, G. (2009). „Canada meets France“: recasting identities of Canadianness and Francité through global economic exchanges. In: Collins, J., Slembrouck, S. & Baynham, M. (Eds), *Globalization and language in contact. Scale, migration and communicative practices*. London / New York: Continuum, 209–232.
- Budach, G., Roy, S. & Heller, M. (2003). Community and commodity in French Ontario. *Language in Society*, 32(5), 603–627.
- Bührig, K. & Meyer, B. (2004). *Ad hoc* interpreting and achievement of communicative purposes in doctor-patient-communication. In: House, J. & Rehbein, J. (Eds), *Multilingual communication*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 43–62.
- Bührig, K. & Meyer, B. (2015a). Ärztliche Gespräche mit MigrantInnen. In: Busch, A. & Spranz-Fogasy, T. (Eds), *Handbuch Sprache in der Medizin*. Berlin / Boston: de Gruyter, 300–316.
- Bührig, K. & Meyer, B. (2015b). La pratique multilingue, les régimes linguistiques et la culture traductionnelle dans des hôpitaux allemands. *Langage et société*, 153(3), 75–90.
- Bulea, E. (2011). Compétence langagière et compétence professionnelle: éléments pour une approche intégrée. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 93, 69–84.
- Bulea E. & Bronckart, J.-P. (2006). La saisie des compétences dans l'interprétation de l'activité de travail. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 84, 143–171.
- Bungarten, T. (1994). *Unternehmenskommunikation. Linguistische Analysen und Beschreibungen*. Tostedt: Attikon.
- Bungarten, T. (1996). Mehrsprachigkeit in der Wirtschaft. In: Goebel, H., Nelde, P. H., Starý, Z. & Wölck, W. (Eds), *Kontaktlinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 1. Halbband. Berlin / New York: de Gruyter, 414–421.
- Bungarten, T. (Ed.) (1997). *Aspekte der Unternehmenskultur und Unternehmensidentität in der historischen Wirtschaftslinguistik*. Tostedt: Attikon.
- Bungarten, T. (2001). Motive der Sprachenwahl und des Sprachgebrauchs in der europäischen Wirtschaft. *Plurilingua*, 23, 19–40.
- Burdick, C. (2012). *Mobility and language in place: a linguistic landscape of language commodification*, Student Research Reports. Paper 7 (http://scholarworks.umass.edu/chess_student_research/7 [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Button, G. (Ed.) (1993). *Technology in working order: studies of work, interaction, and technology*. London: Routledge.
- Button, G. & Sharrock, W. (1998). The organizational accountability of technological work. *Social Studies of Science*, 28(1), 73–102.
- Callahan, L. (2005). „Talking both languages“: 20 perspectives on the use of Spanish and English inside and outside the workplace. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 26(4), 275–295.
- Casoni, M. (2015). Scelte linguistiche delle aziende svizzere nella comunicazione esterna e nella politica di assunzione in un contesto plurilingue. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, No spécial T3, 99–117.
- Cameron, D. (2000a). Styling the worker: gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 323–347.
- Cameron, D. (2000b). *Good to talk. Living and working in a communication culture*. London: Sage

Kapitel 9

Bibliografie

- Campbell, S. & Roberts, C. (2007). Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal. *Discourse & Society*, 18(3), 243–271.
- Candlin, C. N. & Sarangi, S. (Eds) (2011). *Handbook of communication in organisations and professions*. Berlin / Boston: de Gruyter.
- Cavanaugh, J. R. & Shankar, S. (2014). Producing authenticity in global capitalism: language, materiality, and value. *American Anthropologist*, 116(1), 51–64.
- CELAN (2011). Business sector reports on companies' language needs – ICT Sector, 22.07.2011 (www.celan-platform.eu/assets/files/D1.2SectorReportICT_EMF_v1.0.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Cenoz, J. (2013). Multilingualism. In: Chapelle, C. A. (Ed.), *The encyclopedia of applied linguistics*, vol. VII. Chichester: Wiley-Blackwell, 3850–3857.
- Charles, M. (2007). Language matters in global communication. *International Journal of Business Communication*, 44(3), 260–282.
- Charles, M. & Marschan-Piekkari, R. (2002). Language training for enhanced horizontal communication: a challenge for MNCs. *Business Communication Quarterly*, 65(2), 9–29.
- Chiswick, B. R. (1982). The economic progress of immigrants: some apparently universal patterns. In: Chiswick, B. R. (Ed.), *The gateway: U.S. immigration issues and policies*. Washington: American Enterprise Institute, 119–158.
- Chiswick, B. R. (2008). *The economics of language: an introduction and overview*. Institute for the Study of Labor, Discussion paper series, IZA DP No. 3568 (<http://ftp.iza.org/dp3568.pdf> [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Chiswick, B. R., Patrinos, H. A. & Hurst, M. E. (2000). Indigenous language skills and the labor market in a developing economy: Bolivia. *Economic Development and Cultural Change*, 48(2), 349–367.
- Chiswick, B. R. & Miller, P. W. (2007). *The economics of language. International analysis*. London / New York: Routledge.
- Chen, S., Geluykens, R. & Ju Choi, C. (2006). The importance of language in global teams: a linguistic perspective. *Management International Review*, 46(6), 679–695.
- Christopher, S. & Zurbriggen, S. (2015). Mehrsprachigkeit in der Bundesverwaltung: Analyse der Umsetzung des gesetzlichen Auftrags. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, No spécial T3, 81–97.
- Christopher Guerra, S. & Zurbriggen, S. (2013). *Sprachkurse für Mitarbeitende der Bundesverwaltung. Evaluation und Analyse des Angebotes und dessen Nutzung*. Fribourg: Institut für Mehrsprachigkeit (www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/sprachkurse-mitarbeitende-bundesverwaltung.html [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds) (2001). *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Comunicazione in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI.
- CILT (2005). *Talking world class. The impact of language skills on the UK economy*. London: CILT.
- Clerc, I. & Kavanagh, E. (2006). *De la lettre à la page Web: savoir communiquer avec le grand public*. Québec: Publications du Québec (www.santecom.qc.ca/Bibliothequevirtuelle/santecom/35567000083664.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Clyne, M. (1994). *Inter-cultural communication at work: cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, L., Kassis-Henderson, J. & Lecomte, P. (2015). Language diversity in management education. Towards a multilingual turn. In: Holden, N., Michailova, S. & Tietze, S. (Eds), *The Routledge companion to cross-cultural management*. London: Routledge, 151–160.

Kapitel 9

Bibliografie

- Condamines, A. & Vergely, P. (2005). L'expression du dysfonctionnement technique dans la navigation aérienne: une approche de linguistique de corpus. In: Filiettaz, L. & Bronckart, J.-P. (Eds), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain-La-Neuve: Peeters, 177–197.
- Connell, T. (2011). Language in higher education in the UK. In: Stickel, G. & Carrier, M. (Eds), *The role of language education in creating a multilingual Europe*. London: Conference publication online, 89–91 (www.efnil.org/documents/conference-publications/london-2011/EFNIL-London-Final.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Cooren, F. & Robichaud, D. (2006). Globaliser et disloquer en situation d'interaction. In: Laforest, M. & Vincent, D. (Eds), *Les interactions asymétriques*. Québec: Editions Nota Bene, 113–132.
- Coray, R., Kobelt, E., Zwicky, R., Kübler, D. & Duchêne, A. (2015). *Mehrsprachigkeit verwalten? Spannungsfeld Personalrekrutierung beim Bund*. Zürich: Seismo.
- Coulmas, F. (1992). *Die Wirtschaft mit der Sprache. Eine sprachsoziologische Studie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Coupland, J. (2003). Small talk: social functions. *Research on Language and Social Interaction*, 36(1), 1–6.
- Coupland, N. (2013). Welsh tea. The centring and decentring of Wales and the Welsh language. In: Pietikäinen, S. & Kelly-Holmes, H. (Eds), *Multilingualism and the periphery*. Oxford: Oxford University Press, 133–153.
- Coupland, N., Garrett, P. & Bishop, H. (2005). Wales underground. Discursive frames and authenticities in Welsh mining heritage tourism events. In: Jaworski, A. & Pritchard, A. (Eds), *Discourse, communication and tourism*. Clevedon: Channel View Publications, 199–222.
- Cowie, C. (2007). The accents of outsourcing: the meaning of neutral in the Indian call centre industry. *World Englishes*, 26(3), 316–330.
- Cowie, C. (2010). „Anyone doing something phonetic can attract business these days“ – The demand and supply of accents in the Indian call centre industry. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 33–43.
- Cunliffe, D., Pearson, N. & Richards, S. (2010). E-commerce and minority languages: a Welsh perspective. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 135–147.
- Curriand, T. & Truchot, C. (2010). Managements et cultures d'entreprises. Du traitement des langues aux politiques linguistiques dans l'entreprise. *Le journal de l'école de Paris du management*, 81(1), 17–24.
- Cyr, A. (2005). Le discours en tant qu'instrument de gestion. *Sociolinguistica*, 19, 22–35.
- Daly, N., Holmes, J., Newton, J. & Stubbe, M. (2004). Expletives as solidarity signals in FTAs on the factory floor. *Journal of Pragmatics*, 36(5), 945–964.
- Danet, B. & Herring, S. C. (Eds) (2007). *The multilingual internet: language, culture, and communication online*. New York: Oxford University Press.
- Dannerer, M. (2005). Effizienz in beruflicher Kommunikation: Überlegungen zu einer linguistischen Beschreibung am Beispiel von innerbetrieblichen Besprechungen. *Sociolinguistica*, 19, 36–49.
- Dannerer, M. (2008). Gute Kommunikation teuer? Zum Konzept der kommunikativen Effizienz in den Wirtschaftswissenschaften und der Linguistik. In: Menz, F. & Müller, A. P. (Eds), *Organisationskommunikation. Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation*. München / Mering: Hampp, 47–69.

Kapitel 9

Bibliografie

- Da Silva, E. & Heller, M. (2009). From protector to producer: the role of the State in the discursive shift from minority rights to economic development. *Language Policy*, 8(2), 95–116.
- Davignon, E. et al. (2008). Languages mean business. Companies work better with languages. Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission (www.poliglotti4.eu/docs/publications/EC%202008%20Languages%20mean%20business.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Davoine, E. (2012). Introduction du Dossier: Gestion des expatriés. *Gestion: Revue internationale de Gestion*, 37(2), 5.
- Day, D. (1992). Communication in a multicultural workplace. Procedural matters. In: Pürschel, H. (Ed.), *Intercultural communication: proceedings of the 17th international L.A.U.D. Symposium*, Duisburg, 23–27 March 1992. Frankfurt a.M. / Bern etc.: Lang, 133–159.
- Del Percio, A. (2015). Le plurilinguisme suisse à l'ère du capitalisme tardif. Investissement promotionnel sur un capital national. *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), 69–89.
- Del Percio, A. & Duchêne, A. (2012). Commodification of pride and resistance to profit: language practices as terrain of struggle in a Swiss football stadium. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 43–72.
- Demazière, D. & Gladly, M. (2011). Introduction. *Langage et société*, 137(3), 7–15.
- Denman, J., Tanner, R. & De Graaff, R. (2013). CLIL in junior vocational secondary education: challenges and opportunities for teaching and learning. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 16(3), 285–300.
- De Saint-Georges, I. (2011). Les dynamiques langagières de l'accompagnement. *Langage et société*, 137(3), 47–74.
- De Saint-Georges, I. (2014). Pratiques langagières et travail: d'une linguistique appliquée à une linguistique de l'intervention? In: Dispagne, M. (Ed.), *Espaces sociaux de travail, pratiques langagières et mise(s) en scène du travail: contexte européen vs contexte créole*. Paris: L'Harmattan, 15–46.
- De Saint-Georges, I. & Filliettaz, L. (2008). Situated trajectories of learning in vocational training interactions. *European Journal of Psychology of Education*, 23(2), 213–233.
- De Socarraz-Novoa, A. (2015). Code-switching in a multilingual workplace. *The JUE*, 5(1), 1–8.
- Deumert, A. (2010). 'It would be nice if they could give us more language' – Serving South Africa's multilingual patient base. *Social Science & Medicine*, 71(1), 53–61.
- Djerrahian, G. & Labrie, N. (2009). La reconfiguration linguistique dans une entreprise canadienne à l'ère de la mondialisation. *Francophonies d'Amérique*, 27, 105–129.
- Dor, D. (2004). From Englishization to imposed multilingualism: globalization, the internet, and the political economy of the linguistic code. *Public Culture*, 16(1), 97–118.
- Drew, P. & Heritage, J. (Eds) (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Du-Babcock, B. (2005). Communication behaviors in intra- and inter-cultural decision-making meetings. In: Bargiela-Chiappini, F. & Gotti, M. (Eds), *Asian Business Discourse(s)*, Bern: Lang, 147–168.
- Du-Babcock, B. (2006). An analysis of topic management strategies and turn-taking behavior in the Hong Kong bilingual environment: the impact of culture and language use. *International Journal of Business Communication*, 43(1), 21–42.
- Du-Babcock, B. & Babcock, R. D. (2007). Genre patterns in language-based communication zones. *International Journal of Business Communication*, 44(4), 340–373.
- Du-Babcock, B. & Bhatia, V. (2013). Business and professional communication in Asia: an introduction. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(3), 239–242.

Kapitel 9

Bibliografie

- Du-Babcock, B. & Tanaka, H. (2013). A comparison of the communication behaviors of Hong Kong Chinese and Japanese business professionals in intracultural and intercultural decision-making meetings. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(3), 263–287.
- Dubois, L., LeBlanc, M. & Beaudin, M. (2006). La langue comme ressource productive et les rapports de pouvoir entre communautés linguistiques. *Langage et société*, 118(4), 17–41.
- Duc, B. & De Saint-Georges, I. (2009). Développer l'autonomie dans un dispositif de formation professionnelle initiale: les ressources de l'interaction. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 99–124.
- Duchêne, A. (2009a). Formé-e pour servir! La part langagière de la formation professionnelle dans la nouvelle économie. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 125–147.
- Duchêne, A. (2009b). Marketing, management and performance: multilingualism as commodity in a tourism call centre. *Language Policy*, 8(1), 27–50.
- Duchêne, A. (2011). Néolibéralisme, inégalités sociales et plurilinguisme: l'exploitation des ressources langagières et des locuteurs. *Langage et société*, 136(2), 81–108.
- Duchêne, A. (2012). Des langues, des locuteurs et des marchés: la variabilité de l'appropriation économique de la diversité linguistique. *Sociolinguistica*, 26(1), 120–135.
- Duchêne, A. & Daveluy, M. (Eds) (2015). Spéculations langagières: négociation des ressources aux valeurs fluctuantes. *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), special issue.
- Duchêne, A. & Del Percio, A. (2014). Economic capitalization of linguistic diversity: Swiss multilingualism as a national profit? In: Unger, J., Kryzanowski, M. & Wodak, R. (Eds), *Multilingual encounters in Europe's institutional spaces*. New York: Bloomsbury, 75–101.
- Duchêne, A. & Flubacher, M. (2015). Quand légitimité rime avec productivité. La parole-d'œuvre plurilingue dans l'industrie de la communication. *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), 173–196.
- Duchêne, A. & Heller, M. (Eds) (2012). *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge.
- Duchêne, A. & Heller, M. (2012a). Language policy in the workplace. In: Spolsky, B. (Ed.), *The Cambridge handbook of language policy*. Cambridge: Cambridge University Press, 323–334.
- Duchêne, A. & Heller, M. (2012b). Multilingualism and the new economy. In: Martin-Jones, M., Blackledge, A. & Creese, A. (Eds), *The Routledge handbook of multilingualism*. London / New York: Routledge, 369–383.
- Duchêne, A., Moyer, M. & Roberts, C. (Eds) (2013). *Language, migration and social inequalities. A critical sociolinguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters.
- Duchêne, A. & Piller, I. (2011). Mehrsprachigkeit als Wirtschaftsgut: Sprachliche Ideologien und Praktiken in der Tourismusindustrie. In: Kreis, G. (Ed.), *Babylon Europa. Zur europäischen Sprachlandschaft*. Basel: Schwabe, 135–157.
- Duchêne, A., Singy, P., Coray, R., Flubacher, M., Zurbruggen, S. & Pante, I. (Mitarbeit: Mauron, P. Y.) (2015). Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen. Placement public et compétences linguistiques. Fribourg: Institut de plurilinguisme (Executive Summary und Schlussbericht: www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/zugang-zum-arbeitsmarkt.html [letzter Zugriff: 15.6.2016]).

Kapitel 9

Bibliografie

- Duff, P. A. (2005). Thinking globally about new literacies. Multilingual socialization at work. In: Anderson, J., Kendrick, M., Rodgers, T. & Smythe, S. (Eds), *Portraits of literacy across families, communities, and schools*. Mahwah: Erlbaum, 341–362.
- Duff, P. A. (2008). Language socialization, higher education, and work. In: Duff, P. A. & Hornberger, N. H. (Eds), *Encyclopedia of language and education*, vol. 8: Language Socialization. New York: Springer, 257–270.
- Duff, P. A. (2012). Second language socialization. In: Duranti, A., Ochs, E. & Schieffelin, B. B. (Eds), *The handbook of language socialization*. Oxford: Wiley-Blackwell, 564–586.
- Duff, P. A., Wong, P. & Early, M. (2000). Learning language for work and life: the linguistic socialization of immigrant Canadians seeking careers in healthcare. *The Canadian Modern Language Review*, 57(1), 9–57.
- Dumazeau, C. (2008). Rôle du contexte mutuellement partagé dans les communications professionnelles distantes. *Langage et société*, 125(3), 55–75.
- Ehlich, K. & Wagner, J. (Eds) (1995). *The discourse of business negotiation*. Berlin / New York: de Gruyter.
- Ehrenreich, S. (2010). English as a business lingua franca in a German multinational corporation. *International Journal of Business Communication*, 47(4), 408–431.
- Elle, L. (2001). Mehrsprachige Arbeitswelt und Erhalt und Förderung einer Kleinsprache: Möglichkeiten und praktische Erfahrungen aus der deutsch-sorbischen Region. In: Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds), *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Kommunikation in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI, 153–161.
- Equoy Hutin, S. (2009). Présentation. Valeurs et enjeux des écrits de travail. *Semen* [en ligne], 28, mis en ligne le 22 octobre 2010 (<http://semen.revues.org/8754> [letzte Zugriff: 15.6.2016]).
- Erickson, F. & Shultz, J. (1982). *The counsellor as gatekeeper: social interaction in interviews*. New York: Academic Press.
- Etter, B. (2011). *Mit Händen und Füßen oder zwingende Sprachenvielfalt? Eine Untersuchung zur Sprachpraxis in den Betrieben Graubündens*. Fribourg: MA-Arbeit (https://doc.rero.ch/record/28855/files/Masterarbeit_BEtter_2011.pdf [letzte Zugriff: 15.6.2016]).
- Etter, B. (2013). „L'italiano è fondamentale. La conoscenza del tedesco necessaria.“ Un'indagine sull'uso delle lingue nelle aziende grigionesi, con particolare attenzione al Grigionitaliano e alla lingua italiana. *Quaderni grigionitaliani*, 82(3), 16–35.
- Evans, S. (2013). Perspectives on the use of English as a business lingua franca in Hong Kong. *International Journal of Business Communication*, 50(3), 227–252.
- Feely, A. J. & Harzing, A. W. (2003). Language management in multinational companies. *Cross-cultural management: an international journal*, 10(2), 37–52.
- Feely, A. & Winslow, D. (2005). *Talking sense: a research study of language skills management in major companies*. London: CILT.
- Filliettaz, L. (2002). *La parole en action: éléments de pragmatique psycho-sociale*. Québec: Editions Nota Bene.
- Filliettaz, L. (2004). Langage et travail en milieu industriel. *Babylonia*, 4, 40–43.
- Filliettaz, L. (2008). Compétences professionnelles et compétences langagières en situation de risque: la régulation langagière d'un „événement“ en milieu industriel. *Langage et société*, 125(3), 11–34.
- Filliettaz, L. (2009a). La linguistique appliquée face aux réalités de la formation professionnelle. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 1–15.

Kapitel 9

Bibliografie

- Filliettaz, L. (2009b). Les dynamiques interactionnelles de l'accompagnement en formation professionnelle initiale: le cas de l'apprentissage sur la place de travail. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 37–58.
- Filliettaz, L. (2014). Understanding learning for work: contributions from discourse and interaction analysis. In: Billett, S., Harteis, C. & Gruber, H. (Eds), *International handbook of research in professional and practice-based learning*, vol. 1. Dordrecht: Springer, 225–255.
- Filliettaz, L. & Bronckart, J.-P. (Eds) (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain-La-Neuve: Peeters.
- Filliettaz, L. & De Saint-Georges, I. (2009). Francophone research on language and work. In: Bargiela-Chiappini, F. (Ed.), *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 423–435.
- Fishman, J. A. (1986). Bilingualism and separatism. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 487, 169–180.
- Flubacher, M. (2014). *Integration durch Sprache – die Sprache der Integration. Eine kritische Diskursanalyse zur Rolle der Sprache in der Schweizer und Basler Integrationspolitik 1998 – 2008*. Göttingen: V&R unipress.
- Flubacher, M. & Duchêne, A. (2012). Eine Stadt der Kommunikation: urbane Mehrsprachigkeit als Wirtschaftsstrategie. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 95, 123–142.
- Forey, G. & Lockwood, J. (2007). ‚I'd love to put someone in jail for this': an initial investigation of English in the business processing outsourcing (BPO) industry. *English for Specific Purposes*, 26(3), 308–326.
- Forey, G. & Lockwood, J. (Eds) (2010). *Globalization, communication and the workplace. Talking across the world*. London / New York: Continuum.
- Fraenkel, B. (2001). La résistible ascension de l'écrit au travail. In: Borzeix, A. & Fraenkel, B. (Eds), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions, 113–142.
- Franceschini, R. (2002). Umgang mit Fremdheit, *mixed style* und Quasi-Italienisch bei Deutschschweizer Händlern im Gundeldingen (Basel). In: Keim, I. & Schütte, W. (Eds), *Soziale Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag*. Tübingen: Narr, 217–232.
- Franklin, P. (2007). Differences and difficulties in intercultural management interaction. In: Kotthoff, H. & Spencer-Oatey, H. (Eds), *Handbook of intercultural communication*. Berlin: de Gruyter, 263–284.
- Franziskus, A. (2015). Les frontaliers sur le marché linguistique luxembourgeois. Quelques pistes de réflexion (note de recherche). *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), 197–215.
- Fredriksson, R., Barner-Rasmussen, W. & Piekkari, R. (2006). The multinational corporation as a multilingual organization: the notion of a common corporate language. *Corporate Communications: An International Journal*, 11(4), 406–423.
- Friedman, T. L. (2006). *The world is flat: the globalized world in the twenty-first century*. London: Penguin.
- Friginal, E. (2009). Threats to the sustainability of the outsourced call center industry in the Philippines: implications for language policy. *Language Policy*, 8(1), 51–68.
- Gaibrois, C. (2014). *Power at work: the discursive construction of power relations in multilingual organizations*. Dissertation Universität St. Gallen. Bamberg: Difo-Druck GmbH ([http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifier/4351/\\$FILE/dis4351.pdf](http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifier/4351/$FILE/dis4351.pdf) [letzte Zugriff: 15.6.2016]).

Kapitel 9

Bibliografie

- Gao, S. (2012). Commodification of place, consumption of identity: the sociolinguistic construction of a „global village“ in rural China. *Journal of Sociolinguistics*, 16(3), 336–357.
- Gatt, S. (2013). Rot-Weiss-Rot exklusiv? Dialektische Diskriminierungen im Namen der Nation(alsprache). In: Mecheril, P., Thomas-Olalde, O., Melter, C., Arens, S. & Romaner, E. (Eds), *Migrationsforschung als Kritik? Spielräume kritischer Migrationsforschung*. Wiesbaden: Springer VS, 161–174.
- Gee, J., Hull, G. & Lankshear, C. (1996). *The new work order*. London: Allen and Unwin.
- Gerritsen, M. & Nickerson, C. (2009). BELF: business English as a lingua franca. In: Bargiela-Chiappini, F. (Ed.), *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 180–192.
- Ghisla, G. (2013). Fremdsprachenlandschaft Berufliche Grundbildung: eine Übersicht und ein Beispiel. *Babylonia*, 2, 26–28.
- Ginsburgh, V. A. & Prieto-Rodriguez, J. (2011). Returns to foreign languages of native workers in the EU. *Industrial and Labor Relations ILR Review*, 64(3), 599–618.
- Gladly, M. (2011). Pratiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi. L'apport de la sociologie du langage. *Langage et société*, 137(3), 17–45.
- Goldstein, T. (1997). *Two languages at work. Bilingual life on the production floor*. Berlin / New York: de Gruyter.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32(10), 1489–1522.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (1996). Seeing as a situated activity: formulating planes. In: Engeström, Y. & Middleton, D. (Eds), *Cognition and communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 61–95.
- Graddol, D. (2004). The future of language. *Science*, 303, 1329–1331.
- Gray, J. (2012). Neoliberalism, celebrity and ‚aspirational content‘ in English language teaching textbooks for the global market. In: Block, D., Gray, J. & Holborow, M. (Eds), *Neoliberalism and applied linguistics*. London / New York: Routledge, 86–113.
- Graziani, J.-F. (2014). De la loi Toubon à la loi Fioraso: quel cadre légal pour les formations en anglais dans les universités françaises? *European Journal of Language Policy*, 6(2), 159–174.
- Green, J. & Bloome, D. (1997). Ethnography and ethnographers of and in education: a situated perspective. In: Flood, J., Heath, S. B. & Lapp, D. (Eds), *Handbook of research on teaching literacy through the communicative and visual arts*. New York: Macmillan Publishers, 181–202.
- Grin, F. (1999). *Compétences et récompenses: la valeur des langues en Suisse*. Fribourg: Presses Universitaires de Fribourg.
- Grin, F. (2000). *Fremdsprachenkompetenzen in der Schweiz: privater Nutzen, gesellschaftlicher Nutzen und Kosten*. Umsetzungsbericht NFP 33, Wirksamkeit unserer Bildungssysteme. Bern / Aarau: Schweizerische Koordinationsstelle für Bildungsforschung.
- Grin, F. (2001). Der ökonomische Wert der englischen Sprache. In: Watts, R. J. & Murray, H. (Eds), *Die fünfte Landessprache? Englisch in der Schweiz*. Zürich: vdf, 105–120.
- Grin, F. (2001). Langues et marché du travail: quelques réponses, beaucoup de questions. *Babylonia*, 1, 22–27.
- Grin, F. (2003a). La société plurilingue: coûts, bénéfices et équité. In: *Viersprachig, mehrsprachig, vielsprachig. La Suisse, un pays, où l'on parle quatre langues ... et plus*. Tagung der Schweizerischen Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften vom 14. November 2002 in Biel. Bern: SAGW, 41–55.

Kapitel 9

Bibliografie

- Grin, F. (2003b). Language planning and economics. *Current Issues in Language Planning*, 4(1), 1–66.
- Grin, F. (2004). Sur la rentabilité des langues de l'immigration. *Babylonia*, 1, 21–22.
- Grin, F. (2005). Économie et langue: de quelques équivoques, croisements et convergences. *Sociolinguistica*, 19, 1–12.
- Grin, F. (2006). Economic considerations in language policy. In: Ricento, T. (Ed.), *An introduction to language policy. Theory and method*. Malden: Blackwell, 77–94.
- Grin, F. (2010a). Complémentarités entre sciences du langage et analyse économique: le cas des langues étrangères dans l'activité professionnelle. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 2/2010, 107–131.
- Grin, F. (2010b). Plurilinguisme dans le monde du travail: l'analyse des besoins. *Babylonia*, 1, 55–59.
- Grin, F. (2011). Les langues dans le monde du travail: quelle(s) recherche(s) nous faut-il? *Babylonia*, 3, 43–47.
- Grin, F. (2013). Les besoins des entreprises en compétences linguistiques. *Babylonia*, 2, 17–22.
- Grin, F. (2014). *50 years of economics in language policy. Critical assessment and priorities*. Genève: Observatoire économie, langues, formation élf (www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupe/elf/files/7614/5865/9203/elfwp13.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Grin, F., Rossiaud, J. & Kaya, B. (2003). Immigrationssprachen und berufliche Integration in der Schweiz. In: Wicker, H.-R., Fibbi, R. & Haug, W. (Eds), *Migration und die Schweiz*, Zürich: Seismo, 421–452.
- Grin, F. & Sfreddo, C. (2010). Besoins linguistiques et stratégie de recrutement des entreprises. In: Behr, I., Farges, P., Hentschel, D., Kauffmann, M. & Lang, C. (Eds), *Langue, économie, entreprise. Gérer les échanges*. Paris: Presses Sorbonne Nouvelle, 19–40.
- Grin, F., Sfreddo, C. & Vaillancourt, F. (2009). *Langues étrangères dans l'activité professionnelle („LEAP“)*. Rapport final de recherche PNR 56 (www.unige.ch/traduction-interpretation/recherches/groupe/elf/recherche-activite/LEAP.html [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Grin, F., Sfreddo, C. & Vaillancourt, F. (2010). *The economics of the multilingual workplace*. New York: Routledge.
- Grogger, J. (2011). Speech patterns and racial wage inequality. *Journal of Human Resources*, 46(1), 1–25.
- Grosjean, M. (1993). Polyphonie et positions de la sage-femme dans la conduite de l'accouchement. In: Cosnier, J., Grosjean, M. & Lacoste, M. (Eds), *Soins et communication. Approche interactionniste des relations de soins*. Lyon: Presses universitaires de Lyon, 121–158.
- Grosjean, M. & Mondada, L. (Eds) (2004). *La négociation au travail*. Lyon: Presses universitaires de Lyon.
- Grünhage-Monetti, M. (2007). Former en langue des salariés immigrés dans l'entreprise: nouvelles orientations didactiques. *Le français dans le monde. Recherches et applications*, 42, 32–44.
- Grünhage-Monetti, M. (2010). *Sprachlicher Bedarf von Personen mit Deutsch als Zweitsprache in Betrieben*. Expertise. Bonn: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Expertisen/expertise-sprachlicher-bedarf.pdf;jsessionid=BF91FA63867816B1FFA10EAD7799FDC.1_cid241?__blob=publicationFile [letzter Zugriff: 15.6.2016]).

Kapitel 9

Bibliografie

- Grünhage-Monetti, M., Halewijn, E. & Holland, C. (2004). *ODYSSEUS: la deuxième langue sur le lieu de travail. Les besoins linguistiques pour les travailleurs migrants: l'organisation de l'apprentissage des langues à des fins professionnelles*. Strasbourg: Editions du Conseil de l'Europe (<http://archive.ecml.at/documents/pub125F2004gruenhagemonetti.pdf> [letzter Zugriff: 10.03.2015]).
- Grünhage-Monetti, M. & Klepp, A. (2003). Veränderte kommunikative Anforderungen am Arbeitsplatz – Erfahrungen mit Sprachbedarfsanalysen und Arbeiten mit dem Szenarioansatz. In: *Werkstatt Weiterbildung. Sprachförderung und mehr Herausforderungen zur Integration von Neuzuwanderern*. Landeszentrum für Zuwanderung Nordrhein-Westfalen, 54–65 (www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/werkstatt_weiterbildung_2003_dokumentation_sprachfoerderung.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Grünhage-Monetti, M. & Klepp, A. (2004). Zweitsprache am Arbeitsplatz als Herausforderung für Integration und Partizipation. Europäische Perspektiven. *Deutsch als Zweitsprache*, 1/2004, 15–20.
- Gumperz, J. J. (1982a). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (Ed.) (1982b). *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (1992a). Contextualization and understanding. In: Duranti, A. & Goodwin, C. (Eds), *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, 229–252.
- Gumperz, J. J. (1992b). Contextualization revisited. In: Auer, P. & di Luzio, A. (Eds), *The contextualization of language*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 39–54.
- Gumperz, J. J. (1996). The linguistic and cultural relativity of conversational inference. In: Gumperz J. J. & Levinson, S. (Eds), *Rethinking linguistic relativity*. Cambridge: Cambridge University Press, 374–406.
- Gumperz, J. J. (1999). On interactional sociolinguistic method. In: Sarangi, S. & Roberts, C. (Eds), *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin / New York: de Gruyter, 453–471.
- Gumperz, J. J. (2003). A discussion with John J. Gumperz (with Carlo L. Prevignano and Aldo di Luzio). In: Eerdman, S., Prevignano, C. & Thibault, P. (Eds), *Language and interaction. Discussions with John J. Gumperz*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 6–23.
- Gumperz, J. J., Jupp, T. C. & Roberts, C. (1979). *Crosstalk: a study of cross-cultural communication*. London: National Centre for Industrial Language Training in association with the BBC.
- Gunnarsson, B.-L. (2006). Swedish companies and their multilingual practices. In: Palmer-Silveira, J. C., Ruiz-Garrido, M. F. & Fortanet-Gómez, I. (Eds), *Intercultural and international business communication. Theory, research and teaching*. Bern: Lang, 243–263.
- Gunnarsson, B.-L. (2009). *Professional discourse*. London / New York: Continuum.
- Gunnarsson, B.-L. (2010). Multilingualism within transnational companies: an analysis of company policy and practice in a diversity perspective. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 171–184.
- Gunnarsson, B.-L. (2013a). Multilingualism in the workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 33, 162–189.
- Gunnarsson, B.-L. (2013b). Multilingualism at work. In: Chapelle, C. A. (Ed.), *The encyclopedia of applied linguistics*, vol. VII. Chichester: Wiley-Blackwell, 3955–3963.
- Gunnarsson, B.-L. (2014). Multilingualism in European workplaces. *Multilingua*, 33(1/2), 11–33.

Kapitel 9

Bibliografie

- Guo, Y. (2009). Racializing immigrant professionals in an employment preparation ESL program. *Cultural and Pedagogical Inquiry*, 1(2), 40–54.
- Haarmann, H. (1989). *Symbolic values of foreign language use: from the Japanese case to a general sociolinguistic perspective*. Berlin: de Gruyter.
- Haarmann, H. (2005). Multiple foreign languages choices in response to varied economic needs. *Sociolinguistica*, 19, 50–57.
- Hagen, S. (1993). *Languages in European business: a regional survey of small and medium-sized companies*. London: CILT.
- Hagen, S. (Ed.) (1999). *Communication across borders: the ELUCIDATE study*. London: CILT.
- Hagen, S. (2006). *ELAN: Auswirkungen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse in Unternehmen auf die europäische Wirtschaft*. London / Newcastle upon Tyne: CILT / InterAct International (<http://gmf.cc/wp/wp-content/uploads/2008/10/ELAN.pdf> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Hagen, S. (2010). Mapping successful language use in international business: how, when and where do European companies achieve success? In: Stickel, G. (Ed.), *Language use in business and commerce in Europe*. Online-publication, 23–34 (www.efnil.org/documents/conference-publications/lisbon-2008/05-EFNIL.Lisbon-publ.Hagen.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Hagen, S. (21.5.2012). *How could UK exporters improve their trade in non-english speaking markets? What lessons can be learned from successful companies?* (www.speaktothefuture.org/wp-content/uploads/2012/09/SHagen.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Hall, A. (2012). *Fremdsprachen in der Arbeitswelt – In welchen Berufen und auf welchem Sprachniveau? Ergebnisse der BIBB/BAUA-Erwerbstätigenbefragung 2012*. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (www.bibb.de/dokumente/pdf/a22_etb2012_Fremdsprachen.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York: Anchor Press.
- Harris, S. & Bargiela-Chiappini, F. (2003). Business as a site of language contact. *Annual Review of Applied Linguistics*, 23, 155–169.
- Harzing, A.-W. & Pudelko, M. (2012). Language competencies, policies and practices in multinational corporations: a comprehensive review and comparison of Anglophone, Asian, Continental European and Nordic MNCs. *Journal of World Business*, 48(1), 87–97.
- Heath, C. & Luff, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heiniger, M. S. (2004). La gestion du plurilinguisme dans une banque régionale en Suisse. *Babylonia*, 4, 8–10.
- Heller, M. (1999). Heated language in a cold climate. In: Blommaert, J. (Ed.), *Language ideological debates*. Berlin / New York: de Gruyter, 143–170.
- Heller, M. (2002). Globalization and the commodification of bilingualism in Canada. In: Block, D. & Cameron, D. (Eds), *Globalization and language teaching*. London: Routledge, 47–63.
- Heller, M. (2003). Globalization, the new economy, and the commodification of language and identity. *Journal of Sociolinguistics*, 7(4), 473–492.
- Heller, M. (2004). Paradoxes of language in the new economy. *Babylonia*, 4, 29–31.
- Heller, M. (2005). Identities, ideologies and the analysis of bilingual speech. In: Hinnenkamp, V. & Meng, K. (Eds), *Sprachgrenzen überspringen. Sprachliche Hybridität und polykulturelles Selbstverständnis*. Tübingen: Narr, 267–288.
- Heller, M. (2010a). The commodification of language. *Annual Review of Anthropology*, 39, 101–114.

Kapitel 9

Bibliografie

- Heller, M. (2010b). Language as resource in the globalized New Economy. In: Coupland, N. (Ed.), *The handbook of language and globalization*. Oxford: Blackwell, 349–365.
- Heller, M. (2011a). *Paths to post-nationalism. A critical ethnography of language and identity*. Oxford: Oxford University Press.
- Heller, M. (2011b). Du français comme „droit“ au français comme „valeur ajoutée“: de la politique à l'économique au Canada. *Langage et société*, 136(2), 13–30.
- Heller, M. (2013). Repositioning the multilingual periphery: class, language, and transnational markets in Francophone Canada. In: Pietikäinen, S. & Kelly-Holmes, H. (Eds), *Multilingualism and the periphery*. Oxford: Oxford University Press, 17–34.
- Heller, M. (2014). The commodification of authenticity. In: Lacoste, V., Leimgruber, J. & Breyer, T. (Eds), *Indexing authenticity: sociolinguistic perspectives*. Berlin: de Gruyter, 136–155.
- Heller, M. & Boutet, J. (2006). Vers de nouvelles formes de pouvoir langagier? Langue(s) et identité dans la nouvelle économie. *Langage et société*, 118(4), 5–16.
- Heller, M. & Bell, L. (2012). Frontiers and Frenchness: pride and profit in the production of Canada. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 161–182.
- Heller, M. & Duchêne, A. (2012). Pride and profit: changing discourses of language, capital and nation-state. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 1–21.
- Heller, M., Jaworski, A. & Thurlow, C. (2014). Introduction: sociolinguistics and tourism – mobilities, markets, multilingualism. *Journal of Sociolinguistics*, 18(4), 425–458.
- Heller, M. & Labrie, N. (Eds) (2003). *Discours et identité. La francité canadienne entre modernité et mondialisation*. Bruxelles: Éditions modulaires européennes.
- Heller, M., Pujolar, J. & Duchêne, A. (2014). Linguistic commodification in tourism. *Journal of Sociolinguistics*, 18(4), 539–566.
- Henkelmann, Y. (2010). Mehrsprachigkeit zahlt sich aus! Multi-legitimes Sprechen akademisch qualifizierter MigrantInnen in Deutschland und Kanada. In: Nohl, A.-M., Schittenhelm, K., Schmidtke, O. & Weiß, A. (Eds), *Kulturelles Kapital in der Migration. Hochqualifizierte Einwanderer und Einwanderinnen auf dem Arbeitsmarkt*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften VS, 108–119.
- Henkelmann, Y. (2012). *Migration, Sprache und kulturelles Kapital. Die Relevanz von Sprachkenntnissen bei der Arbeitsmarktpositionierung migrierter AkademikerInnen*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften VS.
- Henley, A. & Jones, R. E. (2005). Earnings and linguistic proficiency in a bilingual economy. *The Manchester School*, 73(3), 300–320.
- Herat, M. & McLoughlin, L. (2010). Recruiting the best: English, job adverts and the private job market in Sri Lanka. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 56–67.
- Hewitt, R. (2008). *The capital's „language shortfall“ and migrants' economic survival*. Economic and Social Research Council, UK Research Report: R000 22 1846.
- Hewitt, R. (2012). Multilingualism in the workplace. In: Martin-Jones, M., Blackledge, A. & Creese, A. (Eds), *The Routledge handbook of multilingualism*. London / New York: Routledge, 267–280.
- Hilmarsson-Dunn, A., Beswick, J., Sloboda, M., Vasiljev, I., Jerneje, M. & Ille, K. (2010). Language use and opportunities for economic migrants in Europe. Policy and practice. *European Journal of Language Policy*, 2(2), 205–228.

Kapitel 9

Bibliografie

- Höchle, K. (2010). Les stages professionnels comme élément de la diversité dans les entreprises. In: Lüdi, G. (Ed.), *Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes*, Acta Romanica Basiliensia ARBA 22. Basel: Universität Basel, 53–85.
- Höchle Meier, K. & Yanaprasart, P. (2012). La dimension formative de la mobilité professionnelle: les échanges/stages comme instruments de la gestion de la diversité et/ou du développement du personnel. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 95, 35–56.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Newbury Park / London: Sage.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Holden, N., Michailova, S. & Tietze, S. (Eds) (2015). *The Routledge companion to cross-cultural management*. London: Routledge.
- Holmes, J. (2000). Talking English from 9 to 5: challenges for ESL learners at work. *International Journal of Applied Linguistics*, 10(1), 125–140.
- Holmes, J. (2005). When small talk is a big deal: sociolinguistic challenges in the workplace. In: Long, M. H. (Ed.), *Second language needs analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 344–372.
- Holmes, J., Joe, A., Marra, M., Newton, J., Riddiford, N. & Vine, B. (2011). Applying linguistic research to real world problems: the social meaning of talk in workplace interaction. In: Candlin, C. N. & Sarangi, S. (Eds), *Handbook of communication in organisations and professions*. Berlin / Boston: de Gruyter, 533–549.
- Holmes, J. & Marra, M. (2002). Having a laugh at work: how humour contributes to workplace culture. *Journal of Pragmatics*, 34(12), 1683–1710.
- Holmes, J. & Meyerhoff, M. (1999). The community of practice. Theories and methodologies in language and gender research. *Language in Society*, 28(2), 173–183.
- Holmes, J. & Riddiford, N. (2009). Talk at work. Interactional challenges for immigrants. In: Bhatia, V. K., Cheng, W. & Du-Babcock, B. (Eds), *Language for professional communication. Research, practice & training*. Hong Kong: Asia-Pacific LSP and Professional Communication, 217–234.
- Holmes, J. & Stubbe, M. (2003). *Power and politeness in the workplace. A sociolinguistic study of talk at work*. Harlow, Essex: Pearson Education.
- Holmes, J. & Stubbe, M. (2004). Strategic code-switching in New Zealand workplaces: scaffolding, solidarity and identity construction. In: House, J. & Rehbein, J. (Eds), *Multilingual communication*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 133–154.
- Hornikx, J., Van Meurs, F. & Starren, M. (2007). An empirical study on readers' associations with multilingual advertising: the case of French, German, and Spanish in Dutch advertising. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 28, 204–219.
- Hornikx, J., van Meurs, F. & de Boer, A. (2010). English or a local language in advertising? The appreciation of easy and difficult English slogans in the Netherlands. *International Journal of Business Communication*, 47(2), 169–188.
- Hua, Z. (2014). Piecing together the „workplace multilingualism“ jigsaw puzzle. *Multilingua*, 33(1/2), 233–242.
- Hull, G. (1996). *Changing work, changing literacy. A study of skills requirements and development in a traditional and a restructured workplace*. Final report. Berkeley: National Centre of the Study of Writing and Literacy.
- Hull, G. (1997). *Changing work, changing workers: critical perspectives on language, literacy and skills*. Albany: Suny Press.

Kapitel 9

Bibliografie

- Hull, G. (1999). What's in a label? Complicating notions of the skills-poor worker. *Written Communication*, 16(4), 379–411.
- Hultgren, A. K. (2014). Whose parallelism? Overt and covert ideologies in Danish university language policies. *Multilingua*, 33(1/2), 61–87.
- Hunkeler, R. (2010). Die Überprüfung der berufsspezifischen Fremdsprachenkompetenz an Schweizer PH. Kurzüberblick und zwei praktische Beispiele. *Babylonia*, 3, 58–63.
- Igartua, I. (2012). Basque Country. In: Extra, G. & Yağmur, K. (Eds), *Language Rich Europe. Trends in policies and practices*. Cambridge: Cambridge University Press, 208–214 (www.teachingenglish.org.uk/sites/teacheng/files/LRE_English_version_final_01.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Ille, K. (2012). *Kommunikation und Sicherheit auf der mehrsprachigen Baustelle*, Projekt-Endbericht einer Studie des Forschungsteams Mario Becksteiner, Elke Brandner, Brigitta Busch, Rudolf De Cillia, Florian Menz, Petra Neuhold und Tobias Schneider. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (http://media.arbeiterkammer.at/PDF/AK_Studie_Mehrsprachigkeit_2013.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Ille, K. & Neuhold, P. (2013). Monolinguales Sprachenregime vor multilingualer Belegschaft. Aktuelle Aspekte der Mehrsprachigkeit und Sicherheitskommunikation auf österreichischen Baustellen. In: Haider, B. (Ed.), *Baustelle Mehrsprachigkeit. Herausforderung für Institutionen und Unternehmen*. Wien: Edition Volkshochschule, 137–158.
- Incelli, E. (2008). Foreign language management in Lazio SMEs. *Language Policy*, 7(2), 99–120.
- Incelli, E. (2013). Managing discourse in intercultural business email interactions: a case study of a British and Italian business transaction. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(6), 515–532.
- Isphording, I. E. (2014). *Language and labor market success*, IZDA DP No. 8572. Bonn: Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit (<http://ftp.iza.org/dp8572.pdf> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Jack, G. (2010). Languages and the market. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 7–19.
- Jacquin, J. & Pantet, J. (2010). Le code-switching comme ressource stratégique pour la gestion de l'interaction multilingue: coordination et leadership dans un groupe de travail. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 2/2010, 71–88.
- Jämtelid, K. (2001). Multilingual text production at an international company. In: Mayer, F. (Ed.), *Language for special purposes. Perspectives for the new millennium*, vol. 2. Tübingen: Narr, 797–805.
- Jansen O'Dwyer, E. (2002). Die Lehrlinge zur Sprache bringen. Zweisprachiger Sachfachunterricht an Berufsschulen. *Babylonia*, 4, 53–60.
- Jansen O'Dwyer, E. & Nabholz, W. (2003). Pilotprojekt „bi.li – Zweisprachiges Lernen an Berufsschulen“. *Babylonia*, 3/4, 72–75.
- Jansson, G. (2014). Bridging language barriers in multilingual care encounters. *Multilingua*, 33(1/2), 201–232.
- Jaworski, A. & Piller, I. (2008). Linguascaping Switzerland: language ideologies in tourism. In: Locher, M. A. & Strässler, J. (Eds), *Standards and norms in the English language*. Berlin: de Gruyter, 301–321.
- Jaworski, A., Thurlow, C., Lawson, S. & Ylänne-McEwen, V. (2003a). The uses and representations of local languages in tourist destinations: a view from British TV holiday programmes. *Language Awareness*, 12(1), 5–29.

Kapitel 9

Bibliografie

- Jaworski, A., Ylänne-McEwen, V., Thurlow, C. & Lawson, S. (2003b). Social roles and negotiation of status in host-tourist interaction: a view from British television holiday programmes. *Journal of Sociolinguistics*, 7(2), 135–164.
- Jenkins, J., Cogo, A. & Dewey, M. (2011). Review of developments in research into English as a lingua franca. State-of-the-Art article. *Language Teaching*, 44(3), 281–315.
- Jernudd, B. H. & Neustupný, J. V. (1987). Language planning: for whom? In: Laforge, L. (Ed.), *Proceedings of the international colloquium on language planning*. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 70–84.
- Jessner, U. & Kramersch, C. (Eds) (2015). *The multilingual challenge. Cross-disciplinary perspectives*. Berlin / Boston: de Gruyter.
- Joller-Voss, A. (2013). Didaktik des bilingualen Fachunterrichts in der beruflichen Grundbildung. *Babylonia*, 2, 69–72.
- Jonas Lambert, K. (2013). Fachunterricht in der Fremdsprache: das Beispiel der neuen Grundbildung Koch/Köchin EFZ. *Babylonia*, 2, 64–68.
- Jupp, T. C., Roberts, C. & Cook-Gumperz, J. (1982). Language and disadvantage: the hidden process. In: Gumperz, J. J. (Ed.), *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press, 232–256.
- Kahn, E. & Heller, M. (2006). Idéologies et pratiques du multilinguisme au Québec: luttes et mutations dans un site de la nouvelle économie. *Langage et société*, 118(4), 43–63.
- Kankaanranta, A. (2005). English as a corporate language: company-internal e-mail messages written by Finns and Swedes. In: Gunnarsson, B.-L. (Ed.), *Communication in the workplace*, TeFa nr 42. Uppsala: universitet, 42–59.
- Kankaanranta, A. (2006). „Hej Seppo, could you pls comment on this!“ – Internal email communication in lingua franca English in a multinational company. *Business Communication Quarterly*, 69(2), 216–225.
- Kankaanranta, A. & Lu, W. (2013). The evolution of English as the business lingua franca: signs of convergence in Chinese and Finnish professional communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(3), 288–307.
- Kankaanranta, A. & Louhiala-Salminen, L. (2013). „What language does global business speak?“ – The concept and development of BELF. *Ibérica*, 26, 17–34.
- Kankaanranta, A. & Planken, B. (2010). BELF competence as business knowledge of internationally operating business professionals. *International Journal of Business Communication*, 47(4), 380–407.
- Katz, M. (2000). Workplace language teaching and the intercultural construction of ideologies of competence. *The Canadian Modern Language Review*, 57(1), 144–172.
- Keane, W. (2003). Semiotics and the social analysis of material things. *Language & Communication*, 23(3/4), 409–425.
- Kelly-Holmes, H. (2000). Bier, parfum, kaas: language fetish in European advertising. *European Journal of Cultural Studies*, 3(1), 67–82.
- Kelly-Holmes, H. (2005). *Advertising as multilingual communication*. London: Palgrave Macmillan.
- Kelly-Holmes, H. (2006). Multilingualism and commercial language practices on the internet. *Journal of Sociolinguistics*, 10(4), 507–519.
- Kelly-Holmes, H. (2010a). Languages and global marketing. In: Coupland, N. (Ed.), *The handbook of language and globalization*. Oxford: Blackwell, 475–492.
- Kelly-Holmes, H. (2010b). Markets and languages: sociolinguistic perspectives. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 21–29.

Kapitel 9

Bibliografie

- Kelly-Holmes, H. & Atkinson, D. (2007). Minority language advertising: a profile of two Irish-language newspapers. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 28(1), 34–50.
- Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds) (2010). *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Kelly-Holmes, H. & Pietikäinen, S. (2014). Commodifying Sámi culture in an indigenous tourism site. *Journal of Sociolinguistics*, 18(4), 518–538.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2001). „Je voudrais un p'tit bifteck“. La politesse à la française en site commercial. In: Cicurel, F. & Doury, M. (Eds), *Interactions et discours professionnels*. Paris: Presses de la Sorbonne nouvelle, 105–118.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (Eds) (2008). *Les interactions en site commercial*. Lyon: Presses universitaires de Lyon.
- Kettani, M. & Peraldi, M. (2011). Les mondes du travail. Segmentations et informalités. In: Peraldi, M. (Ed.), *D'une Afrique à l'autre. Migrations subsahariennes au Maroc*. Paris: Karthala, 53–70.
- Kingsley, L. (2009). Explicit and implicit dimensions of language policy in multilingual banks in Luxembourg. An analysis of top-down and bottom-up pressures on practices. *Language Problems & Language Planning*, 33(2), 153–173.
- Kingsley, L. E. (2010). Language policy in multilingual workplaces: management, practices and beliefs in banks in Luxembourg. Dissertation Victoria University of Wellington (<http://researcharchive.vuw.ac.nz/xmlui/bitstream/handle/10063/1298/thesis.pdf?sequence=1> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Kingsley, L. (2013). Language choice in multilingual encounters in transnational workplaces. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(6), 533–548.
- Klein, C. (2007). The valuation of plurilingual competences in an open European labour market. *International Journal of Multilingualism*, 4(4), 262–281.
- Kleinberger Günther, U. (2003). *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation*. Bern: Lang.
- Kleinberger Günther, U. (2004). Wirtschaftslinguistik und Mehrsprachigkeit. *Babylonia*, 4, 36–39.
- Kleinberger Günther, U. (2005). „Softcommunication“ – Relevanz und Strukturiertheit von spontaner innerbetrieblicher Kommunikation. *Sociolinguistica*, 19, 73–81.
- Kleinberger Günther, U. (2008). Softcommunication – spontane innerbetriebliche Kommunikation ausserhalb vorgegebener Strukturen. In: Menz, F. & Müller, A. P. (Eds), *Organisationskommunikation. Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation*. München / Mering: Hampp, 225–242.
- Kraft, K. (in Vorbereitung). *Languages and multilingualism in the transnational and transient workplace*. PhD thesis. University of Oslo.
- Kramsch, C. (2002). In search of the intercultural. *Journal of Sociolinguistics*, 6(2), 275–285.
- Kruse, J. (2012). *Das Barcelona-Prinzip. Die Dreisprachigkeit aller Europäer als sprachpolitisches Ziel der EU*. Frankfurt a.M.: Lang.
- Kübler, D. (2013). Verwaltungsorganisation in einem mehrsprachigen Land. In: Ladner, A., Chappelet, J.-L., Emery, Y., Knoepfel, P., Mader, L., Soguel, N. & Varone, F. (Eds), *Handbuch der öffentlichen Verwaltung*. Zürich: NZZ, 75–92.
- Kübler, D., Kobelt, E. & Andrey, S. (2011). Vers une bureaucratie représentative. La promotion de la représentation et de la diversité linguistique dans l'administration fédérale en Suisse et au Canada. *Revue canadienne de science politique*, 44(4), 903–927.

Kapitel 9

Bibliografie

- Labrie, N. (2001). Mondialisation et valorisation des ressources linguistiques: stratégies locales ou globales? In: Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds), *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Kommunikation in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI, 9–24.
- Labrie, N. (2006). „On est supposé être comme un *luxury chain*“: négociation langagière du virtuel et de la distance dans un centre d'appels en Acadie. In: Magord, A. (Ed.), *Adaptation et innovation: expériences acadiennes contemporaines*. Bruxelles: Lang, 251–267.
- Labrie, N., Bélanger, N., Lozon, R. & Roy, S. (2000). Mondialisation et exploitation des ressources linguistiques: les défis des communautés francophones de l'Ontario. *The Canadian Modern Language Review*, 57(1), 88–117.
- Laforest, M. (2009). Savoir implicite et formation professionnelle: un point de vue interactionnel sur la maîtrise d'un genre discursif lié à la profession de sage-femme. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 59–74.
- Laforest, M. & Vincent, D. (Eds) (2006). *Les interactions asymétriques*. Québec: Editions Nota Bene.
- Lamarre, P. & Lamarre, S. (2006). Nouvelle économie et nouvelle technologie à Montréal: entre protection et ouverture linguistique. *Langage et société*, 118(4), 65–84.
- Lamarre, P. & Lamarre, S. (2009). Pratiques langagières et discours sur les langues et l'identité dans une entreprise montréalaise: contradictions et ajustements. *Francophonies d'Amérique*, 27, 131–155.
- Landert>Partner (Landert, C. & Panchaud, C.) (2013). *Binnenstaatliche Sprachtaustausche und Mobilität in der beruflichen Grundbildung. Bericht über die Bestandsaufnahme*. Bern: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBF.
- Latour, M. (2014). *Bibliographie. Langues et employabilité*. Centre international d'études pédagogiques. Centre de ressources et d'ingénierie documentaires (www.ciep.fr/sites/default/files/atoms/files/bibliographie-langues-et-employabilite.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Lauring, J. (2006). The exclusive group. Expatriates working against corporate goals. In: Palmer-Silveira, J. C., Ruiz-Garrido, M. F. & Fortanet-Gómez, I. (Eds), *Intercultural and international business communication. Theory, research and teaching*. Bern: Lang, 219–242.
- Lauring, J. (2011). Intercultural organizational communication: the social organizing of interaction in international encounters. *International Journal of Business Communication*, 48(3), 231–255.
- Lavric, E. (2008). Code choice in der internen und externen Unternehmenskommunikation. In: Menz, F. & Müller, A. P. (Eds), *Organisationskommunikation. Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation*. München / Mering: Hampp, 243–268.
- Lavric, E. & Bäck, B. (2009). English, French, Spanish, Italian, Portuguese? Code choice and Austrian export. *International Journal of Multilingualism*, 6(1), 37–67.
- Lavric, E. & Steiner, J. (2012). Football: le défi de la diversité linguistique. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 95, 15–33.
- LeBlanc, M. (2009). „Bilinguals only need apply?“: luttres et tensions dans un lieu de travail bilingue en Acadie du Nouveau-Brunswick. *Francophonies d'Amérique*, 27, 77–103.
- Leeman, J. & Modan, G. (2009). Commodified language in Chinatown: a contextualized approach to linguistic landscape. *Journal of Sociolinguistics*, 13(3), 332–362.
- Lejot, E. (2015). *Pratiques plurilingues en milieu professionnel international. Entre politiques linguistiques et usages effectifs*. Berlin: Lang.

Kapitel 9

Bibliografie

- LEMP (Langues et employabilité) (2015). *Analyse des besoins des employeurs français au regard des compétences en langues étrangères. Rapport d'enquêtes* (www.ciep.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-d-enquetes-lemp.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Lenz, P., Andrey, S. & Lindt-Bangerter, B. (2009). *Rahmencurriculum für die sprachliche Förderung von Migrantinnen und Migranten*. Bern: BFM (www.fide-info.ch/doc/01_Projekt/fideDE01_Rahmencurriculum.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Leppänen, S. & Nikula, T. (2007). Diverse uses of English in Finnish society: discourse-pragmatic insights into media, educational and business contexts. *Multilingua*, 26(4), 333–380.
- Leppänen, S. & Peuronen, S. (2012). Multilingualism on the internet. In: Martin-Jones, M., Blackledge, A. & Creese, A. (Eds), *The Routledge handbook of multilingualism*. London / New York: Routledge, 384–402.
- LETitFLY (2007). *Progetto LETitFLY. La formazione linguistica in Italia da crisalide a farfalla*. Atti del Convegno Finale, Roma 23 Novembre 2006 (www.letitfly.it/pdf/pdf_ebook/Atti_del_Convegno_Finale.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Leuner, K. (2014). *Multilingualism management at work. Language policies, practices, and perceptions in German multinational corporations. A Case Study*. Dissertation University of Waterloo und Universität Mannheim (https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/8778/Leuner_Katharina.pdf?sequence=3&isAllowed=y [letzter Zugang: 11.3.2016]).
- Leung, Y. (2005). Bilingual and trilingual: actions in response to the economic restructuring of Hong Kong. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 82, 167–179.
- Levy-Tadjine, T. (2010). Confrontation de l'offre et de la demande d'accompagnement de l'entrepreneuriat immigré à partir du discours des acteurs. In: Behr, I., Farges, P., Hentschel, D., Kauffmann, M. & Lang, C. (Eds), *Langue, économie, entreprise. Gérer les échanges*. Paris: Presses Sorbonne Nouvelle, 151–166.
- Li, D. C. S. (2007). Multilingualism and commerce. In: Auer, P. & Wei, L. (Eds), *Handbook of multilingualism and multilingual communication*. Berlin / New York: de Gruyter, 423–443.
- Li, D. (2000). The pragmatics of making requests in the L2 workplace: a case study of language socialization. *The Canadian Modern Language Review*, 57(1), 58–87.
- Lindhout, P., Swuste, P., Teunissen, T. & Ale, B. (2012). Safety in multilingual work settings: reviewing a neglected subject in European Union policymaking. *European Journal of Language Policy*, 4(2), 137–169.
- Lock, G. (2003). Being international, local and Chinese: advertisements on the Hong Kong Mass Transit Railway. *Visual Communication*, 2, 195–214.
- Lockwood, J. (2012). Are we getting the right people for the Job? A study of English language recruitment assessment practices in the business processing outsourcing sector: India and the Philippines. *International Journal of Business Communication*, 49(2), 107–127.
- Lønsmann, D. (2014). Linguistic diversity in the international workplace: language ideologies and processes of exclusion. *Multilingua*, 33(1/2), 89–116.
- Lønsmann, D. (2015). Language ideologies in a Danish company with English as a corporate language: 'it has to be English'. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 36(4), 339–356.
- Lønsmann, D. & Kraft, K. (2016, under review). *Language in blue-collar workplaces*.
- Loos, E. (2007). Language policy in an enacted world. The organization of linguistic diversity. *Language Problems and Language Planning*, 31(1), 37–60.

Kapitel 9

Bibliografie

- Lorente, B. P. (2010). Packaging English-speaking products: maid agencies in Singapore. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 44–55.
- Lorente, B. P. (2012). The making of „workers of the world“: language and the labor brokerage state. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 183–206.
- Losa, S. A. (2013). Il plurilinguismo nel calcio come lavoro. Quando fare l'allenatore significa code-switching. *Babylonia*, 2, 44–47.
- Louhiala-Salminen, L. (2002). The fly's perspective: discourse in the daily routine of a business manager. *English for Specific Purposes*, 21(3), 211–231.
- Louhiala-Salminen, L., Charles, M. L. & Kankaanranta, A. (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: two case companies. *English for Specific Purposes*, 24(4), 401–421.
- Louhiala-Salminen, L. & Charles, M. L. (2006). English as the lingua franca of international business communication: Whose English? What English? In: Palmer-Silveira, J. C., Ruiz-Garrido, M. F. & Fortanet-Gomez, I. (Eds), *Intercultural and international business communication*. Bern: Lang, 27–54.
- Lopuchovská, V. A. & Liedke, M. (2007). „Basis-Verständigung“ in deutsch-tschechischen Firmen. In: Schöpfer-Grabe, S. & Vogt, K. (Eds), *Fremdsprachen in der Berufswelt / Foreign languages in the world of work*. Frankfurt a.M.: Lang, 133–149.
- Lüdi, G. (2007). Sprachen lernen in der Schweiz. Vorstellungen — aktuelle Entwicklungen — Visionen. *Babylonia*, 1, 50–55.
- Lüdi, G. (avec la collaboration de Barth, L. A.) (2009). L'impact des stratégies linguistiques d'une entreprise sur les pratiques des collaborateurs: l'exemple d'une entreprise de transport. In: Nüesch, H.-R. (Ed.), *Galloromanica et Romanica. Mélanges de linguistique offerts à Jakob Wüest*. Tübingen / Basel: Francke, 105–118.
- Lüdi, G. (Ed.) (2010). *Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes*, Acta Romanica Basiliensia ARBA 22. Basel: Universität Basel.
- Lüdi, G. (2010a). Mehrsprachige Schulen für eine mehrsprachige Lebenswelt. In: Bitter Bättig, F. & Tanner, A. (Eds), *Sprachen lernen – Lernen durch Sprache*. Zürich: Seismo, 298–312.
- Lüdi, G. (2010b). Mehrsprachige Lehrlinge für eine mehrsprachige Arbeitswelt. *Babylonia*, 1, 49–54.
- Lüdi, G. (2012). Introduction: représentations, gestion et pratiques de la diversité linguistique dans des entreprises européennes. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 95, 1–13.
- Lüdi, G. (2013a). Receptive multilingualism as a strategy for sharing mutual linguistic resources in the workplace in a Swiss context. *International Journal of Multilingualism*, 10(2), 140–158.
- Lüdi, G. (2013b). Präsenz und Minorisierung der romanischen Sprachen in der Arbeitswelt in Basel. In: Stehl, T., Schlaak, C. & Busse, L. (Eds), *Sprachkontakt, Sprachvariation, Migration: Methodenfragen und Prozessanalysen*. Frankfurt a.M.: Lang, 11–32.
- Lüdi, G. (2013c). Englisch als lingua franca und/oder Mehrsprachigkeit? *Babylonia*, 2, 10–16.
- Lüdi, G. (2014). Communicative and cognitive dimensions of pluricentric practices in French. In: Soares da Silva, A. (Ed.), *Pluricentricity. Language variation and sociocognitive dimensions*. Berlin / Boston: de Gruyter, 49–82.

Kapitel 9

Bibliografie

- Lüdi, G., Barth, L. A., Höchle, K. & Yanaprasart, P. (2009). La gestion du plurilinguisme au travail entre la „philosophie“ de l'entreprise et les pratiques spontanées. *Sociolinguistica*, 23, 32–52.
- Lüdi, G. & Heiniger, M. S. (2005). L'organisation de la communication au sein d'une banque régionale bilingue. *Sociolinguistica*, 19, 82–96.
- Lüdi, G. & Heiniger, M. S. (2007). Sprachpolitik und Sprachverhalten in einer zweisprachigen Regionalbank in der Schweiz. In: Kameyama, S. & Meyer, B. (Eds), *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt a.M.: Lang, 73–86.
- Lüdi, G., Höchle, K. & Yanaprasart, P. (2010). Plurilingual practices at multilingual workplaces. In: Meyer, B. & Apfelbaum, B. (Eds), *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 211–234.
- Lüdi, G., Höchle Meier, K. & Yanaprasart, P. (2013). Multilingualism and diversity management in companies in the Upper Rhine Region. In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 59–82.
- Lüdi, G. & Werlen, I. (unter Mitarbeit von: Colombo, S., Lüdi, P., Mader, M., Schmidt, K. & Steinbach, F.) (2005). *Sprachenlandschaft in der Schweiz. Eidgenössische Volkszählung 2000*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
- Lüdi, G. & Werlen, I. (2009). Vielsprachigkeit der Schweiz als Chance? In: Suter, C., Perrenoud, S., Levy, R., Kuhn, U., Joye, D. & Gazareth, P. (Eds), *Sozialbericht 2008. Die Schweiz vermessen und verglichen*. Zürich: Seismo, 114–137.
- Lüdi, G., Werlen, I., Franceschini, R., Antonini, F., Bianconi, S., Furer, J.-J., Quiroga-Blaser, C. & Wymann, A. (unter Mitarbeit von: Boruvka, J. & Zuber, C.-A.) (1997). *Die Sprachenlandschaft Schweiz. Eidgenössische Volkszählung 1990*. Bern: Bundesamt für Statistik.
- Luo, Y. & Shenkar, O. (2006). The multinational corporation as a multilingual community: language and organization in a global context. *Journal of International Business Studies*, 37(3), 321–339.
- Ma, Z., Zhao, S., Wang, T. & Lee, Y. (2013). An overview of contemporary ethnic entrepreneurship studies: themes and relationships. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 19(1), 32–52.
- Mahili, I. (2014). „It's pretty simple and in Greek ...“: global and local languages in the Greek corporate setting. *Multilingua*, 33(1/2), 117–146.
- Makoni, S. & Makoni, B. (2010). Multilingual discourses on wheels and public English in Africa: a case for „vague linguistique“. In: Maybin, J. & Swann, J. (Eds), *The Routledge companion to English language studies*. London: Routledge, 258–270.
- Markaki, V., Merlino, S., Mondada, L., Oloff, F. & Traverso, V. (2013). Multilingual practices in professional settings. Keeping the delicate balance between progressivity and intersubjectivity. In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 3–32.
- Markaki, V. & Mondada, L. (2009). Gérer le temps et la participation pendant l'exposé: contributions de l'analyse séquentielle et multimodale à la formation et au conseil de managers. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 75–97.
- Marlow, M. L. & Giles, H. (2013). „I don't know how to speak, so I just stay silent“. Uncertainty management among Chinese immigrant women seeking health care in the United States. In: Sharifian, F. & Jamarani, M. (Eds), *Language and intercultural communication in the new era*. New York / London: Routledge, 245–262.

Kapitel 9

Bibliografie

- Marriott, H. (2013). Multilingualism among university staff: a case study of language management at an Australian university. *International Journal of Multilingualism*, 10(4), 454–468.
- Marschan, R., Welch, D. & Welch, L. (1997). Language: the forgotten factor in multinational management. *European Management Journal*, 15(5), 591–598.
- Marschan-Piekkari, R., Welch, D. & Welch, L. (1999a). In the shadow: the impact of language on structure, power and communication in the multinational. *International Business Review*, 8(4), 421–440.
- Marschan-Piekkari, R., Welch, D. & Welch, L. (1999b). Adopting a common corporate language: IHRM implications. *International Journal of Human Resource Management*, 10(3), 377–390.
- Marx, C. & Nekula, M. (2006). Unternehmenskommunikation als tragende Säule des Managementsystems am Beispiel multinationaler Unternehmen in der Tschechischen Republik. *brücken*, 14, 373–383.
- Mateos, I. (2009). „Sprache als Schlüssel zur Integration“ – eine Metapher und ihre Folgen. In: Piñeiro, E., Bopp, I. & Kreis, G. (Eds), *Fördern und Fordern im Fokus. Leerstellen des schweizerischen Integrationsdiskurses*. Zürich: Seismo, 98–123.
- Mathé, I. (2009). *Mehrsprachigkeit als Kapital an der Universität. Eine empirische Untersuchung zur Kapitalisierung studentischer Mehrsprachigkeit im transnationalen universitären Raum*. Dissertation Universität Wien (http://othes.univie.ac.at/4832/1/2009-02-04_9100345.pdf [letzter Zugriff: 13.4.2016]).
- Maurer, E. (2010). *Deutsch für den Arbeitsmarkt. Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen*. Zug: Klett und Balmer Verlag.
- Maurer, E. & Ecoeur, Y. (2010). *Du français pour travailler. Un concept cadre pour responsables de projets et de cours*. Zoug: Klett und Balmer Verlag.
- Maurer, E. & Ferraro, T. (2010). Deutsch für den Arbeitsmarkt. *AkDaF Rundbrief*, 60, 7–14 (www.akdaf.ch/html/rundbrief/rbpdfs/60_deutsch_fuer_arbeitsmarkt.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Maurer, E. & Stotz, D. (2004). Deutschförderung am Arbeitsplatz: Vorgesetzten-Schulung und Lernstatt Deutsch. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 79, 181–199.
- Mawer, G. (1999). *Language and literacy in workplace education*. London: Longman.
- May, S. (Ed.) (2013). *The multilingual turn. Implications for SLA, TESOL, and Bilingual Education*. New York / London: Routledge.
- Menz, F. & Müller, A. P. (Eds) (2008). *Organisationskommunikation. Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation*. München / Mering: Hampp.
- McAll, C. (2003). Language dynamics in the bi- and multilingual workplace. In: Bayley, R. & Schecter, S. R. (Eds), *Language socialization in bilingual and multilingual societies*. Clevedon / Buffalo / Toronto / Sydney: Multilingual Matters, 235–250.
- McElhinny, B. (2012). Silicon Valley sociolinguistics? Analyzing language, gender and communities of practice in the new knowledge economy. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 230–260.
- McGroarty, M. E. (1990). Bilingualism in the workplace. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 511, 159–179.
- Meierkord, C. (2002). „Language stripped bare“ or „linguistic masala“? Culture in lingua franca communication. In: Knapp, K. & Meierkord, C. (Eds), *Lingua franca communication*. Frankfurt a.M.: Lang, 109–133.

Kapitel 9

Bibliografie

- Meinhof, U. H. et al. (2009). Language competence of immigrants: neither appreciated nor advanced. *LINEE News*, 5th Issue, October 2009, 6-7 (http://linee.info/index.php?eID=tx_nawsecured1&u=0&file=fileadmin/user_upload/pdf/linee_newsletter_october_2009.pdf&t=1468500426&hash=5f7763dc59f05692f1cfd038a0df962 [letzter Zugriff: 13.7.2016]).
- Mettewie, L. (2006). *Entreprises bruxelloises et langues étrangères. Pratique et coût d'une main d'œuvre ne maîtrisant pas les langues étrangères*. Liège: TIBEM (Tweetaligheid in Beweging – Bilinguisme en Mouvement).
- Mettewie, L. & Van Mensel, L. (2009). Multilingualism at all costs: language use and language needs in business in Brussels. *Sociolinguistica*, 23, 131–149.
- Meyer, B., Bührig, K., Kliche, O. & Pawlack, B. (2010). Nurses as interpreters? Aspects of interpreter training for bilingual medical employees. In: Meyer, B. & Apfelbaum, B. (Eds), *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 163–184.
- Meyer, B. & Kameyama, S. (2007). Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz. Forschungsansätze und Desiderate aus Sicht einer empirisch-angewandten Linguistik. In: Kameyama, S. & Meyer, B. (Eds), *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt a.M.: Lang, 7–24.
- Miecznikowski, J. & Mondada, L. (2001). Comment construit-on des objets de savoir dans des réunions de recherche plurilingue? In: Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds), *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Comunicazione in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI, 217–240.
- Miglbauer, M. (2014). *Multilingualism in the international workplace: implications for teaching business English*. Proceedings of the 7th Austrian UAS Language Instructors' Conference, Vienne, 23–24 May 2014 (www.researchgate.net/publication/262601246_Multilingualism_in_the_international_workplace_implications_for_teaching_Business_English [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Millar, S. & Jensen, A. (2009). Language choice and management in Danish multinational companies: the role of common sense. *Sociolinguistica*, 23, 86–103.
- Millar, S., Cifuentes, S. & Jensen, A. (2012). The perception of language needs in Danish companies: representations and repercussions. In: Lüdi, G. (Ed.), *Vorstellungen, Handhabung und Praktiken der Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Bulletin vals-asla, 95, 75–96.
- Millar, S., Cifuentes, S. & Jensen, A. (2013). A social representational perspective on languages and their management in the Danish corporate sector. In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 101–120.
- Milligan, L., Chalmers, D. & O'Donnell, H. (2013). What can Gaelic teach us about effective policy through planning? In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 121–136.
- Miltschev, M. (2013). Zweisprachiger Unterricht an Berufsfachschulen? Aber sicher! *Babylonia*, 2, 59–63.
- Moatty, F. (2000). Instructions de travail écrites et bas niveaux de qualification. In: El Hayek, C. (Ed.), *Illettrisme et monde du travail*. Paris: La Documentation française, 61–74.
- Moïse, C., McLaughlin, M., Roy, S. & White, C. (2006). Le tourisme patrimonial: la commercialisation de l'identité franco-canadienne et ses enjeux langagiers. *Langage et société*, 118(4), 85–108.

Kapitel 9

Bibliografie

- Moïse, C. & Roy, S. (2009). Valeurs identitaires et linguistiques dans l'industrie touristique patrimoniale (Ontario et Alberta). *Francophonies d'Amérique*, 27, 53–75.
- Mondada, L. (2004). Le plurilinguisme au travail. La constitution de formats de participation. *Babylonia*, 4, 32–35.
- Mondada, L. (2006). Interactions en situations professionnelles et institutionnelles: de l'analyse détaillée aux retombées pratiques. *Revue française de linguistique appliquée*, 11(2), 5–16.
- Mondada, L. (2007a). Bilingualism and the analysis of talk at work: code-switching as a resource for the organization of action and interaction. In: Heller, M. (Ed.), *Bilingualism: a social approach*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 297–318.
- Mondada, L. (2007b). Code-switching et organisation de la participation dans des espaces complexes de travail: une analyse séquentielle et multimodale. In: Gajo, L. (Ed.), *Langues en contexte. Hommage à Cecilia Serra*. Cahiers de l'ILSL, 23, 11–18.
- Mondada, L. (2012). L'organisation émergente des ressources multimodales dans l'interaction en lingua franca: entre progressivité et intersubjectivité. In: Lüdi, G. (Ed.), *Vorstellungen, Handhabung und Praktiken der Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Bulletin vals-asla, 95, 97–121.
- Mondada, L. & Oloff, F. (2011). Gestion de la participation et choix de langue en ouverture de réunions plurilingues. In: Wyss, E. L., Stotz, D., Gnach, A., De Pietro, J.-F. & De Saint-Georges, I. (Eds), *Sprachkompetenzen in Ausbildung und Beruf – Übergänge und Transformationen*. Bulletin vals-asla, 93, 49–67.
- Montgomery, C. (1993). Une journée typique dans la „cité de la mode“: l'utilisation des langues et du langage au travail. In: McAll, C. (Ed.), *L'utilisation du langage et des langues dans quatre milieux de travail à Montréal*. Montréal: Research report submitted to the Office de la langue française, Gouvernement du Québec, 24–53.
- Morgan, B. & Ramanathan, V. (2009). Outsourcing, globalizing economics, and shifting language policies: issues in managing Indian call centres. *Language Policy*, 8(1), 69–80.
- Moriset, B. & Bonnet, N. (2005). La géographie des centres d'appels en France. *Annales de géographie*, 641(1), 49–72.
- Moyer, M. G. (2011). What multilingualism? Agency and unintended consequences of multilingual practices in a Barcelona health clinic. *Journal of Pragmatics*, 43(5), 1209–1221.
- Müller, A. P. (2006). *Sprache und Arbeit. Aspekte einer Ethnografie der Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Narr.
- Muth, S. (2015). Russian as a commodity: medical tourism and the healthcare industry in post-Soviet Lithuania. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, Online-First.
- Nair-Venugopal, S. (2001). The sociolinguistics of choice in Malaysian business settings. *International Journal of the Sociology of Language*, 152, 21–52.
- Negretti, R. & Garcia-Yeste, M. (2015). „Lunch keeps people apart“: the role of English for social interaction in a multilingual academic workplace. *Multilingua*, 34(1): 93–118.
- Nekula, M., Marx, C. & Šichová, K. (2009). Sprachsituation in Unternehmen mit ausländischer Beteiligung in der Tschechischen Republik. *Sociolinguistica*, 23, 53–85.
- Nekula, M., Nekvapil, J. & Šichová, K. (2005a). Sprachen in deutsch-tschechischen, österreichisch-tschechischen und schweizerisch-tschechischen Unternehmen: Ein Beitrag zur Wirtschaftskommunikation in der Tschechischen Republik. *Sociolinguistica*, 19, 128–143.

Kapitel 9

Bibliografie

- Nekula, M., Nekvapil, J. & Šichová, K. (2005b). *Sprachen in multinationalen Unternehmen auf dem Gebiet der Tschechischen Republik*. Arbeitspapier Nr. 31, forost (www.bohemicum.de/fileadmin/Downloads/nekula/Multinat_Unternehmen_quantitativ_Projekt_.pdf) [letzter Zugriff: 15.6.2016].
- Nekvapil, J. (2006). From language planning to language management. *Sociolinguistica*, 20, 92–104.
- Nekvapil, J. & Nekula, M. (2006). On language management in multinational companies in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning*, 7(2/3), 307–327.
- Nekvapil, J. & Sherman, T. (2009a). Czech, German and English: finding their place in multinational companies in the Czech Republic. In: Carl, J. & Stevenson, P. (Eds), *Language, discourse and identity in Central Europe. The German language in a multilingual space*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 122–146.
- Nekvapil, J. & Sherman, T. (2009b). Pre-interaction management in multinational companies in Central Europe. *Current Issues in Language Planning*, 10, 181–198.
- Nekvapil, J. & Sherman, T. (2015). An introduction: language management. Theory in language policy and planning, *International Journal of the Sociology of Language*, 232, 1–12.
- Nelson, M. (2014). „You need help as usual, do you?\": joking and swearing for collegiality in a Swedish workplace. *Multilingua*, 33(1/2), 173–200.
- Newton, J. (2004). Face-threatening talk on the factory floor: using authentic workplace interactions in language teaching. *Prospect*, 19(1), 47–64.
- Newton, J. (2007). Adapting authentic workplace talk for workplace communication training. In: Kotthoff, H. & Spencer-Oatey, H. (Eds), *Handbook of intercultural communication*, vol. 7. Berlin: de Gruyter, 519–537.
- Newton, J. & Kusmierczyk, E. (2011). Teaching second languages for the workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 31, 74–92.
- Nguyen, H. H. (2012). The multilingualing of a Vietnamese American in South Philadelphia. *Working Papers in Educational Linguistics*, 27(1), 65–85.
- Nickerson, C. (2005). English as a lingua franca in international business contexts. *English for Specific Purposes*, 24(4), 367–380.
- Nickerson, C. & Crawford Camiciottoli, B. (2013). Business English as a lingua franca in advertising texts in the Arabian Gulf: analyzing the attitudes of the Emirati community. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(3), 329–352.
- Nickerson, C. & Planken, B. (2009). Europe: the state of the field. In: Bargiela-Chiappini, F. (Ed.), *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 18–29.
- O'Regan, J. P. (2014). English as a lingua franca: an immanent critique. *Applied Linguistics*, 35(5), 533–552.
- O'Regan, J. P. (2015). On anti-intellectualism, cultism, and one-sided thinking. O'Regan's replies. *Applied Linguistics*, 36(1), 128–132.
- Pal, M. & Buzzanell, P. M. (2008). The Indian call center experience: a case study in changing discourses of identity, identification, and career in a global context. *International Journal of Business Communication*, 45(1), 31–60.
- Park, J. S.-Y. (2013). Metadiscursive regimes of diversity in a multinational corporation. *Language in Society*, 42(5), 557–577.
- Peltokorpi, V. (2010). Intercultural communication in foreign subsidiaries: the influence of expatriates' language and cultural competencies. *Scandinavian Journal of Management*, 26, 176–188.

Kapitel 9

Bibliografie

- Pendakur, K. & Pendakur, R. (1998). Parlez et vous recevrez: la connaissance linguistique comme capital humain. In: Breton, A. (Ed.), *Langue et bilinguisme: les approches économiques*. Ottawa: Patrimoine canadien, 97–134.
- Pène, S. (2001). Les agencements langagiers de la qualité. In: Borzeix, A. & Fraenkel, B. (Eds), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions, 303–321.
- Pennycook, A. (2007). The myth of English as an international language. In: Makoni, S. & Pennycook, A. (Eds), *Disinventing and reconstituting languages*. Clevedon / Buffalo / Toronto: Multilingual Matters, 90–115.
- Pfefferli, L. (2010). L'utilisation des langues dans une entreprise suisse: les représentations sociales des acteurs. In: Lüdi, G. (Ed.), *Le plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise, les représentations des acteurs et les pratiques quotidiennes*. Acta Romanica Basiliensia ARBA 22. Basel: Universität Basel, 107–131.
- Phillipson, R. (1992). *Linguistic imperialism*. Oxford: Oxford University Press.
- Phillipson, R. (2001). Global English and local language policies. What Denmark needs. *Language Problems & Language Planning*, 25(1), 1–24.
- Phillipson, R. (2003). *English-only Europe? Challenging language policy*. London / New York: Routledge.
- Piekkari, R. (2009). International management. In: Bargiela-Chiappini, F. (Ed.), *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 269–278.
- Piekkari, R., Vaara, E., Tienari, J. & Sääntti, R. (2005). Integration or disintegration? Human resource implications of the common corporate language decision in a cross border merger. *International Journal of Human Resource Management*, 16(3), 330–344.
- Pietikäinen, S. (2013). Heteroglossic authenticity in Sámi heritage tourism. In: Pietikäinen, S. & Kelly-Holmes, H., (Eds), *Multilingualism and the periphery*. Oxford: Oxford University Press, 77–94.
- Pietikäinen, S. & Kelly-Holmes, H. (2011). The local political economy of languages in a Sámi tourism destination: authenticity and mobility in the labelling of souvenirs. *Journal of Sociolinguistics*, 15(3), 323–346.
- Piller, I. (2001). Identity constructions in multilingual advertising. *Language in Society*, 30(2), 153–186.
- Piller, I. (2003). Advertising as a site of language contact. *Annual Review of Applied Linguistics*, 23, 170–183.
- Piller, I. (2009). Intercultural communication. In: Bargiela-Chiappini, F. (Ed.), *The handbook of business discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 317–329.
- Piller, I. (2012). Multilingualism and social exclusion. In: Martin-Jones, M., Blackledge, A. & Creese, A. (Eds), *The Routledge handbook of multilingualism*. London / New York: Routledge, 281–296.
- Piller, I. & Duchêne, A. (2011). Mehrsprachigkeit als Wirtschaftsgut: Sprachliche Ideologien und Praktiken in der Tourismusindustrie. In: Kreis, G. (Ed.), *Babylon Europa. Zur europäischen Sprachlandschaft*. Basel: Schwabe, 135–157.
- Piller, I. & Lising, L. (2014). Language, employment, and settlement: temporary meat workers in Australia. *Multilingua*, 33(1/2), 35–59.
- Piller, I. & Takahashi, K. (2006). A passion for English: desire and the language market. In: Pavlenko, A. (Ed.), *Bilingual minds: emotional experience, expression and representation*. Clevedon/UK: Multilingual Matters, 59–83.

Kapitel 9

Bibliografie

- Piller, I. & Takahashi, K. (2013). Language work aboard the low-cost airline. In: Duchêne, A., Moyer, M. & Roberts, C. (Eds), *Language, migration and social inequalities. A critical sociolinguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters, 95–117.
- Placencia, M. E. (2004). Rapport-building activities in corner shop interactions. *Journal of Sociolinguistics*, 8(2), 215–245.
- Planken, B. (2005). Managing rapport in lingua franca sales negotiations: a comparison of professional and aspiring negotiators. *English for Specific Purposes*, 24(4), 381–400.
- Plazaola Giger, I. & Stroumza, K. (2007). *Paroles de praticiens et description de l'activité. Problématisation méthodologique pour la formation et la recherche*. Brussels: De Boeck.
- Plutzer, V. (2010). Sprache als „Schlüssel“ zur Integration? Eine kritische Annäherung an die österreichische Sprachenpolitik im Kontext von Migration. In: Langthaler, H. (Ed.), *Integration in Österreich. Sozialwissenschaftliche Befunde*. Innsbruck / Wien / Bozen: Studien Verlag, 123–142.
- Pochon-Berger, E. & Lenz, P. (2014). *Sprachliche Anforderungen und Sprachtests im Migrations- und Integrationsbereich. Eine Zusammenfassung der akademischen Literatur*. Fribourg: Institut für Mehrsprachigkeit.
- Poliselli, P. (2012). *Formazione linguistica in azienda*. Bologna: CLUEB.
- Poliselli, P. & Zorzi, D. (2013). Le multilinguisme d'entreprise: l'italien langue seconde (projet ELIA). *Repères DoRiF*, 3, Projets de recherche sur le multi/plurilinguisme et alentours (www.dorif.it/ezone/ezone_articles.php?dorif_ezone=a4211572e6fb6bbc0755b986fe03ab91&art_id=96 [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Poncini, G. (2004). *Discursive strategies in multicultural business meetings*. Bern: Lang.
- Poncini, G. (2007). Communicating within and across professional worlds in an intercultural setting. In: Garzone, G. & Ilie, C. (Eds), *The use of English in institutional and business settings. An intercultural perspective*. Bern: Lang, 283–311.
- Prego-Vázquez, G. (2007). Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local discourse struggles in employee/customer interactions. *Discourse & Society*, 18(3), 295–335.
- Pujolar, J. & Jones, K. (2012). Literary tourism. New appropriations of landscape and territory in Catalonia. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*. New York: Routledge, 93–115.
- Pullin, P. (2010). Small talk, rapport, and international communicative competence. *International Journal of Business Communication*, 47(4), 455–476.
- Rahman, T. (2009). Language ideology, identity and the commodification of language in the call centers of Pakistan. *Language in Society*, 38(2), 233–258.
- Reyes, A. (2013). Corporations are people: emblematic scales of brand personification among Asian American youth. *Language in Society*, 42(2), 163–185.
- Ricento, T. (Ed.) (2006). *An introduction to language policy. Theory and method*. Malden: Blackwell.
- Ricento, T. (Ed.) (2015). *Language policy and political economy: English in a global context*. Oxford: Oxford University Press.
- Roberts, C. (1985). *The interview game*. London: BBC.
- Roberts, C. (2000). Professional gatekeeping in intercultural encounters. In: Sarangi, S. & Coulthard, M. (Eds), *Discourse and social life*. Essex: Pearson Education, 102–120.
- Roberts, C. (2005). English in the workplace. In: Hinkel, E. (Ed.), *Handbook of research in second language teaching and learning*. Mahwah: Erlbaum, 117–136.

Kapitel 9

Bibliografie

- Roberts, C. (2007). Multilingualism in the workplace. In: Auer, P. & Wei, L. (Eds), *Handbook of multilingualism and multilingual communication*. Berlin / New York: de Gruyter, 405–422.
- Roberts, C. (2010). Language socialization in the workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 211–227.
- Roberts, C. (2011). Gatekeeping discourse in employment interviews. In: Candlin, C. N. & Sarangi, S. (Eds), *Handbook of communication in organisations and professions*. Berlin / Boston: de Gruyter, 407–432.
- Roberts, C. (2013). The gatekeeping of Babel: job interviews and the linguistic penalty. In: Duchêne, A., Moyer, M. & Roberts, C. (Eds), *Language, migration and social inequalities. A critical sociolinguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters, 81–94.
- Roberts, C. & Campbell, S. (2006). *Talk on trial. Job interviews, language and ethnicity*. London: Department for Work and Pensions, Research Report No 344 (<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130128102031/http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2005-2006/rrep344.pdf> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Roberts, C., Campbell, S. & Robinson, Y. (Eds) (2008). *Talking like a manager: promotion interviews, language and ethnicity*. London: Department for Work and Pensions, Research Report No 510 (<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130314010347/http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2007-2008/rrep510.pdf> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Roberts, C., Davies, E. & Jupp, T. (1992). *Language and discrimination. A study of communication in multi-ethnic workplaces*. London / New York: Longman.
- Rodríguez, C. M. (2006). *Language diversity in the workplace*. Faculty Scholarship Series. Paper 4332 (http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/4332 [letzter Zugriff: 11.6.2016]).
- Rouard, F. (2000). Écritures au travail et insécurité linguistique. In: El Hayek, C. (Ed.), *Illettrisme et monde du travail*. Paris: La Documentation française, 53–60.
- Roy, S. (2000). La normalisation linguistique dans une entreprise: le mot d'ordre mondial. *The Canadian Modern Language Review*, 57(1), 118–143.
- Roy, S. (2003). Bilingualism and standardization in a Canadian call center: challenges for a linguistic minority community. In: Bayley, R. & Schecter, S. R. (Eds), *Language socialization in bilingual and multilingual societies*. Clevedon / Buffalo / Toronto / Sydney: Multilingual Matters LTD, 269–285.
- Sarangi, S. & Roberts, C. (1999) (Eds). *Talks, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin / New York: de Gruyter.
- Saudan, V. (2003). *Approche communicative et pédagogie des échanges. Apprendre une langue seconde à l'intérieur et à l'extérieur de l'école. L'exemple des capacités interactionnelles*. Basel: Romanisches Seminar (=Acta Romanica Basiliensia).
- Saulière, J. (2013). L'entreprise, angle mort de la politique linguistique? Réflexions sur la loi Toubon. *Revue de Politiques*, 30(2), 263–276.
- Schmid, K. (2013). Mehrsprachigkeit und interkulturelle Handlungskompetenz: Globalisierung und Migration als „Driver of Change“ der österreichischen Volkswirtschaft. In: Haider, B. (Ed.), *Baustelle Mehrsprachigkeit. Herausforderung für Institutionen und Unternehmen*. Wien: Edition Volkshochschule, 79–100.
- Schöpfer-Grabe, S. (2000). *Go global – Fremdsprachen als Standortvorteil*. Köln: Deutscher Instituts-Verlag.

Kapitel 9
Bibliografie

- Schöpfer-Grabe, S. (2007). Stellenwert von Fremdsprachen in der deutschen Wirtschaft. In: Schöpfer-Grabe, S. & Vogt, K. (Eds), *Fremdsprachen in der Berufswelt / Foreign languages in the world of work*. Frankfurt a.M.: Lang, 15–31.
- Schöpfer-Grabe, S. (2009). Betrieblicher Fremdsprachenbedarf im deutschsprachigen Raum. *Sociolinguistica*, 23, 150–162.
- Sherman, T., Engelhardt, O. & Nekvapil, J. (2012). Language use in multinational companies in Europe: a theoretical and methodological reframing. In: Studer, P. & Werlen, I. (Eds), *Linguistic diversity in Europe. Current trends and discourses*. Berlin / Boston: de Gruyter, 287–310.
- Scollon, R. & Scollon, S. (1995). *Intercultural communication: a discourse approach*. Oxford: Basil Blackwell.
- Seidlhofer, B. (2001). Closing a conceptual gap: the case for a description of English as a lingua franca. *International Journal of Applied Linguistics*, 11(2), 133–158.
- Serwe, S. K. (2015). *Exploiting linguistic resources for self-employment: workplace practices and language use of Thai immigrant entrepreneurs in the German periphery*. Luxembourg: University of Luxembourg, Dissertation (<https://orbilu.uni.lu/handle/10993/22075> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Shankar, S. (2012). Creating model consumers: producing ethnicity, race, and class in Asian American advertising. *American Ethnologist*, 39(3), 578–591.
- Sherman, T. & Strubell, M. (2013). Multilingualism in companies: an introduction. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(6), 511–514.
- Shohamy, E. (2001). *The power of tests: a critical perspective on the uses of language tests*. Harlow / New York: Longman.
- Shohamy, E. (2006). *Language policy: hidden agendas and new approaches*. London / New York: Routledge.
- Shohamy, E. (2009). Language tests for immigrants: Why language? Why tests? Why citizenship? In: Hogan-Brun, G., Mar-Molinero, C. & Stevenson, P. (Eds), *Discourses on language and integration: critical perspectives on language testing regimes in Europe*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 45–60.
- Silver, R. E. (2005). The discourse of linguistic capital: language and economic policy planning in Singapore. *Language Policy*, 4(1), 47–66.
- Singy, P., Zurbruggen, S. & Pante, I. (2015). Compétences linguistiques et marché du travail: approche quantifiée des pratiques et des représentations au sein des ORP. In: Duchêne, A., Singy, P., Coray, R., Flubacher, M., Zurbruggen, S. & Pante, I. (Mitarbeit: Mauron, P.-Y.), *Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen. Placement public et compétences linguistiques*. Fribourg: Institut für Mehrsprachigkeit, 14–39 (www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/IPL_Arbeitsmarkt_Schlussbericht_A4-web.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Solèr, C. (2001). Sprachwahl in bilingualen Kleingemeinschaften. In: Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds), *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Comunicazione in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI, 295–302.
- Soler-Carbonell, J. (2014). University language policies and language choice among Ph.D. graduates in Estonia: the (unbalanced) interplay between English and Estonian. *Multilingua*, 33(3/4), 413–436.
- Song, C. (2013). Ethnic entrepreneurship of Korean New Zealanders: restaurant business as self-employment practice. *New Zealand Journal of Asian Studies*, 15(2), 94–109.

Kapitel 9
Bibliografie

- Sonntag, S. K. (2009). Linguistic globalization and the call center industry: imperialism, hegemony or cosmopolitanism? *Language Policy*, 8(1), 5–25.
- Spencer-Oatey, H. (Ed.) (2000). *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures*. London / New York: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. & Xing, J. (2000). A problematic Chinese business visit to Britain: issues of face. In: Spencer-Oatey, H. (Ed.), *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures*. London / New York: Continuum, 272–288.
- Spencer-Oatey, H. & Xing, J. (2004). Rapport management problems in Chinese–British business interactions. A case study. In: House, J. & Rehbein, J. (Eds), *Multilingual communication*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 197–221.
- Spencer-Oatey, H. & Xing, J. (2005). Managing talk and non-talk in intercultural interactions: insights from two Chinese–British business meetings. *Multilingua*, 24(1/2), 55–74.
- Spolsky, B. (2007). Towards a theory of language policy. *Working Papers in Educational Linguistics*, 22(1), 1–14.
- Spolsky, B. (2009). Language management in the workplace: managing business language. In: Spolsky, B. (Ed.), *Language management*. Cambridge: Cambridge University Press, 53–64.
- Spolsky, B. (Ed.) (2012). *The Cambridge handbook of language policy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stalder, P. (2010). *Pratiques imaginées et images des pratiques plurilingues. Stratégies de communication dans les réunions en milieu professionnel international*. Bern: Lang.
- Steyaert, C. (2008). *Sprachenpolitik und Identität in Organisationen*. Schlussbericht NFP 56. Universität St. Gallen (www.nfp56.ch/d_projekt.cfm?Projects.Command=details&get=20&kati=4 [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Steyaert, C., Ostendorp, A. & Gaibrois, C. (2011). Multilingual organizations as „linguascapes“: negotiating the position of English through discursive practices. *Journal of World Business*, 46(3), 270–278.
- Stickel, G. (Ed.) (2010). *Language use in business and commerce in Europe*. Frankfurt a.M.: Lang.
- Strubell, M. & Marí, I. (2013). Localisation and globalisation in Catalan companies' language policies. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(6), 549–563.
- Studer, P. & Hohenstein, C. (2011). Linguistic diversity in business contexts: a functional linguistic perspective, Zürich: zhaw (School of Applied Linguistics) (<http://p3.snf.ch/publication-8d3582b7-0670-4661-8a12-f089c63439cf> [letzter Zugriff: 11.3.2016]).
- Studer, P. & Werlen, I. (Eds) (2012). *Linguistic diversity in Europe. Current trends and discourses*. Berlin / Boston: de Gruyter.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman L. A. (1996). Constituting shared workspaces. In: Engeström, Y. & Middleton, D. (Eds), *Cognition and communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 35–60.
- Sugiharto, S. (2015). The multilingual turn in applied linguistics? A perspective from the periphery. *International Journal of Applied Linguistics*, 25(3), 414–421.
- Sweeney, E. & Hua, Z. (2010). Accommodating toward your audience. Do native speakers of English know how to accommodate their communication strategies toward nonnative speakers of English? *International Journal of Business Communication*, 47(4), 477–504.

Kapitel 9

Bibliografie

- TAK Tripartite Agglomerationskonferenz (18.11.2014). *TAK-Integrationsdialog „Arbeiten – Chancen geben, Chancen nutzen“*. Zwischenbilanz 2013–2014 und Arbeitsschwerpunkte 2015–2016 (www.dialog-integration.ch/_upload/file/i_20150122-155429-113.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Tange, H. & Luring, J. (2009). Language management and social interaction within the multilingual workplace. *Journal of Communication Management*, 13(3), 218–232.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. London: Harper & Brothers.
- Teal, G. L. (1985). *The organization of production and the heterogeneity of the working class: occupation, gender and ethnicity among clothing workers in Quebec*. Unpublished doctoral dissertation. Montreal: McGill University.
- Thomas, C. A. (2007). Language policy in multilingual organizations. *Working Papers in Educational Linguistics*, 22(1), 81–104.
- Thomas, C. A. (2008). Bridging the gap between theory and practice: language policy in multilingual organizations. *Language Awareness*, 17(4), 307–325.
- Ticca, A. C. (2012). Reconfiguring the interactional space: organising the closing of encounters in an Italian travel agency. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 96, 91–116.
- Traverso, V. (2001). Interactions ordinaires dans les petits commerces: éléments pour une comparaison interculturelle. *Langage et société*, 95(1), 5–31.
- Tréguer-Felten, G. (2013). Commun'action ou commun'entente? Un défi linguistique pour les entreprises. *Synergies Italie*, 9, 47–58.
- Tritscher-Archan, S. (Ed.) (2008). *Fremdsprachen für die Wirtschaft. Analysen, Zahlen, Fakten*. ibw-Forschungsbericht Nr. 143, Wien: ibw (www.ibw.at/components/com_redshop/assets/document/product/fb143.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Truchot, C. (2001). La langue au travail. Évolution des pratiques linguistiques dans les entreprises multinationales en Europe. In: Cigada, S., Gilardoni, S. & Matthey, M. (Eds), *Comunicare in ambiente professionale plurilingue. Kommunikation in einer mehrsprachigen Arbeitswelt*. Atti del Convegno tenuto a Lugano dal 14 al 16 settembre 2000. Lugano: USI, 73–85.
- Truchot, C. (2011). La création d'une Europe multilingue: quel rôle pour les universités? Intégrer les langues nationales dans l'internationalisation de l'enseignement supérieur. In: Stickel, G. & Carrier, M. (Eds), *The role of language education in creating a multilingual Europe*. London: Conference publication online, 61–70 (www.efnil.org/documents/conference-publications/london-2011/EFNIL-London-Final.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).
- Truchot, C. & Huck, D. (2009). Le traitement des langues dans les entreprises. *Sociolinguistica*, 23, 1–31.
- Tyler, K. (2005). Clear language / claro lenguaje: by delivering workplace training in the language employees understand best, you can improve their productivity, compliance and morale. *HR Magazine*, 1 December.
- Urciuoli, B. (2008). Skills and selves in the new workplace. *American Ethnologist*, 35(2), 211–228.
- Urciuoli, B. & LaDousa, C. (2013). Language management/labor. *Annual Review of Anthropology*, 42, 175–190.
- Vaillancourt, F. (1996). Language and socioeconomic status in Quebec: measurement, findings, determinants, and policy costs. *International Journal of the Sociology of Language*, 121(1), 69–92.
- Van den Bergh, S. & Lehmann, R. (2004). Die Dynamik von multikulturellen Teams als Wettbewerbsvorteil. *Babylonia*, 4, 53–55.

Kapitel 9

Bibliografie

- Van den Born, F. & Peltokorpi, V. (2010). Language policies and communication in multinational companies. Alignment with strategic orientation and human resource management practices. *International Journal of Business Communication*, 47(2), 97–118.
- Vandermeeren, S. (1998). *Fremdsprachen in europäischen Unternehmen. Untersuchungen zu Bestand und Bedarf im Geschäftsalltag mit Empfehlungen für Sprachenpolitik und Sprachunterricht*. Waldsteinberg: Heidrun Popp.
- Vanhulle, S. (2009). Savoirs professionnels et construction sociodiscursive de l'agir. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 90, 167–188.
- Vasiljev, I. Dégi, Z. & Ludwar-Ene, G. (2010). Multilingualism: opportunity for economic success and integration? *LINEE News*, 6th Issue, January 2010, 13 (http://linee.info/index.php?elD=tx_nawsecuredl&u=0&file=fileadmin/user_upload/pdf/linee_newsletter_january_2010.pdf&t=1468500426&hash=5ab6d9bd3facf5b3892065d74c490a45 [letzter Zugriff: 13.7.2016]).
- Vasiljev, I. & Nekvapil, J. (2012). Markets, know-how, flexibility and language management: the case of the Vietnamese migrant community in Czech Republic. In: Studer, P. & Werlen, I. (Eds), *Linguistic diversity in Europe. Current trends and discourses*. Berlin / Boston: de Gruyter, 311–338.
- Veltz, P. & Zarifian, P. (1994). Travail collectif et modèles d'organisation de la production. *Le travail humain*, 57(3), 239–249.
- Veronesi, D. & Nickenig, C. (Eds) (2009). *Bi- and multilingual universities. European perspectives and beyond*. Conference proceedings, Bolzano-Bozen, 20–22 September 2007. Bolzano-Bozen: Bozen-Bolzano University Press.
- Verret, M. (1996). *La culture ouvrière*. Paris: L'Harmattan.
- Veyrac, H. (2001). Aperçu de la variété des fonctions des consignes dans le monde du travail. *Pratiques*, 111/112, 77–92.
- Violette, I. (2015). L'immigration francophone comme marché. Lutttes et tensions autour de la valeur des langues officielles et du bilinguisme en Acadie, Canada. *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), 115–133.
- Virkkula-Räisänen, T. (2010). Linguistic repertoires and semiotic resources in interaction. A Finnish manager as a mediator in a multilingual meeting. *International Journal of Business Communication*, 47(4), 505–531.
- Vollstedt, M. (2005). „Deutsch ist keine Sprache, mit der man auftreten kann!“ – Sprachwahl in mittelständischen Betrieben. In: Van Leewen, E. C. (Ed.), *Sprachenlernen als Investition in die Zukunft. Wirkungskreise eines Sprachlernzentrums*. Festschrift für Heinrich P. Kelz zum 65. Geburtstag. Tübingen: Narr, 255–273.
- Walsh, J. (2010). From industrial development to language planning: the evolution of Údarás na Gaeltachta. In: Kelly-Holmes, H. & Mautner, G. (Eds), *Language and the market*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 123–134.
- Wei, L., Hua, Z. & Yue, L. (2001). Interpersonal harmony and textual coherence in Chinese business interaction. *Multilingua*, 20(3), 285–311.
- Wilkins, J., Alibutod, M. & Nugroho, A. (2013). Addressing multilingualism in construction workplace education: results of a pilot experiment. *Teachers College Record*, 115(1), p.
- Wille, C., De Bres, J. & Franziskus, A. (2012). Interkulturelle Arbeitswelten in Luxemburg. Mehrsprachigkeit und kulturelle Vielfalt am Arbeitsplatz von Grenzgängern. *Interculture Journal. Zeitschrift für Interkulturelle Studien*, 11(17), 73–91 (Übersetzung auf Englisch 2015 publiziert unter: http://orbilu.uni.lu/bitstream/10993/21977/1/2015_MIS-WP-01.pdf [letzter Zugriff: 15.6.2016]).

Kapitel 9
Bibliografie

- Williams, D. R. (2006). *Economic returns to multiple language usage in Western Europe*. IRISS-C/I Working paper. Luxembourg: CEPS/INSTEAD.
- Williams, D. R. (2007). Effects of multiple language usage in Western Europe. *Population & Emploi*, 25, 1–8.
- Williams, D. R. (2011). Multiple language usage and earnings in Western Europe. *International Journal of Manpower*, 32(4), 372–393.
- Willing, K. (1992). *Talking it through: clarification and problem-solving in professional work*. Sydney: National Centre for English Language Teaching and Research.
- Willing, K. (1997). Modality in task-oriented discourse: the role of subjectivity in „getting the job done“. *Prospect*, 12(2), 33–42.
- Wright, S. (Ed.) (2004). Multilingualism on the internet. *International Journal on Multicultural Societies*, 6(1).
- Wu, Y. (2013). Business English as a lingua franca (BELF). *International Education Studies*, 6(10), 130–138.
- Vaara, E., Tienari, J., Piekkari, R. & Sääntti, R. (2005). Language and the circuits of power in a merging multinational corporation. *Journal of Management Studies*, 42(3), 595–623.
- Yanaprasart, P. (2015). Multilinguaculturing. Making an asset of multilingual human resources in organizations. In: Holden, N., Michailova, S. & Tietze, S. (Eds), *The Routledge companion to cross-cultural management*. London: Routledge, 112–130.
- Yanaprasart, P., Choremi, T. & Gander, F. (2013). Language diversity management on corporate websites. In: Berthoud, A.-C., Grin, F. & Lüdi, G. (Eds), *Exploring the dynamics of multilingualism. The DYLAN project*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 137–154.
- Yates, L. (2007). *The not-so generic skills. Teaching employability communication skills to adult migrants*. North Ryde: AMEP Research Centre, Macquarie University on behalf of the Department of Immigration and Citizenship.
- Yates, L. (2010). Speech act performance in workplace settings. In: Martinez Flor, A. M. & Juan, E. U. (Eds), *Speech act performance. Theoretical, empirical and methodological issues*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins, 109–126.
- Zappacosta, D. (2013). Embauche et compétences linguistiques: le point de vue de l'entreprise. *Repères DoRiF*, 4.
- Zarifian, P. (1990). *La nouvelle productivité*. Paris: L'Harmattan.
- Zarifian, P. (1996). *Travail et communication. Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Paris: Presses universitaires de France.
- Zorzi, D., Bersani Berselli, G., Polsell, P. & Zanoni G. (Eds) (2012). *Educazione Linguistica per Istituzioni e Aziende della provincia di Forlì-Cesena (Il progetto ELIA)*. Bologna: Bononia University Press.

2017

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

