Lavric, Eva / Lesk, Susanne / Stegu, Martin / Wanner, Bianca: Sprachenpolitik in Unternehmen in Österreich, in: De Cillia, Rudolf / Reisigl, Martin / Vetter, Eva (Hrsg.): Sprachenpolitik in Österreich. Bestandsaufnahme 2021 (Sprachen im Kontext 50), Berlin et al.: De Gruyter 2024, S. 477-498
https://doi.org/10.1515/9783111329130 (Buch)
https://doi.org/10.1515/9783111329130-022 (Artikel)

Eva Lavric / Susanne Lesk / Martin Stegu / Bianca Wanner

Sprachenpolitik in Unternehmen in Österreich

1 Einleitung und Definition

Die Arbeitswelt in österreichischen Unternehmen kann heutzutage als kulturell heterogen und als linguistisch divers angesehen werden. D. h., dass in der alltäglichen Praxis Mehrsprachigkeit in Österreich (sowie in Europa generell) aufgrund internationaler Verflechtungen der Organisationen, (Arbeits-)Migrationsbewegungen oder der sprachlichen Herkunft der Mitarbeiter*innen (z. B. Sprecher*innen von Regional- und Minderheitensprachen) vielerorts zwar angenommen wird, tatsächlich sich aber in der organisationalen Praxis augenscheinlich mono- oder bilinguale – in der Regel lokale (Staats)Sprache plus Englisch – Arbeitssituationen finden, die auf mögliche Widersprüchlichkeiten zwischen impliziter und expliziter Sprachenpolitik und gelebter Sprachpraxis hinweisen (Stegu 2012: 34–35). Somit kann in der Arbeitswelt auf eine Hierarchisierung von Sprachen und deren diglossischen Gebrauch verwiesen werden (Piekkari und Tietze 2012: 550–551). Die Hegemonie der englischen Sprache als dominante Lingua franca in der Arbeitswelt (z. B. bevorzugt gewählte Konzernsprache in multinationalen Unternehmen, weltweit wichtigste Wissenschaftssprache in vielen Disziplinen) wird im wissenschaftlichen Diskurs und vor allem in der wissenschaftlichen Praxis im Sinne eines Rationalitätsmythos (Meyer und Rowan 1977: 345–346) gerade auf wirtschaftswissenschaftlichen Fakultäten häufig nicht mehr hinterfragt, obwohl Studien zum Fremdsprachenbedarf aus der Angewandten Linguistik auf die ökonomischen Vorteile, ja sogar wirtschaftliche Notwendigkeit einer mehrsprachigen Ausbildung für Unternehmen verweisen können (CILT 2006; Archan und Dornmayr 2006; Stegu 2008)[1].

Die tatsächlichen Bemühungen von europäischen Unternehmen allgemein und von österreichischen im Speziellen, ihren mehrsprachigen Mitarbeiter*innen explizit (z. B. durch entsprechende Aussagen in einem Unternehmensleitbild) und/oder implizit (z. B. durch verstärkte Berücksichtigung von mehrsprachigen Kompetenzen bei Karriereentscheidungen) ein multilinguales Arbeitsumfeld unter Berücksichtigung der jeweils vorhandenen individuellen sprachlichen Fähigkeiten und Präferenzen zu

1 Einen umfassenden Überblick zu sprachsensiblen Forschungsarbeiten im Unternehmenskontext im Rahmen der Managementliteratur liefern Piekkari et al. (2022) in ihrer aktuellen Rezension, die aus der Metaperspektive rund 300 Publikationen im Hinblick auf ihre paradigmatischen Annahmen und deren Konsequenzen auf die Forschungsergebnisse untersucht.

Open Access. © 2024 bei den Autorinnen und Autoren, publiziert von De Gruyter. Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.
https://doi.org/10.1515/9783111329130-022

bieten, erscheinen vor diesem Hintergrund entwickelbar. In diesem Sinne will der vorliegende Beitrag eine Bestandsaufnahme der sprachenpolitischen Situation in österreichischen Unternehmen vornehmen und besonders die bisher vorhandenen Forschungsarbeiten zu Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz in Österreich rezipieren sowie eine exemplarische Bestandsaufnahme von Betrieben in ausgewählten österreichischen Regionen vornehmen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf zweisprachige Situationen bzw. Situationen mit Minderheitensprachen (burgenländische und Kärntner Betriebe) und auf grenznahe Situationen (z. B. Tiroler Betriebe) gelegt, die einen verstärkten Gebrauch von Nachbarsprachen bzw. regionalen Sprachen vermuten lassen.

Methodisch wird im empirischen Teil dieses Beitrags auf einen qualitativen Forschungszugang (Fallstudien, qualitative Expert*inneninterviews) zurückgegriffen (Lavric et al. 2017), auch weil zur konkreten sprachenpolitischen Situation in österreichischen Unternehmen noch wenig Vorstudien vorliegen. In der bisherigen Forschungspraxis finden sich zwar im Falle von Sprachbedarfserhebungen in (österreichischen) Unternehmen sowohl Forschungsarbeiten, die einen quantitativen Zugang gewählt haben (Archan und Dornmayr 2006; Vandermeeren 1998) als auch Untersuchungen, die auf Fallstudienarbeit und qualitative Interviews setzen (Lavric 2008a, 2008b, 2009a, 2009b; Bäck 2004; Mrázová 2009; Lechner 2010). Hingegen arbeiten Studien, die einen stärkeren Fokus auf sprachenpolitische Themen mit Bezug zur Arbeitswelt legen, verstärkt mit qualitativen Methoden. Es werden Unternehmen von unterschiedlicher Größe untersucht, speziell auch Klein- und Mittelbetriebe, sowie der For-Profit- und Nonprofit-Sektor (Lavric 2012). Geografisch skizziert wird weltweit (Afrika, Asien, Südamerika etc.) geforscht, in Europa werden verstärkt zentraleuropäische Länder (z. B. Österreich, Schweiz, Tschechien: Lavric und Bäck 2009; Nekvapil und Nekula 2006) oder auch romanischsprachige Länder (Mrázová 2005, 2009) gewählt, wobei die Schwerpunktsetzung in der bisherigen Forschung hinsichtlich interner oder externer Unternehmenskommunikation ganz unterschiedlich ausfällt (Harder 2009; Vollstedt 2002).

2 Grundbegriffe der Sprachenpolitik auf Unternehmensebene

Das hier zugrunde gelegte Verständnis von Sprachenpolitik orientiert sich an der in der deutschsprachigen Linguistik gängigen Unterscheidung von Sprachpolitik und Sprachenpolitik, wonach sich letztere auf das Verhältnis von einzelnen Sprachen zueinander bezieht, und erstere politische Maßnahmen meint, die nur auf eine einzelne Sprache gerichtet sind (Kremnitz 2001). Sprachenpolitische Maß-

nahmen sind auf staatlicher, institutioneller und organisationaler Ebene zu verorten. Im vorliegenden Beitrag konzentrieren wir uns auf die organisationale Ebene. Da die Ebenen in der Praxis aber miteinander verflochten sind und einander beeinflussen, können die institutionelle und staatliche (z. B. Gesetzgebung zu Minderheitensprachen) nicht ganz ausgeblendet werden.

Gleichzeitig wollen wir den Begriff Sprachenpolitik in Beziehung zu den Begriffen Sprachpraktiken und Sprach(en)bedarf setzen, welche sich wechselseitig beeinflussen und bedingen (siehe Abbildung 1). Unternehmen, die eine systematische Sprachenpolitik betreiben wollen, indem sie beispielsweise eine gemeinsame Unternehmenssprache definiert haben oder sprachenbezogene Aussagen in ihrem Unternehmensleitbild treffen, werden ihre Überlegungen im Idealfall auf Basis einer gründlichen Sprachbedarfsanalyse anstellen, die sowohl individuelle als auch organisationale Aspekte miteinschließt. Als Beispiel für die Beziehung zwischen Sprachenpolitik und Sprachbedarf sollten folglich individuelle Sprachlernbedürfnisse der Mitarbeiter*innen genauso wie ein möglicher Sprachbedarf des Unternehmens (z. B. durch eine geplante Erschließung neuer fremdsprachlicher Märkte) im sprachenpolitischen Entscheidungsprozess des Betriebes berücksichtigt werden. Weiters können existierende Sprachpraktiken einen bereits erfüllten Sprachbedarf im Unternehmen darstellen, während vom Unternehmen gewünschte Sprachpraktiken eventuell noch einen unerfüllten Sprachbedarf aufzeigen können. Viele Unternehmen verfügen noch nicht über eine explizite Sprachenpolitik, die in der Regel schriftlich fixiert und den Mitarbeiter*innen bewusst ist. In diesem Fall ist jedoch davon auszugehen, dass eine implizite Sprachenpolitik vorhanden ist, die sich in der gelebten Sprachpraxis der Mitarbeiter*innen ausdrückt. Mögliche Widersprüche zwischen den drei Bereichen sind in der Praxis nicht auszuschließen, wobei eine systematische organisationale Sprachenpolitik eine Abstimmung der drei Bereiche anstreben würde (Lesk et al. 2017: 270).

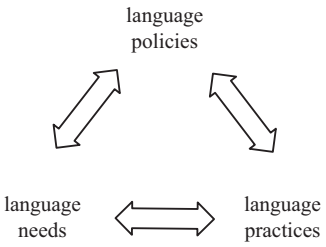

Abbildung 1: Dreiecksbeziehung zwischen organisationaler Sprachenpolitik, Sprachpraktiken und Sprachbedarf (Lesk et al. 2017: 270).

Wie oben bereits erwähnt, wird in der Linguistik zwischen expliziter und impliziter Sprachenpolitik differenziert. Dabei versuchen Maßnahmen der expliziten Sprachenpolitik, Sprachen, Sprecher*innengruppen und den Gebrauch von Spra-

chen offen und direkt zu beeinflussen (auf staatlicher oder regionaler Ebene z. B. durch die Zuerkennung eines offiziellen Status einer bis dahin nicht anerkannten Sprache). Implizite Sprachenpolitik wählt hingegen andere politische Handlungsfelder, zielt nicht bewusst auf sprachliche Themen ab und hat dennoch starke Auswirkungen auf die Verwendung und den Status von Sprachen. Maßnahmen, die den wirtschaftlichen oder sozialen Erfolg von Sprecher*innen bestimmter Sprachen beeinflussen, werden z. B. eher einer impliziten Sprachenpolitik zugerechnet (Kremnitz 1994: 80).

In Anlehnung an die bisherigen Ausführungen umfasst die Sprachenpolitik eines Unternehmens alle Maßnahmen, die darauf abzielen, die Sprachpraktiken von Manager*innen und Mitarbeiter*innen am Arbeitsplatz zu beeinflussen, sowie die Machtbeziehungen zwischen Sprachen und Sprecher*innengruppen zu stabilisieren oder zu ändern. Unter Sprachen werden hier nicht nur Einzelsprachen, sondern auch linguistische Varietäten verstanden, die Mitarbeiter*innen und Manager*innen tatsächlich oder potenziell zur Verfügung haben. Insgesamt geht es um das Repertoire an Erstsprachen, Herkunftssprachen, Zweit- und Drittsprachen, die im Bildungssystem oder im Arbeitsleben erworben wurden (Lesk et al. 2017: 289).[2]

3 Bisherige Forschungen in/zu Österreich

Während es bisher eher wenige (qualitative) Studien zu sprachenpolitischen Fragestellungen in Unternehmen im gesamtösterreichischen Kontext gibt[3], so finden sich inzwischen doch einige bemerkenswerte Arbeiten, die, zumeist regional, in Bezug auf die Unternehmensgröße oder -branche sprachliche Entscheidungsprozesse in Organisationen beforschen.

Eine Art Forschungs-Cluster bezüglich Sprachenpolitik und -praxis in österreichischen Unternehmen hat sich schon sehr früh rund um Eva Lavric gebildet. Sie betreute zwei darauf abzielende Projektseminare, eines im SoSe 2003 und eines im WS 2005/06, das aus einer Reihe von Einzel-Fallstudien im Raum Tirol und Umgebung bestand, die in einem Sammelband publiziert wurden (Lavric 2009a). Metho-

2 Sowohl in der Linguistik als auch in der Managementliteratur wird parallel zu Sprachenpolitik der Begriff Language Management verwendet. Eine ausführliche Abgrenzung der unterschiedlichen Zugänge in diesem Kontext liefern z. B. Lesk et al. 2017.

3 „Es ist einigermaßen erstaunlich, dass es sowohl zur binnen- wie zur außenwirtschaftlichen Relevanz von mehrsprachiger Kompetenz und Praxis kaum österreichspezifische Forschungen gibt“ (Cichon und Cichon 2017: 45).

disch wurde im Wesentlichen von qualitativen Interviews ausgegangen, wobei in jedem Betrieb mehrere Personen befragt wurden. Einzelne Studien verwendeten aber auch die von Bürkli (1999) eingeführte Methode des „sprachlichen Tageslaufs“: Dabei werden für eine Person über einen Arbeitstag sämtliche Interaktionen notiert, mit Gesprächspartner*in, Sprachwahl, Dauer etc. Diese Methode kommt auch in der Masterarbeit von Mrázová (2005, zusammenfassender Artikel 2009) vor, die sich allerdings nicht auf einen österreichischen Betrieb, sondern auf eine Investment-Bank in Paris bezieht. Methodisch ist diese Studie besonders interessant, weil sie auch stark mit teilnehmender Beobachtung arbeitet und ein sogenanntes „Logogramm“ erstellt, d. i. die graphische Darstellung der in einer Gruppe bzw. einem Betrieb zwischen einzelnen Personen oder Gruppen gewählten Sprachen, also eine Art „sprachliches Soziogramm“. Auf Oberösterreich zentriert ist die ebenfalls von Lavric an der WU Wien betreute Dissertation von Bäck (2004, vgl. auch Lavric und Bäck 2009), die Fallstudien der Sprachenpolitik, Sprachwahl und Sprachpraxis in drei österreichischen Betrieben vorlegt (Branchen: Holzböden, Verpackungsmaterial, Feuerwehrautos) und ein graphisches Modell der betrieblichen Sprachwahlfaktoren entwickelt. Eine Liste der bis 2008 durchgeführten 30 Fallstudien von Unternehmen verschiedenster Größe und verschiedenster Branchen, angesiedelt in Österreich und Umgebung, von Bayern bis Norditalien, findet sich in Lavric (2008b: 201–212). Dazu kommt noch die Diplomarbeit von Lechner (2010), über eine österreichische Firma, die weltweit – und insbesondere in Russland – den Bau von Rodelbahnen betreibt. Wie bei Mrázová konnte auch in dieser Studie teilnehmende Beobachtung einbezogen werden. Einen Einblick in die Ergebnisse der Forschungen von Lavric und ihren Studierenden geben u. a. die „Fifteen theses about business language choices“, die in Lavric (2008a: 157–162) aufgestellt werden.

Nun kommen wir zu weiteren österreichbezogenen Untersuchungen außerhalb des Clusters rund um Eva Lavric. In den letzten Jahren sind etliche Studien, vor allem Karriereschriften, in diesem Bereich entstanden:

Bellak (2014) untersucht beispielsweise die Fragestellung, ob Sprache im internationalen Unternehmenskontext „gemanagt“ werden kann und welche sprachlichen Entscheidungen von wem, zu welchem Zweck, wo, in welchen Situationen und warum getroffen werden. Dabei greift sie methodisch auf Fallstudien von je zwei dänischen und österreichischen multinationalen Konzernen zurück.

Quantitativ und qualitativ (Mixed-Methods-Untersuchungsansatz) arbeitet hingegen Strutz (2015), indem sie sich ebenso bei multinationalen Unternehmen aus der Schweiz und Österreich auf deren translatorische Entscheidungspolitik fokussiert und u. a. erhebt, wie viele dieser Unternehmen im Ländervergleich eine integrierte Übersetzungsabteilung aufweisen. Von der Rolle von Translator*innen für die Wirtschaft und in Unternehmen, z. B. als In-House-Translator*innen, handelt die Arbeit von Sperr (2021), welche ein qualitatives Forschungsdesign mit

Expert*inneninterviews gewählt hat, während Mihajlovic (2013) in ihrer österreichweiten und branchenübergreifende Untersuchung den Fremdsprachenbedarf von Firmen im Hinblick auf fest angestellte Übersetzer*innen quantitativ erhebt.

Schweiger (2009) führt ebenso eine quantitative Fragebogenerhebung zur Sprachwahl und zum Sprachbedarf von Tschechisch und Slowakisch in Weinviertler Klein- und Mittelbetrieben durch. Jenseits der Grenze untersuchen Nekula et al. (2005) umfassend die Unternehmenskommunikation und Kommunikationsstrategien sowie Aspekte von symmetrischer und asymmetrischer Kommunikation u. a. von österreichisch-tschechischen Firmen in Tschechien.

Prinz (2022) befasst sich mit der Nutzung sprachlicher Ressourcen von Mitarbeiter*innen in österreichischen Unternehmen im Kontext des Personalmanagements (insbesondere Rekrutierung und Personalentwicklung). In ihrer qualitativen Studie arbeitet sie mit leitfadengestützten Expert*innen-Interviews, wobei sie als Expert*innen Personen in österreichischen Unternehmen definiert, die bereits mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im Human Resource Management vorweisen konnten.

Zu Wiener Organisationen finden sich einige branchenspezifische Studien mit Sprachenbezug: Soleder (2019) untersucht die Wiener Hotellerie im Hinblick auf (organisations-)kulturelle und sprachliche Besonderheiten. Pöchhacker (2000) fokussiert in seiner Studie auf die gängigen Dolmetschpraktiken in Wiener Spitälern. Ille und Neuhold (2013) spezialisieren sich auf die gelebte Mehrsprachigkeit auf Wiener Baustellen, der ein monolinguales Sprachenregime (Deutsch) gegenübersteht.

Zu den sprachlich relevanten Untersuchungen mit ökonomischem Bezug in Kärnten gehört etwa die Arbeit von Smolnik (2019), die sich mit Segregation im ländlichen Raum (Feistritz ob Bleiburg) beschäftigt. Weiters ist hier die primär bildungspolitische Arbeit von Perla (2018) zu nennen, die allerdings nur am Rande den Bezug von mehrsprachlichen Kompetenzen zu erhöhter Beschäftigungsfähigkeit von Bürger*innen herstellt. Ähnlich knapp wird die Bedeutung des Slowenischen in Kärnten für die Arbeitswelt in der Studie zu Sprache, Identität und Volksgruppenrecht von Pirker (2014) dargestellt. Im Gegensatz dazu steht die Studie von Pejić (2014). Hier wird der Sprachbedarf in Kärntner Unternehmen untersucht, allerdings für Bosnisch/Kroatisch/Serbisch.

In einer Projektarbeit der Wirtschaftskammer Burgenland zur wirtschaftlichen Relevanz der Burgenlandkroat*innen führt Novoszel (2011) Interviews mit burgenlandkroatischen Unternehmer*innen zum Gebrauch der kroatischen Sprache im Geschäftsalltag und zur generellen wirtschaftlichen Bedeutung der kroatischen Kultur und Sprache. In den befragten Firmen wird das Kroatische im Betrieb zwischen den Mitarbeiter*innen verwendet, da häufig Mitarbeiter*innen mit kroatischen Wurzeln (entweder Burgenlandkroat*innen, Angehörige der kroatischen Minder-

heit in Ungarn oder Kroatischsprechende aus den Nachfolgestaaten Jugoslawiens) beschäftigt werden.

4 Empirischer Teil: Fallstudien zu österreichischen Unternehmen in Grenznähe bzw. mit Minderheitensprach-Bezug

Als empirischer Beitrag zum Thema der Sprachenpolitik in österreichischen Unternehmen wurden von den Autor*innen elf qualitative Interviews mit Expert*innen = Akteur*innen geführt, davon vier in Tirol (inkl. Südtirol), sechs im Burgenland und eines in Kärnten. Ausschlaggebend für die Wahl dieser Regionen war die Grenznähe sowie die Existenz von sprachlichen Minderheiten (Kroatisch und Ungarisch im Burgenland, Slowenisch in Kärnten, Deutsch in Südtirol), deren Rolle in der externen und internen Unternehmenskommunikation mit erhoben werden sollte. Das sind aber nur zwei von einer Reihe von Faktoren, die Sprachbedarf, Sprachenpolitik und Sprachpraxis in den untersuchten Unternehmen bestimmen. Insbesondere die Größe des Unternehmens (Klein- und Mittelbetrieb versus Konzern) und die Branche (Technik, Bau, Projekte, ...) haben auf die sprachliche Situation einen erheblichen Einfluss. Prominent scheinen in der Interview-Liste auch Wirtschaftsverbände der Minderheiten sowie zwei Ausbildungsstätten (Weinakademie, Fachhochschule) auf, da diese über Mitglieder bzw. Absolvent*innen und ihre Kooperationen mit Betrieben umfassende Einblicke in die sprachliche Landschaft haben.

4.1 Tirol inkl. Südtirol

Die vier Interviews in Tirol (inkl. Südtirol) wurden im Rahmen der Bachelorarbeit der Autorin Bianca Wanner erstellt. Alle vier Fallstudien betreffen Betriebe im technischen bzw. im Baumaterialien-Bereich. Dadurch ergeben sich Gemeinsamkeiten im Bereich der fremdsprachlichen Kommunikation von Techniker*innen, aber auch Unterschiede durch die Größe und Internationalität, da zwei der Firmen Konzerne sind und damit die typischen Strukturen und Lösungsstrategien von Konzernen im Sprachbereich aufweisen – während für die zwei kleineren Betriebe, von denen einer in Nord- und der andere in Südtirol (plus Bayern) angesiedelt ist, die Grenznähe eine entscheidende Rolle spielt.

4.1.1 Fallstudien im Tiroler Baugewerbe

Die erste der drei Firmen hat ihren Sitz in Tirol und verkauft sehr spezialisierte Produkte (Baustoffhandel und Bauleistungen) vor allem an Stammkund*innen, mit einer Exportquote von 60% und Zielmärkten in der Schweiz, im Raum Südtirol und in Belluno[4]. Deutsch wird sehr stark verwendet, z. B. auch mit der Schweiz, und natürlich regional, mündlich sehr oft im Nord- bzw. Südtiroler Dialekt. In der Kommunikation mit Belluno wird Italienisch-Deutsch gedolmetscht. Andere Kund-*innen aus Italien schicken ihre Anfragen auf Englisch. Ein Teil der Produktion wurde in die Slowakei ausgelagert, geleitet wird die Produktionsstätte von einem Tiroler Partner, der schon lange in der Slowakei lebt. Internationalisierung wird also mit vorhandenen sprachlichen Ressourcen betrieben (charakteristisch für Klein- und Mittelbetriebe), und die Niederlassung bzw. ihr Leiter ist für die Kommunikation mit der Zentrale verantwortlich, muss also sowohl die Landessprache als auch die Sprache des Unternehmens beherrschen.

Die zweite untersuchte Firma – sie arbeitet ebenfalls in der Baubranche – ist größer und hat einen Firmensitz in Südtirol und einen in Bayern. Während in der bayrischen Zentrale alles auf Deutsch läuft, berichtet der Interviewte, dass die Südtiroler Zentrale grundsätzlich zweisprachig funktioniert, sogar mehr auf Italienisch als auf Deutsch. Das liegt daran, dass deutschsprachige Südtiroler*innen zwar grundsätzlich zweisprachig sind, aber italienischsprachige nicht unbedingt, da viele aus Rest-Italien kommen. Einige Mitarbeiter*innen können kein Deutsch, auch der Vorarbeiter hat Italienisch als Erstsprache; intern sprechen die Gruppen untereinander Italienisch bzw. Südtiroler Dialekt, aber wenn alle es verstehen sollen, muss es auf Italienisch oder zweisprachig sein.

Für offizielle Dokumente und Behörden ist die Zweisprachigkeit in Südtirol obligatorisch. Der Fokus der Firma liegt in der EUREGIO-Region Tirol-Südtirol-Trentino, zusätzlich auch in Mittel- und Süditalien; daher besteht kein starker Bedarf nach weiteren Sprachen, z. B. ist Englisch nicht unabdingbar; sogar mit Lieferant*innen in der Türkei wird auf Deutsch kommuniziert. Bei der Rekrutierung wird auf Zweisprachigkeit (Deutsch-Italienisch) Wert gelegt, im administrativen wie im technischen Bereich. Auf Baustellen muss jedenfalls immer ein Mitarbeiter Deutsch sprechen.

4 Belluno ist eine an Südtirol grenzende Provinz in Italien, wo in Teilen auch Ladinisch gesprochen wird.

4.1.2 Fallstudien in Tiroler Technik-Betrieben

Die dritte in Tirol untersuchte Firma arbeitet im Bereich Maschinenbau und ist ein Konzern. Der interviewte Verkaufsleiter kann mit einem beachtlichen sprachlichen Repertoire aufwarten: Albanisch (Erstsprache), Deutsch, Italienisch, Englisch und Türkisch (Level C2- bzw. C1, GER). Außer der Erstsprache verwendet er alle Sprachen beruflich; da er für Italien, Kroatien, Slowenien, die Türkei und sämtliche Balkenländer zuständig ist, würde er sich Kompetenzen in einer slawischen Sprache wünschen. Er berichtet, dass in der Firma – die übrigens die einzige unserer Untersuchung ist, die Fremdsprachen-Pauschalen bezahlt – 41 Nationalitäten arbeiten. Diese Firma ist so weit internationalisiert, dass der Standort in Tirol beinahe zufällig erscheint. Er spielt jedenfalls keine Rolle bei der Wahl der Märkte, die sich auf ganz Europa und auch nach Übersee erstrecken (190 Länder).

Wie in internationalen Konzernen üblich, gibt es eine offizielle Sprachenpolitik, mit den zwei Organisationssprachen Englisch und Deutsch. Beide Sprachen sind Voraussetzung, um als Techniker*in oder im Verkauf zu arbeiten. In den zahlreichen Vertriebsniederlassungen im Ausland ist es die Verkaufsleitung, die die sprachliche Brücke schlagen und sowohl die Landessprache als auch die Konzernsprachen beherrschen muss.

Das Problem der Sprachen stellt sich insbesondere bei den Techniker*innen, die ja für Montage und Service im Ausland zuständig sind. Von diesen wird die jeweilige Landessprache plus Englisch oder Deutsch verlangt. Kund*innen in Südtirol werden von Nordtiroler Techniker*innen betreut. Bedienungsanleitungen und Handbücher werden an Übersetzungsbüros übergeben, vor allem aus Gründen der Sicherheit. In der Serviceabteilung sitzen Mitarbeiter*innen, die viele Sprachen abdecken, bis hin zu Armenisch und Russisch; in den wichtigen Ländern gibt es eigene Servicehotlines. Schließlich kommt auch die Strategie des Community Interpreting[5] zur Anwendung, wenn bei deutschen oder englischen IT-Schulungen manche Mitarbeiter*innen nicht optimal folgen können und man gezielt sprachgewandte Kolleg*innen heranzieht, die für sie übersetzen.

Die vierte Tiroler Firma ist ebenfalls ein Konzern mit Zentrale in Tirol, der im technischen Bereich weltweit tätig ist, aber im Fokus unseres Interviews steht eine Niederlassung in Italien (außerhalb Südtirols). Damit wechseln wir die Perspektive vom Standpunkt des Headquarters hin zu der einer Filiale, also zu jenem Ort im Unternehmen, wo es darum geht, sich den ausländischen Kund*innen opti-

5 Unter *Community Interpreting* versteht man das Dolmetschen durch nicht-professionelle Personen, die in gewissen Kontexten (Schule, Sozialarbeit, Medizin, Flüchtlinge, ...) aufgrund ihrer Sprachkenntnisse hinzugezogen werden und die sehr oft nicht nur die sprachliche Mittlung, sondern auch sonstige Betreuungsaufgaben übernehmen.

mal anzupassen und gleichzeitig die Verbindung zur Zentrale zu halten. Der Wirkungsbereich unseres Interviewpartners ist dementsprechend stark auf Italien fokussiert. Seine Sprachen sind Italienisch (Erstsprache) und Englisch. Deutsch ist für ihn nicht notwendig, obwohl die Zentrale des Konzerns in Nordtirol beheimatet ist. Sprachkenntnisse in Deutsch gibt es nur in der Filiale in Verona, wo diese Sprache in den Schulen unterrichtet wird. Er selbst arbeitet in der Zweigstelle im Veneto, dort wird intern nur Italienisch gesprochen, und mit ausländischen Kund*innen spricht er Englisch – seine individuelle Sprachenpolitik basiert also auf der Landessprache plus Englisch als Lingua franca.

Auf Italien bezogen stellt er fest, dass in allen größeren Unternehmen inzwischen Englisch bei der Anstellung gefordert wird, nur in KMU kommt man mit „Italian only“ aus. In seiner Filiale des Konzerns läuft die interne Kommunikation auf Italienisch, weil dort keine Ausländer*innen arbeiten. Früher war das schon der Fall (Österreicher*innen), da wurde immer dann, wenn diese dabei waren, Englisch gesprochen. Dazu ist zu bemerken, dass dieses Verhalten einem allgemeinen Prinzip der Sprachwahl (Code choice) entspricht; Myers-Scotton (1990: 98) nennt es „Virtuosity Maxim“: dass nämlich immer jene Sprache gewählt werden muss, die es allen Anwesenden erlaubt, am Gespräch teilzunehmen[6].

Was die Technik betrifft, so müssen in Italien die technische Dokumentation sowie alles, was die Sicherheit betrifft, obligatorisch auf Italienisch sein. Auch die Kommunikation mit Behörden und anderen Stakeholdern ist immer auf Italienisch. Es fällt also auf, dass in der italienischen Zweigstelle fast alles auf Italienisch läuft, außer die Kommunikation mit der Zentrale sowie mit ausländischen Kund*innen, da kommt Englisch zum Einsatz.

4.2 Burgenland

Das Burgenland beherbergt folgende sprachliche Minderheiten („Volksgruppen“): die Burgenlandkroat*innen, die ungarische Volksgruppe und die Burgenland-Roma. Auf Letztere kann in diesem Beitrag nicht eingegangen werden, u. a. deshalb, weil deren Sprache im Bereich der Unternehmenskommunikation nur eine untergeordnete Rolle spielt. Die kroatische Minderheit ist im Vergleich zur ungarischen Volksgruppe die aktivere, was sich auch im Wirtschaftsleben widerspiegelt; so gibt es z. B. eine kroatische Wirtschaftsagentur im Burgenland, mit deren Vorsitzender wir ein Interview geführt haben.

6 „Switch to whatever code is necessary in order to carry on the conversation/accommodate the participation of all speakers present“ (Myers-Scotton 1990: 98).

Im Burgenland haben wir sechs Interviews geführt, eines davon betrifft jedoch eher den tertiären Bildungssektor (Fachhochschule); für dieses verweisen wir auf den Beitrag von Bürger, Stegu und Seidlhofer in diesem Band.

4.2.1 Fallstudie in einem burgenländischen internationalen Konzern

Die Interviews in burgenländischen Unternehmen wurden mit KMU geführt, mit einer Ausnahme, einem Elektronik-/Technologie-Betrieb mit Standorten in Ungarn, China, Deutschland, den USA (zusätzlich zur Zentrale im Burgenland und einer Niederlassung in Wien). Hier wird überlegt, schon bald Englisch als Unternehmenssprache einzuführen.

Das Unternehmen funktioniert derzeit auf Deutsch, obwohl es vorkommt, dass zwei Burgenlandkroat*innen untereinander ihre Muttersprache sprechen. Ungarisch hört man auch, aber nicht von Vertreter*innen der Minderheit, sondern von etlichen Arbeitsmigrant*innen aus dem benachbarten Ungarn. Diese sprechen alle sehr gut Deutsch, was auch in Job-Ausschreibungen systematisch verlangt wird. Auf Deutsch arbeiten Teamleiter*innen und Bereichsleiter*innen, und das ist insbesondere in der Produktion sehr wichtig. Selbst von Leiharbeiter*innen in der Produktion (aus Rumänien, Ungarn, der Slowakei) wird verlangt, dass sie Deutsch können müssen. Die Interviewpartnerin, selbst Personalmanagerin, verwendet aber auch Englisch in ihrer Tätigkeit, insbesondere bei den Begrifflichkeiten der Stellenanzeigen. Außerdem wird Englisch für ausländische Kund*innen sowie ganz allgemein mehr und mehr für die technische Dokumentation und Verträge gebraucht.

Fremdsprachen spielen in dieser Firma vor allem für die externen Standorte eine Rolle, wobei die Problemlage z. B. in Ungarn etwas anders ist als in der neu gegründeten Niederlassung in China. Die Idee ist grundsätzlich, dass der Zweigstellen-Leiter bzw. die Leiterin die Landessprache beherrscht und zusätzlich Deutsch, um mit der Zentrale kommunizieren zu können. Letzteres ist kein Problem, da die Standorte von „Leuten von uns“, also langjährigen Mitarbeiter*innen, geleitet werden. Problematisch kann in diesem Fall die Landessprache sein, weil sowohl Ungarisch als auch „Chinesisch“ (s. u.) für eine*n Germanophone*n schwierige Sprachen sind oder zumindest als solche wahrgenommen werden (wohl aufgrund der großen typologischen Differenz zu den indoeuropäischen Sprachen). Entschärft wird das Problem dadurch, dass sehr viele Ungar*innen, die für eine österreichische Firma arbeiten, gut Deutsch können. In China lernt der dortige Leiter gerade Mandarin. Einstweilen wird mit den Chines*innen auf Englisch gesprochen und an die Arbeiter*innen weiterübersetzt.

Die Firma kann bereits als zweisprachig Deutsch-Englisch eingestuft werden, da in mehreren Abteilungen – Forschung und Entwicklung, IT – schon jetzt viel auf Englisch läuft; auch die Website ist zweisprachig; diese Sprachenpolitik kommt von der Geschäftsleitung in Absprache mit der Personalmanagerin. Diese ist auch sehr bemüht, Sprachkurse – immer nur für Englisch – anzubieten, die teilweise in der Firma und während der Arbeitszeit absolviert werden können. Professionelle Übersetzer*innen werden selten, nur für Verträge, eingesetzt. Verbreitet ist allerdings das Community Interpreting (s. o.) vor allem zwischen Ungarisch und Deutsch, z. B. in der Produktion oder bei Schulungen.

4.2.2 Fallstudien in burgenländischen KMU

Der zweite Betrieb, den wir im Burgenland untersucht haben, ist ein Autohandel mit Autoreparaturwerkstätte auf der Balkanroute. Dieses Unternehmen, bzw. der von uns interviewte Prokurist, der selbst „nur“ Deutsch und Englisch (und etwas Französisch) spricht, überraschte uns mit einer sehr bewussten und konsequent durchgezogenen Politik der Mehrsprachigkeit. Als Motivation nennt er die Implementierung eines optimalen Kundenservice. In seinem Betrieb arbeitet eine bunt gemischte Belegschaft mit einem höchst beeindruckenden sprachlichen Repertoire.

Unser Interviewpartner hat beobachtet, dass Missverständnisse vermieden und die Kund*innenzufriedenheit gesteigert werden kann, wenn so weit wie möglich alle Kund*innen in ihrer jeweils eigenen Erstsprache angesprochen werden. Da die Autowerkstatt auf der Balkanroute liegt, kommen dort viele Autos durch, deren Fahrer*innen auf dem Weg nach Rumänien, in die Türkei etc. sind. „Und wenn dann das Fahrzeug hängen bleibt, dann können Kollegen mit den Fahrzeughaltern in der Muttersprache sprechen.“ Das ist deswegen möglich, weil der Betrieb Mitarbeiter*innen aus all diesen Ländern beschäftigt[7] und auch teilweise gezielt rekrutiert (insb. Ungarisch). Außerdem gibt es etliche Mechaniker*innen, die mehrere Sprachen sprechen, z. B. mehrere slawische oder mehrere romanische Sprachen. Die auf diese Weise abgedeckten Sprachen reichen von Kroatisch, Serbisch, Slowakisch und Russisch über Ungarisch, Türkisch und Albanisch bis hin zu Italienisch, Französisch, Rumänisch und Dari.

Wenn eine Sprache im Betrieb gerade gar nicht vorhanden ist, dann „greifen wir auf Kunden zurück, damit unsere anderen Kunden dann quasi auch in der Muttersprache sich mit uns unterhalten können“. Es bleibt nicht bei den Stammkund*innen allein, sondern es werden sämtliche nur möglichen und denk-

7 „Bei uns sind 51 Mitarbeiter beschäftigt, davon sind 14 mit nicht-deutscher Muttersprache.“

baren sprachlichen Ressourcen genutzt: „Auch ehemalige Mitarbeiter*innen. Wir haben zum Beispiel einen, der gut Tschechisch spricht. Und wenn wir einen Kunden aus Tschechien haben, dann darf ich den anrufen und dann kommuniziert der dann in der tschechischen Sprache."

Dasselbe gilt übrigens für die Kommunikation mit den Lieferant*innen: Als Fahrzeuge aus Polen bezogen wurden, hat der Chef einen Geschäftspartner mitgenommen, der polnische Wurzeln hat. Englisch werde nur im allerhöchsten Notfall eingesetzt, weil es dabei leicht zu Missverständnissen kommen könne.

Was die interne Kommunikation im Unternehmen betrifft, so dürfen Kolleg*innen untereinander natürlich in ihrer gemeinsamen Erstsprache sprechen. Lingua franca ist das Deutsche (genauer: der lokale Dialekt), das alle – bis auf einen – gut beherrschen. Und für diesen einen, einen Afghanen, gibt es einen zweiten Afghanen, der schon länger da ist und für ihn dolmetschen kann[8].

Was die burgenländischen Minderheiten betrifft, so gewinnt man aus diesem Gespräch den Eindruck, dass sie in der Gegend dieses Unternehmens offensichtlich nicht sehr präsent sein dürften, denn die meisten der Mitarbeiter*innen im Betrieb, die Kroatisch oder Ungarisch sprechen, haben ihren Hintergrund in Kroatien bzw. in Ungarn, und nicht in einer der Volksgruppen. Wenn man gezielt nachfragt, erfährt man aber, dass eine Mitarbeiterin und die Chefin einen burgenlandkroatischen Hintergrund haben. Sie sprechen die Sprache aber ausschließlich dann, wenn sie sich privat untereinander unterhalten.

Nach diesem Beispiel einer gelungenen mehrsprachigen Sprachenpolitik kommen wir nun mit dem dritten Unternehmen in einen Bereich, wo Mehrsprachigkeit ein fehlerträchtiges Problemfeld darstellt: Es handelt sich um eine Baufirma, die in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland operiert, unser Interviewpartner ist ein Polier[9].

Der häufigste Ausdruck, den unsere Auskunftsperson zur Beschreibung der sprachlichen Situation in ihrem Unternehmen verwendet, ist „schwierig", da auf der Baustelle Missverständnisse an der Tagesordnung sind. Unser Interviewpartner spricht – außer Deutsch und Schulenglisch – auch sehr gut Ungarisch, weil sein Vater der ungarischen Volksgruppe im Burgenland angehört. Allerdings wurde die Sprache nicht innerhalb der Kernfamilie weitergegeben, sondern in der weiteren Familie, bei den Besuchen und Sommerurlauben bei der Verwandtschaft in Ungarn. Die ungarischen Sprachkenntnisse sind für den Polier heute beruflich sehr

8 Ganz ähnlich läuft das z. B. auch in Fußballmannschaften, in denen meist auch viele Spieler aus dem ‚Ausland' stammen, vgl. Lavric (2012).

9 Genau genommen hat die Baufirma ihren Sitz in Niederösterreich, aber der von uns interviewte Polier ist Burgenländer und in dem Zusammenhang auch stark in Baustellen im Burgenland involviert.

wichtig, da er mit den zahlreichen ungarischen Bauarbeitern in dieser Sprache kommunizieren kann. Allerdings würde er sich zusätzliche Sprachkenntnisse wünschen, insbesondere in Kroatisch. Das würde auf den Baustellen vieles erleichtern, denn Kroatisch ermögliche auch die Verständigung mit Slowenen, Serben, ja sogar Albanern, Polen und Russen.

Das Verständigungsproblem stellt sich grundsätzlich auf drei Ebenen: einerseits mit den Bauarbeitern der Firma selbst, andererseits mit den Subunternehmen und dem von diesen geschickten Personal, und schließlich mit den Lieferant*innen. Alle drei Bereiche sind mehrsprachig, und es gibt nicht immer einen gemeinsamen Nenner. Das Bauunternehmen beschäftigt Kroaten, Slowenen, Serben, Rumänen, Türken, Kurden, Polen und Albaner. Die Subunternehmen kommen aus Ungarn, Kroatien, Rumänien etc. und das Personal spricht im Regelfall weder Deutsch noch Englisch. Besonders schwierig sei es außerdem im Fall von Lieferant*innen – man bestelle bei ihnen auf Deutsch, aber sie würden den Auftrag dann an Sub- und Sub-Sub-Unternehmen weitergeben, die oft überhaupt kein Deutsch verstehen, was letztendlich zu Fehllieferungen führen kann. Für ihn als Polier sei es aber extrem wichtig, dass die Kommunikation funktioniere, denn seine Aufgabe sei es, alles zu koordinieren, die Baustelle zu organisieren, die Aufgaben zu verteilen und die Abläufe zu planen (Wochenplanung). Mit den Arbeitern der eigenen Firma sei es leichter, weil die im Prinzip alle mehr oder weniger gut Deutsch sprächen – obwohl die wenigsten aus Österreich kämen[10].

Bei Einstellungen spiele die Fachkompetenz eine Rolle, aber nicht wirklich die Sprachkenntnisse. Rekrutierungen erfolgten außer bei Leitungspositionen meist über Mundpropaganda. Deutsch sei natürlich ideal, aber eine andere in der Firma bereits vertretene Sprache würde genügen, damit man die Person in eine „Partie“ integrieren könne.

Unser nächster Interviewpartner ist der Leiter der Österreichischen Weinakademie mit Sitz in Rust, in dessen Aufgabenbereich sowohl die Grenznähe als auch die entsprechenden Sprachen, wie auch Englisch als Sprache der Internationalisierung, eine wichtige Rolle spielen. Es handelt sich um eine tertiäre Bildungseinrichtung, die sich aus regionalen und nachbarschaftlichen Wurzeln entwickelt hat und die heute zu den anerkanntesten ihrer Art in der ganzen Welt zählt. Relevant ist sie auch wegen ihrer engen Kontakte mit der gesamten Branche und den Einblicken in die Rolle der sprachlichen Minderheiten im Burgenland.

Unser Interviewpartner stammt aus dem Burgenland, aus einer kroatischsprachigen Familie, er hat an der Wirtschaftsuniversität Wien studiert (mit Russisch als Fremdsprache), und er ist nach einem Berufseinstieg mit Doktorat in

10 Die Firma beschäftigt 36 Personen, davon 6 in der Administration.

Südafrika (Englisch, Afrikaans) vor 30 Jahren ins Burgenland zurückgekommen, um die Weinakademie mitzugründen. Wie wir auch schon in den anderen Betrieben gesehen haben, spricht er mit den zwei kroatischstämmigen Mitarbeiterinnen in der Akademie die gemeinsame Sprache, aber nur, solange nicht andere dabei sind, die sich ausgeschlossen fühlen könnten.

Die Sprachen in der Akademie sind hauptsächlich Deutsch und Englisch, sehr lange war überhaupt nur Deutsch die Sprache der Kurse, und die Teilnehmer*innen kamen aus deutschsprachigen Gebieten (Deutschland, Schweiz, Südtirol) oder aus dem benachbarten Ungarn. Auch EU-Projekte wurden in den ersten Jahren grenzüberschreitend, also mit Ungarn, organisiert. Inzwischen sind die Seminare international und etliche werden auf Englisch angeboten.

Es gibt im Kernteam (8 Mitarbeiter*innen) aber auch Kompetenzen in Spanisch, Ungarisch und Kroatisch, die natürlich bei den entsprechenden Gelegenheiten eingesetzt werden, was zu hocherfreuten Kundenreaktionen führt. Bei der Rekrutierung von Mitarbeiter*innen sind Sprachkenntnisse, z. B. in Ungarisch oder Russisch, ein deutliches Plus. Das erweiterte Team besteht aus etwa 50 Lektor*innen, die aus der ganzen Welt kommen und aufgrund ihrer Exzellenz ausgewählt werden. Das macht natürlich Englisch als Lingua franca unabdingbar.

Kurse werden aber auch auswärts angeboten, z. B. in Zürich, in Brixen, in Budapest und Prag. Hauptstandorte sind aber Rust und Wien, und 90% der Veranstaltungen sind deutschsprachig. Auf Englisch abgehalten werden die mehrjährigen internationalen Ausbildungen, z. B. der Master-of-Wine. Das Publikum kommt aus Europa (Deutschland, Frankreich, Spanien), aber auch aus Übersee. In den internationalen Kursen sprechen die Teilnehmer*innen untereinander Englisch, aber wenn eine gewisse Anzahl aus demselben Land oder Sprachgebiet in einem Kurs zusammenfindet, bilden sich Subgruppen, die sich absondern, ganz so, wie es für Betriebe beschrieben wird.

Was die Rolle der Minderheitensprachen betrifft, so gibt es in der Gegend von Sopron deutschsprachige Winzer*innen und im Burgenland etliche ungarisch- und kroatischsprachige, die das auch in ihrem Marketing hervorheben und ihre Weine z. B. mit den kroatischen Namen der Riede benennen. Mit diesen Volksgruppen-Winzer*innen werden dann auch gezielt Kontakte hergestellt, wenn z. B. Kroat*innen (aus Kroatien) an einem der Seminare teilnehmen. So tragen die Minderheitensprachen zu einem engen, freundschaftlichen Kontakt über die Grenze hinweg bei.

Zum Abschluss haben wir mit der Vorsitzenden der Kroatischen Wirtschaftsagentur im Burgenland gesprochen. Sie ist auch in einem Unternehmen in verantwortlicher Position tätig und sieht ihren eigenen Werdegang als typisch dafür, wie Sprachkenntnisse, beginnend mit der Minderheitensprache und sich im Kreis

der „Ostsprachen“ erweiternd, die Basis für eine erfolgreiche wirtschaftliche Betätigung darstellen können.

Ihr Sprachenprofil ist beeindruckend: Sie ist zweisprachig Burgenlandkroatisch-Deutsch aufgewachsen, hat in Schule und Studium Englisch gelernt, und sie hat in ihrem Repertoire an „Ostsprachen“ ‚Serbokroatisch‘, Tschechisch, Slowenisch und Ungarisch. Sie arbeitet für eine Bank, für die sie das Auslands-Netzwerk in Osteuropa mit Filialen jeweils vor Ort aufgebaut hat.

Die Gründung des Wirtschaftsvereins der Burgenlandkroat*innen 2013[11] ist von der Existenz des schon 30 Jahre älteren Slowenischen Wirtschaftsverbands in Kärnten inspiriert, der sozusagen als „großer Bruder“ fungiert hat. Beide Vereine haben mehrere Hundert Mitglieder (Personen und Firmen) und sehen ihre Aufgabe vor allem im Vermitteln von Kontakten und im Auf- und Ausbau eines Netzwerks. Dieses umfasst in der Wirtschaft tätige Personen der jeweiligen Volksgruppe und deren Sympathisant*innen sowie Partner*innen aus Kroatien (bzw. Slowenien), die sich oft an den Verein wenden, wenn sie in Österreich Fuß fassen, verkaufen oder rekrutieren wollen – und natürlich umgekehrt. Außerdem sind die Wirtschaftsverbände der Volksgruppen mit denen anderer Minderheiten (z. B. in Südtirol) in Kontakt, wie auch mit Behörden, Institutionen und politisch Verantwortlichen.

4.3 Kärnten

Was das Bundesland Kärnten betrifft, so interviewten wir hier den Vorsitzenden des Slowenischen Wirtschaftsverbandes in Klagenfurt, der uns über die wirtschaftliche und gesellschaftliche Rolle der Volksgruppe, die Erfolge und die Schwierigkeiten in den letzten Jahrzehnten und die Perspektive für die sprachliche Situation Auskunft gab. Er ist gleichzeitig ein sehr erfolgreicher Unternehmer, der seinen Erfolg auf seine Sprachkenntnisse in Slowenisch und in weiteren „Ostsprachen“ zurückführt und sich als Vorbild in diesem Bereich begreift.

Als Unternehmer, der im technischen Bereich tätig ist, muss er mangels vorhandenen mehrsprachigen Fachpersonals in Kärnten die Ingenieure aus Kroatien oder Slowenien rekrutieren. Auch er hat seinen Weg dank seiner Fremdsprachenkenntnisse gemacht: Er stammt aus einer slowenischsprachigen Familie aus Südkärnten und ist zweisprachig aufgewachsen, mit einem Primat des Slowenischen, das im Dorf durchgängig gesprochen wurde; Deutsch lernte man von Nachbarskindern und von Tourist*innen. An Fremdsprachen erwarb er in der Schule das Englische, und dazu als weitere slawische Sprache(n) das – wie es damals genannt

11 Im Jahr des EU-Beitritts Kroatiens.

wurde – „Serbokroatische“. Er betont, dass er seiner ausgezeichneten Kenntnis der „Ost“-Sprachen und Kulturen seinen wirtschaftlichen Erfolg verdankt.

Er begann bei einem österreichisch-jugoslawischen Import/Export-Unternehmen in Graz, das aber wegen des Balkankriegs nicht mehr weiterarbeiten konnte. Daraufhin gründete er ein eigenes Unternehmen, das sich auf die Modernisierung technischer Anlagen im Energiebereich in Südosteuropa (Tschechien, Slowakei, Polen, Kroatien) spezialisierte. Sie boten großen deutschen Konzernen ihre Expertise in den Sprachen und Kulturen und ihre Kontakte an und übernahmen das Projektmanagement. Inzwischen sind die deutschen Konzerne von japanischen aufgekauft worden, und so wird in Teilen der Firma jetzt neben Slowenisch, Serbokroatisch und Albanisch auch Japanisch und vor allem Englisch gesprochen.

Laut unserem Interviewpartner waren nach dem Fall des Eisernen Vorhangs die Kärntner Slowen*innen in hohem Maße die Brückenbauer*innen zu den nun näher gerückten Nachbarn, auch im wirtschaftlichen Bereich. Heute sind die Kärntner Slowen*innen ein extrem dynamischer Faktor im grenzüberschreitenden Wirtschaftsleben.

5 Ausblick: Sprachenpolitische Anregungen für österreichische Unternehmen und Forschungsdesiderata

Die betriebliche Praxis in österreichischen Unternehmen weist in vielen Fällen Defizite auf, was die Umsetzung einer systematischen Sprachenpolitik und damit einhergehend eine sinnvolle Nutzung der tatsächlichen und potenziellen sprachlichen Ressourcen der Mitarbeiter*innen betrifft. Auf diesem Weg lassen sich Unternehmen Wettbewerbsvorteile entgehen und werden zumeist auch den individuellen Bedürfnissen ihrer Mitarbeiter*innen (z. B. identitätsbezogene oder kommunikative) nur unzureichend gerecht. Insofern ist es wenig verwunderlich, dass auch die gezielte Beachtung und unternehmerische Nutzung der in dieser Studie näher betrachteten Minderheitensprachen Burgenlandkroatisch, Ungarisch und Slowenisch noch entwickelbar erscheint. Das riesige Potenzial an positiven Kund*innenkontakten, erfolgreichen Geschäftsbeziehungen, sowie einer sprachlich diversen Belegschaft, welches sich speziell auch kleine und mittlere Betriebe in den betrachteten Regionen hier noch erschließen könnten, zeigen die vorliegenden Fallstudien jedoch gut auf. Es gibt in allen drei untersuchten Regionen zahlreiche Belege für positive Effekte, die durch mehrsprachige Praktiken erzielt werden können: Für Unternehmen können sich etwa neue bzw. sehr spezifische Märkte erschließen lassen, für

mehrsprachige Arbeitnehmer*innen bedeutet es eine höhere Beschäftigungsfähigkeit, bessere Jobperspektiven und zusätzliche Karrierechancen, wenn Unternehmen beginnen, die mehrsprachigen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter*innen wahrzunehmen, wertzuschätzen und einzusetzen. Manche Führungskräfte, gerade in den untersuchten KMU, erkennen diese Chancen bereits und wenden sich den entsprechenden Absatz- und Arbeitsmärkten oder Lieferant*innen bewusst zu. Und für die einzelnen Volksgruppen ergibt sich durch den Einsatz ihrer Erstsprache(n) im Arbeitsalltag eine zusätzliche Möglichkeit zum Erhalt und Ausbau der jeweiligen Sprachpraxis.

Während also sprachenpolitische Initiativen zur Förderung der Mehrsprachigkeit in vielen österreichischen Betrieben von Seiten des Managements (Top-down-Perspektive) noch als Mangelware anzusehen sind, gleichen die Mitarbeiter*innen mit ihrer gelebten alltäglichen Sprachpraxis (Bottom-up-Perspektive) dieses Manko häufig gekonnt aus. Selbstorganisiert und vom Wunsch beseelt, die eigenen Sprachkenntnisse einzubringen, greifen mehrsprachige Mitarbeiter*innen ad hoc in zahlreichen internen und externen Situationen der Unternehmenskommunikation erfolgreich auf sinnvolle sprachliche Strategien („bricolage“, vgl. Lavric 2012) zurück. Dadurch beeinflussen sie von unten den sprachenpolitischen Entscheidungsprozess in Unternehmen, in Wechselwirkung zwischen gelebter Sprachpraxis und Sprachenpolitik (vgl. Abschnitt 1).

Eine systematische organisationale Sprachenpolitik lässt sich durch Instrumente des Personalmanagements implementieren, was die mögliche Rolle von Personalverantwortlichen in Organisationen als Multiplikator*innen einer organisationalen Sprachenpolitik deutlich macht (Lesk 2016, 2017). Die Relevanz des Personalmanagements bei der Implementierung einer konsistenten Sprachenpolitik wird auch durch die wenigen bereits vorhandenen Studien zur Sprachenpolitik in österreichischen Betrieben aufgezeigt. Insbesondere die Rekrutierungsfunktion (z. B. Anforderungsprofile von Jobs und Auswahlkriterien für zukünftige Mitarbeiter*innen, die sprachliche Kompetenzen miteinschließen) und die Personalentwicklung (z. B. bezahlte Sprachkurse oder der Erwerb sprachlicher Kompetenzen, die karrierewirksam sind) werden in der Unternehmenspraxis im Sinne einer impliziten Sprachenpolitik bereits umgesetzt, aber auch in den ersten vorliegenden Forschungsarbeiten bereits analysiert. Insgesamt ist das wissenschaftliche Interesse an Untersuchungen zu Sprachpraxis, Sprachenbedarf und Sprachenpolitik in Unternehmen am Wirtschaftsstandort Österreich in den letzten Jahren im Steigen begriffen, obgleich es doch noch auf einem sehr bescheidenen Niveau bleibt. Die jüngsten Studien zeigen immerhin erste gute Möglichkeiten auf, dieses empirische Feld darzustellen, in dem es noch viel zu erforschen gibt. Beispielsweise wäre eine neue umfassende quantitative Erhebung zum Fremdsprachenbedarf in österreichischen Unternehmen – differenziert nach geografischer Lage und Branche – eine wertvolle Grundlage sowohl für unter-

nehmenspolitische als auch für bildungspolitische Entscheidungen. Auch weitere qualitative Studien zu einzelnen Branchen, Grenzregionen oder zwei-/dreisprachigen Regionen, zu verschiedenen Unternehmensgrößen etc., die sprachliche Praktiken, aber auch Formen von impliziter und expliziter Sprachenpolitik oder Wirkungen von sprachenpolitischen Entscheidungen in Unternehmen auf Mitarbeiter*innengruppen untersuchen könnten, helfen das Forschungsfeld weiter aufzuspannen und zu begreifen. Ein erster Schritt wurde jedenfalls mit der erstmaligen Aufnahme des Themas in den vorliegenden Sammelband getan und könnte nicht zuletzt auf diesem Weg vielleicht ein verstärktes zukünftiges Interesse von Angewandten Linguist*innen an sprachenpolitischen Themen in Unternehmenskontexten bewirken.

Literatur

Archan, Sabine & Dornmayr, Helmut. 2006. Fremdsprachenbedarf und -kompetenzen: Unternehmensbefragung zu Ausbildungsqualität und Weiterbildungsbedarf, *ibw-Schriftenreihe 131*, Wien: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft.

Bäck, Bernhard. 2004. *Code choice im österreichischen Export in die Romania: Ein Modell und drei Fallstudien*. Wien: Dissertation, Wirtschaftsuniversität Wien.

Bellak, Nina. 2014. *Can language be managed in international business? Insights into language choice from a case study of Danish and Austrian multinational corporations (MNCs)*. Copenhagen: PhD Thesis, Copenhagen Business School. Verfügbar unter: http://geml.eu/en/nina-bellaks-thesis/ (Abruf am 27. Februar 2024).

Bürkli, Beatrice. 1999. *Sprachvariation in einem Großbetrieb: Eine individuenzentrierte Analyse anhand sprachlicher Tagesläufe (Basler Studien zur deutschen Sprache und Literatur 73)*. Tübingen & Basel: Francke.

Cichon, Ludmila & Cichon, Peter. 2017. Möglichkeiten beruflicher Wertschöpfung migrationsbedingter Mehrsprachigkeit. Eine empirische Studie über ZuwanderInnen aus Mittelost- und Südosteuropa in Österreich. In Tina Ambrosch-Baroua, Amina Kropp & Johannes Müller-Lancé (Hgg.), *Mehrsprachigkeit und Ökonomie*, S. 43–55. München: Universitätsbibliothek der Ludwig-Maximilians-Universität. Verfügbar unter: https://epub.ub.uni-muenchen.de/40517/ (Abruf am 27. Februar 2024).

CILT (Hg.). 2006. *ELAN: Auswirkungen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse in den Unternehmen auf die europäische Wirtschaft*. Studie im Auftrag der Europäischen Kommission – Generaldirektion Bildung und Kultur.

Harder, Kathrin. 2009. Multilingualism in professional contexts: A study on aspects of language planning in internationally active companies. In Eva Lavric, Fiorenza Fischer, Carmen Konzett & Julia Kuhn (Hgg.), *People, products, and professions*, S. 97–109. Frankfurt: Peter Lang.

Ille, Karl & Neuhold, Petra. 2013. Monolinguales Sprachenregime vor multilingualer Belegschaft. Aktuelle Aspekte der Mehrsprachigkeit und Sicherheitskommunikation auf österreichischen Baustellen. In Barbara Haider (Hg.), *Baustelle Mehrsprachigkeit: Herausforderungen für Institutionen und Unternehmen*, S. 137–158. Wien: Die Wiener Volkshochschulen GmbH.

Kremnitz, Georg. 1994. *Gesellschaftliche Mehrsprachigkeit: Institutionelle, gesellschaftliche und individuelle Aspekte: Ein einführender Überblick*. Wien: Braumüller.

Kremnitz, Georg. 2001. Über die Teilhaber an sprachenpolitischen Prozessen und ihre Rollen: Eine Annäherung und viele offene Fragen. In Peter Cichon & Barbara Czernilofsky (Hgg.), *Mehrsprachigkeit als gesellschaftliche Herausforderung: Sprachenpolitik in romanischsprachigen Ländern*, S. 157–167. Wien: Praesens.

Lavric, Eva. 2008a. Fifteen theses about business language choices: Plurilingual strategies of companies and of individuals within companies. *Fachsprache: International Journal of LSP 30(3–4).* S. 156–169.

Lavric, Eva. 2008b. Über „English only" hinaus: Sprachen in Unternehmen im Licht qualitativer Fallstudien. In Sabine Tritscher-Archan (Hg.), *Fremdsprachen für die Wirtschaft. Analysen, Zahlen, Fakten (ibw Forschungsbericht 143)*, S. 191–215. Wien: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft.

Lavric, Eva. 2009b. Tiroler Variationen zum Thema der Sprachwahl in der Unternehmenskommunikation. In Eva Lavric (Hg.), *Sprachwahl in Unternehmen: Tiroler Fallstudien: Ergebnisse eines Projektseminars an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck*, S. 9–24. Innsbruck: Innsbruck University Press.

Lavric, Eva & Bäck, Bernhard. 2009. English, French, Spanish, Italian, Portuguese? Code choice and Austrian export. *International Journal of Multilingualism 6(1).* S. 37–67.

Lavric, Eva. 2012. Politiques conscientes et « bricolage » linguistique dans les entreprises et dans les équipes de football. In Peter Cichon, Sabine Ehrhart & Martin Stegu (Hgg.), *Les politiques linguistiques implicites et explicites en domaine francophone. [Themenheft]*. *Synergies PG 5*, S. 165–196. Berlin: Avinus.

Lavric, Eva, Lesk, Susanne & Stegu, Martin. 2017. Multilingualism in business: Language needs. In Gerlinde Mautner & Franz Rainer (Hgg.), *Handbook of business communication: Linguistic approaches*, S. 249–268. Boston: De Gruyter Mouton.

Lavric, Eva (Hg.). 2009a. *Sprachwahl in Unternehmen: Tiroler Fallstudien: Ergebnisse eines Projektseminars an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck*. Innsbruck: Innsbruck University Press.

Lechner, Claudia. 2010. *Vouloir c'est pouvoir – Les choix linguistiques et les stratégies linguistiques dans une PME autrichienne*. Innsbruck: Diplomarbeit, Universität Innsbruck.

Lesk, Susanne. 2016. Implizite Sprachenpolitik in Organisationen aus personalwirtschaftlicher Perspektive: Ein Beitrag zur systematischen Gestaltung von sprachlichen Fördermaßnahmen (am Beispiel von Zertifizierungen in mehrsprachigen Regionen Frankreichs und der Schweiz). In Antje Lobin, & Holger Wochele (Hgg.), *Das Französische im wirtschaftlichen Kontext*, S. 99–119. Wilhelmsfeld: Gottfried Egert.

Lesk, Susanne. 2017. Der Einfluss individueller Sprachbiographien auf Selektionsprozesse in Unternehmen: Welche Rolle spielt die Sprachbewusstheit von mehrsprachigen Manager/innen bei Auswahl- und Promotionsentscheidungen? In Peter Handler, Klaus Kaindl & Holger Wochele (Hgg.), *Ceci n'est pas une festschrift: Texte zur Angewandten und Romanistischen Sprachwissenschaft für Martin Stegu*, S. 41–57. Berlin: Logos.

Lesk, Susanne, Lavric, Eva & Stegu, Martin. 2017. Multilingualism in business: Language policies and practices. In Gerlinde Mautner & Franz Rainer (Hgg.), *Handbook of business communication: Linguistic approaches*, S. 269–317. Boston: De Gruyter Mouton.

Meyer, John W. & Rowan, Brian. 1977. Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology 83(2).* S. 340–363.

Mihajlovic, Marianne. 2013. *TranslatorInnen in der Wirtschaft: Eine Studie zur betrieblichen Fremdsprachensituation und Marktsituation von TranslatorInnen in österreichischen Unternehmen*. Graz: Diplomarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.

Mrázová, Žofia. 2005. *Le choix des langues dans une équipe de vente multinationale en France: Communication externe avec les clients, et interne au sein de l'entreprise*. Wien: Diplomarbeit, Wirtschaftsuniversität Wien.

Mrázová, Žofia. 2009. Sprachenpolitik und Sprachgebrauch in der internen und externen Kommunikation eines internationalen Unternehmens in Frankreich. In Eva Lavric, Fiorenza Fischer, Carmen Konzett, Julia Kuhn & Holger Wochele (Hgg.), *People, products and professions*, S. 75–81. Frankfurt: Peter Lang.

Myers-Scotton, Carol. 1990. Codeswitching and borrowing: Interpersonal and macrolevel meaning. In Rodolfo Jacobson (Hg.), *Codeswitching as a worldwide phenomenon*, S. 85–110. New York: Peter Lang.

Nekula, Marek, Nekvapil, Jiří & Sichová, Kateřina . 2005. Sprachen in deutsch-tschechischen, österreichisch-tschechischen und schweizerisch-tschechischen Unternehmen: Ein Beitrag zur Wirtschaftskommunikation in der Tschechischen Republik. *Sociolinguistica 19.* S. 128–143.

Nekvapil, Jiří & Nekula, Marek. 2006. On language management in multinational companies in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning 7(2–3).* S. 307–327.

Novoszel, Thomas. 2011. *Untersuchung der wirtschaftlichen Bedeutung der burgenländisch-kroatischen Volksgruppe in quantitativer, qualitativer und netzwerkorientierter Betrachtung/Važnost i mriža gradisčanskohrvatskih poduzetnikov*. Güssing: Wirtschaftskammer Burgenland/Regionalstelle Güssing.

Pejić, Eva. 2014. *Bedarfserhebung für Bosnisch/Kroatisch/Serbisch in Kärntner Unternehmen*. Klagenfurt: Diplomarbeit Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.

Perla, Antonella. 2018. *Das mehrsprachige Projekt Drei Hände – Tri Roke – Tre Mani*. Klagenfurt: Dissertation Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.

Piekkari, Rebecca & Tietze, Susanne. 2012. Language and international human resource management. In Günter K.Stah, Ingmar Björkman & Shad Morris (Hgg.), *Handbook of research in international human resource management*, S. 549–565. Cheltenham: Edward Elgar.

Piekkari, Rebecca, Gaibrois, Claudine & Johansson, Marjana. 2022. A review of language-sensitive research in international business: a multi-paradigmatic reading. *Journal of Comparative International Management 25(1).* S. 144–174.

Pirker, Jürgen. 2014. *Sprache, Recht, Identität: Lektionen aus dem zweisprachigen Kärnten und dreisprachigen Südtirol; Perspektiven des österreichischen Volksgruppenrechts*. Graz: Dissertation Karl-Franzens-Universität Graz.

Pöchhacker, Franz. 2000. Language barriers in Vienna hospitals. *Ethnicity & Health 5(2).* S. 113–119.

Prinz, Michaela. 2022. *Die Nutzung sprachlicher Ressourcen von Mitarbeiter*innen in Unternehmen: Implikationen für das Human Resource Management*. Eisenstadt: Masterarbeit Fachhochschule Burgenland.

Schweiger, Theresia. 2009. Sprachwahl in grenznahen Klein- und Mittelunternehmen. Untersuchung zum Bedarf an Tschechisch- und Slowakischkenntnissen im Weinviertel. In Eva Lavric, Fiorenza Fischer, Carmen Konzett, Julia Kuhn & Holger Wochele (Hgg.), *People, Products and Professions*, S. 83–96. Frankfurt: Peter Lang.

Smolnik, Miriam Lucia. 2019. *Segregation im ländlichen Raum: Ein grenzüberschreitender Vergleich der Gemeinden Feistritz ob Bleiburg/Bistrica nad Pliberkom (A) und Prevalje (SLO)*. Graz: Diplomarbeit Karl-Franzens-Universität Graz.

Soleder, Lara. 2019. *Integration der Interkulturalität der Angestellten in die Unternehmenskultur der Wiener Hotellerie*. Wien: Masterarbeit FH Wien der WKW.

Sperr, Sabine Katharina. 2021. *Big in Business? TranslatorInnen in der Wirtschaft und ihre Selbstwahrnehmung als (Sprach-)DienstleisterInnen*. Graz: Masterarbeit Karl-Franzens-Universität Graz.

Stegu, Martin. 2008. Warum welche Sprachen lernen? Möglichkeiten und Grenzen wirtschaftlicher und sprachwissenschaftlicher Argumentation. In Sabine Tritscher-Archan (Hg.), *Fremdsprachen für die Wirtschaft: Analysen, Zahlen, Fakten*, 117–129. Wien: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft.

Stegu, Martin. 2012. Les politiques linguistiques entre linguistique appliquée et linguistique populaire. In Peter Cichon, Sabine Ehrhart & Martin Stegu (Hgg.), *Les politiques linguistiques implicites et explicites en domaine francophone*. [Themenheft]. Synergies PG 5, 31–36. Berlin: Avinus.

Strutz, Sabrina. 2015. *Analyse zur Integration von Übersetzungsabteilungen in Wertschöpfungsketten von multinationalen Unternehmen*. Graz: Masterarbeit Karl-Franzens-Universität Graz.

Vandermeeren, Sonja. 1998. *Fremdsprachen in europäischen Unternehmen: Untersuchungen zu Bestand und Bedarf im Geschäftsalltag mit Empfehlungen*. Waldsteinberg: Heidrun Popp.

Vollstedt, Maria. 2002. *Sprachenplanung in der internen Kommunikation internationaler Unternehmen: Studien zur Umstellung der Unternehmenssprache auf das Englische*. Hildesheim: Olms.