

Ludmila Cichon/Peter Cichon

## Möglichkeiten beruflicher Wertschöpfung migrationsbedingter Mehrsprachigkeit: eine empirische Studie über ZuwanderInnen aus Mittelost- und Südosteuropa in Österreich

*Abstract: Österreich ist ein Land mit einer traditionell starken Zuwanderung aus Osteuropa und dort zugleich ökonomisch stark engagiert. In einer Befragung von ZuwanderInnen aus Mittelost- und Südosteuropa auf der einen und von österreichischen ArbeitgebervertreterInnen auf der anderen Seite wird untersucht, welchen beruflichen und wirtschaftlichen Nutzen migrationsbedingte Mehrsprachigkeit hierzulande hat, inwieweit sie für ArbeitnehmerInnen einen geldwerten Vorteil darstellt bzw. einstellungs- und einkommensrelevant ist. Im Ergebnis valorisieren die befragten ZuwanderInnen gelebte Mehrsprachigkeit, sehen den Gebrauchswert ihrer Herkunftssprache aber im Wesentlichen auf nächstsprachliche Verwendung innerhalb ihrer Community beschränkt. Eine berufliche Kapitalisierbarkeit stellen sie großmehrheitlich in Abrede. Auch die ArbeitgebervertreterInnen äußern sich valorisierend über Mehrsprachigkeit ihrer MitarbeiterInnen und sprechen ihr zumindest mittelbar eine gewisse Einstellungsrelevanz zu, konkret dort, wo Mehrsprachigkeit für das eigene Unternehmen einen Gewinn verspricht.*

*Keywords: Einkommensrelevanz; Mehrsprachigkeit als Kapital; Nähesprache; Ostorientierung; Ost-West-Gefälle.*

URN: urn:nbn:de:bvb:19-epub-40517-0

### 1 Ostorientierung der österreichischen Wirtschaft und Wirtschaftskommunikation

Die Möglichkeit beruflicher Wertschöpfung migrationsbedingter Mehrsprachigkeit hängt vor allem von drei Einflussfaktoren ab: Erstens der Einsicht seitens der Arbeitgeber in die zunehmende Bedeutung multilingualer Kompetenz der MitarbeiterInnen als Voraussetzung erfolgreichen Wirtschaftens, zweitens auf Seiten der ArbeitnehmerInnen die Ausstattung mit einer Doppelkompetenz, die den beruflichen Anforderungen sowohl fachlich wie sprachlich gerecht wird und drittens wiederum auf Arbeitgeberseite die Bereitschaft, eine solche Doppelkompetenz materiell zu honorieren. Wie es um das Zusammenspiel dieser Elemente auf dem österreichischen Arbeitsmarkt bestellt ist, haben wir in 2014/2015 mittels einer Befragung von insgesamt 76 ArbeitnehmerInnen mit Migrationshintergrund auf der einen und von fünf ArbeitgebervertreterInnen auf der anderen Seite untersucht. Die Befragung der ArbeitnehmerInnen erfolgte mittels Fragebogen, die der ArbeitgebervertreterInnen mittels Interview.

Unser besonderes Augenmerk galt dabei der beruflichen Sozialisation von ZuwanderInnen aus Mittelost- und Südosteuropa. MigrantInnen aus diesem Teil Europas stellen mehr als die Hälfte aller in Österreich lebenden und arbeitenden AusländerInnen dar. So kommen laut Statistik Austria (2015, 27) allein aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawien

mehr ZuwanderInnen als aus Deutschland und der Türkei, den nächstgrößeren Ausländergruppen, zusammen.

Diese starke Zuwanderung aus Mittelost- und Südosteuropa nach Österreich erklärt sich vor allem aus der Geschichte, immerhin gehörte ein Großteil dieser Länder jahrhundertlang zur Habsburgermonarchie. Nach deren Ende 1918 bemühte sich die neu entstandene Republik Österreich mit Erfolg darum, die engen Verflechtungen innerhalb des früheren Binnenmarktes für den Erhalt und Neuaufbau von Wirtschaftsbeziehungen in den nunmehrigen Außenhandelsraum zu nutzen. Diesen Standortvorteil nutzte Österreich auch nach dem Fall des Eisernen Vorhangs 1989 für ein neuerlich verstärktes ökonomisches Engagement in Mittelost- und Südosteuropa, sei es durch Ausbau des Handels oder durch Direktinvestitionen.

Ungeachtet dieser recht ausgeprägten ökonomischen Ostorientierung nehmen die mittelost- und südosteuropäischen Sprachen in der außen- und binnenwirtschaftlichen Kommunikation Österreichs, ähnlich wie in anderen Ländern Mittel- und Westeuropas, eine deutlich nachrangige Position ein. Dominiert wird der interökonomische Dialog erwartungsgemäß vom Englischen. Gleichwohl fällt diese Dominanz weniger eindeutig aus, als man vermuten mag.<sup>1</sup> Dort, wo statt des gemeinsam benutzten Englisch sich einer der Partner sprachlich an den anderen anpasst, erfolgt dies eher als Anpassung des östlichen an den österreichischen Partner als umgekehrt des österreichischen an den östlichen. Grund dafür ist, dass osteuropäische Wirtschaftstreibende und MigrantInnen bei gegebener Mehrsprachigkeitskompetenz deutlich häufiger auch Deutsch beherrschen als umgekehrt mehrsprachige Österreicher auch eine der östlichen Nachbarsprachen. Dass hierzulande die Zuwendung zu osteuropäischen Sprachen eher bescheiden ausfällt, zeigt ein Blick in das Schulsystem. So werden zwar laut derzeit gültigem Lehrplan an den allgemeinbildenden höheren Schulen (AHS) in Österreich die Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (BKS), Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Russisch Spanisch, Slowakisch, Slowenisch und Ungarisch angeboten (cf. de Cillia/Krumm 2010, 156), jedoch wird dieses Angebot in seiner Breite kaum wahrgenommen. So erhalten laut einer Erhebung aus dem Schuljahr 2004/2005 in der 12. Schulstufe 96,13% der SchülerInnen Unterricht in Englisch, 26,90% in Französisch, 11,78% in Italienisch und 4,74% in Spanisch, hingegen nur 0,76% in Russisch, 0,19% in Tschechisch, 0,16% in Slowenisch, 0,12% in Ungarisch, 0,07% in Kroatisch und 0,02% in Slowakisch (cf. de Cillia/Krumm 2010, 161). Hierzu hält der LEPP-Länderbericht<sup>2</sup> 2008 für Österreich fest, dass sich in Bezug auf den Fremdsprachenunterricht für Tschechisch, Slowakisch und Ungarisch durchaus Zuwächse gegenüber dem Schuljahr 2001/2002 zeigen (cf. Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur 2008, 41), doch bewegen sich diese Zuwächse ebenso wie das Gesamtvolumen weiterhin im Promille- und nicht im Prozentbereich. Da die schulische Marginalisierung der osteuropäischen Sprachen auch in der Berufsausbildung kaum ausgeglichen wird, entsteht hier auf deutschsprachiger Seite für den wirtschaftlichen Ostkontakt ebenso wie für den Kontakt mit ZuwanderInnen aus diesen Ländern eine sprachliche und zugleich kulturelle Kompetenzlücke. Diese wird dort schlagend, wo es auf beiden Seiten an Englischkenntnissen fehlt oder aber die Art des Geschäftes oder Handelsabschlusses ein Maß an sprachlicher Kompetenz erfordert, das das Ausweichen auf die gemeinsam benutzte Drittsprache Englisch nicht leisten kann. Hier ergeben sich Einsatzmöglichkeiten für MigrantInnen, die neben

1 Laut der ELAN-Studie (2006, 23) sind es europaweit 51% aller Auslandskontakte, die in Englisch abgewickelt werden.

2 LEPP ist die Abkürzung für *Language Education Policy Profile* und ist eine Europaratsinitiative zur Förderung individueller und gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit in Europa.

erworbenen Deutschkenntnissen über eine hohe Kompetenz in ihrer/ihren mitgebrachten Sprache/n und Kultur/en verfügen und die daraus für sich materielles, aber auch immaterielles Kapital schlagen können, etwa soziales Kapital (in Form von Beziehungen) und symbolisches Kapital (in Form von Prestige und Anerkennung), die beide wiederum von materiellen Nutzen sind bzw. sein können.<sup>3</sup>

## 2 Studien zur ökonomischen Relevanz von Mehrsprachigkeit

Es ist einigermaßen erstaunlich, dass es sowohl zur binnen- wie zur außenwirtschaftlichen Relevanz von mehrsprachiger Kompetenz und Praxis kaum österreichspezifische Forschungen gibt.<sup>4</sup> Immerhin hat Österreich wie erwähnt eine stark exportorientierte Wirtschaft und innergesellschaftlich eine sich sprachlich-kulturell zunehmend diversifizierende Bevölkerung. So haben laut Statistik Österreich im Jahr 2014 20,4% der ÖsterreicherInnen einen Migrationshintergrund, das sind 1,7 Millionen bei einer Gesamtbevölkerung von 8,6 Millionen. In Wien sind es sogar 49% der Bevölkerung, die im Ausland geboren sind oder zumindest einen im Ausland geborenen Elternteil haben. Es gibt jedoch einige internationale Studien, die Hinweise auf die Bedeutung von Mehrsprachigkeit für das österreichische Wirtschaftsleben geben.

Mit Blick auf die außenwirtschaftliche Relevanz mehrsprachiger Praxis ist hier vor allem die EU-Studie *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprises* (kurz ELAN) aus dem Jahre 2006 zu nennen, die vom britischen *National Centre for Languages* (CILT) im Auftrag der Generaldirektion der EU für Bildung und Kultur durchgeführt wurde. In ihr werden insgesamt 1.989 kleine und mittlere exportorientierte europäische Unternehmen aus 29 europäischen Ländern zum wirtschaftlichen Nutzen von Sprachkenntnissen befragt, unter anderem aus Österreich.

Im Folgenden sind einige Ergebnisse, in denen die bereits angedeutete intensive ökonomische Verflechtung zwischen Österreich und den mittel- und südosteuropäischen Volkswirtschaften zum Ausdruck kommt, zusammengefasst:

- Gewissermaßen proportional zum wirtschaftlichen Engagement Österreichs in Mittelost- und Südosteuropa planen auch die befragten Unternehmen aus diesem Wirtschaftsraum, ihrerseits den Außenhandel auszubauen, vor allem Bulgarien (90%), Rumänien (68%), Tschechien (69%), Slowakei (65%), Polen (63%) und Ungarn (57%). An der Spitze aller Zielländer für den geplanten Ausbau des Außenhandels liegt dabei Österreich (cf. ELAN 2006, 24). Großen Einfluss auf diese Österreich-Orientierung hat laut ELAN-Studie die Sprachfrage, konkret bestehende Deutschkenntnisse (cf. ELAN 2006, 30).
- Mit 58% recht deutlich über dem europäischen Durchschnitt von 40% liegt der österreichische Prozentsatz von befragten Unternehmen, die aufgrund von Exportbedürfnissen Personal mit spezifischen Fremdsprachenkenntnissen einstellen (cf. ELAN 2006, 32).

---

3 Wir orientieren uns hier am Kapitalbegriff von Pierre Bourdieu: «Le capital social est l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance [...]» (Bourdieu 1980, 2). «J'appelle capital symbolique n'importe quelle espèce de capital (économique, culturel, scolaire ou social) lorsqu'elle est perçue selon des catégories de perception, des principes de vision et de division, des systèmes de classement, des schèmes classificatoires, des schèmes cognitifs, qui sont, au moins pour une part, le produit de l'incorporation des structures objectives du champ considéré, c'est-à-dire de la structure de la distribution du capital dans le champ considéré» (Bourdieu 1994, 161).

4 Ausnahmen sind die Studien von Pöchhacker (2000), Küçükyavaşar (2013) und Schmid (2013).

- Den mit 45% höchsten Prozentsatz aller an der Umfrage beteiligten Länder (Durchschnittswert: 31%) erreicht Österreich auch bei den Unternehmen, die im Ausland Vertreter und/oder Vertriebsunternehmen einsetzen, die die einheimische Sprache sprechen (cf. ELAN 2006, 37).
- Diese Tendenz setzt sich beim Prozentsatz jener österreichischen Unternehmen fort (45% gegenüber einem europäischen Durchschnitt von 22%), die MitarbeiterInnen nicht-deutscher Muttersprache in Vollzeit einstellen, um ihren Außenhandel zu unterstützen (cf. ELAN 2006, 35).
- Schließlich passt in dieses Bild auch der in Österreich zweithöchste Prozentsatz an Unternehmen, die Übersetzer bzw. Dolmetscher für ihren Außenhandel einsetzen, nämlich 80% (gegenüber einem europäischen Durchschnittswert von 45%) (cf. ELAN 2006, 39).

Eine andere für unseren Darstellungszusammenhang interessante Studie, die ihren Blick stärker auf die binnenwirtschaftliche Sprachensituation richtet, ist jene von Hartmut Esser, *Migration, Sprache und Integration*, ebenfalls aus dem Jahre 2006. Sie schaut auf den deutschsprachigen Raum als Ganzes, das heißt ohne spezifische Ausgliederung Österreichs, hat damit aber gleichwohl Erklärungswert auch für die Sprachensituation am österreichischen Arbeitsmarkt:

- Dies gilt sicherlich für die Feststellung, dass der Erwerb der Sprache des Aufnahmelandes, hier des Deutschen, für jedwede berufliche und soziale Integration von zentraler Bedeutung ist (cf. Esser 2006, 8). Jedes Defizit in diesem Bereich ist Esser zufolge mit verringerten Chancen auf Beschäftigung und Positionseinnahmen sowie mit Abschlägen beim Einkommen verbunden, dies vor allem in jenen Branchen, in denen kommunikatorische Kompetenz geschäftsrelevant ist (cf. Esser 2006, 17). Gute Deutschkenntnisse sind Esser zufolge auch Bedingungen dafür, dass mitgebrachte Kenntnisse anderer Sprachen überhaupt kapitalisierbar sind: «Bei schlechten Sprachkenntnissen nützt auch die beste Bildung kaum etwas.» (Esser 2006, 101).
- Zugleich hält er fest, dass es für die berufliche Nutzenanwendung migrationsbedingter Zweisprachigkeit neben Deutschkompetenz zugleich des Erhalts und der Pflege der mitgebrachten Muttersprache bedarf (cf. Esser 2006, 16, 99). Dies ist jedoch oft nicht einfach, da die Bedingungen für den Erhalt der Muttersprache und die für den Erwerb des Deutschen oft gegenläufig sind, der Deutscherwerb oft auf Kosten der Muttersprache erfolgt und umgekehrt der Erhalt der Muttersprache auf Kosten der Deutschkompetenz.
- Zur Frage der Nützlichkeit der mitgebrachten MigrantInnensprache führt Esser aus, dass nur dort, wo die Herkunftssprache einen besonderen Gebrauchswert hat, der die Produktivität eines bereits höheren Humankapitals nochmals steigert, ein positiver Effekt auf dem Arbeitsmarkt erzielt werden kann. Ansonsten seien «ethnische Ressourcen» (Esser 2006, IV), wie er sie nennt, mit Blick auf den individuellen Zugang zum Arbeitsmarkt nahezu wertlos.<sup>5</sup>

---

5 Wie Bernd Meyer hierzu in seiner Studie über den in Sozialberufen besonders hohen Mehrsprachigkeitsbedarf bemerkt, schließt dies jedoch andere Formen möglicher Wertschöpfung migrationsbedingter Mehrsprachigkeit nicht aus, da «[...] die gut integrierten Einwanderer mit ihrem mehrsprachigen Repertoire eine wichtige Brückenfunktion sowohl für Personen mit geringen Deutschkenntnissen, als auch für Behörden und Unternehmen mit Bedarf an bestimmten Sprachkenntnissen erfüllen [...]» (Meyer 2008, 23).

In Summe kommt der Verfasser zu dem Ergebnis, dass die Sprachkenntnisse der MigrantInnen auch dann nicht oder kaum gelhaltsrelevant werden, wenn für ein Unternehmen damit ein geldwerter Vorteil verbunden ist. Mehrsprachigkeit sei schlicht eine von den Firmen gerne «mitgenommene» Zusatzqualifikation.

### 3 Ergebnisse der eigenen Feldstudie

Im Folgenden möchten wir die Ergebnisse unserer zweigeteilten Studie von 2014/2015 vorstellen, in deren erstem Teil wir mittels Fragebögen in Wien lebende und arbeitende ZuwanderInnen der ersten Generation aus Mittelost- und Südosteuropa zu ihrem beruflichen Werdegang in Österreich, zur beruflichen Wertschöpfung ihrer mitgebrachten Muttersprache bzw. Mehrsprachigkeit sowie zur Relevanz guter Deutschkenntnisse in Wort und Schrift befragt haben; die 76 an diesem Teil der Studie beteiligten und nach dem Zufallsprinzip in die Teilnahme gelangten InformantInnen teilen sich in 42 Frauen und 34 Männer.

Im Anschluss daran haben wir auf Basis rund einstündiger Interviews LeiterInnen der Personalabteilung von zwei großen österreichischen Dienstleistungs-, zwei Handels- und einem Wirtschaftsunternehmen zur Handhabung innerbetrieblicher Mehrsprachigkeit und dem von ihnen gesehenen Mehrsprachigkeitsbedarf im in- und ausländischen Kundenkontakt sowie zur Frage der Einstellungs- und Einkommensrelevanz von migrationsbedingter Mehrsprachigkeit befragt.

#### 3.1 Ergebnisse der ArbeitnehmerInnenbefragung

Unsere InformantInnen sind im Durchschnitt 39,6 Jahre alt und leben seit 19,6 Jahren in Österreich. Sie kommen aus elf verschiedenen Herkunftsländern.<sup>6</sup> 31 von ihnen haben inzwischen die österreichische Staatsbürgerschaft, 67 sind EU-Bürgerinnen und neun haben eine andere als die EU-Staatsbürgerschaft. 41 haben einen akademischen Abschluss, 28 einen allgemein- oder berufsorientierten Mittelschul- oder Gymnasialabschluss und sieben haben eine Lehre absolviert.

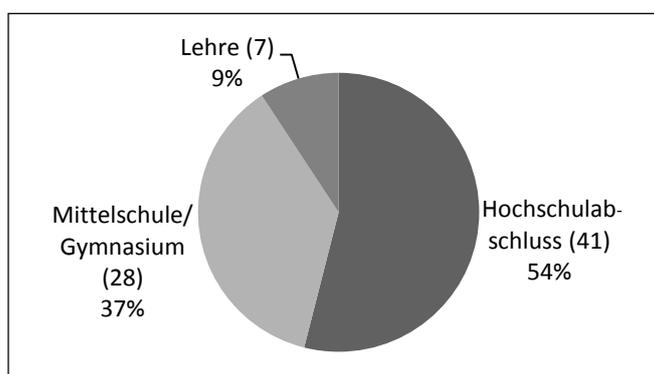


Abbildung 1: Höchster erreichter Bildungsgrad.

Was die berufliche Praxis angeht, so teilen sich unsere InformantInnen in zwei Großgruppen: Die eine, in Summe 33 der befragten MigrantInnen, findet eine Anstellung in ihrem Ausbil-

<sup>6</sup> Albanien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Tschechien, Ukraine und Ungarn.

dungsberuf bzw. in dessen Branche. Die andere Gruppe muss sich beruflich umorientieren. Insgesamt lässt sich feststellen, dass es mit zunehmender Aufenthaltsdauer beruflich ausgebildeten MigrantInnen verstärkt gelingt, eine qualifikationsnahe oder adäquate Anstellung zu finden. Der Weg dorthin ist jedoch oft reich an Mäandern und verlangt Flexibilität sowie die Bereitschaft, zeitweise auch minderqualifizierten beruflichen Tätigkeiten nachzugehen.

Diese berufliche Flexibilität, zugleich die im Vergleich zur Gesamtheit der in Österreich lebenden und arbeitenden MigrantInnen überproportional höhere Bildung und mitgebrachte berufliche Qualifikation unserer InformantInnen sichert ihnen ein recht hohes Maß an sozialer Akzeptanz: 57 InformantInnen verneinen die Frage nach erlebten Diskriminierungen am Arbeitsplatz, 17 bejahen sie und zwei geben keine Antwort.

Als Herkunftssprachen werden genannt: Bulgarisch (42 Mal), dabei je zwei Mal in Kombination mit Türkisch und Spanisch, Bosnisch/Serbisch/Kroatisch (14 Mal), Russisch (8 Mal), dabei je einmal im Kombination mit Griechisch und mit Tadjikisch, Ungarisch (4 Mal), Polnisch (3 Mal), Ukrainisch (2 Mal), Albanisch, Rumänisch und Tschechisch (je 1 Mal).

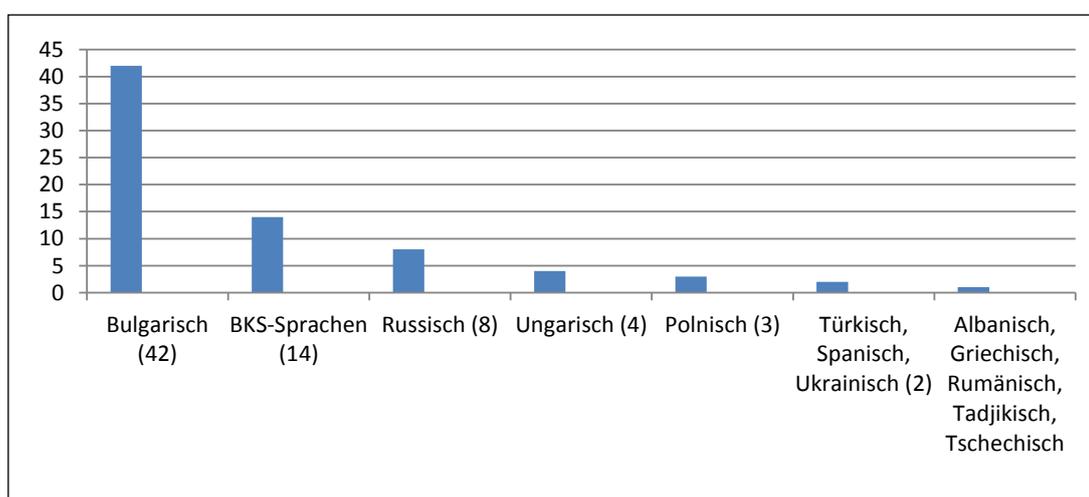


Abbildung 2: Genannte Herkunftssprachen.

Der Grad sich selbst zugesprochener mehrsprachiger Kompetenz ist unter unseren InformantInnen hoch. So sprechen nach eigenen Angaben 18 von ihnen zwei Sprachen, weitere 18 drei Sprachen, 20 geben an, vier Sprachen zu sprechen, 15 fünf und eine InformantIn sieben Sprachen. Vier InformantInnen lassen die Frage unbeantwortet.

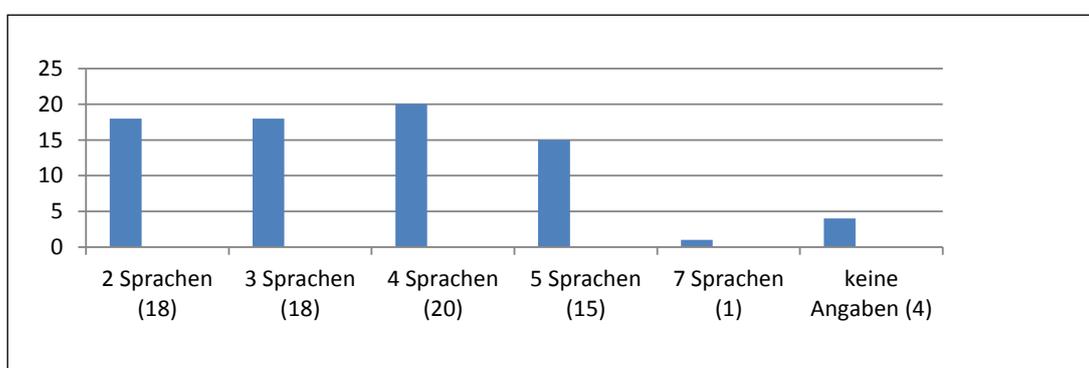


Abbildung 3: Anzahl der gesprochenen Sprachen.

Bei den neben der Muttersprache und Deutsch gesprochenen Sprachen fällt eine recht deutliche Westorientierung und mit ihr ein Abbau des Russischen – vor 1989 wichtigste osteuropäische Wirtschafts- und Verkehrssprache – auf. Genannt werden Englisch (62 Nennungen), Russisch (29), Spanisch (18), Französisch (15), Italienisch (7), Serbisch (6), Kroatisch (5), Polnisch (3), Hebräisch (2), Tschechisch (2), Japanisch, Latein, Makedonisch und Slowenisch und (je eine Nennung).

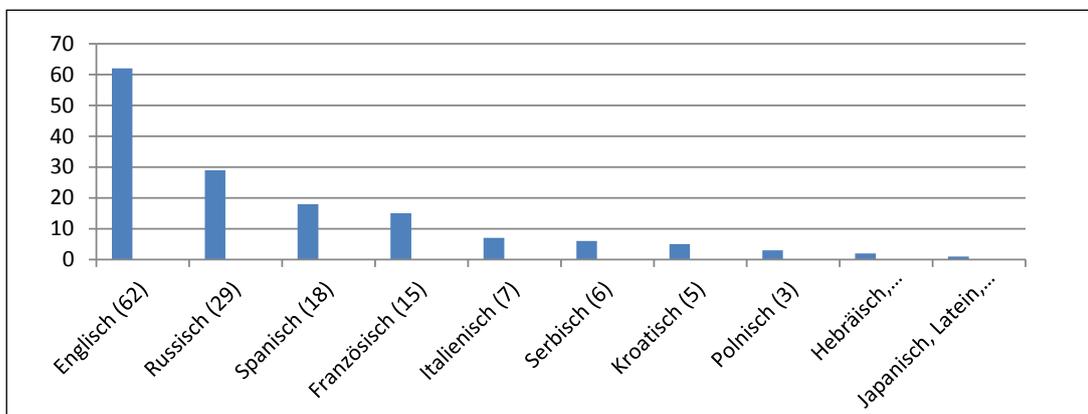


Abbildung 4: Neben der/den Herkunftssprache/n und Deutsch gesprochene Sprachen.

19 der befragten 76 MigrantInnen verwenden eigenen Angaben zufolge alle Sprachen, die sie beherrschen, an ihrem Arbeitsplatz, 18 InformantInnen nur Deutsch, wiederum 18 verwenden zwei und 16 drei Sprachen. Fünf befragte MigrantInnen verwenden eigenen Angaben zufolge an ihrem Arbeitsplatz vier bis fünf Sprachen.

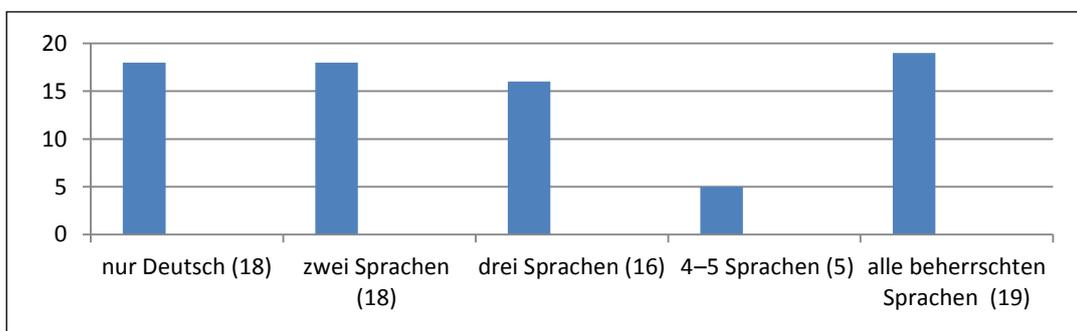


Abbildung 5: Anzahl der am Arbeitsplatz verwendeten Sprachen.

44 InformantInnen, das entspricht knapp 58%, geben an, dass ihre Mehrsprachigkeit Einfluss auf die Erlangung des derzeitigen Arbeitsplatzes hatte. Als relevant für die eigene berufliche Praxis wird Mehrsprachigkeitskompetenz vor allem für Bereiche benannt, in denen ein intensiverer Publikumsverkehr herrscht, so in der Gastronomie, im Tourismusgewerbe, im Kontakt mit Laufkundschaft in Geschäften, in der Kinderbetreuung und in der Sozialarbeit. Als berufsrelevant wird Mehrsprachigkeitskompetenz auch für Arbeitsverhältnisse beschrieben, bei denen die ArbeitgeberInnen ihrerseits MigrantInnen mit einem nicht deutschsprachigen Hintergrund sind. Ebenso deutlich wird jedoch, dass dort, wo die MigrantInnen nicht selbstbestimmt oder mit eigensprachlichen ArbeitgeberInnen zu tun haben, mitgebrachte Mehrsprachigkeit meist ungenutzt bleibt und als irrelevant für die eigene Tätigkeit erfahren wird.

In der Frage, welche Sprache(n) in welchem Kontext verwendet werden, zeigt sich erwartungsgemäß, dass in formellen Gesprächssituationen neben dem Deutschen vor allem Englisch gesprochen wird und die mittel- und osteuropäischen Muttersprachen der MigrantInnen mit wenigen Ausnahmen auf die informelle bzw. nächsprachliche Kommunikation beschränkt bleiben.

Als vorteilhaft betrachten die befragten MigrantInnen ihre mitgebrachte Anders- bzw. Mehrsprachigkeit in folgender Gewichtung der vorgegeben Kriterien (Mehrfachnennungen waren möglich): mehr soziale Kontakte (64 Nennungen), mehr berufliche Kontakte (51), Prestige (28), finanzielle Vorteile (28), beruflicher Aufstieg (23), andere Elemente (6).

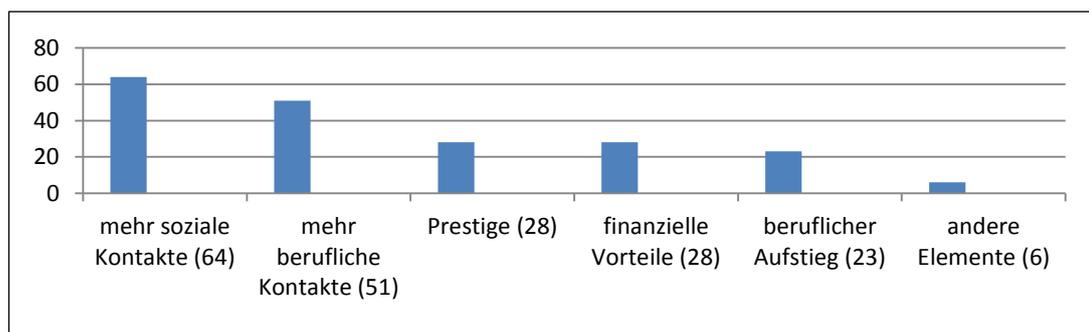


Abbildung 6: Bezogener Gewinn aus der eigenen Mehrsprachigkeit.

Es fällt auf, dass dem aus der eigenen Mehrsprachigkeit lukrierten sozialen und symbolischen Kapital – in Form von sozialen Beziehungen und Ansehen – von den Befragten ein größerer Wert beigemessen wird als dem ökonomischen bzw. materiellen Gewinn. Obwohl an anderer Stelle fast die Hälfte der InformantInnen angibt, dass ihre Herkunftssprache bzw. Mehrsprachigkeit relevant für das Erlangen der aktuellen beruflichen Tätigkeit ist, sehen sie offensichtlich ihre Sprachkompetenz materiell nur wenig wertgeschätzt. Damit bestätigen sie die Einschätzung der oben zitierten Studie von Esser (2006).

Ebenfalls im Sinne der Untersuchung von Esser sowie der zitierten ELAN-Studie betonen unsere InformantInnen die besondere Relevanz guter Deutschkenntnisse. Dass sie diesem Bedarf zugleich praktisch nachkommen, zeigt sich an ihrer selbst zugeschriebenen Deutschkompetenz. 26, das heißt nahezu ein Drittel aller InformantInnen, sprechen sich selbst in allen vier sprachlichen Grundfertigkeiten muttersprachengleiche Kenntnisse zu. Auch mit Blick auf die Gesamtgruppe der Befragten ist die Selbstzuschreibung von Deutschkenntnissen hoch, allerdings mit einem deutlichen Überhang im Bereich der Oralität gegenüber der Schriftkundigkeit.

### 3.2 Ergebnisse der ArbeitgeberInnenbefragung

Was in den Gesprächen mit den LeiterInnen der Personalabteilung großer österreichischer Industrie- und Dienstleistungsunternehmen sogleich auffällt, ist die recht deutliche Akzeptanz und zugleich gesuchte Nutzenanwendung bestehender Mehrsprachigkeit unter den Firmenangehörigen. Hier werden die eigenen Unternehmen als Spiegelbild der sich sprachlich-kulturell diversifizierenden Gesellschaft gesehen, woraus sich innerbetrieblich und im Kundenkontakt ein gewachsener Mehrsprachigkeitsbedarf ergibt. Dies gilt vor allem für Situationen mit einem höheren kommunikatorischen Aufwand, so etwa für Verkaufsgespräche in der Feinkostabteilung des Supermarktes, in der Fachberatung des Computerhändlers oder am

Bankschalter. Dass hierbei kaufmännische Überlegungen eine zentrale Rolle spielen, macht ein leitender Bankmanager mit dem Hinweis auf das sogenannte «Ethnobanking» deutlich, das heißt der muttersprachlichen Bankbetreuung vor allem in den BKS-Sprachen und in Türkisch, die ganz gezielt zur Akquirierung neuer Kunden eingesetzt wird: «[...] Oft reicht's, ein, zwei Mitglieder einer Familie als Kunden zu gewinnen und wenn man die überzeugt mit dem Angebot, hat man gleich einen sehr großen Kundenstamm [...]». Eine tendenziell gleiche Kundgabe erhalten wir von der Personalleiterin eines Versicherungsunternehmens: «Gerade bei Versicherungen ist es so, es ist ein sehr spezifisches Vokabular, es ist ein Thema, das man vielleicht auch nicht gerne mit jemandem bespricht, von dem man das Gefühl hat, der versteht mich nicht wirklich gut [...]». Der Personalchef einer großen Supermarktkette formuliert dazu resümierend: «Wenn jeder Kunde optimal betreut wird, dann kann das nur ein Mehrwert für unser Unternehmen sein [...]».

Was für den innerösterreichischen Markt gilt, gilt gleichermaßen für den Kundenkontakt im Ausland. Hierzu unsere Informantin aus dem Versicherungswesen:

Das funktioniert einfach sehr viel besser, wenn die Sprache auch gesprochen wird. Natürlich können alle Englisch, und es wird auch sehr oft auf Englisch kommuniziert, wir haben aber einfach gesehen, dass die Kollegen, die Kolleginnen, die auch die jeweilige lokale Sprache können, einfach sehr viel schneller den Kontakt finden zu den Leuten vor Ort [...].

Dieselbe Gesprächspartnerin verweist zugleich darauf, dass im Ostkontakt der Verkehrswert des Deutschen kleiner wird:

Es war eigentlich immer so, dass wenn wir Leute rekrutiert haben, z.B. in den Ländern, international, z.B. für Managementpositionen, Ungarn ist so ein Beispiel, aber auch Tschechien, und auch Polen, dass wir dort bewusst vor Ort Leute gesucht haben, die auch dort Deutsch konnten, damit eben unsere Leute hier sich in der Kommunikation auch leichter taten. Das ändert sich aber jetzt gerade, weil wir einfach sehen, dass wir in den Ländern international limitiert sind, wenn wir sagen, wir nehmen nur Leute, die auch Deutschkenntnisse haben. Das haben heute einfach nicht mehr so viele. Die lernen halt auch Englisch als erste Sprache [...].

Ein anderer Informant gibt zu bedenken, dass in der Frage der sprachlichen Öffnung bzw. Diversifizierung Rücksichtnahmen auf die Mentalität des eigenen Kundenstammes notwendig sind: «Wir sind doch [...] von der Einschätzung, vom Image her eher eine konservative, traditionelle Bank, also da muss man das [das Ethnobanking, L./P. C.] auch schon mit Fingerspitzengefühl machen, wie das bei den anderen Kunden ankommt [...]».

Analog zur Öffnung gegenüber einem sich sprachlich diversifizierenden Kundenstamm verläuft auch die notwendige Öffnung gegenüber innerbetrieblicher Mehrsprachigkeit:

Wir haben über 19 Nationalitäten in der Firma und wir sehen schon, unsere Betriebssprache ist zwar Deutsch, also wenn da ein Kollege ist, der nur Deutsch spricht, dann sagen wir schon: «Bitte spricht jetzt nicht untereinander Polnisch, weil das nicht fair ist.» Aber ansonsten, wenn die mal was abzuchecken haben, haben wir kein Problem damit, wenn sie auch intern in ihrer Landessprache reden [...].

In die gleiche Richtung zielt die folgende Kundgabe eines anderen Informanten:

Es ist von ganz oben vorgegeben, dass bei [Firmenname, L./P. C.], dass bei uns sehr viele unterschiedliche Nationen arbeiten, und das wird uns auch von oben kommuniziert, dass wir darauf stolz sind. Und dementsprechend erwarten wir auch, dass die Führungskräfte damit umgehen. Aber es gibt jetzt keine Richtlinien oder Vorgaben in dem Sinne. Aber es ist kommuniziert im Allgemeinen und es funktioniert auch gut [...].

Ebenso wie fallweise Rücksicht auf eine gewisse Deutschfixierung der Kundschaft eines Unternehmens genommen wird, muss bisweilen auch auf die Zurückhaltung mancher migrationsbedingt mehrsprachiger MitarbeiterInnen eingegangen werden, die nicht möchten, dass ihre Mehrsprachigkeit kenntlich gemacht wird. Das folgende Zitat macht deutlich, dass, wie unsere ArbeitnehmerInnenbefragung zeigt, migrationsbedingte Mehrsprachigkeit nicht nur praktisch, sondern auch ideell meist auf den informellen Bereich beschränkt bleibt:

Ich habe dann ein kurzes Schriftstück, wie wir Mehrwertsteuerrückvergütungen handhaben, in mehrere Sprachen von Kollegen übersetzen lassen, also in Türkisch, Ungarisch, Slowenisch usw. Ich habe allen Kollegen gesagt, sie können gerne, wenn sie wollen, es in ihrem Namen übersetzt herauschicken, weil es ist ja etwas, was sie für die Firma getan haben, was eigentlich gut wirkt. Keiner wollte es, alle haben gesagt, anonym bitte, nimm das und gib's an alle, aber gib es anonymisiert. Ich mag jetzt nicht in den Vordergrund treten [...].

Die Frage der unmittelbaren Einkommensrelevanz migrationsbedingter Mehrsprachigkeit wird von unseren InformantInnen einhellig verneint: «Kein direktes Kriterium für Gehalt. Wir haben unsere Gehaltsstruktur rein darauf aufgebaut, welche Kompetenzen er in der Firma hat, welche Qualität, welches Know-how [...]». Eine andere Kundgabe lautet: «Nein, es gibt keinen definierten Sonderbonus in Richtung, dass sich ein Mitarbeiter, weil er zusätzlich noch Französisch beherrscht, hier eine gesonderte Prämie oder so etwas bekommt. Das haben wir nicht [...]».

Das schließt jedoch nicht aus, dass migrationsbedingte Mehrsprachigkeit durchaus einen geldwerten Vorteil darstellen kann, und zwar dort, wie sie einstellungsrelevant wird, das heißt wo jemand deshalb in eine bestimmte Anstellung gelangt, weil sie oder er bei gleicher Qualifikation mit anderen BewerberInnen zusätzlich Mehrsprachigkeitskompetenz einbringt:

Angenommen, ich hätte zwei gleichwertige Mitarbeiter, beide Verkauf gelernt, beide sehr adrett anzuschauen, gut in der Kommunikation, also ein Mehrwert wäre in dem Fall die Mehrsprachigkeit unbestritten, also ich würde mich eher für jemanden entscheiden, der eine weitere Sprache beherrscht, weil das nur ein Vorteil sein kann, als jemand, der nur Deutsch kann [...].

Die Aussage eines anderen Gesprächspartners zielt in die gleiche Richtung:

[...] zwei drei Filialen, die ausgewiesen sind als Ethno-Banking-Filialen, weil dort im Umfeld der Filiale ganz einfach eine Community ist, die eine höhere Konzentration von Zuwanderern hat. Und da wird uns dann rückgemeldet, bitte wir bräuchten jetzt einen Schulabgänger, einen jungen Bewerber, Bewerberin, die Türkisch, Serbisch als Muttersprache hat und die wir zur Kundenbetreuung ausbilden können [...].

Und noch eine ähnlich lautende Kundgabe:

In den höheren Positionen ist es jetzt auch nicht so, dass wenn zwei jetzt den gleichen Job machen und einer noch zwei Sprachen spricht, der dafür dann mehr bekommt, sondern ich glaube eher, dass die Mehrsprachigkeit ihm teilweise überhaupt erst ermöglicht, in diese Funktion zu kommen. Und wenn´s zwei gibt, die gleich qualifiziert sind und einer dann noch zwei Sprachen kann, dann bekommt halt der den Job und nicht der, der die Sprachen nicht kann [...].

In Diglossiesituationen hängen Sprachbewusstsein und Sprachpraxis der Sprecher dominierter Sprachen gemeinhin von deren gesellschaftlicher Konnotation und entsprechenden sprachpolitischen Behandlung ab. Forderungen nach Verbesserung der rechtlichen und sozialen Stellung der eigenen Sprache finden dabei politisch meist erst dann Gehör, wenn sie mit der Erzeugung nachhaltigen sozialen Drucks einhergehen. Somit sind in diesem Bereich sprachliche Veränderungen eher ein Bottom-up- als ein Top-down-Phänomen. In der Frage der Valorisierung der mittelost- und südosteuropäischen MigrantInnensprachen auf dem österreichischen Arbeitsmarkt deutet sich interessanterweise ein eher umgekehrter Funktionslauf an, nämlich eine wachsende Einsicht vieler Wirtschaftstreibender in die Kapitalisierbarkeit der Sprachkompetenzen mehrsprachiger MitarbeiterInnen, die zunehmend nach unten an die Belegschaft weitergegeben wird und hier zu einer verstärkten Valorisierung und Pflege der eigenen Plurilingualität führen dürfte.

#### **4 Synthese – berufliche Mehrsprachigkeit zwischen Stigma, Prestige und Pragmatik**

Soziale Mehrsprachigkeit als Folge der Zuwanderung von Menschen anderer Muttersprache in den sozial stabilen und wirtschaftlich prosperierenden deutschsprachigen Räumen hat seit Jahren Konjunktur und stellt zugleich eine große gesellschaftliche Herausforderung dar. Zu ihr gehört ein wachsender Mehrsprachigkeitsbedarf in den verschiedenen Sozialberufen, vor allem solchen, die mit Fragen der Integration und der sozialen und medizinischen Versorgung zu tun haben, im Bereich der öffentlichen Verwaltung, die sich bis heute damit schwertut, ihre amtssprachliche Monolingualität zu lockern, und natürlich für das Wirtschaftsleben. Denn gesellschaftliche Mehrsprachigkeit heißt zugleich diversifizierte sprachliche Herkunft der Mitarbeiterschaft von Unternehmen und deren Kunden im In- und Ausland. Dieser Bedarf an Mehrsprachigkeit wird von unseren GesprächspartnerInnen auf Arbeitgeberseite durchaus sensibel registriert und dort, wo daraus ein Mehrwert für das Unternehmen entsteht, auch gezielt zum Einsatz gebracht.

Auch unter den von uns befragten MigrantInnen erfährt die gelebte Mehrsprachigkeit eine deutliche Valorisierung, allerdings unter anderen Vorzeichen. Großmehheitlich sehen sie den Gebrauchswert ihrer mitgebrachten nichtdeutschen Sprachen auf die informelle bzw. nächstsprachliche Verwendung innerhalb der eigensprachlichen Community beschränkt. Zugleich haben sie diese Eingrenzung soweit verinnerlicht, dass sie ihre Mehrsprachigkeitskompetenz im öffentlichen Raum nur sehr verhalten kenntlich machen. Daraus resultiert eine recht deutliche Diskrepanz zwischen der ostentativen sprachpolitischen Öffnung auf Seiten der Unternehmensleitungen und der deutlich zurückhaltenden Exposition ihrer Mehrsprachigkeit auf Seiten der zugewanderten ArbeitnehmerInnen.

Hintergrund ist der von unseren InformantInnen im Alltag erfahrene Assimilationsdruck seitens des dominant monolingualen deutschsprachigen Umfeldes, eine Verhaltensdeterminante, von der sich unternehmerische Strategieplanungen leichter freimachen können als integrationsbemühte Zuwanderer.

Deutlich wird dieses Integrationsbemühen auch in der signifikant hohen Deutschkompetenz, die sich unsere zugewanderten InformantInnen zuschreiben, und zwar in allen vier sprachlichen Grundfertigkeiten, also neben Sprechen und Hörverstehen auch im Lesen und Schreiben. Anders verläuft die Kompetenzentwicklung in den Zuwanderersprachen, deren ausgeprägt nächsprachliche Verwendung dazu führt, dass der orale Sprachgebrauch den schriftsprachlichen deutlich überragt und dadurch die Schreibkompetenz vernachlässigt wird. Dies kann bei angestrebter beruflicher Nutzenanwendung zum Nachteil werden, da in ihr gemeinhin nicht nur Nähe-, sondern auch distanzsprachlicher Gebrauch vonnöten ist und es dazu wie im Deutschen hoher Kompetenz in allen vier sprachlichen Grundfertigkeiten bedarf. In der Folge kann es passieren, dass viele in Österreich lebende MigrantInnen den sprachlichen Anforderungen der intensiven Wirtschafts- und Handelsbeziehungen Österreichs mit den eigenen mittelost- und südosteuropäischen Herkunftsländern nicht (mehr) genügen und ihnen damit diese Form der Kapitalisierung ihrer Mehrsprachigkeitskompetenz verschlossen bleibt. Das ist insofern bedauerlich, als in der Wirtschaftskommunikation der Bedarf an den verschiedenen osteuropäischen Sprachen groß ist, denn wie erwähnt kommt zum einen Englisch als dominierende innereuropäische Handels- und Geschäftssprache in nur gut der Hälfte aller internationalen Wirtschaftskontakte zur Anwendung, zum anderen lässt in den osteuropäischen Partnerländern die früher recht hohe Deutschkompetenz offensichtlich nach.

Die Annahme, dass migrationsbedingte Mehrsprachigkeit keinen geldwerten Vorteil darstellt, ist zugleich richtig und falsch. Die von uns befragten MigrantInnen stellen die Einkommensrelevanz ihrer Mehrsprachigkeit nahezu durchgehend in Abrede. Auf Arbeitsgeberseite wird jedoch darauf hingewiesen, dass dort, wo Mehrsprachigkeit neben fachlicher Befähigung als zusätzliche Kompetenz bereitsteht und einen Mehrwert für das Unternehmen erbringt, sie durchaus einstellungs- und damit mittelbar auch einkommensrelevant wird. Hier kommt verstärkt eine wechselseitige Valorisierung in Gang, von der beide, Betriebsleitungen und mehrsprachige MigrantInnen, profitieren.

Für die integrative und harmonisierende Wirkung mehrsprachiger sozialer, ökonomischer und politischer Praxis bietet im Übrigen Österreich in seiner Geschichte ein anschauliches Beispiel, nämlich die im Habsburgerreich staatlich gewährleistete Gleichstellung aller sogenannten *landesüblichen* Sprachen in Schule, Amt und öffentlichem Leben (cf. Goebel 1994). Zu wünschen wäre, dass dabei mit Blick auf heute mehr als bisher neben den westeuropäischen auch die osteuropäischen Sprachen als nützliche und profitable Wirtschaftssprachen an/erkannt werden.

## 5 Bibliografie

Bourdieu, Pierre (1980): «Le capital social», in: *Actes de la recherche en science sociales* 31, 2–3.

Bourdieu, Pierre (1994): *Raisons pratiques*, Paris: Seuil.

Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (2008): *Language Education Policy Profile, Länderbericht: Sprach- und Sprachunterrichtspolitik in Österreich: Ist-Stand und Schwerpunkte*, Wien: BMUKK.

de Cillia, Rudolf/Krumm, Hans-Jürgen (2010): «Fremdsprachenunterricht in Österreich», in: *Sociolinguistica* 24, 153–169.

ELAN (2006). Hagen, Stephen (2006): *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprises*, London: National Centre for Languages.

Esser, Hartmut (2006): *Migration, Sprache und Integration*, Frankfurt a.M.: Campus.

Goebel, Hans (1994): «Geschichte lernen und aus Geschichte lernen: Die altösterreichische Sprachenvielfalt und -politik als Modellfall für ein Europa von heute und morgen», in: Helfrich, Uta/Riehl, Claudia Maria (Hg.): *Mehrsprachigkeit in Europa – Hindernis oder Chance?*, Wilhelmsfeld: Egert, 55–82.

Küçükyavaş, Mevlüt (2013): «Der Arbeitsmarkt ist mehrsprachig!», in: Haider, Barbara (Hg.): *Baustelle Mehrsprachigkeit: Herausforderungen für Institutionen und Unternehmen*, Wien: Die Wiener Volkshochschulen GmbH, 101–110.

Meyer, Bernd (2008): *Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund*, Hamburg: Universität Hamburg.

Pöchhacker, Franz (2000): «Language Barriers in Vienna Hospitals», in: *Ethnicity & Health* 5/2, 113–119.

Schmid, Kurt (2013): «Mehrsprachigkeit und interkulturelle Handlungskompetenz: Globalisierung und Migration als «Driver of Change» der österreichischen Volkswirtschaft», in: Haider, Barbara (Hg.): *Baustelle Mehrsprachigkeit: Herausforderungen für Institutionen und Unternehmen*, Wien: Die Wiener Volkshochschulen GmbH, 79–100.

Statistik Austria (2015): *Migration & Integration. Zahlen. Daten. Indikatoren 2015*, Wien: Migrations- und Integrationsforschung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften.