



Universität Hamburg



Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund

Berufsfelder mit besonderem Potenzial

Expertise für das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge



Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund

Berufsfelder mit besonderem Potenzial

Expertise für das
Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

Dr. Bernd Meyer
Universität Hamburg

September 2008



Danksagung

Viele haben mit kleinen und großen Hilfestellungen zu dieser Arbeit beigetragen. Ihnen allen sowie den Teilnehmer/innen der verschiedenen Umfragen und Interviews und den beteiligten Unternehmen und Institutionen sei hiermit herzlich für ihre Unterstützung gedankt:

Dörte Andres, Philipp Sebastian Angermeyer, Kristin Bührig, Sebastian Busch, Ingrid Gogolin, Juliane House, Angela Jäger, Ortrun Kliche, Till Kobusch, Anne Küppers, Rachel Oliveira, Rosmarie Pape, Birte Pawlack, Mareike Ramforth, Bärbel Rieckmann, Monika Rothweiler, Iris Schmitt, Peter Siemund, Johannes Suhr, Kai Wörner, Arbeiterwohlfahrt Stiftung „Aktiv für Hamburg“, Freie und Hansestadt Hamburg, Stadt Nürnberg, Türkisch-Deutsche Industrie- und Handelskammer (Köln), Deutsch-Russische Auslandshandelskammer (Moskau), Sonderforschungsbereich 538 Mehrsprachigkeit, Universität Hamburg, Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten.

Verbleibende Mängel gehen zu Lasten des Autors.

Anschrift:

Dr. Bernd Meyer

Institut für Germanistik I

Von-Melle-Park 6

D-20146 Hamburg

bernd.meyer@uni-hamburg.de

Inhaltsverzeichnis

1	Sprachenvielfalt und Sprachbarrieren in Deutschland	8
1.1	Fragestellungen und Methoden	9
1.2	Sprachenvielfalt: soziodemografische Aspekte	10
1.3	Sprachbarrieren: Rechtliche Aspekte	15
1.4	Fazit: der Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen	19
2	Herkunftssprachen im beruflichen Kontext: soziolinguistische und sprachpolitische Perspektiven	21
2.1	Der ökonomische „Nutzen“ von Mehrsprachigkeit	21
2.2	Sprachwahl und Sprachwechsel	23
2.3	Dolmetschen im medizinischen und sozialen Bereich („Community Interpreting“)	26
2.4	Europäische Perspektiven zum Nutzen der Herkunftssprachen	28
2.4.1	Die ELAN-Studie	29
2.4.2	Berichte verschiedener Expertengruppen	31
2.5	Diskussion: der „Nutzen“ von Mehrsprachigkeit aus soziolinguistischer und sprachpolitischer Sicht	32
3	Berufsfelder mit besonderem Potenzial	35
3.1	Soziale Berufe	35
3.2	Medizinische Berufe	42
3.3	Angestellte und Sachbearbeiter/innen	42
3.4	Die Herkunftssprachen Russisch und Türkisch in wirtschaftlichen Kontakten	46
3.5	Fazit: die Nutzung von Herkunftssprachen in verschiedenen Berufsbereichen	49
4	Konsequenzen der mangelhaften Förderung von berufsbezogener Mehrsprachigkeit in den Herkunftssprachen	51
5	Ansätze zur gezielten Förderung und Nutzung berufsbezogener Mehrsprachigkeit	54
6	Empfehlungen für die gezielte Förderung von berufsbezogener Mehrsprachigkeit	59
	Literaturverzeichnis	61



1

Sprachenvielfalt und Sprachbarrieren in Deutschland

In dieser Arbeit werden die Möglichkeiten und Erfordernisse, die sich aus den mehrsprachigen Kompetenzen von Menschen mit Migrationshintergrund ergeben, untersucht. Unser Ausgangspunkt ist die vielerorts alltägliche Erfahrung, dass die deutsche Sprache nicht von der gesamten Wohnbevölkerung Deutschlands in gleichem Umfang beherrscht und in allen Kommunikationssituationen verwendet wird. Deutschland weist nicht nur eine dialektale, soziolektale und durch die Sprachen anerkannter Minderheiten (Dänen, Friesen, Gebärdensprachler, Sinti und Roma, Sorben) bedingte Vielfalt auf, sondern kann vor allem aufgrund der Existenz größerer und etablierter Einwanderergruppen als ein durch Sprachenvielfalt und Mehrsprachigkeit geprägtes Land gelten.

Das Potenzial der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen ergibt sich aus dem Bedarf an Kommunikation in diesen Sprachen. Dort, wo der Zugang von Personen mit geringen Deutschkenntnissen zu gewerblichen und sozialen Dienstleistungen eingeschränkt ist, besteht dieser Bedarf. Neben der Fokussierung auf Konstellationen innerhalb Deutschlands wird auch der Nutzen von Herkunftssprachen für Unternehmen beschrieben, die in ihren Kontakten in die Türkei und die Russische Föderation auf die Verwendung von Herkunftssprachen angewiesen sind.

Die Beobachtung, dass nicht alle Einwohner Deutschlands im gleichen Maße auf Deutsch kommunizieren können, wird für bestimmte Kommunikationsbereiche und Städte/Regionen differenziert, um den Kommunikationsbedarf und Möglichkeiten

der Förderung exemplarisch aufzuzeigen. Im ersten Kapitel werden daher nach einer Darlegung der Fragestellungen und Untersuchungsmethoden (Abschnitt 1.1) soziodemografische Fragen und rechtliche Aspekte einer monolingual-deutschen Ausrichtung von öffentlichen und gewerblichen Einrichtungen behandelt (Abschnitte 1.2 und 1.3). Es wird also zunächst der Bedarf an Kommunikation in anderen Sprachen als dem Deutschen untersucht.

In Kapitel 2 wird ein Literaturüberblick zum Thema ‚Berufliche Nutzung von Herkunftssprachen‘ gegeben. Dabei werden soziolinguistische, sozioökonomische Untersuchungen sowie von der EU herausgegebene Studien und Texte rekapituliert, in denen die Anerkennung und Förderung informell erworbener Sprach- und Kulturkompetenzen und der Erhalt der europäischen Mehrsprachigkeit diskutiert werden.

In Kapitel 3 werden Berufsfelder dargestellt, in denen die Beherrschung einer Herkunftssprache ein besonderes Potenzial darstellt. Betrachtet werden medizinisch-soziale Berufe (Kranken- und Altenpflege, Erziehung), gewerbliche Berufe und die öffentliche Verwaltung. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage, inwieweit der Zugang von Personen mit geringen Deutschkenntnissen zu medizinischen, sozialen, aber auch gewerblichen Dienstleistungen durch Kommunikation in den Herkunftssprachen erleichtert wird.

In Kapitel 4 werden die Konsequenzen einer mangelhaften Förderung von berufsbezogener Mehrsprachigkeit beschrieben. Dabei wird Bezug

auf die in Abschnitt 1.3 diskutierten rechtlichen Aspekte genommen und aus der Perspektive von Personen mit geringen Deutschkenntnissen die Frage des Zugangs zu medizinischen, sozialen, aber auch gewerblichen Dienstleistungen diskutiert. Abschließend werden in den Kapiteln 5 und 6 Ansätze zur gezielten Förderung und Nutzung berufsbezogener Mehrsprachigkeit beschrieben und Empfehlungen für die weitere Förderung gegeben.

1.1 Fragestellungen und Methoden

Das Thema „Berufliche Nutzung von Herkunftssprachen“ erfordert zunächst eine Abgrenzung von anderen Arbeiten aus dem Themenfeld „Sprache und Migration“. In der vorliegenden Arbeit geht es weder um die Frage, inwieweit der erfolgreiche Erwerb des Deutschen durch Migrant/innen von der Beherrschung einer Herkunftssprache abhängt, noch geht es darum, welche Bedeutung Herkunftssprachen für den Erfolg am Arbeitsmarkt und davon abhängende Integrationsprozesse haben (Esser 2006a). Auch Untersuchungen wie die von Fürstenau 2004, in denen Herkunftssprachen mit Bezug auf die Arbeiten von Bourdieu als „kulturelles Kapital“ verstanden werden, spielen nur eine untergeordnete Rolle. Der Anspruch dieser Untersuchung liegt nicht darin, allgemeine Aussagen zur Bedeutung von herkunftssprachlichen Kompetenzen für gesellschaftliche Integrationsprozesse zu machen. Vielmehr geht es darum, die Bedingungen und Möglichkeiten von, sowie den Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen in bestimmten beruflichen Bereichen möglichst genau darzustellen. Die Ziele der Untersuchung liegen also in einer Beschreibung des Status quo, der daraus resultierenden Folgen, soweit diese anhand der vorliegenden Daten bestimmbar sind, und schon existierender Förderprojekte bzw. -möglichkeiten.

Hierzu werden drei Fragen gestellt:

- In welchen Berufsfeldern, also jenseits des sozialen Nahbereichs, der Freundes- und Familienkreise, gibt es einen systematisch auftretenden Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen?

- Wie wird dieser Bedarf momentan gedeckt?
- Welche Verbesserungsmöglichkeiten im Rahmen von Ausbildung und beruflicher Weiterbildung gibt es?

Die Ergebnisse der Untersuchung können folgendermaßen zusammengefasst werden:

- Einen lokal oder regional systematisch auftretenden Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen gibt es in den medizinisch-sozialen Berufen, bei bestimmten gewerblichen Dienstleistungen sowie in Bezug auf die öffentliche Verwaltung und die wirtschaftlichen Kontakte in Deutschland ansässiger Firmen ins Ausland.
- Die Verwendung von Herkunftssprachen in überwiegend deutschsprachigen Einrichtungen findet in der Regel zufällig statt und erfährt in der Regel keine besondere Förderung. Häufig werden Angestellte mit Kenntnissen in einer Herkunftssprache ad hoc als Dolmetscher eingesetzt oder kommunizieren direkt mit den betreffenden Klienten oder Kunden.

Um die Untersuchungsfragen zu beantworten, greifen wir auf drei Datenquellen zurück:

- Soziodemografische Daten, wie sie im sozio-ökonomischen Panel des DIW (SOEP) sowie bei den Statistischen Ämtern der Kommunen, Länder und des Bundes erfasst werden.
- Auswertung der existierenden wissenschaftlichen Literatur und Veröffentlichungen staatlicher Stellen aus dem Bereich der EU.
- Eigene Datenerhebungen (teilstrukturierte Interviews mit Sprecher/innen von Herkunftssprachen, Fragebögen, Online-Befragungen) in bisher kaum erforschten Bereichen (Pflegerberufe, Kindergärten, öffentliche Verwaltung, Einzelhandel, Außenhandel).

Das Ziel dieses in erster Linie qualitativen Untersuchungsdesigns ist neben einer Identifizierung der relevanten beruflichen Bereiche eine möglichst genaue Beschreibung der in diesen Bereichen auftretenden sprachlichen Anforderungen, da sich nur auf dieser Grundlage Empfehlungen für die Förde-

zung der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen formulieren lassen.

1.2 Sprachenvielfalt: soziodemografische Aspekte

Der Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen wird in einem ersten Schritt aus der Verbreitung des Deutschen in verschiedenen Migrantengruppen abgeleitet. Um die in verschiedenen Migrantengruppen vorhandenen Deutschkenntnisse darzustellen, werden die im sozio-ökonomischen Panel (SOEP) und in der vom BAMF durchgeführten Repräsentativbefragung ausgewählter Migrantengruppen in Deutschland (RAM) erfragten Selbsteinschätzungen der Deutschkenntnisse mit der Anzahl von in bestimmten Städten ansässigen Personen aus diesen Gruppen zueinander in Beziehung gesetzt.

Wie aus dem Überblick in Haug (2008: 11) hervorgeht, ist die Datenlage in Bezug auf die Deutschkenntnisse von Migrant/innen in Deutschland relativ schlecht. Zwar existiert neben einer Vielzahl an Testverfahren zur Messung des Sprachstands auch eine lange Tradition der linguistischen und sozialwissenschaftlichen Untersuchungen zu verschiedenen Aspekten des Spracherwerbs und verschiedenen Kompetenzbereichen (vgl. hierzu den Sammelband von Ehlich 2007). Solche Untersuchungen, und auch die quantitativ orientierten Studien zur Sprachkompetenz von Schülern (Internationale Grundschul-Lese-Untersuchung/IGLU, Programme for International Student Assessment/PISA) beziehen sich jedoch in der Regel auf Kinder im Vorschul- oder Grundschulalter. Für erwachsene Migrant/innen liegen hingegen kaum Daten vor. Ausnahmen hiervon sind das ZISA-Projekt (Clahsen, Meisel & Pienemann 1983) und das Heidelberger Projekt zum Pidgin-Deutsch (Dittmar & Klein 1975), die jedoch primär an der Erforschung des Zweitspracherwerbs der Probanden bzw. der Beschreibung ihrer Varietäten interessiert waren und nicht an der Frage, inwieweit die beobachteten Erwerbsverläufe und -stadien als Indikatoren für einen weiterhin bestehenden Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen interpretiert wer-

den können.¹ Darüber hinaus erschweren die aus linguistischer Sicht erforderlichen Detail-Analysen sprachlicher Äußerungen die Arbeit mit größeren Probandengruppen, was die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse einschränkt. Die Vielfalt der Ansätze und Testverfahren steht somit in einem deutlichen Kontrast zu ihrer Aussagekraft für die Wohnbevölkerung insgesamt.

Soziodemografische Untersuchungen wie SOEP und RAM haben demgegenüber den Vorteil, dass sie verschiedene Altersgruppen erfassen und aufgrund ihres Panelcharakters auch Veränderungen darstellen können. Ihr Nachteil liegt jedoch eindeutig darin, dass die Deutschkenntnisse nur indirekt, d. h. aufgrund von Selbsteinschätzungen der Befragten bzw. Einschätzungen der Interviewer erfasst werden. Auch die in der RAM verwendeten Fragen nach der Familiensprache und nach der Bewältigung von alltäglichen Kommunikationssituationen, wie etwa einem Behörden- oder Arztbesuch (Haug 2008: 14ff) erlauben keinen Zugriff auf den tatsächlichen Sprachgebrauch.

Die Aussagekraft solcher Erhebungsmethoden wäre eine eigene Untersuchung wert, da die von ihnen hervorgebrachten Daten möglicherweise weniger belastbar sind, als es die detaillierten statistischen Berechnungen und die Bemühungen um repräsentative Stichproben suggerieren. Generell problematisch sind Fragen wie „Wie gut sprechen und schreiben Sie deutsch?“ (SOEP 2007, Frage 135), in denen mit den Verben „sprechen“ und „schreiben“ eine große Bandbreite sprachlicher Handlungen und Fertigkeiten undifferenziert aufgerufen wird. Was ein Befragter unter „Deutsch schreiben können“ genau versteht, kann und soll so nicht erfasst werden. Vermutlich haben auch die Befragten, die sich hier gute oder sehr gute Fähigkeiten attestieren, unterschiedliche Erfahrungen und Routinen im Umgang mit Texten und sind keineswegs alle gleich „gut“.

Aber auch im Detail zeigen sich Diskrepanzen. Laut Haug (2008) geben in der RAM-Studie im

1 Eine etwas neuere variationslinguistische Arbeit, die auch integrationsbezogene Fragestellungen untersucht ist Naumova 1999.

Durchschnitt ein Drittel der 4.576 Befragten an, lediglich über schlechte bis mittelmäßige (aktive und passive) Deutschkenntnisse zu verfügen; über 80 % sagen jedoch, sie hätten keine sprachlichen Probleme bei Behördengängen, und über 90 % sehen in einem Arztbesuch eine kommunikative Aufgabe, die sie nicht überfordert (vgl. Haug 2008: 43). Beides zugleich kann nicht stimmen: Entweder sind die Deutschkenntnisse besser, als die Befragten angeben, oder ihre Einschätzungen zur Bewältigung von alltäglichen Gesprächssituationen sind unrealistisch – man bedenke nur, welche Schwierigkeiten die Steuererklärung schon dem deutschen Muttersprachler macht. Ist es möglich, dass Personen, die ihre Deutschkenntnisse mit „es geht“ charakterisieren, einem Gespräch auf dem Finanzamt ohne Bedenken entgegensehen?

Es liegt nahe, solche Diskrepanzen als Ergebnisse der Methode selbst zu interpretieren, die eben nicht erfasst, was bei einem Arzt- oder Behördenbesuch tatsächlich geschieht. Eine detaillierte Kritik würde jedoch den Umfang dieser Untersuchung überschreiten und auch ihrer Zielsetzung nicht entsprechen; sie unterbleibt daher. Die Daten aus dem SOEP und der RAM werden stattdessen als Anhaltspunkte für eine ungefähre Bedarfsermittlung genommen. Mit ihnen kann eine begründete Vermutung darüber angestellt werden, wie groß der Anteil von Personen mit geringen Deutschkenntnissen in relevanten Einwanderergruppen ist.

Die so gewonnenen Prozentzahlen werden in einem zweiten Schritt exemplarisch mit der Präsenz von Menschen mit den entsprechenden Migrationshintergründen in verschiedenen Bundesländern in Beziehung gesetzt. Hierzu werden die Bundesländer Hamburg und Bayern betrachtet. Die kombinierte Darstellung soziodemografischer und sprachstandsbezogener Daten zu einigen wichtigen Migrantengruppen soll für diese beiden Länder exemplarisch aufzeigen, welcher Bedarf an Kommunikation in den jeweiligen Herkunftssprachen besteht. Anhand der soziodemografischen Daten wird deutlich, dass in den vier bedeutenden Einwanderergruppen (aus der Türkei, aus Südwest-Europa, aus Ex-Jugoslawien, sowie Aussiedler/innen) jeweils eine größere Gruppe von Personen

mit guten Deutschkenntnissen einer kleineren Gruppe mit geringen Deutschkenntnissen gegenübersteht. Diese beiden Gruppen unterscheiden sich jedoch hinsichtlich ihrer Größe und inneren Zusammensetzung.

In der Welle 27 des sozio-ökonomischen Panels (SOEP 2007) wurden 20.886 Personen zu der Muttersprache Ihrer Eltern befragt. Das im SOEP neu eingeführte Kriterium der Muttersprache der Eltern scheint für die Zwecke dieser Untersuchung aussagekräftiger als der Migrationshintergrund, da auf diese Weise auch in Deutschland geborene Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit einbezogen werden, die aufgrund der Herkunft der Eltern neben dem Deutschen über weitere Sprachen verfügen.² Im SOEP 2007 gaben 2.058 (=9,9 %) Personen an, dass mindestens ein Elternteil eine andere Sprache als das Deutsche als Muttersprache spricht. Für 1970 dieser Personen konnte auch die Staatsangehörigkeit ermittelt werden, die allerdings nicht immer eine Aussage über die jeweilige Herkunftssprache erlaubt. So gibt es in dieser Gruppe eine Mehrheit mit deutscher Staatsangehörigkeit, die zu 33 % aus Spätaussiedlern besteht, aber auch viele Personen mit einem türkischen oder italienischen Elternteil enthält. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Staatsangehörigkeiten.

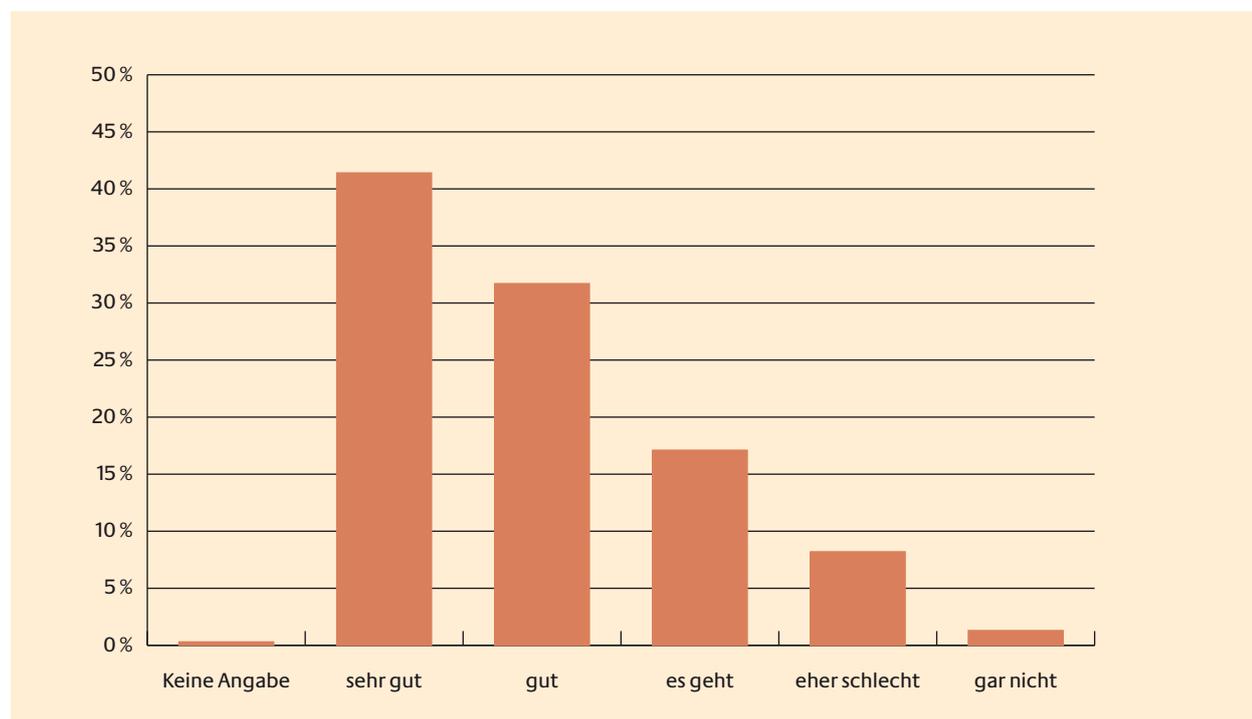
Tabelle 1: Personen aus zwei- oder mehrsprachigen Familien nach Staatsangehörigkeit (SOEP 2007)

Deutschland	793	40,3 %
Türkei	400	20,3 %
Ex-Jugoslawien	211	10,7 %
Griechenland	100	5,1 %
Italien, Spanien, Frankreich, Portugal	255	12,9 %
Polen	17	0,9 %
Russland	15	0,8 %
Andere	179	9 %
Gesamt	1970	100,0 %

Wie auch schon in früheren Erhebungswellen des SOEP zeigt sich 2007 erneut, dass im Durchschnitt ca. drei Viertel der Befragten ihre Deutsch-

² Zu Problemen bei der Bestimmung des „Migrationshintergrundes“ vgl. auch Diefenbach & Weiß 2006.

Tabelle 2: Selbsteinschätzungen der Personen aus bilingualen Familien hinsichtlich ihrer Deutschkenntnisse im SOEP 2007 (in %)



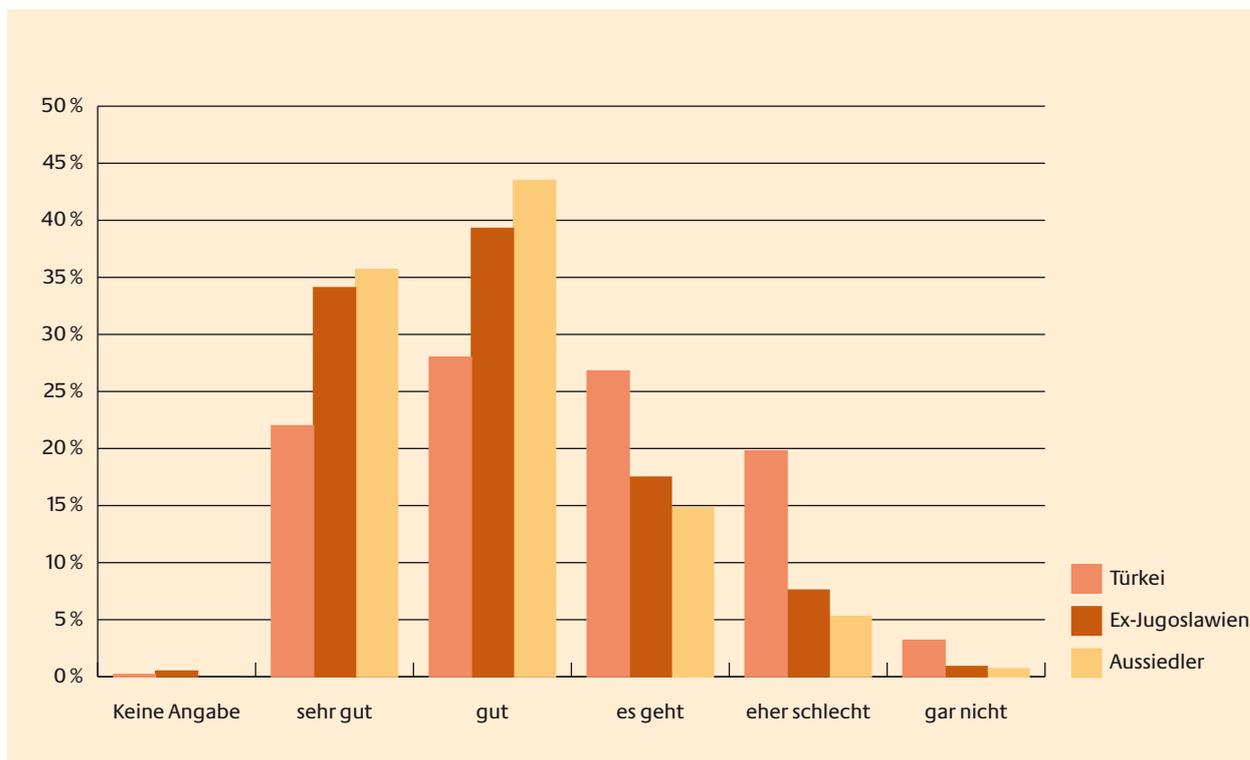
kenntnisse als „sehr gut“ oder „gut“ einschätzen, während ungefähr ein Viertel die weniger positiven Einschätzungen „es geht“, „eher schlecht“ oder „gar nicht“ wählen (Tabelle 2).

Differenziert man die Ergebnisse nach einzelnen Einwanderergruppen, so ergeben sich teilweise erhebliche Unterschiede. In Tabelle 3 werden die drei relativ großen Gruppen der Aussiedler, der Personen mit türkischem Pass sowie der Zuwanderer aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawien verglichen. Hier zeigt sich, dass das Verhältnis 1:4, das sonst für die meisten Gruppen in etwa stimmt, weder auf Personen mit türkischer Staatsangehörigkeit, noch auf Aussiedler angewendet werden kann.

Während in der Gruppe der Befragten mit türkischer Nationalität lediglich knapp die Hälfte ihre Kenntnisse des Deutschen als „sehr gut“ oder „gut“ einstufen, sind es bei den Aussiedlern fast 80 %. Wie Haug (2008: 29) mit Bezug auf die Erhebungswelle des SOEP 2005 anmerkt, hängt die etwas negativere Selbsteinschätzung bei den Personen mit türkischem Pass u. a. mit den Frauen in dieser Gruppe zusammen, von denen sich nur knapp unter 50 % als „sehr gut“ oder „gut“ einstufen,

während dies bei den Aussiedlerinnen etwa 80 % tun. Zugleich zeigt Haug (ebd.), dass im Zeitraum von 1995 bis 2005 bei allen Gruppen insgesamt ein schwach ausgeprägter Trend zu positiveren Einschätzungen zu beobachten ist, der allerdings die Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen nicht ausgleicht. Dies lässt sich jedoch, wie in einer anderen Arbeit (Haug 2005) gezeigt wird, nicht notwendigerweise als eine stufenweise fortschreitende sprachliche Integration der Individuen interpretieren, sondern als ein Spracherwerb im Generationenverlauf, bei dem neu in das Panel aufgenommene jüngere Personen den Durchschnitt verbessern (vgl. auch Esser 2006a: 23).

Die vom BAMF in 2006 und 2007 durchgeführte „Repräsentativbefragung ausgewählter Migrantengruppen in Deutschland“ (RAM) dreht sich ähnlich wie das SOEP um verschiedene integrationsbezogene Aspekte des alltäglichen Lebens, u. a. auch die Sprachkenntnisse (Babka von Gostomski 2008). Befragt wurden 4.576 Personen, die sich am 30.6.2006 seit mindestens 12 Monaten in Deutschland aufhielten und zum Stichtag im Besitz eines Aufenthaltstitels waren. Die Befragten hatten die Staatsangehörigkeit der Türkei, Ex-Jugoslawiens,

Tabelle 3: Vergleich der Deutschkenntnisse verschiedener Einwanderergruppen (SOEP 2007)

Griechenlands, Italiens und Polens. Des Weiteren hatten knapp 3% des Gesamtsamples durch Einbürgerung die deutsche Staatsbürgerschaft. Auch in dieser Untersuchung zeigen sich Unterschiede sowohl zwischen den Gruppen bzw. Nationalitäten, als auch innerhalb einzelner Gruppen (etwa nach Alter oder Geschlecht).

Als methodologischer Fortschritt gegenüber dem SOEP sind bei der RAM die Fragen nach der sprachlichen Bewältigung von Alltagssituationen anzusehen, da mit diesen Fragen die Selbsteinschätzung zumindest ansatzweise an konkrete Erfahrungen der Befragten angebunden wird. Leider ist dieser Teil der Untersuchung gegenwärtig nur indirekt über die Veröffentlichung von Haug (2008) zugänglich, und wird dort nicht detailliert behandelt (Haug 2008, Abb. 19). Wie schon erwähnt scheinen sich jedoch die Befragten in der RAM tendenziell eher bessere Deutschkenntnisse zu attestieren als im SOEP. In einer Gegenüberstellung von mehrsprachigen (=sehr gute oder gute Kenntnisse des Deutschen und der Herkunftssprache), dominant deutschsprachigen und dominant herkunftssprachigen Personen zeigt sich jedoch wie im SOEP, dass es in jeder Sprach- und Altersgruppe eine starke

Minderheit (zwischen 17% und 48%) gibt, die besser und bevorzugt in der jeweiligen Herkunftssprache kommuniziert. Diese Gruppe ist, außer im Fall der polnischen Teilnehmer, bei den befragten Frauen in der Regel etwas größer als bei den Männern. Auch in dieser Hinsicht scheint die Befragung des Bundesamtes also zu Ergebnissen zu kommen, die mit denen des SOEP vergleichbar sind.

Fassen wir zusammen:

- Soziodemografische Daten zu den Deutschkenntnissen erwachsener Migrant/innen basieren auf Selbsteinschätzungen im Rahmen von Befragungen. Sprachwissenschaftliche und sozialwissenschaftliche Untersuchungsansätze koexistieren, ohne dass bisher versucht wurde, die Nachteile der einen durch die Vorteile der anderen auszugleichen.
- In der Regel steht einer größeren Gruppe mit guten Deutschkenntnissen eine kleinere Gruppe gegenüber, die ihre Deutschkenntnisse als begrenzt oder ungenügend empfindet (häufig, aber nicht immer im Verhältnis 1:4).
- Geschlecht und Alter haben einen Einfluss auf die Selbsteinschätzungen der Befragten. Frauen

und ältere Personen schätzen ihre Deutschkenntnisse geringer ein als die jüngeren, männlichen Befragten derselben Sprachgruppe (Ausnahme: Polen).

- Generell wird die passive/rezeptive Beherrschung des Deutschen besser eingeschätzt als die aktive/produktive; Mündlichkeit rangiert vor Schriftlichkeit.

Bezieht man diese Ergebnisse auf die soziodemografische Situation in Städten wie Hamburg oder München, lässt sich der Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen lokal für einzelne Gruppen beziffern. Diese Übertragung ist allerdings mit Einschränkungen zu versehen. Es ist beispielsweise nicht klar, ob bundesweite Stichproben, wie sie im SOEP und in der RAM erhoben werden, ohne weiteres auf einzelne Großstädte zu übertragen sind. Möglicherweise stellen sich die sprachlichen Verhältnisse der migrantischen Gruppen in Großstädten anders dar als in Kleinstädten oder auf dem Land. Darüber hinaus variiert die Zusammensetzung der Gruppen: in der RAM etwa ist der Anteil der Eingebürgerten relativ gering (2,9%). Geht man davon aus, dass Einbürgerung auch mit relativ guten Kenntnissen des Deutschen einhergeht, so ist der Stand der Deutschkenntnisse, der in der RAM festgestellt wird, nicht auf eine Stadt wie Hamburg zu übertragen, in der im Dezember 2007 rund 15 % der Einwohner nicht die deutsche Staatsangehörigkeit haben (lt. „Statistik informiert“, Nr. 29, 2008), laut Mikrozensus 2006 aber 25,8 % einen Migrationshintergrund. Bezogen auf Personen mit türkischem Hintergrund bedeutet dies: 57.220 Personen haben im Dezember 2007 in Hamburg einen türkischen Pass, ca. 82.000 jedoch haben einen türkischen Migrationshintergrund – eine Differenz von rund 25.000 Personen. Wie sich aber solche Differenzen, die im Prinzip auch für andere Gruppen gelten, auf Angaben zu den eigenen Deutschkenntnissen auswirken (geschweige denn auf die tatsächliche Sprachpraxis der betreffenden Personen), kann momentan niemand mit Sicherheit sagen.³

3 Die amtlichen Statistiken erlauben zudem in der Regel keine Aussagen zur sozialräumlichen Verteilung von Migrant/innen auf bestimmte Städte oder Stadtteile, vgl. Schönwälder & Söhn 2007.

Von den 82.000 in Hamburg lebenden Personen mit türkischem Migrationshintergrund sind laut Mikrozensus 2006 38.000 Frauen. Aus dieser Gruppe beschreiben laut SOEP 2005 und RAM 2007 ca. 44 % ihre Deutschkenntnisse als eingeschränkt bis schlecht – insgesamt handelt es sich somit um gut 16.700 Personen, die nicht in vollem Umfang mit deutschsprachigen Einrichtungen und Institutionen kommunizieren können. 7.488 dieser Frauen sind zudem 20 bis 45 Jahre alt und damit potenziell Mütter von Kindern, die Kindertagesstätten besuchen, zur Schule gehen, oder sich in einer Berufsausbildung befinden. Geht man weiter davon aus, dass in der Regel Frauen einen großen Teil der Kommunikation mit Bildungs- und Betreuungseinrichtungen der Kinder bewältigen, so erscheint die Frage berechtigt, wie diese Kommunikation vonstatten geht.

Ein weiteres Rechenbeispiel: In Bayern leben laut Mikrozensus 2006 insgesamt ca. 224.000 Personen mit dem Migrationshintergrund „Ex-Jugoslawien“. Laut SOEP 2007 geben 26 % aus dieser Gruppe an, dass Ihre Deutschkenntnisse eher gering sind (= „es geht“, „eher schlecht“, „gar nicht“). Bezogen auf das Land Bayern kann man also von ca. 58.000 Personen allein aus dieser Gruppe ausgehen, die nur eingeschränkt auf Deutsch kommunizieren können. Ca. 900 davon wohnen z. B. im Münchner Stadtteil Schwanthalerhöhe (vgl. Schönwälder & Söhn 2007: 21). 17,8 % aus dieser Gruppe sind lt. Mikrozensus 2006 über 55 Jahre alt, d. h. ca. 10.000 der Ex-Jugoslawen in Bayern, und immer noch ca. 160 von ihnen in dem besagten Münchner Stadtteil. Es ist kaum davon auszugehen, dass sich die Deutschkenntnisse dieser Menschen in den Jahren bis zum Renteneintritt verbessern werden (Zeman 2005). Wie werden sie im Alter mit Sozialen Diensten, Ärzten, Pflegediensten, Ämtern, usw. kommunizieren? Die verfügbaren Daten sprechen dafür, dass sie punktuell auf die Unterstützung zweisprachiger Mittler (Angehörige oder andere Sprecher ihrer Sprache[n]) angewiesen sein werden. Momentan erscheint die Annahme plausibel, dass diese Mittler aus dem engeren Familien- oder Freundeskreis kommen werden. Ob diese notwendige kommunikative Unterstützung aber tatsächlich geleistet werden wird, oder etwa veränderten Familien- und Sozial-

strukturen zum Opfer fallen wird, sei dahingestellt. Ebenso fraglich ist, ob Dolmetschtätigkeiten von Angehörigen etwa in medizinischen Angelegenheiten in jedem Fall ethisch vertretbar und in der Sache hilfreich sind. Jedenfalls gibt es weder bei Sozialverbänden, noch bei staatlichen Stellen Antworten auf die Frage, wie mit dieser Klientel kommuniziert werden soll.

Die Auswirkungen geringer Deutschkenntnisse von Kunden und Klienten auf deren Kommunikation mit Kindertagesstätten, Banken, Behörden oder Krankenhäusern werden in Kapitel 3 anhand von stichprobenartigen Umfragen und qualitativen Studien genauer dargestellt. Vorwegnehmend kann festgestellt werden, dass ein Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen für bestimmte Gruppen, bestimmte Orte und bestimmte institutionelle Bereiche anzunehmen ist, auch wenn die überwiegende Mehrheit der Personen mit Migrationshintergrund nach eigener Einschätzung über gute bis sehr gute Deutschkenntnisse verfügt.

1.3 Sprachbarrieren: Rechtliche Aspekte

Dass die mangelnde Beherrschung des Deutschen den Zugang zu bestimmten gewerblichen oder sozialen Dienstleistungen einschränkt, kann als Tatsache angesehen werden. Zu klären ist jedoch, inwieweit hierdurch individuelle und gesellschaftliche Rechtsgüter betroffen sind. Daher wird in diesem Abschnitt der Frage nachgegangen, inwieweit durch die berufliche Nutzung von Herkunftssprachen rechtliche Belange berührt werden. Dies geschieht in Auseinandersetzung mit dem Antidiskriminierungsgesetz (AGG), anderen gesetzlichen Bestimmungen sowie der bisherigen Rechtsprechung.

Dass rechtliche Belange berührt sein können, ist durch Urteile aus dem medizinischen Bereich belegbar. So hat beispielsweise das OLG Düsseldorf 1988 in einer Entscheidung festgestellt, dass Ärzte bei der Patientenaufklärung eine „sprachkundige Person“ hinzuziehen müssen, wenn sie den Eindruck gewinnen, dass ein Patient dem Aufklärungsgespräch aufgrund mangelnder Kenntnis des Deutschen nicht

folgen kann (OLG Düsseldorf: Urteil vom 12.10.1989, 8 U 60/88). In einem Beschluss des OVG Lüneburg vom 11. Januar 2002 wird einer Sozialhilfeempfängerin mit kurdischer Muttersprache im Rahmen einer psychotherapeutischen Behandlung das Recht auf einen professionellen Dolmetscher zugesprochen, weil für diese Tätigkeit andere Personen aufgrund der mit dem Dolmetschen verbundenen Anforderungen und Belastungen nicht zur Verfügung stehen. Solche Fälle zeigen, dass die Nutzung von Herkunftssprachen in bestimmten institutionellen Bereichen auch aufgrund rechtlicher Vorgaben erforderlich sein kann.

Rechtliche Aspekte von Mehrsprachigkeit sind in der Bundesrepublik bisher jedoch wenig diskutiert worden. Ein Grund hierfür mag darin liegen, dass bis in die 90er Jahre des letzten Jahrhunderts hinein die überwiegende Mehrheit der Deutschen inklusive der politisch Verantwortlichen der Auffassung war, Deutschland sei kein Einwanderungsland. Die Debatte um ethische und rechtliche Aspekte von Mehrsprachigkeit ist daher vergleichsweise unterentwickelt.

Wenn hier von rechtlichen Aspekten die Rede ist, wird deshalb nicht nur auf das Recht der Bundesrepublik abgestellt. Mindestens ebenso wichtig sind das europäische sowie das internationale Recht. Im internationalen Recht hat die „Convention on the Elimination of all forms of Racial Discrimination (CERD)“ besondere Bedeutung. Diese definiert Diskriminierung als „jede auf der Rasse, der Hautfarbe, der Abstammung, dem nationalen Ursprung oder dem Volkstum beruhende Unterscheidung, Ausschließung, Beschränkung oder Bevorzugung, die zum Ziel oder zur Folge hat, dass dadurch ein gleichberechtigtes Anerkennen, Genießen oder Ausüben von Menschenrechten und Grundfreiheiten im politischen, wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen oder jedem sonstigen Bereich des öffentlichen Lebens vereitelt oder beeinträchtigt wird.“⁴

„Diskriminierung“ meint also nicht nur die gezielte Herabsetzung von Individuen, sondern ebenso die – auch ungezielte – Ausschließung, deren

4 BGBl. II (1969): 962 (964).

Folge ein nicht gleichberechtigtes Genießen von Menschenrechten und Grundfreiheiten ist.

Die Europäische Union hat im Jahre 2000 mit der Antirassismusrichtlinie 2000/43/EG alle Mitgliedsländer verpflichtet, bis zum Jahre 2003 Standards gegen Ungleichbehandlungen aufgrund von „Rasse“ oder ethnischer Herkunft zu schaffen. Ziel der Richtlinie ist es, „die Entwicklung demokratischer und toleranter Gesellschaften zu gewährleisten, die allen Menschen – ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft – eine Teilhabe ermöglichen.“⁵

In der Bundesrepublik wurde die Richtlinie im Jahre 2006 mit dem „Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz“ (AGG) umgesetzt. Dieses enthält keinen direkten Bezug zu Mehrsprachigkeit oder dem Problem geringer Deutschkenntnisse. Ein solcher Bezug lässt sich allerdings über die „mittelbare Benachteiligung“ herstellen, die ebenfalls im AGG geregelt ist. Diese liegt dann vor, wenn dem Anschein nach neutrale Maßnahmen Personen wegen ihrer ethnischen Herkunft in besonderer Weise benachteiligen können, ohne dass dies notwendig ist.

Eine solche rechtswidrige Benachteiligung kann etwa vorliegen, wenn ein Arbeitgeber hervorragende Deutschkenntnisse für eine Stelle verlangt, auf der tatsächlich nur eine einfache Verständigung auf Deutsch nötig ist. Hier kann das gewählte Kriterium „hervorragende Deutschkenntnisse“ Personen ohne deutsche Herkunft benachteiligen, ohne dass dies gerechtfertigt ist. Ein weiteres Beispiel ist die häufig durch kirchliche Arbeitgeber geforderte Zugehörigkeit zu einer christlichen Kirche; diese Anforderung macht Bewerbungen für Personen etwa aus der Türkei nahezu aussichtslos, da diese fast nie einer christlichen Kirche angehören.

Nahe am Konzept der mittelbaren Benachteiligung liegt das in Deutschland noch kaum diskutierte Konzept der „reasonable accommodation.“ Hiernach kann es eine Diskriminierung darstellen, wenn Organisationen auf die besonderen Bedürfnisse bestimmter Gruppen nicht eingehen, obwohl

dies möglich wäre. Eine britische Studie bringt dies prägnant zum Ausdruck, indem sie „institutionellen Rassismus“ wie folgt definiert: „The collective failure of an organisation to provide an appropriate and professional service to people because of their colour, culture or ethnic origin which can be seen or detected in processes, attitudes and behaviour which amount to discrimination through unwitting prejudice, ignorance, thoughtlessness, and racist stereotyping which disadvantages minority ethnic people.“⁶

Der Studie lag die Untersuchung eines polizeilichen Versagens bei der Aufklärung eines Mordes zugrunde, den mehrere weiße Jugendliche begangen hatten. Der Innenminister hatte eine Arbeitsgruppe unter dem Vorsitz von Sir William Macpherson beauftragt, zu untersuchen wie es zu diesem Versagen kommen konnte. Die Arbeitsgruppe kam zu dem Ergebnis, zentral sei nicht eine offen rassistische Einstellung einzelner Polizisten gewesen, sondern ein rassistisches Klima innerhalb der Londoner Polizei. Hierzu führt der Bericht aus: „Racism, institutional or otherwise, is not the prerogative of the Police Service. It is clear that other agencies including for example those dealing with housing and education also suffer from the disease.“

Der Macpherson-Bericht hatte in Großbritannien erhebliche Auswirkungen, da er die Existenz rassistischer Strukturen in öffentlichen Institutionen quasi offiziell bestätigte. Als Reaktion hierauf wurde mit dem „Race Relations (Amendment) Act 2000“⁷ eine gesetzliche Verpflichtung für öffentliche Stellen geschaffen, nach der diese im Sinne eines Mainstreaming alle Verfahren und Prozesse kontinuierlich auf ihre Auswirkungen auf verschiedene ethnische Gruppen hin untersuchen müssen. Nach außen gerichtetes Verwaltungshandeln unterliegt damit nicht nur einem Diskriminierungsverbot, sondern ist in jedem Stadium auch auf seine fördernde Funktion im Hinblick auf die angestrebte

5 Erwägungsgrund 12 der Richtlinie 2000/43/EG.

6 Vgl. Abschlussbericht der Untersuchung zum Tod von Stephen Lawrence, <http://www.archive.official-documents.co.uk/document/cm42/4262/sli-pre.htm>.

7 Abrufbar unter <http://www.hms.o.gov.uk/acts/acts2000/20000034.htm>

Gleichstellung zu überprüfen. Wie dieses im Einzelnen zu geschehen hat, soll durch den „Secretary of State“ nach Konsultation mit der „Commission for Racial Equality (CRE)“ festgelegt werden; die CRE hat die Befugnis, diese Verpflichtungen notfalls auch mittels „compliance orders“ durchzusetzen.

Auch wenn der britische Antirassismus-Diskurs mit seiner Betonung von Gruppenrechten und dem Bezug auf unklare Konzepte wie „race“ als problematisch angesehen werden kann, sollte man die dort formulierten Standards nicht vorschnell verwerfen. Sofern Institutionen Mehrsprachigkeit nicht berücksichtigen und hierdurch keine angemessenen Dienste für Menschen anderer ethnischer Herkunft gewährleisten können, lässt sich dies – jedenfalls sofern die Ressourcen eine Berücksichtigung erlauben würden – durchaus als institutioneller Rassismus werten. Sicherlich ist es unsinnig, ständig professionelle Vermittlungsleistungen in allen erdenklichen Sprachen der Welt anzubieten. In einer Stadt wie Hamburg oder Berlin aber müssten z. B. Behörden und Sozialversicherungsträger zumindest die Sprachen größerer Migrantengruppen berücksichtigen, um diesen eine gleichberechtigte Teilhabe zu ermöglichen, da sie in besonderer Weise verpflichtet sind, den Zugang zu ihren Leistungen für alle Bevölkerungsgruppen zu gewährleisten.⁸ In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit § 23 des Verwaltungsverfahrensgesetzes, in dem Deutsch als Amtssprache festgelegt und zugleich etwaige Übersetzungs- oder Dolmetschkosten den anderssprachigen Bürgern auferlegt werden, mit den britischen Standards und den von der EU formulierten Richtlinien in Einklang steht.

Die „Commission for Racial Equality“ in Großbritannien hat einen Leitfaden für öffentliche Stellen erarbeitet, der helfen soll, Barrieren abzubauen.⁹ Die

Kommission ist seit Jahrzehnten mit der Förderung der Gleichbehandlung befasst. Sie beschäftigt mehrere hundert Menschen und kann auf etliche Experten zurückgreifen. Neben der Politikberatung gehören zu ihren Aufgaben etwa die Durchsetzung des Antidiskriminierungsrechts durch Beratung und eigenes Auftreten vor Gerichten sowie die Bereitstellung von Empfehlungen und „guides on best practice“. Der Leitfaden „A guide for public authorities“ stellt kein verbindliches Gesetz dar, fasst jedoch die Empfehlungen der zuständigen Stelle im Sinne eines „code of practice“ zusammen und gibt wertvolle Anregungen auch für die Bundesrepublik. Als notwendige Maßnahmen, die den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen für alle Gruppen gewährleisten können, empfiehlt die Kommission u. a.:

- Institutionen sollten beobachten, inwieweit ihre Angebote von Personen mit Migrationshintergrund genutzt werden. Hierzu kann es hilfreich sein zu erfassen, welche ethnischen Gruppen in welchem Umfang die Angebote nutzen.
- Alle Barrieren, auf die Personen mit Migrationshintergrund treffen könnten, sollten identifiziert und entfernt werden. Hierzu gehört es insbesondere, die Informationen über die Angebote für alle verfügbar zu machen. Um derartige Barrieren zu identifizieren, sollte das Gespräch mit den lokalen Migrantengruppen gesucht werden, damit deren Erfahrungen einfließen können. Weiterhin sollte sichergestellt werden, dass im Personal der Institutionen Personen aus den Migrantengruppen beschäftigt werden.
- Hinsichtlich von Sprachbarrieren wird empfohlen, alle Publikationen nicht nur in der Landessprache, sondern auch in anderen Sprachen, die in der jeweiligen Region genutzt werden zugänglich zu machen. Weiterhin sollte sichergestellt werden, dass bei Bedarf Dolmetscher zur Verfügung stehen.

Was für Großbritannien gilt, müsste für die Bundesrepublik als einem Land mit einer international weit weniger bedeutenden Sprache erst recht gelten. Dies sollte bedeuten, dass deutsche Behörden Informationen zumindest etwa in Englisch, Französisch, Russisch, Türkisch, Spanisch und

8 Auf der Seite www.erlangen.de präsentiert sich eine Stadt zumindest auf den ersten Klick mehrsprachig – Dokumente und Broschüren wie der „Abfallratgeber“ sind dann aber doch wieder auf nur auf Deutsch erhältlich.

9 „The duty to promote racial equality – A guide for public authorities“; abrufbar unter www.equalityhumanrights.com. Die „Commission for Racial Equality“ ist kürzlich in der neu geschaffenen „Equality and Human Rights Commission“ aufgegangen.

Italienisch zugänglich machen. Weiterhin sollten auch alle Antragsformulare in den wesentlichen von der Wohnbevölkerung gesprochenen Sprachen erhältlich sein.

Die in dem Konzept der „reasonable accommodation“ zentrale Einbeziehung der Bedürfnisse aller wesentlichen Gruppen kommt auch in den Zielsetzungen der Antirassismusrichtlinie 2000/43/EG zum Ausdruck. Es sollen eben nicht nur Diskriminierungen im Sinne von Einzelschicksalen verhindert werden; vielmehr bestehen rechtliche Vorgaben dazu, eine Gesellschaft zu erreichen, in der allen ethnischen Gruppen die Teilhabe an der Gesellschaft tatsächlich möglich ist. Dieser Gedanke gleicher Teilhabe ist im deutschen AGG sowie in der Diskussion um den Diskriminierungsschutz kaum aufgegriffen worden. Die europarechtliche Vorgabe bindet allerdings zumindest die Behörden der Bundesrepublik, sodass diese verpflichtet sind, Barrieren für die Teilhabe nach Möglichkeit abzubauen.

Neben der institutionellen Ebene können bei der Erörterung rechtlicher Probleme von Sprachbarrieren auch individuelle Anspruchsgrundlagen berücksichtigt werden. Die Darstellung der jetzigen Rechtslage in der Bundesrepublik in Bezug auf diesen Problembereich kann exemplarisch auf Fälle aus der medizinischen Kommunikation, wie etwa der ärztlichen Aufklärungspflicht Bezug nehmen.¹⁰ Bei rechtlichen Problemen von Sprachbarrieren im Sinne individueller Anspruchsgrundlagen sind zumindest zwei Ebenen zu betrachten:

- Einzelpersonen können einen Anspruch darauf haben, dass ihnen die Verständigung ermöglicht wird. Dies ist von herausgehobener Bedeutung im medizinischen Bereich, wenn es etwa um die Aufklärung des Patienten vor medizinischen Eingriffen geht.
- Korrespondierend zu den Ansprüchen auf verständliche Aufklärung stehen Haftungsansprüche

¹⁰ Eine gesetzliche Regelung über die Aufklärungspflicht von Ärzten existiert in der Bundesrepublik nicht. Die nachfolgend dargestellten Grundsätze basieren daher auf der hierzu ergangenen Rechtsprechung, die sich aus GG Art. II ableitet (vgl. Geiß1993: 169).

che, die sich aus einer Verletzung dieser Pflicht ergeben können.

Die Aufklärung des Patienten ist eine Berufspflicht des Arztes. Eine Behandlung darf nur dann erfolgen, wenn nach der erforderlichen Aufklärung durch den Arzt der Patient in die Behandlung einwilligt. Diese Aufklärung muss durch den Arzt selbst erfolgen. Im Zweifel ist der Arzt verpflichtet, nachzuweisen dass er seiner Aufklärungspflicht nachgekommen ist. Hierzu hat der Arzt zu dokumentieren, dass er den Patienten persönlich aufgeklärt hat. Die Aufklärung des Patienten durch nichtärztliches Personal ist unzulässig.

Der Arzt muss sich im Gespräch mit dem Patienten darüber vergewissern, dass dieser die Informationen verstanden hat (Amtsgericht Leipzig v. 30.05.2003, MedR 2003: 582). Hierzu gehört es auch, sich zu vergewissern, dass der Patient die deutsche Sprache beherrscht, sofern die Aufklärung in dieser vorgenommen wird (OLG Oldenburg v. 12.06.96, VersR 1996: 978; OLG Nürnberg v. 28.06.1995, MedR 1996: 213).

Sowie Unsicherheit darüber besteht, ob der Patient das Deutsche beherrscht, muss der Arzt einen Dolmetscher hinzuziehen. Dies kann nach Ansicht der bisherigen Rechtsprechung auch eine Person sein, die keine Ausbildung im Dolmetschen besitzt (OLG Karlsruhe v. 02.08.1985, VersR 1997, 241). Über die Frage, ob und inwieweit die zum Übersetzen herangezogene Person beide Sprachen beherrschen muss und inwieweit sich der Arzt über diesen Sachverhalt zu vergewissern hat, scheint keine Rechtsprechung vorzuliegen.

Verschiedene Urteile, die jeweils Fragen der Haftung des Arztes wegen unterlassener bzw. mangelhafter Aufklärung betrafen, befassen sich mit Sprachproblemen im Aufklärungsgespräch. Das Amtsgericht Leipzig¹¹ entschied, ein gewissenhaftes Aufklärungsgespräch sei nicht möglich, wenn der aufklärende Arzt erhebliche Schwierigkeiten hat, sich in der deutschen Sprache auszudrücken. Diese Schwierigkeiten erkannte das Gericht darin, dass

¹¹ vom 30.05.2003, 17 C 344/03

der Arzt als Zeuge vor Gericht „erkennbar immer wieder nach dem passenden Begriff dafür suchte, was er ausdrücken wollte.“

Demnach sind Grundkenntnisse der Sprache, in der ein Aufklärungsgespräch geführt wird, nicht ausreichend. Die am Aufklärungsgespräch beteiligten Personen müssen sich vielmehr fließend ausdrücken können. Für Personen, die dolmetschen, gilt also, dass diese sich zumindest in beiden Sprachen fließend ausdrücken können. Das Oberlandesgericht Karlsruhe entschied einen umgekehrten Fall, in dem die Patientin wegen Sprachbarrieren nur in einfachen Worten über die Lage aufgeklärt werden konnte.¹² Auch hier entschied das Gericht, unter diesen Umständen könne es keine wirksame Aufklärung geben.

Bislang geht die Rechtsprechung in der Bundesrepublik also davon aus, ein Arzt genüge seiner Aufklärungspflicht, wenn er zu dem Aufklärungsgespräch sprachkundige Laien als Dolmetscher hinzuzieht, etwa Pflegepersonal oder Reinigungskräfte. Deren Übersetzungsdienste sollen auch dann genügen, wenn diese Personen keine Dolmetscherausbildung und keine speziellen Kenntnisse der medizinischen Begriffe und Sachverhalte haben, um die es in dem Gespräch geht. Dies wird damit begründet, dass auch die Patienten selbst in der Regel nicht unter Verwendung der Fachbegriffe aufgeklärt werden können, sondern auf eine laienhafte Darstellung angewiesen sind. Hier wird u. E. jedoch übersehen, dass Patienten mit guten Deutschkenntnissen selbst entscheiden können, inwieweit sie eine detaillierte Aufklärung durch den Arzt wünschen und wann sie – auch unter Verwendung von Fachbegriffen – so genau wie möglich aufgeklärt werden wollen. Findet die Aufklärung jedoch vermittelt durch eine Person statt, die selbst keine oder ungenügende medizinische Kenntnisse hat und die Fachbegriffe auch nicht übersetzen kann, so wird einem Patienten mit geringen Deutschkenntnissen eine „laienhafte“ und damit unvollständige Aufklärung quasi aufgezwungen. Die bislang gültige richterliche Maxime, der ärztlichen Aufklärungspflicht könne im Gespräch mit

anderssprachigen Patienten durch Hinzuziehung „sprachkundiger“ Personen jedweder Art genügt werden, ist also nicht unproblematisch, da damit gedolmetschte und einsprachige Kommunikation unzulässigerweise gleichgesetzt werden (vgl. hierzu auch Kapitel 2 und 3).

1.4 Fazit: der Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen

Das verfügbare Wissen über die Sprachkenntnisse der Wohnbevölkerung Deutschlands ist lückenhaft und ungenau. Die existierenden Instrumente geben nur einen ungefähren Aufschluss darüber, welche Kenntnisse des Deutschen (und anderer Sprachen) bei wem anzunehmen sind und an welchen Orten diese Personen leben. Die soziodemografischen Daten belegen jedoch die alltägliche Erfahrung, dass Deutsch nicht für alle Einwohner Deutschlands immer und überall das alleinige Medium der Kommunikation ist: relevante Minderheiten beherrschen diese Sprache nicht in vollem Umfang und kommunizieren stattdessen (bevorzugt oder gezwungenermaßen) in ihren Herkunftssprachen, wenn sich ihnen die Möglichkeit bietet. Die Daten deuten ferner darauf hin, dass die Deutschkenntnisse von Menschen mit Migrationshintergrund in Abhängigkeit von den Faktoren Alter, Geschlecht und ethnischer Herkunft variieren und dass die schriftsprachlichen Kompetenzen im Deutschen quer durch alle Einwanderergruppen am geringsten ausgebaut sind.

Richtlinien und Abkommen im Rahmen der EU erfordern, dass staatliche Institutionen in Deutschland Barrieren und Zugangsbeschränkungen, die sich aus der sprachlichen Vielfalt ergeben, stärker als bisher identifizieren und abbauen. Zu ermitteln wäre, inwieweit die Bestimmungen des § 23 des VwVfG in diesem Sinne als Barriere gelten können und somit im Konflikt mit dem AGG, aber auch mit der tatsächlichen kommunikativen Praxis der Behörden stehen. Diese werden ja in irgendeiner Sprache mit ihrer nur wenig Deutsch sprechenden Klientel kommunizieren, nur eben nicht immer auf Deutsch, wie es das Gesetz vorschreibt. Sind die erforderlichen Übersetzer und Dolmetscher nicht

12 VersR 1998: 718

verfügbar, wird eben je nach verfügbaren Sprachkenntnissen ad hoc auf andere Sprachen ausgewichen: ins Englische, aber auch ins Russische oder Türkische.¹³

Private Einrichtungen sind hingegen in geringerem Umfang gebunden, da auf der Basis des AGG Sprachbarrieren lediglich vermittelt über das Konzept der „mittelbaren Benachteiligung“ thematisiert werden können. Allerdings zeigt die Diskussion am Beispiel der ärztlichen Aufklärungspflicht, dass in Fällen, in denen Sprachbarrieren unmittelbar zur individuellen Verletzung beruflicher Pflichten führen können, institutionelle Regelungen notwendig sein können, um Beschäftigte und Klienten effektiv vor einer sprachbedingten Verletzung dieser Pflichten bzw. Einschränkung ihrer Rechte zu schützen. Dabei sollte hervorgehoben werden, dass solche Regelungen, die vermutlich auch in anderen Kontexten (wie etwa dem Finanzwesen) notwendig wären, nicht mit einem ethisch motivierten Schutz der Klienten vor Diskriminierung zu begründen sind, sondern individuelle Rechtsgüter betreffen, wie etwa das im Grundgesetz verankerte Selbstbestimmungsrecht, das die Grundlage für die ärztliche Aufklärungspflicht bildet.

Der Bedarf und die Notwendigkeit von Kommunikation in den Herkunftssprachen von Migrant/innen ist also keine Frage einer „multikulturellen“ oder „weltoffenen“ Gesinnung, sondern ergibt sich in Deutschland einerseits aus soziodemografischen Fakten, andererseits aus rechtlichen Vereinbarungen auf EU-Ebene (betreffend Behörden und staatliche Einrichtungen), dem AGG und anderen nationalen Bestimmungen.

13 Im Sammelband von Borde & Albrecht 2007 finden sich eine Reihe von Beispielen und Bedarfsanalysen für Behörden und medizinische Einrichtungen in Berlin.

2

Herkunftssprachen im beruflichen Kontext: soziolinguistische und sprachpolitische Perspektiven

Die Verwendung von Herkunftssprachen in beruflichen Kontexten berührt verschiedene linguistische Fragestellungen, ist aber selbst bisher nur selten Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen gewesen. Im Literaturüberblick wird dieses Problem dadurch gelöst, dass verschiedene soziolinguistische Ansätze zum Thema Zwei- und Mehrsprachigkeit vorgestellt und in ihrer Relevanz für das Thema dieser Arbeit eingeschätzt werden. Dabei geht es zum einen um die Bedingungen und Möglichkeiten, die sich aus dem Gebrauch mehrerer Sprachen innerhalb eines kommunikativen Handlungszusammenhangs ergeben können (Sprachwahl, Sprachwechsel) und zum anderen um Fragen, die mit der Übertragung sprachlicher Handlungen aus einer Sprache in eine andere verbunden sind (Dolmetschen und Übersetzen).

Im Mittelpunkt des Literaturüberblicks stehen somit Publikationen, in denen die konkrete Verwendung von Herkunftssprachen am Arbeitsplatz im Sinne einer kommunikativen Ressource und die damit verbundenen Anforderungen und Probleme diskutiert werden. Einen weiteren Schwerpunkt des Literaturüberblicks bilden Untersuchungen und Berichte aus dem Bereich der EU, anhand derer die sprachpolitischen Rahmensetzungen und Ziele der EU in Bezug auf Herkunfts- und Minderheitensprachen skizziert werden sollen.

Der Überblick ist in drei Abschnitte gegliedert: Im Abschnitt 2.1 wird der ökonomische „Nutzen“ von Mehrsprachigkeit diskutiert. Darauf folgend geht es in 2.2 um den Wechsel zwischen Sprachen als soziales Phänomen, das in bilingualen Kon-

stellationen den Ausweis von Zugehörigkeit, Nähe und Distanz erlaubt und die Organisation von Arbeitsabläufen erleichtert. Anschließend werden in Abschnitt 2.3 Probleme des Transfers von sprachlichen Handlungen von einer Sprache in eine andere diskutiert. Im Mittelpunkt stehen dabei die komplexen Wissensbestände, die von Dolmetschern und Übersetzern bei der Reproduktion sprachlicher Handlungen in einer Zielsprache herangezogen werden müssen. Gerade in fachlichen und institutionellen Kommunikationsbereichen, in denen Experten mit Laien kommunizieren, ergeben sich für die bilingualen Personen „in der Mitte“ Anforderungen, die über ein rein strukturbezogenes Sprachwissen (Wortschatz, Grammatik-Kenntnisse usw.) weit hinausgehen.

In Abschnitt 2.4 werden aus dem Studien aus dem Bereich der EU vorgestellt, wie etwa die ELAN-Studie, in der ca. 2000 kleine und mittlere Unternehmen in ganz Europa zu sprachbezogenen Themen befragt wurden, sowie der „Aktionsplan zur Förderung des Sprachenlernens und der Sprachenvielfalt“ (2004-2006).

2.1 Der ökonomische „Nutzen“ von Mehrsprachigkeit

Mit Bezug auf Heller (2007) werden sprachliche Mittel in dieser Untersuchung als Ressourcen zur Gestaltung von Situationen, Rollen, Beziehungen usw. verstanden, die in gewissen Grenzen kreativ verwendet werden können und ad hoc formbar sind. Damit wird der Blick auf die Vielfalt und Situati-

onsbezogenheit des Gebrauchs mehrerer Sprachen gelenkt, und es wird ein Zugang zur beruflichen Kommunikation in mehreren Sprachen eröffnet, der sich an der konkreten sozialen Praxis orientiert. Es geht also um die Frage, wie Kommunikationsteilnehmer mittels ihrer mehrsprachigen Repertoires kommunikative Zwecke umsetzen.

Mehrsprachige Repertoires werden damit allerdings nicht generell als eine „commodity“ (Heller et al. 2003) verstanden, d. h. etwas Nützliches oder Wertvolles. Zum einen ist zu klären, worin der Nutzen im konkreten Fall liegt und welche Schwierigkeiten mit der Nutzung verbunden sein können. Zum anderen ist mit Grin 1996, 2005 und Ricento 2005 aber auch generell die Analogie zwischen Sprache und Ökonomie zu hinterfragen. Grin 1996 argumentiert gegen eine unreflektierte Übernahme ökonomischer Metaphern in sprachbezogene Analysen, wie sie seines Erachtens z. B. in den Arbeiten von Bourdieu zu finden sind (Grin 1996: 30). Allerdings hält Grin eine ökonomische Perspektive für hilfreich, wenn sprachpolitische und sprachplanerische Entscheidungen gefällt werden müssen. Beim Zusammengehen von Ökonomie und Linguistik müssten jedoch sowohl die Abgehobenheit ökonomischer Modelle als auch vorschnelle Analogiebildungen vermieden werden (ebd. 34). Insbesondere sei zu beachten, dass ökonomische Theorien bestimmte sprachbezogene Phänomene bisher nicht erfassen, wie etwa die Einstellungen („attitudes“) von Sprechern zu den von ihnen gesprochenen Sprachen (ebd.: 36).

In einem Artikel von 2005 argumentiert Grin gegen moralisierende Argumentationen im Zusammenhang mit Minderheitensprachen, wie sie in der Debatte um „Linguistic Human Rights“ verbreitet seien. Politische Maßnahmen zur Förderung sprachlicher Vielfalt dürften nicht allein rechtlich oder gesinnungsethisch begründet werden, sondern müssten sich an der quantifizierbaren Benachteiligung von Sprechern von Minderheitensprachen orientieren, um diese zu verringern oder auszugleichen. Ricento 2005 warnt in diesem Zusammenhang davor, Forderungen nach Förderprogrammen für Minderheitensprachen in den USA („heritage languages“) mit dem (ökonomischen

oder militärischen) Nutzen dieser Sprachen für die Mehrheitsgesellschaft zu begründen, weil staatliche Interessen sich wandeln und nicht unbedingt mit den Interessen der betreffenden Minderheiten übereinstimmen. Staatliche Programme sollten sich nicht an kurzfristigen Interessen oder an der Wiedergutmachung historischen Unrechts orientieren, sondern müssten vielmehr dort ansetzen, wo Gruppen eine Sprache tatsächlich als Ressource in ihrer alltäglichen Kommunikation verwenden. Die Förderung von Minderheitensprachen wäre dann vor allem ein Instrument, um diesen Gruppen die Ausübung ihrer Bürgerrechte in vollem Umfang zu ermöglichen. Die Auffassung, „fremde Sprachen“ seien hier und da nützlich, schreibe hingegen eine monolinguale und monokulturelle Gesellschaftsauffassung fort, die ja gerade verantwortlich für den Mangel an Kenntnissen anderer Sprachen und Kulturen in weiten Teilen der US-Bevölkerung sei.

Ausführlich untersucht Esser (2006a, 2006b) den ökonomischen Nutzen bzw. die ökonomischen Effekte von Mehrsprachigkeit. Anhand multivariater statistischer Erhebungen aus den USA, Kanada, Großbritannien, sowie anderen westeuropäischen Ländern werden Bedingungen und Mechanismen des Spracherwerbs von Migrant/innen erforscht, wobei der Erwerb der jeweiligen Landessprache bzw. des Deutschen als Schlüssel zur Integration von Migrant/innen im Mittelpunkt des Interesses steht. Die Situation in Deutschland wurde dabei insbesondere auf der Basis von Befragungen aus den 80er Jahren (KITTY) sowie anhand der PISA-Studie und dem sozio-ökonomischen Panel (SOEP) untersucht.

Für die Frage nach den Möglichkeiten der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen, die im Zentrum der vorliegenden Untersuchung steht, ist eines der Ergebnisse aus Essers Studie von besonderer Bedeutung: Migrant/innen gelingt es in der Regel nicht, ihre bilingualen Kompetenzen in einen besseren Schulerfolg oder Erfolg am Arbeitsmarkt umzumünzen. Die Tatsache, dass Kenntnisse einer Herkunftssprache vorhanden sind, hat keine messbaren Auswirkungen darauf, welchen Schulabschluss Migrant/innen erlangen und welche beruflichen Tätigkeiten sie später ausüben (Esser 2006a: 92ff). Entscheidend sind vielmehr die Kenntnisse

der Landessprachen bzw. des Deutschen. Dieses – wenig überraschende – Ergebnis ist lediglich für die beruflichen Tätigkeiten einzuschränken, in denen bestimmte Herkunftssprachen von besonderem Nutzen sind, oder für Regionen, die aufgrund politischer Vorgaben bestimmte Konstellationen von Zweisprachigkeit besonders fördern (z. B. die französischsprachigen Regionen Kanadas). Lediglich wenn eine Herkunftssprache also „einen besonderen regionalen oder globalen Wert hat, der die Produktivität eines bereits höheren Humankapitals dann noch einmal steigert“ (Esser 2006a: 93) könne Bilingualität einen positiven Effekt auf die entscheidenden Integrationsindikatoren – Bildung und Arbeitsmarkt – haben. Diese Ausnahme trifft entweder auf autochthone Bilingualität (wie in Katalonien oder Québec) oder – seltener – auf migrantische Bilingualität in speziellen Tätigkeitsbereichen zu.

Esser (2006b: 550) interpretiert seine Ergebnisse konsequent dahin gehend, dass Integration nicht über die kollektive Anerkennung ethnischer Gruppen, sondern über den individuellen Zugang zu „relevanten Funktionssystemen“ (Bildung, Arbeitsmarkt) verlaufe. Hierfür seien „ethnische Ressourcen, darunter die muttersprachlichen Kompetenzen“ (ebd.: 551) nahezu wertlos. Dagegen ist einzuwenden, dass 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. Da die Wahrnehmung dieser Brückenfunktion weder eine gesetzliche, noch eine tarifliche Grundlage hat und Personen mit geringen Deutschkenntnissen ohnehin in allen Sprachgruppen eine Minderheit bilden, sind die ökonomischen Folgen dieses Brückenschlags vermutlich nicht messbar, sodass der „Wert“ der sprachlichen Ressourcen insgesamt gering erscheinen mag – für die Individuen mit geringen Deutschkenntnissen haben sie hingegen ein hohen Wert. Sie können sich vor allem aufgrund der Hilfe Zweisprachiger besser in Funktionssysteme integrieren, die Esser offenbar für irrelevant hält (wie etwa das Gesundheits- und Sozialwesen).

2.2 Sprachwahl und Sprachwechsel

In mehrsprachigen Gruppen ist der Wechsel von einer Sprache gerade in informellen Kontexten so selbstverständlich und häufig, dass den Beteiligten kaum noch bewusst ist, welche Sprache gerade gesprochen wird. Nicht zufällig lautet der Titel eines der häufig zitierten Artikel zum Thema Sprachwechsel „Sometimes I’ll start a sentence in Spanish y termino en español“ (Poplack 1980). Obwohl das fortlaufende Springen zwischen Sprachen also auch innerhalb einer Äußerung möglich ist und bei entsprechenden Sprachkenntnissen der Adressaten häufig praktiziert wird, ist die Entscheidung darüber, in welcher der Sprache kommuniziert wird, in formellen Settings, in Institutionen oder am Arbeitsplatz oft schwierig und konfliktgeladen. Zum einen kann die Entscheidung für eine bestimmte Sprache die strukturelle Benachteiligung von Angehörigen sprachlicher Minderheiten beinhalten, die aufgrund ihrer mangelnden Kenntnisse der dominanten Sprache aus bestimmten Handlungskontexten ausgeschlossen sind. Dieselbe Sprachbarriere funktioniert aber auch in die andere Richtung und ermöglicht die Abgrenzung gegenüber Angehörigen der Mehrheitskultur. Sprache wirkt also als ein Identifikationsmittel, über das Zugehörigkeit zu und Ausschluss aus Gruppen, aber auch Zugang zu Informationen und Entscheidungsbefugnissen geregelt werden können.

Über das einfache Zuweisen bzw. Konstruieren einer Gruppenzugehörigkeit (wie im Fall des biblischen „Schibboleth“ [Buch der Richter, Vers 5-6]) und die elementare Verständigung hinaus werden Sprachen jedoch auch oft zu ideologischen Projektionsflächen, wie beispielsweise Jaffe (2007) anhand der Sprachideologie korsischer Nationalisten aufzeigt. Die Wahl einer Sprache basiert in einem bilingualen Kontext also nicht nur auf reinen Nützlichkeitsabwägungen bzw. der Einschätzung darüber, welche Sprache den Kompetenzen der Beteiligten und den kommunikativen Erfordernissen am ehesten entspricht, sondern kann ideologisch motiviert sein (vgl. Torras & Gafaranga 2002 am Beispiel von Verkaufsgesprächen in Barcelona).

Aufgrund des Konfliktpotenzials, das der Sprachwahl somit innewohnt, haben Unternehmen daher

insbesondere in den USA Regelungen für den Gebrauch von Minderheitensprachen entwickelt, mit denen für bestimmte Anlässe oder Orte die Verwendung bestimmter Sprachen vorgeschrieben wird. In den USA sind solche Regelungen unter dem Stichwort „English only-Rules“ bekannt. Sie werden häufig in Arbeitsbereichen mit einem hohen Anteil an Spanisch sprechenden Mitarbeitern aufgestellt (Gastronomie, Dienstleistungen).

Den Regeln für den ausschließlichen Gebrauch des Englischen liegt teilweise eine „linguistic paranoia“ (Haviland 2003: 771) zugrunde: Die Sprecher der dominanten Sprache unterstellen den anderssprachigen Mitarbeitern, dass diese sich in ihrer Muttersprache negativ über Kunden oder ihre Vorgesetzten äußern, schlechtere Arbeitsleistungen verabreden usw. Haviland (ebd.) präsentiert bspw. den Fall von einigen Altenpflegerinnen, denen gekündigt wurde, weil sie sich Anweisungen zum Trotz während der Arbeit in Anwesenheit von Heimbewohnern auf Spanisch unterhalten hatten. Die Kündigung wurde damit begründet, dass die Heimbewohner Angst hätten, es werde abfällig über sie geredet.¹⁴

Wie Barrett (2006) am Beispiel des „Mock Spanish“ von anglo-amerikanischen Vorgesetzten in einem Tortilla-Restaurant zeigt, kann jedoch auch eine bilinguale Kommunikationspraxis ausgrenzend wirken und Ungleichheit verschärfen. „Mock Spanish“ ist eine in den USA verbreitete Form des „crossing“ (Rampton 1998): Muttersprachler des Englischen mit geringen Spanisch-Kenntnissen verwenden gegenüber Latino-Angestellten ein simplifiziertes Spanisch bzw. integrieren spanische Wörter in ihre englischen Äußerungen („You have to finish todo eso“). Normalerweise wird „Mock Spanish“ in Gesprächen unter englischen Muttersprachlern eingesetzt, um humoristische Effekte zu erzielen. Da die Verballhornung des Spanischen für die Spanisch sprechenden Angestellten jedoch erkennbar ist, und die Mitarbeiter im konkreten Fall in Bezug auf einige der Manager den Verdacht hegten, dass diese trotz guter Spanisch-Kenntnisse ihnen gegenüber ein simplifiziertes und für sie schwer verständliches

Spanisch sprachen, forcierte die bilinguale Praxis bestehende soziale Abgrenzungen und Gruppenbildungen, anstatt diese einzuebnen.

Die Verwendung von Spanisch in Verkaufsgesprächen untersucht Callahan (2006) anhand von Daten aus einem Feldexperiment: Ein Forscherteam suchte in New York City verschiedene Läden auf und untersuchte, wie die ihnen unbekanntem Verkäufer darauf reagierten, wenn sie von Personen, die offensichtlich selbst nicht Muttersprachler des Spanischen waren, auf Spanisch angesprochen wurden. Da ein Viertel der New Yorker spanische Muttersprachler sind und die Sprache speziell im Dienstleistungssektor stark präsent ist, sollte ermittelt werden, inwieweit bilinguale Angestellte (spanische Muttersprachler/innen mit Englisch als zweiter Sprache) bereit sind, Kunden auf Spanisch zu bedienen. Im Ergebnis zeigte sich, dass die Bereitschaft, sich auf den von den Kunden initiierten Gebrauch des Spanischen einzulassen, generell hoch war. Lediglich jüngere Verkäufer waren etwas seltener zur Abweichung von der englischsprachigen Norm bereit. Die Autorin interpretierte dies dahin gehend, dass der Gebrauch des Spanischen durch Nichtmuttersprachler in New York mittlerweile durchgängig und unabhängig von der ethnischen Zusammensetzung des jeweiligen Stadtteils akzeptabel ist, jedenfalls solange es sich um Verkaufsgespräche handelt.

Forschungen aus dem Bereich der Ethnografie der Kommunikation und der interaktionalen Soziolinguistik betrachten Sprachwechsel gesprächsanalytisch, d. h. auf der Mikroebene sprachlicher Äußerungen und Redezüge. Gegenstand der Untersuchungen sind die Verwendung mehrerer Sprachen in einem Gespräch und das „Wie“ und „Warum“ des Wechselns aus einer Sprache in eine andere. Dabei wird die identitäts- und gruppenkonstituierende Funktion von Sprachwechseln hervorgehoben, aber auch deren Beitrag zur Handlungsstrukturierung in mehrsprachigen Arbeitszusammenhängen (Diskurs- vs. Teilnehmer-Bezug, Auer 1998: 2).

Exemplarisch wird dieses Vorgehen in der Arbeit von Mondada 2007 vorgeführt, in der die Kommunikation zwischen einem französischen

¹⁴ Eine ausführliche juristische Kritik solcher Regelungen findet sich in Rodriguez 2006.

Ärzteteam und einer internationalen Expertenrunde untersucht wird, die das französische Team per Videokonferenz bei der Durchführung einer Operation begleitet, Fragen stellt und Hinweise gibt. Die Verkehrssprache mit den externen Kollegen ist Englisch, innerhalb des OP-Teams wird jedoch auf Französisch kommuniziert. Der Wechsel zwischen beiden Sprachen erfolgt systematisch und ermöglicht den Beteiligten, verschiedene Handlungsstränge, wie etwa Erläuterungen für die Expertenrunde und Anweisungen an die Mitglieder des Teams zu trennen. Das Sprachenrepertoire wird so als ein Mittel genutzt, mit dem Missverständnisse vermieden und die Adressierung von Äußerungen verdeutlicht werden kann.

Zu ähnlichen Ergebnissen kommen Lüdi & Heiniger 2007 in ihrer Analyse der sprachlichen Verhältnisse in einer deutsch-französischen Regionalbank in der Westschweiz. Die Bank entstand aus der Fusion einer französischsprachigen mit einer deutschsprachigen Bank. Die unterschiedlichen sprachlichen Voraussetzungen machten den Fusionsprozess und die daran anschließenden Aktivitäten der neuen Geschäftsführung in Bezug auf die verschiedenen Sprachen (Hochdeutsch, Schwyzerdütsch, Französisch), die innerhalb der Bank und unter den Kunden gesprochen wurden, zu einem interessanten soziolinguistischen Fall. Während offiziell von der Bank das Schweizer Prinzip „Jeder spricht seine Sprache“ vertreten wurde, ergab sich in Teamsitzungen mit Beteiligung von Sprechern aus verschiedenen Sprachgruppen das Problem, dass nicht alle Teilnehmer jeweils tatsächlich in der Lage waren, Beiträge in den anderen Sprachen zu verstehen. Dies galt insbesondere für dialektal geprägte Beiträge, denen die französischsprachigen Mitarbeiter oft nicht folgen konnten. Angesichts dieses Konflikts zwischen der zweisprachigen Norm einerseits und der Verständlichkeit der Beiträge andererseits entwickelten die Mitarbeiter in ihren Zusammenkünften spontan Verfahren, mit denen ungeachtet der offiziellen Sprachpolitik effektive Kommunikation gewährleistet werden konnte. Dies waren beispielsweise Ad-hoc-Übersetzungen, Zusammenfassungen in der anderen Sprache, Kodewechsel, aber auch der bewusste Gebrauch des Hochdeutschen an Stelle des Dialekts. Zwar wurde

diese Art der Kommunikation von einigen als „chaotisch“ empfunden, aus der analytischen Perspektive entstand jedoch der Eindruck, dass ein ständiges Aushandeln des Kommunikationsmodus den unterschiedlichen Anforderungen an die Interaktion am ehesten gerecht werde – eine mechanische Festlegung hingegen hätte die Spontaneität und Authentizität der Kommunikation unterdrückt. Das Beispiel zeigt, dass im Konflikt zwischen offiziellen Sprachregelungen und konkreten Erfordernissen der Interaktion letztere durchaus den Sieg davon tragen können.

Einen ähnlichen Konflikt zwischen einer institutionellen Sprachregelung und der kommunikativen Wirklichkeit beschreibt Angermeyer (2007) in seiner Untersuchung zu Sprachwahl und Sprachwechseln in New Yorker Schlichtungsverfahren („Small Claims Court“). Aufgrund der in diesen Gerichtsverfahren für „kleine Leute“ anzutreffenden sprachlichen Vielfalt stellen die New Yorker Gerichtsbehörden Dolmetscher in einer Vielzahl von Sprachen bereit. Die Schlichter, die das Verfahren leiten, verfahren bei Hinzuziehung eines Dolmetschers allerdings nach dem Prinzip der individuellen Einsprachigkeit. In der Konsequenz bedeutet dies, dass nur die gedolmetschten Äußerungen zählen und Beiträge auf Englisch seitens der nicht anglophonen Prozessbeteiligten zu unterbleiben haben oder keine Beachtung finden. Diese juristisch begründete Norm steht jedoch in krassem Widerspruch zu der tatsächlich vorhandenen Zweisprachigkeit der Sprecher von Minderheitensprachen, die in der Regel durchaus über gewisse Englischkenntnisse verfügen und von diesen auch Gebrauch machen, etwa um eine Verdolmetschung zu korrigieren oder zu ergänzen. Während also für die zweisprachigen Prozessbeteiligten der Gebrauch beider Sprachen selbstverständlich ist, wird seitens der Institution eine individuelle Einsprachigkeit verordnet – mit dem Ergebnis, dass die nicht anglophonen Prozessbeteiligten in ihren Einflussmöglichkeiten deutlich eingeschränkt werden. Angermeyer plädiert daher für eine flexiblere Handhabung der Sprachwahl, die den Nichtmuttersprachlern die Möglichkeit einräumt, ihr Anliegen in verschiedenen Sprachen vorzutragen und dabei – wenn erforderlich – den Dolmetscher als einen Sprachexperten hinzuzuzie-

hen, der mit einem changierenden Rollenprofil am Gespräch teilnimmt: als Dolmetscher im engeren Sinne oder auch als Sprachassistent, der bei der Formulierung eines Beitrags in der Fremdsprache hilft.

In ihrer Untersuchung mehrsprachiger Kommunikation in einer Fabrik in Toronto/ Kanada beschreibt Goldstein 1997 ebenfalls einen Fall, bei dem die offizielle Sprachpolitik und die tatsächliche Sprachpraxis auseinanderklaffen. Während staatlicherseits zugewanderten Arbeitern durch Kurse auf dem Werksgelände der Erwerb des Englischen ermöglicht werden sollte, um die Kommunikation untereinander und mit den Vorgesetzten zu verbessern, war aufgrund der großen Anzahl portugiesischer Einwanderer de facto Portugiesisch die Verkehrssprache unter den Fließbandarbeitern (hauptsächlich Frauen), sodass schließlich die Kommunikation am Band in der Regel in dieser Sprache stattfand, während mit den Vorgesetzten (anglophonen Kanadiern) auf Englisch kommuniziert wurde. Bemerkenswert war dabei, dass auch Frauen mit anderen Muttersprachen Portugiesisch lernten, weil die „Fließband-Familie“ eben in dieser Sprache kommunizierte – manche der Frauen sprachen trotz der firmeninternen Englisch-Kurse schließlich besser Portugiesisch als Englisch. Auch dieser Fall illustriert, dass die Nützlichkeit einer Sprache für die alltägliche Kommunikation nicht ohne weiteres von oben festgelegt werden kann, sondern aus der tatsächlichen Sprachpraxis und den soziolinguistischen Verhältnissen vor Ort abgeleitet werden muss. Für die Frauen am Band in Goldsteins' Untersuchung ist das Portugiesische als Medium der Arbeiter/innen-Solidarität besonders geeignet, weil es von der Mehrheit der Gruppe gesprochen wird, Sprecher/innen anderer romanischer Sprachen es relativ leicht erlernen können – und weil in ihm kommuniziert werden kann, ohne dass die kanadischen Vorarbeiter etwas verstehen.

Dieser exemplarische Überblick zu Arbeiten über Sprachwahl und Sprachwechsel, insbesondere im Kontext von migrantischer Zwei- und Mehrsprachigkeit, zeigt, dass häufig neben einer offiziellen oder normativ präferierten Sprachpraxis auch eine inoffizielle Sprachpraxis existiert, die latent oder offen mit der offiziellen Verfahrensweise im Konflikt

steht. Ob in der Schweizer Bank, beim New Yorker Schiedsgericht, oder in der kanadischen Fabrik: in vielen Fällen stehen sich offizielle Regelungen und Normen, die teilweise sogar explizit für eine mehrsprachige Konstellation formuliert wurden, und die tatsächliche mehrsprachige Kommunikationspraxis der Gesprächsbeteiligten „on street level“ (Lüdi et al. 2008) gegenüber. Die Entscheidung darüber, in welcher Sprache kommuniziert wird, kann offenbar nicht immer daran orientiert werden, was von außen als „nützlich“ oder „wünschenswert“ angesehen wird. Vielmehr ergibt sich aus den Repertoires, die in einer mehrsprachigen Konstellation verfügbar sind, sowie aus den Anforderungen an die Kommunikation eine kommunikative Praxis, die von den Beteiligten kreiert wird und von den üblichen monolingualen Abläufen durchaus abweichen kann.

2.3 Dolmetschen im medizinischen und sozialen Bereich („Community Interpreting“)

Der Gebrauch von Herkunftssprachen in beruflichen Kontexten wurde bisher am intensivsten anhand so genannten „community interpreting“ untersucht. Diese Form des Dolmetschens hat ihren Namen nach den Gruppen, in denen sie praktiziert wird und die ihrer bedürfen: den „communities“ der Einwanderer. Beim community interpreting dolmetschen in der Regel Einwanderer für Einwanderer, es werden international weniger bedeutende Sprachen wie Türkisch oder Serbokroatisch verwendet und die Gesprächsanlässe ergeben sich aus dem Kontakt von Migrant/innen mit sozialen und medizinischen Einrichtungen, Behörden, der Polizei oder Gerichten (vgl. Slapp 2004).

Historisch ging es beim Dolmetschen zunächst um Expeditionen (beim Verlassen des eigenen Sprachgebiets), Transaktionen (Handelsbeziehungen) und – im 20. Jahrhundert verstärkt – Administration, d. h. den Kontakt staatlicher Stellen mit anderssprachigen Staaten oder Bürgern (Pöchhacker 2000). Die universitäre oder außeruniversitäre Dolmetscherausbildung bereitet bis heute vorrangig auf Tätigkeiten im Kontext internationaler Wirtschaftsbeziehungen oder politischer Organi-

sationen vor und verlangt von Dolmetschern neben einwandfreien Sprachkenntnissen und hohen Gedächtnisleistungen vor allem die Fähigkeit zur kurzfristigen Aneignung von Expertenwissen. Aufgrund dieser historischen Prägung der Dolmetscher- und Übersetzertätigkeit durch den diplomatischen und wirtschaftlichen Kontext sind Ausbildungsmöglichkeiten oft an die universitären Philologien gekoppelt, in denen europäische Sprachen dominieren. Demgegenüber sind in den „communities“ oftmals Sprachen gefragt, die an Universitäten kaum oder überhaupt nicht vertreten sind.

Ein weiterer wichtiger Unterschied zum „klassischen“ Dolmetschen und Übersetzen liegt darin, dass im ökonomischen und politischen Bereich gedolmetschte Kommunikation vor allem zwischen Experten oder gleichrangigen Personen stattfindet, während es beim „community interpreting“ häufig um Konstellationen geht, in denen ungleiche Partner/innen aufeinander treffen: Ärzte und Patienten (Bischoff & Meyer 2008, Pöchhacker & Shlesinger 2005), Antragsteller und Behördenmitarbeiter (Pöllabauer 2005), Polizeibeamte und Verdächtige (Komter 2005), Sozialarbeiter und ihre Klienten. Die Kommunikation ist also durch institutionelle Vorgaben, konfliktreiche Themen, verschiedene Grade der Verrechtlichung sowie insgesamt asymmetrische Beziehungen gekennzeichnet (Sami-Sauerwein 2005). Als Dolmetscher agieren dabei aufgrund mangelnder Alternativen so genannte „native translators“, d. h. Personen, die oft schon als Kleinkinder mehr oder weniger freiwillig Übersetzungsdienste für ihre Familien geleistet haben und dadurch teilweise über einen großen Erfahrungsschatz verfügen (vgl. Projektbericht Kinderdolmetscher 2006). Sie werden oftmals ad hoc, unvorbereitet und unbezahlt tätig, erst seit kurzem gibt es in Deutschland Fortbildungen, mit denen dieser Personenkreis gezielt gefördert wird (Bührig & Meyer 2008, Sprakum-Projekt).

In den verschiedenen Arbeiten zum Ad-hoc-Dolmetschen im beruflichen Kontext stehen zwei Bereiche besonders im Mittelpunkt:

- In Anschluss an die Arbeit von Wadensjö (1992) thematisieren zahlreiche Arbeiten Rollenprofile

von Dolmetschern und ihren Beitrag zur Gesprächsorganisation (z. B. Apfelbaum 2004, Bot 2005, Leanza 2005, Martini 2008, Opraus 2003).

Ausgangspunkt hierfür ist die Beobachtung, dass in gedolmetschter Kommunikation aufgrund der Sprachbarriere die üblichen Verfahren des Sprecherwechsels und der Verteilung von Redezügen nicht mehr uneingeschränkt funktionieren. Darüber hinaus kann mit Bezug auf das Konzept des „participation framework“ (Goffman 1981) gezeigt werden, dass Dolmetscher ihre Beteiligung am Gespräch oftmals nicht statisch im Sinne einer unbedingten Neutralität festschreiben, sondern flexibel verschiedene Gesprächsrollen ausfüllen. Dies hängt zum einen mit den speziellen Gesprächskontexten zusammen, in denen aufgrund von Kultur-, Macht- und Wissensunterschieden oftmals vermittelnde Aktivitäten der Dolmetscher nahe liegen, wie etwa erläuternde Einschübe. Oftmals bewegen auch die schwierigen Themen Dolmetscher dazu, sich von Gesprächsinhalten in irgendeiner Weise zu distanzieren oder diese anders zu akzentuieren. Darüber hinaus ist jedoch auch die nicht immer eindeutige Urheberschaft der Beiträge ein grundsätzliches Problem, das Dolmetscher dazu bringt, von einer eng am Originalbeitrag angelehnten Verdolmetschung abzuweichen und dabei das eigene „footing“ zu verdeutlichen (Johnen & Meyer 2007).

- Bei der Analyse der „source-target correspondence“ (Pöchhacker 2004) geht es um einen Vergleich von Gesprächsinhalten und Handlungsdimensionen.

Schon Rehbein 1985 hatte am Beispiel einer deutsch-türkischen medizinischen Beratung festgestellt, dass bei der Übertragung in die Zielsprache nicht nur Gesprächsinhalte, sondern auch die Handlungsqualität einzelner Beiträge verändert werden. So wurden in dem von ihm untersuchten Beratungsgespräch Empfehlungen eines deutschen Arztes von der Dolmetscherin in Anweisungen an die Klienten umgewandelt. Ähnliche Phänomene lassen sich beim Dolmetschen von Aufklärungsgesprächen oder in gedolmetschten Anamnesen nachweisen (Kroffke & Meyer 2007). So werden in der Patientenaufklärung von Ad-hoc-Dolmetschern beispiels-

weise medizinische Risiken anders gewichtet als im ärztlichen Beitrag, wodurch dem kommunikativen Zweck der Aufklärungsgespräche teilweise entgegengearbeitet wird (Meyer 2005).

Auf die sprachbedingte Notwendigkeit, in Übersetzungen „Abtönungen“ oder „Intensivierungen“ vorzunehmen, weisen z. B. Mason & Stewarts 2001 hin, die Daten aus Polizeiverhören und aus der Kommunikation vor Gericht analysieren. Eine zu wörtliche Übertragung führt aus ihrer Sicht zu einer Verdolmetschung, die „schwächer“ oder „stärker“ als das Original ist. Als ein Beispiel geben sie die Verwendung der Gegenwartsform im Spanischen an, die ähnlich wie im Deutschen auch zum Ausdruck zukünftiger Handlungen verwendet werden kann. Eine Äußerung wie „Mañana me voy“ [wörtlich: „Morgen werde ich abreisen/ Morgen reise ich ab“) wäre dann im Englischen am besten durch „Tomorrow I will surely/ certainly/ definitely leave“ wiederzugeben.

Um gleichwertige sprachliche Äußerungen zu konstruieren, müssen sich also auch professionelle Dolmetscher und Übersetzer teilweise durchaus vom Original lösen (House 2001). Ad-hoc-Dolmetscher schießen jedoch oft über das Ziel einer äquivalenten sprachlichen Handlung hinaus. Beispielsweise klammern sie durch Verwendung oder Vermeidung bestimmter sprachlicher Formen (Pronomina, Fachausdrücke) fachliche Dimensionen medizinischer Gespräche aus (Meyer 2004, 2005, 2006, Pöchlhammer 2000). Während also professionelle Dolmetscher durch Ablösung vom Original z. B. eine Anpassung an stilistische Normen der Zielsprache erreichen können (im Sinne eines „cultural filtering“, vgl. House 1997), kann ein zu freies und unreflektiertes Agieren bei Ad-hoc-Dolmetschern zu problematischen Veränderungen des Inhalts und der Handlungsqualität von Äußerungen führen, ohne dass dies für die primären Gesprächspartner immer erkennbar wird.

Aus Forschungen zum Ad-hoc-Dolmetschen oder „community interpreting“ geht somit deutlich hervor, dass gedolmetschte Kommunikation besondere Anforderungen an alle Beteiligten stellt, die von den Anforderungen in herkömmlichen, monolin-

qualen Gesprächen stark abweichen können. Die Gesprächsbeteiligung dolmetschender Personen entspricht dabei notwendigerweise nicht immer dem Ideal eines neutralen Mittlers, sondern geht oft in Richtung eines Gesprächsbeteiligten mit einem besonderen Teilnehmerstatus – der „Dialog“ wird zum „Triolog“, zum Gespräch zu dritt. Den Ad-hoc-Dolmetscher/innen, die als „sprachkundige Laien“ mehr oder weniger unvorbereitet und unreflektiert zu diesen Gesprächen hinzugezogen werden, wird damit eine enorme Verantwortung aufgebürdet, während zugleich die Qualität ihrer Leistungen variiert und oftmals zur Wundertüte gerät.

So stellt Flores (2006: 231) fest, dass „family members, friends, untrained members of support staff, and strangers found in waiting rooms or on the street (...) are more likely than professional interpreters to commit errors that may have adverse clinical consequences.“ Für die Situation in Deutschland dokumentiert Borde (2002) die Benachteiligung von Patient/innen mit Migrationshintergrund, u. a. aufgrund des Einsatzes von Ad-hoc-Dolmetscher/innen; dies wird durch diskursanalytische Untersuchungen bestätigt (Bühlig & Meyer 2003, 2004).

Während aus finanzieller Sicht wahrscheinlich kaum eine Alternative zum Einsatz dolmetschender Angehöriger und Angestellter besteht, sind aus professioneller, ethischer und rechtlicher Sicht erhebliche Zweifel an den bislang üblichen Verfahren anzumelden, insbesondere am Einsatz von Kindern und Jugendlichen. Um gedolmetschte Kommunikation in Institutionen so zu gestalten, dass sie qualitativen Mindestanforderungen genügt, sind organisatorische und personalpolitische Veränderungen nötig.

2.4 Europäische Perspektiven zum Nutzen der Herkunftssprachen

Die EU hat seit ihrer Gründung immer wieder Sprachenfragen thematisiert. Im Vertrag von Maastricht 1992 wurden die Entwicklung individueller Mehrsprachigkeit und das Sprachenlernen fokussiert, wobei zunächst die „großen“ Nationalsprachen der Gemeinschaft im Mittelpunkt

standen. 1998 trat die „Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen“ in Kraft, die allerdings nur autochthone Minderheiten schützt, nicht jedoch Herkunftssprachen von Einwanderern.¹⁵ Im Jahr 2000 wurden in der EU-Charta das Verbot der Diskriminierung aufgrund von Sprache, sowie das Gebot der Achtung von Kultur und Sprache festgeschrieben. Die Vorstellung von Mehrsprachigkeit als einer individuellen Bereicherung für die Bürger Europas änderte sich jedoch erst nach der Jahrtausendwende, als in der Formulierung der „Lissabon-Strategie“ Innovation, soziale Kohäsion und wirtschaftliche Dynamisierung zu zentralen Zielsetzungen der EU erklärt wurden. Von nun an rückte der Beitrag von Mehrsprachigkeit zur Erreichung dieser Ziele in den Mittelpunkt und es setzte sich die Auffassung durch, dass ein solcher Beitrag tatsächlich bestehe. EU-Kommissionspräsident Barroso kreierte daher den Posten eines Kommissars für Mehrsprachigkeit. Diese Position hat seit dem 1. Januar 2007 Leonard Orban (Rumänien) inne.

Mehrsprachigkeit wird von der EU seither einerseits als wichtiger Faktor für die Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Wirtschaft gesehen, andererseits aber auch in ihrer Funktion für den sozialen Zusammenhalt und die Kommunikation der Bürger mit den europäischen Institutionen. Zu den bisherigen Aktivitäten des Kommissars Orban gehörten daher die Einberufung eines Wirtschaftsforums für Mehrsprachigkeit und einer Intellektuellengruppe für „Interkulturellen Dialog“, die in ihrem Bericht hauptsächlich das Erlernen von Sprachen, die in der EU gesprochen werden (inkl. Migrantensprachen) thematisierte. Des Weiteren wurden verschiedene Initiativen zur Entwicklung und Verbesserung von Sprachtechnologien (insbesondere für Dolmetscher und Übersetzer) und zur Verbesserung der mehrsprachigen Kommunikation

15 Die Privilegierung autochthoner Minderheiten führt z. B. zu der skurrilen Situation, dass Beamte der Weltstadt Hamburg auf Dialekt kommunizieren können und dürfen. Laut „Hamburger Abendblatt“ vom 2.9.2004 stehen bzw. sitzen in Hamburgs Behörden 50 „Plattsacker“ für diverse Amtshandlungen in dieser Mundart bereit, sodass man etwa einen Bauantrag auf Plattdeutsch stellen kann. Auf Englisch oder Spanisch (geschweige denn Türkisch) ginge das nicht – für die Weltsprachen müsste ein Dolmetscher bzw. Übersetzer beschafft und ggfs. vom Bürger selbst bezahlt werden.

mit den Bürgern in den Mitgliedsstaaten (z. B. Videokonferenzen mit Simultandolmetschern) aufgelegt (vgl. Memo 07/08 v. 23.2.2007).

Vorläufer zu diesen Aktivitäten war z. B. die ELAN-Studie („Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise“), in der 2006 im Auftrag der Generaldirektion für Bildung und Kultur das britische nationale Zentrum für Sprachen (CILT) die Effekte mangelnder Fremdsprachenkenntnisse auf die europäische Wirtschaft untersuchte. Ebenfalls im Jahr 2006 wurde – wiederum vom Generaldirektorat für Bildung und Kultur – die „High Level Group on Multilingualism“ eingesetzt, die ihren Bericht 2007 vorlegte. Die Aktivitäten der verschiedenen Arbeitsgruppen sollen zur Formulierung einer neuen Strategie in Bezug auf Mehrsprachigkeit beitragen, die für Herbst 2008 in Aussicht gestellt wird. Für die Frage nach den Potenzialen der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen sind vor allem die Empfehlungen des Wirtschaftsforums, der Bericht der „High Level Group“, die Ergebnisse der ELAN-Studie sowie der Bericht der „Kommission der Europäischen Gemeinschaften“ (EU-Kommission) über die Durchführung des Aktionsplans „Förderung des Sprachenlernens und der Sprachenvielfalt“ vom 15.11.2007 relevant. Sie werden daher im Folgenden zusammengefasst.

2.4.1 Die ELAN-Studie

Diese Studie kann als der erste systematische Versuch gelten, den ökonomischen Nutzen von Sprachkenntnissen für europäische Unternehmen zu quantifizieren. In ihr wurden 2000 exportorientierte kleine und mittlere Unternehmen (KMU) aus 29 europäischen Ländern (inkl. Aufnahmekandidaten) in Bezug auf die Relevanz von Fremdsprachenkenntnissen, entgangenen Aufträgen aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse und die Prognosen für den zukünftigen Sprachbedarf aufgrund der eigenen Exportpläne befragt. Zusätzlich wurden auch 30 multinationale Unternehmen sowie für jedes Land jeweils eine Informantengruppe befragt.

Die Studie legt nahe, dass die Investitionen der KMU in Sprachen bzw. sprachbezogene Strategien,

ihre Exportorientierung und ihre Produktivität zusammenhängen. Zudem wurde festgestellt, dass 11 % der Unternehmen aus der Stichprobe schon die Erfahrung gemacht hatten, dass ihnen ein Auftrag aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse entgangen war. Das Volumen der Aufträge rangierte dabei zwischen 1 Mio. € und 13,5 Mio. €. Im Durchschnitt ergibt sich über einen Zeitraum von drei Jahren für jedes der Unternehmen ein Verlust von 325.000 €. Dies bezieht jedoch lediglich die Fälle ein, in denen die Unternehmen selbst die Sprachproblematik als Ursache für den Misserfolg ansahen. Möglicherweise liegt die Zahl höher, da Sprachprobleme als Ursache auch unerkannt geblieben sein können oder aber Firmen nicht willens waren, detaillierte Angaben zu ihren Geschäftsdaten zu machen (ELAN: 52). Die Studie zeigt weiter, dass vielen KMU die Sprachproblematik bewusst ist. Dies manifestiert sich vor allem darin, dass in 15 von 29 Ländern mindestens 50 % der Befragten in irgendeiner Weise Maßnahmen ergriffen haben, um die Kommunikation mit Kunden und Zulieferern im Ausland zu verbessern oder effektiver zu gestalten. Zu den häufig genannten Maßnahmen gehören die Einstellung von Muttersprachlern, die Anpassung von Webseiten, der Einsatz von Dolmetschern und Übersetzern, sowie Sprachkurse für die Mitarbeiter.

Wie erwartet spielt Englisch eine große Rolle für alle Unternehmen. Vor allem große, multinationale Unternehmen versuchen, Englisch als Firmensprache einzuführen.¹⁶ Zudem geben 19 % der KMU, die aufgrund von Sprachproblemen Aufträge verloren hatten, an, dass mangelnde Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift die Ursache dafür gewesen seien (ELAN: 18). Neben Englisch-Kenntnissen werden jedoch auch eine ganze Reihe anderer Sprachen als Grund genannt: Deutsch, Französisch, Italienisch, Russisch und Chinesisch. Zudem gaben 38 % der Befragten in der Studie auch mangelnde Kompetenz in „other language situations“ als Grund an, wobei unklar bleibt, ob in dieser Kategorie andere Kommunikationssituationen, oder aber andere Sprachen als die genannten zusammengefasst wurden (möglicherweise beides). Somit könnte auch noch eine

Reihe anderer Sprachen für exportorientierte KMU eine Rolle spielen.

Die Bedeutung des Englischen für die globale wirtschaftliche Kommunikation wird durch die ELAN-Studie somit relativiert. Gerade die KMU versuchen, sich sehr gezielt auf die kommunikativen Bedürfnisse und Kompetenzen von Partnern und Kunden einzustellen. Dies erfordert Strategien, die auf einzelne Märkte bzw. Länder zugeschnitten sind. Dabei sind Sprachen wie Deutsch, Russisch, oder Polnisch in osteuropäischen Ländern beispielsweise gefragter als Englisch. Die Autoren stellen deshalb – halb bedauernd – fest: „It is surprising that English is not more widely spread“ (ebd.: 19). Weiter heißt es ebenda: „Much depends on the multilingual receptivity of the country concerned, as well as geographical and cultural proximity: Russian is used in Bulgaria; Spanish is used to export to Portugal; French is used in Spain and Italy.“

Der vielfältige Bedarf an Sprachen führt durchschnittlich 40 % der befragten KMUs dazu, Mitarbeiter mit besonderen Sprachkenntnissen einzustellen; bei deutschen Unternehmen lag der Anteil sogar bei 59%. Der Anteil der deutschen Firmen, die solche Mitarbeiter unbefristet (also nicht nur projektbezogen) einstellten, lag bei 44%. Wiederum wurden von den Unternehmen, die diese Strategie verfolgen, neben den wichtigen europäischen Sprachen (Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Russisch) auch in einem hohen Maße andere Sprachen angegeben (im Verhältnis 60/40), die jedoch in der Publikation nicht weiter aufgeschlüsselt werden. Mehr als ein Drittel der Firmen haben somit gezielt Mitarbeiter mit Kenntnissen in den kleineren europäischen oder aber außereuropäischen Sprachen rekrutiert. Auch für die Zukunft planen die KMUs vor allem mit den wichtigen europäischen Sprachen; bei etwa 25 % sollen jedoch auch andere Sprachen wie Arabisch, Chinesisch oder Portugiesisch im Mittelpunkt stehen.

Sprachkurse für Mitarbeiter waren ein weiteres Mittel, um die Kompetenz in diesem Bereich zu verbessern. 35 % der Firmen des Gesamtsamples haben in den letzten drei Jahren Kurse nicht nur angeboten, sondern tatsächlich durchgeführt.

16 Vgl. hierzu auch Nekula, Nekvapil & Šichová 2005, die Sprachstrategien deutscher Firmen in Tschechien untersuchen.

Insbesondere Firmen in nicht anglophonen Ländern wählen dieses Mittel. Sprachkurse wurden von KMUs hauptsächlich für Englisch, Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt, daneben gab es jedoch auch Firmen mit Kursen in Chinesisch, Dänisch, Estnisch Niederländisch, Portugiesisch, Tschechisch, und einem größeren Anteil von nicht genannten weiteren Sprachen (10%). Die befragten multinationalen Firmen sehen demgegenüber einen Bedarf zur Mitarbeiterschulung eher in den „exotischen“ Sprachen. Neben Chinesisch, Japanisch oder Arabisch wird hier auch oft Spanisch genannt. Dies kann so interpretiert werden, dass in größeren Firmen Englischkenntnisse oft ohnehin schon vorhanden sind und es bei einigen von ihnen eher um eine Expansion außerhalb des europäischen Raums geht.

Ausgehend von dem differenzierten und vielfältigen Bild des Sprachgebrauchs in KMUs empfiehlt die Studie schließlich, im Betrieb vorhandene Sprachkenntnisse besser zu erfassen und zu nutzen, insbesondere auch die von Arbeitsmigrant/innen.

2.4.2 Berichte verschiedener Expertengruppen

Im Zuge der Vorarbeiten für das für September 2008 in Aussicht gestellte Strategiepapier des EU-Kommissars Orban wurde eine Reihe von Berichten eingeholt, in denen die bisherigen Aktivitäten der EU in punkto Mehrsprachigkeit kommentiert und bewertet wurden: der Bericht des Wirtschaftsforums, der „High Level Group on Multilingualism“, der „Palomero-Report“ (der sich praktisch ausschließlich mit den autochthonen Minderheiten beschäftigt), und der Bericht zum Aktionsplan „Förderung des Sprachenlernens und der Sprachenvielfalt“.

Das Wirtschaftsforum wurde 2007 ins Leben gerufen und bestand aus 12 Unternehmern bzw. leitenden Angestellten führender europäischer Konzerne. Es widmete sich in einigen Treffen dem Themenbereich „Sprache und Geschäftserfolg“; im Juli 2008 wurde ein Bericht mit Empfehlungen des Forums veröffentlicht. Darin wird auch mehrfach auf die ELAN-Studie Bezug genommen. Das Forum empfiehlt unter anderem, dass auch das informelle Erlernen von Sprachen in den EU-Mitgliedstaaten aktiv gefördert werden sollte, da zunehmend

Arbeitskräfte mit einer Vielzahl von Fähigkeiten benötigt würden. Unternehmen sollten Strategien in Bezug auf den Sprachgebrauch entwickeln und die Personalentwicklungspläne auf Mehrsprachigkeit beziehen. Dies betrifft insbesondere die vorübergehende oder dauerhafte Beschäftigung von „Muttersprachlern verschiedener Sprachen.“

Weiter heißt es, dass die bei Zuwanderern vorhandene Mehrsprachigkeit eine versteckte Ressource sei, die aktiv erschlossen werden müsse, was bisher jedoch zu selten geschehe. Den Nutzen einer Anstellung von Personen mit Migrationshintergrund sieht das Forum vor allem im Vertrieb bzw. bei Kontakten mit dem Herkunftsland.

Ähnlich wie das Wirtschaftsforum wurde auch die „High Level Group on Multilingualism“ von der Generaldirektion Education and Culture in 2006 ins Leben gerufen. Ihr gehören hauptsächlich Sprachwissenschaftler aus verschiedenen Philologien bzw. aus dem Bereich Dolmetschen und Übersetzen an. Auch diese Gruppe beschäftigt sich in ihrem Bericht von 2007 in erster Linie mit dem Erlernen von Sprachen der EU und den spezifisch europäischen Kommunikationsproblemen (Dolmetscherdienste und -technologien). Trotzdem wird auch empfohlen, dass neben dem Erwerb der europäischen Sprachen durch Migrant/innen umgekehrt auch das Erlernen und der Erhalt von Herkunftssprachen gefördert werden sollten.

Bezogen auf die berufliche Nutzung von Herkunftssprachen wird wiederum auf die ELAN-Studie verwiesen. Aus der Studie wird unter anderem gefolgert, dass Wege eröffnet werden sollten, mittels derer „the linguistic resource available in migrant communities can be exploited and further developed with the specific aim of assisting the export effort of enterprise.“ (ebd.: 15). Migrantensprachen werden als „increasingly relevant to the European project“ (ebd.: 19) bezeichnet, ohne jedoch konkrete Gründe dafür zu nennen, geschweige denn Maßnahmen aus dieser Relevanz abzuleiten, die über das Sprachenlernen hinausgehen. Schließlich formuliert der Bericht verschiedene Forschungsbereiche, die in Zukunft priorisiert werden sollten; unter anderem wird dabei auch stichwortartig auf

die Potenziale von „second and third generation migrants“ verwiesen, d. h. ihre Netzwerke, Kontakte, und ihre Fähigkeit, zwischen Kulturen zu vermitteln („Europe’s ambassadors in the world“, ebd.: 21).

Der Bericht zum Aktionsplan zur Förderung des Sprachenlernens und der Sprachenvielfalt 2004-2006 beschäftigt sich vor allem mit dem Sprachenlernen in schulischen und außerschulischen Kontexten. Erwähnt wird jedoch auch, dass mit dem Aktionsplan erstmalig auch die Minderheiten- und Migrantensprachen systematisch berücksichtigt wurden, nachdem dies schon 2003 in einem Initiativbericht des Europäischen Parlaments gefordert worden war. In dem Bericht wird erneut die Auffassung vertreten, dass die Förderung von Herkunftssprachen ein Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen, aber auch zur Integration von Migrant/innen sei (ebd.: 19f). Dabei wird wie in den anderen Berichten auf die ELAN-Studie verwiesen, und diese als „erster Schritt auf dem Weg zur Ausdehnung der Mehrsprachigkeitspolitik auf die Bedürfnisse der Wirtschaft“ bezeichnet (ebd.: 7). Konkrete Maßnahmen oder Initiativen zum besonderen Thema der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen nennt der Bericht allerdings ebenfalls nicht. Nach dortiger Auffassung scheint die Thematik eher in den „Strategischen Bereich 3: Schaffung eines sprachenfreundlichen Umfelds“ zu gehören, da in diesem Zusammenhang auf das Grundtvig-Programm und dessen Priorität für Projekte, die sich mit „Erwachsenenbildungsangeboten für Migranten, die die sprachliche, gesellschaftliche, und kulturelle Integration unterstützen“, verwiesen wird (ebd.: 21). So bleibt als konkrete Aussage lediglich die Feststellung übrig, dass in allen bildungsbezogenen Förderprogrammen der EU auch Projekte mit Bezug auf die Migrantensprachen förderfähig sind.

2.5 Diskussion: der „Nutzen“ von Mehrsprachigkeit aus soziolinguistischer und sprachpolitischer Sicht

Die Ergebnisse aus den verschiedenen Studien, die in diesem Abschnitt resümiert wurden, lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Migrantische Mehrsprachigkeit ist nicht per se nützlich oder unnützlich. Vielmehr wird sie als soziale Tatsache entweder akzeptiert, ignoriert oder sanktioniert.

„Attitudes“ zu einzelnen Sprachen oder Sprach-Ideologien können dabei eine Rolle spielen, meist verwenden Gesprächsteilnehmer ihre mehrsprachigen Repertoires aber ganz unideologisch dazu, sich zu verständigen, bzw. kommunikative Aufgaben zu lösen, die ohnehin gelöst werden müssen, wie etwa die Adressierung von Beiträgen, den Sprecherwechsel, oder auch die Herstellung von Nähe und Distanz.

- Die Arbeiten von Esser (2006a, 2006b) zeigen, dass Kenntnisse der Herkunftssprachen sich nicht generell in Form von besseren Löhnen oder Arbeitsmöglichkeiten auszahlen bzw. nicht zu einer besseren Schulbildung beitragen.

Dieses Ergebnis bedeutet allerdings weder, dass Migrant/innen diese Sprachkenntnisse nicht trotzdem in verschiedene berufliche Tätigkeiten einbringen, noch widerspricht es der Annahme, dass die Verwendung von Herkunftssprachen in bestimmten Bereichen den Zugang von Migrant/innen zu gewerblichen und sozialen Dienstleistungen erleichtert. Essers Arbeiten bestätigen in diesem Punkt vielmehr die alltägliche Erfahrung von qualifizierten Migrant/innen, dass ihre Sprachkenntnisse bei der Jobsuche und der Bestimmung des Gehalts auch dann nicht berücksichtigt werden, wenn für das Unternehmen damit ein Nutzen und geldwerter Vorteil einhergeht. Die Nutzung der besonderen sprachlichen und kulturellen Repertoires dieser Mitarbeiter/innen wird vielmehr implizit vorausgesetzt, ist teilweise auch eher geduldet als erwünscht, und erfolgt in manchen Fällen sogar gegen den Willen der Vorgesetzten (vgl. Kapitel 3).

- Herkunftssprachliche Kompetenzen sind kein zentrales Qualifikationsmerkmal.

Ein Werbespot der Provinzregierung des kanadischen Bundesstaates Ontario (Heller 2007: 344) mag dies illustrieren: eine junge Geschäftsfrau telefoniert auf Hindi mit einem unsichtbaren Ge-

schäftspartner, betritt dann einen Konferenzsaal, in dem schon mehrere Kollegen auf sie warten und verkündet stolz, sie habe mit ihrem Kontaktmann in Bombay gesprochen, die Lieferung sei nun endlich auf dem Weg. Danach erscheint eine Textzeile, in der für die staatlichen Englischkurse für Einwanderer geworben wird. Wie Heller anmerkt, hat dieser Spot zwei Adressatenkreise: Zum einen sollen Immigrant/innen zur Teilnahme an den Sprachkursen motiviert werden, zum anderen soll jedoch der anglophonen Mehrheitsbevölkerung suggeriert werden, dass die herkunftssprachlichen Kompetenzen der Immigrant/innen nützlich für die kanadische Wirtschaft seien. Für beide Botschaften ist der gut gemeinte Spot jedoch inhaltlich denkbar ungeeignet: Weder benötigt eine indische „High Potential“ einen Englischkurs, noch kommuniziert ein kanadisches Unternehmen mit Partnern in Bombay auf Hindi – sofern diese der indischen Mittel- bzw. Oberschicht angehören, wird selbstverständlich Englisch die Sprache der Wahl sein.

Sowohl aus soziolinguistischer Sicht, als auch vor dem Hintergrund der Untersuchungen Essers' ist der Bombay-Spot somit realitätsfern: Es wird kaum jemand allein dafür eingestellt, aufgrund bestimmter Sprachkenntnisse Gespräche mit ausländischen Firmen zu führen. Andere Qualifikationen sowie Sprachkenntnisse der lokalen Mehrheitssprache bzw. des Englischen als globaler Lingua Franca sind selbstverständlich wichtiger. Ein Verantwortlicher für Human Relations eines multinationalen Unternehmens in Hamburg drückte die Priorität professioneller Qualifikation in einem Telefonat so aus: „Wir suchen keine Ingenieure mit Russisch-Kenntnissen, wir suchen Ingenieure.“ Bei der Untersuchung der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen sollte daher davon ausgegangen werden, dass sie gegenüber der beruflichen Nutzung des Deutschen (bzw. irgendeiner Mehrheitssprache oder einer Lingua Franca) nicht nur den selteneren Fall, sondern oft auch eine institutionell nicht ratifizierte kommunikative Praxis darstellt, die auch aufgrund des „monolingualen Habitus“ von Institutionen und Unternehmen (Gogolin 1994) kaum zum Erfolg am Arbeitsmarkt beitragen kann.

- Verschiedene Studien zeigen, dass in bestimmten Institutionen und Konstellationen migrantische Sprachkenntnisse durchaus genutzt werden. Auch im gewerblichen Bereich gibt es Potenziale für die Nutzung der Sprachkenntnisse von Migrant/innen, vor allem bei kleineren und mittleren Unternehmen in export- oder verbundorientierten Bereichen. Solche Ad-hoc-Nutzungen migrantischer Mehrsprachigkeit wurden bisher wenig untersucht; die Qualität solcher Mittlerdienste ist vermutlich unterschiedlich hoch.

Ein Beispiel, auf das wir im Zuge dieser Untersuchung gestoßen sind, mag diese Art der Nutzung illustrieren: in der Mitgliederliste der Deutsch-Türkischen Industrie- und Handelskammer in Istanbul findet man neben vielen anderen Firmen auch die Homepage eines kleineren deutschen Speditionsunternehmens, das offenbar intensive Kontakte in die Türkei hat. Die Homepage des Unternehmens gibt auch die Verantwortungsbereiche und Namen einzelner Mitarbeiter/innen an. Während bei den regulär Beschäftigten nur deutsche Namen erscheinen, hat einer der Auszubildenden offensichtlich einen türkischen Migrationshintergrund. Es ist schwer vorstellbar, dass in einem Unternehmen mit häufigen Kontakten in die Türkei dieser sprachliche und kulturelle Hintergrund bei der Einstellung des Auszubildenden keine Rolle gespielt hat. Ebenso unwahrscheinlich scheint jedoch, dass dieser seine Hilfestellungen bei der Kommunikation mit türkischen Partnern und Behörden extra vergütet bekommt. Das Unternehmen, so darf vermutet werden, nimmt die schon vorhandene Qualifikation einfach mit; sie wird als ein „soft skill“ behandelt, der allerdings im Unterschied zu angenehmen Umgangsformen oder angemessener Kleidung dem Unternehmen messbar Kosten und Aufwand für Sprachkurse, Übersetzer usw. erspart.

- Seitens der EU gibt es erste Bestrebungen, stärker als bisher zur Erschließung der Potenziale von Herkunftssprachen beizutragen. Die Sprachpolitik der EU ist allerdings weiterhin primär auf die Förderung von Mehrsprachigkeit im Sinne des Erlernens von Sprachen der Mitgliedsstaaten sowie auf die Lösung der unmittelbaren Kom-

munikationsprobleme der europäischen Institutionen selbst ausgerichtet.

Das Bild ist also uneinheitlich: auf der einen Seite scheinen die ökonomischen Potenziale einer Nutzung von Herkunftssprachen auf wenige Bereiche begrenzt zu sein (oder werden komplett verneint), auf der anderen Seite zeigen Studien, dass eine Nutzung dennoch stattfindet, die jedoch teilweise problematisch ist. Jedenfalls ist die Nutzung von mehreren Sprachen und der Wechsel zwischen ihnen für die Sprecher dieser Sprachen weniger ein Problem als für diejenigen, die diese Prozesse zu regulieren versuchen.

Auf europäischer Ebene steht die Auseinandersetzung mit der beruflichen Nutzung migrantischer Mehrsprachigkeit noch ganz am Anfang. Das Interesse europäischer Institutionen richtet sich vielmehr auf die Nationalsprachen sowie auf die Sprachen autochthoner Minderheiten. Bezüglich der Migrantensprachen dominiert ein integrationsbezogener Ansatz („sprachenfreundliches Umfeld“), Aussagen zum konkreten Nutzen dieser Sprachen kommen bisher in den meisten Fällen über das eher wolkige Niveau politischer Prosa nicht hinaus („Europe’s ambassadors in the world“).

3

Berufsfelder mit besonderem Potenzial

In diesem Kapitel werden Berufsgruppen und institutionelle Bereiche diskutiert, in denen die Beherrschung einer Herkunftssprache ein besonderes Potenzial darstellt. Dabei ist zu beachten, dass „Potenzial“ hier nicht bedeutet, dass die Betroffenen im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit immer und jederzeit von einer Herkunftssprache Gebrauch machen. Vielmehr geht es um Berufsgruppen und institutionelle Bereiche, in denen systematisch hin und wieder ein Bedarf auftritt. Dieser Bedarf ist, wie in Kapitel 1 diskutiert wurde, zudem regional unterschiedlich ausgeprägt. Es werden drei Berufsgruppen untersucht:

- Soziale Berufe (z. B. Erzieher/innen, Sozialarbeiter/innen, Sozialpädagog/innen)
- Medizinische Berufe (z. B. Altenpfleger/innen, Krankenpfleger/innen, Logopäd/innen)
- Büro- und Verkaufangestellte, Sachbearbeiter/innen (in Behörden und Unternehmen)

Es wird im Folgenden für die einzelnen Berufsgruppen untersucht, inwieweit migrantische Mehrsprachigkeit genutzt wird bzw. ein Nutzungspotenzial besteht. Die Aussagen werden dort, wo es möglich ist, nach einzelnen Bundesländern differenziert. Grundlage für die Aussagen sind schon existierende Veröffentlichungen, soziodemografische Daten, sowie die Ergebnisse verschiedener Umfragen, die im Zuge dieser Studie durchgeführt wurden.

Mit den von uns verwendeten Erhebungsverfahren sind keine exakten Aussagen über die Verwendung von Herkunftssprachen in diesen Berufsgrup-

pen möglich. Die Daten erlauben jedoch Einblicke in die mehrsprachige Kommunikation, die in den verschiedenen Einrichtungen (Kindertagesstätten, Pflegedienste, Krankenhäuser, Drogeriemärkte, Banken, Verwaltungen) praktiziert wird. Es wäre wünschenswert, wenn zukünftige Studien mit systematischeren Verfahren genauere Aussagen zum Ablauf und Umfang mehrsprachiger Kommunikation in diesen Arbeitsbereichen bereitstellen könnten.

3.1 Soziale Berufe

Die Deutschkenntnisse von Migrantenkinder und die Notwendigkeit einer frühen Förderung des Spracherwerbs sind mittlerweile häufig Gegenstand politischer Debatten und werden auch in den Medien ausgiebig thematisiert. Wie aber kommunizieren die Mitarbeiter von Kindertagesstätten mit den Kindern, wenn diese nur geringe Deutschkenntnisse haben? Und wie mit den Eltern, die kaum besser als ihre Kinder in der Lage sein werden, auf Deutsch zu kommunizieren? Um Antworten auf diese Fragen zu bekommen, wurde ein Fragebogen zum Gebrauch von Herkunftssprachen in Kindertagesstätten konzipiert. In dem Fragebogen wird nach den verwendeten Sprachen, den Personen, mit denen diese Sprachen gesprochen werden, der Häufigkeit und dem Einsatz von Angestellten der Einrichtung als Dolmetscher gefragt (siehe Anhang). Dieser Fragebogen wurde an 173 Kindertagesstätten der ‚Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten‘ in Hamburg und 148 Kindertagesstätten der Arbeiterwohlfahrt in Hamburg, Brandenburg und Bayern

versandt. Diese Bundesländer wurden ausgewählt, um Einrichtungen aus verschiedenen demografischen Kontexten in die Umfrage einzubeziehen. Der Fragebogen richtete sich an die Leitungen der Einrichtungen; diese waren aufgefordert, zur Situation in der Kindertagesstätte Auskunft zu geben. Einzelne Mitarbeiter/innen wurden nicht befragt.

Der Fragebogen wurde mit Unterstützung der AWO-Stiftung in leicht veränderter Form auch als Online-Fragebogen veröffentlicht und richtet sich dann auch an Beschäftigte in Pflegeberufen (www.aktiv-fuer-hamburg.de/fragebogen). Der Online-Fragebogen wurde Anfang Juli 2008 mit individualisierten E-mails an ca. 600 Multiplikatoren (Pflegedienste, Pflegedienstleitungen in Krankenhäusern, usw.) beworben. Des Weiteren hat die „Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtsverbände“, der alle großen Wohlfahrtsverbände angehören, auf den Online-Fragebogen hingewiesen und zur Teilnahme aufgefordert.

Der Rücklauf aus den AWO-Kindertagesstätten betrug 61% (n=91). Von den 178 Kindertagesstätten der „Vereinigung“ füllten 96 einen Fragebogen aus (55%). Insgesamt haben also 186 von 321 angeschriebenen Kindertagesstätten geantwortet, woraus sich ein Rücklauf der Fragebögen von durchschnittlich 58% ergibt. Der Online-Fragebogen wurde bis zum 1.9.2008 von 323-mal ausgefüllt.

Frage 1: „Verwenden MitarbeiterInnen Ihrer Einrichtung im Gespräch mit Kindern oder Eltern neben dem Deutschen auch andere Sprachen?“

Zu dieser Frage konnte zunächst zwischen den Antworten „Nein“ oder „Ja, und zwar...“ gewählt werden. Darauf folgten dann eine Reihe von Sprachen, die nur angekreuzt werden mussten, sowie ein Feld zum Eintragen weiterer, vorher ungenannt gebliebener Sprachen.

Lediglich 14% der angeschriebenen Einrichtungen (n=45) verneinten diese erste Frage. Dies kann als Indiz dafür gewertet werden, dass der Rücklauf vor allem aus Kindertagesstätten kam, die in irgendeiner Weise mehrsprachig sind, da diese

vermutlich ein größeres Interesse am Thema der Umfrage hatten. Die Beteiligung deutschsprachiger Kindertagesstätten an der Umfrage spiegelt also nicht notwendigerweise ihren tatsächlichen Anteil an der Gesamtheit der angeschriebenen Einrichtungen. Geht man davon aus, dass alle Einrichtungen, die nicht geantwortet haben, rein deutschsprachig sind, so stehen die 142 Kindertagesstätten, in denen in irgendeiner Weise auch in anderen Sprachen kommuniziert wird, für einen Anteil von 44% an der Gesamtheit der angeschriebenen Einrichtungen. Diese hohe Zahl wird auch durch die Hamburger Kindertagesstätten im Gesamtsample verursacht, die aufgrund der Beteiligung der „Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten“ überdurchschnittlich vertreten waren. Betrachtet man jedoch nur die 148 angeschriebenen Kindertagesstätten der Arbeiterwohlfahrt aus Bayern, Brandenburg und Hamburg, so ergibt sich ein ähnliches Bild: 58 von ihnen bejahten die Frage nach anderen Sprachen, das entspricht immer noch 39% aller von uns angeschriebenen Einrichtungen der AWO. Zu betonen ist allerdings, dass hierin jedwede Verwendung anderer Sprachen enthalten ist. Bezogen auf das Gesamtsample scheint der hohe Anteil an mehrsprachigen Kindertagesstätten aus Hamburg durch die brandenburgischen Einrichtungen neutralisiert zu werden, in denen aufgrund des relativ niedrigen Anteils von Personen mit Migrationshintergrund an der Gesamtbevölkerung (5% laut Mikrozensus 2006) andere Sprachen als das Deutsche nur selten verwendet werden.

Insgesamt wurden siebzehn Sprachen von Arabisch bis Vietnamesisch genannt. Die am häufigsten genannten Sprachen waren Englisch (43%), Türkisch (43%), Russisch (30%) und Polnisch (25%). Englisch wird vermutlich als Verkehrssprache im Kontakt mit Sprechern anderer Sprachen, als Muttersprache der Klienten, aber auch im Kontext von Sprachlernprojekten verwendet. Der Verwendung des Englischen lagen also nicht in jedem Fall Defizite in der Beherrschung des Deutschen zugrunde.

Frage 2: „Mit wem werden diese Sprachen hauptsächlich gesprochen?“

Zu dieser Frage wurden drei Antwortmöglichkeiten vorgegeben: Mit den Kindern, mit den Eltern,

mit Kindern und Eltern. Weiter wurde ein freies Feld zum Ausfüllen angeboten. Die Frage wurde offenbar unterschiedlich interpretiert, sodass in einigen Fällen alle drei vorgegebenen Antworten ausgewählt wurden. Trotz dieser untersuchungsbedingten Unstimmigkeit zeigen die Daten, dass Kindertagesstätten vor allem im Kontakt mit den Eltern andere Sprachen als das Deutsche verwenden.

Tabelle 4: Mit wem werden andere Sprachen hauptsächlich gesprochen? (n=142)

Kinder	16 %
Eltern	39 %
Beide	50 %
Andere	2 %

Frage 3: „Wie oft kommt es vor, dass eine oder mehrere dieser Sprachen verwendet werden?“

Die dritte Frage bezog sich auf die Häufigkeit des Gebrauchs anderer Sprachen. Sie zielte aber nicht auf exakte Aussagen ab, sondern sollte lediglich einen Eindruck davon vermitteln, wie die Leitungen der Kindertagesstätten die Frequenz der anders-

sprachigen Kommunikation in ihren Einrichtungen einschätzen. Im Ergebnis stehen sich eine größere Gruppe, in der es eher selten dazu kommt und eine kleinere Gruppe (ca. 39 %) mit einem wöchentlichen oder täglichen Vorkommen von Kommunikation in anderen Sprachen gegenüber (Tabelle 5).

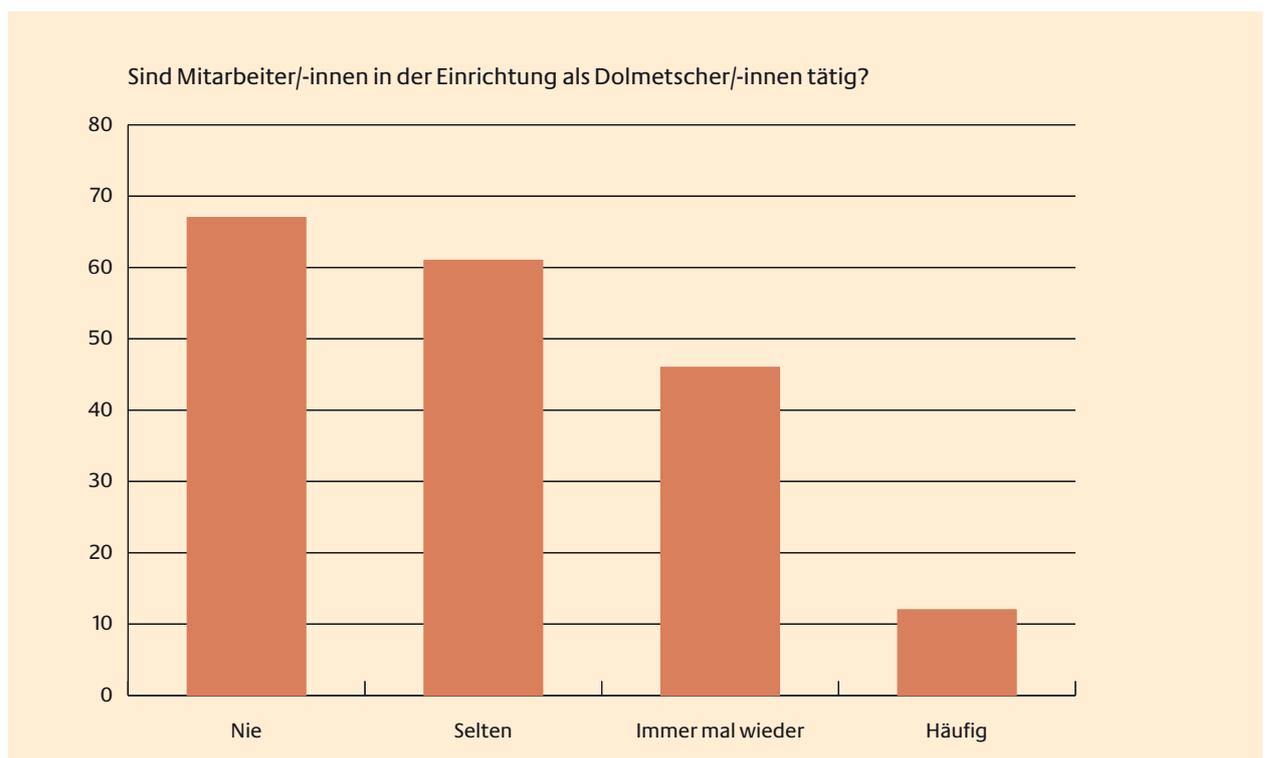
Tabelle 5: Wie oft kommt es vor, dass eine oder mehrere dieser Sprachen verwendet werden? (n=142)

Selten	35,21 %
Selten, aber regelmäßig	22,54 %
Jede Woche	21,13 %
Täglich	18,31 %

Frage 4: „Sind MitarbeiterInnen in der Einrichtung als DolmetscherInnen tätig?“

Diese Frage zielt konkreter als die anderen Fragen auf den berufsbezogenen Einsatz von Fremd- und Herkunftssprachen ab, weil mit ihr der Bedarf an sprachlicher Mittlung angesprochen wird. Während die Verwendung anderer Sprachen generell auch stattfinden kann, ohne dass dafür eine Notwendigkeit besteht, muss bei der Hinzuziehung von

Tabelle 6: Dolmetscher/inneneinsatz in Kindertagesstätten insgesamt (n=187)



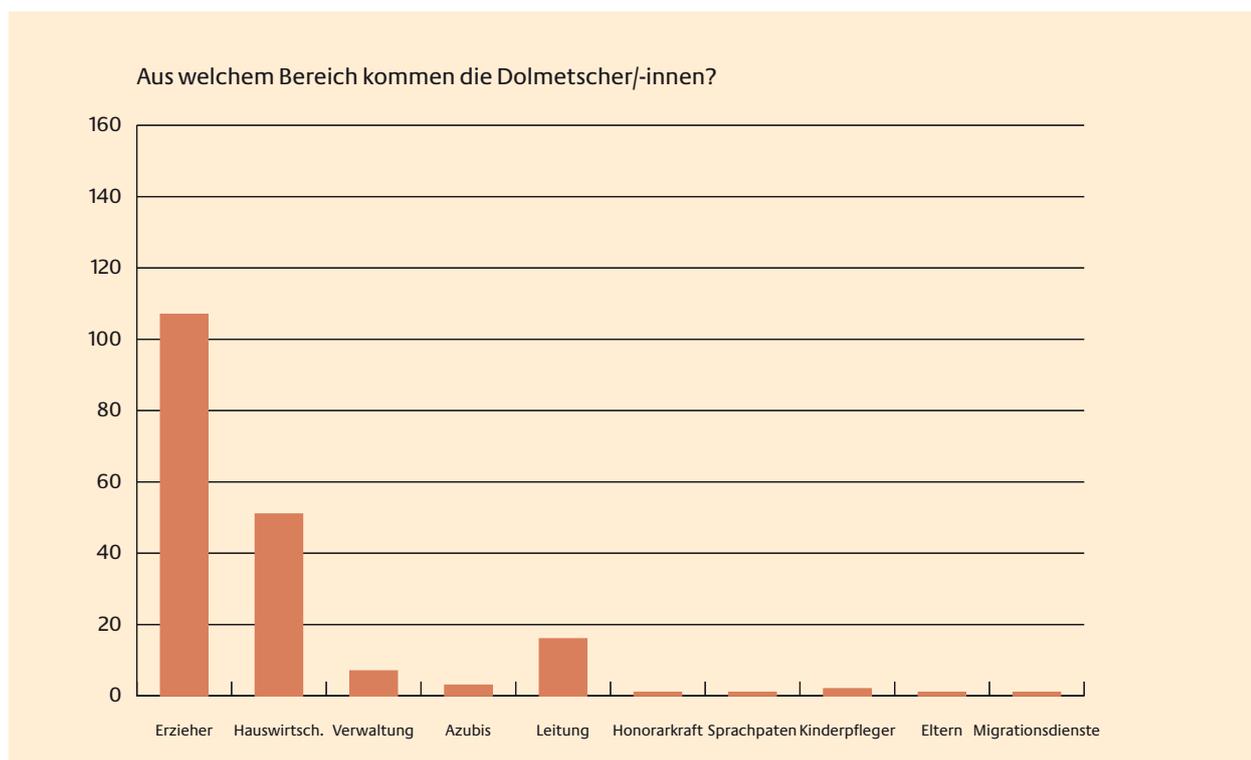
Angestellten als Dolmetschern davon ausgegangen werden, dass ein kommunikativer Bedarf im Kontakt mit Klienten besteht und ein Gespräch anders nicht erfolgreich geführt werden könnte.

Auch im Fall der Frage 4 wurden die Kategorien bewusst vage gewählt, da nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Leitungen genaue Zahlen darüber haben, wie häufig in ihren Einrichtungen von Mitarbeitern gedolmetscht wird. Allerdings wären solche Erhebungen, wie die Auswertung zeigt, durchaus wünschenswert, denn tatsächlich ist Dolmetschen in ca. einem Viertel der Kindertagesstätten eine zwar fachfremde, aber dennoch verbreitete Tätigkeit. 58 aller angeschriebenen Kindertagesstätten¹⁷ geben an, dass bei ihnen „häufig“ oder „immer mal wieder“ von Mitarbeitern gedolmetscht wird. Nimmt man den hohen Anteil der Kindertagesstätten mit einem seltenen Dolmetschereinsatz hinzu, so ergibt sich, dass in 119 aller 321 befragten Einrichtungen, also in 39%, zumindest ein geringer Dolmetschbedarf besteht.

17 Entspricht 18% des Gesamtsamples, wenn man davon ausgeht, dass die Kindertagesstätten, die sich nicht an der Umfrage beteiligt haben, alle monolingual deutsch sind.

Da bei dieser Rechnung Einrichtungen ohne Rücklauf pauschal als monolingual Deutsch eingestuft werden (was wenig wahrscheinlich ist), darf vermutet werden, dass der tatsächliche Dolmetschbedarf höher liegt und ca. in einem Viertel der deutschen Kindertagesstätten mit einer gewissen Regelmäßigkeit gedolmetscht werden muss. Daraus lässt sich nicht ohne weiteres ein Potenzial für die Verwendung von Herkunftssprachen ableiten, da auch Sprachen wie Französisch und – zu einem erheblichen Teil – Englisch beteiligt sind. Die Tatsache als solche zeigt aber, dass in vielen Kindertagesstätten mehrsprachige Kommunikation mit Klienten häufig ist. Die Frequenz unterliegt jedoch hohen regionalen und lokalen Schwankungen. Während etwa in Brandenburg lediglich 4 von 68 angeschriebenen Einrichtungen der AWO von zumindest seltenen Dolmetschereinsätzen der Angestellten berichten (5,8%), sind in (mindestens) 13 von 57 angeschriebenen AWO-Kindertagesstätten in Bayern Angestellte als Dolmetscher aktiv, das entspricht 22% aller Einrichtungen.

Tabelle 7: Beruflicher Hintergrund von Dolmetscher/innen in Kindertagesstätten (n=120, Mehrfachnennungen möglich)



Frage 5: „Aus welchem Bereich kommen die DolmetscherInnen?“

Die letzte Frage des Fragebogens sollte einen Eindruck davon vermitteln, welche Berufsgruppen an den Dolmetscheinsätzen beteiligt sind, da hieraus eventuell Fördermöglichkeiten abgeleitet werden können. Mehrfachnennungen waren möglich und häufig. Offenbar gibt es dort, wo Dolmetschbedarf besteht, nicht immer feste Regelungen dazu, wer dolmetschen darf oder soll.

Von den 119 Einrichtungen, die eine Dolmetschtätigkeit von Angestellten prinzipiell bejaht hatten, gaben 107 an, dass pädagogisches Personal die sprachliche Vermittlung leistet. An zweiter Stelle rangiert die Hauswirtschaft mit 51 Nennungen (=42%). Gedolmetscht wird in Kindertagesstätten also von verschiedenen, teilweise auch von fachfremden Berufsgruppen (vgl. Tabelle 7). Aus der Häufigkeit, mit der pädagogisches Personal als Dolmetscher genannt wird, lässt sich jedoch eine gewisse Regelmäßigkeit ableiten: Wenn gedolmetscht werden muss, sind es in erster Linie Erzieher/innen, die diese Aufgabe übernehmen. Kenntnisse in den Sprachen der Eltern und Kinder (als Klienten der Institution) und die Bereitschaft, zu dolmetschen, gehören also de facto in den Kindertagesstätten mit regelmäßigem Dolmetschaufkommen zum beruflichen Anforderungsprofil der pädagogischen Angestellten.

Betrachtet man nur die Kindertagesstätten der „Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten“, so wird deutlich, dass häufige Dolmetscheinsätze des Personals und tägliche mehrsprachige Kommunikation vor allem in bestimmten Bezirken und Stadtteilen anzutreffen sind, namentlich Jenfeld, Steilshoop, Wilhelmsburg/Veddel und Osdorf. Dies sind die Stadtteile Hamburgs mit einem besonders hohen Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund und niedrigem Einkommen.

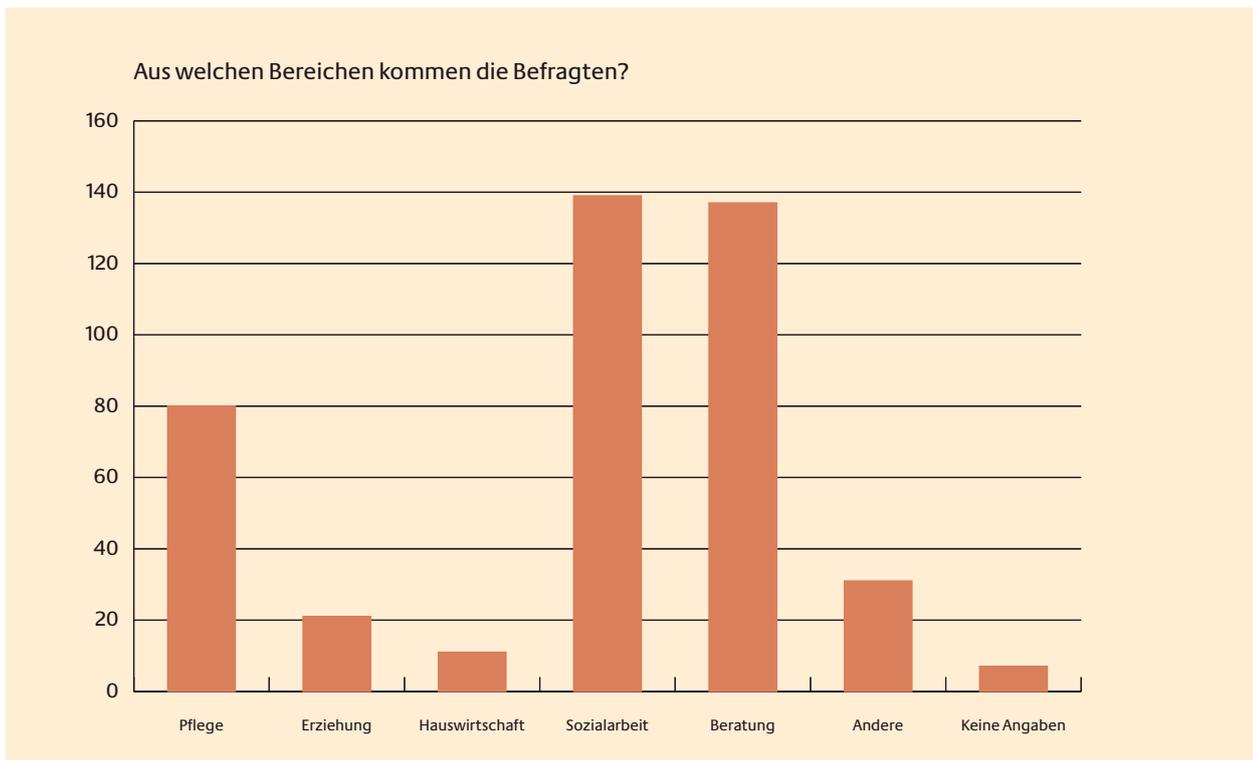
Auch wenn die Kindertagesstätten mit besonderem Dolmetschbedarf und hoher Sprachenvielfalt eher in Großstädten zu finden sind, zeigen einzelne Fälle, dass auch in kleineren Städten und in Bundesländern mit einem niedrigen Anteil von

Einwohner/innen mit Migrationshintergrund lokal ein Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen besteht. So gibt ein Kindergarten der AWO in Burghausen im Landkreis Altötting an, dass dort jede Woche neben dem Deutschen auch Russisch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch verwendet werden. Weiter heißt es, es werde häufig gedolmetscht – was darauf hindeutet, dass die Sprachen nicht im Rahmen von Sprachlernprogrammen verwendet werden. Burghausen hat ca. 18.000 Einwohner, und verfügt offenbar über eine hohe Sprachenvielfalt.

Auch aus Brandenburg wird von einem lokalen Bedarf an Kommunikation in anderen Sprachen berichtet: eine AWO-Kindertagesstätte in Bernau (35.000 Einwohner) gibt an, dass dort täglich mit Eltern und Kindern Russisch gesprochen werde. In seltenen Fällen würden Erzieher/innen dolmetschen. Eine Kindertagesstätte in Bad Freienwalde (12.000 Einwohner) berichtet von wöchentlicher Kommunikation auf Polnisch und Russisch mit Kindern und Eltern im Rahmen des Projekts „Sprachpaten“ (Robert Bosch Stiftung). Es werde selten gedolmetscht. In einer Meldung vom 3.7.2008 berichtet die „Märkische Oderzeitung“ über das Projekt, wobei erwähnt wird, die zweisprachige Projektmitarbeiterin suche „einerseits Kontakt zu den Kindern damit diese besser deutsch sprechen und andererseits zu deren Eltern, um ihnen beispielsweise beim Ausfüllen von Formularen oder bei Vertragsabschlüssen zur Hand zu gehen.“

Neben der Umfrage über die Träger von Kindertagesstätten wurde auch eine Online-Umfrage organisiert. Die Online-Umfrage zielte darauf ab, ein breiteres Spektrum an Personen aus dem Bereich der medizinisch-sozialen Berufe in die Befragung einzubeziehen. Dies wurde teilweise erreicht, ein Großteil der 323 Antworten kommt von Personen, die als Tätigkeit Sozialarbeit und Beratung angeben, eine kleinere Gruppe kommt aus den Pflegeberufen (vgl. Tabelle 8). Eingangs wurde eine Frage nach dem Träger gestellt, bei dem die Befragten beschäftigt sind. Die Antworten auf diese Frage werden hier nicht präsentiert. Auch bei der Online-Befragung waren, wie bei den Kita-Fragebögen, Mehrfachnennungen möglich.

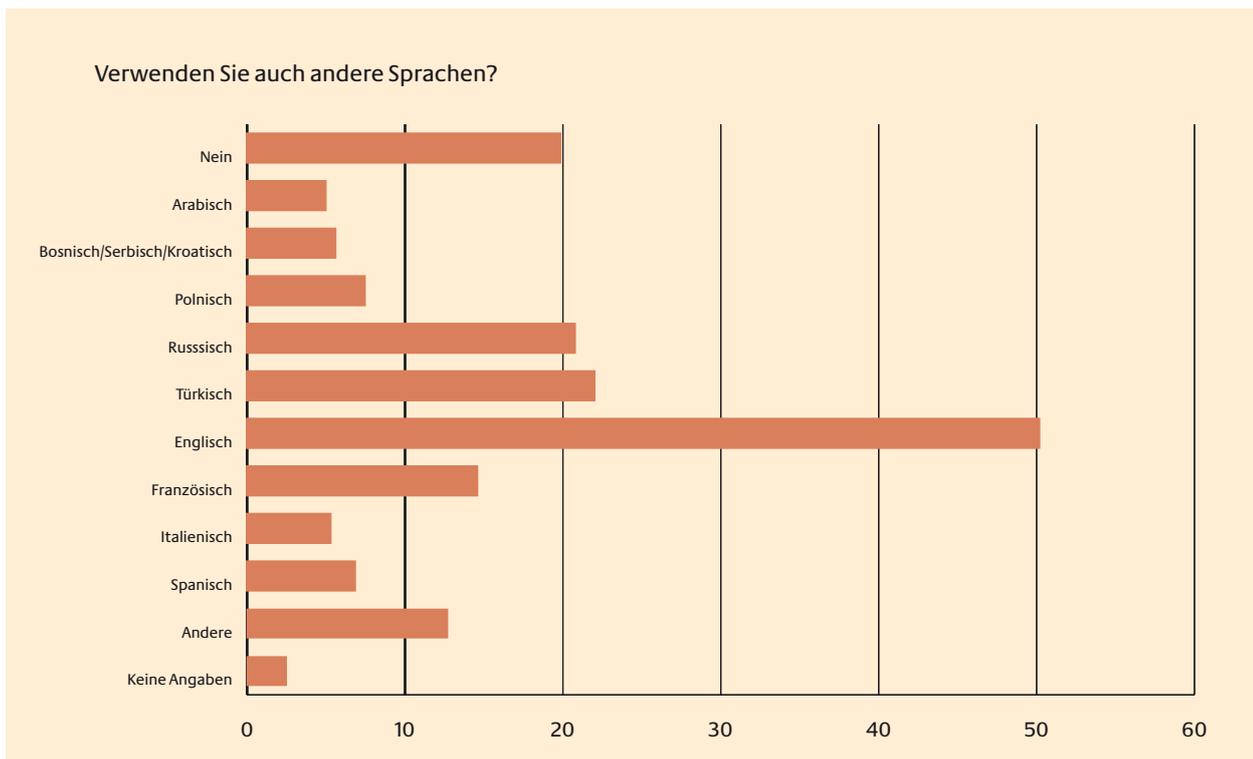
Tabelle 8: Online-Umfrage med.-soz. Berufe (n=323)



Anders als bei den Kindertagesstätten wurde bei der Online-Befragung versucht, durch eine Frage nach den Klienten den Überblick über die Arbeitsbereiche weiter zu differenzieren (Frage 3). Es zeigte

sich jedoch, dass die Befragten offenbar jeweils mit mehreren Klientengruppen arbeiteten, sodass über diese Frage keine genauere Differenzierung möglich wurde. Neben Alten, Kindern und Jugendlichen

Tabelle 9: Online-Umfrage med.-soz. Berufe, Gebrauch anderer Sprachen (n=323)



und Familien wurden auch Menschen mit Behinderung, Arbeitslose und Flüchtlinge häufig genannt. Zudem gab es eine große Zahl von Gruppen, die selten genannt wurden, wie Suchtkranke, Menschen ohne Krankenversicherung usw.

Wichtiger als die Differenzierung der Berufsgruppen war jedoch die Frage nach der Verwendung anderer Sprachen als dem Deutschen. Von 323 Befragten verneinten knapp 20 % die Frage nach der Verwendung anderer Sprachen (vgl. Tabelle 9). Während im Kita-Sample eine relativ ausgeglichene Mischung von mehrsprachigen und einsprachigen Einrichtungen erreicht wurde, ist in der Online-Umfrage die niedrige Zahl an Individuen, die den Gebrauch anderer Sprachen verneinen, ein Indikator dafür, dass Personen, die andere Sprachen verwenden, vom Thema der Befragung besonders angesprochen wurden. Personen aus monolingualen Arbeitsbereichen nahmen offenbar nur in geringem Umfang an der Befragung teil.

Wie in den Kindertagesstätten gab es eine besonders häufige Nennung des Englischen, das offenbar nicht nur in der Wirtschaft, sondern auch im Sozialbereich als Lingua Franca von Bedeutung ist. Darauf folgen nahezu gleichauf Türkisch und Russisch sowie Französisch und Polnisch.

Die Befragten gaben zu einem großen Teil (47%) an, dass sie diese anderen Sprachen täglich oder wöchentlich verwenden (Tabelle 10). Bei insgesamt 69% der Befragten liegt ein zumindest regelmäßiger Gebrauch anderer Sprachen vor, knapp 30% schätzen ihren Gebrauch anderer Sprachen als selten ein.

Tabelle 10: Online-Umfrage med.-soz. Berufe, Gebrauch anderer Sprachen (n=323)

In seltenen Fällen	22,84 %
Selten, aber regelmäßig	17,65 %
Jede Woche	14,55 %
Jeden Tag	23,53 %

Die Verwendung anderer Sprachen findet jedoch nur bei einem Teil der Befragten auf der Basis muttersprachlicher Kompetenz statt. Über die Hälfte der Befragten charakterisieren ihre Sprachkenntnisse

als „gut“ oder „mittel“; nur knapp ein Drittel gibt an, dass die bei der Arbeit verwendete andere Sprache die Muttersprache sei (Tabelle 11).

Tabelle 11: Online-Umfrage med.-soz. Berufe, Sprachkompetenz in den verwendeten Sprachen (n=323)

Muttersprache	32,20 %
Gut	34,67 %
Mittel	21,67 %
Etwas	4,02 %
Schlecht	1,55 %

Auch in der Online-Befragung dolmetscht eine starke Minderheit (11%) regelmäßig bis sehr häufig. Bezieht man diejenigen, die „selten, aber regelmäßig“ dolmetschen mit ein, so ergibt sich erneut, dass gut ein Viertel der 323 Teilnehmer der Online-Stichprobe bei ihrer Arbeit regelmäßig Dolmetschaufgaben übernehmen (Tabelle 12).

Tabelle 12: Online-Umfrage med.-soz. Berufe, Dolmetschtätigkeit der Befragten (n=323)

Sehr selten	45,20 %
Selten, aber regelmäßig	17,65 %
Regelmäßig	7,12 %
Sehr häufig	4,02 %

Die Kindertagesstätten-Stichprobe und die Online-Stichprobe kommen also zu ähnlichen Ergebnissen: Sowohl Erzieher/innen, als auch Personen in sozialarbeiterischen, therapeutischen oder pflegerischen Berufen verwenden bei der Arbeit in nicht geringem Umfang andere Sprachen. Neben dem Englischen werden dabei insbesondere Türkisch und Russisch häufig genannt. Während der Gebrauch des Englischen vermutlich eher auf der Basis eines Zweitspracherwerbs stattfindet, basiert der Gebrauch von Russisch und Türkisch oft auf muttersprachlicher Kompetenz. Neben der direkten Kommunikation mit Klienten nehmen die Teilnehmer/innen der Umfrage mit herkunftssprachlichen Kenntnissen oft auch Dolmetschaufgaben wahr. Der Umfang dieser zusätzlichen Tätigkeit ist dabei insgesamt eher gering; in einzelnen Einrichtungen

bzw. bei einzelnen Personen kommt es jedoch täglich zu Dolmetschdiensten.

3.2 Medizinische Berufe

Auf das Potenzial von Herkunftssprachen für den Bereich der Kranken- und Altenpflege ist schon mehrfach hingewiesen worden. In Krankenhäusern und Arztpraxen bringen insbesondere Beschäftigte aus der Pflege, sowie MTAs oder Arzthelfer/innen ihre Kenntnisse der Herkunftssprachen ein. Aber auch beim ärztlichen bzw. therapeutischen Personal gibt es ein Potenzial, was sich z. B. in der Existenz einer „Gesellschaft für türkischsprachige Psychotherapie und psychosoziale Beratung“ ausdrückt. Des Weiteren ist auf bisher ungelöste Probleme bei der logopädischen Diagnostik von Kindern, deren Muttersprache eine Herkunftssprache ist, hinzuweisen (Kroffke & Rothweiler 2004, Kroffke & Meyer 2007). Hier wäre sowohl die sprachenspezifische Entwicklung diagnostischer Verfahren, als auch die vermehrte Rekrutierung bilingualer Fachkräfte wünschenswert, d. h. Sonderpädagog/innen bzw. Sprachheilpädagog/innen und Logopäd/innen mit den entsprechenden sprachlichen und sprachwissenschaftlichen Kenntnissen.

Dass in Krankenhäusern von Großstädten ein messbarer Bedarf an Kommunikation in anderen Sprachen als dem Deutschen besteht (und dieser Bedarf nicht nur vermutet werden darf), ist durch die Wiener Krankenhausstudie seit zehn Jahren bekannt (Pöchhacker 2000). In dieser Studie antworteten 508 Beschäftigte aus Wiener Krankenhäusern auf Fragen bezüglich ihrer Verständigungsprobleme und generell des Umgangs mit Patient/innen mit geringen Deutschkenntnissen. Sowohl die Ärzt/innen, als auch das Pflegepersonal gaben einen Wochendurchschnitt von 4-5 Personen an, mit denen eine Verständigung auf Deutsch nur eingeschränkt möglich war. In einzelnen Abteilungen oder Einrichtungen lag die Frequenz allerdings deutlich höher (bis zu 23 Patient/innen pro Woche). Die Wiener Studie zeigte auch, durch wen die Kommunikation mit diesen Patient/innen ermöglicht wird: in der Regel durch Begleitpersonen oder Krankenhausangestellte, und nur in Ausnahmefällen durch

„Muttersprachliche Beraterinnen“ (eine Art hausinterner Dolmetscherpool) oder, noch seltener, durch externe Dolmetscher.

In Bezug auf dolmetschende Krankenhausangestellte wird in der Studie festgestellt, dass aus Sicht der Mehrzahl der Befragten Reinigungspersonal besonders häufig oder fast immer als Dolmetscher agiere, gefolgt von den Pflegekräften. Der Einsatz von Reinigungspersonal ist jedoch besonders problematisch, wie z. B. Pöchhacker & Kadrić 1999 in einer Fallstudie zeigen. Ein Potenzial für die berufliche Nutzung von Herkunftssprachen ist also lediglich beim medizinischen Fachpersonal anzusiedeln, und auch dort nur mit Vorbehalten. So verfügen medizinische Fachkräfte nicht notwendigerweise über das fachliche und sprachliche Wissen, um in einer Sprache, in der sie nicht beruflich ausgebildet wurden und die sie möglicherweise nur als Familiensprache kennen gelernt haben, komplexe medizinische Sachverhalte darzulegen. Noch problematischer wird es, wenn diese Personen als Mittler/innen eingesetzt werden, ohne dass ihre Bereitschaft und der institutionelle Status dieser Tätigkeit abgeklärt werden.

3.3 Angestellte und Sachbearbeiter/innen

Neben den medizinisch-sozialen Berufen wurden im Zuge der vorliegenden Arbeit auch Berufsfelder untersucht, in denen das Potenzial von Herkunftssprachen zunächst weniger deutlich erscheint, etwa Behördenmitarbeiter/innen und Verkaufsangestellte. So versucht beispielsweise eine Hamburger Drogeriemarktkette, die lokale Sprachenvielfalt in bestimmten Stadtteilen auch in der Mitarbeiterschaft der örtlichen Filialen abzubilden („Die Zeit“ vom 29.3.08: 76). In Gesprächen mit Mitarbeiter/innen aus verschiedenen Filialen wurde danach gefragt, inwieweit solche Maßnahmen tatsächlich von Kund/innen genutzt werden und welche Themen und Inhalte den Anlass für den Wechsel in eine Herkunftssprache bilden. In ähnlicher Weise wurden Behördenangestellte mit Migrationshintergrund aus verschiedenen Städten und Angestellte einer Sparkasse dazu befragt,

Tabelle 13: Übersicht über 11 Interviews mit mehrsprachigen Angestellten

Gespräch	Berufsfeld	Dauer	Muttersprache
B-1	Herr A., Bankkaufmann	8 Min.	Türkisch
B-2	Herr S., Betriebswirt	8 Min.	Türkisch
D-2	Frau A., Verkaufsangestellte	10 Min.	Türkisch
D-7	Frau B., Verkaufsangestellte	5 Min.	Arabisch
D-5	Frau C., Verkaufsangestellte	8 Min.	Portugiesisch
D-3	Frau E., Verkaufsangestellte	4 Min.	Türkisch
D-8	Frau H., Verkaufsangestellte	5 Min.	Russisch
V-1	Frau E., Dipl. Päd.	10 Min.	Türkisch
V-2	Herr M., Verwaltungsangestellter	7 Min.	Russisch
V-3	Frau S., Verwaltungsangestellte	6 Min.	Russisch, Ukrainisch
V-5	Herr L., Verwaltungsangestellter	24 Min.	Russisch

inwieweit von ihnen Herkunftssprachen in der Kommunikation mit Klient/innen verwendet werden. Die insgesamt 11 Gespräche von 4-24 Minuten Dauer werden im Folgenden kurz zusammengefasst.

Diese zusammenfassende Darstellung hat nicht den Status einer systematischen Untersuchung, sondern soll lediglich illustrativ Einblicke in die Sprachpraxis in Behörden und Unternehmen geben. Inwieweit die Erfahrungen der Befragten verallgemeinerbar sind, ist unklar. Immerhin handelt es sich jedoch um Informationen aus Bereichen, über die sonst bestenfalls anekdotische Aussagen gemacht werden können.

Die Aufnahmen der Gespräche wurden verschriftlicht und dann in einem zweiten Schritt redaktionell bearbeitet und anonymisiert. Dabei wurden Phänomene der Mündlichkeit, Redundanzen und inhaltlich nicht relevante Abschnitte getilgt. Diese überarbeiteten Versionen der Interviews sind im Anhang enthalten. Inhaltlich drehten sich die Gespräche um vier Bereiche: wie es zur Verwendung anderer Sprachen kommt, welche Themen den Anlass bieten, welche Funktion die Verwendung anderer Sprachen für die Kunden oder Klienten hat und ob es dabei auch Konflikte und Schwierigkeiten gibt.

„Wie kommt es zur Verwendung anderer Sprachen?“

Die Verkaufsangestellten im Drogeriemarkt gehen von sich aus auf Kunden zu, wenn sie Sprach-

probleme vermuten oder aber werden von den Kunden auf gut Glück in einer Herkunftssprache angesprochen:

„Einige Kunden entscheiden sofort, dass man Türkin ist, sie sprechen einen sofort auf Türkisch an. Und sobald ich merke, dass sich Kunden mit dem Deutschen schwer tun und sich nicht so gut ausdrücken können, spreche ich sie auf Türkisch an und biete an, dass wir uns auf Türkisch unterhalten können. Und dass ich sie so beraten kann.“ (Frau B., Gespräch D-4).

Die Bank- und Verwaltungsangestellten beschreiben hingegen teilweise andere Abläufe beim Wechsel in die Sprache der Klienten. Der Bankangestellte S. im Gespräch B-2 beschreibt neben Kunden, die sich tatsächlich nicht auf Deutsch verständigen können, auch andere:

„Ich würde nicht sagen, dass die alle mit mir Türkisch sprechen. Es kommt immer auf die Situation an. Wenn ich auf Türkisch angesprochen werde, dann unterhalte ich mich mit dem Kunden auch auf Türkisch. Aber wenn der Kunde sich mit mir auf Deutsch unterhalten möchte, dann mache ich das auch auf Deutsch weiter. Je nach Situation.“

Im Verwaltungsbereich finden sich verschiedene Vorgehensweisen: Anfragen benachbarter Abteilungen, aber auch ein eher abwartendes Verhalten, das mit der Amtssprache Deutsch begründet wird. So sagt der Verwaltungsangestellte M. in V-2:

FRAGE: Und wie kommt es dann dazu, dass Sie Russisch sprechen? Sprechen die Klienten Sie an?

M: Nein, denn bei mir erkennt man es nicht. Aber wenn jemand Schwierigkeiten hat und ich sehe, dass die Situation dadurch vereinfacht würde, dann biete ich es an. Allerdings insgesamt seltener. Gelegentlich.

FRAGE: Sie sagen das nicht von vornherein, sondern in dem Moment wo das Gespräch wirklich nicht weitergeht.

M: Richtig. Denn wenn die Situation zu kompliziert ist, braucht man einen Dolmetscher. Wenn es einfach ist, versuche ich es erstmal auf Deutsch. Ich helfe eher bei den mittelschwierigen Sachen.

Der Hinweis auf Dolmetscher bezieht sich auch auf das Verwaltungsverfahrensgesetz, dessen § 23 die Verwendung des Deutschen vorschreibt und andernfalls die Hinzuziehung eines Dolmetschers (auf Kosten des Klienten) fordert. Diese Vorschrift wird jedoch nicht immer eingehalten, wie Herr M. einräumt:

„Aber zum Beispiel wird bei uns auch relativ häufig Englisch verwendet, – offiziell nicht, denn offiziell müsste der Kunde einen Dolmetscher mitbringen – aber wenn es auf die Schnelle nicht anders geht und es nicht allzu kompliziert ist, dann verwenden wir es auch, weil wir hier recht viel englischsprachige Kundschaft haben oder welche, die dessen mächtig ist.“

Seine Zurückhaltung bei der Verwendung des Russischen begründet M. jedoch auch mit der Befürchtung, „dass eine größere Zahl an Leuten herkommt und bewusst auf Russisch bedient werden will.“ Ähnliche Bedenken äußert auch die Verwaltungsangestellte Frau S. (V-3):

„Aber manchmal kriege ich hier viel Besuch, weil es sich unter Migranten rumspricht, dass es bei der Stadt jemanden gibt, der Russisch und Deutsch spricht. Und das ist für mich ein bisschen negativ, weil ich Ihnen klar machen muss, dass ich nicht umsonst für jeden dolmetschen und übersetzen kann.“

Der Angestellte L. (V-5) äußert diese Bedenken nicht, nimmt aber auch auf das Verwaltungsverfahrensgesetz Bezug:

„Erstmal versuche ich, in der Amtssprache Deutsch nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz zu kommunizieren.“

Weiter spricht L. davon, dass er das Russische auch verwende, um eine Vertrauensbasis zu den Klienten aufzubauen:

„Oder wenn jemand reinkommt und einen Teil versteht, aber doch große Schwierigkeiten hat, das Ganze zu verstehen. Und einige kommen wirklich mit Angst zur Behörde. Oder sie haben einfach grundsätzlich Angst. Einige zittern sogar. Und um Ihnen diese Angst zu nehmen und sie besser zu verstehen und eine Vertraulichkeit aufzubauen, wende ich schon ab und zu Russisch an.“

Vertrauensaufbau als Grund für den Wechsel in die Herkunftssprache, auch in Fällen, in denen eine Verständigung auf Deutsch möglich wäre, wird auch vom Bankangestellten A. in B-1 als Grund für die Verwendung des Türkischen genannt. Offenbar gelten die Mitarbeiter bei den Kunden als vertrauenswürdige Informanten. Die Verkäuferin C. (D-5) berichtet von einer Filiale, in der sie aufgrund vieler Portugiesen in der Nachbarschaft häufig in dieser Sprache kommunizieren musste bzw. konnte:

„Es gab auch schon Kunden, die konnten Deutsch. Nicht super, aber sie konnten sich verständigen. Und auch die waren froh, dass man es Ihnen in ihrer Sprache erklärt hat. Und oft wissen sie nichts und dann ist es gut, wenn man jemanden hat, der das alles erklären kann. Da habe ich gemerkt, dass sie oft gekommen sind, auch nur für Kleinigkeiten oder auch wenn sie eigentlich nichts kaufen wollten.“

Die Kundenbindung aufgrund der Herkunftssprache, die hier anklingt, wird auch vom Bankangestellten A. in B-1 beschrieben.

„Worüber wird in den Herkunftssprachen gesprochen?“

In der Regel geben die Befragten an, mit den Kunden über dienstliche Belange, also Erläuterungen zu Produkten oder Dienstleistungen, zu sprechen. In einzelnen Fällen geht es aber auch um andere Dinge. So berichtet der Bankangestellte S. (B-2):

„Aber das kommt auch mal vor, wenn man sich mit dem Kunden über irgendein Thema unterhalten hat, dass er dann durchaus mit einem anderen Schreiben, was die X-Bank eigentlich gar nichts angeht, hier rein kommt.“

„Gibt es Konflikte oder Schwierigkeiten?“

Alle Berufsgruppen berichten von Loyalitätskonflikten. Kunden und Klienten würden sie auffordern, ein Auge zuzudrücken, bzw. aufgrund der gemeinsamen Herkunft Regeln zu brechen. Der Bankangestellte A. (B-1) sagt:

„Wenn es darum geht dass ein Kunde arbeitslos ist, aber einen Dispokredit haben will, dann sage ich dem Kunden gleich, dass ich so etwas nicht selbst entscheiden kann, da das im Kreditausschuss besprochen wird. Es ist häufiger so, dass Kunden wegen solcher Probleme zu mir kommen, als dass Sie kommen, um Geld anzulegen.“

Des weiteren berichten Verkaufsangestellte von Verdächtigungen, wenn in anderen Sprachen kommuniziert wird. Insbesondere unbeteiligte Kunden hätten den Eindruck, man spreche über Privates, die Gesprächspartner seien Angehörige und keine anderen Kunden, usw.

„Die denken, es sei die Familie oder Freunde und ich würde nur mit denen sprechen. Das sind dann Situationen, wo ich sage, ich spreche nur noch Deutsch. Dann weiß jeder, was ich sage. Aber das ist ja nicht so. Gerade deswegen bin ich ja hierher versetzt worden: damit ich den türkischen Kunden helfen kann.“
(Frau B., D-4)

Bank- und Verwaltungsangestellte berichten nicht von solchen Konflikten, sondern heben hervor,

dass Kollegen und Klienten dankbar für die sprachliche Unterstützung seien und dass bestimmte Fragen besser in den Herkunftssprachen gelöst werden können. So verneint der Verwaltungsangestellte L., der in einem Job-Center tätig ist, Probleme mit den Kollegen (V-5):

„Von den Kollegen gar nicht. Also kann ich nicht bestätigen. Gerade im Gegenteil. Also ich habe schon drei Kollegen erlebt, die versucht haben, mit dem Kunden ein vernünftiges Konzept auf die Beine zu stellen und es leider nicht möglich gewesen ist. Und dann haben sie mich zur Hilfe gerufen und innerhalb von zwei Minuten war die Sache erledigt.“

Direkt auf das Dolmetschen angesprochen, erwähnen Verwaltungs- und Bankangestellte, dass sie des Öfteren für Kollegen dolmetschen würden, auch in anderen Abteilungen oder Filialen. Probleme scheinen eher in inhaltlicher Hinsicht zu entstehen, wenn Mittlerdienste in Angelegenheiten geleistet werden müssen, die nicht zum eigenen Kompetenzbereich gehören. Hier werden mangelndes Fachvokabular (V-5, B-2), aber auch dialektale Unterschiede (B-2) genannt, sowie die Verantwortung, wenn man etwa medizinische Angelegenheiten dolmetschen muss (V-1). Solche Schwierigkeiten scheinen aber eher eine untergeordnete Rolle zu spielen. Der Bankangestellte Herr A. gibt an, seit seinem siebten Lebensjahr als Dolmetscher für die Familie tätig zu sein, die Tätigkeit sei ihm daher vertraut.

Die Interviews mit Angestellten zeigen, dass für sie sowohl die direkte Kommunikation in den Herkunftssprachen, als auch das Dolmetschen normale Tätigkeiten sind, die je nach Arbeitsort und Klientel mehr oder weniger häufig ausgeführt werden. Teilweise scheinen Unternehmen die sprachlichen Ressourcen gezielt zu nutzen, etwa wenn davon die Rede ist, dass man wegen der besonderen Kundenschaft in einer bestimmten Filiale eingesetzt wird. Manchmal scheinen auch Regelungsversuche durch, wie bei den Anspielungen auf § 23 Verwaltungsverfahrensgesetz, oder wenn Angestellte feststellen, dass Vorgesetzte sie heute eher zur Verwendung der Herkunftssprache ermuntern, während dies früher nicht gern gesehen wurde.

3.4 Die Herkunftssprachen Russisch und Türkisch in wirtschaftlichen Kontakten

Für die Beschreibung des Potenzials der Herkunftssprachen Türkisch und Russisch bezüglich internationaler Geschäftsbeziehungen wurde ein Online-Fragebogen entwickelt, der mit individuellen E-mails an in Deutschland ansässige Firmen und Multiplikatoren beworben wurde. In den Monaten Juli und August 2008 füllten 65 Firmen den Fragenbogen korrekt aus; mehrfaches Ausfüllen sowie inkohärente Einträge kamen 25-mal vor und wurden aufgrund des Inhalts oder über einen Vergleich der IP-Adressen der Absender identifiziert und aussortiert.

Auch diese Umfrage hatte nicht zum Ziel, die Verwendung von Herkunftssprachen detailliert zu erforschen, sondern sollte lediglich einen ersten Überblick geben. Der Fragebogen war entsprechend kurz und einfach auszufüllen. Die teilnehmenden Firmen wurden gebeten, ihre Branche zu charakterisieren, sie sollten ungefähre Angaben zur Zahl ihrer Mitarbeiter/innen und ihrer Bilanzsumme machen (gemäß KMU-Definition der EU) und angeben, ob sie in die Türkei oder die Russische Föderation Geschäftsbeziehungen unterhalten. Bei dieser Frage waren auch Mehrfachnennungen möglich.

Tabelle 14 zeigt das Spektrum der teilnehmenden Firmen: Sowohl Handwerksfirmen, Speditionen, als auch Rechtsanwälte, Möbelhändler und Unternehmensberatungen oder Automobilhersteller sind vertreten. Auch hinsichtlich der Größe der Betriebe und ihres Umsatzes decken die Firmen ein breites Spektrum ab. Wider Erwarten haben auch eine Reihe großer Betriebe (ca. 30%) mit mehr als 250 Angestellten und einem jährlichen Umsatzvolumen von über 43 Mio. € an der Umfrage teilgenommen (Tabellen 15 und 16).

Auch bei den Kontaktländern ergibt sich ein nahezu ausgewogenes Bild, wobei Kontakte in die Türkei leicht überwiegen. Dieser Kontrast kann jedoch in keine Richtung interpretiert werden, da nicht kontrolliert wurde, welche Firmen von der Umfrage Kenntnis erhielten. Durch die Aufforde-

Tabelle 14: Übersicht über die Teilnehmer der Firmenbefragung

Branche	Anzahl
Industrietechnik	2
Gastgewerbe	1
Dienstleistung	6
Unternehmens-/Personalberatung	6
Spedition und Handel	6
Rechtsanwalt	3
Ingenieurwesen	4
Bildungssektor	6
Beratung	1
Soziales	1
Handwerksberufe	2
Energiewesen	2
Medizin	4
Bauwesen	4
Textilprüfung	1
Politik	1
Musikproduktion	1
Automobilbranche	1
Informationstechnologie	3
Umweltschutz	1
Wirtschaft	3
Finanzbranche	4
Möbel	1
Biometrie	1
Industrietechnik	2
Gesamt:	65

Tabelle 15: Anzahl Mitarbeiter

<10	24,62%
<50	18,46%
<250	24,62%
>250	32,31%

Tabelle 16: Bilanzsumme

<2 Mio. €	32,31%
<10 Mio. €	12,31%
<43 Mio. €	20,00%
>43 Mio. €	30,77%
Keine Angabe	4,62%

rung per E-mail sollte vielmehr eine möglichst breite Streuung erreicht werden, was offenbar gelang.

Tabelle 17: Geschäftsbeziehungen in die...
(Online Umfrage Wirtschaft, n=65)

Türkei	69,23 %
Russische Föderation	52,31 %
Keine Angabe	7,69 %

Die breite Streuung bei den Branchen und den Firmengrößen könnte die Ergebnisse dahingehend beeinflusst haben, dass im Gesamtsample verschiedene Strategien bei der Lösung von Kommunikationsproblemen nebeneinander auftreten und daher kein eindeutiger Trend erkennbar wird. Dies zeigt sich in den Antworten auf die Frage nach den in der Kommunikation mit Partnern in der Türkei und Russland verwendeten Sprachen. Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Tabelle 18 zeigt, dass hier kein ausgewogenes Verhältnis besteht: Englisch und Türkisch dominieren, Deutsch und Russisch werden seltener verwendet, allerdings auch immer noch von der Hälfte bzw. deutlich mehr als einem Drittel der Firmen genannt.

Möglicherweise werden in der Kommunikation mit russischen Kontakten also Deutsch und Englisch häufiger neben Russisch verwendet, als das in der Kommunikation mit türkischen Kontakten der Fall ist. Aber auch Effekte der Betriebsgröße wären denkbar. Solche vergleichenden Auswertungen würden jedoch den Rahmen dieser Studie sprengen und unterbleiben daher an dieser Stelle.

Tabelle 18: Verwendete Sprachen
(Online Umfrage Wirtschaft, n=65)

Russisch	38,46%
Türkisch	60,00%
Englisch	69,23%
Deutsch	49,23%
Armenisch	1,54%

Der kommunikative Aufwand wurde bei der überwiegenden Mehrheit der Firmen durch eigene Mitarbeiter bewältigt (Tabelle 19). Gut ein Viertel der Firmen gaben zudem an, dass die Partnerfirma auf Deutsch oder Englisch kommuniziert. Nur gut 9 % der Firmen nahmen externe Sprachmittler/innen zur Hilfe.

Tabelle 19: Wer kommuniziert wie?
(Online Umfrage Wirtschaft, n=65)

Externe Dolmetscher und Übersetzer	9,23 %
Eigene Mitarbeiter	96,92 %
Partnerfirma auf Deutsch oder Englisch	27,69 %
Andere	6,15 %

85 % der Firmen gaben an, dass die eingesetzten Mitarbeiter/innen Muttersprachler/innen der verwendeten Sprachen sind (Tabelle 20). Sprachkurse und universitäre Ausbildungen wurden zu insgesamt 38 % als eine weitere Möglichkeit genannt. Auch bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich, sodass eindeutige Zuordnungen schwerfallen. Herkunftssprachen werden in den Firmen sowohl von Muttersprachler/innen, als auch von Zweitsprachlern verwendet, der Anteil der Muttersprachler/innen überwiegt jedoch deutlich. Ähnlich wie in der ELAN-Studie werden also auch von diesen Unternehmen Sprachkurse, Verpflichtung externer Sprachmittler/innen und der Einsatz zweisprachiger Angestellter im Verbund eingesetzt, jedoch mit einer deutlichen Bevorzugung der muttersprachlichen Mitarbeiter/innen.

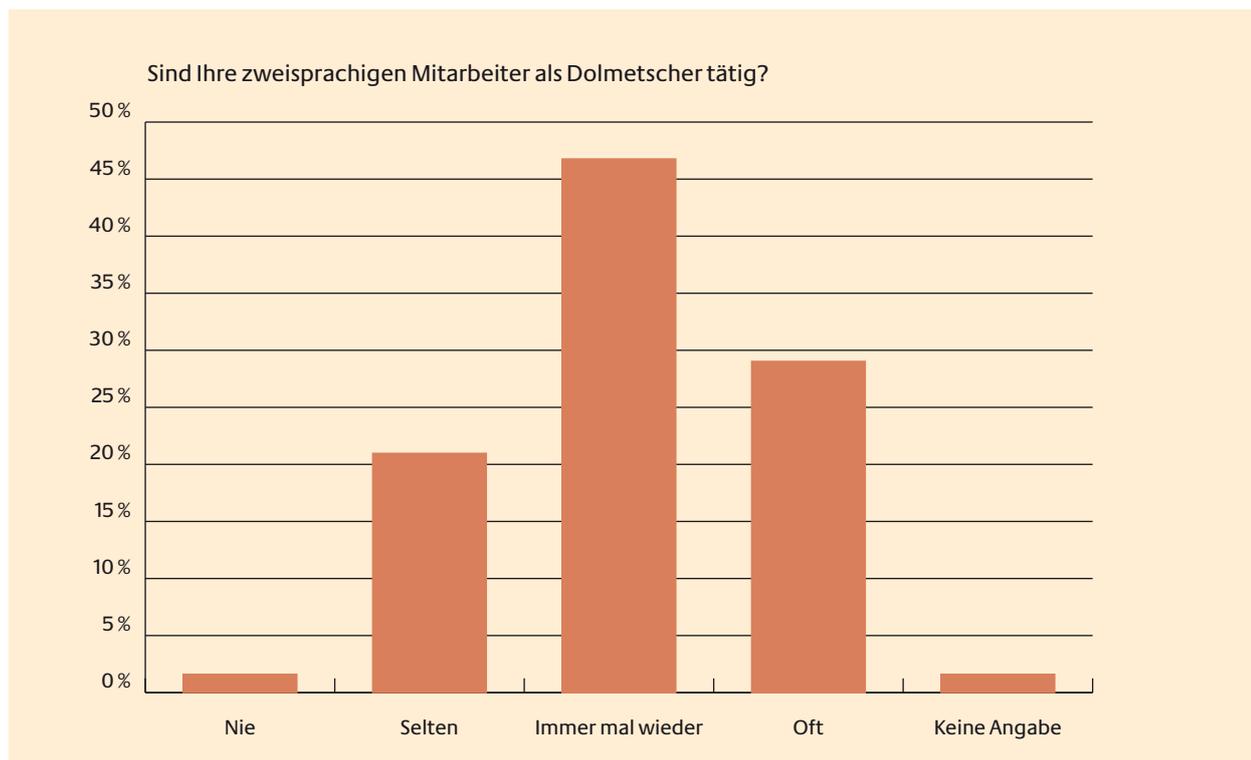
Tabelle 20: Spracherwerb der Mitarbeiter?
(Online Umfrage Wirtschaft, n=65)

Muttersprache	85,48%
Universität	22,58%
Sprachkurs	16,13%
Andere	6,45%
Keine Angabe	1,61%

Zusätzlich zu den sprachlichen Hintergründen wurde auch nach dem Einsatz der Mitarbeiter/innen als Dolmetscher/innen gefragt. Dass Mitarbeiter/innen nie dolmetschen, kommt praktisch nicht vor. Bei knapp der Hälfte der Unternehmen liegt die Häufigkeit im mittleren Bereich, mehr als ein Viertel geben an, dass Mitarbeiter/innen „oft“ dolmetschen (Tabelle 21).

Die im Vergleich zu den medizinisch-sozialen Berufen höhere Frequenz der Dolmetscheinsätze erklärt sich aus der Tatsache, dass es bei den Unternehmen um Kontakte ins Ausland geht. Deutsch- oder

Tabelle 21: Mitarbeiter als Dolmetscher? (Online Umfrage Wirtschaft, n=65)



Englischkenntnisse sind nach Auskunft der Firmen nur bei einem Viertel der Adressaten in den Partnerfirmen in der Türkei oder Russland vorhanden.

Die tatsächliche Qualität der Dolmetschleistungen kann über eine Befragung allein nicht ermittelt werden. Mit einer abschließenden Frage nach der Zufriedenheit der Firmen mit den sprachlichen Leistungen ihrer Mitarbeiter/innen sollte aber trotzdem wenigstens ein oberflächlicher Einblick in die sprachliche Praxis in den Unternehmen erreicht werden. Zunächst wurden die Unternehmen danach befragt, inwieweit sie mit den sprachlichen Leistungen ihrer mehrsprachigen Mitarbeiter/innen zufrieden sind; diese Frage wurde von mehr als der Hälfte mit „Ja, sehr“ beantwortet. Ca. 45% der Befragten wählten jedoch das einschränkende „in der Regel“ oder „nicht immer“. Dann wurden die Unternehmen gebeten, anhand nichtfachlicher Kategorisierungen sprachlicher Phänomene die ihnen bekannten Probleme im Sprachgebrauch der mehrsprachigen Mitarbeiter/innen zu benennen (Tabelle 22). Des Weiteren wurde die Möglichkeit geboten, eigene Ausführungen zu machen. Auch bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

Tabelle 22: Probleme der Mitarbeiter/innen in den Herkunftssprachen (Online Umfrage Wirtschaft, n=65)

Wortschatz	41,94 %
Grammatik	22,58 %
Rechtschreibung	20,97 %
Aussprache	12,90 %
Andere	53,23 %
Keine Angabe	25,81 %

Andere: Unsicherheit, mangelnde Aktualität der Sprache, Fachsprache, vertrauliche Themen außerhalb der Mitarbeiterkompetenz, praktische Anwendung, geringe Erfahrung

Während strukturelle Eigenschaften von Sprache („Grammatik“, „Aussprache“) sowie Schriftlichkeit („Rechtschreibung“) seltener als Problem genannt wurden, spielen Wortschatz, Fachsprache und kommunikative Kompetenzen, die in der Kategorie „Andere“ von den Unternehmen angedeutet wurden, eine größere Rolle. Dieses Ergebnis ist von Bedeutung, weil damit nicht das strukturelle Sprachwissen an sich, sondern mit dem Sprachgebrauch zusammenhängendes Wissen als der Bereich erscheint, in dem Unternehmen am ehesten Defizite im sprachlichen Handeln ihrer Mitarbeiter/

innen vermuten. Den Mitarbeiter/innen fehlt also nicht einfach das Wissen über sprachliche Ausdrucksmöglichkeiten an sich, sondern auch oder insbesondere das Wissen, das für die Kommunikation in bestimmten fachlichen Kommunikationsbereichen benötigt wird.

3.5 Fazit: die Nutzung von Herkunftssprachen in verschiedenen Berufsbereichen

Die Stichproben bestätigen, was aufgrund der soziodemografischen Daten schon vermutet werden konnte: Herkunftssprachen werden in verschiedenen Berufsbereichen teilweise intensiv genutzt, die Mehrsprachigkeit von Migrant/innen ist vielerorts und für viele Tätigkeiten eine wichtige Ressource. Auch wenn mit den hier verwendeten Erhebungsinstrumenten keine detaillierten Einblicke in die kommunikative Praxis selbst möglich sind, wird doch schon anhand der Umfragen deutlich, dass medizinisch-soziale, behördliche aber auch gewerbliche Dienstleistungen häufig unter Verwendung von Herkunftssprachen angeboten werden. Die berufliche Nutzung von Herkunftssprachen ist jedoch kein flächendeckendes Phänomen, sondern gebunden an bestimmte Orte, Tätigkeiten sowie an bestimmte Sprachen. Eine Herkunftssprache hat vor allem dann ein Nutzungspotenzial, wenn eine größere Anzahl der Kunden, Klienten oder Partner der Einrichtung oder des Unternehmens vorzugsweise oder ausschließlich in dieser Sprache kommuniziert. Dies ist nicht an allen Orten und in allen Einrichtungen gleichermaßen der Fall. Und auch die beruflichen Tätigkeiten der mehrsprachigen Angestellten sind für die Nutzung ihrer sprachlichen Kompetenzen relevant, weil nicht jede Tätigkeit kommunikationsintensiv und kundennah zugleich ist.

Darüber hinaus wurde in der Unternehmens-Stichprobe gezeigt, dass die befragten Firmen bei ihren Kontakten in die Russische Föderation und in die Türkei ebenfalls hauptsächlich auf Mitarbeiter/innen mit herkunftssprachlichen Kenntnissen zurückgreifen, um die Kommunikation mit Partnerfirmen und örtlichen Behörden zu bewältigen. Diese Mitarbeiter/innen sind in der Regel Mutter-

sprachler/innen, verfügen also über die relevanten Sprachkenntnisse des Kontaktlandes aufgrund eines entsprechenden Migrationshintergrunds.

Die Verallgemeinerbarkeit der Daten ist unterschiedlich, in Bezug auf die Kindertagesstätten halten wir unsere Stichprobe für repräsentativ. Wenn diese Einschätzung zutrifft, besteht bundesweit in ca. einem Viertel der Einrichtungen ein Bedarf an Kommunikation mit Eltern und Kindern in anderen Sprachen als dem Deutschen, wobei von den Herkunftssprachen Türkisch, Russisch und Polnisch besonders häufig genannt werden. Häufig müssen Angestellte, insbesondere Erzieher/innen, Dolmetschen.

Bezogen auf die Kommunikation in Behörden haben die Interviews ergeben, dass Herkunftssprachen offenbar nicht alternativ zum Deutschen, sondern in Kombination verwendet werden, d. h. gezielt dann, wenn Verständigungsschwierigkeiten offenkundig werden oder Vertrauen hergestellt werden muss. Die Angestellten gehen sparsam mit ihren sprachlichen Ressourcen um und bieten sie, schon um sich selbst vor Mehrbelastung zu schützen, nicht ohne weiteres an.

Aufgrund der rechtlichen Bestimmungen des § 23 VwVfG besteht ein Konflikt zwischen der offenkundigen Zweckmäßigkeit des Gebrauchs von Herkunfts- oder Verkehrssprachen (wie dem Englischen) einerseits, und dem geltenden Recht andererseits. Den Angestellten ist dieser Konflikt bewusst und es scheint, dass sie ihre herkunftssprachlichen Kompetenzen auch aus diesem Grund eher zurückhaltend einsetzen. Wie in Krankenhäusern oder Kindertagesstätten werden auch in Behörden Angestellte als Ad-hoc-Dolmetscher eingesetzt, was nicht von allen Angestellten als unproblematisch empfunden wurde, da die Einsätze auch in Bereichen stattfinden können, in denen die Angestellten nicht sachkundig sind. Dolmetscheinsätze werden auch von Bankangestellten und in der Unternehmensstichprobe genannt, teilweise ebenfalls mit negativen Begleiterscheinungen.

Von Bank- und Verkaufsangestellten wurde zudem berichtet, dass auch manche der Kund/innen, die über ausreichende Kenntnisse der deutschen

Sprache verfügen, den Gebrauch der Herkunftssprache vorziehen. Die emotionale Bindung an die Muttersprache und die Möglichkeit, diese in alltäglichen Situationen zu verwenden, führen zu einer Bindung der Kund/innen an bestimmte Filialen oder Mitarbeiter/innen – für die Firmen vermutlich kein unangenehmer Begleiteffekt. Berufe mit besonderem Potential für die Nutzung von Herkunftssprachen sind also im medizinisch-sozialen Bereich, in der Pflege oder in Krankenhäusern zu finden, aber auch in kaufmännischen Bereichen oder Behörden. Es darf generell vermutet werden, dass kommunikationsintensive Berufe, ungeachtet der erforderlichen Qualifikation, generell dieses Potenzial haben. Ob Ärzt/innen, Therapeut/innen oder ungelernete Verkaufsangestellte: in jedem dieser Berufe kann migrantische Mehrsprachigkeit die Kommunikation mit Klienten oder Kunden verbessern, wenn die geringen Deutschkenntnisse dieser Klientel oder aber das Bedürfnis nach muttersprachlicher Kommunikation es erfordern.

4 Konsequenzen der mangelhaften Förderung von berufsbezogener Mehrsprachigkeit in den Herkunftssprachen

Wie in den vorangehenden Abschnitten gezeigt wurde, besteht in Deutschland lokal und bezogen auf bestimmte Gruppen ein Bedarf an Kommunikation in den Herkunftssprachen, der dadurch gedeckt wird, dass kompetente zweisprachige Personen entweder in ihren Herkunftssprachen, oder aber als Mittler zwischen deutschsprachigen Kollegen und Klienten mit geringen Deutschkenntnissen tätig werden.

Die Tatsache, dass kompetente migrantische Zweisprachigkeit durchaus von Einrichtungen und Unternehmen als kommunikative Ressource genutzt wird, lenkt den Blick auf die große Gruppe der Einwanderer mit guten und sehr guten Deutschkenntnissen. Diese Gruppe wird in der Debatte um Integration und Einwanderung bisher wenig wahrgenommen. Ihre spezifische Integrationsleistung – Erwerb der deutschen Sprache und Bewahrung der Herkunftssprache – erzeugt keinen Handlungsdruck, bringt ökonomisch nichts ein und fällt daher statistisch nicht auf, während die geringen Deutschkenntnisse einer wenn auch großen Minderheit Gegenstand von politischen Initiativen und Debatten sind.

Die Verwendung von Herkunftssprachen durch Mitarbeiter/innen ist ohne Zweifel Geld wert – sie spart Unternehmen und Institutionen Kosten für Übersetzer und Dolmetscher, macht sie für bestimmte Kundengruppen attraktiver und vereinfacht in Behörden und sozialen Einrichtungen Abläufe gerade in der Arbeit mit einer Klientel, die gemeinhin als schwierig wahrgenommen wird.

Die sprachlich integrierten Einwanderer zeigen mit ihrem zusätzlichen Einsatz sich selbst und anderen, dass die Integrationsanstrengungen erfolgreich waren. Dieser Einsatz lohnt sich auch finanziell – für die Einrichtungen: Eine Kindertagesstätte, in der häufig, also etwa an 75 Tagen im Jahr Angestellte für eine Viertelstunde dolmetschen spart insgesamt 4.125,-€/Jahr, wenn man den niedrigen Honorarsatz des JVEG zugrunde legt: für eine Sozialeinrichtung keine ganz geringe Summe. Wichtiger als finanzielle Aspekte scheinen aber die Verbesserung der Kooperation und, damit einhergehend, der Effizienz, die sich so gerade auch in Behörden und anderen Institutionen, einstellen. Der Angestellte aus einem Job-Center, der einem Kunden die Bestimmungen spontan auf Russisch erklärt, oder die Krankenschwester, die ad hoc einen Aufklärungsbogen übersetzt, erleichtern den Umgang mit Menschen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen und eröffnen ihnen den Zugang zu deutschen Institutionen.

Dieses offenkundige Potenzial der migrantischen Sprachressourcen wird nicht optimal genutzt. Eine optimale oder zumindest systematische Nutzung wäre dann gegeben, wenn Behörden und Unternehmen in ihrer Stellen- und Personalplanung in jedem Fall die Frage nach dem Bedarf an Kommunikation in anderen Sprachen stellen, die erforderlichen Sprachkompetenzen beschreiben und Bewerber/innen entsprechend auswählen bzw. Stellen entsprechend besetzen würden. Die Qualifikation „Russischkenntnisse B1/B2 gemäß des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens“ darf jedoch schon aufgrund des Verwaltungsver-

fahrgesetzes nicht in der Beschreibung für eine Stelle in einem Job-Center stehen, daher werden diese Kenntnisse, über die viele Deutsche verfügen, bestenfalls informell anerkannt, geschweige denn vergütet.

Eine in Ansätzen gezielte Nutzung dieser Ressourcen scheint es am ehesten im gewerblichen Bereich zu geben, sowie dort, wo Behörden und andere Institutionen Projekte zur „interkulturellen Öffnung“ initiiert haben. Aber auch in diesen Ausnahmefällen geschieht über eine Erfassung der besagten Mitarbeiter/innen und ihre Versetzung an die sprachlichen Brennpunkte hinaus wenig. Der Informationsdienst AID berichtet in seiner Ausgabe 1/2006 von einer Studie, in der die Verbraucherzentrale NRW getestet hat, wie Krankenhäuser in diesem Bundesland mit Verständigungsproblemen umgehen – nur in einem von 35 Krankenhäusern bestand die Möglichkeit, einen externen Dolmetscherdienst zu beauftragen, vier Einrichtungen hatten eine Liste mit Mitarbeiter/innen mit Fremdsprachenkenntnissen, aber in keinem Haus war diese Liste auf dem neuesten Stand, alle weiteren Krankenhäuser waren nicht in der Lage oder sogar explizit nicht willens, sich um das Problem zu kümmern. Für das Zahlen von Beiträgen an eine Krankenkasse sind Deutschkenntnisse hingegen keine Voraussetzung.¹⁸

Die mangelhafte Förderung der Ressource Mehrsprachigkeit hat Konsequenzen auf qualitativer und quantitativer Ebene. Zum einen scheint nicht überall, wo es möglich wäre, auch tatsächlich Gebrauch von den vorhandenen Ressourcen gemacht zu werden. Zum anderen ergibt sich aus Analysen der Ad-hoc-Verwendung von Herkunftssprachen, dass die Brückenfunktion von den sprachlich integrierten Personen nicht immer erfolgreich wahrgenommen wird – nur der reflektierte Einsatz von kompetenten Dolmetscher/innen jedoch gewährleistet Verständigung. Die Praxis „Hol’ mal den X, der ist doch Türke“ ist zu sorglos. Die Voraussetzungen der Kommunikation in fachlichen Kontexten und die mit ihnen verbundenen Anforderungen sind den Beteiligten

nicht immer bewusst: Während ein Gespräch über Reinigungsmittel in einem Drogeriemarkt tatsächlich alltagsprachlich bewältigt werden kann, sind für das Dolmetschen einer logopädischen Anamnese oder eines Beratungsgesprächs über eine Kreditaufnahme kommunikatives Geschick und fachliches Wissen vonnöten. Gleiches gilt für den medizinischen Bereich: Pflegekräfte müssen in Krankenhäusern als Dolmetscher/innen teilweise Leistungen erbringen, für die andere ein Universitätsstudium absolvieren – manche schaffen das, manche nicht. Qualitative Mindestanforderungen an die sprachlichen Leistungen der mehrsprachigen Mitarbeiter/innen sind also nicht gewährleistet, sie wurden noch nicht einmal formuliert.

Aufgrund des beschriebenen Umgangs mit der Ressource Mehrsprachigkeit besteht die Gefahr, dass die Möglichkeiten, die in der Präsenz von Herkunftssprachen in Deutschland liegen, nicht genutzt und die integrativen Aufgaben, die mit der sprachlichen Vielfalt einhergehen, nicht gelöst werden. Die Konsequenzen sind rechtliche, integrationspolitische und ökonomische:

- Rechtliche Konsequenzen ergeben sich aus einem für Personen mit geringen Deutschkenntnissen erschwerten Zugang zu sozialen und gewerblichen Dienstleistungen, sowie aus der Privilegierung autochthoner Mehrsprachigkeit gegenüber migrantischer Mehrsprachigkeit, die politisch kaum zu rechtfertigen ist. Wieso dürfen die deutschen Staatsbürger mit der zweiten Familiensprache Plattdeutsch auf den Schutz ihrer Mundart bauen, die mit Russisch hingegen nicht? Wieso verstößt ein Behördenmitarbeiter gegen geltendes Recht, wenn er im Rahmen eines Verwaltungsaktes Englisch oder Russisch spricht, obwohl dies die Effizienz und Kundennähe des Verwaltungshandelns doch nachweisbar steigert?
- Die mangelnde Förderung der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen ist eine Missachtung der Integrationsleistung der sprachlich integrierten Individuen sowie der Brückenfunktion, die sie unbestreitbar erfüllen. Gerade diese Personen müssten in ihrer Vorbildfunktion gestärkt werden, indem man ihre Leistung und

¹⁸ In den Verbraucherzentralen selbst wird allerdings kaum besser mit Sprachproblemen umgegangen als in den von ihnen untersuchten Krankenhäusern, vgl. Lima Curvello 2007.

die sich daraus ergebenden Vorteile für Einrichtungen und Unternehmen wahrnimmt.

- Es ist davon auszugehen, dass aufgrund der zögerlichen sprachlichen Öffnung von Einrichtungen und Behörden deren Angebote (etwa im Rahmen von Präventionsprogrammen) von Personen mit geringen Deutschkenntnissen unterdurchschnittlich in Anspruch genommen werden.
- Ökonomisch verschonen Unternehmen, die trotz eines Bedarfs an herkunftssprachlicher Kommunikation nicht gezielt in Mitarbeiter mit Kenntnissen dieser Sprachen investieren, Möglichkeiten im Export und bei der Pflege von Kontakten in die Herkunftsländer, aber auch im Absatz am deutschen Binnenmarkt (Kundenbindung, Image, „ethnic marketing“).

5 Ansätze zur gezielten Förderung und Nutzung berufsbezogener Mehrsprachigkeit

In diesem Kapitel werden einige Initiativen zur Förderung und berufsbezogenen Nutzung von Mehrsprachigkeit exemplarisch vorgestellt, die Darstellung erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es geht vielmehr um eine Identifizierung der Initiativen, die im Sinne dieser Untersuchung geeignet sind, die berufsbezogene Nutzung von Herkunftssprachen in Behörden, Einrichtungen und Unternehmen zu fördern. Dabei sind zu unterscheiden:

- Ausbildungsbezogene Initiativen, mit denen mehrsprachige Potenziale in Fach- und Berufsschulen bzw. in der universitären Ausbildung gefördert werden. Dies betrifft z.B. die universitäre Dolmetscherausbildung (Universität Mainz/Germersheim, Arbeitsstelle wissenschaftliche Weiterbildung/ Universität Hamburg), sowie die Vorbereitung auf Sprachmittlertätigkeiten, interkulturelle Kommunikation sowie Sprachreflexion im pädagogischen Bereich (Fachschule für Sozialpädagogik II Hamburg).
- Fortbildung und Training, zur Förderung der mehrsprachigen Potenziale, die schon jetzt bei Beschäftigten in Einrichtungen, Betrieben und Institutionen bestehen. Dargestellt werden Trainingsworkshops zur Sprachmittlertätigkeit für bilinguale Krankenhaus- und Behördenmitarbeiter/innen (SprakuM/ Diakonie Wuppertal, Dock Europe GmbH) sowie ein hausinterner Dolmetscherdienst (Klinikum Schwabing).

Die genannten Konzepte kommen alle entweder aus dem akademischen Bereich oder betreffen medizinisch-soziale Berufe. Dies bedeutet nicht,

dass in der betrieblichen Ausbildung keinerlei Anstrengungen unternommen werden. Unter den Gewinnern des von der Bundesbeauftragten für Migration, Flüchtlinge und Integration veranstalteten Wettbewerbs „Vielfalt als Chance“ befinden sich in der Tat auch einige, die neben der Förderung der kulturellen Vielfalt explizit auf die Sprachkenntnisse von Mitarbeiter/innen bzw. Auszubildenden setzen, die für bestimmte Dienstleistungen (Pflege, Tourismus, Steuerberatung) fruchtbar gemacht werden sollen. Diese Bemühungen und Erfahrungen sind jedoch weniger sichtbar, es existieren keine veröffentlichten Konzepte, die Maßnahmen werden nicht systematisch reflektiert. Im Rahmen von Projekten zur „interkulturellen Öffnung“ bzw. des „diversity managements“, die auf die Integration und Beschäftigung von Migrant/innen in Unternehmen und/oder um die Öffnung für eine vielsprachige Klientel abzielen, werden Sprachfragen eher im Zusammenhang mit der Förderung und dem berufsspezifischen Ausbau der deutschen Sprachkenntnisse thematisiert. Die Bedeutung von Herkunftssprachen wird in diesen Zusammenhängen zwar immer wieder erwähnt, mündet aber meist nicht in konkrete Maßnahmen zur Förderung ihrer berufsbezogenen Nutzung. Eine Ausnahme hiervon ist z. B. der Bericht von Lima Curvello & Pelkhofer-Stamm (2003) zur interkulturellen Öffnung in der Verwaltung, in dem mehrfach auf Sprachenfragen und Mehrsprachigkeit Bezug genommen wird – etwa, wenn es um die gezielte Beschäftigung von Praktikant/innen mit Migrationshintergrund geht, oder wenn Beratungsangebote in den Muttersprachen der Klienten entwickelt werden.

In der Regel entsteht jedoch der Eindruck, dass Unternehmen bei der Beschäftigung von Personen mit Migrationshintergrund die in Deutschland erworbenen Sprachkenntnisse in den Herkunftssprachen für ausreichend halten und daher keinen weitergehenden Förderbedarf sehen. Dies mag auf Tätigkeiten in der Altenpflege oder im Einzelhandel auch tatsächlich zutreffen, da diese in der Alltags- oder Familiensprache ausgeführt werden können, wobei lexikalische Lücken, sollte der Wortschatz doch einmal nicht ausreichen, durch den Wechsel ins Deutsche geschlossen werden können. Fördermaßnahmen bestünden dann also vor allem darin, in Unternehmen im Sinne des „diversity managements“ die Möglichkeiten der Bedarfsanalyse, der Entwicklung von Einstellungskriterien, der Bewerber/innenauswahl und der gezielten Platzierung von Mitarbeiter/innen aufzuzeigen und weiterzuentwickeln.

Ein berufsbezogener Bereich, in dem der Mangel an Initiativen möglicherweise gravierende Folgen hat, ist die ausbildungsbezogene Sprachförderung in kommunikationsintensiven Berufen, wie etwa Jurist/innen, Ärzt/innen, Therapeut/innen. Diese Berufe basieren wesentlich auf dem reflektierten Gebrauch von Sprache, und auch generell gilt Kommunikationsfähigkeit in vielen akademischen Berufen heute als wichtige Qualifikation. Angesichts der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten auch in der internationalen Kommunikation ist verwunderlich, warum es keine Studiengänge gibt, in denen Studierende ihre herkunftssprachlichen Kompetenzen gezielt fachbezogen ausbauen können. Die wenigen Angebote mit vergleichbarer Ausrichtung, etwa „Türkisch am Krankenbett“ der Universität Duisburg-Essen, richten sich an deutsche Muttersprachler. Studierende mit Migrationshintergrund, die z. B. als Psychologen oder Gesprächstherapeuten tätig werden wollen (und dann sicherlich auch in ihrer Herkunftssprache praktizieren werden) haben deutschen Muttersprachler/innen zwar ihre in der Familie erworbenen Sprachkenntnisse voraus, ob diese aber für die jeweilige Tätigkeit in der Herkunftssprache ausreichen, wäre zu überprüfen. Sprachbezogene Ausbildungs- oder Fortbildungsangebote für diese Berufe existieren nicht.

Sprachbezogene Fördermaßnahmen im engeren Sinne sind hingegen dort zu beobachten, wo Mitarbeiter/innen als Mittler/Dolmetscher tätig werden sollen, bzw. dort, wo Sprachförderung zum Aufgabengebiet von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund gehört. Dies ist zum einen in der Dolmetscherausbildung (inner- und außerhalb der Universitäten), zum anderen in bestimmten medizinisch-sozialen Berufen und in Behörden der Fall.

Die Ausbildung zur Dolmetscher/in ist meist an einer Tätigkeit im Rahmen internationaler Fachkommunikation orientiert, in der Großunternehmen, Verbände, Wissenschaftsorganisationen und politische Organisationen dominieren. Entsprechend sind Ausbildungsgänge vor allem auf die Bedürfnisse dieser Sphäre zugeschnitten und orientieren sich an den europäischen Weltsprachen (Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch), nur in einzelnen Fällen ist eine Ausbildung in anderen Sprachen möglich. Eine Ausnahme ist der FB 06 der Johannes-Gutenberg Universität in Mainz/Germersheim, der neben den üblichen Sprachen auch Chinesisch, Arabisch, Türkisch, Polnisch, Niederländisch oder Neugriechisch in die Dolmetscher- und Übersetzerausbildung integriert. Ab dem Wintersemester 2008/2009 startet am Arbeitsbereich Deutsch/Interkulturelle Germanistik (Prof. Kelletat) ein Master-Studiengang „Sprache, Kultur, Translation“, der sich explizit auch an in Deutschland geborene Personen mit türkischem Migrationshintergrund wendet. Dies ist insofern bemerkenswert, als damit – unseres Wissens erstmalig – versucht wird, in einer universitären Ausbildung auf schon vorhandene Ressourcen einer Herkunftssprachen zu setzen und diese weiter zu entwickeln, während ähnliche Studiengänge sich normalerweise an deutsche Muttersprachler/innen richten. Eine Beurteilung der Umsetzung und Nachhaltigkeit dieses Versuchs kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht vorgenommen werden.

Die „Arbeitsstelle wissenschaftliche Weiterbildung“ (AWW) der Universität Hamburg bietet eine berufsbegleitende Fortbildung zum Dolmetschen und Übersetzen an Gerichten und Behörden an, die ebenfalls primär auf Migrant/innen ausgerichtet ist. Eingangsvoraussetzungen sind in der Regel universitäre Abschlüsse aus Deutschland oder aus

dem Ausland, ausnahmsweise auch entsprechende berufliche Tätigkeiten und Sprachenkenntnisse. Von 27 Personen, die die Fortbildung im Winter 2007/2008 begonnen haben, sind nur 2 deutsche Muttersprachler/innen, alle anderen haben einen Migrationshintergrund, wobei folgende Sprachen beteiligt sind: Arabisch, Persisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch. Im Sommersemester 2008 gab es 108 Bewerbungen für die 27 Fortbildungsplätze. Die Teilnehmer/innen kommen meist aus dem Großraum Hamburg und werden in der Regel nach der Fortbildung in dieser Region als Gerichtsdolmetscher/innen tätig. Das erworbene Zertifikat kann bei der Innenbehörde Hamburg als Grundlage für einen Antrag auf Bestellung als Gerichtsdolmetscher/in genommen werden, da die Prüfung der AWW sich an der Prüfung der Innenbehörde orientiert. Die Fortbildung ist demnach als erfolgreicher Versuch einzustufen, Sprecher/innen mit herkunftssprachlichen Kompetenzen für das Dolmetschen in einem bestimmten institutionellen Bereich zu qualifizieren.

Die Fachschule für Sozialpädagogik II in Hamburg bildet in so genannten „Efe-Klassen“ Frauen mit Migrationshintergrund zu Erzieherinnen für den (vorschulischen) Elementarbereich aus. Dieses Angebot richtet sich insbesondere an Frauen ohne Schulabschluss, die seit mindestens 5 Jahren in Deutschland leben und über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen. Auf diese Weise soll der Anteil der Beschäftigten mit Migrationshintergrund in den Einrichtungen erhöht werden, was wiederum sowohl die Kooperation mit den Eltern, aber auch den Spracherwerb von Kindern und die Akzeptanz der Einrichtungen bei Kindern und Jugendlichen befördern soll. Neben der üblichen pädagogischen Ausbildung wird in den Efe-Klassen mit Hilfe externer Trainer/innen auch ein reflektierter Blick auf sprachliche Mittel eingeübt, in dem Unterschiede zwischen den Herkunftssprachen und dem Deutschen aufgezeigt werden. Durch Verfahren der Sprachanimation sollen die Erzieher/innen dieses Wissen nicht nur für die Verbesserung der eigenen Deutschkenntnisse nutzen, sondern auch in die Sprachförderung der Migrantenkinder einbringen. In diesem Zusammenhang ist die FSP II auch an einem von der Deutschen Forschungsgemeinschaft

geförderten Transfer-Projekt des Sonderforschungsbereiches 538 „Mehrsprachigkeit“ beteiligt, indem Erzieher/innen in den Bereichen Sprachdiagnostik/ Sprachstandserhebung und Sprachförderung linguistisch qualifiziert werden. Dabei sollen grundlegendes linguistisches Wissen, besonders zum Deutschen, sprachsystematische Aspekte und sprachentwicklungstheoretische Inhalte zur kindlichen Ein- und Mehrsprachigkeit einfließen. Die Erzieher/innen sollen so in die Lage versetzt werden, die eigene pädagogische Praxis im Hinblick auf sprachliche Aspekte zu reflektieren und zu optimieren. Die herkunftssprachliche Kompetenz der Erzieher/innen und das linguistisch informierte Wissen um die Unterschiede zwischen dieser Sprache und dem Deutschen sind aus dieser Sicht eine Voraussetzung für eine gezielte Sprachförderung der Kinder (Stahmer-Brandt, Schmidt & Mühlner 2004).

Die Diakonie Wuppertal führte von 2002 bis 2007 mit Mitteln des EQUAL-Programms (Europäischer Sozialfond) das Projekt „Sprach- und Kulturmittler/-innen“ (SpraKuM) durch. Dieses Projekt zielte laut der vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration herausgegebenen Begleitstudie (2008) darauf ab, geduldete Flüchtlinge beschäftigungsfähig zu machen und auf diese Weise zu ihrer sozialen Integration beizutragen. Dementsprechend standen der Bedarf an sprachlich-kultureller Mittlung und die dafür nötigen herkunftssprachlichen Ressourcen nicht im Vordergrund, ebenso wenig die Kommunikation im Gesundheits- und Sozialwesen selbst. Vielmehr ging es darum, ein Ausbildungsverfahren zu konzipieren, das geduldete Flüchtlingen im Sinne eines „empowerments“ in ein soziales (Lern-)Umfeld integriert und ihre vorhandenen Fähigkeiten in Richtung auf verschiedene Tätigkeiten im deutschen Arbeitsmarkt ausbaut. Eine erfolgreiche Platzierung am Arbeitsmarkt konnte die Studie jedoch nicht aufzeigen (ebd.5).

Obwohl also die Ausrichtung auf „Sprach- und Kulturmittlung“ eher ein Vehikel war, um beschäftigungs- und integrationsbezogene Probleme einer spezifischen Gruppe zu lösen, plädieren die Träger „Gesundheit Berlin e.V.“, „Interkulturelles Büro Darmstadt“ und die Diakonie Wuppertal mit Unter-

stützung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales und des ESF seit 2007 für die Etablierung eines eigenen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“, wobei die vorhandenen Erfahrungen und Strukturen aus dem SpraKuM-Projekt ausdrücklich den Ausgangspunkt bilden. Diese Initiative kann zum einen auf umfangreiche Expertenbefragungen im Rahmen von Workshops in mehreren Bundesländern, zum anderen auf den bestehenden Bedarf an sprachlicher Mittlung verweisen, der durch eine Reihe von eigens durchgeführten Studien oder Daten aus anderen Kontexten nachgewiesen wird (vgl. Projektbroschüre SIM 2007).

Die Schwäche der Initiative liegt eindeutig darin, dass nicht beantwortet wird, wieso für die Lösung der ohne Zweifel existierenden Sprach- und Kommunikationsprobleme ein neues Berufsbild etabliert werden muss. Damit soll nicht in Frage gestellt werden, dass kommunale Dolmetscherdienste in freier Trägerschaft, in denen speziell geschulte Personen für Mittlerdienste im medizinisch-sozialen Bereich bereit stehen, tatsächlich nötig und hilfreich sind. Die seit mehr als zehn Jahren bestehenden Angebote des „Ethnomedizinischen Zentrums“ in Hannover sind hierfür ein gutes Beispiel. Solche Mittlerdienste können jedoch bei entsprechender Fort- und Weiterbildung durch verschiedene Berufsgruppen geleistet werden; hausinterne Lösungen und externe Lösungen in Form von Dolmetscherdiensten können sich also ergänzen. Migrantische Erzieher/innen, Sozialpädagog/innen, Pflegekräfte usw. tragen, wie die Umfragen in Kapitel 3 gezeigt haben, ohnehin schon sehr häufig als Mittler/innen zur Verbesserung der Kommunikation bei und könnten dies problemlos auch in Zukunft tun, wenn entsprechende organisatorische und institutionelle Vorkehrungen getroffen werden (wie etwa Freiwilligkeit, Fortbildung, Qualitätssicherung, Klärung rechtlicher Fragen, Integration der Mittlertätigkeit in die Arbeitsabläufe).

Die Abgrenzung des geforderten neuen Berufsbildes von schon existierenden Berufen erfolgt zudem auf der Basis mangelhafter Informationen. So heißt es in der Projektbroschüre in Bezug auf professionelle Dolmetscher/innen, diese seien verpflichtet „Gesagtes wortwörtlich zu übertragen“,

während Sprach- und Integrationsmittler/innen befugt wären, bei Konflikten oder Missverständnissen zu intervenieren. Diese Auffassung vom Dolmetschen als papageienhaftem, unbeteiligten Nachplappern ist jedoch seit langem überholt, wie durch einen Blick in die Fachliteratur unschwer belegt werden kann (vgl. etwa Pöchhacker 2004: 59: „the interpreter is, by definition and necessity, a cultural mediator“). Die Dolmetschforschung hat schon seit einigen Jahren erkannt, dass eine technizistische Auffassung der Übertragung von Inhalten von einer Sprache in eine andere weder den sprachlichen, noch den sozialen Aspekten der Dolmetschtätigkeit gerecht wird.

Während auf der einen Seite ein falsches Bild professioneller Dolmetschtätigkeit gezeichnet wird, heißt es in Bezug auf andere Berufsgruppen, diese hätten „keine Vermittlungsfunktion“. Diese Argumentation ist jedoch rein formal, da, wie schon gezeigt wurde, viele dieser Berufsgruppen tatsächlich ständig Vermittlungsaufgaben wahrnehmen. Zugleich geben die in wenigen Sätzen skizzierte curriculare Struktur und die darin genannten „Fach-, Sozial-, und Vermittlungskompetenzen“ keinen Aufschluss über die konkreten Inhalte und die Methoden der Ausbildung. Warum sollte eine Migrantin, die an der Hamburger Fachschule zur Erzieherin ausgebildet und dabei auch für Probleme sprachlicher Mittlung, Sprachförderung und interkultureller Kommunikation sensibilisiert wurde, nicht über ebenso gute „Fach-, Sozial-, und Vermittlungskompetenzen“ verfügen wie ein „Sprach- und Integrationsmittler“?

Ansätze zur gezielten Förderung und Nutzung berufsbezogener Mehrsprachigkeit im Sinne der vorliegenden Studie sind also nicht in der Etablierung neuer Berufe zu sehen, sondern dort, wo mit bestehenden Ressourcen gearbeitet wird. Dies ist etwa im Gesundheitswesen der Fall, wo verschiedene Projekte zu dieser Problematik existieren. Das vermutlich bekannteste Beispiel ist der hausinterne Dolmetscherdienst des Klinikums Schwabing, der seit 1996 existiert (Wesselmann, Lindemeyer & Lorenz 2004). Das besondere an diesem Projekt ist, dass nicht einfach nur mehr oder weniger informell Mitarbeiter/innen mit spezifischen Sprachkenntnis-

sen erfasst und als Dolmetscher eingesetzt werden – dies geschieht auch in anderen Krankenhäusern, wenn auch längst nicht überall dort, wo es nötig wäre. Spezifisch für das Klinikum Schwabing ist vielmehr, dass der Dolmetscherdienst institutionell systematisch eingebunden und entwickelt wurde. So gibt es in Schwabing Maßnahmen zur Qualitätssicherung, ein „screening“ potentieller Dolmetscher/innen, Fortbildungen, eine Dokumentation der Dolmetscheinsätze, Patienteninformationen über den Dienst und eine Koordinierungsstelle. Alle diese Maßnahmen zusammen bewirken, dass der Dienst mit 80-140 Einsätzen im Jahr genutzt wird und institutionell integriert ist. Gerade mangelnde Akzeptanz und unklare Nutzungsbedingungen führen bei ähnlichen Projekten oft dazu, dass Strukturen erst aufgebaut, dann aber nicht abgerufen werden.

Ebenfalls für Mitarbeiter/innen im medizinischen Bereich, aber auch für Behörden organisiert die Firma „dock europe“ Fortbildungen zum Thema „Dolmetschen im Arbeitsalltag“. „dock europe“ ist als eine Weiterbildungseinrichtung für Beschäftigte in medizinisch-sozialen Berufen. Das dort entwickelte Fortbildungskonzept greift Probleme auf, die entstehen, wenn Einrichtungen mit ihren Kunden, bzw. Patienten oder Klienten aus sprachlichen Gründen nicht zufrieden stellend kommunizieren können. In solchen Situationen sind die Sprachkompetenzen von mehrsprachigen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen gefragt, die in der Praxis zumeist unsystematisch und ungeschult spontan genutzt werden. In der Fortbildung werden Dolmetschfertigkeiten, interkulturelle Kompetenzen und Gesprächsführungsstrategien vermittelt. Die Fortbildungen stützen sich auf sprachwissenschaftliche Erkenntnisse sowie Erfahrungen aus der Praxis, die z.B. über Mitschnitte von gedolmetschten Gesprächen und deren Transkription in die Fortbildung eingebracht werden (vgl. Bührig & Meyer 2008). Von Mitte 2006 bis Mitte 2008 hat „dock europe“ sieben Fortbildungen „Dolmetschen im Arbeitsalltag“ mit mehr als 70 Teilnehmer/innen durchgeführt. Zwei weitere sind für den Herbst 2008 geplant. 2009 wird das Seminar auch im Rahmen des Fortbildungswesens der Stadt Nürnberg angeboten. Darüber hinaus hat die Firma sich auch in europäischen Kooperationsprojekten mit univer-

sitären Partnern und anderen Fortbildungseinrichtungen aus verschiedenen europäischen Ländern zum Thema „Nutzung der sprachlichen und kulturellen Ressourcen von Personen mit Migrationshintergrund“ ausgetauscht (eine Lernpartnerschaft und ein multilaterales Grundtvig2-Projekt, vgl. www.dock-europe.net, www.bicom-eu.net). Die Nachhaltigkeit des Konzepts kann auf der Basis der verfügbaren Informationen nicht beurteilt werden. Vermutlich sind einzelne Workshops lediglich für eine erste Sensibilisierung und Reflektion der Aufgabe ausreichend. Für qualitativ hohe und häufige Mittlerleistungen von Angestellten müssten diese regelmäßig fortgebildet und institutionell begleitet werden, ähnlich wie im Klinikum Schwabing. Das Konzept von „dock europe“ stellt aber neben intern organisierten Fortbildungen momentan einen der seltenen Ansätze zur Förderung der beruflichen Nutzung von Herkunftssprachen in den genannten Bereichen dar, der methodisch explizit ist und in den zugleich über den europäischen Austausch sowohl Erfahrungen anderer Träger, als auch wissenschaftliche Diskussionen einfließen.

Dieser Überblick zu verschiedenen Fördermöglichkeiten hat, wie eingangs schon erwähnt, nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Allerdings ist die Zahl der Initiativen auch notwendigerweise klein, weil in der Sprachförderung für Personen mit Migrationshintergrund in der Regel (und aus guten Gründen) die Förderung der deutschen Sprache in den Vordergrund gestellt wird. Die Bedeutung der Herkunftssprachen für verschiedene Berufsfelder wird demgegenüber bisher kaum gesehen und noch weniger wird erkannt, dass auch hier in bestimmten Bereichen und für bestimmte Sprachen ein Förderbedarf besteht. Werden jedoch die in Deutschland in der Breite vorhandenen herkunftssprachlichen Kompetenzen nicht systematisch aufgewertet und weiter entwickelt, so ist davon auszugehen, dass diese Kompetenzen in wenigen Generationen nicht mehr existieren oder auf ein Niveau absinken, das für die Bewältigung komplexerer kommunikativer Aufgaben nicht mehr ausreicht. Dann müssten durch Sprachunterricht mühsam und kostenintensiv Grundlagen gelegt werden, die heute noch verfügbar sind.

6 Empfehlungen für die gezielte Förderung von berufsbezogener Mehrsprachigkeit

Abschließend werden Maßnahmen skizziert, die von verschiedenen gesellschaftlichen Akteuren angewendet werden müssen, um berufsbezogene Mehrsprachigkeit besser als bisher zu nutzen und zu fördern. Es kristallisieren sich folgende Bereiche heraus, in denen Handlungsbedarf und Handlungsmöglichkeiten bestehen:

Forschung

Zuwenig ist bekannt über die Verbreitung des Deutschen und anderer Sprachen in der Wohnbevölkerung, die Anzahl der Personen mit geringen Deutschkenntnissen, ihre räumliche Verteilung sowie die tatsächliche Qualität ihrer Sprachkenntnisse. Diese Informationen sind jedoch nötig, um gezielte Bedarfsanalysen zu liefern. Um diesen Mangel zu beheben, müssen Verfahren entwickelt werden, die zugleich sozialwissenschaftlich und linguistisch basiert sind.

Des Weiteren müssen die kommunikativen Anforderungen an Sprachmittlung in verschiedenen Berufsfeldern genauer untersucht werden. Während der medizinische und der juristische Bereich relativ gut erforscht sind, ist über das Ad-hoc-Dolmetschen in Unternehmen, wie etwa Banken und Sparkassen, nichts bekannt. Solche Untersuchungen sind nötig, um maßgeschneiderte Fortbildungsangebote für Mitarbeiter/innen in diesen Bereichen zu entwickeln.

Recht

Der § 23 des Verwaltungsverfahrensgesetzes muss den demografischen und sprachlichen Rea-

litäten so angepasst werden, dass Behördenmitarbeiter nicht ständig gegen ihn verstoßen. Denkbar wäre z. B. eine Ausnahmeregelung für mündliche Kommunikation, sodass im Rahmen des Verwaltungshandelns Gespräche mit Kund/innen situationsbezogen auch in anderen Sprachen als dem Deutschen geführt werden dürfen.

Interkulturelle Öffnung, „Diversity Management“

Initiativen zur interkulturellen Öffnung müssen verstärkt die Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund einbeziehen und die sprachlichen Kompetenzen dieser Mitarbeiter/innen thematisieren. Behörden und medizinisch-soziale Einrichtungen müssen angeleitet werden, die sprachlichen Voraussetzungen ihrer Klientel zu reflektieren und darauf personell und organisatorisch zu reagieren.

Für Behörden, Einrichtungen und Unternehmen sollte ein Zertifikat entwickelt werden, mit dem diese nachweisen können, dass sie kompetent mit sprachlicher Vielfalt umgehen, vorhandene sprachliche Ressourcen optimal nutzen und in Hinblick auf die Belange ihrer Kunden, aber auch die eigenen wirtschaftlichen Interessen oder gesellschaftlichen Aufgaben ausbauen. Ein solcher Nachweis wäre für Unternehmen ein Imagegewinn und ein Vorteil in Bezug auf Kontakte ins Ausland oder zu bestimmten Kundengruppen; Behörden könnten mit einem solchen Zertifikat nachweisen, dass sie die EU-Antirassismusrichtlinie umsetzen.

Wirtschaft

Das EU-Wirtschaftsforum für Mehrsprachigkeit schlägt vor, Plattformen oder Foren einzurichten, in denen sich bestimmte Interessengruppen, wie z. B. exportorientierte Unternehmen, über bewährte Verfahren und Sprachstrategien austauschen bzw. informieren können. Des Weiteren könnten solche Plattformen dazu dienen, Hochschulen, Ausbildungseinrichtungen und einzelne Unternehmen zur projektbezogenen Entwicklung und Förderung solcher Strategien (unter Einschluss der Herkunftssprachen) zusammen zu bringen.

Bildung und Ausbildung

Sprachbezogene Themen sollten in Hinblick auf die spätere Berufsausübung modular in bestehende Ausbildungsgänge integriert werden. Dies betrifft akademische und nichtakademische Ausbildungen. Ein Beispiel: Schüler/innen einer Pflegefachschule, die einen mit Migrationshintergrund haben, könnten in modularen und sprachübergreifenden Ausbildungseinheiten auf die Sprachmittlertätigkeiten vorbereitet werden, die in vielen Krankenhäusern ohnehin auf sie zukommen. Zugleich müsste die Teilnahme an solchen Modulen als Qualifizierungsmerkmal anerkannt werden und schließlich müsste die rechtliche Absicherung solcher Sprachmittler/innen sowie die ihnen zustehende materielle Anerkennung betrieblich geregelt werden. An einer solchen Aufwertung, Förderung und gezielten Nutzung der Sprachkenntnisse von Personen mit Migrationshintergrund wären Klinikleitungen, Personalabteilungen, Ausbilder/innen, Gewerkschaften bzw. Personalvertretungen sowie Sprach- und Sozialwissenschaftler/innen zu beteiligen.

Literaturverzeichnis

Angermeyer, P.S. 2007. Mehrsprachigkeit vor Gericht: Sprachwahl und Sprachwechsel in gedolmetschten Schlichtungsverfahren.

In: S. Kameyama & B. Meyer (Hg.) Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz. Frankfurt/M.: Peter Lang, 129-148.

Apfelbaum, B. 2004 Gesprächsdynamik in Dolmetsch-Interaktionen.

Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitssprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Auer, P. 1998. From Code-switching via Language Mixing to Fused Lects: Toward a Dynamic Typology of Bilingual Speech.

Interaction and Linguistic Structures, 6.

Babka von Gostomski, C. 2008. Türkische, griechische, italienische und polnische Personen sowie Personen aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawien in Deutschland.

Erste Ergebnisse der Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“ (RAM), Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Working Paper Nr. 11.

Barrett, R. 2006. Language ideology and racial inequality: Competing functions of Spanish in an Anglo-owned Mexican restaurant.

In: Language in Society 35, 163-204.

Borde, T. 2002. Patientinnenorientierung im Kontext der soziokulturellen Vielfalt im Krankenhaus: Vergleich der Erfahrungen und Wahrnehmungen deutscher und türkischsprachiger Patientinnen sowie des Klinikpersonals zur Versorgungssituation in der Gynäkologie.

Dissertation, Berlin (TU).

Borde, T. & Albrecht, N.J. (Hg.) 2007. Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder.

Frankfurt: IKO-Verlag für Interkulturelle Kommunikation.

Bot, H. 2005. Dialogue Interpreting in Mental Health.

Amsterdam, New York: Rodopi.

Budach, G., Roy, S. & Heller, M. 2003. Community and commodity in French Ontario.

In: Language in Society 32, 603-627.

Bührig, K. & Meyer, B. 2003. Die dritte Person: Der Gebrauch von Pronomina in gedolmetschten Aufklärungsgesprächen.

In: Zeitschrift für Angewandte Linguistik 38, 5-35.

Bührig, K. & Meyer, B. 2004. Ad hoc interpreting and achievement of communicative purposes in briefings for informed consent.

In: J. House & J. Rehbein (eds.) Multilingual communication. Amsterdam: Benjamins, 43-62.

Bührig, K. & Meyer, B. erscheint 2008. Funktionale Sprachreflexion und Diskursanalyse als Fortbildungsmethoden. Am Beispiel einer Dolmetscherfortbildung für zweisprachige Pflegekräfte.

In: D. Meer & C. Spiegel (Hg.) Kommunikationstrainings im Beruf – Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten. Verlag für Gesprächsforschung.

Callahan, L. 2006. English or Spanish?! Language accommodation in New York City service encounters.

In: *Intercultural Pragmatics* 3/1, 29–53.

Clahsen, H., Meisel, J. M. & Pienemann, M. 1983. Deutsch als Zweitsprache: Der Spracherwerb ausländischer Arbeiter.

Tübingen: Narr.

Diefenbach, H. & Weiß, A. 2006. Menschen mit Migrationshintergrund.

Datenerfassung für die Integrationsberichterstattung im Auftrag der Stelle für interkulturelle Arbeit, Sozialreferat und des Statistischen Amtes der Landeshauptstadt München.

Dittmar, N. & Klein, W. 1975. Untersuchungen zum Pidgin-Deutsch spanischer und italienischer Arbeiter in der Bundesrepublik.

In: *Jahrbuch für Deutsch als Fremdsprache* 1, 170–194.

Ehlich, K. et al. 2007. Anforderungen an Verfahren der regelmäßigen Sprachstandsfeststellung als Grundlage für die frühe und individuelle Förderung von Kindern mit und ohne Migrationshintergrund.

In: *Bildungsforschung* Band 11, Bundesministerium für Bildung und Forschung.

ELAN-Studie: Hagen, S. 2006. Elan: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise.

UK: CILT/ National Centre for Languages.

Esser, H. 2006a. Migration, Sprache und Integration.

Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin, AKI Forschungsbilanz 4.

Esser, H. 2006b. Sprache und Integration. Die sozialen Bedingungen und Folgen des Spracherwerbs von Migranten.

Campus Verlag.

Flores, G. 2006. Language barriers to health care in the United States.

In: *New England Journal of Medicine* 355, 229–231.

Fürstenau, S. 2004. Mehrsprachigkeit als Kapital im transnationalen Raum.

Münster: Waxmann.

Geiß, K. 1993. Arztthaftpflichtrecht.

München: Beck.

Goffman, E. 1981. Forms of talk.

Philadelphia: University of Philadelphia Press.

Gogolin, I. 1994. Der monolinguale Habitus der multilingualen Schule.

Münster: Waxmann.

Goldstein, T. 1997. Two languages at work: bilingual life on the production floor.

Berlin: de Gruyter.

Grin, F. 1996. The economics of language: survey, assessment, prospects.

In: *International Journal of the Sociology of Language* 121, 17–44.

Grin, F. 2005. Linguistic human rights as a source of policy guidelines: A critical assessment.

In: *Journal of Sociolinguistics*, 9/3, 448–460.

Haug, S. 2005. Zum Verlauf des Zweitspracherwerbs im Migrationskontext. Eine Analyse der Ausländer, Aussiedler und Zuwanderer im Sozio-Ökonomischen Panel.

In: *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*, 8/2, 263–284.

- Haug, S. 2008. Sprachliche Integration von Migranten in Deutschland.**
Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Working Paper 14.
- Haviland, J. B. 2003. Ideologies of Language: Some Reflections on Language and U.S. Law.**
In: *American Anthropologist* 105/4, 764-774.
- Heller, M. (ed.) 2007. Bilingualism: a social approach.**
New York: Palgrave Macmillan.
- House, J. 1997. Translation Quality Assessment: A Model Revisited.**
Tübingen: Narr.
- House, J. 2001. Translation Quality Assessment: Linguistic Description vs. Social Evaluation.**
In: *META* 46, 243-257.
- Jaffe, A. 2007. Minority Language Movements.**
In: M. Heller (ed.) *Bilingualism: A social approach*.
New York: Palgrave Macmillan, 50-70.
- Johnen, T. & Meyer, B. 2007. Between connectivity and modality: reported speech in interpreter-mediated doctor-patient communication.**
In: J. Rehbein, C. Hohenstein, & L. Pietsch (eds.) *Connectivity in Grammar and Discourse*. Amsterdam: Benjamins, 395-417.
- Komter, M. 2005. Understanding problems in an interpreter-mediated police interrogation.**
In: *Ethnographies of law and social control* 6, 203-224.
- Kroffke, S. & Rothweiler, M. 2004. Sprachmodi im kindlichen Zweitspracherwerb. Sprachlicher Kontext und seine Bedeutung für die sprachpädagogische Diagnostik.**
In: *Die Sprachheilarbeit* 49/1, 18-24.
- Kroffke, S. & Meyer, B. 2007. Verständigungsprobleme in bilingualen Anamnesegesprächen.**
In: S. Kameyama & B. Meyer (Hg.) *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt/M.: Peter Lang, 149-184.
- Leanza, Y. 2005. Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers.**
In: *Interpreting* 7/2, 167-192.
- Lima Curvello, T. & Pelkhofer-Stamm, M. 2003. Interkulturelle Öffnung der Verwaltung – Zuwanderungsland Deutschland in der Praxis.**
Dokumentation einer Fachkonferenz. Projekt „Transfer interkultureller Kompetenz“ (TiK), iaf Berlin.
- Lima Curvello, T. 2007. Verbraucherschutz in der Einwanderungsgesellschaft.**
Studie im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. (vzbv). Berlin.
- Lüdi, G. & Heiniger, M. 2007. Sprachpolitik und Sprachverhalten in einer zweisprachigen Regionalbank in der Schweiz.**
In: S. Kameyama & B. Meyer (Hg.) *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt/M.: Peter Lang, 73-86.
- Lüdi, G. et al. 2008. Plurilingualism at the workplace between planning of internal communication and real world language behaviour.**
Vortrag auf dem Weltkongress der AILA, Essen 2008.
- Martini, M. 2008. Deutsch-kubanische Arbeitsbesprechungen**
Eine gesprächsanalytische Studie zu gedolmetschter Kommunikation in internationalen Hochschulkooperationen. Tübingen: Stauffenburg.
- Mason, I. & Stewarts, M. 2001. Interactional Pragmatics, Face, and the Dialogue Interpreter.**
In: I. Mason (ed.) *Triadic exchanges*.
Studies in Dialogue Interpreting. Manchester: St. Jerome, 51-70.
- Medizinrecht 1996.**
Berlin: Springer, 213.

- Medizinrecht 2003.**
Berlin: Springer, 582-584.
- Bischoff, A. & Meyer, B. (Hg.) erscheint 2008.**
Die fremden Krankheiten, die fremden Kranken. Dolmetschen im medizinischen Kontext.
Curare – Zeitschrift für Ethnomedizin, 31/2.
- Meyer, B. 2004. Dolmetschen im medizinischen Aufklärungsgespräch.**
Eine diskursanalytische Untersuchung zur Arzt-Patienten-Kommunikation im mehrsprachigen Krankenhaus. Münster: Waxmann.
- Meyer, B. 2005. Bilingual Risk Communication.**
In: Cohen, J., McAlister, K., Rolstad, K., & MacSwan, J. (eds.). *ISB4: Proceedings of the 4th International Symposium on Bilingualism*. Somerville, MA: Cascadia Press, 1602-1613.
- Meyer, B. 2006. Aufklärungsgespräche mit Dolmetscherbeteiligung: fachexterne Fachkommunikation im mehrsprachigen Kontext.** In: *Fachsprache – Internationale Zeitschrift für Fachsprachenforschung, -didaktik und Terminologie*, 1-2, 15-28.
- Mondada, L. 2007. Bilingualism and the analysis of talk at work: code-switching as a resource for the organization of action and interaction.** In: M. Heller (ed.) *Bilingualism: A social approach*. New York: Palgrave Macmillan, 297-318.
- Naumova, N. 1999. Russlanddeutsche Spätaussiedler in Thüringen: eine empirische Untersuchung zu ihrer sprachlichen Integration.** Frankfurt (=Ost-West Linguistik B.1).
- Nekula, M., Nekvapil, J. & Šichová, K. 2005.** Sprachen in multinationalen Unternehmen auf dem Gebiet der Tschechischen Republik. forost Arbeitspapier Nr. 31.
- Opraus, A. 2003. Rollen der Dolmetscherin in der psychotherapeutischen Triade.**
In: K. Schubert (Hg.): *Übersetzen und Dolmetschen: Modelle, Methoden, Technologie*. Tübingen: Narr, 117-138
- Pöchhacker, F. & Kadriç, M. 1999. The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter. A Case Study.**
In: *The Translator* 5/2. St. Jerome: Manchester, 161-178.
- Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (eds.) 2005. Interpreting 7/2, Special Issue on Healthcare Interpreting: Discourse and Interaction.**
Amsterdam: Benjamins.
- Pöchhacker, F. 2000. Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen.**
Tübingen: Stauffenburg.
- Pöchhacker, F. 2004. Introducing Interpreting Studies.**
London: Routledge.
- Pöllabauer, S. 2005. „I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen.**
Reihe Translationswissenschaft 2, Tübingen: Narr.
- Poplack, S. 1980. Sometimes I'll start a sentence in Spanish y termino en español: toward a typology of code-switching.**
In: *Linguistics* 18: 7/8: 581-618.
- Projektbericht Kinderdolmetscher 2006.**
Kiel: Gesellschaft für politische Bildung.
- Rampton, B. 1998. Language crossing and the redefinition of reality.**
In: P. Auer (ed.) *Codeswitching in Conversation*. London: Routledge, 290-317.
- Rehbein, J. 1985. Medizinische Beratung türkischer Eltern.**
In: Ders. (Hg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 349-419.

Ricento, T. 2005. Problems with the ‚language-as-resource‘ discourse in the promotion of heritage languages in the U.S.A.
In: Journal of Sociolinguistics 9, 348-368.

Rodriguez, C. 2006. Language Diversity in the Workplace.
New York University Public Law and Legal Theory Working Papers, 42.

Sami-Sauerwein, F. 2005. Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen.
Eine explorative translationswissenschaftliche Untersuchung zum Community Interpreting.
Frankfurt/M.: Peter Lang.

Schönwälder, K. & Söhn, J. 2007. Siedlungsstrukturen von Migrantengruppen in Deutschland: Schwerpunkte der Ansiedlung und innerstädtische Konzentrationen.
Discussion Paper Nr. SP IV 2007-601. Wissenschaftszentrum Berlin: AKI.

Sprach- und Integrationsmittler (SIM). 2007. Prozess zur Etablierung des neuen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“.
Herausgegeben von Gesundheit Berlin e.V. u. a.

Slapp, A. M. 2004. Community Interpreting in Deutschland. Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft.
München: Martin Meidenbauer Verlagsbuchhandlung.

Torras, M.C. & Gafaranga, J. 2002. Social identities and language alternation in non-formal institutional bilingual talk: Trilingual service encounters in Barcelona.
In: Language in Society 31:4, 527-548.

Versicherungsrecht 1996.
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft, 978.

Versicherungsrecht 1997.
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft, 241.

Versicherungsrecht 1998.
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft, 718.

Wadensjö, C. 1992. Interpreting as Interaction. On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters.
Linköping: Linköping University.

Wesselmann, E., Lindemeyer, T. & Lorenz, A. E. 2004. Wenn wir uns nicht verstehen, verstehen wir nichts. Übersetzen im Krankenhaus. Der klinikinterne Dolmetscherdienst. Frankfurt/M.: Mabuse.

Zeman, P. 2005. Ältere Migranten in Deutschland. Befunde zur soziodemographischen, sozioökonomischen und psychosozialen Lage sowie zielgruppenbezogene Fragen der Politik- und Praxisfeldentwicklung.
Expertise, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.