

Stimmen zu Mehrsprachigkeit in finnischen Unternehmen: Ausgewählte Ergebnisse der LangBuCom-Studie¹

Margit Breckle
Deutsche Sprache und Literatur
Universität Vaasa

Joachim Schlabach
Turku School of Economics
Universität Turku

This paper addresses multilingualism in Finnish companies. It presents the selected results of a survey, which was carried out within the project Languages in international business communication (Lang-BuCom). The questionnaire was answered by 272 employees, who have business contacts with German-speaking partners. The paper focuses on the respondents' language skills, on their attitude towards multilingualism, on the use of multiple languages in the work context and on problems when using multiple languages. The study shows that the respondents have diverse language skills and a majority has language skills in five or more languages. The respondents' attitudes towards multilingualism are (very) positive and they often experience situations where they use two or more languages in one and the same situation. However, they mention different challenges when using multiple languages, but they also provide solutions how to overcome the problems.

Schlüsselwörter: deutschsprachige Länder, Finnland, Geschäftskommunikation, Mehrsprachigkeit

1 Einleitung

Wirtschaftskontakte werden zunehmend internationaler, und enge Verbindungen mit dem Ausland sind heute das Normale. Doch in welchen Sprachen verläuft die Kommunikation zwischen den Unternehmen und vor allem zwischen den finnischen und ausländischen Mitarbeiter/inne/n? Das Ziel des vorliegenden Beitrags ist es, die Mehrsprachigkeit von Mitarbeiter/inne/n in finnischen Unternehmen und Organisationen anhand ausgewählter Ergebnisse einer Befragung zu beleuchten. Im Mittelpunkt der Betrachtung steht dabei die Geschäftskommunikation der Mitarbeiter/innen finnischer Unternehmen und Organisationen mit deutschsprachigen Partnern, denn die deutschsprachigen Länder bilden die wichtigste Ländergruppe, gemessen am finnischen Außenhandel.

Der vorliegende Beitrag ist wie folgt aufgebaut: In Abschnitt 2 wird der Stand der Forschung dargestellt, bevor in Abschnitt 3 das Projekt *Sprachen in der internationalen Geschäftskommunikation in Finnland* (LangBuCom) sowie die Befragung präsentiert werden, die im Rahmen des Projekts durchgeführt wurde. Abschnitt 4 stellt ausgewählte Ergebnisse hinsichtlich Mehrsprachigkeit vor. Der Beitrag schließt mit einer Zusammenfassung und einem Ausblick (Abschnitt 5).

¹ Die vorliegende Untersuchung wurde von Vaasan Aktiasäätiö finanziell unterstützt.

2 Stand der Forschung

Kommunikation in internationalen Unternehmen wird aus verschiedenen Perspektiven und von verschiedenen Disziplinen untersucht. Relevant für den vorliegenden Beitrag sind zum einen wirtschaftlich/politisch ausgerichtete Untersuchungen wie ELAN (2006) oder Pimlico (2011) auf EU-Ebene. So stellt Erstere fest, dass Unternehmen aufgrund von fehlenden Sprachenkenntnissen Geschäftschancen entgehen. Im finnischen Kontext sind die Befragungen von Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2010; 2014), dem Hauptverband der finnischen Wirtschaft, zu nennen. So kommt Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2010) zu folgendem Schluss: „Englanti ei yksin riitä työelämässä – Kielikoulutukseen tarvitaan remontti“ [„Im Arbeitsleben genügt Englisch allein nicht – der Sprachenunterricht muss umkehren/braucht eine Reform“, Übers. von M. B. und J. S.]. Für den finnischen-deutschen Kontext wiederum zeigt die Mitgliederbefragung der Deutsch-Finnischen Handelskammer (DFHK 2016), dass es bei der Hälfte der Mitgliedsunternehmen Arbeitsaufgaben gibt, für die man Deutsch benötigt; von diesen haben jedoch 69 % Schwierigkeiten, geeignete Mitarbeiter/Innen zu finden.

Neben Untersuchungen mit wirtschaftlichem/politischem Hintergrund finden sich auch eine Reihe von linguistischen und fremdsprachendidaktischen Untersuchungen: Dabei sind einerseits Untersuchungen zur finnischen-deutsch(sprachig)en Wirtschaftskommunikation wie Müntzel & Tiittula (1995), Minkkinen & Reuter (2001), Minkkinen (2006), Kantanen (2010) und Breckle & Rinne (2016) anzuführen; andererseits sind für den vorliegenden Beitrag auch Untersuchungen zur Mehrsprachigkeit wie die Pluriling-Studie (Schlabach 2016) von Bedeutung.

3 Das LangBuCom-Projekt

Das Projekt *Sprachen in der internationalen Geschäftskommunikation in Finnland* (LangBuCom) schließt an die regional ausgerichtete Studie *Unternehmenskommunikation zwischen Pohjanmaa und den deutschsprachigen Ländern* (Breckle & Rinne 2016) und die Pluriling-Studie (Schlabach 2016) an. Ziel des LangBuCom-Projekts ist die Erfassung der Sprachenverwendung und damit auch des Sprachenbedarfs in der internationalen Geschäftskommunikation im Bereich der Beziehungen mit Unternehmen in den deutschsprachigen Ländern, um empirisch gesicherte Daten vorzulegen, die bei der Sprachenwahl, in der Sprachenpolitik und für die Weiterentwicklung der Sprachcurricula genutzt werden können. Im Rahmen des LangBuCom-Projekts wurde bisher eine Befragung mittels Fragebogen durchgeführt; bei weiterer Projekt-Finanzierung sind Interviews sowie die Erfassung und Analyse von authentischen Beispielen geplant.

Die Befragung zu Sprachenverwendung und Sprachenbedarf wurde im Herbst 2016 mit Hilfe eines Online-Fragebogens durchgeführt. Der Fragebogen wurde in Webropol er-

stellt und war in den Sprachversionen Finnisch, Schwedisch, Englisch und Deutsch zugänglich. Die Zielgruppe für die Befragung waren Mitarbeiter/innen in finnischen Unternehmen mit Beziehungen zu den deutschsprachigen Ländern. Die Verbreitung des Fragebogens erfolgte einerseits mittels Direktversand an die entsprechenden Mitarbeiter/innen, die mit Hilfe der Datenbanken und Mitgliederlisten von Finpro und der Deutsch-Finnischen Handelskammer sowie durch eigene Recherchen ermittelt wurden. Andererseits gab es auch eine offene Einladung für die Teilnahme an der Befragung, z. B. über den Newsletter der Deutsch-Finnischen Handelskammer, über den Verband der Finnisch-Deutschen Vereine SSYL und seine Mitgliederzeitschrift Silta sowie über Facebook, z. B. über die Facebook-Seite von Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Der Fragebogen umfasste 23 teils geschlossene, teils offene Fragen, und der Rücklauf betrug 272 beantwortete Fragebögen. Die Antworten werden sowohl quantitativ als auch qualitativ analysiert.

Dem vorliegenden Beitrag, in dem die Stimmen der Respondent/innen zu Mehrsprachigkeit beleuchtet werden, liegen folgende Forschungsfragen zugrunde:

- Wie schätzen die Respondent/inn/en ihre Sprachkenntnisse ein und wie mehrsprachig sind sie?
- Welche Einstellungen zu Mehrsprachigkeit haben die Respondent/inn/en?
- Welche mehrsprachigen Situationen erleben die Respondent/inn/en am Arbeitsplatz?
- Welche Probleme gibt es bei der Verwendung mehrerer Sprachen, und wie werden diese gelöst?

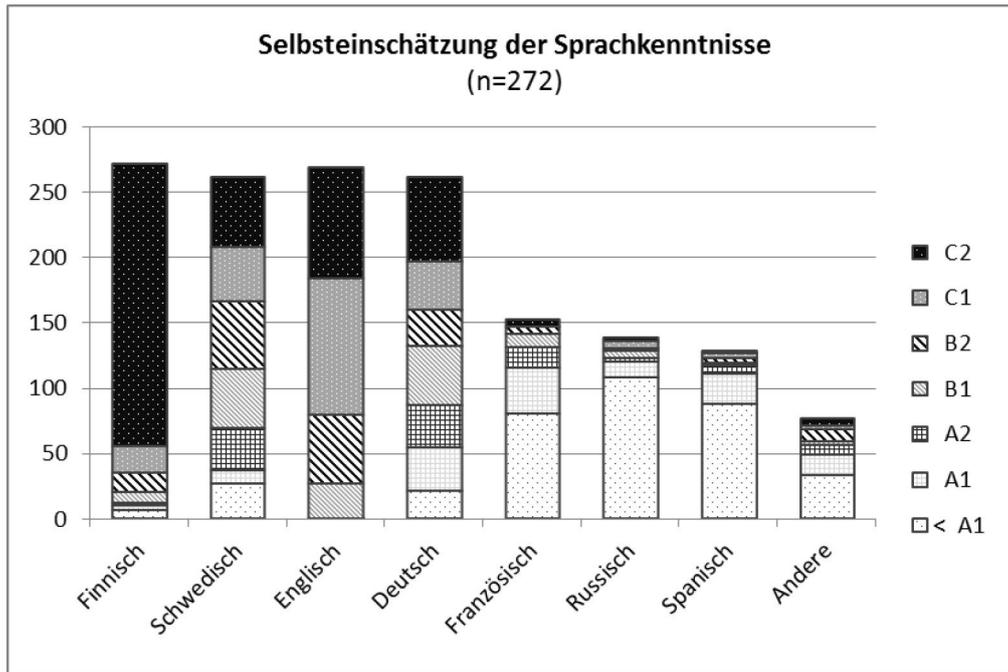
Die Hintergrundinformationen der Respondent/inn/en lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- 88 % arbeiten in Finnland und 96 % in einem Unternehmen.
- 63 % arbeiten in Klein- und mittelständischen Unternehmen, 21 % in Groß- und 16 % in Kleinstunternehmen.
- 66 % arbeiten im (mittleren und oberen) Management, 24 % als Spezialisten.
- 68 % haben Finnisch als Muttersprache, 11 % Schwedisch und 10 % Deutsch.

4 Ergebnisse

4.1 Sprachkenntnisse der Respondent/inn/en und Mehrsprachigkeitsquote

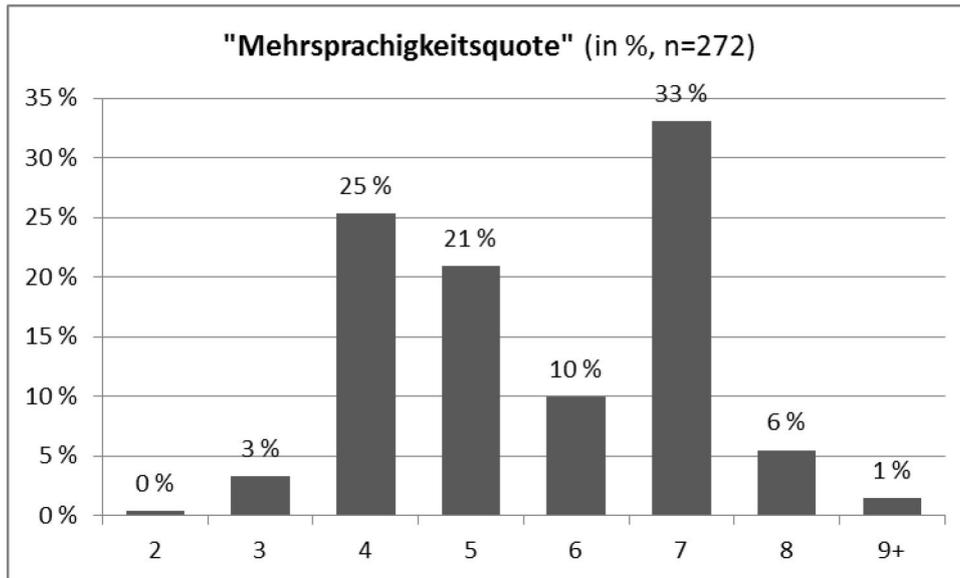
Hinsichtlich der ersten Forschungsfrage, wie die Respondent/inn/en ihre Sprachkenntnisse einschätzen und wie mehrsprachig sie sind, wurden die Respondent/inn/en im Fragebogen gebeten, eine Selbsteinschätzung ihrer Sprachkenntnisse von unter A1 bis C2 vorzunehmen (siehe Grafik 1); der Fragebogen enthielt dabei auch einen Link zu den Kurzbeschreibungen der Niveaustufen laut dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER 2001). Anzumerken ist, dass die Angaben in Grafik 1 in absoluten Zahlen dargestellt sind und dass das Sprachniveau C2 auch Muttersprachenkenntnisse mit einschließt.



Grafik 1. Sprachkenntnisse der Respondent/inn/en; Selbsteinschätzung (n=272)

In Bezug auf die Selbsteinschätzung der Sprachkenntnisse lassen sich folgende Ergebnisse hervorheben: Mehr als 250 Respondent/inn/en bescheinigen sich jeweils Sprachkenntnisse in Finnisch, Schwedisch, Englisch und Deutsch; bei den anderen Sprachen wie Französisch, Russisch und Spanisch sind dies mit maximal 150 Respondent/inn/en deutlich weniger. Der Wert für C2-Finnisch umfasst vor allem finnische Muttersprachler/innen, während die anderen Sprachniveaus vor allem von Nicht-Muttersprachler/innen des Finnischen angegeben werden. In Bezug auf Englisch ist auffällig, dass die Respondent/inn/en ihre Sprachkenntnisse auf dem Sprachniveau B1 und höher einschätzen, viele (105) auf C1. Die Selbsteinschätzung für Deutsch ergibt ein sehr gemischtes Bild von Sprachkenntnissen unter A1 bis C2; bei den 64 Respondent/inn/en, die sich das Sprachniveau C2 bescheinigen, handelt es sich jedoch nicht nur um Muttersprachler/innen des Deutschen (25). In den anderen Sprachen wie Französisch, Russisch und Spanisch bescheinigen sich die Respondent/inn/en überwiegend Kenntnisse unter A1.

Um die Frage zu beantworten, wie mehrsprachig die Respondent/inn/en sind, wurde aus der Selbsteinschätzung der Sprachkenntnisse die so genannte Mehrsprachigkeitsquote abgeleitet (siehe Grafik 2), d. h. es wurde eruiert, in wie vielen Sprachen – inklusive ihrer Muttersprache/n – die Respondent/inn/en Sprachkenntnisse angeben.

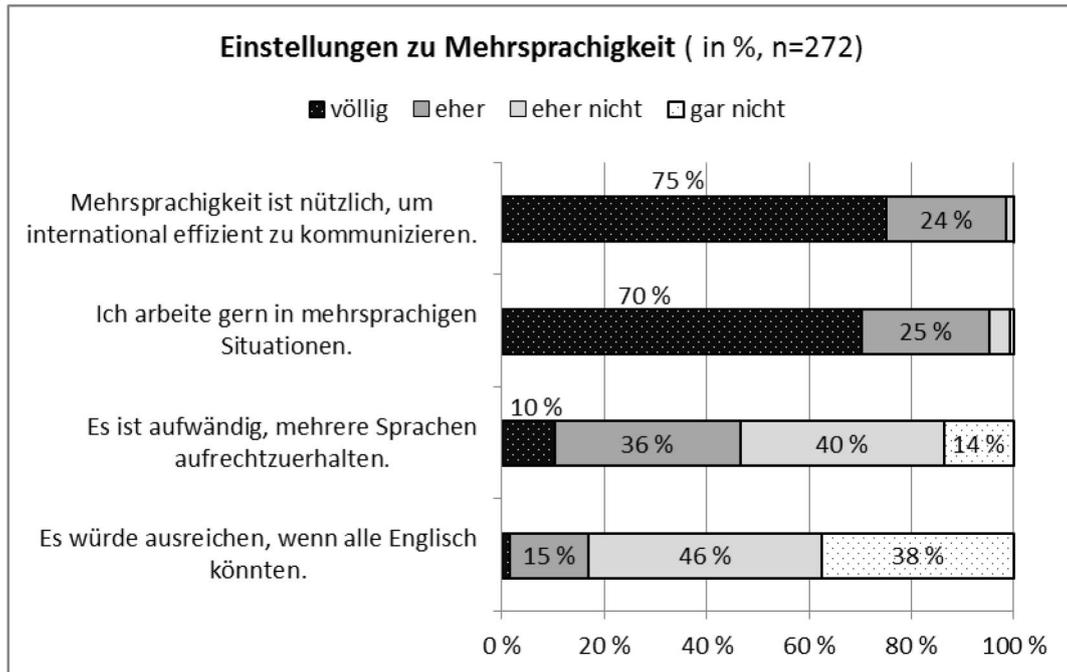


Grafik 2. Mehrsprachigkeitsquote der Respondent/inn/en (n=272) (%)

Wie in Grafik 2 zu sehen, sind alle Respondent/inn/en ihren eigenen Angaben zufolge mehrsprachig. Dabei geben sie Sprachkenntnisse in mindestens drei Sprachen und in maximal zehn Sprachen an. Ein Drittel (33 %) bescheinigt sich Sprachkenntnisse in sieben Sprachen, und 71 % geben an, Sprachkenntnisse in fünf und mehr Sprachen zu haben.

4.2 Einstellungen zu Mehrsprachigkeit

Wenn die Respondent/inn/en ihren eigenen Angaben zufolge mehrsprachig sind, lässt sich fragen, welche Einstellungen zu Mehrsprachigkeit sie haben. Aus diesem Grund enthielt der Fragebogen Aussagen bezüglich Mehrsprachigkeit, bei denen die Respondent/inn/en angeben sollten, inwiefern sie diesen zustimmen. Dabei wurde eine vierstufige Likert-Skala (vgl. u. a. Mayer 2009: 87f.) mit folgenden Antwortalternativen verwendet: *stimme voll und ganz zu* – *stimme eher zu* – *stimme eher nicht zu* – *stimme gar nicht zu*. Die Einstellungen der Respondent/inn/en bezüglich Mehrsprachigkeit zu eruieren, ist insofern von Bedeutung, als Franceschini (2011: 346) feststellt, dass Einstellungen für die Akzeptanz und Verwendung von Sprachen von großer Bedeutung sind: „Attitudes are known as powerful variables that co-determine the development of multilingual language use [...]“. Grafik 3 präsentiert ausgewählte Ergebnisse hinsichtlich den Einstellungen der Respondent/inn/en zu Mehrsprachigkeit:



Grafik 3. Einstellungen der Respondent/inn/en zu Mehrsprachigkeit (n=272) (%)

Wie in Grafik 3 ersichtlich, erfährt die instrumentelle Einstellung „Mehrsprachigkeit ist nützlich, um international effizient zu kommunizieren.“ von den Respondent/inn/en die größte Zustimmung (99 %, davon 75 % *völlig* und 24 % *eher*). Fast genauso positiv wird die verhaltensbezogene Aussage „Ich arbeite gern in mehrsprachigen Situationen.“ bewertet, die 95 % Zustimmung erhält (davon 70 % *völlig* und 25 % *eher*). Bezüglich der Aussage „Es ist aufwändig, mehrere Sprachen aufrechtzuerhalten.“, mit der verhaltensbezogenen Einstellungen zur Aufrechterhaltung der Sprachenkompetenz (Sprachenerhalt) abgefragt werden, ist die Meinung eher geteilt: Während 46 % der Aussage zustimmen (10 % *völlig* und 36 % *eher*), wird sie von 44 % (40 % *eher* und 14 % *völlig*) abgelehnt. Klar abgelehnt wird schließlich die Aussage zur dominierenden Rolle der Lingua franca Englisch „Es würde ausreichen, wenn alle Englisch könnten.“ Hier lehnen 84 % die Aussage ab (46 % *eher nicht* und 38 % *gar nicht*), während 16 % ihr zustimmen (15 % *eher* und 1 % *völlig*). Insgesamt lassen sich bei den Respondent/inn/en (sehr) positive Einstellungen gegenüber Mehrsprachigkeit und der Verwendung von mehreren Sprachen feststellen, und der alleinige Gebrauch einer Lingua franca (Englisch) wird als nicht ausreichend angesehen.

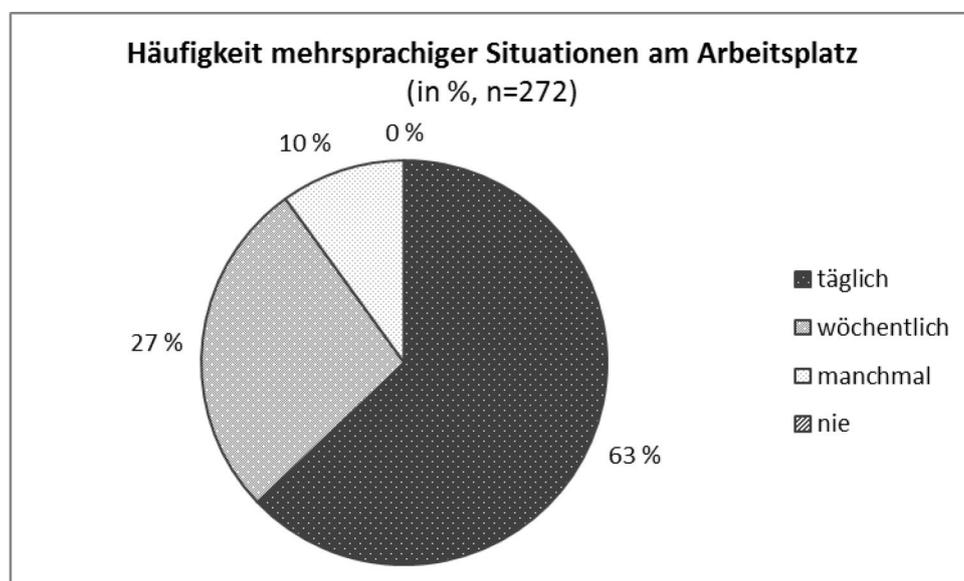
4.3 Mehrsprachige Situationen am Arbeitsplatz

Da in der Fachliteratur auf einen möglichen Zusammenhang zwischen Akzeptanz und Verwendung von Sprachen hingewiesen wird (vgl. Franceschini 2011: 346), wurden in den Fragebogen auch Fragen zum Verhalten bezüglich Mehrsprachigkeit aufgenommen.

Im vorliegenden Abschnitt geht es darum, welche mehrsprachigen Situationen die Respondent/inn/en am Arbeitsplatz erleben, und zwar nicht ausschließlich mit den deutschsprachigen Partnern, sondern bei der Arbeit insgesamt. Im Fragebogen wurde dabei die folgende Definition von mehrsprachigen Situationen als Erläuterung angegeben:

Mehrsprachige Situationen sind so charakterisiert: In ein und derselben Situation werden zwei oder mehr Sprachen genutzt, unabhängig davon, ob es sich um Sprechen, Schreiben, Lesen oder Hören handelt; beispielsweise spricht man in der einen Sprache und liest gleichzeitig etwas in einer anderen Sprache.

Es geht im vorliegenden Abschnitt 4.3 also um die *gleichzeitige* Verwendung mehrerer Sprachen. In diesem Zusammenhang soll zuerst der Frage nachgegangen werden, wie häufig die Respondent/inn/en mehrsprachige Situationen am Arbeitsplatz erleben (siehe Grafik 4):



Grafik 4. Häufigkeit mehrsprachiger Situationen am Arbeitsplatz (n=272) (%)

Wie in Grafik 4 zu sehen, geben 90 % der Respondent/inn/en an, mindestens wöchentlich mehrsprachige Situationen am Arbeitsplatz zu erleben, davon fast zwei Drittel (63 %) täglich. Zudem nennen alle 272 Befragten, dass sie zumindest manchmal mehrsprachige Situationen am Arbeitsplatz erleben.

Daran schließt sich die Frage an, welche Sprachenkombinationen die Respondent/inn/en in solchen mehrsprachigen Arbeitssituationen benutzen.² Die Auswertung der Antworten

² Die konkrete Formulierung der Frage im Fragebogen lautete wie folgt: „Denken Sie an mehrsprachige Situationen bei der Arbeit und die dabei auftretenden Sprachen, die Sie in ein und derselben Situation nutzen (einschließlich Lesen und Schreiben, Sprechen und Hören). Welche Sprachenkombinationen nutzen Sie? Geben Sie alle Sprachenkombinationen an. Zum Beispiel: Finnisch + Deutsch, Englisch + Deutsch, Schwedisch + Finnisch + Deutsch[...]“

(n=246) zeigt, dass 85 % der Respondent/inn/en angeben, drei oder mehr verschiedene Sprachen in unterschiedlichen Kombinationen zu verwenden; zwei Drittel nennen Sprachenkombinationen mit zwei Sprachen, der Rest führt auch Kombinationen mit drei oder vier Sprachen an. Insgesamt werden 519 Sprachenpaare, 74 3er-Kombinationen und 18 4er-Kombinationen genannt. In Tabelle 1 wird aufgeschlüsselt, wie häufig die jeweiligen Sprachen in den Sprachenkombinationen, d. h. in den Sprachenpaaren, 3er-Kombinationen und 4er-Kombinationen, vorkommen:

Tabelle 1. Sprachen in den Sprachenkombinationen (Sprachenpaare, 3er-Kombinationen und 4er-Kombinationen)

	Sprachenpaare		3er-Kombinationen		4er-Kombinationen	
Insgesamt	519		74		18 bzw. 19 ³	
Finnisch	344	66,3 %	71	95,9 %	19	100,0 %
Englisch	304	58,6 %	67	90,5 %	19	100,0 %
Schwedisch	145	27,9 %	38	51,4 %	17	89,5 %
Deutsch	200	38,5 %	37	50,0 %	13	68,4 %
Französisch	16	3,1 %	1	1,4 %	1	5,3 %
Spanisch	7	1,3 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Russisch	11	2,1 %	3	4,1 %	2	10,5 %

Wie in Tabelle 1 zu sehen, werden von den Respondent/inn/en 344 Sprachenpaare genannt, in denen Finnisch die eine Sprache ist (Finnisch + X), 304 Sprachenpaare mit Englisch + X, 145 Sprachenpaare mit Schwedisch + X und 200 Sprachenpaar mit Deutsch + X. Im Folgenden soll exemplarisch für Deutsch dargestellt werden, welche Sprachenpaare und 3er-Kombinationen mit Deutsch von den Respondent/inn/en genannt werden. Die 200 Sprachenpaare Deutsch + X lassen sich wie folgt aufschlüsseln:

Deutsch + Finnisch	94
Deutsch + Englisch	85
Deutsch + Schwedisch	19
Deutsch + Französisch	2

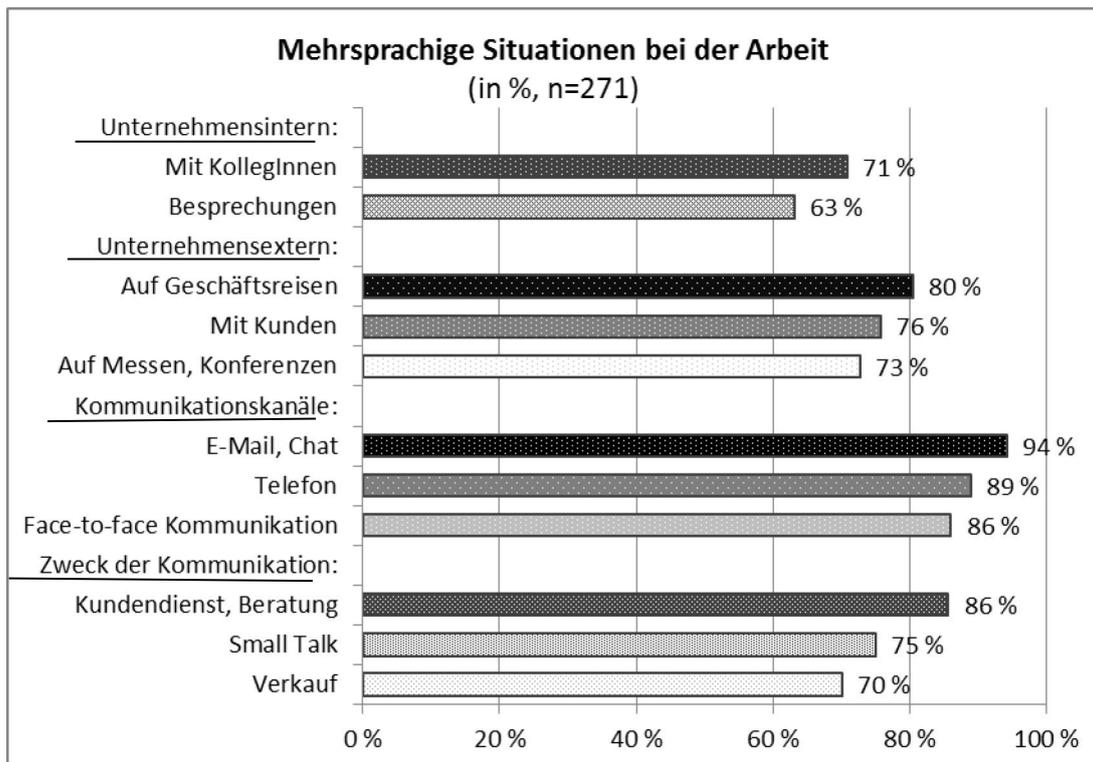
Bei den 37 3er-Kombinationen, in denen Deutsch eine der drei verwendeten Sprachen darstellt, d. h. Deutsch + X + Y, handelt es sich um die folgenden:

Deutsch + Finnisch + Englisch	30
Deutsch + Finnisch + Schwedisch	5
Deutsch + Englisch + Schwedisch	2

³ Neben den 18 4er-Kombinationen wurde von einem Respondenten auch eine 5er-Kombination genannt; diese wird aus Platzgründen in der Spalte der 4-er-Kombinationen aufgeführt (daher 19).

Aus den Ergebnissen lässt sich schließen, dass es nicht die *eine* typische Sprachenkombination gibt, sondern dass die Respondent/inn/en mit mehreren Sprachenkombinationen zurechtkommen müssen.

Die Respondent/inn/en sollten zudem angeben, welche mehrsprachigen Situationen bei ihrer Arbeit typischerweise vorkommen, und zwar unternehmensintern, unternehmensextern, hinsichtlich Kommunikationskanälen und hinsichtlich Zweck der Kommunikation. In der Grafik 5 sind jeweils die beiden bzw. die drei meistgenannten mehrsprachigen Situationen dargestellt:



Grafik 5. Mehrsprachige Situationen bei der Arbeit (n=271) (%)

Die mehrsprachigen Situationen lassen sich wie folgt charakterisieren: Am häufigsten erleben die Respondent/inn/en mehrsprachige Situationen unternehmensintern in der Kommunikation mit Kolleg/inn/en und in Besprechungen sowie unternehmensextern auf Geschäftsreisen, mit Kunden sowie auf Messen und Konferenzen. Wichtige Kommunikationskanäle mehrsprachiger Situationen sind E-Mail, Telefongespräche und face-to-face-Gespräche. Die mehrsprachigen Situationen können zumeist als Kundendienst bzw. Beratung, als Gespräche der Beziehungskommunikation wie Small-Talk, aber auch als Verkaufsgespräche charakterisiert werden.

4.4 Probleme und Lösungen bei der Verwendung mehrerer Sprachen

In diesem Abschnitt geht es um einen ersten Blick auf Probleme, die die Respondent/inn/en bei der Verwendung mehrerer Sprachen erleben, sowie um mögliche Lösungsansätze. Anders als in Abschnitt 4.3, der sich mit mehrsprachigen Situationen, d. h. der *gleichzeitigen* Verwendung mehrerer Sprachen, beschäftigt, wird im vorliegenden Abschnitt 4.4 *allgemein* die Verwendung mehrerer Sprachen betrachtet.⁴ Dabei sollen einige typische Beispiele aus den Antworten der Respondent/inn/en (n=158) dargestellt werden, die die Bandbreite der Antworten – von eher ‚allgemeinen‘ Problemen der Geschäftskommunikation bis hin zu eher ‚genuinen‘ Problemen der Verwendung mehrerer Sprachen – aufzeigen.

Knapp ein Drittel der Befragten gibt an, keine Probleme bei der Verwendung mehrerer Sprachen zu haben (siehe Bsp. 1). Was eher ‚allgemeine‘ Probleme der Geschäftskommunikation betrifft, so lassen sich starke versus schwache Sprachkenntnisse und ihre Auswirkungen (siehe Bsp. 2) sowie Müdigkeit (siehe Bsp. 3) als typische Probleme ausmachen:⁵

- (1) *Ei. Tottumiskysymys :-)* (#11-019 [Frage 11-Antwort 019])
[Nein. Eine Frage der Gewöhnung :-)]
- (2) *Kielet, joissa on erinomaisen pohja ovat helppoja ylläpitää ja vaihtaa tilanteesta ja kielestä toiseen. Kielet joissa on heikko pohja unohtuvat helposti, toiset kielet ajavat yli ja kielet sekaantuvat.* (#11-193)
[Sprachen, die man gut kann, kann man leicht aufrechterhalten und zwischen ihnen wechseln; bei schwächeren Sprachkenntnissen vergisst man die Sprachen leicht und bringt sie durcheinander.]
- (3) [...] *vain fyysinen väsymys alkaa sekoittamaan kieliä ja tulee black outeja* (#11-048)
[Physische Müdigkeit führt dazu, dass man Sprachen durcheinanderbringt oder ein Blackout kommt (und man das entsprechende Wort in der entsprechenden Sprache nicht findet [Anm. M. B. und J. S.]).

Als eher ‚genuine‘ Probleme der Verwendung mehrerer Sprachen lassen sich Interferenzen (siehe Bsp. 4), wobei vor allem auf Schwedisch und Deutsch hingewiesen wird, und Wortfindungsschwierigkeiten auffassen. Die Respondent/inn/en führen in Bezug auf die Verwendung mehrerer Sprachen jedoch nicht nur Probleme an, sondern sie präsentieren auch Lösungsansätze, wie die Kommunikation mit mehreren Sprachen gelingen kann. Bei Wortfindungsschwierigkeiten werden Codeswitching (siehe Bsp. 5) und Umschreibung (Sprachmittlung) (siehe Bsp. 6) als Lösungsansätze genannt; zudem wird auch die Bedeutung der Verständnissicherung (siehe Bsp. 7) hervorgehoben:

⁴ Die konkrete Formulierung der Frage im Fragebogen lautete wie folgt: „Ist es schwierig, mehrere Sprachen zu verwenden? Welche Probleme treten dabei auf? Wie lösen Sie die Probleme?“

⁵ Die Beispiele sind wie folgt aufgebaut: Zuerst steht das Originalzitat, gefolgt von der Angabe der Respondentin/des Respondenten als Kürzel in Klammern. In eckigen Klammern darunter findet sich bei Originalzitat auf Schwedisch bzw. Finnisch eine zusammenfassende Übersetzung auf Deutsch.

- (4) *Toisiaan lähellä olevat kielet menevät joskus sekaisin (ruotsi ja saksa esimerkiksi) (#11-008)*
[Nah verwandte Sprachen bringt man manchmal durcheinander (z. B. Schwedisch und Deutsch)]
- (5) *manchmal fehlen die Worte. Ersetze sie durch Worte einer anderen Sprache (#11-010)*
- (6) [...] *Usein joudun kuitenkin hakemaan kiertoilmauksia, jos yksittäinen sana on kateissa. (#11-110)*
[Oft muss ich Umschreibungen suchen, wenn ein einzelnes Wort fehlt.]
- (7) *man måste få bekräftelse att alla uppfattat och förstått ärendet på samma sätt. (#11-233)*
[Man muss Bestätigung bekommen, dass alle die Sache in gleicher Weise aufgefasst und verstanden haben.]

5 Zusammenfassung und Ausblick

Die Stimmen zu Mehrsprachigkeit in finnischen Unternehmen lassen sich auf Basis der zugrundeliegenden Befragung im Rahmen des LangBuCom-Projekts wie folgt zusammenfassen:

In Bezug auf die Frage, wie die Respondent/inn/en ihre Sprachkenntnisse einschätzen und wie mehrsprachig sie sind, lässt sich feststellen, dass sie ihren eigenen Angaben zufolge mehrsprachig sind. So bescheinigen sich jeweils mehr als 250 der 272 Respondent/inn/en Sprachkenntnisse in Finnisch, Schwedisch, Englisch und Deutsch; bei den anderen Sprachen wie Französisch, Russisch und Spanisch sind dies maximal 150 Respondent/inn/en. Zudem geben mehr als 70 % der Respondent/inn/en an, Sprachkenntnisse in fünf und mehr Sprachen zu haben. Hinsichtlich der zweiten Forschungsfrage, welche Einstellungen zu Mehrsprachigkeit die Respondent/inn/en haben, zeigen die Ergebnisse, dass sie (sehr) positive Einstellungen haben und dem alleinigen Gebrauch einer Lingua franca (Englisch) als nicht ausreichend ansehen.

Bei der Frage, welche mehrsprachigen Situationen die Respondent/inn/en am Arbeitsplatz erleben, in denen sie zwei oder mehr Sprachen in ein und derselben Situation verwenden, hat sich gezeigt, dass alle Respondent/inn/en solche Situationen am Arbeitsplatz erleben. Dabei gibt es nicht die *eine* typische Sprachenkombination, sondern die Respondent/inn/en müssen mit mehreren Sprachenkombinationen zurechtkommen. 75 % der Respondent/inn/en und mehr erleben mehrsprachige Situationen (i) unternehmensextern auf Geschäftsreisen und mit Kunden, (ii) per E-Mail/Chat, Telefon und in face-to-face-Gesprächen als Kommunikationskanäle sowie (iii) beim Kundendienst/Beratung und Smalltalk als Kommunikationszweck.

In Bezug auf die Forschungsfrage, welche Probleme es bei der Verwendung mehrerer Sprachen gibt und wie diese gelöst werden, nennen die Respondent/inn/en diverse Herausforderungen teils eher allgemeiner, teils eher genuin mehrsprachiger Art. Bei Letzteren werden insbesondere Interferenzen und Wortfindungsschwierigkeiten angeführt,

doch die Respondent/inn/en nennen auch Lösungsansätze wie Codeswitching, Umschreibung (Mediation) und Verständnissicherung.

Als weitere Schritte des LangBuCom-Projekts werden in Kürze die Daten der Befragung unter Ausschluss der deutschen Muttersprachler/innen (10 %) analysiert. Weiterhin steht die qualitative – und ggf. quantitative – Analyse der offenen Antworten noch aus, und es soll zudem versucht werden, Korrelationen in den Antworten der Respondent/inn/en wie z. B. zwischen den Sprachkenntnissen und der Verwendung der Sprachen zu erfassen.

Literatur

- Breckle, Margit & Rinne, Marleena (2016). *Unternehmenskommunikation zwischen Pohjanmaa und den deutschsprachigen Ländern*. Vaasa: Universität Vaasa.
- DFHK (2016). *Suomessa toimivien saksalaisomisteisten yritysten nykytilanne ja tulevaisuudennäkymät 2015/2016. Saksalais-Suomalaisen Kauppakamarin yritys-kysely huhtikuussa 2016*. [online]. [zitiert 30.4.2017]. Abrufbar unter: <http://www.dfhk.fi/fi/julkaisut/yrityskysely/>.
- ELAN (2006). *ELAN: Auswirkungen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse in den Unternehmen auf die europäische Wirtschaft*. [online]. Hrsg. CILT. [zitiert 30.4.2017]. Abrufbar unter: http://ec.europa.eu/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_de.pdf
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2010): „*Englanti ei yksin riitä työelämässä – Kielikoulutukseen tarvitaan remontti!*“ [Pressemitteilung]. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto.
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK (2014): *Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu*. [online]. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto. [zitiert 30.4.2017]. Abrufbar unter: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>
- Franceschini, Rita (2011). Multilingualism and Multicompetence: A Conceptual View. *The Modern Language Journal* 95 (3), 344–355.
- GER (2001). *Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen*. Hrsg. Europarat – Rat für kulturelle Zusammenarbeit. Berlin: Langenscheidt.
- Kantanen, Hanna-Maria (2010). *Sprachen in der Wirtschaft. Eine Umfrage unter finnischen Unternehmen mit besonderer Berücksichtigung der Rolle des Deutschen*. Jyväskylä: Universität Jyväskylä.
- Mayer, Horst Otto (2009). *Interview und Schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung*. 5. überarb. Aufl. München, Wien: Oldenbourg.
- Minkkinen, Eila (2006). Telefongespräche in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation. Bestandsaufnahmen und Gesprächsanalysen. Tampere: Universität Tampere.
- Minkkinen, Eila & Reuter, Ewald (2001): *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa. Zwischenbericht*. Tampere: Germanistisches Institut der Universität Tampere.
- Müntzel, Uta & Tiittula, Liisa (1995): *Deutsch im finnisch-deutschen Handel. Eine Bedarfsanalyse*. Helsinki: Wirtschaftsuniversität Helsinki.
- Pimlico (2011). *Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: The PIMLICO Project*. [online]. Hrsg. European Commission. [zitiert 30.4.2017]. Abrufbar unter: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report_en.pdf
- Schlabach, Joachim (2016). Plurilinguale Kompetenz für die internationale Geschäftskommunikation. Von der Bedarfsermittlung über die Ableitung von Lernzielen bis zur Implementierung. In: *Triangulum Germanistisches Jahrbuch 2015 für Estland, Lettland und Litauen. Beiträge des 10. Nordisch-Baltischen Germanistiktreffens (Tallinn, 10.–13. Juni 2015)*, 219–229. Hrsg. Tarvas, Mari, Marten, Heiko F. & Johanning-Radžienė, Antje. Vilnius: Vilnius Academy of Fine Arts Press.