

BABYLONIA

Rivista
per l'insegnamento
e l'apprendimento
delle lingue

Zeitschrift
für
Sprachunterricht
und Sprachenlernen

Revue
pour l'enseignement
et l'apprentissage
des langues

Rivista
per instruir
ed emprender
linguatgs

A Journal
of Language
Teaching
and Learning

N4/ 2004



Sprachen - Beruf - Berufung
Langues - profession - vocation
Lingue - professione - vocazione
Linguas - professiun - vocaziun

Le lingue nel quotidiano professionale
Die Sprachen im beruflichen Alltag
Les langues dans le quotidien professionnel

Vom Umgang mit der Mehrsprachigkeit in Politik, Wirtschaft und Studium
Del multilinguismo in politica, in economia e nello studio
Le multilinguisme dans la politique, dans l'économie et dans les études

Perché gli studenti scelgono l'italiano come materia di maturità
Warum Schülerinnen und Schüler Italienisch als Maturitätsfach wählen
Pourquoi les étudiants choisissent l'italien comme discipline de maturité

NFP 56
Sprachenvielfalt und Sprachkompetenzen in der Schweiz
Diversité des langues et compétences linguistiques en Suisse
Diversità e competenze linguistiche in Svizzera



Babylonia

Sprachen - Beruf - Berufung
Langues - profession - vocation
Lingue - professione - vocazione
Linguas - professium - vocaziun

Responsabile di redazione per il tema:
Daniel Stotz

Con contributi di
Sophie Cacciaguidi (Galway)
Claudia General (Zürich und Darmstadt)
Rudolf Gerber (Belgrad)
Monika S. Heiniger (Bâle)
Monica Heller (Toronto)
Martin Fahy (Galway)
Laurent Filliettaz (Genève)
Ulla Kleinberger Günther (Zürich)
Ralph Lehmann (Chur)
Jack Lonergan (London)
Lorenza Mondada (Lyon)
Anna-Katharina Pantli (Zürich)
Hannelore Pistorius (Genf)
Special Interest Network of the ICC (Frankfurt am Main)
Daniel Stotz (Zürich)
Christa Uehlinger (Winterthur)
Samuel van den Berg (Winterthur)
Urs Willi (Zürich)

Babylonia
Trimestrale plurilingue
edito dalla
Fondazione Lingue e Culture
cp 120, CH-6949 Comano
ISSN 1420-0007
no 4 / anno XII / 2004



Association pour la promotion de l'enseignement plurilingue en Suisse • Association suisse de linguistique appliquée • Coscienza Svizzera • Délégation à la langue française • Fondazione Lingue e Culture • Forum Helveticum • Lia Rumantscha • Maison Latine • Nouvelle Société Helvétique • Osservatorio linguistico della Svizzera italiana • Pro Grigioni italiano • Rencontres Suisses-Treffpunkt Schweiz • Service de Presse Suisse • Sprachkreis Deutsch • Schweizerische Sprachwissenschaftliche Gesellschaft • Stiftung Forum für die Zweisprachigkeit

Comunicato stampa del 9 febbraio 2005

“PARLEZ-VOUS SUISSE?”: legge sulle lingue, di nuovo una chance per una Svizzera multilingue

“PARLEZ-VOUS SUISSE?” constata con favore che nella politica linguistica si stanno aprendo nuove prospettive. La commissione della scienza, dell'educazione e della cultura (CSEC) del Consiglio agli Stati si è espressa, nella sua seduta del 4 febbraio scorso, per l'iniziativa Levrat che chiede la ripresa del dibattito parlamentare sulla nuova legge sulle lingue e la comprensione. Con un'ampia maggioranza si è così seguito quanto già deciso all'unanimità dalla stessa commissione del Consiglio nazionale il 12 novembre 2004. Va ricordato che per ragioni finanziarie il Consiglio Federale aveva congelato la legge nell'aprile dell'anno scorso.

A présent, la balle est dans le camp du Parlement. Une nouvelle loi ne peut certainement pas faire de miracles. Il s'agit cependant d'un instrument indispensable pour une politique des langues désireuse de prendre au sérieux le mandat constitutionnel (art.

70), qui demande à la Confédération de promouvoir la compréhension et l'échange entre les communautés linguistiques et de soutenir les cantons plurilingues, ainsi que les Cantons des Grisons et du Tessin dans leurs efforts en faveur de l'italien et du romanche..

“PARLEZ-VOUS SUISSE?” wird sich weiterhin für die Förderung der sprachlichen und kulturellen Vielfalt in der Schweiz sowie für die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften einsetzen. Gegenwärtige Prioritäten sind die Begleitung der parlamentarischen Debatte zum Sprachen- und Verständigungsgesetz sowie der Einsatz für eine bessere Vertretung der italienischen Sprache und Kultur in der Schweiz.



PARLEZ-VOUS SUISSE?

www.pvs.ch

La dolce lingua

La mostra “La dolce lingua” promossa dalla Società Dante Alighieri di Roma che propone l'italiano nella storia, nell'arte, nella musica sarà aperta fino al 29 maggio 2005 negli spazi del Museo nazionale svizzero di Zurigo.

“La dolce lingua” ha già riscosso un notevole successo alla Galleria degli Uffizi di Firenze, dove è stata presentata con il titolo “Dove il sì suona. Gli Italiani e la loro lingua”. L'allestimento proposto dalla Mostra del Museo nazionale dedica una sezione a questa lingua nazionale svizzera e alle sue specificità, sottolineando l'appartenenza del nostro paese ad un patrimonio culturale di grande ricchezza.

I testi della mostra sono redatti in italiano, tedesco e francese.

Informazioni: www.dolcelingua.ch

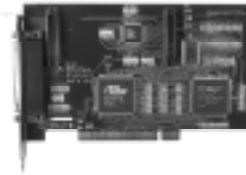


Un concorso per le classi

Un dossier didattico è stato elaborato in collaborazione con la Pädagogische Hochschule di Zurigo. Grazie a questo materiale gli insegnanti hanno la possibilità di preparare i propri allievi alla visita della mostra. Le classi che visiteranno l'esposizione potranno inoltre partecipare a un concorso sul tema: “che valore ha per me la mia madrelingua?”.

Sommario
Inhalt
Sommaire
Cuntegn

	4	Editoriale
Tema		Sprachen - Beruf - Berufung Langues - profession - vocation Lingue - professione - vocazione Linguas - professiun - vocaziun
	6	Einführung / Introduction <i>Daniel Stotz</i>
	8	La gestion du plurilinguisme dans une banque régionale en Suisse <i>Monika S. Heiniger</i>
	11	Sprachen zu Diensten oder: die globalisierte Übersetzerin - Ein Tag im Leben eines Sprachendienstleistungsunternehmens <i>Eine Reportage von Daniel Stotz</i>
	15	Vom (Eigen-)Leben der Begriffe im Unternehmen <i>Anna-Katharina Pantli</i>
	18	Konferenzdolmetscher <i>Claudia General</i>
	22	Bilaterale und Bilingualismus - Interview mit Minister Urs Bucher, Leiter des Integrationsbüros EDA/EVD, und Daniel Felder
	26	Entwicklungszusammenarbeit: Vom Verstehen und vom Sprachgebrauch <i>Rudolf Gerber</i>
	29	Paradoxes of language in the new economy <i>Monica Heller</i>
	32	Le plurilinguisme au travail <i>Lorenza Mondada</i>
	36	Wirtschaftslinguistik und Mehrsprachigkeit <i>Ulla Kleinberger Günther</i>
	40	Langage et travail en milieu industriel <i>Laurent Fillietaz</i>
	44	Unternehmenskommunikation – herausgefordert durch die Internationalisierung <i>Christa Uehlinger</i>
	48	Intercultural business communication and Financial Shared Services Centres <i>Martin Fahy, Sophie Cacciaguidi</i>
	53	Die Dynamik von multikulturellen Teams als Wettbewerbsvorteil <i>Samuel van den Berg, Ralph Lehmann</i>
	56	Linguapeace Europe: more than just English for Specific Purposes <i>Jack Lonergan</i>
	61	Ausbildungen für Sprachberufe in Zeiten von Bologna <i>Urs Willi</i>
	64	Sprachtag in Bern <i>Hannelore Pistorius</i>
	66	Language and Communication Studies at Universities of Applied Sciences <i>Special Interest Network of the ICC</i>
Inserto didattico		Didaktisch verwertbare Portraits finden sich über die Nummer verteilt (vgl. Kasten S. 7) <i>Des portraits utilisables dans la pratique didactique sont distribués dans le numéro (cf. encadré, p. 7)</i>
Curiosità linguistiche	70	Destra e sinistra <i>Hans Weber</i>
	Finestra I	72 Weshalb wählen Schülerinnen und Schüler Italienisch als Maturafach? <i>Tito Schumacher</i>
	Finestra II	76 NFP56: Sprachenvielfalt und Sprachkompetenzen , Interview mit Walter Haas, Präsident der Leitungsgruppe des Forschungsprogramms
Bloc Notes	80	L'angolo delle recensioni
	84	Programma, autori, impressum



Wie sieht die konkrete Marginalisierung der Minderheitensprachen aus? Die schweizerische Aktualität bietet dazu zahlreiche Beispiele. Zwei davon sollen herausgegriffen werden, da sie das Problem auf unterschiedlichen Ebenen bestens illustrieren. Wer den eidgenössischen Geschichten ein bisschen Aufmerksamkeit schenkt, hat in den letzten Wochen einmal mehr die Klage gegen das Fehlen von VertreterInnen der Minderheiten sowohl in den politischen Entscheidungsgremien wie in den Kaderstellungen der Administration mitbekommen. Angesichts dieses düsteren Bildes sprechen die Kriterien für die kürzlich ausgeschriebene Neubesetzung des Vize-Bundeskanzlers Bände: u.a. wird nämlich die Beherrschung der deutschen und französischen und vorzugsweise auch der italienischen und englischen Sprache verlangt. Im Klartext: Italienisch wird als Nationalsprache auf das Niveau des Englischen degradiert, und dies bei der Besetzung einer der wichtigsten politisch-administrativen Funktionen des Landes, die zur Zeit vom pensionshalber ausscheidenden italienischsprachigen Achille Casanova ausgeübt wird.

Das zweite Beispiel hat mit dem v.a. in der Ost- und Zentralschweiz aufkommenden Widerstand gegen den Unterricht von zwei Fremdsprachen in der Grundschule zu tun. Ein Komitee „Nur eine Fremdsprache in der Primarschule“ hat sich gebildet, Initiativen und Unterschriftensammlungen werden lanciert: Wohl nicht zufällig in jenen Kantonen, die sich, angeführt durch den Kanton Zürich, der durch die EDK abgesegneten Priorität des Englischen in der Volksschule verschrieben haben. Im Klartext: Englisch wird auf dem deregulierten Fremdsprachenmarkt zu Lasten der Minderheitensprachen dominierend. Man weiss übrigens unterdessen, dass auch die Reihenfolge der erlernten Sprache kaum neutral ist. Es wäre nämlich illusorisch zu meinen, dass jene, die trendgetreu zuerst Englisch lernen, danach noch grosses Interesse für Minderheitensprachen übrig haben werden. Die deutsche Schweiz hat in den letzten Jahrzehnten, u.a. zur Wahrung ihrer sprachlichen Minderheitenidentität, der Mundart überall massiv den Vorzug gegeben, kommt aber jetzt, angesichts der sich zeigenden Folgen – PISA lässt grüssen –, in der Schule langsam davon ab. Es wäre wohl ein historisches Paradox, wenn man gleichzeitig zu einem Feldzug gegen die anderen nationalen Sprachen ansetzen würde. Dass es nicht so sein muss und darf, zeigt die durchwegs positive Aufnahme, welche in diesen Wochen der grossen laufenden Ausstellung zur Italienischen Sprache in Zürich entgegen gebracht wird (bis 29. Mai 2005): „La dolce lingua. L’italiano nella storia, nell’arte, nella musica“. Es handelt sich um eine einmalige Gelegenheit, der kulturellen Ausstrahlung des Italienischen als Minderheitensprache nördlich der Alpen den Weg zu ebnen und so einen Bewusstseinswandel zu fördern.

Come si manifesta concretamente la marginalizzazione delle lingue minoritarie? L’attualità svizzera non è certo avara di esempi al riguardo. Ne scegliamo pertanto due che permettono di ben illustrare il problema a livelli diversi. A chi segue le sorti elvetiche anche solo distrattamente non sarà sfuggita la lamentela per la carenza di rappresentanti delle minoranze nelle posizioni chiave della politica e dell’amministrazione. Al cospetto di una tale situazione, si può anche restare allibiti di fronte ai criteri utilizzati nel bando di concorso pubblicato recentemente per la sostituzione del vice-cancelliere della Confederazione: infatti uno dei criteri richiede la padronanza del tedesco e del francese e, preferibilmente, anche dell’italiano e dell’inglese. Il messaggio è chiaro: l’italiano quale lingua nazionale si ritrova alla pari di una lingua straniera e questo nel concorso per il rinnovo di una delle funzioni politico-amministrative più importanti del paese, attualmente occupata dall’italofono Achille Casanova.

Il secondo esempio ha a che vedere con l’insorgere nei Cantoni della Svizzera centrale e orientale di un’ampia resistenza contro l’insegnamento di due lingue straniere nella scuola elementare. Si è infatti formato un comitato denominato “Una sola lingua straniera nella scuola elementare” e contemporaneamente sono state lanciate iniziative e raccolte di firme. Non è casuale che ciò avvenga in quei Cantoni che, guidati da Zurigo, hanno ormai dato – con la benedizione della CDPE – la priorità all’inglese nella scuola elementare. Anche in questo caso il messaggio è chiaro: l’inglese assume un ruolo dominante in un mercato linguistico deregolamentato a scapito delle lingue minoritarie. Nel frattempo sappiamo anche che l’ordine in cui si apprende una lingua seconda non è neutro. Sarebbe infatti illusorio pensare che chi ha acquisito l’inglese obbedendo alla moda del momento riservi poi ancora un interesse per le lingue minoritarie. Negli ultimi decenni la Svizzera tedesca ha favorito massicciamente il dialetto, non da ultimo proprio per difendere la propria identità minoritaria nel mondo germanofono. Ora, dopo aver preso atto delle conseguenze di questo atteggiamento di chiusura linguistica – evidenziate ad es. dall’inchiesta PISA – si è iniziato a fare marcia indietro proprio nella scuola reintroducendo l’obbligatorietà dello *Schrifdeutsch*. Sarebbe un singolare paradosso storico se contemporaneamente si volesse lanciare una campagna contro le altre lingue nazionali. Che così non abbia da essere, lo dimostra la grande attenzione che sta ottenendo la mostra sull’italiano a Zurigo: “La dolce lingua. L’italiano nella storia, nell’arte, nella musica“. Si tratta di un’opportunità unica – la mostra sarà aperta fino al 29 maggio 2005 – per aprire la strada all’italiano quale lingua minoritaria al nord delle Alpi e per favorire una presa di coscienza della sua importanza culturale.

Comment se manifeste concrètement la marginalisation des langues minoritaires? L'actualité suisse nous en donne moult exemples. Nous en choisissons deux qui illustrent bien le problème, à différents niveaux. Qui suit, même distraitemment, le fil de la vie helvétique, aura certainement relevé les plaintes contre la carence de représentants des minorités linguistiques aux postes clés de la politique et de l'administration. Face à cette situation on peut également rester ahuri en lisant les critères définis dans l'avis de concours publié récemment pour la substitution du vice-chancelier de la Confédération: en effet, un des critères exige la maîtrise de l'allemand et du français et, comme critère préférenciel, aussi de l'italien et de l'anglais. Le message est clair: l'italien comme langue nationale se retrouve au même rang qu'une langue étrangère et ceci dans le concours pour le renouvellement d'une des fonctions politico-administratives les plus importantes du pays, actuellement occupée par l'italophone Achille Casanova. Le deuxième exemple nous vient du vaste mouvement de résistance, en marche dans les Cantons de Suisse centrale et orientale, contre l'enseignement de deux langues étrangères à l'école primaire. Un comité "Une seule langue étrangère à l'école primaire" s'est en effet constitué et des initiatives et des récoltes de signatures ont été lancées. Ce n'est pas un hasard si cela se produit dans les Cantons qui, guidés par Zurich, ont désormais accordé la priorité à l'anglais à l'école primaire (et ceci avec l'aval de la CDIP). Dans ce cas-là aussi le message est clair: l'anglais joue un rôle dominant dans un marché linguistique en pleine déréglementation au détriment des langues minoritaires. Entre temps on a constaté que l'ordre dans lequel on apprend une langue 2 n'est pas neutre. Il serait en effet illusoire de croire que qui a appris l'anglais, obéissant à la mode du moment, démontre encore un vif intérêt envers les langues minoritaires. Au cours des dernières décennies, la Suisse alémanique a massivement favorisé le dialecte, entre autre pour défendre son identité minoritaire dans le monde germanophone; maintenant, après avoir pris acte des conséquences de cette attitude de fermeture (voir les résultats de l'enquête PISA, par ex.) elle commence à faire marche arrière, dans l'école, en réintroduisant le *Schriftdeutsch* obligatoire. Ce serait un singulier paradoxe historique si en même temps on voulait lancer une campagne contre les autres langues nationales. Mais telle n'est pas la voie, comme le démontre le grand succès qu'est en train de remporter à Zurich l'exposition sur l'italien: "La dolce lingua. L'italiano nella storia, nell'arte, nella musica". Il s'agit d'une opportunité unique – l'exposition sera ouverte jusqu'au 29 mai 2005 - pour ouvrir la voie à l'italien comme langue minoritaire au nord des Alpes et pour favoriser une prise de conscience de son importance culturelle.

Co sa manifestescha concretamain la marginalisaziun da las linguas minoritaras? En l'actualitad svizra chattain nus numerus exempels persunter. Dus da quels illustreschan exemplaricamain il problem areguard differents nivels. Tgi che persequitescha era mo rudimentarmain ils affars elvetics vegn ad avair udi u legi las lamentaziuns areguard la mancanza da represchentants e represchentants da las minoritads en ils gremis decisivs da la politica e da l'administraziun. En vista ad ina tala situaziun difficila illustreschan ils criteris per la reoccupaziun dal post da vicechancelier la misergia: il candidat/la candidata sto savair tudestg e franzos e cun preferientscha era talian ed englais. Il messadi è evident: il talian sco lingua naziunala vegn degradà al nivel d'ina lingua estra e quai en connex cun la reoccupaziun d'in dals posts politic-administrativs ils pli impurtants da noss pajais. Actualmain vegn quest post occupà da l'italofon Achille Casanova che sa renda en pensiuin. Il segund exempel stat en connex cun la resistenza massiva cunter l'instrucziun da duas linguas estras en scola primara. Questa resistenza sa mussa cunzunt en la Svizra orientala e la Svizra centrala. Igl è sa furmà in comité cun il num "In'unica lingua estra en scola primara" ed actualmain veggian lantschadas iniziativas e rimnadas da sutscriptziuns. E quai betg per casualitad en quels chantuns, a la testa il chantun da Turitg, che dattan – cun la benediziun da la Conferenza svizra dals directurs chantunals Ä– la prioritad a l'englais sin il stgalim primar. Era qua è il messadi pli che evident: l'englais vegn a dominar sin in martgà da linguas deregulà a donn e cust da las linguas minoritaras. En il fratemp san ins era che la successiun da la linguas estras emprendidas gioga ina rolla impurtanta. I fess perquai illusoric da crair, che quels ch'emprendan l'emprim englais sco lingua estra han anc grond interess d'emprendre pli tard linguas minoritaras. Ils ultims decennis ha la Svizra tudestga favurisà massivamain il dialect tudestg, tranter auter per defender sia identitad linguistica minoritara. Actualmain però - sin basa dals nauschs resultats da l'enquista PISA - metta ella puspè autras prioritads e promova pli decididamain il tudestg standard en scola. I fess bain paradoxissim sch'ins marginalisass gist ussa las autras linguas naziunalas. Ch'i na dastga e na sto betg ir en quella direcziun demussa il grond interess per l'exposiziun actuala davart la lingua taliana a Turitg cun il titel "La dolce lingua. L'italiano nella storia, nell'arte, nella musica", averta fin ils 29 da matg 2005. Questa exposiziun è ina fitg buna pussaivladad per sfular via al talian al nord da las Alps e da promover uschia la schientscha per ina lingua e cultura minoritara en noss pajais.

Tema

Sprachen - Beruf - Berufung
Langues - profession - vocation
Lingue - professione - vocazione
Linguas - professiun - vocaziun

Einführung

Das Wort Beruf hängt zusammen mit Berufung. Wenn jemand sich berufen fühlt, sein Arbeitsleben auf eine bestimmte Laufbahn auszurichten, weiss er oder sie, dass es um mehr als eine blossе Tätigkeit oder einen Job geht. Die gegenwärtige Diskussion um Jugendarbeitslosigkeit, die Berufslehre und die Auslagerung von Arbeitsstellen in Billiglohnländer lässt es beinahe als Privileg erscheinen, wenn die Menschen, von denen in dieser Ausgabe von *Babylonia* die Rede ist, sich mit Leidenschaft und Verve der Sache der Sprachen und der Kommunikation widmen.

Das Augenmerk richtet sich auf alle die Sprachtäter, die sich mit einer Welt im raschen Wandel konfrontiert sehen, die ihre Dienstleistungen in einer sich fortwährend vernetzenden Wirtschaft erbringen, in der Landesgrenzen und zeitliche Verzögerungen eine immer kleinere Rolle spielen. Globalisierung ist somit auch mit Druck verbunden. Der Marktbericht der weltumspannenden Grossbank muss innerhalb einer Stunde in fünf Sprachen in Umlauf gebracht werden, für die Übersetzungen stehen maschinelle Hilfen zur Verfügung. Der Blick der Reporter und Forscherinnen, die in dieser Zeitschrift zu Wort kommen, richtet sich einerseits auf Übersetzer, Dolmetscherinnen und Terminologen, auf Kommunikationsprofis in Unternehmen und auf sprachgewandte Diplomaten; zum anderen Teil geht es aber auch um gewöhnliche Beschäftigte, um Fachspezialisten und Managerinnen, die sprachlich besonders gefordert sind, wenn sie kundenorientiert informieren und überzeugen wollen, wenn sie heikle Mitteilungen übermitteln müssen, ohne die Kollegen oder Untergebenen zu brüskieren, oder wenn sie in komplexen Projekten Lösungen in einer *Lingua franca* entwickeln sollen.

Mit anderen Worten, *Babylonia* beleuchtet für einmal nicht den Lehr- und Lernprozess oder die Vielfalt der Sprachen in der Bevölkerung, sondern die Berufswelt in ihrer mehrsprachigen Verästelung und insbesondere die Schnittfläche zwischen Sprachprofis und Berufsleuten mit sprachlastigen Aufgaben.

Die Mehrzahl der Artikel im ersten Teil zeigt es deutlich: bei aller Technisierung und Beschleunigung ist das menschliche Moment nicht zu vernachlässigen. Dass von den Sprachspezialisten und Kommunikatorinnen viel verlangt wird, zeigt zum Beispiel der Artikel von C. General über die verschiedenen Aufgaben des Dolmetschens: zu Recht schreibt sie von der Kunst im Umgang mit dem gesprochenen Wort. Genauigkeit und ein Hang zur Vollständigkeit sind unabdingbar für Terminologinnen und Terminologen, wie sowohl aus der Reportage über ein Sprachendienstleistungsunternehmen als auch aus A. Pantlis Grundlagenartikel hervorgeht. Der Wortlaut von Texten wie Staatsverträgen ist in bilateralen Verhandlungen absolut massgebend, wie die Diplomaten U. Bucher und D.

Introduction

If someone has a vocation, that person dedicates his or her life to a profession, that is, he or she professes more than just a willingness to do a job. In the current debate about youth unemployment, endangered vocational training systems and the outsourcing of jobs to low-wage countries, there is a need to highlight people who pursue their calling with power and passion.

*The focus of this issue of *Babylonia* is on language specialists and non-specialists who are confronted with a rapidly changing working world. They carry their labour onto a networked marketplace where national borders and time lags are rapidly dissolving. They often need to change languages like shirts or stockings, and they are invited, or as the case may be, forced to work with tools such as machine translators and terminology banks.*

The researchers and reporters who have contributed to this volume have studied the work of translators, interpreters and terminologists, of corporate communicators and negotiating diplomats. In addition, the texts deal with ordinary employees, specialists and managers who are linguistically challenged when they need to inform and persuade customers, to send sensitive messages to subordinates or to develop complex projects, thereby using a language other than their mother tongue.

Babylonia sheds light on the ramifications of languages and communication in the world of work with a special spotlight on the space where language professionals meet with workers in language-heavy occupations. The majority of the articles in the first part of the issue suggests that, notwithstanding the faster pace of a technology-driven economy, the human side must not be ignored. For instance, C. General's article on professional interpreting demonstrates that interpreters need to master several arts in their trade. Precision and thoroughness are the hallmarks of the activities of terminologists, as both A. Pantli's contribution and a reportage on a day in a language services enterprise show. From an interview with two high-ranking diplomats it emerges how important the written word in bilateral negotiations can be – but even written words can be changed by consenting adults. M. Heller opens the debate in the second, more reflexive part, when she reports how bilingual competence and flexibility can play to the workers' advantage even if they work in low-wage jobs such as in call centres; however, their skills are not always adequately remu-

Felder im Interview zu erkennen geben. Absolut? Nein, denn es wird ja verhandelt und um Worte gerungen. Zweisprachigkeit und sprachliche Flexibilität können auch für Werktätige in weniger prestigeträchtigen Kontexten wie Telefondienstleistungszentren zum Vorteil werden, ohne dass dieser jedoch immer angemessen entlohnt wird, wie M. Heller aus Kanada berichtet. Ihr Artikel wirft wichtige Fragen auf, die die Debatte im zweiten, zur Reflexion anregenden Teil der Nummer lancieren. L. Mondada führt uns an die Front der modernen Kommunikationsformen, wo komplexe berufliche Interaktion und Weiterbildung anlässlich einer chirurgischen Operation zusammenspielen. Die Analyse eines Vorfalls im industriellen Milieu von L. Fillietaz zeigt, wie zentral sprachliche Verständigung quer durch die Hierarchien ist, während M. Fahy und S. Cacciaguidi darauf verweisen, wie die Entsprachlichung von ausgelagerten Dienstleistungen zu Problemen zwischenmenschlicher Art führen kann. Überhaupt wird man bei der Lektüre gewahr, wie stark Fragen der Arbeit und der Mehrsprachigkeit mit interkulturellen und sozialen Auseinandersetzungen verbunden sind. Die Beiträge von S. van den Bergh & R. Lehmann und C. Uehlinger umreissen die Dimensionen der interkulturellen Kommunikation, während J. Lonerger erläutert, wie Sprache, hier Englisch als Lingua franca, bei friedenssichernden Missionen der Nato bedacht eingesetzt werden muss. Die Implikationen für die Ausbildung sowohl von Sprachspezialisten als auch Berufsleuten mit guter mehrsprachiger Kommunikationskompetenz sind Gegenstand der Texte im dritten Teil. Sie weisen insbesondere den Fachhochschulen im Kontext der Bologna-Deklaration und des einheitlichen europäischen Hochschulraums eine verantwortungsvolle Rolle zu. So ist die Winterthurer Deklaration als Handlungsanleitung für die Implementation bzw. die Beibehaltung einer zukunftsfähigen Schulung in (Fremd-) Sprachkompetenz zu verstehen. Die Mehrsprachigkeit durchdringt vieles, und die Gesellschaft hat grossen Bedarf an Menschen, die sich sprachlich nicht nur berufen fühlen, sondern auch entsprechend befähigt sind.

Daniel Stotz, Redaktion Babylonia

Un jour dans la vie de

En lieu d'encart didactique plusieurs portraits sont distribués tout le long de ce numéro. Sous le titre "Un jour dans la vie de..." des étudiants de journalisme de l'atelier d'écriture anglaise de la Haute école professionnelle de Winterthur ont posé des questions à des personnes qui s'occupent, parfois de manière surprenante, des langues. Pour des raisons d'espace, nous présentons ici uniquement des synthèses des portraits. Les originaux anglais sont téléchargeables sur le site de Babylonia (www.babylonia.ch/BABY404/PDF/portraits.pdf). À la même adresse ont trouvera également un guide didactique.

nerated. L. Mondada takes us to the forefront of a multiplex communication site in an operating theatre where medical interaction combines with distance education of doctors via a video link. In L. Fillietaz' contribution linguistic and nonverbal understanding cut across hierarchies in the enterprise while Fahy and Cacciaguidi highlight problems emerging in shared services centres where multilingual finance teams from different European countries have been pulled together to save costs.

Various articles show how issues of language, multilingualism and work are related to intercultural understanding – or lack thereof. Two texts (Uehlinger and van den Bergh & Lehmann) provide a basis for improvements through insight and training, while J. Lonerger reports on a project aiming to enable peace-keeping forces to communicate clearly and respectfully with civilians and other parties.

The third part of Babylonia 4 / 2004 addresses the implications for training and education in times of Bologna and unified European higher education, not only for language specialists but also other professionals in need of good multilingual language competence. The Winterthur Declaration aims to support universities of applied sciences wishing to keep or implement excellence in their language training programmes and components.

Multilingualism penetrates most lives nowadays, and society is in great need of people who do not only feel a linguistic calling, but have also found ways in which to acquire the skills to work in and with languages.

Daniel Stotz, Editor, Babylonia

Ein Tag im Leben von ...

An Stelle einer didaktischen Beilage sind in diese Babylonia-Nummer kurze Portraits eingestreut. Unter dem Motto "Ein Tag im Leben von ..." werden Mitmenschen portraitiert, die sich auf manchmal überraschende Weise mit Sprache beschäftigen. Die Reportagen stammen aus dem englischen Schreibatelier einer Klasse von deutsch- und italienischsprachigen Studierenden des Journalismus und der Organisationskommunikation der Zürcher Hochschule Winterthur. Aus Platzgründen sind im Heft Zusammenfassungen wiedergegeben; die ungekürzten englischen Originaltexte können auf der Website von Babylonia (www.babylonia.ch/BABY404/PDF/portraits.pdf) eingesehen werden. Dort ist auch ein Dokument erhältlich, das erklärt, wie die Reportagen zu Stande gekommen und bewertet worden sind. Es gibt auch weiter gehende didaktische Anregungen.

Monika S. Heiniger
Bâle

La gestion du plurilinguisme dans une banque régionale en Suisse

Wie erleben die Angestellten einer Bank ihren beruflichen Alltag in einem mehrsprachigen Kontext? Diese Frage untersucht eine Studie der Universität Basel für eine Regionalbank der Nordwestschweiz, zu der sich zwei kleinere Banken zusammengeschlossen hatten. Die Studie belegt, wie sehr der Gebrauch einer anderen Sprache mit kulturellen und sozialen Vorstellungen vermischt ist. Dabei sind es vor allem die beruflichen Treffen, die ein gesteigertes Engagement der Mitarbeiter erfordern. Denn entgegen der Maxime, jeder spreche seine eigene Sprache, sind hier häufig Übersetzungen nötig, um Verständnis und Teilnahme an den Diskussionen zu sichern. Dafür sorgen bereitwillig und ohne spezielle Vorbereitung zweisprachige Mitarbeiter, die sich der Verständnisprobleme ihrer Kollegen bewusst sind. (Red.)

Le 1^{er} juillet 2003, deux instituts bancaires régionaux du nord-ouest de la Suisse, la *Banque Jurassienne d'Épargne et de Crédit* et la *Regiobank Laufon*, se regroupent officiellement sous le nom de *Clientis Banque Jura Laufon / Bank Jura Laufon* pour des raisons économiques et stratégiques. Avec sept succursales dans la région francophone du Jura et quatre succursales dans la région germanophone du *Laufonnais-Thierstein*, avec 89 collaborateurs et un bilan effectif pour la première année du regroupement s'élevant à 1,3 milliards de CHF, la *Banque Jura Laufon* a réussi à se situer parmi les dix banques régionales les plus importantes en Suisse. Un an après ce regroupement, on dispose de premières expériences quant au plurilinguisme au sein de cette entreprise. Conscients des défis que le quotidien professionnel plurilingue représente aussi bien pour la banque elle-même que pour les collaborateurs — et intéressés de savoir comment sa gestion est effectivement vécue par ces derniers —, les responsables ont invité des chercheurs de l'Université de Bâle de mener une enquête. Cette étude a été réalisée en été 2004; un travail de qualification de fin d'études (mémoire de licence) représente le premier fruit de ce travail, qui vise à mieux comprendre (et éventuellement améliorer) la gestion du plurilinguisme dans des entreprises en Suisse. Dans ce qui suit, nous allons présenter brièvement l'enquête elle-même pour nous concentrer ensuite sur la gestion du plurilinguisme proprement dit à l'aide d'un exemple particulier.

L'enquête au sein de la *Banque Jura Laufon*

L'objectif de ce mémoire était de présenter la gestion du plurilinguisme dans la perspective des acteurs eux-mêmes. Pour rendre justice à l'acteur collectif que représente la *Banque Jura Laufon* aussi bien qu'à des acteurs individuels comme les collaborateurs ou les actionnaires, plusieurs types de données ont été recueillis. En premier lieu, des documents internes et confidentiels et des documents officiels de la banque ont été exploités en vue de connaître la stratégie de la banque pour gérer l'emploi des langues. Ensuite, 24 entretiens avec 28 membres de la banque ont été réalisés dans le but de savoir comment ces derniers vivent le quotidien professionnel plurilingue. Afin d'avoir une vision globale, nous avons tenu compte de la hiérarchie et de la répartition géographique des collaborateurs. Enfin, les responsables de la banque nous ont donné la possibilité d'observer et d'enregistrer des séances de travail réunissant des collaborateurs des deux groupes linguistiques. Très tôt dans l'enquête, les responsables ont également mis à notre disposition un questionnaire qu'ils avaient distribué à l'actionnariat lors de la première assemblée générale pour connaître leur perception du déroulement plurilingue de cet événement.

Les défis rencontrés par la *Banque Jura Laufon* dans la gestion du plurilinguisme et les mesures adoptées

Les entretiens menés avec les collaborateurs nous ont vite montré que le défi du plurilinguisme dépasse le sim-

ple fait d'avoir deux langues d'entreprise. S'y ajoute en effet l'existence de représentations langagières et sociales divergentes, fortement ancrées dans la mémoire de la population et des collaborateurs des deux régions linguistiques et qui ont en partie leurs origines dans "la question jurassienne". Selon les collaborateurs, des différences de culture en général et de culture d'entreprise en particulier ainsi que des différences de mentalité interviennent comme facteurs pesant sur la gestion du plurilinguisme au sein de la banque.

Dans ce qui suit, nous allons toutefois nous limiter au défi linguistique proprement dit. Comme la *Banque Jura Laufon* revendique son caractère de

banque régionale, proche de la clientèle, elle doit servir sa clientèle francophone et germanophone dans sa langue respective. Ainsi, tout document doit être disponible dans les deux langues, toute la correspondance et toutes les interactions orales ont lieu dans la langue du client. En même temps, les collaborateurs peuvent être amenés à utiliser l'autre langue dans le quotidien professionnel, soit à cause d'une délocalisation de leur service dans l'autre région linguistique suite à des centralisations de services, soit dans le cadre de séances de travail qui réunissent des collaborateurs des deux régions linguistiques. En d'autres termes, la banque doit simultanément continuer à fonctionner selon un mode

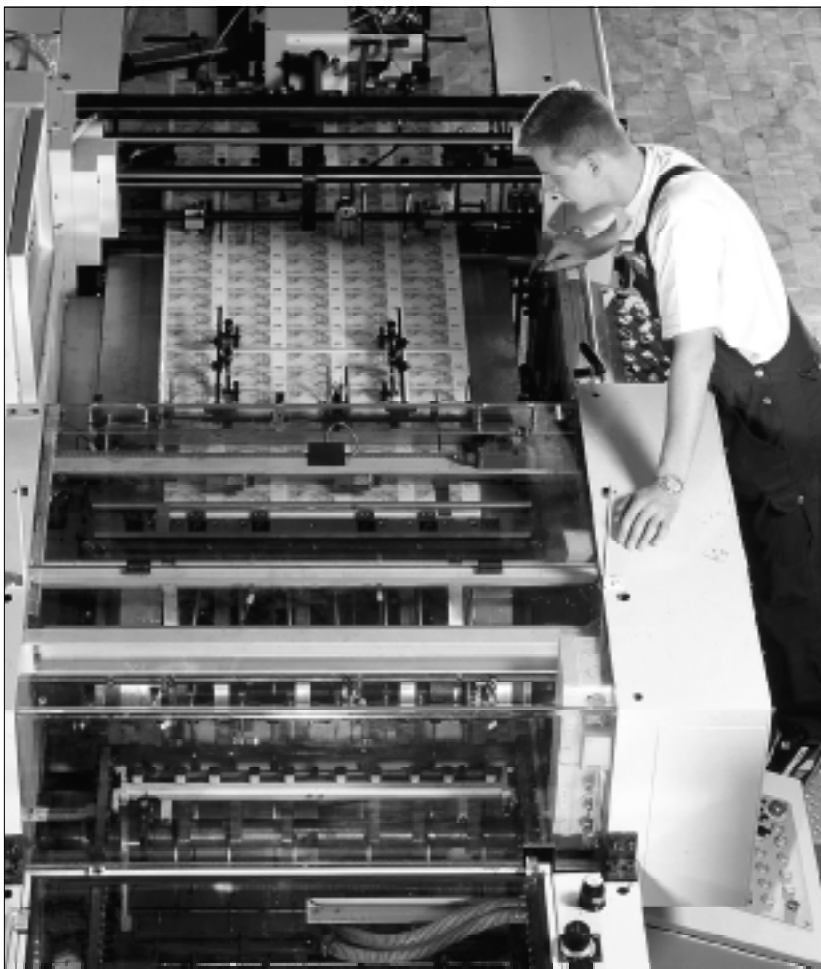
unilingue en français et en allemand et adopter un mode plurilingue où se rencontrent le français, l'allemand et le suisse allemand.

La banque a alors prévu tout un dispositif de mesures afin de répondre à ce défi plurilingue. Elle a formulé le principe de base que tous les collaborateurs peuvent travailler dans leur propre langue et parler celle-ci même dans des situations où des membres des deux groupes linguistiques se rencontrent. Elle soutient financièrement la formation et le perfectionnement linguistiques des collaborateurs. Elle compte en outre sur des personnes maîtrisant les deux langues pour faciliter l'intercompréhension entre les collaborateurs des deux régions linguistiques. Enfin, elle a adopté une attitude positive envers le défi plurilingue; elle le considère comme une chance pour toute collaboratrice et tout collaborateur, qui leur offre de nouvelles perspectives.

Au cours de notre enquête, nous voulions savoir comment ces mesures ont été réalisées dans le quotidien professionnel. Pour ce faire, nous avons observé le comportement des acteurs et nous avons recueilli leurs témoignages. Un exemple nous semble particulièrement intéressant pour démontrer à quel point la gestion du défi linguistique dépend des collaborateurs et de leur engagement.

Les séances de travail en commun

Il s'agit de séances de travail où des collaborateurs de langue française et de langue allemande étaient présents et auxquelles nous avons pu assister. Comme ces séances ont eu lieu après les entretiens avec les collaborateurs, nous disposons déjà d'informations indiquant que le principe de base — chacun parle sa langue — ne répondait pas toujours aux besoins des participants à ces séances. En effet, la différence entre les compétences nécessaires et les compétences effecti-



La produzione di euro.

ves de certains collaborateurs est parfois trop importante pour que ces séances puissent fonctionner de cette manière. Nos informateurs nous avaient raconté que la traduction s'avérait être indispensable pour assurer la compréhension mutuelle:

Alors, quand on a des séances, on en a régulièrement à Laufon, euh, ben la séance se déroule en allemand et Monsieur [XX] ou Madame [YY] me servent d'interprètes. Donc moi, je m'exprime en français et puis si certains n'ont pas compris, bon, ils traduisent et vice versa quand ils s'expriment en allemand et puis que je n'ai pas compris quelque chose, ben, on me traduit et puis je réponds en français. [5EOMF]

Nous étions donc curieux de savoir comment les collaborateurs allaient gérer pratiquement les différences de niveau linguistique dans une telle rencontre professionnelle. Or, nous avons effectivement pu observer un recours constant à la traduction lors des séances enregistrées. Lorsqu'un collaborateur sollicitait une traduction, un autre répondait aussitôt à cette sollicitation; lorsqu'il s'agissait de traduire une intervention plus longue, nous avons pu observer un travail collaboratif de plusieurs personnes; les "traducteurs" se sont aussi constamment assurés que leurs collègues avaient bien reçu les informations nécessaires afin de pouvoir suivre la discussion et y participer.

Ce qui nous a frappé dans cette manière de procéder était le comportement des collaborateurs qui servaient d'interprètes. En tant qu'employés du secteur bancaire régional, ils ne disposent souvent que de connaissances scolaires du français, voire de l'allemand comme langue seconde; dans certains cas, ils n'avaient pas utilisé ces langues dans le quotidien professionnel pendant des années. En plus, ils n'ont jamais reçu de formation particulière dans la traduction et l'interprétation. Néanmoins, ils n'ont pas reculé devant le défi de la traduction même si ce procédé alourdit les séances

de travail. En effet, ils sont conscients des difficultés de leurs collègues de travail dont les compétences ne sont pas suffisantes pour participer à une telle séance selon le principe de base:

Und es git sicher Lüt, die häns, die häns schwer, oder, will sie alles, ebbe, müen übersetze lo, oder eh, sich eifach nit chönne verständige, oder immer uff Dritti agwiese sin, nit, wo sich nochene mit ihne irgendwie, eh, es Gspröch füere, und das cha natürlich scho müehsam si. Jo, will's zieht natürlich au alles usenander, oder? [20DCfG]

Et puis il y a certainement des gens qui se trouvent dans une situation difficile, n'est-ce pas, parce qu'ils, justement, ils doivent se faire faire la traduction de tout, n'est-ce pas, euh, n'arrivent pas à se faire comprendre ou bien sont toujours dépendants de tiers, non, qui ensuite d'une manière ou d'une autre avec eux, euh, tiennent une discussion, et puis ceci peut bien sûr être pénible. Oui, parce que comme ça, bien sûr tout s'étire, n'est-ce pas?

La réussite de ces séances de travail dépend donc largement de l'engagement personnel des collègues qui maîtrisent les deux langues, mais également de l'attitude des personnes qui ont besoin d'une traduction. Dépendants de tiers afin de comprendre et de se faire comprendre, elles doivent souvent de leur côté accepter une perte d'information due au processus de traduction.

Si le plurilinguisme au sein de la banque ne répond donc pas (encore) de façon idéale aux compétences des collaborateurs, il faut d'autant plus reconnaître les efforts et le travail qu'ils accomplissent. Dans une période qui se caractérise par un processus d'aménagement du plurilinguisme, ils assument des responsabilités qui ne leur reviendraient pas s'ils travaillaient dans une entreprise unilingue.

Perspectives

Au cours des entretiens pour notre enquête, nous avons demandé aux collaborateurs comment ils envisageaient le futur de la *Banque Jura Laufon*. Tandis que pour les uns la situation actuelle est un enrichissement et qu'ils vivent le plurilinguisme dans leur quotidien professionnel comme une chance, pour les autres le changement est plus difficile à gérer. Néanmoins, ils sont tous confiants en ce qui concerne le futur. Le plurilinguisme pourrait en effet s'avérer comme un atout:

En fait, c'est le futur de la banque, point. Bilingue ou pas, j'entends, on est les seuls à être bilingues au sein du groupe *Clientis*, mais j'entends (...) pour moi, c'est le futur de la *Banque Jura Laufon* c'est tout. Qu'elle soit bilingue ou pas, à mon avis, c'est pas un critère pour sa santé économique. Peut-être ça va jouer un rôle, oui, ça va la renforcer. (...) Ça devrait la renforcer dans le sens où on risque, j'imagine que maintenant y a peut-être des Bâlois qui sont intéressés à, à venir chez nous, je dirais. [22EDmF]

Quant au futur de notre enquête, les données sont loin d'être exploitées. Il reste un travail considérable mais intéressant à faire dans l'espoir de pouvoir contribuer à la gestion du plurilinguisme dans les entreprises en Suisse.

Monika S. Heiniger

studiert seit 1997 an der Universität Basel französische und englische Sprache und Literatur; sie hat sich am Centre de Linguistique Appliquée der Université de Franche-Comté, Besançon, France als Professeur de Français Langue Etrangère ausbilden lassen und zwei Semester English an der Edith Cowan University, in Perth, Australien, studiert. Der vorliegende Artikel beruht auf ihrer Lizentiatsarbeit mit dem Titel *La gestion du plurilinguisme dans une entreprise: la perspective des acteurs*, die sie im Dezember 2004 eingereicht hat.

Daniel Stotz
Zürich

Sprachen zu Diensten oder: die globalisierte Übersetzerin

Ein Tag im Leben eines Sprachdienstleistungsunternehmens
Eine Reportage von Daniel Stotz (Redaktion Babylonia)

The article reports on a day in the life of a language services enterprise, CLS Communication AG, a spin-off of a large bank and an insurance company. It follows the activities of a translator, a terminologist and a language operations manager. Their respective competences are put to the test by the exigencies of a fast-paced industry in which up-to-date tools such as terminology databases and translation memory have become indispensable. Clients tend to pass the pressure on to translators who are dedicated to utmost clarity and precision. CLS has adapted to globalisation and runs offices worldwide, with one objective being to use the advantages of staggered time-zones. The language specialists observed here are all driven by a passion for cultural diversity and linguistic precision in the transfer of knowledge and information. (Ed.)

Ein durchschnittliches Bürogebäude in der Nähe des Basler Bahnhofs. Ein nass-kalter Januarmorgen. Das modern-banale Interieur spiegelt sich in den Fensterscheiben. Die Fluoreszenzröhren beleuchten die üblichen Szenen: Menschen sitzen mit geradem oder gekrümmtem Rücken vor Bildschirmen, blicken schräg auf A4-Blätter, die in ergonomisch optimierten Haltern klemmen. Die Finger rasen über die Tastaturen. Eine Atmosphäre stiller Geschäftigkeit. Es ist kurz nach acht Uhr.

Was hier produziert wird, ist Sprache am Laufmeter: Wörter, mots, words, palabras, parole, parole, parole. Der erste Eindruck einer still und eifrig vor sich hin summenden babylonischen Maschinerie jedoch differenziert sich während eines Tages der Beobachtung und Befragung. Ich beschatte drei Mitarbeitende der CLS Communication AG (siehe Kasten) während eines normalen Arbeitstages: Diane Currie, *Senior Translator English*, Dino Ferrari, *Deputy Group Manager Terminology*, German Translator, und Elke Faundez, *Language Operations Manager*.

Diane Currie: Going with the flow

Diane Currie hat sich ins Workflow-Management-Programm eingeklinkt. Auf dieser Bildschirmoberfläche sieht sie, dass die Organisatorin (*Account Manager*) ihr einen Notfall zugeteilt hat: gestern Abend ist nach Büroschluss ein Text eingetroffen, der bis 10 Uhr übersetzt werden muss. Es

geht um ein dringendes Kundendokument aus der pharmazeutischen Industrie. Das System zeigt ihr nicht nur, wie lang das zu übersetzende Dokument ist, sondern auch, wieviel Zeit sie dafür in etwa brauchen wird. Nach abgeschlossener Arbeit legt sie den englischen Text im System ab und eine Kollegin übernimmt die Qualitätskontrolle. *Two heads are better than one*, meint sie lakonisch zu dieser Qualitätsschleife. Am Telefon klären die beiden eine letzte terminologische Frage ab: Diane ist zwar ziemlich sicher, dass „Reninhemmer“ mit „renin inhibitor“ übersetzt werden muss, aber um ganz gewiss zu sein, konsultiert sie – nein, nicht die firmeneigene Terminologiedatenbank, sondern die englische Google-Website. Auf Grund der Anzahl Suchergebnisse und der Quellen sieht sie rasch, dass ihre Vermutung richtig war. Das Ergebnis leitet sie dann aber dem Terminologieteam weiter, welches einen neuen Terminologieeintrag erstellt. Diane ist eigentlich auf die Sprache des Finanz- und Rechnungswesens spezialisiert, im Zug der andauernden Fortbildung legt sie sich aber auch einen Erfahrungsschatz in Pharmazie und Medizin zu. Viele Finanznachrichten von Pharmaunternehmen umfassen heute auch medizinische Begriffe, weil die Investoren genaue Informationen benötigen. Auch in ihrem angestammten Fachgebiet bewegt sich der Boden unter den Füßen. *I saw a word the other day, from a British bank: to dormantise accounts. It's still too new, I wouldn't use it for another few years. I'd play around and write: to render*

accounts dormant. I'm watching the word to see what happens now.

Sie könnte das neu geprägte Wort in die Terminologiedatenbank eintragen mit einem Vermerk, wo sie es fand, und einem Warnzeichen. Im Multi-term-Werkzeug, einem der Pfeiler von CLS, schlummern 20 aktive mehrsprachige Datenbanken zu allen relevanten Fachgebieten und Kunden. Ein weiteres Instrument, dessen sich Diane oft bedient, ist das *Translation Memory*, ein System, das Ausgangstexte und ihre Übersetzungen satzpaarweise abspeichert: Taucht ein bestimmter Satz bei einer späteren Übersetzung in gleicher oder ähnlicher Form wieder auf, schlägt das *Translation Memory* die frühere Übersetzung als Lösung vor. Diane kann diesen Vorschlag übernehmen, editieren oder ablehnen und ihre eigene Formulierung wählen. Andererseits kann sie damit auch Routinetexte schneller übersetzen, indem sie ganze Textblöcke aus dem *Memory* holt. Eine weitere nützliche Funktion ist die *Concordance*: Diane schaut mit einem Tastendruck einfach nach, wie ein bestimmter Begriff früher übersetzt wurde. Braucht sie dann noch eine Definition dieses Begriffs oder andere Erläuterungen dazu, wechselt sie in das Schwesterprogramm *Multi-term*, wo der gewünschte Begriff schon angezeigt ist.

Beim Mittagessen in der Kantine der UBS dreht sich das Gespräch um die Pensionierung eines von Diane Currie so betitelten *language gurus*, dem *Chief Language Officer* David Parish, der witzelt, sein Abgang sei nur ein Scherz, er bleibe bei der Firma, weil es hier so toll sei. Hauptsache, er habe seine Geschenke erhalten. Auch Diane ist rundum zufrieden mit ihrem Job. Sie kann Teilzeit und in Jahresarbeitszeit arbeiten. *I feel I'm working like a freelancer, but the company takes care of all the accounting and the organisation. I flexibly structure my day around what I want to do and where the work falls.*

Sorgenfrei ist der Alltag aber nicht. Obschon sich seit der hektischen Gründerzeit die Abläufe eingespielt haben und das Volumen in grösseren Teams verteilt werden kann, ist der zeitliche Druck manchmal enorm. *Like everything today it's accelerated, we have 24-hour news, 24-hour information systems. The turnaround times are getting shorter and shorter. I don't think clients are doing it just for fun, they're just passing on the pressure they feel. That's what I found most difficult to deal with over my career, the incredible shortening of deadlines, and I don't think it's finished yet.*

Weiterbildung ist eine der höchsten Prioritäten für alle. Diane Currie verabschiedet sich nach dem Essen. Sie

besucht einen internen Kurs, in dem es um den *Tag Editor* geht, ein Werkzeug, um Powerpoint-Dokumente mit *Memory* rationeller zu übersetzen ohne die Formatierungen zu verlieren. Eine noch verlockendere Perspektive als der kurze Kurs ist der nächste Sommer: Diane Currie wird drei Monate bei der Tochtergesellschaft in London arbeiten, um sich à jour zu halten, was das britische Englisch betrifft. *To keep myself fresh*, fügt Diane mit ihrem feschen schottischen Akzent hinzu.

Dino Ferrari: Vier Augen für den genauen Begriff

Ich begleite den Terminologen Dino Ferrari in sein Büro. Der zweisprachig aufgewachsene Spezialist hat an der Uni Genf Übersetzung studiert und einige Jahre später das Zertifikat der Genfer *Ecole de Traduction et Interpretation* (ETI) als Terminologe erlangt. Die Berufserfahrung, die er vor diesem Nachdiplomkurs erworben hat, ist ihm zu Gute gekommen. Er hat den eher theorielastigen Kurs geschätzt, ist aber froh, mit gefülltem Rucksack wieder zurück in der Praxis zu sein.

Während die Übersetzer sich oft gegenseitig in den Büros aufsuchen, um sich über ein Problem zu verständigen, haben die 12 Terminologen der CLS, die auf 5 Filialen verteilt sind, eine elektronische Hotline für Terminologiefragen eingerichtet. Heute ist einer von Dino Ferraris Kollegen auf Pikett. Er selbst hat am Vormittag einen Kunden besucht, eine mittelgrosse Versicherungsgesellschaft, und mit deren Vertreter zusammen die firmeninternen Bedürfnisse in Sachen Terminologie besprochen. Er zeigte ihm, wie CLS das bestehende Glossar überarbeiten könnte. Als Alternative bietet sich auch eine firmenspezifische Terminologiedatenbank an. Damit würde ein CLS-Terminologe im Teilzeitauftrag



Traduttrice al lavoro.

Die CLS Communication AG ist eine internationale Sprachdienstleisterin, die 1997 als Spin-off des Schweizerischen Bankvereins und der Zürich Versicherungen gegründet wurde und seither rasant gewachsen ist. Mittlerweile beschäftigt das Unternehmen 250 Festangestellte, davon sind 160 Übersetzerinnen und Übersetzer deutscher, französischer, englischer, italienischer und spanischer Muttersprache mit praktischer Erfahrung in den Bereichen Banken, Versicherungen, Telekommunikation, IT, Recht, Pharma und Wirtschaftsjournalismus. Jährlich werden über 50'000 Aufträge bearbeitet. 2003 machte sich das Führungsteam mit einem Management-Buyout unabhängig von den Gründungspaten. Gegenwärtig werden in Deutschland und Dänemark neue Tochtergesellschaften aufgebaut.

die Daten sammeln und konsistent aufbauen, die elektronische Datenbank wäre über das Intranet ansprechbar.

Nach der Kaffeepause widmet Dino Ferrari sich einem laufenden Grossprojekt. Es geht darum, das mehrsprachige Bank-Lexikon eines Grosskunden in mehreren Etappen zu überarbeiten. Die Online-Publikation ist in die Jahre gekommen. Vier Mitarbeiter revidieren zuerst die deutschen Termini und Definitionen, anschliessend sind die fremdsprachigen Ausgaben an der Reihe. So wird zum Beispiel die veraltete Bezeichnung EC-Karte in Maestro-Karte geändert. Das Liebling des passionierten Terminologen Ferrari sind allerdings die hauseigenen Multiterm-Datenbanken, die kontinuierlich gepflegt und erweitert werden. Auch hier gilt das Vieraugenprinzip, kein Eintrag wird ungeprüft auf die übersetzenden Kollegen im dritten Stock losgelassen. Die Frage, ob ihm die Tätigkeit gefalle und er darin quasi seine Berufung gefunden habe, bejaht Ferrari. Die Auseinandersetzung mit Sprachen in Kombination mit Fachwissen, die internationale Atmosphäre und das offene, unkomplizierte Klima am Arbeitsplatz gefielen ihm sehr, und die freundliche Art sowie die intellektuelle Ausrichtung vieler Mitarbeiter sagten ihm zu. Er hält sich gerne über die wirtschaftlichen und politischen Geschehnisse auf dem Laufenden, und in der Tat geht es im Projekt Aktualität darum, die Tageszeitungen in drei Sprachen nach neuen oder bisher übersehenen Begriffen zu melken. Lachend sagt er, die Datenbanken wer-

den nie voll sein, und alleine die Aufgabe, sie aktuell zu halten, würde die zwölf Terminologen vollauf beschäftigen.

Elke Faundez: Viel Betrieb für Sprachen rund um die Welt

Für Elke Faundez, die ich ab und zu durch die Gänge flitzen sah während des Tages, gibt es kaum Pausen. Sie ist LOM, oder *Language Operations Manager*. Wie müsste man das wohl ins Deutsche übersetzen – Sprachbetriebsleiterin? Sie hat die Führungsverantwortung über ein gemischt-sprachiges Übersetzungsteam, sie hilft mit, Prozesse zu optimieren und steht den *Account Managern* bei Engpässen und heiklen Situationen bei. Die Mitarbeitenden sind nach fachlichen Bereichen in so genannten *Business Teams* gruppiert. Insgesamt gibt es vier *Business Teams*: *Banking* (das grösste), *Insurance*, *Telecom* und *Pharma*.

Elke Faundez begann als Übersetzerin und Terminologin beim Schweizerischen Bankverein und zog bei der Ausgliederung der Sprachdienstleistungen in die neu gegründete CLS mit. Sie habe überhaupt nicht ins Management gewechselt, weil ihr das Übersetzen zu langweilig wurde. *Das ist so gewachsen. Eine meiner Passionen ist das Zusammenarbeiten mit Menschen*. Sie übernahm früh die Leitung des Deutschteams, und von da weg entwickelte sich ihre Laufbahn weiter.

Ihr Tag beginnt früh mit einer Telefon-

konferenz mit ihren zwei Banking-Fachbereichskollegen, in der sie das Kundenportefeuille neu unter sich aufteilen. Dann geht's atemlos weiter: eine Leiterin der Teams in Lausanne und Chiasso muss auf den neuesten Stand gebracht werden, sie ist aus einem Mutterschaftsurlaub zurück. An Stelle einer Mittagspause bereitet sich Elke Faundez auf die anstehende Saison der Mitarbeiterbeurteilung vor, was hier *Performance Measurement and Management* genannt wird. Dann bespricht sie mit einem Kollegen die laufende Integration der in England übernommenen Übersetzungsfirma Richard Gray Financial Translations: Angleichung der Prozesse, der IT-Infrastruktur und der Qualitätssicherung – eine sensible Sache. Es geht auch darum, sich weg von der Orientierung auf Zielsprachen und hin auf eine Berücksichtigung von Sprachkombinationen zu bewegen. *Integration geht immer in beide Richtungen: es bedeutet Veränderung auf beiden Seiten*.

An einem anderen ganz normalen Tag würde sie jetzt vielleicht einen Verkaufsberater beim Kundenbesuch begleiten und fachliche Unterstützung bieten. Heute verbringt sie ausnahmsweise einen Teil des Nachmittags im selben Kurs wie Diane Currie, nicht um ihn zu überwachen, sondern um auch in dieser Sache auf dem neuesten Stand zu bleiben. Unmittelbar darauf folgt ein Mitarbeitergespräch, und schliesslich muss die Mailflut des Tages noch aufgearbeitet werden. Dann ist es draussen auch schon dunkel. Sie nimmt sich Zeit für ein abschliessendes Gespräch mit dem Reporter.

Sieht sie sich als Produktionsleiterin in einer Sprachfabrik? *Wenn ich die Situation heute vergleiche mit dem Anfang, bevor der Sprachdienst des SBV ausgegliedert wurde, dann hat sich schon vieles verändert: die Zahl der übersetzten Seiten, die damals an einem Tag verschickt wurden, steht in keinem Verhältnis dazu, was heute*

gemacht wird. Es ist ja auch das Ziel, dass der Übersetzer so viel seiner Arbeitszeit wie möglich mit dem Übersetzen verbringt und nicht mit administrativen Aufgaben. CLS steht unter diesem betriebswirtschaftlichen Druck, sie kann sich nicht nur die Rosinen rauspicken. Deshalb gibt es einen Arbeitsrhythmus, der nicht mit früher zu vergleichen ist. Von hier zur Fließbandarbeit ist es aber noch ein ganzes Stück, zum Glück. 'Sie lacht und weist darauf hin, dass die Kunden Qualität und individualisierten Service erwarten: Sie erwarten, dass man anruft, die Dinge abklärt und dafür muss man sich Zeit nehmen.

Wie spürt man den Wind der Globalisierung in der Arbeit? Sicher verändern sich die Anforderungen der Kunden, und wir müssen uns anpassen. Wir müssen lernen, mit diesen Veränderungen umzugehen: wir als Übersetzende sind stolz auf das, was wir übersetzen, erschaffen. Da ist es schwierig, den Berufsstolz und die Berufsethik zu wahren und sich trotzdem an gewisse Entwicklungen anpassen zu können, wie zum Beispiel mit unterschiedlichen Qualitätsniveaus umgehen zu können.

Die Sprachdienstleisterin bietet in der Tat einen Dienst an, wo Routinetexte mit kurzer Lebensdauer wie z.B. morgendliche Marktberichte maschinell übersetzt und von einem Übersetzer grob redigiert werden, der maximal 20 Minuten pro Seite aufwenden darf. Das kostet den Kunden ein Drittel so viel wie eine Übersetzung durch einen Fachübersetzer mit der üblichen Qualitätssicherung.

Andere Zeichen des Wandels? Die Filiale in New York wurde auch deshalb gegründet, damit man produktiv mit der Zeitverschiebung arbeiten kann. Wenn die Übersetzerin in Basel Feierabend macht, übernimmt der Kollege im Big Apple, und am nächsten Morgen liegt der fertig übersetzte Text im Posteingang des Kunden in der Schweiz.

Elke Faundez fühlt sich verantwort-

lich für die Zukunftsfähigkeit der Firma. Investitionen in die Fortbildung, in Terminologie, das sind alles langfristige Ziele, die gegenüber dem Druck des Tages aufrechterhalten werden müssen. An ihrer Arbeit schätzt sie den Umgang mit kulturellen Unterschieden. Ihr Lernen besteht darin, diese unterschiedlichen Bedürfnisse

anzunehmen und sich danach auszurichten. In den Worten von Diane Currie drückt sich Wertschätzung für diese Bemühungen aus:

We have been lucky enough to keep that nice atmosphere, we're not a factory. We feed off one another. CLS is a mixed bag of different cultures, different approaches.



Un giorno nella vita di Katja Hämmerli, impiegata Swisscom Ritratto di Eleonora Mola

Katja si serve delle sue doti linguistiche con passione. Originariamente voleva diventare traduttrice, poi però, essendosi trovata a fare uno stage presso la Swisscom, ha continuato la carriera fino a diventare responsabile di gruppo in un Call Centre della stessa azienda. E' convinta che il reclamo di un cliente non sia da considerare come un problema, ma come l'ultima chance che egli concede all'azienda per correggere un errore, magari fatto inconsapevolmente. Le telefonate dei clienti arrivano da tutta la Svizzera e, a seconda dell'intensità di lavoro del momento, vengono smistate in uno dei centri regionali. Si tratta quindi di commutare immediatamente sulla lingua del cliente che chiama. Tutte le colleghe e tutti i colleghi parlano correntemente almeno due lingue. Katja ha perfezionato le sue competenze linguistiche con un soggiorno di sei mesi a San Diego e gli USA sono diventati la sua meta preferita.

Anna-Katharina Pantli
Zürich

Vom (Eigen-)Leben der Begriffe im Unternehmen

Terminologiearbeit als Beitrag zur reibungslosen Verständigung

L'autore discute la dinamica che assumono i termini, soprattutto quelli specialistici, nell'uso che ne viene fatto in contesti aziendali o istituzionali specifici. Si osserva come la nascita di nuovi prodotti comporti sovente anche la creazione di nuovi termini che tendono a sfuggire al controllo, variando ad es. a seconda delle esigenze dei diversi dipartimenti di un'azienda e originando così problemi comunicativi non indifferenti. Se ciò è già il caso nella lingua d'origine, è facile immaginarsi come le difficoltà aumentino in caso di traduzione. Per contenere questi problemi ed evitare uno sviluppo terminologico incontrollato, vale la pena che le aziende si dotino di un management terminologico e creino ad es. dei glossari che stabiliscano una terminologia aziendale. Per essere efficace, questo lavoro di gestione lessicale deve essere svolto utilizzando strategie adeguate e programmi informatici appositamente sviluppati negli ultimi anni e disponibili sul mercato. In particolare sono da creare banche dati che mettano in relazione i diversi settori interni all'azienda e comprendano le traduzioni nelle lingue utilizzate. (red.)

Was haben ein Leichtmetallscheibensrad und eine Alufelge miteinander zu tun? Auf den ersten Blick nicht allzu viel. Wer über etwas Hintergrundwissen und firmeninternes Know-how verfügt, weiss es besser: Der Gegenstand ist derselbe, nur die Bezeichnungen sind unterschiedlich, werden aber beide im gleichen Unternehmen verwendet.¹ Sehr oft führt Firmenterminologie – wie das Beispiel zeigt – ein fröhliches Eigenleben, zum Leidwesen derer, die mit ihr arbeiten müssen. Wenn neue Produkte entwickelt werden, entstehen auch neue Bezeichnungen, oftmals mehr als nötig: Was die Abteilung Entwicklung für sprachlich sinnvoll hält, entspricht nicht den Zielen des Marketings, und im Bereich Montage und Service etabliert sich eine weitere Bezeichnung, die dem mündlichen Sprachgebrauch besser entspricht. Im schlechtesten Fall existieren für ein und dieselbe Sache in jeder Abteilung eigene Bezeichnungen, ohne dass dies den Beteiligten bewusst ist. Dies widerspiegelt sich fast zwangsläufig auch in der Dokumentation und Information über die Produkte und führt irgendwann zu Missverständnissen, Fehllieferungen oder Bedienungsfehlern und kann im Extremfall sogar Unfälle zur Folge haben. Dadurch wiederum gehen Zeit und Geld verloren für Recherchen, Rückfragen, für die Bearbeitung von Reklamationen, für Reparaturmassnahmen oder Rechtsstreitigkeiten. Diese Schwierigkeiten treten schon in der Ausgangssprache auf. Wenn dann in mehrere Sprachen übersetzt werden muss, so wird die Sache noch sehr viel komplizierter.

Terminologie², kann man sagen, “pas-

siert” so oder so³: Sie entsteht, verändert sich, verschwindet wieder. Dass sie jedoch ein ungesteuertes Eigenleben führt, kann ein gutes Terminologiemanagement verhindern. Dieses sorgt für ein kontrolliertes Wohlergehen der Begriffe: Im Unternehmen hat es die Aufgabe, Benennungen zu sammeln, zu definieren, Vorzugsbenennungen festzulegen und die Daten aktuell zu halten. Die Ergebnisse der Arbeit werden in Form von Datenbanken oder gedruckten Glossaren firmenweit (und oft auch darüber hinaus) zur Verfügung gestellt. Eine solche Datenbank spart nicht nur Zeit und Kosten beim Übersetzen, sondern ist – zumindest potenziell – Wissensspeicher und Verständigungshilfe für das gesamte Unternehmen. Mit einer guten, konsistenten Terminologie im Sinn einer Corporate Language kann sich ein Unternehmen zudem eine Art sprachlicher Visitenkarte schaffen und versuchen, sich von der Konkurrenz auch sprachlich abzuheben.

Dass Terminologiearbeit und ihr Bemühen ums Wohlergehen der Firmenterminologie etwas Nützliches und für fast jedes Unternehmen Vorteilhafteres ist, leuchtet angesichts des bisher Ausgeführten unmittelbar ein. Das Wohlergehen der Terminologiearbeit selber ist dennoch nicht ganz selbstverständlich, auch wenn sich ein Unternehmen grundsätzlich für die Pflege seiner Fachterminologie entschieden hat. Terminologinnen und Terminologen (und das gesamte Fachgebiet Terminologie) sind derzeit mit Herausforderungen und Veränderungen auf unterschiedlichen Ebenen konfrontiert, die mit globalen wirtschaft-

lichen und technologischen Entwicklungen zusammenhängen, sich aber unmittelbar auf den Arbeitsalltag auswirken. Auf einige davon werde ich im Folgenden etwas näher eingehen.

- Soll Terminologiemanagement erfolgreich sein, so muss es sorgfältig in die Prozesse des Unternehmens integriert sein. Eine fachkundige Terminologieabteilung hilft wenig, wenn sie von anstehenden oder schon vollzogenen Bezeichnungsänderungen nicht oder erst spät erfährt oder wenn ihre Entscheidungen nicht umgesetzt werden. Erfolg versprechend ist eine Mischung von “top down” und “bottom up”. Terminologearbeit muss “top down” explizit gestützt werden, von einer möglichst hohen Ebene in der Unternehmenshierarchie. Die Terminologieverantwortlichen müssen zudem regelmässig möglichst frühzeitig in die Prozesse einbezogen werden, also dann, wenn Bezeichnungen erst geprägt werden oder noch ohne Schwierigkeiten zu ändern sind. Falsche oder unerwünschte Termini lassen sich, einmal eingebürgert, kaum mehr korrigieren. Wichtig ist auch festzulegen, wer terminologische Entscheidungen trifft, damit Kompetenzstreitigkeiten vermieden werden können (vgl. Wachowius 2002: 16). Offizielle Benennungsregeln helfen, falsche oder unpassende Terminologie zu vermeiden. Das Ziel, die Terminologie möglichst firmenweit konsistent zu verwenden, lässt sich aber nur erreichen, wenn man sich auch “bottom up”, im Arbeitsalltag und in allen relevanten Abteilungen, darum bemüht. Terminologinnen und Terminologen benötigen viel Verhandlungsgeschick: Sie müssen für terminologische Fragen sensibilisieren, über ihre Produkte informieren und dafür werben, wichtige Leute einbeziehen und für die Zusammenarbeit gewinnen. Kurz: Sie müssen immer wieder neu Überzeugungsarbeit leisten,

damit das Unternehmen mit der Zeit sozusagen das terminologische Denken lernt. Es ist daher kein Zufall, dass im Berufsprofil für Terminologinnen und Terminologen des Rats für Deutschsprachige Terminologie die “soft skills” neben der fachlichen Kompetenz stark betont werden (vgl. RaDT 2004).

- Terminologearbeit besteht aus sehr viel “Handarbeit”: Das Sammeln, Kategorisieren, Dokumentieren und Aktualisieren von Fachwortschatz lässt sich nur sehr beschränkt automatisieren und ist deshalb zeit- und kostenintensiv. Diese Kosten lassen sich in aller Regel sehr gut beziffern, der finanzielle Nutzen hingegen sehr viel weniger. Da die Unternehmen bemüht sind, ihre Kosten möglichst niedrig zu halten und ihre Produktivität zu steigern, gerät die Terminologieabteilung oft unter Rechtfertigungsdruck. In den letzten Jahren sind deshalb zahlreiche Fallstudien und Modelle entstanden, die es erlauben, den Nutzen von Terminologiemanagement nicht nur beispielhaft zu illustrieren, sondern auch zu beziffern (vgl. z.B. Heyn/Schmitz 2002, Childress 2005). Auch Bemühungen, Systeme zur automatischen Termextraktion zu entwickeln und einzusetzen, kann man in Zusammenhang mit Kostendruck sehen. Solche Systeme können einen der zeitintensivsten Arbeitsschritte verkürzen, sofern sie wirklich in der Lage sind, alle relevanten Fachausdrücke (und möglichst nur diese) in Texten aufzufinden (vgl. zum Thema z.B. Bourigault et al. 2001).
- Das Fachwissen wächst und differenziert sich mit zunehmendem Tempo, Firmenstrukturen verändern sich häufig, die Produktionszyklen verkürzen sich. Dies alles schlägt sich auch auf die Fachsprache nieder: Einerseits entsteht laufend neue Terminologie und die bestehende ändert sich sehr rasch, andererseits steht zum Nachvoll-

ziehen dieser terminologischen Entwicklungen tendenziell immer weniger Zeit zur Verfügung, weil die Termine für die Markteinführung neuer Produkte und damit auch fürs Erstellen von Dokumentationen oder Übersetzungen kürzer werden. Dies stellt an ein gutes Terminologiemanagement hohe Anforderungen.

- Eine effiziente Terminologearbeit ist auf eine wirksame Unterstützung durch technische Hilfsmittel und auf ein gutes Zusammenspiel dieser Hilfsmittel mit anderen Werkzeugen (z.B. Übersetzungstools wie Translation-Memory-Systeme) angewiesen. Lange Zeit wurde der Markt im Wesentlichen von zwei Anbietern beherrscht. In den letzten Jahren ist eine Vielzahl von Produkten neu auf den Markt gekommen, und schon lange marktgängige Produkte sind grundlegend neu gestaltet worden. Der Trend geht hin zu webbasierten Produkten, die es weltweit verteilten Teams ermöglichen, an einer gemeinsamen Datenbasis zu arbeiten (Schmitz 2004). Diese Vielfalt ist eine grosse Chance für eine qualitativ gute, effiziente und massgeschneiderte Terminologearbeit. Sie erfordert in der Praxis aber auch ein sorgfältiges Evaluieren von Produkten und Bedürfnissen, oftmals auch ein Umschulen der Benutzerinnen und Benutzer und ein Aufbereiten der Daten für ein neues Produkt. Zudem sind viele Produkte nicht optimal auf die Terminologearbeit zugeschnitten und webbasierte Tools funktionieren noch nicht immer befriedigend.
- Die Aufgaben ändern sich: Die systematische Erarbeitung von ganzen Fachgebieten ist zumindest in der Privatwirtschaft eher selten geworden. Oft leisten Terminologinnen und Terminologen Support für Projekte wie grosse Übersetzungsaufträge mit mehreren Arbeitssprachen, sie testen und entwickeln technische Hilfsmittel und sind stärker als

früher in die Kommunikation mit Kunden einbezogen. Häufig sind in einem Unternehmen auch neue Sprachen zu integrieren, beispielsweise wenn das Unternehmen seine Tätigkeit auf neue Absatzmärkte ausdehnt. Dies bedeutet im Hinblick auf den Arbeitsalltag, dass für die neuen Sprachen Fachleute – oftmals Externe – gefunden, geschult und mit der Firmeninfrastruktur vernetzt werden müssen. Zudem muss die Umsetzung der internen Qualitätsansprüche sichergestellt werden.

Eine neue, qualitative Untersuchung bei Terminologinnen und Terminologen unterschiedlicher Arbeitsbereiche weist als zentrale Erfolgsfaktoren für die Zukunft die folgenden Elemente aus: Vernetzung aller terminologie-relevanten Aktivitäten im Unternehmen, konstante Überzeugungsarbeit und gute Kommunikation mit allen Beteiligten, Qualität der Arbeit und Entwickeln von Qualitätsstandards, Nachweis des quantitativen Nutzens von Terminologiemanagement (Kostenargumente), Ausnutzen von Synergien zu anderen Fachbereichen und Applikationen (vgl. Fomasi, Sektion Terminologie der Schweizerischen Bundeskanzlei). Wenn es gelingt, die Chancen im sich rasch wandelnden Umfeld zu nutzen, Synergien zu finden und Entwicklungen in Fachbereichen wie Wissensmanagement, Content Management oder Computerlinguistik fruchtbar zu machen, so kann Terminologiemanagement in Zukunft zu einer wichtigen Instanz im Unternehmen werden. Wie dies konkret aussehen kann, zeigt ein Projekt der Firma DaimlerChrysler, in dem terminologische Daten und Methoden im firmenweiten Informationsmanagement eine zentrale Rolle spielen (vgl. Göpferich 2003 und 2004): Über eine Terminologiedatenbank werden Teiledokumentationen, Reparaturmethoden und weitere Daten in einem einzigen Informationssystem

verknüpft. Um auf das Beispiel vom Anfang zurückzukommen: Mit Hilfe dieses Systems kann dann jede und jeder im Unternehmen nicht nur wissen, dass die Bezeichnung *Leichtmetallscheibenrad* die bevorzugte ist und wie man sie in andere Sprachen übersetzt, sondern erhält über diese Bezeichnung beispielsweise auch bereits vorgefilterte Daten zum gerade zu reparierenden Fahrzeugtyp und seinen Bestandteilen sowie zur Abrechnung der Reparaturleistungen. So lässt sich das Leben und Wohlergehen der Begriffe nicht nur sichern und nachvollziehen, sondern es trägt zugleich auch zum Wohlergehen aller Informationssuchenden bei.

Anmerkungen

¹ Beispiel aus Göpferich (2004: 75).

² Die Bezeichnung Terminologie steht für zwei unterschiedliche Dinge: zum einen für den Fachwortschatz eines bestimmten Fachgebiets, zum anderen für das Fach als Ganzes, also Terminologielehre, -arbeit und -forschung. In diesem Beitrag verwende ich *Terminologie* nur in der ersten Bedeutung, im Übrigen verwende ich *Terminologiearbeit* bzw. *Terminologiemanagement*. Für einen Überblick zum Fach Terminologie sei an dieser Stelle auf das Deutsche Terminologie-Portal, <http://www.iim.fh-koeln.de/dtp/>, hingewiesen.

³ Diesen Ausspruch und viele Anregungen zu diesem Beitrag verdanke ich Gesprächen mit Ursula Fähndrich, Group Manager Terminology bei CLS Communication AG. Dafür danke ich ihr herzlich.

Literaturhinweise

- BOURIGAULT, D. / JACQUEMIN, Ch. / L'HOMME, M.-C. (2001), eds.: *Recent Advances in Computational Terminology*. Amsterdam/Philadelphia.
- CHILDRESS, M. D. (2005): *Terminology: The Best Cost Cutter Translation Budgets Can Buy*. Erscheint in: Hieronymus 1/2005.
- FOMASI, F.: *La terminologie dans l'Administration fédérale suisse: les prochaines 15 années*. Travail de prospective rédigé dans le cadre du MBA à l'HEG de Fribourg. [bislang unpubliziertes Untersuchungsmaterial]
- GÖPFERICH, S. (2003): *Thesaurus verknüpft Informationsarten: Terminologiemanagement – DaimlerChrysler und sein Projekt 'DAiSY'*, in: technische kommunikation 25/5, p. 43-47.
- GÖPFERICH, S. (2004): *Dynamisches*

Informations-Retrieval über eine begriffsorientierte Terminologiedatenbank: Das Projekt DAiSY der DaimlerChrysler AG, in: MAYER, F. / SCHMITZ, K.-D. / ZEUMER, J. (Hrsg.): *Terminologie und Wissensmanagement*. Akten des Symposions 2004 des Deutschen Terminologie-Tags (DTT). Köln, p. 69-84.

HEYN, Matthias, Klaus-Dirk SCHMITZ (2002): *Die Wertigkeit von Sprachtechnologie im Unternehmen*, in: MAYER, F. / SCHMITZ, K.-D. / ZEUMER, J. (Hrsg.): *eTerminology*. Akten des Symposions 2002 des Deutschen Terminologie-Tags (DTT). Köln, p. 201-214.

RAT FÜR DEUTSCHSPRACHIGE TERMINOLOGIE (2004): *Berufsprofil Terminologie/Terminologin*. Bern. [Download unter <http://www.radt.org/>]

SCHMITZ, Klaus-Dirk (2004): *Die neuen Terminologiedatenbanken: online statt offline*, in: MAYER, F. / SCHMITZ, K.-D. / ZEUMER, J. (Hrsg.): *Terminologie und Wissensmanagement*. Akten des Symposions 2004 des Deutschen Terminologie-Tags (DTT). Köln, p. 179-189.

WACHOWIUS, Ulrich (2002): *Terminologie in der technischen Redaktion: Linguistisches Kapital mit hohem Stellenwert*, in: MAYER, F. / SCHMITZ, K.-D. / ZEUMER, J. (Hrsg.): *eTerminology*. Akten des Symposions 2002 des Deutschen Terminologie-Tags (DTT). Köln, p. 13-17.

Anna-Katharina Pantli

Studium der Germanistik und Russistik an der Universität Zürich. Seit 1999 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Departement Angewandte Linguistik und Kulturwissenschaften der Zürcher Hochschule Winterthur; u.a. Aufbau der Fachstelle Terminologie, Leitung eines Nachdiplomkurses in Terminologie, Projekte in Termextraktion und angewandter Sprachwissenschaft. Daneben Lehraufträge an der Universität Zürich in den Bereichen Rechtslinguistik und Gesprächsforschung. Interessenschwerpunkte: Terminologie im Kontext von Technikkommunikation und Informationsmanagement, Terminologieausbildung, Fruchtbarmachen von sprachwissenschaftlichen Methoden und Konzepten für praxisrelevante Fragestellungen.

Claudia General
Zürich und Darmstadt

Konferenzdolmetscher

Wahre Künstler im Umgang mit dem gesprochenen Wort?

Que signifie réellement aujourd'hui être interprète de conférence? sur quels aspects la formation doit-elle mettre l'accent? quelles sont les modalités de travail en conférence internationale, en vidéoconférence ou encore dans les situations qui tiennent de l'événement avec effets spéciaux? L'article répond à ces questions et distingue également les implications des différentes pratiques tant au niveau de l'emploi (indépendant ou employé) que de l'organisation du travail des interprètes qui "couvrent" ensemble une conférence, en soulignant au passage les compétences en langue(s) et en connaissances générales pointues requises à qui embrasse cette profession. Les organisateurs de conférence n'en ont peut-être pas conscience, mais être interprète n'est pas une sinécure! (réd.)

Konferenzdolmetschen – was ist das? Kann man automatisch dolmetschen, wenn man zwei Sprachen beherrscht? Wie wird man Konferenzdolmetscher? Wie sieht der Berufsalltag der Konferenzdolmetscher aus? Und entsprechen die im Studium vermittelten Kenntnisse den Anforderungen des Berufes? Welche Herausforderungen ergeben sich durch die raschen Veränderungen, insbesondere in der Informations- und Kommunikationstechnik? Reagiert die Lehre angemessen auf diese Veränderungen? Im weiteren soll versucht werden, auf die gestellten Fragen zu antworten.

Unter Konferenzdolmetschen wird das Simultan- und Konsektivdolmetschen bei internationalen Begegnungen auf politischer Ebene und Fachkongressen verstanden. Die Dolmetscher müssen in der Lage sein, hochkomplexe Zusammenhänge zu verstehen und angemessen in einer anderen Sprache wiederzugeben. Beim Simultandolmetschen erfolgt die Übertragung aus der Ausgangssprache in die Zielsprache fast zeitgleich mit dem Redner. Der Dolmetscher sitzt dabei in der Regel in einer schallisolierten Kabine, hört den in ein Mikrofon sprechenden Redner über Kopfhörer und spricht seinerseits in ein Mikrofon. Die Verdolmetschung kann von den Zuhörern im Saal wiederum über Kopfhörer gehört werden. Das Simultandolmetschen eignet sich insbesondere für mehrsprachige Konferenzen. In der Europäischen Union werden beispielsweise seit der Erweiterung am 1. Mai 2004 zwanzig Sprachen gesprochen und verdolmetscht. Beim Konsektivdolmetschen arbeitet der Dolmetscher, nachdem der Redner seinen Beitrag oder einen Teil davon vorgetragen hat. In der Regel

macht er sich während des Vortrages Notizen, anhand derer er anschließend den Inhalt in der Zielsprache wiedergibt. Das Konsektivdolmetschen wird verständlicherweise aus zeitlichen Gründen lediglich bei zwei- oder dreisprachigen Konferenzen eingesetzt.

Selbstverständlich kann man nicht „aus dem Stand“ dolmetschen. Die Kenntnis von zwei oder mehr Sprachen reicht dazu nicht aus. Der Konferenzdolmetscher erwirbt sein Diplom im allgemeinen in einem vier- bis fünfjährigen Studium an einer Hochschule. Das kann ein Gabelstudium mit einer zweijährigen gemeinsamen Grundausbildung für Dolmetscher und Übersetzer plus einem zweijährigen Konferenzdolmetscherstudium sein. Es ist aber auch möglich, beispielsweise nach einem drei- oder vierjährigen beliebigen Hochschulstudium ein postgraduate-Studium für Konferenzdolmetscher anzuschliessen. Dieses Modell wird jetzt nach und nach in Europa mit den B.A. und M.A.-Studiengängen eingeführt. Beim Studium zum Konferenzdolmetscher werden in der Regel neben der Muttersprache, auch A-Sprache genannt, mindestens zwei Fremdsprachen verlangt. Eine davon ist die aktive Sprache oder auch B-Sprache, in die ebenfalls gedolmetscht wird. Die andere ist die C-Sprache oder passive Sprache, aus der in die Muttersprache gearbeitet wird. An manchen Hochschulen wird statt des A-B-C-Modells oder parallel dazu aber auch das Modell mit drei C-Sprachen angeboten. Die Ausbildung umfasst idealerweise Lernpsychologie, Gedächtnistraining, Notizentechnik, Sprecherziehung, Einführung in die Konferenzterminologie, berufsethische Fragen,

politische Terminologie, Internationale Organisationen, Landeskunde, Spontanübersetzen¹, eine Einführung in ein oder mehrere Sachfächer wie Technik, Recht und Wirtschaft, Verhandlungsdolmetschen², Konsekutiv- und Simultandolmetschen unter Berücksichtigung des Flüsterdolmetschens³, mehrsprachigen Dolmetschens und Relaisdolmetschens⁴, translationswissenschaftliche Seminare und Vorlesungen sowie Grundlagen der Terminologie und Informationstechnologie. Am Ende des Studiums ist eine wissenschaftliche Arbeit zu einem sprachwissenschaftlichen Thema abzugeben.

Die Ausbildung wird ergänzt durch Besuche verschiedener internationaler Organisationen, Dolmetschübungen in der sogenannten stummen Kabine⁵ dieser Organisationen sowie freiwillige Dolmetscheinsätze bei gemeinnützigen Einrichtungen. Auf diese Weise erhalten die Studenten einen Einblick in den Berufsalltag der Dolmetscher, die Belastungen und besonderen Probleme. Ausserdem werden Vertreter von international tätigen Firmen oder Organisationen eingeladen, über ihre Tätigkeit zu

berichten. Diese Vorträge werden von den Studenten gedolmetscht. Das hat den zweifachen positiven Effekt, dass einmal praxisnah gedolmetscht und Kontakte zu potentiellen Arbeitgebern geknüpft werden können.

Nach dieser Ausbildung ist der frischgebackene Konferenzdolmetscher normalerweise in der Lage, unmittelbar in den Beruf einzusteigen und sich den daraus ergebenden Herausforderungen zu stellen.

Wie sieht dieser Beruf im Alltag nun aus? Diese Frage kann natürlich nicht allgemein beantwortet werden, weil es unterschiedliche Beschäftigungsmöglichkeiten gibt – als Freiberufler, Angestellter oder Beamter. Ein Freelance-Dolmetscher ist im Prinzip ein Tagelöhner. Er wird pro Tag beschäftigt und bezahlt. Wenn er nicht an einem der grossen Konferenzorte lebt wie z.B. Brüssel, Strassburg, Paris und Genf, wird er zunächst einmal viel reisen müssen – heute nach Stockholm, morgen nach Madrid und übermorgen nach Istanbul. Da die Arbeit nicht zu ihm kommt, muss er dorthin gehen, wo die Arbeit ist. Das bedeutet starke Einschränkungen für das Privatleben – Familie, Freunde,

Hobbies. Das bedeutet zusätzliche Belastungen durch Verspätungen von Zügen, Flugzeugen, Staus auf den Autobahnen, Streiks, Leben im Hotel usw. Der freiberufliche Dolmetscher wird immer auch mit einer relativ grossen Unsicherheit leben müssen – der Angst, ob er morgen und übermorgen noch Arbeit hat. Er ist sein eigener Manager, muss akquirieren, organisieren können. Selbstverständlich und vor allem bedeutet dieses Leben aber auch eine immense Bereicherung durch das Kennenlernen von neuen Ländern, Kulturen, Menschen und Wissensgebieten.

Ein verbeamteter Dolmetscher in einer internationalen Organisation wird demgegenüber relativ stationär arbeiten können, d.h. er ist nicht ständig auf Reisen, er hat mehr Zeit für seine Familie, Freunde und das Privatleben. Dasselbe gilt für einen festangestellten Dolmetscher in einem Industrieunternehmen, Ministerium o.ä. Die Vorteile sind ein festes Einkommen, soziale Sicherheit, sich relativ häufig wiederholende Themenkreise, die gleichen Redner mit ihren Eigenheiten. Mit Ausnahme des festen Einkommens und der Sicherheit des Arbeitsplatzes gelten diese Punkte auch für Freelance-Dolmetscher mit Wohnsitz an einem internationalen Tagungsort.

Ob Freelance-, festangestellter oder verbeamteter Dolmetscher, alle müssen jedoch die gleiche Arbeit leisten. Das bedeutet, komplizierteste Themen vorbereiten und dolmetschen zu müssen. Der Themen gibt es viele – die Konferenz kann Bereiche aus Politik, Medizin, Chemie, Energiewirtschaft, Strassenverkehr, Sicherheit von Atomkraftwerken, Nanotechnologie, Stammzellforschung bis hin zur Bereifung von Brieftauben – um nur einige zu nennen – behandeln. Das bedeutet inhaltliche und terminologische Vorbereitung der Themen, höchste Konzentration während der Arbeit und Nachbereitung der Konferenz. In extremen Fällen kann die Vorbereitung für eine halbstündige



Traduttore nella sua cabina.

Konferenz eine ganze Woche in Anspruch nehmen. Diese Vorbereitung erstreckt sich u.a. auf die Suche von Originalunterlagen in verschiedenen Sprachen, z.B. Geschäftsberichte, Erarbeitung der rechtlichen und inhaltlichen Unterschiede dieser Geschäftsberichte in den einzelnen Ländern, Rücksprache mit Fachleuten bezüglich des Inhalts bestimmter Begriffe, Erstellung eines Glossars, Rücksprache mit Kollegen, die bereits bei derartigen Konferenzen mitgearbeitet haben usw. Sie kann aber auch bedeuten, dass kiloweise per Post oder Kurier zugestellte Unterlagen durchgearbeitet werden müssen. Am ersten Konferenztag ist der Dolmetscher in der Regel eine halbe Stunde vor Sitzungsbeginn am Tagungs-ort – entweder, weil es ein Briefing durch den Veranstalter gibt, neue Unterlagen gekommen sind, die noch angeschaut werden müssen, oder einige terminologische oder Verfahrensfragen mit den Kollegen zu klären sind. Gemäss AIIC (Association internationale des interprètes de conférence), dem internationalen Konferenzdolmetscherverband, erstreckt sich ein typischer Dolmetschertag auf zwei Halbtage von 2,5 – 3-stündiger Dauer mit einer Mittagspause von mindestens 1,5 Stunden. In der Praxis hält man sich jedoch häufig nicht daran. Auf dem freien Markt ist es mitunter schwierig bis unmöglich, diese Empfehlungen umzusetzen. Mit den internationalen Organisationen hat der Verband ausserdem Abkommen geschlossen, die eine andere Arbeitseinteilung ermöglichen. So ist beispielsweise beim Europäischen Parlament und der Europäischen Kommission auch Nacharbeit möglich. In Ausnahmefällen kann ein Kongress eine Woche dauern mit abwechselnd Konsekutiv- und Simultandolmetschen, Dolmetschen bei Empfängen, Besichtigungen, Mittag- und Abendessen, Einsatz von früh morgens bis Mitternacht. Beim Simultandolmetschen arbeiten

je nach Zahl der zu verdolmetschenden Sprachen zwei bis drei Dolmetscher pro Kabine. Bei der gleichen Sprachkombination, in der Regel bei zwei oder drei Konferenzsprachen – beispielsweise Deutsch, Englisch, Französisch – wechseln sich die Dolmetscher alle dreissig Minuten ab, bei schwierigen Themen und schnell verlesenen Texten auch in kürzeren Abständen. Bei einer Vielzahl von Konferenzsprachen teilen sich die Dolmetscher nach Sprachen ein. Jeder ist dann für die Sprachen zuständig, aus denen er als einziger dolmetscht. Für Englisch und Französisch – Sprachen, die gewöhnlich alle beherrschen – kann ein abwechselnder Einsatz erfolgen. Bei einer neunsprachigen Sitzung arbeiten beispielsweise in der deutschen Kabine drei Dolmetscher aus acht Sprachen ins Deutsche. Alle haben Englisch und Französisch, zusätzlich arbeitet ein Dolmetscher aus dem Niederländischen und Spanischen, der zweite aus dem Italienischen und Portugiesischen, der dritte aus dem Schwedischen und Dänischen. Neue Herausforderungen im Beruf ergeben sich u.a. durch den verstärkten Rückgriff auf Videokonferenzen und das sogenannte „remote interpreting“. Bei Videokonferenzen können sich die einzelnen Teilnehmer an unterschiedlichen Orten befinden. Die Übertragung erfolgt in der Regel durch Satelliten. Beim remote interpreting oder Teledolmetschen sind bis auf die Dolmetscher die Teilnehmer einer Sitzung am gleichen Ort. In beiden Fällen sieht der Dolmetscher nicht das gesamte Umfeld der Konferenzsituation, sondern nur einen Ausschnitt, das, was ihm der Fernsehtechniker eben mit seiner Kamera einspielt. Vielleicht hält dieser es für wichtiger, Ausschnitte aus dem Publikum zu zeigen als den Redner. Es ist jedoch wichtig, Mimik, Gestik des Redners und den ganzen Sitzungssaal zu sehen. Beim Videodolmetschen kommt hinzu, dass die Technik der Satellitenübertragung häufig nicht gut

ist. Es kann dann zu einer Echobildung kommen, die bei der Arbeit mehr als störend ist.

Eine weitere Herausforderung ist das immer häufigere Verlesen von Texten mit hoher Geschwindigkeit. Der Dolmetscher kann sich glücklich preisen, wenn er die Texte vorher erhalten hat und sich vorbereiten konnte oder sie auch nur zum Spontanübersetzen in letzter Minute in die Kabine bekommt. Oft genug muss er aus dem Stand dolmetschen, was bei komplizierten Themen und hoher Ablesegeschwindigkeit fast zwangsläufig zu Qualitätsverlusten führen muss. Hier sei an den Titel dieses Beitrages erinnert – „Der Dolmetscher – ein wahrer Künstler im Umgang mit dem gesprochenen Wort“. Eigentlich ist Dolmetschen ja gedacht für das Verständnis von verschiedensprachigen Personen, die miteinander reden und nicht dafür geschaffen, tagelang mit hoher Geschwindigkeit verlesene Beiträge zu übertragen. Dazu kommt häufig noch, dass die Personen, die die Reden verlesen, diese nicht selbst verfasst haben, also nicht wissen, was darin steht. Sie betonen dann falsch, setzen verkehrte Akzente usw. Ausserdem sind die Redner häufig gezwungen, in einer anderen als ihrer Muttersprache vorzutragen. Sie sind dieser Sprache aber nicht unbedingt mächtig. Ein Chinese verliert dann beispielsweise einen englischen Text, ein Albaner einen spanischen oder ein Pole einen französischen mit entsprechenden Reibungsverlusten für den Dolmetscher.

Manchen Veranstaltern genügt es heute auch nicht mehr, einen „normalen“ Kongress zu veranstalten, sondern es wird daraus eine Multimedia-Show. Moderatoren werden engagiert, die unter Zuhilfenahme schauspielerischer Talente, musikalischer Untermauerung und Lichteffekten ein „Event“ veranstalten. Da kann es dann vorkommen, dass der Dolmetscher einem Höllenlärm, Lichtblitzen in einem ansonsten dunklen Saal und fünf

gleichzeitig in ihr Mikrofon sprechenden Personen bei einer Podiumsdiskussion ausgesetzt ist. Logischerweise ist er damit am Ende seines Lateins. Gedolmetscht werden kann unter solchen Umständen nicht mehr oder nur höchst rudimentär.

Die Hochschulen müssen diese Entwicklung zur Kenntnis nehmen und versuchen, die Studenten auf derartige Situationen vorzubereiten. Hier bieten sich u.a. das Arbeiten mit Ton- oder Videokassetten von Originalkonferenzen an sowie Simultandolmetschen mit vorbereiteten und unvorbereiteten Texten. Die Studenten sollten ausserdem frühzeitig und verstärkt damit vertraut gemacht werden, dass sie im Berufsleben sehr flexibel sein müssen, was auch bedeuten kann, dass sie ihrer Kombination eine oder mehrere Sprachen hinzufügen müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Anmerkungen

¹ Beim Spontanübersetzen wird ein schriftlicher Text, der vorher nicht durchgelesen werden konnte, aus dem Stegreif in eine andere Sprache gedolmetscht. Diese Technik eignet sich gut zur Vorbereitung späterer Konferenzen, in denen häufig in letzter Minute Redebeiträge in die Kabine gereicht werden.

² Das Verhandlungsdolmetschen ist vor allem durch raschen Rednerwechsel gekennzeichnet. Ausserdem arbeitet der Dolmetscher hierbei in der Regel in zwei Richtungen – aus der Fremdsprache und in die Fremdsprache.

³ Flüsterdolmetschen ist Simultandolmetschen ohne Kabine. Auf diese Technik wird beispielsweise bei Firmenbesichtigungen zurückgegriffen, wenn die Teilnehmer nicht an einem Ort bleiben. Sie eignet sich auch nur für einen sehr begrenzten Personenkreis von Zuhörern. Das Flüsterdolmetschen ist anstrengender als das Simultandolmetschen in der Kabine, weil die Umgebungsgläusche nicht ausgeschlossen werden können. Ob er will oder nicht, der Dolmetscher hört alles mit, was um ihn herum passiert.

⁴ Beim Relaisdolmetschen geht der Dolmetscher über eine „Zwischenstation“ um einen Redebeitrag in seine Zielsprache zu übertragen. Beispiel: ein Redner spricht griechisch, in der deutschen Kabine beherrscht keiner der Dolmetscher diese Sprache. In der englischen Kabine arbeitet jedoch ein Kollege aus dem Griechischen. In diesem Fall schaltet sich der deutsche Dolmetscher auf die englische Kabi-

ne und dolmetscht das Griechische über das Englische ins Deutsche.

⁵ Die „stumme Kabine“ ist eine ganz normale Kabine, in der die Studenten die Konferenz verfolgen und dolmetschen können. Der einzige Unterschied zur „richtigen Kabine“ ist die Tatsache, dass das Mikrofon nicht eingeschaltet wird, d.h. die studentischen Dolmetschleistungen nicht nach aussen dringen.

Claudia General

Studium an der Universität Heidelberg, Abschluss als Diplomdolmetscherin. Seit 1979 als Konferenzdolmetscherin tätig. Seit 1984 Dozentin an der Universität Heidelberg. Im Rahmen des Tempus-Programms in der Ausbildung von Ausbildern an osteuropäischen Universitäten tätig. Seit 1999 Leitung des Studiengangs Dolmetschen an der Zürcher Hochschule Winterthur. 2002 Ernennung zum Professor an der ZHW. Besonderes Interesse an Fragen der Ausbildung, Qualität von Dolmetschleistungen, Relaisdolmetschen und Community Interpreting.



Ein Tag im Leben von Silvana G., freischaffende Sprachlehrerin

Portrait von Selina Backes und Alice Born

Silvana G. unterrichtet Sprachen an Orten, wo es die Lernenden wünschen, z.B. in der VIP-Lounge des FC St. Gallen. Der Klub sah schon vor einiger Zeit ein, dass sportlicher Erfolg eher möglich ist, wenn sich die Spieler auf dem Rasen und darüber hinaus verständigen können. Frau G. unterweist die ausländischen Stars in Deutsch und den Trainer in Französisch, damit er an den Medienkonferenzen in der Westschweiz nicht stumm bleiben muss. Daneben erteilt sie auch jungen Schülern Stützunterricht und lässt sich gerne mit Blumen und Kuchen entschädigen. Sie beherrscht bereits fünf Sprachen und hat sich als neues Ziel gesetzt, Arabisch zu lernen. Die schwierige Sprache lernt sie Schritt für Schritt und geht auch gerne aus sich heraus, indem sie Leute auf dem Zug in deren Sprache anspricht.

Urs Bucher
Daniel Felder
Bern

Bilaterale und Bilingualismus

Interview mit Minister Urs Bucher, Leiter des Integrationsbüros EDA/EVD, und Daniel Felder, im Integrationsbüro zuständig für Recht und Verträge

Dass auch Spitzendiplomaten für Sekundenbruchteile in Verlegenheit geraten können, beweist die erste Frage, mit der Babylonia die hochrangigen Diplomaten überraschte. Urs Bucher koordiniert die Politik des Integrationsbüros, referiert über Schengen / Dublin und er vertritt die Politik des Bundesrats. Er ist kürzlich zum Leiter dieser wichtigen Dienststelle ernannt worden. Auf die Frage, ob er sich denn selbst als sprachbegabt sehe, zögert er einen Moment und formuliert dann diplomatisch ex negativo: nein, er würde die Sprache nicht als eine seiner Schwächen darstellen. Daniel Felder ist pessimistischer, was sich dann aber im Verlauf des Interviews als unverhältnismässig erweist. Er fühle sich eher “mal à l’aise en allemand, à cause de la construction de la phrase”. Im Interview folgen wir dem eidgenössischen Modell, jeder spricht seine Sprache und versteht die des andern. Hoffentlich, scherzt Felder auf Deutsch. Sie sprechen von ihrer “mehrsprachigen Verwaltung”, als sei Bundesbern ihr eigener sorgfältig bepflanzter Garten: für sie sei es selbstverständlich, dass die Papiere, die sie in den Bundesrat gäben, oft zweisprachig seien, Deutsch und Französisch wechselten sich manchmal im selben Abschnitt ab.”

Felder: *J’aime l’environnement multilingue, mais j’apprécie beaucoup notre système où chacun s’exprime dans sa langue et je trouve que ce système permet une précision de langue plus grande; ça a évidemment aussi un lien avec le fait d’être minoritaire. J’ai participé au début de ma carrière*

à des séances où il y avait une majorité claire de Romands et puis des Alémaniques et les réunions se passaient en suisse allemand. A cette époque-là je ne comprenais pas encore le suisse allemand, donc ça me posait de sérieuses difficultés. Et puis quand je vois comment on écrit le français, je me dis que les francophones doivent se battre pour utiliser leur langue et pour que leur langue soit du vrai français, pas du français fédéral.

Babylonia: *Das Adjektiv “diplomatisch” hat ja nicht nur in der deutschen Sprache mehrere Bedeutungsschattierungen. So führt der Duden auch “klug, taktisch geschickt bei dem Bemühen, ein bestimmtes Ziel zu erreichen” an; man kann diplomatisch lächeln oder schweigen. Sind meine Gegenüber in diesem Sinn diplomatische Personen?*

Bucher: Wenn’s der Sache dienlich ist, ja. Man muss eben unterscheiden zwischen dem umgangssprachlichen Sinn und der diplomatischen Sprache, da wo sie hingehört, nämlich in die Diplomatie. Da ist es durchaus das geeignete Instrument. Man spricht zu viel in Adjektiven in der Umgangssprache, sie verlieren dadurch an Wert, und wenn man sich in der Diplomatie, in den Beziehungen zwischen Staaten, in Verhandlungen der diplomatischen Sprache bedient, dann ist es ganz bestimmt ein Vorteil, zumal da gewisse internationale Standards sind, die auch helfen, dass man sich über Sprachgrenzen hinweg besser versteht.

Babylonia: *In Vertragsverhandlungen steht wohl der Gebrauch der Sprachen nicht im Vordergrund. Dennoch, gibt es Zeitpunkte, zu denen man sich konkret über Sprachenwahl, Sprachwechsel, Stil oder Formulierungen bespricht?*

Bucher: Es gehört zu den Präliminarien jeder Verhandlung, dass man sich erstens auf die Verhandlungssprache und dann auf die Sprache des Texts einigt – das muss nicht notwendig die gleiche sein; es kann durchaus sein, dass eine Verhandlungsdelegation sich in Französisch unterhält, aber auf Basis eines englischen Textes arbeitet.

Felder: *Dans les relations avec l’Union européenne la Suisse se bat pour l’utilisation de nos langues nationales. La pratique fait que le français est souvent privilégié par rapport à l’allemand, dans la mesure où, du côté de la Commission, voire des représentants des états membres qui participent à de telles négociations, la connaissance passive du français est plus commune que la connaissance passive de l’allemand. Mais avec les élargissements successifs de l’Union européenne, on voit en fait que les connaissances en français sont en train de diminuer de manière très conséquente, de sorte que les négociations doivent parfois se dérouler en anglais, dans la mesure où le chef négociateur communautaire ne serait pas à l’aise de négocier en français, ou parce que la composition de la délégation fait que l’anglais est une langue véhiculaire qui doit être utili-*

sée compte tenu aussi de la nature de la négociation.

Babylonia: *Beide Diplomaten sind mit der Mehrsprachigkeit in anspruchsvollen Kontexten vertraut. Sie waren an den Bilateralen Verhandlungen I und II zwischen der Europäischen Union und der Schweiz massgeblich dabei, und Felder kennt gemäss seinem Kollegen das EU-Recht besser als die meisten EU-Beamten. In welchen Sprachen gingen diese langwierigen Verhandlungen vonstatten?*

Bucher: Es geht wirklich darum, in welcher Sprache diejenigen, die um den Verhandlungstisch herum sitzen, sich am ehesten einig werden können. Was die Vertragstexte anbelangt, haben wir einen Teil auf Englisch, einen Teil auf Französisch, nichts auf Deutsch. Auf EU-Seite sind einige wichtige Akteure deutschsprachig, und so kann es sein, dass mindestens im informellen Bereich auch Deutsch eine gewisse Rolle spielen kann. Aber die Wahl der Sprachen hat sich zufällig so ergeben, es hätte genauso gut auch alles nur Englisch oder nur Französisch sein können. Wir sind ja in der relativ privilegierten Lage, dass zwei, drei unserer Landessprachen mit relativ grosser Wahrscheinlichkeit von unseren Vertragspartnern verstanden werden. Insofern ist unsere Situation sicher einfacher als die der Griechen oder der Slowaken.

Felder: *Il arrive fréquemment que le français et l'anglais soient parlés au choix pour des raisons de commodité et parce que les compétences linguistiques des négociateurs communautaires sont excellentes.*

Babylonia: *Wie muss man sich die Gestaltung solcher Aushandlungs-*

gespräche konkret vorstellen? Läuft alles nach Traktanden, schriftlichen Texten, Meilensteinen etc.? Wer regelt wie die Redezeit? Gibt es Beschränkungen in punkto Repliken etc.?

Bucher: Man muss verschiedene Phasen in den Verhandlungen unterscheiden. Erst geht es überhaupt darum, sich darüber einig zu werden, ob man verhandeln will. In einer zweiten Phase wird man sich über die Abgrenzung des Verhandlungsgegenstandes einig. Anschliessend wird in der Regel Einigkeit über die Basis gesucht, auf der wir verhandeln. Anders gesagt, wer legt, wenn es um einen Text geht, einen ersten *Draft* vor? Das ähnelt einem Schachspiel. Oftmals ist es so, dass derjenige einen taktischen Vorteil hat, der zuerst einen Entwurf auf den Tisch legt, wie man das vorhandene Problem lösen könnte. Bei der Verhandlung mit der EU gibt es eine Besonderheit insofern als die EU in Verhandlungen mit Drittstaaten als Basis das EU-Recht nimmt. Beispielsweise die Personenfreizügigkeit: ausgegangen wurde vom EU-Recht, das wir irgendwie auf einer geeigneten Basis ins Verhältnis Schweiz-EU überführen mussten. Dabei zeigte es sich, dass mit 80% dieses Inhaltes beide Seiten keine Probleme hatten. Über den verbleibenden Teil wird verhan-

delt. Man evaluiert die „*Brackets*“ – dabei handelt es sich um Textvarianten – und versucht die gegensätzlichen Positionen näher zu bringen. Da gibt es keine Regeln bezüglich Redezeit, was an der Verhandlungsführung liegt: wer die Agenda bestimmt, kann auch sagen, wann die Zeit um ist. Aber weil auf beiden Seiten Profis am Werk sind, geht dieser Prozess in geregelten Bahnen voran.

Zu den Regeln gehören die Anstandsregeln: man lässt den Verhandlungspartner auch zu Wort kommen. Dazu gehört auch die diplomatische Sprache, die frei von unnötigen Emotionen sein sollte. Man sagt: Könnten Sie vielleicht Ihre Position nochmals überdenken, dann haben wir bessere Chancen, dass wir zu einer gemeinsamen Lösung kommen. Das heisst noch lange nicht, dass in solchen Verhandlungen immer alles in eitel Minne abläuft. Konflikträchtige Situationen kommen immer wieder vor. Umgangssprachlich würden wir sagen, wir haben Knatsch. Diplomatisch ausgedrückt heisst das: Das ist für uns nicht akzeptabel, unter diesen Bedingungen werden wir heute nicht mehr Hand für weitere Diskussionen bieten.

Felder: *Je dirais que, le plus souvent, les négociations se passent dans une atmosphère peu formelle et que soit la*



Negoziato.

partie communautaire soit la partie suisse demande régulièrement des pauses pour affiner les positions, pour régler des points qui sont entièrement nouveaux, ou traiter des difficultés apparues dans la négociation. Ce qui joue aussi un rôle important dans les négociations avec l'Union Européenne, en fait, ce sont les accords existants parce que l'UE est un train qui roule et, depuis le début, sa stratégie est toujours la même: elle consiste à ne pas accepter que des états tiers freinent le train ou bien essaient de changer l'orientation du train. Donc, dans la négociation pour la Suisse, nous sommes dans une position facile dans la mesure où nous avons déjà conclu plus d'une centaine d'accords sur des domaines très divers. On a déjà une grande expérience des positions communautaires, qui sont définies par des règles constitutionnelles. De plus, des juristes sont toujours associés aux négociations. Il n'y a pas énormément de place pour la fantaisie dans le schéma institutionnel d'un accord.

Bucher: Die Time-outs werden nicht nur für Absprachen innerhalb der Delegation genutzt. Man nützt sie auch, um Rücksprache mit der Hierarchie zu nehmen. Wenn es wirklich um die Wurst geht, dann telefoniert der Verhandlungsleiter seinem entsprechenden Bundesrat oder dem Amtsdirektor. Ebenfalls hilfreich ist, wenn sich die beiden Delegationsleiter zurückziehen, weil sie da unter vier Augen ohne Protokoll sagen können: schau, wenn wir wirklich zu einem Deal kommen wollen, dann musst du noch dies oder jenes geben. Es gibt nicht irgendein Ritual, das abgespielt wird.

Babylonia: Wenn denn diplomatische Verhandlungen weniger formell sind, als der Mann von der Strasse annimmt, sticht uns doch die Neugierde.

Was passiert denn so sprachlich-kommunikativ in der Kaffeepause, beim Mittagessen oder beim Apéro? Kann man da Positionen aufbrechen? Minister Bucher wiegelt ab:

Bucher: Ich war ziemlich stark engagiert in den Verhandlungen über die Freizügigkeit. Es wird viel gesprochen, aber es ist sich auch jeder bewusst, dass nach dem dritten Bier abends der Gesprächspartner genau registriert, wo noch Verhandlungsbereitschaft durchschimmert. Insofern spricht auch beim Bier niemand wirklich frisch von der Leber weg. Auch in diesem Rahmen können somit wichtige Messages platziert werden.

Der Uneingeweihte vermutet natürlich, dass es keineswegs Fairplay sein kann, wenn die eine Partei stets in der Muttersprache verhandeln kann, während die andere sich mit Fremd- oder Verkehrssprachen abmühen muss. Man nimmt an, dass das Gefälle im Grad der Sprachkompetenzen Konsequenzen hat. Doch die Erfahrung lehrt anderes.

Felder: J'ai l'impression quand même que généralement, au début de la négociation, les parties s'observent aussi et font une sorte de gentlemen's agreement pour ne pas avantager indûment quelqu'un. Plus souvent, lorsque les négociations se passent en français, les négociateurs suisses sont des germanophones et, du côté communautaire, je n'ai pas le souvenir d'un négociateur francophone, donc le français est utilisé mais comme langue commune. Autrement on utilise l'anglais. Dans mon expérience il est assez rare que ce soit la langue maternelle d'un négociateur qui est utilisée. J'ai participé à de très nombreuses réunions de négociations et je n'ai jamais vu un négociateur jouer sur une supériorité linguistique. Il faut de toute façon considérer que la seule chose qui compte dans une négociation c'est le papier, c'est l'accord qui est écrit. Il est revu à diffé-

rents stades par tous les services, donc il y a vraiment des vérifications qui sont faites des deux côtés de manière à éviter les accidents. Mais des accidents peuvent arriver pour différentes raisons. Pour donner un exemple des difficultés, quand nous avons négocié l'accord sur l'Espace Economique Européen, c'était une négociation en anglais (la langue de l'EFTA). Souvent l'accord reprend le traité de Rome (1957). Ce traité a été traduit en anglais en 1972, et cette traduction contient des erreurs manifestes. Et la Communauté a dit: 'il est exclu de rectifier ces erreurs dans le cadre de l'EEE parce que, si après on compare la disposition avec le traité de Rome et on en tire des conclusions, on pourra prétendre qu'il ne faut pas les interpréter de la même manière.'

Bucher: Muttersprache als Vorteil oder nicht: es ist eine Frage des Wohlbefindens, sich in der Muttersprache auszudrücken. Es gibt jedoch zwei Theorien. Die nahe liegende sagt, dass es von Vorteil ist, in der Muttersprache zu verhandeln. Es bleiben dabei 100% der Hirnkapazität verfügbar, um die Substanz hinüberzubringen. Die andere Theorie besagt, dass gerade die Tatsache, dass in einer Fremdsprache verhandelt wird, einen dazu zwingt, sich das Gesagte noch besser zu überlegen. In meiner Wahrnehmung vertreten die wirklich guten Verhandler diese zweite Theorie.

Wenn die Verhandlung zu Ende ist, setzen die Verhandlungsführer ihre Initialen unter jede Seite. Das heisst, dass es keine offenen Fragen in der Substanz mehr gibt. Dann geht, obwohl man eigentlich nicht mehr verhandelt, eine grosse und wichtige Übung los, nämlich die der sprachjuristischen Bereinigung. Ziel ist, dass das Ganze am Ende in allen EU-Sprachen korrekt wiedergegeben ist.

Nun geht Daniel Felder auf seine Rolle als sprachjuristischer Spezialist ein, die weniger mysteriös ist, als der Titel erscheinen lässt. Es geht schlicht dar-

Une éducation diplomatique

Was für Ausbildungsprioritäten würden die beiden Topdiplomaten setzen im Bereich von Sprache und Kommunikation? Minister Bucher meint, Grundvoraussetzungen für Leute im höheren Dienst seien sehr gute Kenntnisse mindestens einer anderen Landessprache plus Englisch. Zusätzlich sehr erwünscht wären Kenntnisse einer weiteren Sprache. Er selbst habe viel dazu gelernt und habe noch viel zu lernen. Ein sehr wichtiges Instrument sei auch das Verstehen. Ausbildungsverantwortliche müssten die Bedeutung der Fremdsprachenkenntnisse erfassen. Sehr viel werde aber in der diplomatischen Grund- und Weiterbildung nicht getan. Sein Kollege Felder ist besorgt über die Tendenz, dass die Kompetenz in der Muttersprache abnimmt, auch bei Akademikern ("qui ne maîtrisent pas leur langue maternelle"). Die Priorität müsse unbedingt auf die Muttersprache gesetzt werden. "La communication est un art difficile à maîtriser". Wenn die Übersetzer an die Arbeit gehen, übersetzten sie, was sie läsen, und nicht was man eigentlich sagen wollte, aber schlecht ausdrückte. Regelmässiges Lesen helfe dabei am meisten.

um, die Sprache und das Recht zusammenzubringen. Aber das kann ein veritables Seilziehen sein.

Felder: *Il y a à la fin de toute négociation des réunions de juristes linguistes. Il faut bien que des Suisses défendent leurs langues nationales pour éviter que les juristes linguistes communautaires modifient le texte qui a été négocié. C'est certainement là une lacune. Je ne pense pas que l'administration fédérale suisse dispose d'experts de linguistique qui font ce travail pour les accords internationaux. Les juristes linguistes n'ont pas l'autorité de remettre en cause le résultat de la négociation. Ils font du nettoyage et ils font en sorte que le texte pose le moins de problèmes possibles.*

Man darf sich allerdings keine Illusionen machen über eine Heerschar von Sprachprofis, die hinter den Sesseln der Diplomaten steht und dolmetscht oder mehrsprachig protokolliert: es gibt sie nicht, oder höchstens weit hinter den Linien.

Felder: *Il faut dire que les négociations se passent dans une langue. Le texte qui est paraphé dans une seule langue est ensuite traduit par le côté communautaire parce que la Communauté n'a confiance que dans ses propres traducteurs. La Suisse pour-*

rait très bien traduire dans ses propres langues et après comparer ces traductions avec celles de la Communauté, mais ça n'a pas beaucoup de sens. On n'a pas de ressources à perdre dans ce genre d'exercice, et puis il peut y avoir des expressions qui sont utilisées en Suisse alors qu'elles ne le sont pas en Allemagne ou en Autriche.

Bucher: Aber eben, wenn Sie jetzt diese Texte einem Linguisten zur Begutachtung geben, wird das Urteil trotz der sprachjuristischen Behandlung ziemlich vernichtend ausfallen. Diese Betreuung findet im Wesentlichen im Nachhinein statt, und der Spielraum der Sprachjuristen ist klein. Man hätte sicher leichter lesbare Texte, wenn man die Sprachjuristen oder Linguisten von allem Anfang an dabei hätte.

Felder: *Je crois qu'il y a aussi une logique dans ces difficultés de traduction parce qu'on peut trouver des exemples dans chacun des accords où les négociateurs utilisent une porte de sortie typique qu'on appelle l'ambiguïté constructive. On choisit délibérément un terme qui est acceptable pour tout le monde, mais dont l'ambiguïté justement ne peut être tranchée que par les juridictions des parties contractantes. Or, dans les relations entre la Suisse et l'Union Européenne il n'y a pas de juridiction commune de*

sorte que la possibilité d'interprétation conflictuelle du côté communautaire et des Suisses est inévitable.

Auch die Sprachspezialisten bei der Bundeskanzlei kommen am Ende zum Zug, wenn es zum Beispiel darum geht, die Botschaft zu einer Vorlage zu redigieren. Sie zwingen die Diplomaten oft zu neuer Bescheidenheit: Minister Bucher zeigt sich „erschreckt“ über die Rückmeldungen zu einem Text, den er selbst verfasst hatte. Nach der Redaktion war der Text klar besser, und Bucher plädiert dafür, solche linguistisch geschulten Fachleute schon früher in die Verhandlungsprozesse einzubeziehen. Felder widerspricht sachte: wenn Sprachexperten intervenieren, die die Substanz der Sache nicht kennen, kämen neue Modifikationen auf den Tisch, die dem Verhandlungsergebnis widersprächen.

Die bilateralen Abkommen zwischen der Schweiz und der EU mit einem Umfang von 200 Seiten wurden im Sommer 2004 in hohem Tempo in 19 Sprachen übersetzt (nicht 20, denn Malta hat noch zu wenig ausgebildete ÜbersetzerInnen) und sind somit bereit ratifiziert zu werden.

Das Integrationsbüro widmet sich nun der nicht minder schwierigen Aufgabe, den Inhalt der Verträge anschaulich darzustellen, ohne komplexe Sachverhalte zu verkürzen. Wie sage ich's meinen lieben Mitbürgern? Auf der Titelseite einer der Broschüren heisst es dann volksnah und aus dem berufenen Mund einer deutschen Zeitung, die Schweizer hätten in Brüssel verhandelt wie „eine bockige Berggeiss“. Wenn das auch nicht gerade auf eine feine Klinge hindeutet, so ist der Vergleich doch sicher als Lob zu verstehen.

Das Interview wurde von Daniel Stotz im November 2004 in den Räumen des Integrationsbüros im Bundeshaus zu Bern durchgeführt.

Rudolf Gerber
Belgrad

Entwicklungszusammenarbeit: Vom Verstehen und vom Sprachgebrauch

Con riferimento a interventi in Paesi in via di sviluppo, l'articolo raccoglie riflessioni sulla problematica del comprendere nell'ambito della lingua e della cultura. Chi interviene in qualità di esperto, è consapevole del fatto che il non capire, non intendersi, o capire male è un'eventualità costante: condizione e premessa del comprendere è l'umiltà, la pazienza, la disponibilità all'ascolto, al dialogo, all'osservazione dei particolari, al rispetto inteso come modo di comportarsi e di porsi nei confronti di quello che è diverso e altro - ma è anche disponibilità a interrogare il proprio modo di vedere le cose, il quale crea attese che, se disattese, generano incomprensione. L'esempio più evidente riguarda il modo di prendere accordi: l'esperto si aspetta una forma scritta - non consueta del Paese nel quale opera - che però è frutto della sua cultura e organizzazione sociale di provenienza, la quale alla stretta di mano da tempo ha sostituito un documento. Un progetto ha probabilità di modificare qualcosa solo se fondato sulla discussione, se steso in collaborazione, con una distribuzione di compiti che mostri l'organizzazione sottesa: la riuscita è quindi fondata su un dialogo inteso e un lavoro continuo dell'esperto su se stesso. (red.)

Sprache ist beides, zugleich Mittel der Verständigung wie auch Arbeitsinstrument. Wenn man zusammen arbeitet, muss man sich verstehen. Aber wie soll Verstehen möglich sein, wenn Sprache und Verhalten mir fremd und schwer zugänglich sind? Und wie soll die Arbeit gelingen, wenn die Menschen auf Familie und Tradition verpflichtet sind und sich nicht orientieren an einem Organigramm und Stellenbeschrieb? Entwicklung ist stark gebunden an einen formellen Sprach- und Schriftgebrauch. Man schreibt Berichte und Verträge, Protokolle, Reglemente oder ein Curriculum. Ob ein Projekt sich auf Agrikultur, Bildung oder Medizin bezieht, gute Zusammenarbeit beginnt mit Verstehen, und eine effiziente Organisation ist Bedingung für das Gelingen schriftlicher Kommunikation. Davon handelt dieser Text.

1. Von den Bedingungen des Verstehens

Die äusseren Umstände sind oft schwierig; man leidet unter tropischer Hitze und ärgert sich über das durch die extreme Feuchtigkeit matt gewordene Papier. Meist unterhält man sich in einem limitierten Englisch und die Erfahrungen im Beruf sind verschieden und nur begrenzt zu übertragen. Da geschieht es oft, dass man glaubt zu verstehen und kurz darauf wird klar: es war ein Missverstehen. Wir alle kennen jene Momente des Zweifels auf einer Reise, wenn wir mit ein paar Worten und viel Gestik erfahren wollen, woraus die aufgetragene Speise sich zusammensetzt. Ob es um eine

touristische Erkundung geht oder um das Begreifen eines Schulsystems, wir verbuchen erfolgreiches Verstehen bereits als kleinen Erfolg und atmen auf.

Gemeinsames Arbeiten in der fremden Kultur strengt ganz besonders an. Verstehen bedingt ein Insistieren auf den Details und zugleich eine breite Aufmerksamkeit auf das, was uns als Stimmung und als Kontext vermittelt wird, eine besondere Art der kommunikativen Kompetenz. Sie führt zu Respekt, zu Geduld und zur Rückbesinnung auf sich selbst.

Vom Respekt: Wir sind gerufen als Experte oder als Expertin, trotzdem bleiben wir stets Gast und wir respektieren fremde kulturelle Norm. Wenn ich für junge Berufsleute ein Projektpraktikum organisiere, bin ich regelmässig erstaunt, dass ich zu Beginn die Wichtigkeit des sogenannten Dress-Code mehrmals bekräftigen muss. Sonst erschiene man zur Projektarbeit mit Sportschuh, T-Shirt oder auch in Jeans. Menschen aus sogenannten Entwicklungsländern orientieren sich an andern Formalitäten als jenen, die wir für wichtig halten. Man weiss dann um die indonesische Sitte, bei Besprechungen den angebotenen Kaffee erst dann zu trinken, wenn der Ranghöchste dazu auffordert oder man deutet richtigerweise den relativ langen, einleitenden "small talk" nicht als Desinteresse an dem was zu besprechen ist. Gastfreundschaft zu schätzen und fremde Sitten zu respektieren, das setzt eine Haltung voraus wie sie in unserem heimischen, multikulturellen Alltag heutzutage auch gefordert ist. Kenntnisse der fremden

Sprache sind nützlich, doch gefordert ist vor allem eine hohe Sensibilität für non-verbale Kommunikation und das Erkennen der eigenen Normativität. Am besten wird man sich dessen bewusst, indem man Erfahrungen festhält und miteinander diskutiert.

Von der Geduld: Ich erinnere mich, wie in einem Projekt die Weite des Campus mich dazu verleitete, im raschen Schritt von einem Gebäude zum anderen zu wechseln. Die Erfahrung, dass ich schon nach wenigen Schritten meinen Kollegen weit voraus war, nahm ich mit Unbehagen wahr, und sie war mir etwas peinlich. Ich vereinbarte dann mit mir selbst, auf dem Campus nie zu hasten. Es ist wichtig, sich einem andern Schrittmass anzupassen. Interkulturelles Verstehen hat also auch etwas mit Körper und Bewegung zu tun.

Oft ist es nicht zu schaffen, so viel Lokalsprache zu erwerben, dass eine differenzierte, berufliche Unterhaltung möglich ist. Dann wird halt alles übersetzt. Das ist nicht ideal, hat aber den Vorteil, dass man gezwungen ist, die gesprochenen Sätze kurz und klar zu halten. Auch die in weiten Teilen Asiens gepflegte Kultur des leisen Sprechens hilft, mit andern Menschen und der Sprache behutsam umzugehen. Und in Gesprächen kommt das Wichtigste oft erst am Schluss. Aber die Sitte würde es nicht gestatten, die Besprechung zu verlängern, wenn der Vorgesetzte oder der Experte auf Zeit drängt und zu merken gibt, dass er bereits "woanders" ist.

Vom innern Dialog: In aller Regel werden von einer Firma die Kosten für einen jährlichen Heimaturlaub übernommen. Das ermöglicht, Verwandte und Freunde zu besuchen. Und man kriegt Dinge, die man nur "zu Hause" kaufen kann. Vielleicht sind es die Kerzenhalter für den Weihnachtsbaum. Ob skurrile Anekdote oder nicht, das Beispiel steht für die Notwendigkeit, sich wieder zu verge-

wissern, wer man ist und woher man kommt. Es ist zu bedenken, dass Verstehen unhintergebar ans Faktum gebunden ist, dass man Fremdes immer nur auf das zurückführen kann, was einem selbst vertraut geworden ist. Man würde sich sonst selbst mit dem Andern verwechseln. Das Tagebuch und längere Briefe an Freunde helfen mir, Erlebtes zu ordnen und mich nicht zu verlieren, weder beruflich noch emotional. Schreiben hilft, bei dieser permanenten Überforderung weder sentimental noch zynisch zu werden. Die eigentliche Herausforderung der interkulturellen Arbeit ist das Durchhaltenkönnen auf längere Zeit. Und es ist der eigene Verarbeitungsprozess der weiterführt, nicht lexikalisches Wissen über die andere Kultur oder das grosse Erlebnis- und Anekdoten-Repertoire.

2. Von den Bedingungen des Sprachgebrauchs

Ich habe mich auf Reisen daran gewöhnt, beim Zimmerbezug im Hotel gleich nachzusehen, ob die Glühbirnen denn auch genügend Licht abgeben, damit ich abends lesen kann. Der Gebrauch der Schriftsprache erfordert Licht. Und wenn es erst beschafft werden muss, eine gewisse Stufe von

Organisation. Die Reception sollte telefonisch erreichbar sein, ein Hausdienst in Funktion und Glühbirnen am Lager. Das ist, in der sogenannten Dritten Welt, oft nicht der Fall. Wer ein Unternehmen, eine Schule oder gar ein Ministerium in der Entwicklung unterstützen will, befasst sich dabei mit Organisation, mündlicher und schriftlicher Kommunikation. Die Schrift- und Kommunikationskultur kann ihre spezifische Leistungsfähigkeit nur dann erbringen, wenn sie in eine organisierte Umwelt eingebettet ist. In einer mit Agenda und Protokoll geführten Sitzung erreichen wir Klarheit und Verbindlichkeit. Man hat es "schwarz auf weiss".

Von der Familie zur Organisation:

In kleinen Schulen in ländlichen Gebieten Vietnams kommt es vor, dass die Räumlichkeiten der Administration eher einem Haushalt denn einer Verwaltung ähnlich sind. Im Büro des Direktors nimmt eine Bettstatt den grössten Raum ein, Stoffvorhänge schirmen Gestelle ab mit Gegenständen aller Art, ein Office dient gleichzeitig auch als Küche und im grossen Sitzungsraum halten Lehrkräfte mittags die Siesta.

Eine eigentliche Organisation, mit expliziten Strukturen, Funktionen und Verfahren, ist meist nur in Ansätzen



Collaborare e capirsi.



Lavoro di gruppo.

vorhanden. Man orientiert sich an persönlichen Absprachen und örtlichen Loyalitäten. Man wahrt den Konsens und sucht nicht die Entscheidung. Was geplant sein muss, geschieht von Tag zu Tag. Es sind, im eigentlichen Sinn, noch familiäre Bindungen, die Verbindlichkeit und auch Vertrauen schaffen, nicht Planungsdokumente und Funktionsbeschrieb. In Projekten, wo es um die Stärkung von Institutionen geht - und meistens geht es darum - beginnt die Arbeit mit der Klärung, was die Partner als ihre Organisation bezeichnen. Das führt dann zu präzisen Fragen, wer für was und wann zuständig ist, wer wie ausgerüstet ist, wer über das Budget entscheidet und vieles mehr. Und da frag ich natürlich auch, wo das alles festgeschrieben sei und ob es denn in Wirklichkeit auch so sei, wie es geschrieben steht. Schriftgebrauch setzt immer schon eine komplexe Sozialorganisation voraus. Diese Nähe der Projektarbeit zum realen Alltag schliesst zwar Missverstehen nicht aus, doch die Bedeutung organisationeller Änderungen und was davon momentan verkraftet werden kann wird für beide Seiten besser abschätzbar.

Von der Sprech- zur Schriftkultur:

Ich stelle fest, in der Projektarbeit spreche ich weniger, dagegen schreibe und lese ich viel mehr als meine Gegenüber. Die Feststellung ist wichtig und zugleich auch das Problem. Eigentlich geht es um das Verschieben des Verhältnisses von mündlicher und schriftlicher Kommunikation. Ein Stellenbeschrieb ist präziser als eine Rolle vermittelt durch Tradition, Berichte künden von mehr als was mir ein Berufskollege als Erfahrung vermitteln kann, Verträge sagen mehr aus über die Vereinbarung als es ein Handschlag kann. Die ersten jenseits der römischen Grenze geschriebenen Zeilen in Latein, so lese ich, seien in Holland entdeckt worden und wurden formuliert zum Zwecke der Bezahlung einer friesischen Kuh. Wenn ich bei meiner Arbeit Vorgesetzte und auch hohe Beamte in ihren Büros besuche, dann fällt mir oft das leere Pult auf, die verstaubten Papierstapel und Ordner im Schrank. Spuren der verstrichenen Zeit, aber nicht des Gebrauchs. Dokumente sind vorhanden, abgelegt wird viel, gelesen wird wenig, weitergereicht wird nichts. Formulare, Konzepte und Berichte sind ein Substitut für mündli-

che Kommunikation. Im Entwicklungsprojekt erlaubt die Arbeit am Text eine strukturierte Diskussion. Verstärkt greift die Argumentation und nicht einfach nur die Hierarchie. Gemeinsam erarbeitete Dokumente haben eine erhöhte Akzeptanz. Diese Vorteile stellen sich nur ein, wenn gleichzeitig die Organisation entsprechend differenziert und sichtbar wird. Echte Veränderungen in der Entwicklungszusammenarbeit sind das Resultat eines intensiven Dialogs und der Erarbeitung durch die Betroffenen selbst.

Rudolf Gerber

Dr. Phil I., studierte Sozialwissenschaften an der Universität Zürich und arbeitete im öffentlichen Bildungssystem, in Reformprojekten und der Lehrerfortbildung. Im Auftrag von Swisscontact leitete er später verschiedene Bildungsprojekte in Indonesien und Vietnam. Zur Zeit ist er beauftragt mit der Unterstützung des serbischen Erziehungsministeriums in Belgrad.

Monica Heller
Toronto

Paradoxes of language in the new economy

Ausgehend vom Wandel in der industriellen Basis in Französisch-Kanada beschreibt die Autorin die veränderte Rolle von Sprache und zweisprachigen Fertigkeiten in der modernen Dienstleistungswirtschaft. Zentral ist eine Spannung zwischen Standardisierung und Rationalisierung von Prozessen und der Kundenorientierung wie z.B. in Call Centres. Sind in diesem Kontext Sprachfähigkeiten zu belohnende technische Fertigkeiten oder ein angeborenes Talent, das den Werktätigen erlaubt, sich anzupassen, und nicht besonders belohnt werden muss? Im Kontrast zur Welt der Telekommunikation steht die Wiederbelebung der Geschichte Akadiens im Dienst des Tourismus. Mit Authentizität wird die früher stigmatisierte franco-kanadische Sprachvarietät scheinbar aufgewertet. Es kommt zu verschiedenen Paradoxen, und Heller schlägt vor, Sprache auch als einen Ort der Konstruktion von sozialen Differenzen und Ungleichheit zu betrachten. Abschliessend stellt sie Fragen zur Rolle von Sprache in Bildung und in den neuen Industriebereichen. (Red)

Moncton, New Brunswick, was once a city of railyards for Canadian National Railways. English-speakers, many of them managers for CN, lived high on the river bluff overlooking the centre of town. Working-class francophone families, whose men worked the railyards, lived on the other side of the river. Communication was important for the managers, whose lives could be conducted in English within a fairly small circle. For francophones, communication was about solidarity, but certainly not about work: as Josiane Boutet has pointed out, in industrial production communication was actively discouraged, since it distracted workers from the physical tasks at hand (Boutet 2001). This scenario played itself out in various ways across Canada, from industrial towns to mining and lumber towns to fishing villages, where language and ethnicity reinforced class divisions in an economy based on primary and secondary sector production.

And in Canada, as across the industrialized world, those economies began to collapse, restructure and reorganize globally in the 1980s. Industrial production went off-shore, as the expression would have it (or, as some people say, it “delocalized”). Managers suddenly had to figure out how to negotiate and run plants in China, Indonesia, India or Mexico, and to strike deals with branches or buyers or suppliers around the world. Middle management was “downsized”, and workers organized into more decentralized teams around increasingly computerized production, requiring literacy skills new to the production floor (Gee, et al. 1996). And the world economy turned more and more to the tertiary sector, to services and infor-

mation (Castells 2000), that is, to economic activities in which communication plays a much greater role.

Language is now central to economic activities, both in the means of production, and as a product itself. But that phenomenon is producing some interesting, and sometimes contradictory effects. Notably, there is a tension between efforts on the part of the service and information economy to standardize processes and products (they are easier to manage and to measure), and to allow for the flexibility and variability that attention to “meeting customers’ needs” can require. The second important tension is between treating language as a technical skill (easier to measure and evaluate, but then also something that needs to be recognized, managed and paid for), and as a kind of innate talent (hard to manage, but does not require remuneration and allows room for worker adaptation to local conditions). We see both these tensions emerging in a wide variety of new economy activities, for example in places like call centres, but also in activities like tourism.

Let us return to the Moncton area for some examples. The regional, and ethnolinguistically stratified, economy was in the past based not only on industrial activity like the CN railyards, but also, and very heavily, on the cod fishery. As has been the case elsewhere with primary resources, the fishing industry has also changed radically as resources run out, become too expensive to exploit locally, or require more conservative management to prevent depletion. The francophone workers in the fishery, the lumber industry, the railyards, all have seen their major sources of employment shrink, disappear or transform almost

beyond recognition. What has emerged as a result?

Two major areas of activity draw our attention. One is the call centre industry. New Brunswick made a decision to attract this industry, using as one of its selling points the French-English bilingualism of a population desperate for work, and so willing to work for the relatively low wages and insecure positions of the call centres. Moncton is now a major hub of this industry. Young women whose mothers stayed at home and whose fathers worked in industry or agriculture now form the vast majority of the workers who sit at work stations in front of computer screens, hands-free headsets enabling them to talk and type at the same time. They speak to clients and supervisors in French and English, while filling in computerized forms in English and consulting web-based information sources (also mainly in English). Occasionally, one or two people come and go as shifts change or lunchtimes begin and end. This is a new economy production line, but the crash and bang of the factory floor is replaced by the low hum of a hundred voices.

Here, communication is the labour

you sell. Your bilingualism is, just possibly, surplus value, which may gain you an edge in the competition for jobs, and possibly a few dollars an hour more for your work (in some places, there is no particular remuneration; indeed, Quebec has a website for attracting potential call centre businesses,¹ which advertises:

“In Québec, there are 2.9 million bilingual people in 2002, or nearly 41% of Québec’s population. The widespread use of French and English affords client contact centres considerable flexibility, thus facilitating access to major markets. Québec’s bilingual labour pool, the biggest in Canada, is a key advantage for businesses that wish to gain access to 7 million French-speaking Canadians without paying bilingualism bonuses.”

In the Moncton (and Ontario) call centres we have visited, you still report to anglophone management, hence the memos and forms in English, so the supervisors can read them. And you navigate the complex waters of regional variation and normative pressure from speakers of French and English across North America, trying to accommodate to management’s instructions to pretend to be at the

local site of the company branch, not in Moncton, New Brunswick. Chances are your name (Julie, Isabelle, Annette, Stéphanie) works fine in both languages; if not, you pick a fictive name for your English guise. Only your co-workers share the experience of shape-shifting; only they really understand what it means to try to use the company’s rules to meet the expectations of a clientele spread across the North American continent.

Call centres create a certain set of conditions for the refiguring of language as a form of work. But there is a second area of new economy activity which is increasingly important not just in Canada, but around the world: tourism. New Brunswick has long sold its beaches and fishing rivers as tourist attractions. Now it also sells its authentic Acadian history. In one corner of the province the community constructs an open-air museum, a reconstruction of a “typical” Acadian village of the 18th century. Members of the local population work as guides, dressed in period costume, enacting activities of a village of that period. In another, there is a recreation of an Acadian village from a fictive source, a theatrical monologue in the voice of an 18th century Acadian woman, written in the early 1970s. It is one of the first pieces of high culture to legitimate the stigmatized language of the marginalized, poor, Acadian population, and as such is an important element in the use of “tradition” in the construction of a modern identity. This tradition has now gone from discourse to materiality: here is the village of our heroine, here is where she would have lived had she existed. And here is the theatre where we reproduce the monologue, and where we construct, through language and music and costumes and sets, the authenticity we sell to the growing market of heritage or cultural tourism. Here again communication is both central and full of paradoxes. It is the use of certain forms of language that



Giovani violiniste suonano nel Villaggio Cajun.

guarantee authenticity, but these forms are necessarily bound up in new practices. Some older, community-building practices are still possible when the clientele identifies with the authenticity being sold (when it comes to create itself through consuming itself, as it were); but market forces rarely permit the producers to limit their clientele in this way. In most of Canada, it is Americans, Germans and Japanese who constitute the majority of tourists, however important Quebec and France may be. How to reach clients in search of authentic exotism (a hallmark of current tourism) when they can't understand the authentic forms of communication which guarantee the legitimacy or the value of the product they are consuming? I have provided here two examples of new economy activities which are far from specific to Canada, although they do, of course, have specific manifestations wherever they are found. Still, British and US companies outsource call centres to India, and French ones to Senegal, hoping to capitalize on precisely the combination of language skills and joblessness which makes Moncton attractive; they encounter there the same paradoxes of norms and authenticity, of standardization and flexibility, that I have described above. Managers still have to figure out whether monolingualism or multilingualism is most helpful to the exercise of their supervisory tasks. And cultural, or heritage tourism, is an important growth area, as is the global marketing of authentic cultural artefacts, or their appropriation in more contemporary hybrid cultural forms (a Welsh band produces a CD of Cajun music with Welsh lyrics; bands mix "traditional folk music" — probably itself an artefact of 19th century Romantic nation-building — with rap and country and rock; and so on). Language is both a technical skill and a symbol of authenticity in this new world, with all the paradoxes that flow from the combination.

And these paradoxes are linked to vexed questions about recruitment, evaluation and training. If the value is placed on language as a skill, how to measure it? How to know if someone has the right kinds of language skills (bilingual or otherwise) for the mix of standardization and flexibility that the new economy seems to specialize in? What is more important, the ring of authenticity or the prestige of the norm? Should a company search for labour pools with the right mix of skills, including linguistic ones, or should it be prepared to provide training where one piece, language or other "skill sets", is missing? And if language training, what kind? Does it make sense to outsource language work, for example, for translations or communications technology? Or is it okay to rely on the programmer down the hall who happens to speak Japanese?

Perhaps part of the problem is that we tend to think of new modes of production, and new products, as though they were old ones. We try to treat language as an assembly line or a chair, all the while asking it to do the new work of flexible adaptation to changing conditions. We use it to guarantee authenticity, while pretending it is a skill or a technical operation. But we also (perhaps conveniently) forget that language is actually much more than a skill or a talent, a means of production or a product; it is, as it has always been, a terrain for constructing both social difference and social inequality, a space in which to compete for jobs and markets and resources, both as individuals and as groups.

This raises a number of questions for those of us who have long worked with the idea of language, whether as researchers, teachers, learners, policy makers or policy analysts. It raises questions about language education and the language of education, and about investments in emerging language industries. It raises questions

about the role of the State and of the private sector in thinking about and talking about language and languages. We still know very little about the life of language on the ground, as it were; we are still in many ways figuring out what questions to ask and how to ask them. What is clear, however, is that there is much to learn, and what we find out is likely to be important for understanding what the new economy is likely to mean for all of us.

Endnote

¹ www.invest-quebec.com/en/int/secteur

References cited

- BOUTET, J. (2001): *Le travail devient-il intellectuel?* Travailler. Revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail 6, p. 55-70.
- CASTELLS, M. (2000): *The Information Age: Economy, Society and Culture* (3 volumes). Oxford, Blackwell.
- GEE, J. / HULL, G. / LANKSHEAR, C. (1996): *The New Work Order: Behind the Language of the New Capitalism*. Boulder, CO, Westview Press.

Monica Heller

(Ph.D., California at Berkeley) is Associate Chair of the Department, of Sociology and Equity Studies in Education at the University of Toronto and cross-appointed to the Centre de recherches en éducation franco-ontarienne and the Dept. of Anthropology. Her work focusses on the role of language in the construction of social difference and social inequality in the post-nationalist, globalizing new economy. Her ethnographic, sociolinguistic research mainly examines these processes as they unfold in francophone Canada, but she is also involved in work in these areas conducted in western Europe, and in their relevance for policy in the areas of language and education and training. Recent books include *Éléments d'une sociolinguistique critique* (Paris, Didier, 2002) and *Voices of Authority: Education and Linguistic Difference* (co-edited with Marilyn Martin-Jones, Ablex, 2001).

Lorenza Mondada
Lyon

Le plurilinguisme au travail

La constitution de formats de participation

Im Zuge der Globalisierung haben sich neue Formen der Zusammenarbeit entwickelt, die durch Ortsunabhängigkeit und Interkulturalität charakterisiert sind: Personen aus unterschiedlichen Sprachen und Kulturen arbeiten zusammen dank kommunikativen Netzwerken. Die daraus entstehenden mehrsprachigen Kommunikationspraktiken sind noch wenig untersucht. Mit den workplace studies hat sich nun ein erfolgsversprechender Untersuchungsbereich entwickelt, der von der systematischen Beobachtung von konkreten Arbeitspraktiken ausgeht. Die Autorin stellt eine solche Untersuchung vor, die spezifisch aus der Perspektive der Interaktionslinguistik und der Gesprächsanalyse hervorgeht. Untersucht wurde die Situation einer chirurgischen Operation, an der mehrere Ärzte via Videokonferenz beteiligt waren. Aus der Analyse wird u.a. ersichtlich, wie dank einem aktiven code-switching die Mehrsprachigkeit vom Problem zur kommunikativen Ressource werden kann. (Red.)

1. L'internationalisation des pratiques professionnelles

L'internationalisation des réseaux de travail, la distribution du travail dans des équipes souvent dispersées dans plusieurs sites ou composées de membres appartenant à des cultures linguistiques et disciplinaires différentes, la mobilité accrue des experts, le développement de projets de collaboration internationaux dans tous les champs professionnels caractérisent la mondialisation du travail.

Si un tel constat est devenu banal, les conditions de l'institution et de la constitution de ces nouveaux espaces de collaboration professionnelle restent peu problématisées, et notamment leur versant linguistique: quelles pratiques plurilingues soutiennent et rendent possible de telles collaborations? quelles solutions, voire quels "bricolages", sont quotidiennement adoptés par les professionnels pour collaborer au-delà des différences linguistiques et en tenant compte des compétences de chacun?

Ces questions demeurent sans réponse tant que l'analyse ne s'est pas penchée sur les pratiques ordinaires des professionnels, des experts, des partenaires au travail: une approche basée uniquement sur des constats généraux ou des récits d'expériences risque souvent de ne reproduire que des représentations stéréotypées voire des convictions idéologiques. En revanche, une approche fondée sur l'observation des activités quotidiennes de travail - les réunions de co-conception, les appels téléphoniques, les échanges par visioconférence -, telle que développée par des courants récents tels que les *workplace studies* (Luff *et alii*, 2000, Suchman, 1996) permet d'envisager de documenter, à

l'échelle européenne, les pratiques effectivement adoptées en tenant compte des contingences et des spécificités des contextes de travail (voir Firth, 1996; Kotthoff, 1993, Day, 1994; Wagner, 1996, 1998, Miecznikowski *et alii*, 1999, De Stefani *et alii*, 2000). C'est sur l'enregistrement de pratiques de travail que se base aussi cette contribution, qui les aborde du point de vue de l'analyse conversationnelle et de la linguistique interactionnelle (Mondada, 2001). Une telle approche privilégie les pertinences de l'action telles qu'elles émergent progressivement au fil de son déroulement et au fil de la manière dont les participants eux-mêmes l'organisent. Ainsi la pertinence du plurilinguisme ne relève pas d'une décision de l'analyste fondée sur sa connaissance externe du contexte mais de la définition du contexte tel qu'il est accompli par les participants eux-mêmes. Ceux-ci peuvent agir en interprétant la dimension internationale de l'activité comme une situation monolingue régie par l'emploi de l'anglais *lingua franca*; ils peuvent aussi, au contraire, incarner cette dimension internationale dans une organisation plurilingue des interactions. Ce sont ces solutions localement adoptées et configurées dans l'action qui nous intéressent ici: nous nous focaliserons pour cela sur deux moments clés de l'interaction: les ouvertures, où se fait la première définition du contexte, et les moments de collaboration au coeur de l'activité, où les modes d'interaction sont effectivement mis à l'oeuvre pour accomplir le travail. Tous deux permettent d'observer de manière détaillée la façon dont fonctionnent les collectifs au travail en adoptant des formats de participation spécifiques

(Goodwin & Goodwin, 2004), favorisant ou non les échanges interculturels et plurilingues.

2. Séquences d'ouvertures: installer un espace de discussion ouvert à tous

Les séquences d'ouverture sont le lieu de l'interaction où est défini le contexte de la rencontre, où prend forme le contact entre les participants, où ceux-ci s'accordent sur le type d'activité dans laquelle ils s'engagent et sur les ressources mutuellement disponibles pour l'accomplir. L'ouverture exerce ainsi des effets configurants sur la suite de l'interaction dans sa globalité. C'est pourquoi elle a fait l'objet d'analyses détaillées (Schmitt, 1990; Meier, 1998) depuis le travail pionnier de Schegloff (1968, 1986) qui a montré les phases principales menant progressivement au moment où les participants pourront introduire le premier topic de la rencontre, après avoir manifesté quelle est leur disponibilité mutuelle, comment il s'identifient les uns aux autres, comment ils organisent leur coordination et se reconnaissent mutuellement des droits à la parole, comment ils mettent sur pied un ensemble d'attentes normatives concernant l'activité qui va suivre.

Les interactions plurilingues viennent complexifier les problèmes d'ordonnement séquentiel de l'ouverture (Mondada, 2004): la question de la disponibilité mutuelle des ressources plurilingues fait partie des problèmes à résoudre dès l'entrée dans l'interaction. Cette question concerne aussi bien l'identification des locuteurs - leur catégorisation comme "franco-phone" ou "germanophone", comme "natif", "alloglotte" ou encore "bilingue" (Mondada, 1999) -, la définition de l'interaction comme "bilingue", comme "exolingue" (Dausendschön-Gay, Gülich, Krafft, 1995; Lüdi & Py, 2002) ou comme se déroulant en "lin-

gua franca" (Firth, 1996), que la question de la disponibilité des participants à interagir avec des ressources langagières particulières et, par conséquent, de l'usage possible et de la légitimité de ces ressources pour l'échange qui va suivre (cf. Heller, 1982).

L'ouverture sera donc considérée ici comme une série d'occasions séquentiellement organisées permettant de rendre publiquement manifestes les ressources linguistiques disponibles auprès de certains locuteurs, ainsi que d'affirmer ou de tester leur caractère acceptable, légitime, respectueux des droits de participation des autres membres:

Extrait 1 (tc12028/op)

1 mai bonsoir/ guten abend/
2 (3)
3 fri guten abend
4 mai so wir werden ich glaube .. bald
5 anfangen/ .. euh: der
6 doktor dumont in bâle kommt nur
7 um sechs uhr/ der ist noch
8 im euh ope-saal/ .. und euh: .. wir
9 sind: normalerweise zu
10 DRei . zenter heute abend/ . dann
11 euh ich glaube dass: .
12 doktor euh: lukas .. fängt an .. mit
13 dem state of the
14 art .. in english glaube ich . ja (2)
15 weil es gibt eine
16 menge [von leute bei uns die
17 kein deutsch reden\ . ((°rit°))
18 luk [ja
19 (2)
20 luk okay euhm ... ladies and gentlemen
21 first of all . i have
22 to apologize for my english . i
23 didn't learn it in school
24 (you know) i just learned it by
25 doing/ .. and .. it/s ..
26 the only language i . talk better
27 than français/ . (there)
28 i know only the menu\ .. my theme
29 is to talk about
30 (the) rectal surgery/

En redoublant les salutations dans les deux langues, français et allemand (1), le dr. Maire rend possible un choix pour son interlocuteur. Celui-ci effectivement, après une pause, produit la seconde partie de la paire adja-

cente des salutations en allemand. Conformément au choix de langue laissé à son interlocuteur et effectué par lui, Maire continue en allemand (4-16). Toutefois, en introduisant le prochain locuteur, le Dr. Lukas, il l'invite à passer à l'anglais en produisant une justification liée au manque de compétences en allemand au sein de l'équipe française. Lukas réagit promptement de manière positive (18) et commence son exposé en anglais, tout en fournissant lui aussi un *account* relatif à sa manière de le parler. De la sorte, les participants se manifestent mutuellement non seulement les ressources langagières disponibles dans l'espace de la réunion, mais aussi leur évaluation locale en termes de participation, de compétence, de préférences individuelles, de limitations, etc. Cet extrait permet donc de souligner deux aspects fondamentaux: d'une part, la manière dont les choix de langue sont liés à la gestion de leur participation par les membres eux-mêmes; d'autre part, la façon dont les paires adjacentes de l'ouverture sont exploitées par les participants pour exhiber et sélectionner des ressources langagières.

3. Le code-switching comme ressource organisationnelle

Une fois que le contexte et la catégorisation des participants, des activités et des ressources ont été spécifiés en ouverture, il reste à examiner la manière dont ils sont effectivement mobilisés dans le coeur de l'interaction. Nous nous pencherons ainsi sur un moment collaboratif au coeur d'une autre activité que les précédentes, bien qu'enregistrée dans le même hôpital: une opération chirurgicale (réalisée ici par R avec l'assistance de F, M et D) transmise par vidéo à un public de médecins en post-formation (A), qui ont la possibilité de poser des questions durant la procédure, en s'appuyant entre autres sur des chairmen

(S, L) qui sont eux aussi des chirurgiens expérimentés suivant la procédure à distance:

Extrait 2 (tc11068V/K2/D1/28/p44)

1 R so it's . important to stay as . sans
 2 trop bouger oui merci .. it's
 3 important to stay as close as possible/
 4 sible/ . to the gastric wall\ . you see
 5 i try to have a . a good tension/ in
 6 my tissue/ .. oui\ la coagulation est
 7 sur combien/
 8 F euh:: euh xxx [xx cinquante
 9 R [cinquante\ . cin
 10 quante\ . s'il vous plaît/
 11 (1)
 12 M cinquante
 13 R cinquante/ allez-y cinquante\
 14 F (ouais ouais xxxx)
 15 R c'est cinquante/ ouais/ . °tu peux
 16 me le mettre droit guy-ber/°
 17 D xxxx
 18 R °xx mets-moi l'estomac droit/ à
 19 peu près/ . ouais . attends . okay
 20 ouais ça va°
 21 S question/
 22 R oui\
 23 A do you use euh . coagulation or
 24 (section; suction)/ or aren't you
 25 afraid
 26 ehm to use monopolar coagulation\
 27 (3)
 28 R (°non c'est pas ça°) no we have the
 29 habit to: to use euh (h) a monopolar
 30 coagulation/ . for this kind of dis
 31 section/ . but in f- in fact i think .
 32 attend(ez)=attend . y a tout bouge/
 33 y a tout qui bouge/
 34 D la graisse qui revient
 35 R °ouais c'est la graisse qui revient°
 36 so you see the problem/ euh:
 37 sometimes
 38 we have to: . to (er)begin the
 39 dispo(d)ition . in order to have a
 40 good
 41 vision/ . and so it's not very easy\
 42 . so:/ no problem/ . we take
 43 away [the hook
 44 L [i think that the: eh Robert/
 45 R oui
 46 L i think that your space is a very
 47 little=euh . space/ is there a
 48 problem of insufflation or:
 49 R no no no no
 50 L no/ . [no
 51 R [no no/ euh .. it's a problem
 52 of . ABUNdance of fat\
 53 L ha ha °xxx°
 54 S and in this obes [ity
 55 L [so it's often the

56 case in this kind of patient/
 57 S yes=
 58 R =yes so you have to take the waves/
 59 . one by one/

Cet extrait se situe au cours d'une opération chirurgicale d'un patient souffrant d'obésité chronique. R, le chirurgien en chef, commente ce qu'il est en train de faire pendant qu'il opère (p.ex. lignes 1-5), en s'adressant au public international qui le regarde à distance. Ce public a la possibilité de poser des questions, comme le fait ici A (23-26), en prenant directement la parole ou bien, comme ici, en se sélectionnant auprès d'un modérateur, S (21). Le chirurgien ne s'adresse pas uniquement à l'audience mais interagit aussi avec un ou plusieurs collègues (ici S et L) qui sont dans l'amphithéâtre avec le public. En outre, le chirurgien interagit avec son équipe (cf. 5-20), avec laquelle il coordonne l'opération.

La situation observée fait donc intervenir un espace de participation complexe avec plusieurs interlocuteurs, dans des espaces géographiques distincts, utilisant plusieurs technologies, engagés dans des activités qui tout en étant distinctes sont imbriquées les unes dans les autres. Cet extrait permet d'en relever quelques caractéristiques.

Le chirurgien parle français à son équipe, alors qu'il s'adresse aux autres en anglais, selon un *participant related code-switching* (Auer, 1984, 46sv). Le code-switching entre les deux est organisé par l'orientation vers les destinataires visés au sein de l'action en cours; les lieux de l'alternance entre une langue et l'autre sont moins contraints par la structuration syntaxique de l'énoncé en cours que par la séquentialité de l'action en train de se faire, en l'occurrence l'action d'opérer. C'est elle qui définit les priorités temporelles de ce qu'il faut faire pas à pas. Les premières lignes ("so it's . important to stay as . sans trop bouger oui merci .. it's important to stay as close as possible/ . to the gastric

wall\'' 1-4) sont significatives de ce point de vue, ainsi que l'interruption de la réponse ("but in f- in fact i think . attend(ez)=attend . y a tout bouge/ y a tout qui bouge/" 31-33) par une vague de graisse qui envahit le champ opératoire et qui oblige à le redresser. Le code-switching rend manifeste une alternance entre deux activités, l'opération proprement dite pouvant revenir à l'avant-plan d'un moment à l'autre et reléguer la démonstration à l'arrière-plan selon les urgences qui s'imposent. Le code-switching est donc une ressource disponible dans cette situation particulière, où un chirurgien francophone opère avec une équipe francophone tout en étant connecté à un public international, pour délimiter deux activités - l'*opération* et sa *démonstration* - et pour délimiter deux types de destinataires - son *team* et le *public*.

Par ailleurs, le chirurgien interagit aussi avec deux autres personnes, S et L, qui interviennent de façon différente que l'auditeur: ils s'auto-sélectionnent, avec d'éventuels chevauchements (44, 51, 55); ils ne se limitent pas à poser des questions mais font des constats (46, 54, 55), ils ne circonscrivent pas leur parole à un tour bien délimité mais la reprennent en enchaînant sur la parole du chirurgien. Ces deux locuteurs, qui peuvent être catégorisés, au gré de leurs interventions, comme des "experts" ou comme des "chairmen" se détachent ainsi du public en assumant des positionnements particuliers: leurs tours ne sont pas configurés de la même façon que ceux des auditeurs; ils agissent davantage comme des pairs vis-à-vis de leur collègue chirurgien. Dans d'autres circonstances ils interagissent aussi en français, en se rapprochant davantage encore du chirurgien. Bien que ces locuteurs soient géographiquement situés dans le même amphithéâtre que le public, ils ont ainsi une conduite qui les rapproche de l'équipe qui opère.

La distribution des ressources pluri-

lingues n'est pas la seule dimension organisationnelle du travail collaboratif: elle s'articule avec différentes modalités de prise de la parole, par des locuteurs qui se positionnent de différentes façons autour du chirurgien. Ces ressources, ces conduites et ces positionnements différents circonscrivent des espaces de participation qui définissent de manière fortement structurante les modalités spécifiques de la collaboration qui est ici rendue observable.

4. Du plurilinguisme comme difficulté au plurilinguisme comme ressource

Lorsque la question du plurilinguisme sur les lieux de travail est soulevée, elle l'est souvent en termes des difficultés qu'elle pose aux participants: le plurilinguisme apparaît ainsi comme un frein au travail collaboratif.

Les enregistrements que nous avons pu analyser permettent de formuler le problème différemment: si le plurilinguisme est un problème pratique que les participants ont à résoudre - tout comme les modes d'organisation de l'activité -, celui-ci est moins traité comme source de difficultés *a priori* que comme une série de possibilités et contraintes définissant les ressources disponibles pour l'activité. Les participants se livrent à une analyse située et *online* des ressources sur lesquelles ils peuvent mutuellement compter pour l'incorporer immédiatement dans l'organisation de l'action dans laquelle ils sont engagés. Une des dimensions centrales de cette organisation est celle de la participation: l'adoption de certains types de ressources pluri- ou mono-, endo- ou exo-lingues a des effets configurants sur les modes de participation à l'activité et donc sur les modes de collaboration envisageables. Dans ce sens, les décisions prises en matière de plurilinguisme matérialisent les choix en matière de structuration de l'activité.

Conventions de transcription

[chevauchements
(2)	pauses en secondes
/ \	intonation montante/ descendante\
((rire))	phénomènes non transcrits
< >	délimitation des phénomènes entre (())
&	continuation du tour de parole
^	liaison
(il va)	essai de transcription
.	micro-pause
xxx	segment inaudible
exTRA	segment accentué
:	allongement vocalique
par-	troncation
=	enchaînement rapide
.h	aspiration
°bon°	murmuré

Références bibliographiques

- AUER, P. (1984): *Bilingual Conversation*, Amsterdam, Benjamins.
- DAUSENDSCHÖN-GAY, U. / GÜLICH, E. / KRAFFT, U. (1995): *Exolinguale Kommunikation*, in: R. FIEHLER, / D. METZING, (Eds.): *Untersuchungen zur Kommunikationsstruktur*, Bielefeld, Aisthesis, p. 85-117.
- DAY, D. (1994): *Tang's dilemma and other problems: Ethnification processes at some multicultural workplaces*. *Pragmatics*, 4(3), p. 315-336.
- DE STEFANI, E. / MIECZNIKOWSKI, J. / MONDADA, L. (2000): "Können sie vielleicht kurz übersetzen": les activités de traduction dans des réunions de travail plurilingues. *Revue Française de Linguistique Appliquée*, 5/1, p. 25-42.
- FIRTH, A. (1996): *The discursive accomplishment of normality: On 'lingua franca' English and conversation analysis*. *Journal of Pragmatics*, 26(2), p. 237-259.
- GOODWIN, C. / GOODWIN, M.H. (2004): *Participation*, in A. DURANTI (ed): *A companion to Linguistic Anthropology*, Oxford, Basic Blackwell, p. 222-244.
- HELLER, M. (1982): *Negotiations of language choice in Montreal*, in: J. GUMPERZ, (Ed.): *Language and Social Identity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- KOTTHOFF, H. (1993): *Oberflächliches Miteinander versus unfreundliches Gegeneinander? Deutsch-amerikanische Stildifferenzierungen bei Nicht-Uebereinstimmung*, in: B.-D. MÜLLER (Ed.): *Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*, München, Iudicium, p. 325-343.
- LÜDI, G. / PY, B. (2002) (2e éd.): *Etre bilingue*, Bern, Lang.
- LUFF, P. / HINDMARSH, J. / HEATH, CH. (Eds.) (2000): *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*,

- Cambridge, Cambridge University Press.
- MEIER, CH. (1998): 'Potentielle und aktuelle Präsenz: von der Interaktionseröffnung zum offiziellen Beginn in Videokonferenzen'. *Telekooperation: Strukturen, Dynamik und Konsequenzen elektronisch vermittelter kooperativer Arbeit in Organisationen*. Arbeitspapier, Institut für Soziologie, Universität Giessen, 5, p. 1-55.
- MIECZNIKOWSKI, J. / MONDADA, L. / MÜLLER, K. / PIETH, CH. (1999): *Gestion des asymétries et effets de minorisation dans des discussions scientifiques plurilingues*. Actes du Colloque "Langues minoritaires en contexte", Coire 21-23.9.98, Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée, 69(2), p. 167-187.
- MONDADA, L. (1999): *L'accomplissement de l'"étrangéité" dans et par l'interaction: procédures de catégorisation des locuteurs*. *Langages*, 134, p. 20-34.
- MONDADA, L. (2001): *Pour une linguistique interactionnelle*. *Marges Linguistiques* (<http://www.marges-linguistiques.com>), 1(mai).
- MONDADA, L. (2004): *Ways of 'Doing Being Plurilingual' in International Work Meetings*, in: GARDNER, R. / WAGNER, J. (eds): *Second Language Conversations*, London, Continuum, p. 27-60.
- SCHEGLOFF, E. A. (1968): *Sequencing in conversational openings*. *American Anthropologist*, 70, p. 1075-1095.
- SCHEGLOFF, E. A. (1986): *The routine as achievement*. *Human Studies*, 9, p. 111-151.
- SCHMITT, R. (1990): "So, so ganz fremde Leute stehen da". *Sprachverwendung und soziale Bedeutung in Situationseröffnungen*. *Deutsche Sprache*, 4, p. 289-309.
- SUCHMAN, L. (1996): *Constituting shared workspaces*, in: D. MIDDLETON / Y. ENGESTROM (Eds.): *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, Cambridge University Press.
- WAGNER, J. (1998): *Silences in international communication*, in: D. ALBRECHTSEN et alii (Eds.): *Perspectives on Foreign and Second Language Pedagogy*, Odense, Odense University Press, p. 79-91.
- WAGNER, J. (Ed.) (1996): *Conversation analysis of foreign language data*. Special Issue of *Journal of Pragmatics*. 26/2, p. 147-259.

Lorenza Mondada

Etudes à l'Université de Fribourg (1982-86), Paris (1991-92); doctorat à Lausanne en 1994. Chercheur et professeur invité en Californie (Berkeley, 1996), au Brésil (Campinas, 1996 et 2001), en France et en Allemagne, elle a enseigné comme professeur assistant à l'Université de Bâle de 1996 à 2001. Elle y a obtenu son habilitation et y a dirigé pendant 4 ans un projet de recherche sur la "Construction interactive du discours scientifique en situation plurilingue". Depuis 2001 elle est professeur de linguistique à l'Université Lumière Lyon 2.

Ulla Kleinberger Günther
Zürich

Wirtschaftslinguistik und Mehrsprachigkeit

Après avoir relevé l'importance croissante des études linguistiques liées au monde économique et situé ses principales orientations, l'auteure s'intéresse à l'une d'entre elles: les liens entre économie, communication interculturelle et plurilinguisme. Dans le contexte actuel de globalisation, elle s'interroge sur l'usage de l'anglais en tant que lingua franca, son importance croissante en Suisse, au détriment des autres langues nationales, et propose un examen critique autour de deux questions: quelle est réellement la situation linguistique au sein des entreprises? La focalisation actuelle sur l'anglais est-elle justifiée? Elle souligne d'abord que la situation linguistique des entreprises n'est pas du tout homogène et ne soulève pas partout les mêmes questions. Il s'agit ainsi de distinguer les entreprises selon leur nature (production, service...), leur grandeur, etc. Elle remarque qu'il y a parfois décalage entre les directives des entreprises, focalisées sur l'anglais, et les pratiques langagières réelles, où l'anglais ne joue pas toujours un rôle si important. L'auteure regrette à cet égard que la focalisation des entreprises sur les compétences dans une seule langue seconde, l'anglais, les conduise à négliger l'important potentiel plurilingue apporté par leurs collaborateurs, particulièrement en Suisse. Dans sa conclusion, elle souligne en outre l'importance d'autres dimensions encore, relevant, au-delà des compétences purement linguistiques, de compétences interculturelles. (réd.)

In den letzten Jahren wurden in der sprachwissenschaftlichen Forschung vermehrt Arbeiten zu Fragen rund um die Kommunikation im betrieblichen Alltag veröffentlicht. Das sich daraus festigende Forschungsgebiet der "Wirtschaftslinguistik" hat sich als eigenständige Disziplin mit einem starken Gewicht in der empirischen Forschung etabliert.

Die Arbeitsbereiche sind weit gefasst: von innerbetrieblicher Kommunikation, Werbung, Kommunikation nach außen, zu Gesprächsanalyse und -beratung in der betrieblichen Praxis, in Organisationen und Institutionen, über Gesprächstraining, Fremdsprachenkompetenz, interkulturellen Analysen zu Terminologie und Textsortenentwicklung.¹

Neben zentralen Aspekten der Optimierung betrieblicher Kommunikation und Informationsvermittlung nehmen bei den Forschungen zur "Wirtschaftslinguistik" Fragestellungen im Rahmen der interkulturellen Kommunikation und der Mehrsprachigkeit einen wichtigen Bereich ein. Bedingt durch die weltweiten Globalisierungstendenzen der letzten Dekaden hat sich als vordringlicher Diskussionspunkt der Stellenwert der englischen Sprache als "lingua franca" der Wirtschaft durchgesetzt.²

In der viersprachigen Schweiz, wie auch in den anderen deutschsprachigen Ländern, ist Englisch für die meisten ein sekundär erworbenes Sprachsystem, das der interkulturellen Kommunikation im mündlichen wie auch im schriftlichen Bereich dient. Dabei lässt sich in der Schweizer Sprachpolitik eine Verschiebung zugunsten der Förderung des Englischen und der entsprechenden Zurückstellung bei der Gewichtung der anderen Landes-

sprachen feststellen. Festmachen kann man diese Förderung des Englischen an den Möglichkeiten, "Frühenglisch" in der Primarschule zu erwerben – mancherorts noch vor dem Erwerb einer der anderen Landessprachen. Vielfach wird dieser Wandel damit begründet, dass man die Chancen der Kinder und Jugendlichen im späteren Erwerbsleben erhöhen will, da künftig Englisch eine der wichtigen Voraussetzungen für ein erfolgreiches Erwerbsleben sein werde.

Aber wie sieht die betriebliche Sprachsituation heute aus? Reicht die Fokussierung aufs Englische aus?

Primär zu unterscheiden gilt es zwischen dem Produktions- und dem Dienstleistungssektor: Die Sprachsituation zeigt sich nicht in allen Bereichen gleich prominent und einheitlich. Nicht zu unterschätzen ist der Faktor der Betriebsgröße und der (inter-)nationalen Ausrichtung des Betriebes.

Als Zweites muss die innerbetriebliche Kommunikationssituation von den Bereichen der Kommunikation nach außen abgegrenzt werden; hierbei gilt es auch zu beachten, ob man in einer tendenziell monokulturellen Situation ist oder per se in einer bi- bzw. multikulturellen. Als Drittes muss die Kategorie der mündlichen Gespräche von den schriftlichen Texten getrennt werden und deren mediale Abhängigkeiten festgehalten sein. Und viertens spielt die individuelle Kompetenz und Befindlichkeit eine ausschlaggebende Rolle.

1. Produktions- oder Dienstleistungssektor

Die Unterteilung in Produktions- und



Studenti di economia.

Dienstleistungssektor mag auf den ersten Blick willkürlich sein. Jedoch haben sich bestimmte Sparten herausgebildet, bei denen Englisch eine dominantere Rolle als in anderen spielt. Generell tendiert der Dienstleistungssektor mit innovativen Ansätzen eher zur Vereinheitlichung der Sprachsituation mit Englisch als gemeinsamem Nenner als der Produktionsbereich. Das internationale Bankwesen beispielsweise wird weitgehend von der "lingua franca" Englisch dominiert.

Die Größe der Betriebe impliziert auch eine internationale Ausrichtung, so verfügen Konzernleitungs- und Managementbereiche über Sprachempfehlungen für Englisch im Gegensatz zu lokal orientierten Bereichen, die üblicherweise keine Sprachempfehlungen an die MitarbeiterInnen geben.

Neben den Produktions- und Dienstleistungsbereichen spielt die hierarchische Position der Personen eine entscheidende Rolle, wie viel Englischkompetenz erwartet wird. In Stellenausschreibungen für Führungskräfte findet sich keine explizite Nennung mehr über Englischkenntnisse – man geht davon aus, dass man es beherrscht. Im Gegensatz dazu stehen Ausschrei-

bungen zu mittleren und unteren Positionen, bei denen explizit auf Sprachkompetenz eingegangen wird.

In einer Stellenausschreibung für einen Systemtechniker steht u.a. bei den Anforderungen, dass er „Gute Englisch Kenntnisse in Wort und Schrift“ mitbringen sollte (und „Gute mündliche Französisch Kenntnisse“ sind „erwünscht“).³ Um Bewerbungen von Personen ohne Englischkompetenz zu minimieren, werden Ausschreibungen auch auf Englisch verfasst.

Der Umgang mit Sprachkompetenz zeigt sich schon im Vorfeld einer Stellenbesetzung unterschiedlich. Ob Englisch explizit genannt wird oder nicht, hängt von dem "Stereotyp" des Stellenprofils der jeweiligen Branche und von der Position ab, die es zu besetzen gilt.

In einer vergleichbaren Art und Weise informell gestalten sich die Sprachvorgaben in Firmen. Im Rahmen einer Nationalfondsstudie konnte ich in mehreren in der Deutschschweiz ansässigen, international tätigen Grossbetrieben ca. 100 Stunden Interviewaufnahmen mit MitarbeiterInnen der mittleren und unteren Hierarchiestufe durchführen.⁴ Keiner der Mitarbeiter

konnte mir genaue Angaben zu den Sprachvorgaben der jeweiligen Firma machen, obwohl viele glaubten, dass Englisch wohl die offizielle Firmensprache sei. Diese Einschätzung hat dann auch bei weitem nicht zugehört. Einzig Managementbereiche hatten Sprachvorgaben ausgearbeitet, die jedoch dem Arbeitsalltag nur in wenigen Bereichen gerecht wurden. Firmenvorgaben entsprechen somit nicht dem beruflichen Alltag und im beruflichen Alltag richtet man sich nicht nach den Vorgaben. Der sprachliche Alltag organisiert sich im Allgemeinen pragmatisch und flexibel: je nach TeilnehmerInnen und nach Kompetenzen.

2. Innerbetriebliche Kommunikation – Kommunikation nach außen

Grundsätzlich unterscheiden sich die Kommunikationssituationen, die sich firmenintern oder -extern orientieren, in den Erwartungen an das Auftreten und den Stil. Kommunikation nach "außen" ist immer mit einem Werbeaspekt verbunden, mit einer im weitesten Sinne appellativen Form der Kommunikation, die eigenen Regeln unterstellt ist.

Innerbetriebliche Kommunikation ist dagegen diesem Druck nicht ausgesetzt. Textsorten der innerbetrieblichen Kommunikation dienen der Bewältigung des Betriebsalltages. Je nachdem, ob und wie ein Betrieb multikulturell orientiert ist, spielt Mehrsprachigkeit eine wichtige Rolle. Englisch ist dabei aber nur "eine" Sprache unter anderen. Innerbetriebliche Mehrsprachigkeit in einem Produktionsbetrieb kann sich daher beispielsweise auf Italienisch beziehen.⁵ Anzumerken ist aber hier, dass Englisch eine wichtige Funktion in der Wahrnehmung von "Kompetenz" innehat. Prioritär wird Englisch in Weiterbildungskursen firmenintern oder -extern erworben – ohne dass ein unmittelbarer Zusammenhang mit der

beruflichen Situation bzw. einer weiteren Qualifikation festzustellen ist. Eher kann man in diesem Zusammenhang von einer "self-fulfilling prophecy" (Kleinberger Günther, i.D.) sprechen, man erwirbt eine Sprache, um vorbereitet zu sein, falls all die Prognosen eintreffen und man die Sprache dann als "lingua franca" braucht.

3. Mündlichkeit und Schriftlichkeit

In Bezug auf Mehrsprachigkeit ist es entscheidend, ob mündlich oder schriftlich kommuniziert wird. In den untersuchten Firmen fand die innerbetriebliche Kommunikation über die schweizinternen Sprachgrenzen hinweg meist in der entsprechenden Landessprache statt, sofern es sich um mündliche Kontakte handelte. Englisch spielte dabei kaum eine Rolle. Wurden jedoch verbindliche schriftliche Texte wie Aufträge oder Verträge ausgetauscht, geschah das jeweils auf Deutsch oder Englisch.

Ist im mündlichen die Bereitschaft jeweils groß, in Fremdsprachen zu kommunizieren, reduziert sich das für den schriftlichen Bereich. Dies gilt auch für medial übermittelte schriftliche Texte. Hervorzuheben ist dabei die E-Mail-Kommunikation. Zwar haben sich die stark normierten Regeln für schriftliche Texte in den E-Mails noch nicht etablieren können, jedoch gilt auch hier: am liebsten auf "Deutsch".⁶ Englisch findet sich auch, aber vorwiegend im Rahmen der phatischen Kommunikation, bei Gruß- und Abschiedsformen.

4. Individuelle Kompetenz

Als weiteres Kriterium muss die individuelle Kompetenz der MitarbeiterInnen in Betracht gezogen werden. Aufgrund der Erhebungen kann festgehalten werden, dass viele von ihnen Sprachkompetenzen in unterschiedlichen Sprachen und Varietäten mit-

bringen. Englisch ist deshalb meist eine unter anderen. Dieses Potenzial wird genutzt und sollte meines Erachtens auch weiterhin genutzt werden. Das Zentrieren auf eine "monolinguale Zweitsprachkompetenz" entspricht nicht der Realität und würde viel vorhandenes Potential brach liegen lassen – gerade in der Schweiz bringen viele MitarbeiterInnen unterschiedliche multilinguale und interkulturelle Kompetenzen mit, die es sinnvoll zu nutzen gilt.

Ausblick

Englisch etabliert sich im beruflichen Alltag immer stärker und überdeckt Sprachkompetenzen in anderen Sprachen. Diese Tendenz zu einer "lingua franca" vermag aber all die Aspekte der interkulturellen Kommunikation nicht zu negieren. Die reine Sprachkompetenz ist nur eine unter mehreren Kompetenzen in der interkulturellen Kommunikation, die es für einen erfolgreichen Austausch zu meistern gilt (siehe dazu Woodman, 2003, Podsiadlowski, 2004 und Zhu / Zimmer, 2003). Nicht immer führt das Paradigma, dass Englisch als Fremdsprache allen Beteiligten sozusagen "Chancengleichheit" verschafft, zur Vereinfachung im betrieblichen Alltag – dazu liegen wenig ermutigende Ergebnisse im Rahmen der Untersuchungen zur "lingua franca" Englisch vor. Interkulturelle Kommunikation – ob in Englisch oder in einer anderen Sprache – impliziert immer Kompetenz (nach Bolten, 1998) in folgenden Bereichen:

- a) verbale, non- und paraverbale Handlungsfähigkeiten, metasprachliche und kommunikative Strategien;
- b) Handlungsbewusstsein in Bezug auf die eigene Kulturabhängigkeit des kommunikativen Handelns;
- c) Kenntnisse handlungsleitender Werte und Normen der Zielkultur in synchroner und diachroner Perspektive und

d) Ambiguitätstoleranz und Problemlösungsfähigkeit für interkulturelle Handlungssituationen.

Werden diese vier Punkte berücksichtigt, steht die Chance des Verstehens bei oder interkulturellen Verständigung gut: ob in Englisch oder in einer der vielen anderen Sprachen.

Anmerkungen

¹ Weiterführende Angaben und Überblicksdarstellungen finden sich beispielsweise in Brünner (2000), Kleinberger Günther (2003), Knapp et al. (2004).

² Brinkmann et al. (1992), Buder / Dawin (1992), Cyffka (1990), Kleinberger Günther (2002a), Kleinberger Günther (2002b), Neumayer (2003), Watts / Murray (2001). Wichtig im Bereich der interkulturellen Forschung sind die Arbeiten aus dem skandinavischen Raum zur betrieblichen Kommunikation. Sie haben schon in den 1980er Jahren Fragestellungen aufgenommen, die im deutschsprachigen Raum erst ca. 10 Jahre später diskutiert wurden.

³ <http://www.help.ch/extlinkout.cfm?k=h&parm=stellen.ch&key=130066&e=j>, zit: 16. 1. 2005

⁴ Dabei handelt es sich um zumeist einstündige mündliche Interviews zu verschiedenen Bereichen der innerbetrieblichen Kommunikation, wie Sprach- und Medienwahl, Informationsweitergabe und *Softcommunication*. Siehe dazu ausführlich die Auswertungen in Kleinberger Günther (2003).

⁵ Siehe dazu die Arbeit von Jong (1985). In der Zwischenzeit hat sich der Stellenwert von Italienisch als "lingua franca" in Produktionsbereichen etwas gemindert, da viele Immigranten nicht mehr aus romanischsprachigen Ländern stammen, sondern aus slavisch- und arabischsprachigen Ländern, weshalb Deutsch vielfach die Funktion übernommen hat.

⁶ Diese Auswertung basiert auf einem umfassenden Korpus von ca. 4000 innerbetrieblich versandten Mails.

Literaturhinweise:

BOLTEN, J. (1998): *Fachsprachliche Phänomene in der interkulturellen Wirtschaftskommunikation*, in: HOFFMANN, L., KALVERKÄMPER, H., WIEGAND, H. E. (Hrsg.): *Fachsprachen. Languages for Special Purposes. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. An International Handbook of Special-Language and Terminology Research*. Berlin, New York, Walter de Gruyter (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikations-

wissenschaft 14.1), p. 849-855.

BRINKMANN, B. / BUDER, A. / DAWIN, A. / OSBURG, A. (Hrsg., 1992): *Ein Staat - Eine Sprache? Empirische Untersuchungen zum englischen Einfluss auf die Allgemein-, Werbe- und Wirtschaftssprache im Osten und Westen Deutschlands vor und nach der Wende*. Frankfurt a.M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien, Peter Lang (= Europäische Hochschulschriften, Reihe 21, 114).

BRÜNNER, G. (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Form*. Tübingen, Niemeyer (= Reihe Germanistische Linguistik 213).

BUDER, A. / DAWIN, A. (1992): *Der Einfluss der 'Wende' auf den Gebrauch von englischem Wortgut in der Wirtschaftssprache der ehemaligen DDR, dargestellt am Beispiel von 'Neues Deutschland' und am Sprachverständnis von Studenten der Ökonomie*, in: BRINKMANN, B. / BUDER, A. / DAWIN, A. / OSBURG, A. (Hrsg.): *Ein Staat - Eine Sprache? Empirische Untersuchungen zum englischen Einfluss auf die Allgemein-, Werbe- und Wirtschaftssprache im Osten und Westen Deutschlands vor und nach der Wende*. Frankfurt a.M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien, Peter Lang (= Europäische Hochschulschriften, Reihe 21, 114), p. 9-181.

CYFFKA, A. (1990): *Linguistische Untersuchungen zur "Fachsprache Wirtschaft" im Englischen*, in: *Sprachen lehren und lernen* 19, p. 37-45.

JONG, W. de (1985): *Fremdarbeitersprache zwischen Anpassung und Widerstand: eine ethnolinguistische Studie über Sprache und Arbeitsmigration am Beispiel von Griechinnen und Griechen in der deutschen Schweiz*. Bern, Peter Lang Verlag (= Zürcher germanistische Studie 4).

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2002a): *Grenzenlose Kommunikation? Englisch als 'lingua franca' in Wirtschaftsbetrieben*, in: *Babylonia* 1, p. 22-24.

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2002b): *Verständigungsschwierigkeiten im globalen Dorf. Englisch als "lingua franca" in Wirtschaftsbetrieben*. Neue Zürcher Zeitung, 12./13. Januar.

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (2003): *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte innerbetrieblicher Kommunikation*. Bern, Peter Lang Verlag (= Zürcher germanistische Studien 57).

KLEINBERGER GÜNTHER, U. (i.D.): *English as the "lingua franca" in Businesses in German-speaking Switzerland*, in: CORNIELLE, B. / LAMBERT, J. / SWIGGERS, P. (Hrsg.): *Linguistic Identities, Language Shift and Language Policy in Europe*. Leuven, Paris, Peeters.

KNAPP, K. / ANTOS, G. / BECKER-MROTZEK, M. / DEPPERMAN, A. / GÖPFERICH, S. / GRABOWSKI, J. / KLEMM, M. / VILLIGER, C. (Hrsg., 2004): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen, Basel, A. Francke Verlag.

NEUMAYER, G. (2003): *English at Work*.

Business English erfolgreich einsetzen und Fehler vermeiden. Frankfurt am Main, Eichborn.

PODSIADLOWSKI, A. (2004): *Interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit: Interkulturelle Kompetenz trainieren, mit Übungen und Fallbeispielen*. München, Vahlen (= Innovatives Personalmanagement).

WATTS, R. J., MURRAY, H. (Hrsg., 2001): *Die fünfte Landessprache. Englisch in der Schweiz*. Zürich, vdf.

WOODMAN, G. (2003): *Intercultural communication online designing a training concept for German-British interactions*. München, Langenscheidt-Longman (= Münchner Arbeiten zur Fremdsprachen-Forschung, Band 7).

ZHU, J., ZIMMER, T. (Hrsg., 2003): *Fachsprachenlinguistik, Fachsprachendidaktik und*

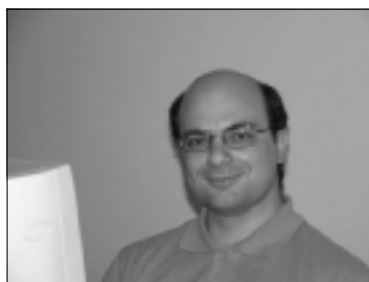
interkulturelle Kommunikation: Wirtschaft - Technik - Medien. Frankfurt a.M., Lang Verlag (= Angewandte Sprachwissenschaft 12).

<http://www.help.ch/extlinkout.cfm>, [zit: 16. 1. 2005]

Ulla Kleinberger Günther

ist Privatdozentin für Germanistische Linguistik an der Universität Zürich und Dozentin an der Universität Basel. Wirtschaftslinguistik ist neben Medienkommunikation, Fachsprachenforschung und Gesprächsanalyse einer ihrer Forschungsschwerpunkte.

Weitere Informationen findet man unter <http://www.ds.unizh.ch/kleinber>



Un giorno nella vita di Alfio Russo, traduttore

Ritratto di Cornelia Herzog e Sarah King

Alfio Russo è un appassionato di pallacanestro. Di professione fa il traduttore per una cassa malati. E' cresciuto bilingue e ha seguito studi di traduttore. Il suo temperamento italiano non si manifesta solo nella predilezione per la cucina siciliana della mamma, ma anche nella sensibilità che dimostra per gli umori degli autori che traduce. E' però anche consapevole del fatto di dover tradurre ogni tanto testi che forse non leggerà mai nessuno. Durante il lavoro gli scambi avvengono nel linguaggio tipico delle casse malati, ma nelle pause si fa simpaticamente strada una specie di minestrone linguistico. Nell'ambito della pallacanestro invece, come arbitro, deve tenere tutto sotto controllo.

Laurent Fillietaz
Genève

Langage et travail en milieu industriel

In der industriellen Welt erscheinen derzeit neue Formen der Arbeitsorganisation, die neben der vorprogrammierten manuellen Arbeit auch auf Kooperation und verbale Kommunikation abzielen. In einer aktuellen Untersuchung wird am Beispiel eines Arbeiters an einer Produktionslinie und des verantwortlichen Ingenieurs deutlich, wie sehr beide zur Lösung von Problemen nicht nur auf rasches praktisches Eingreifen, sondern auch auf sprachliches Handeln angewiesen sind. Der Sprache kommen dabei mehrere Funktionen zu, u.a. Beschreibung und Kategorisierung der Probleme sowie ein Aushandeln zwischenpersönlicher Beziehungen, besonders bei einer vielsprachigen Belegschaft. Wenn gemäss den Forschern sprachliche Kommunikation heute in den Betrieben begünstigt wird, dann doch nur auf einem eng begrenzten Sektor und in höchst ungleichem Masse für qualifiziertere Mitarbeiter, die Sprache im Rahmen ihrer beruflichen Kompetenz zielgerecht benutzen können.
(Red.)

Le modèle taylorien de l'activité, fondé notamment sur la stricte distribution des tâches manuelles et sur la proscription de la parole (voir Teiger 1995), constitue un référentiel qui a longtemps prévalu dans le champ de l'organisation du travail en milieu industriel. Pourtant, comme n'ont pas manqué de le souligner plusieurs auteurs (voir notamment Borzeix & Fraenkel 2001), l'instauration progressive d'un nouvel ordre économique mondial semble avoir produit de profondes mutations dans ce modèle de référence. Outre le développement spectaculaire des activités de service dans un environnement profondément multilingue et multiculturel (voir Heller ici même), elle a conduit à une "dématérialisation" notoire des activités productives, à une "responsabilisation" renforcée des travailleurs et à une prise en compte plus affirmée des dimensions subjectives propres à la présence humaine sur les lieux de travail. Dans cette nouvelle forme d'organisation, les pratiques symboliques en général et le recours à la communication verbale en particulier apparaissent moins comme des processus périphériques que comme des ressources centrales que mobilisent les travailleurs pour coordonner les activités qu'ils doivent accomplir collectivement. Ainsi, de nouvelles modalités de distribution de l'activité semblent aujourd'hui à l'oeuvre, qui se présentent davantage sous la forme de *coopérations* localement négociées que sous celle d'une *fragmentation* prédéterminée de la tâche.

Au-delà des discours idéologiques et des tendances à la généralisation qui prévalent parfois dans les recherches ergonomiques, on est en droit de se demander comment ces nouvelles for-

mes d'organisation affectent les activités réelles des travailleurs suisses actifs dans le domaine industriel. Quelle est aujourd'hui la place effective des mécanismes langagiers dans les formes contemporaines du travail industriel dans notre pays? Quelles formes les productions langagières prennent-elles dans ce contexte et quelles en sont les fonctions? Telles sont quelques-unes des questions qui ont été abordées par un récent programme de recherche financé par le Fonds national suisse¹, et dont nous présentons ici quelques résultats (voir également Bronckart & Groupe LAF 2004, Fillietaz & Bronckart 2005).

Des "événements" dans le quotidien du travail

Pour aborder ces questions, nous prendrons l'exemple d'Ali (nom fictif), travailleur d'origine turque, immigré en Suisse il y a plus de vingt ans, et pour lequel le français constitue une langue seconde dont il a une maîtrise approximative. Ali travaille depuis plus de dix ans comme opérateur de production chez Pharma (nom fictif), une entreprise pharmaceutique de l'arc lémanique, spécialisée dans la production de poches à perfusion à l'usage des hôpitaux. Il y assume un poste d'opérateur spécialisé, dans lequel il est en charge des opérations de stérilisation qui interviennent après le remplissage des poches et avant leur conditionnement. Ses tâches consistent à coordonner le travail sur le site de stérilisation, à acheminer les "chars" contenant les poches dans un stérilisateur et à s'assurer que l'ensemble des lots produits ont bien subi une élévation de la température à 120 de-

grés, qui garantit la stérilité des produits fabriqués.

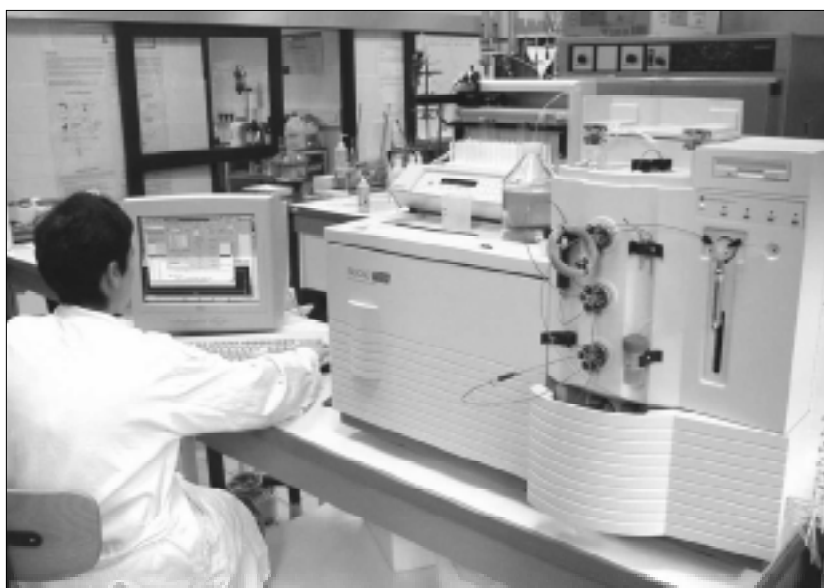
Evoquons maintenant une séquence d'activité telle que nous avons pu l'observer lorsque nous avons procédé à un enregistrement vidéo du travail d'Ali, en septembre 2002. Peu de temps après la prise de son service, Ali reçoit la visite de Patrick (nom fictif), un ingénieur de maintenance français, qui a procédé au cours des semaines passées à l'automatisation du système de convoyage sur le site de stérilisation. Patrick vient consulter Ali concernant des problèmes de réglages en lien avec ces transformations. Ensemble, ils évoquent différents dysfonctionnements, tentent d'en diagnostiquer les causes, et élaborent des solutions pour y remédier. Mais soudain, Ali reçoit un appel sur son téléphone cellulaire. Un opérateur de remplissage, situé en amont de la ligne de production, l'informe que l'opératrice responsable du suremballage des produits a quitté son poste et que des poches s'accumulent à l'entrée du site de stérilisation, risquant de créer une rupture dans le flux de production. Ali quitte alors précipitamment Patrick et se dirige vers le

poste de suremballage. Durant 5 minutes, il alimente la machine de suremballage et résorbe ainsi l'accumulation signalée. Quand l'opératrice de suremballage regagne son poste de travail, Ali l'accueille froidement en lui lançant: "Alors Sabia pourquoi tu m'appelles pas?". A ce moment, Ali note que le cycle de stérilisation est terminé et qu'il va pouvoir procéder à l'évacuation de l'autoclave. Il regagne ainsi le tableau de commande manuel du stérilisateur et guide les quatre chars hors de l'autoclave. Mais soudain, le système de guidage automatique installé par Patrick se met en marche, parasite les manœuvres d'Ali et occasionne un carambolage entre deux chars. Ali n'a alors pas d'autre choix que d'actionner l'arrêt d'urgence de la ligne. Il reprend contact avec Patrick, encore présent sur les lieux, et lui explique ce qui vient de se passer: "Le char il a avancé et poussé l'autre". Après une brève évaluation de la situation, Patrick donne ses ordres: "là ce qu'il faut c'est monter les rouleaux en manuel et puis reculer celui-là". Ali s'exécute. Il va chercher une barre-à-mine, et, avec l'aide de Patrick qui commande des manoeu-

vres sur le rail de convoyage, il parvient à débloquer les chars et à relancer la ligne de production. Suit un bref épisode durant lequel les opérateurs tentent de comprendre ce qui vient de se passer. "C'est bizarre", affirme Ali, en tentant d'insinuer que le système automatique de convoyage récemment installé est en cause. "C'est normal" répond Patrick, qui considère pour sa part que le système a fonctionné normalement, et que c'est une erreur de manipulation d'Ali qui est à l'origine du problème. La négociation se termine par un élégant compromis, proposé par Patrick: "Si ça le refait une autre fois il faudra réfléchir plus au problème".

Une pluralité de tâches conduites en parallèle

Bien que ponctuelle et très sommairement restituée, cette séquence de travail permet d'illustrer plusieurs propriétés fondamentales des activités accomplies en milieu industriel. Celles-ci se caractérisent en premier lieu par une grande *complexité* qui confine parfois à l'*éclatement*. On peut observer en effet que le fonctionnement d'Ali dans la situation prend la forme d'un engagement discontinu dans une pluralité de tâches qu'il assume parallèlement: la contribution à une activité diagnostique; la supervision du processus de fabrication; la résolution de problèmes qui surviennent ponctuellement dans la situation. De fait, son activité se présente comme fortement interrompue, perpétuellement entrecoupée, distribuée dans des interactions multiples (avec Patrick, avec l'opérateur de remplissage, avec Sabia), et ce dans des portions variables de l'environnement matériel. Cet éclatement de l'activité individuelle d'Ali semble non seulement inhérent à son poste de travail, mais elle constitue une condition nécessaire pour que les activités collectives trouvent leur cohérence et leur continuité.



Laboratorio chimico.

Une seconde propriété clairement perceptible de l'activité d'Ali réside dans son hétérogénéité sémiotique. Ali interagit certes avec des objets technologiques de complexité variable (des postes de contrôle informatisés, des tableaux de commande, une barre-à-mine, des poches à perfusion, une machine de suremballage), mais il accomplit également des actions langagières à l'occasion d'interactions qu'il conduit avec ses collègues. Il donne des ordres, en reçoit, répond au téléphone, donne des explications, pose des diagnostics, inventorie des solutions. Bref, son engagement dans la situation ne se ramène pas à des manipulations d'objets mais prend également la forme d'activités de communication.

Les fonctions du langage

Si l'on considère que le recours au langage constitue un élément important de l'activité des opérateurs observés, il devient essentiel de préciser les diverses fonctions assumées par ces productions langagières dans les situations dans lesquelles elles sont mises en circulation. Nous en distinguerons cinq.

- Dans bien des cas, l'énoncé tient lieu d'action; il en accompagne le déroulement temporel, tantôt en la sollicitant ("avance encore un peu"), tantôt en l'évaluant ("voilà très bien"). On touche ici à la problématique de la *performativité* chère à la pragmatique linguistique, et plus spécifiquement à ces échanges opérationnels de co-action déjà bien décrits dans la littérature, et qui se caractérisent par une intrication constante d'actions verbales et d'actions non verbales (voir Lacoste 1995).
- Outre cette fonction performative, le langage semble assumer dans la situation évoquée une fonction *représentationnelle*. Il permet à des opérateurs localisés dans des por-

tions distinctes de l'espace de mettre en commun les éléments de la réalité auxquels ils ont accès. C'est le cas notamment lorsque l'opérateur de remplissage informe par téléphone Ali de l'absence de l'opératrice de suremballage, ou lorsque Ali décrit à Patrick le carambolage des chars à l'origine de l'arrêt d'urgence.

- Mais le langage ne sert pas qu'à transformer et à représenter la réalité. Il vise également à la comprendre et à en négocier la signification. C'est par exemple ce qu'illustre, après l'arrêt d'urgence de la ligne, le soin que prennent Ali et Patrick pour catégoriser la survenue de la panne soit comme un incident technique, soit comme une erreur de manipulation. A cette occasion, ils thématisent l'activité comme un objet de connaissance et exploitent ainsi la dimension *réflexive* propre à l'usage du langage.
- A cet inventaire, on ajoutera le fait que la distribution des rôles dans l'activité collective trouve également des ressorts efficaces dans la mise en circulation des formes langagières. La participation à une conversation téléphonique, l'annonce d'une interruption, l'interpellation d'une opératrice sont autant de stratégies que mobilisent les opérateurs pour s'engager dans des parcelles spécifiques de l'activité collective et pour en négocier la redistribution. C'est ce que nous proposons d'appeler la dimension *configurationnelle* de l'usage du langage.
- Enfin, il convient de prendre en compte la fonction *relationnelle* propre à toute prise de parole. En s'engageant dans des processus de communication, les opérateurs ne se contentent pas de décrire, de transformer et de comprendre l'environnement dans lequel ils évoluent. Ils négocient également les relations interpersonnelles qu'ils entretiennent avec leurs interlocuteurs. On ajoutera à ce propos que cette ques-

tion se trouve largement déterminée par les stratifications sociales, culturelles et linguistiques propres à l'entreprise. Par exemple, il apparaît que la quasi totalité des opérateurs de production engagés dans l'entreprise Pharma sont issus de l'immigration alors que la majorité du personnel de maintenance et les cadres de l'entreprise sont des francophones natifs. Dans ce microcosme fortement structuré, il est bien clair que le recours à un code linguistique plutôt qu'à un autre véhicule des traits identitaires et des rapports de pouvoir qui ne doivent pas être ignorés.

Coopération et asymétrie

Que dire alors, à partir de nos observations, des nouvelles formes d'organisation du travail telles qu'elles sont si souvent proclamées ?

A certains égards, on trouve dans l'entreprise sur laquelle a porté une partie de notre recherche des traces évidentes de l'émergence d'un modèle organisationnel fondé sur la *coopération*. L'usine apparaît par exemple comme un lieu de travail essentiellement multilingue, où coexistent des communautés culturelles d'une grande diversité, qui se mêlent dans des activités collectivement accomplies. La présence du langage dans ces activités semble par ailleurs clairement attestée, voire même favorisée. Elle constitue, comme nous l'avons montré à propos d'Ali, une composante essentielle de la compétence professionnelle.

Pourtant, conclure à une "dé-taylorisation" complète du travail en milieu industriel serait procéder à un dangereux raccourci que nous prendrons soin d'éviter. Si le langage constitue une ressource centrale de la coordination du travail dans ce contexte, il contribue néanmoins à placer les opérateurs dans des rapports largement asymétriques. Dans la négociation qui

l'oppose à Patrick, Ali a par exemple bien du mal à trouver des alternatives à la formulation "c'est bizarre" pour défendre son hypothèse d'un dysfonctionnement technique. Sa maîtrise lacunaire du français le place dans une position délicate, qui résiste difficilement aux soupçons de l'ingénieur. De plus, il convient de préciser que si le langage constitue bien une réalité attestée dans l'environnement de travail que nous avons décrit, il semble attaché à des activités particulières, auxquelles tous les opérateurs n'ont pas accès. Il s'agit essentiellement de diagnostics de pannes, de tâches organisationnelles, d'opérations de contrôle, en lien avec des niveaux de qualification spécifiques et des compétences professionnelles reconnues. Mais aux côtés des opérateurs qui, comme Patrick ou Ali, peuvent avec légitimité accéder à des activités langagières valorisées par le système de production coexistent des opérateurs moins qualifiés, qui, pour leur part, continuent d'accomplir dans un mutisme quasi total les gestes répétitifs propres à leur poste de travail. C'est dans ce sens aussi que les modalités d'accès à la parole au travail apparaissent comme fortement inégales et constituent des facteurs de marquage social que les nouvelles formes d'organisation du travail sont bien loin d'effacer.

Note

¹ Dirigé par Jean-Paul Bronckart et conduit par le groupe Langage, Action, Formation (LAF) de l'Université de Genève, ce programme a porté sur *L'analyse des actions et des discours en situation de travail et leur exploitation dans les démarches de formation* (subsides No 114-065376 et No 101311-101609).

Références bibliographiques

BORZEIX, A. / FRAENKEL, B. (éds) (2001): *Langage et travail*, Paris, CNRS.
 BRONCKART J.-P. et Groupe LAF. (éds) (2004): *Agir et discours en situation de travail*, Genève, Cahiers de la Section des Sciences de l'Éducation 103.

FILLIETTAZ, L. / BRONCKART, J.-P. (éds) (2005): *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-Neuve, Peeters.
 LACOSTE, M. (1995): *Paroles d'action sur un chantier*, in: D. VÉRONIQUE / R. VION (éds): *Des savoir-faire communicationnels*, Aix-en-Provence, Presses Universitaires de Provence, p. 451-461.
 TEIGER, C. (1995): *Parler quand même: les fonctions des activités langagières non fonctionnelles*, in: J. BOUTET (éd.): *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, p. 45-72.

Laurent Fillietaz

est titulaire d'un doctorat en linguistique dans le champ de l'analyse du discours. Il occupe depuis 2002 un poste de maître assistant à l'Université de Genève dans la Section des sciences de l'éducation (secteur de la formation des adultes). Ses recherches actuelles portent sur la dimension langagière des activités de travail et plus spécifiquement sur l'application de la linguistique interactionnelle au champ de la formation professionnelle initiale et continue.



Ein Tag im Leben von Fridolin Alejandro Kaiser, Bauarbeiter und Sprachenoffizier

Portrait von Raoul Bigler und Marco Krämer

Wenn Fridolin auf der Baustelle arbeitet, wird er ‚Guat‘ gerufen: er ist Sohn einer guatemaltekischen Mutter und eines Schweizer Vaters und hat dieses Land bereits einmal ausführlich besucht. Sein junger Lebenslauf ist stark von der Armee geprägt. Nach der Rekrutenschule liess er sich zum Korporal ausbilden und machte gleich weiter an der Offiziersschule. Seine hervorragenden Spanischkenntnisse ermöglichten ihm dann die Ausbildung zu einer Funktion, die in der Schweizer Armee neu ist, nämlich zum Sprachenoffizier. Die vordergründig wenig militärische Weiterbildung verlangt viel geistige Fitness, denn es geht nicht nur um Sprachkompetenz, sondern auch um Wissen über die verschiedenen Länder und politischen Systeme. Später wird er militärische Delegationen empfangen und ins Ausland begleiten können.

Christa Uehlinger
Winterthur

Unternehmenskommunikation – herausgefordert durch die Internationalisierung

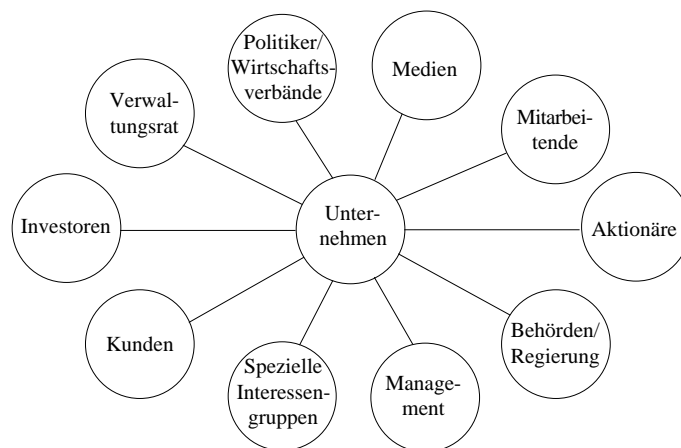
In a changing world, corporate communications are facing new challenges. A company's credibility in a market is of crucial importance. Corporate communications deal with the management of communication processes between the company and its internal and external partners. Not only large but also small and medium sized enterprises increasingly operate in an international environment. The management has to address the issue of how to address all the stakeholders. Can a successful advertising campaign in a given country also be used in other countries? Can a company magazine be used in different countries? Is it enough to translate the articles or are there other cultural issues to be considered?

Important in this respect are the culture-specific values such as group/family culture versus an individualistic culture, the role of symbols and colours, etc. In spite of globalisation, corporate communications require intercultural competence to handle local differences. (Ed.)

Die Welt wird globaler. Das Marktumfeld eines Unternehmens ändert sich. Die Internationalisierung stellt die Unternehmenskommunikation vor neue Aufgaben. Wie kann in diesem Umfeld erfolgreich kommuniziert werden? Gibt es eine globale Anspruchsgruppe? Können Kommunikationskonzepte weltweit ohne Anpassungen umgesetzt werden? Kurz: Was sind die Anforderungen für eine erfolgreiche Kommunikation unter diesen geänderten Rahmenbedingungen?

Ziel der Unternehmenskommunikation ist es, ein kongruentes Bild eines Unternehmens in einem Markt zu schaf-

fen sowie Vertrauen und Glaubwürdigkeit aufzubauen und zu erhalten. Unternehmenskommunikation umfasst das Management von Kommunikationsprozessen, die zwischen Unternehmen und ihrer internen bzw. externen Umwelt ablaufen. Vereinfacht gesagt, soll ein Unternehmen einheitlich mit seinen Anspruchsgruppen ‚sprechen‘. Dies ist bereits in einem Markt eine anspruchsvolle und komplexe Aufgabe. Es gilt, die relevanten Anspruchsgruppen zu definieren, einen idealen Mix der Kommunikationsmassnahmen zu finden, die entsprechenden Botschaften zielgruppengerecht zu formulieren, alles zeitlich abzustimmen und umzusetzen.



Mögliche Anspruchsgruppen eines Unternehmens

Stark verändertes Umfeld

Das Wirtschaftsumfeld hat sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Der Wettbewerb ist internationaler geworden. Um erfolgreich zu sein, sind Unternehmen heute gezwungen,

über die Grenzen hinweg tätig zu sein. Sie bieten ihre Produkte und Dienstleistungen weltweit an, produzieren an verschiedenen Standorten und verlagern mehr und mehr auch ganze Teile der Wertschöpfungskette in

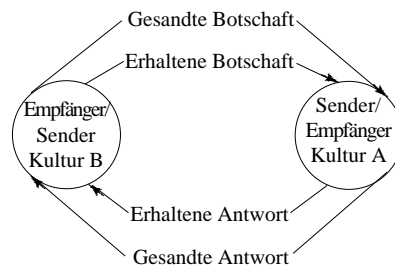
andere Länder. Dieser Trend setzt sich fort. Unterstützt wird diese Entwicklung durch fallende Grenzen und Handelsschranken, verbesserte Infrastrukturen und weltumspannende Medien. Die Chancen der Internationalisierung nehmen neben Grossunternehmen vermehrt auch mittelständische Unternehmen wahr. Auch unternehmensintern zeichnet sich ein Wandel ab: mehr und mehr treffen Menschen verschiedener Nationalitäten und Kulturen aufeinander, sei es am Arbeitsplatz selbst oder in der Zusammenarbeit über die Grenzen hinweg.

Diese veränderten Rahmenbedingungen beeinflussen die Unternehmenskommunikation. Mit zunehmender Internationalisierung wächst die Unternehmenskommunikation in neue Länder und Aufgaben hinein. Kommunikation wird zur Managementaufgabe über nationale Grenzen hinweg. Das führt zu neuen Fragestellungen: Können die Anspruchsgruppen überall gleich adressiert werden? Muss eine Medienmitteilung an lokale Gegebenheiten angepasst oder kann sie überall im gleichen Stil veröffentlicht werden? Lässt sich eine Werbekampagne, die in der Schweiz erfolgreich war, auf ganz Europa ausdehnen? Ist eine Mitarbeiterzeitschrift, die für Mitarbeitende in Spanien herausgegeben wird, allein durch die Übersetzung in eine andere Sprache auch in den USA oder in China einsetzbar? Diese Fragen zeigen die zentrale Herausforderung der Kommunikation eines Unternehmens im internationalen Umfeld: Lassen sich Strategien, Konzepte und Kommunikationsmassnahmen, die im Heimmarkt des Unternehmens erfolgreich sind, auch auf andere Länder und Kulturen oder gar in ein internationales Umfeld übertragen?

Kommunikation über die Grenzen hinweg

Grundsätzlich birgt schon Kommunikation in **einer** Kultur das Potenzial

für Missverständnisse in sich. Kommunikation zwischen verschiedenen Kulturen verstärkt diese Gefahr noch. Aufgrund der verschiedenen Werteorientierungen werden Botschaften anders aufgenommen. Dies führt zu falschen Wahrnehmungen, Fehleinschätzung und Fehlinterpretationen. Arbeitet ein Österreicher beispielsweise mit einem Amerikaner zusammen, so wird er diesen immer mit Herrn Smith begrüssen. Der Amerikaner wird sich Gedanken machen, ob der Österreicher mit ihm eine Geschäftsbeziehung eingehen will. Er ist es gewohnt, mit dem Vornamen angesprochen zu werden und interpretiert die formale Ansprache als Misstrauen. Je grösser die Kulturunterschiede sind, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit der Misskommunikation. Wie man etwas wahrnimmt und wie man handelt, ist kulturell bedingt.



Kulturübergreifende Kommunikation

Konsequenzen für die Unternehmenskommunikation

Verspricht in diesem Umfeld ein global einheitliches Kommunikationskonzept, eine uniforme Mitarbeiterzeitschrift oder eine weltweit standardisierte Imagekampagne Erfolg? Leider nein. Die Aussage, wonach durch die Globalisierung alles gleich wird, ist unzutreffend. Es lässt sich eine Art Gegenbewegung zur Globalisierung feststellen: kulturelle Eigenheiten verschärfen sich eher, als dass sie sich aneinander angleichen. So werden auch die lokalen, regionalen und na-

tionalen Zielgruppen nicht plötzlich global, sondern behalten ihre kulturellen Eigenarten bei. Den globalen Kunden, Mitarbeitenden oder Medienkonsumenten gibt es nicht. Jeder von ihnen trägt eine eigene Identität in sich, die sich aus der Herkunftskultur ergibt und sich in der Wahrnehmung, im Denken, Fühlen sowie im Handeln äussert. Unternehmenskommunikation im internationalen Umfeld bewegt sich demnach dauernd im Spannungsfeld zwischen lokaler und globaler Kommunikation. Um erfolgreich zu sein, gilt es einerseits, ein einheitliches Bild des Unternehmens auf globaler Ebene zu zeichnen und die globale Dimension angemessen zu berücksichtigen. Andererseits muss man den lokalen und somit kulturellen Gegebenheiten gerecht werden. Eine Umfrage bei den Mitgliedern der Public Relations Society of America ergab, dass PR-Kampagnen in anderen Ländern vor allem an den Unkenntnissen der lokalen Kulturen und an der Unfähigkeit, sich lokalen Geschäftsgewohnheiten anzupassen, scheitern.

Was muss demnach bei der Kommunikation im internationalen Umfeld beachtet werden?

Abgesehen vom international einheitlichen Auftritt als Dach für die Unternehmenskommunikation gilt es bei der Arbeit mit anderen Märkten, kulturelle Angleichungen auf zwei Ebenen vorzunehmen:

- Kulturelle Wertorientierungen
 - Was sind die hauptsächlichsten Grundwerte im Zielmarkt?
- Lokale Eigenheiten
 - Sprache
 - Bilder und Symbole
 - Farben
 - etc.

Notwendige Angleichungen bei der Unternehmenskommunikation über die Grenzen hinweg

Zum einen sind die grundsätzlichen kulturellen Wertorientierungen des Zielmarktes zu analysieren und in die Überlegungen miteinzubeziehen. Diese gehören zu den allgemeinen Faktoren eines Landes, die sich auf jede Art der Unternehmenstätigkeit auswirken. So gilt es zum Beispiel abzuklären, ob die Kultur des Zielmarktes individualistisch geprägt ist oder ob die Gruppe im Vordergrund steht; ob das Zeigen der Gefühle wichtig ist oder ob es sich um eine gefühlsneutrale Kultur handelt, sowie was für eine Rolle Status spielt. Eine asiatische Bank, die aus einer gruppenorientierten Kultur stammt und in Zürich mit dem Slogan 'Would you like to increase your family fortune' wirbt, wird in der individualistisch geprägten Schweiz kaum auf Echo stossen. Die Schweizer bevorzugen, das eigene Geld zu sparen. Die kulturellen Besonderheiten äussern sich auch in den rechtlich-politischen Rahmenbedingungen. Obwohl in Polen das Vertrauen der Bevölkerung zu den Behörden stark abgenommen hat, kommt ein Unternehmen nicht umhin, gute Beziehungen zu den Entscheidungsträgern zu pflegen. Aus Sicht der Unternehmenskommunikation spielt Lobbying demnach in diesem Land eine wichtige Rolle. Was für schwerwiegende Konsequenzen das Nichtbeachten der kulturellen Unterschiede nach sich zieht, zeigt folgendes Beispiel: Als Procter & Gamble in den japanischen Markt eintrat, verlor

das Unternehmen innert 14 Jahren USD 200 Mio, weil die amerikanischen Produkte und die amerikanische Werbung in Japan nicht ankamen. Erst als die japanische Kultur gebührend berücksichtigt wurde, war Procter & Gamble erfolgreich und schrieb nach nur drei Jahren schwarze Zahlen.

Zum anderen müssen die spezifischen Faktoren des jeweiligen Landes berücksichtigt werden. Dazu gehören unter anderem die Sprache, Bilder und Symbole, Farben und Zahlen. Oftmals gehen Unternehmen davon aus, dass mit einer einheitlichen Corporate Language, meistens Englisch, den Anforderungen im internationalen Umfeld Genüge getan wird. Das zeigt auch eine Untersuchung der Technischen Universität Chemnitz. 90% der exportierenden deutschen Mittelständler sehen in der englischen Sprache die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiches internationales Marketing. Bei der Umsetzung zeigt sich jedoch ein anderes Bild, denn auch hier kommen trotz einer so genannt einheitlichen Sprache die kulturellen Besonderheiten zum Tragen. Die Umsetzung in andere Sprachen ist also nicht nur ein technischer Prozess, sondern einer, in dem viel spezifisches kulturelles Wissen eingebracht werden muss, wenn die Botschaft ankommen soll. Übersetzungsfehler können beträchtliche Folgen nach sich ziehen. So wurde bspw. der Slogan von Pepsi Cola "Come alive with the Pepsi generation" ins Chinesische mit der Aussage 'Pepsi bringt Ihre Ahnen vom Grab zurück' übersetzt oder in einer italienischen Kampagne für Schwepes Tonic Water wurde dieses Produkt durch einen Übersetzungsfehler als Schwepes Toiletten Wasser betitelt. Auch der Kommunikationsstil ist kulturell gefärbt. Was in Deutschland als sachlich-informativ gilt, ist in anderen Ländern einfach nur langweilig, unpersönlich und kalt. Eine Untersuchung von deutschen, französischen, britischen und US-amerikani-

schen Geschäftsberichten zeigte auf, wie stark sich kulturelle Unterschiede in der konkreten Ausgestaltung von Unternehmenskommunikation auswirken. Deutsche und französische Geschäftsberichte sind mit durchschnittlich etwa 90 Seiten doppelt so umfangreich wie britische und amerikanische. Sie sind zudem wesentlich strenger im Satz sowie text-, tabellen- und zahlenlastiger. Amerikanische und britische Geschäftsberichte hingegen sind wesentlich schlanker sowie linearer aufgebaut und beinhalten zahlreiche Fotos.

Bei Bildern und Symbolen gilt es ebenfalls Acht zu geben. Nicht die schwarze Katze bringt in Indien Unglück, sondern eine Eule, die wiederum in anderen Kulturen mit Weisheit in Verbindung gebracht wird. Ein Imageinserat von Siemens mit dem Slogan 'For the power of a generation' zeigte in Deutschland ein Foto eines Popkonzertes mit tanzenden Jugendlichen. Dieses Inserat musste für Hong Kong abgeändert werden. Es wurde ein Bild der Silhouette der Stadt benutzt, über der ein Feuerwerk zu sehen ist. Denn in Hong Kong verhielten sich die Jugendlichen weniger extrovertiert. Der Slogan dazu hiess: For the power of Hong Kong. Farben besagen je nach Kultur etwas anderes. Schwarz ist keine universelle Farbe für die Trauer. In China ist Weiss mit dem Tod assoziiert, in Brasilien Violett und in Mexiko Gelb.

Internationalisierung als wichtigste Herausforderung

Obwohl die Welt globaler wird, existieren nach wie vor lokale Unterschiede, die es für eine erfolgreiche Unternehmenskommunikation zu berücksichtigen gilt. Globale Unternehmenskommunikation ist eine Kunst, nämlich die Kunst, die Klaviatur zwischen globaler Einheitlichkeit und lokaler Adaption zu beherrschen und den Anforderungen dieser beiden



Aspekte gleichzeitig und gleichwertig gerecht zu werden. Die Internationalisierung stellt eine der zentralen Herausforderungen der Unternehmenskommunikation im heutigen Umfeld dar. Eine solche Kommunikationsaufgabe verlangt nicht nur Offenheit, Flexibilität und Innovation, sondern auch interkulturelle Kompetenz – die Fähigkeit, in der Zusammenarbeit mit anderen Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, des Fühlens und des Handelns zu erfassen und mit diesen umgehen zu können.

Literaturhinweise

ADLER, N. J. (2002): *International Dimensions of Organizational Behavior*, Cincinnati Ohio, South-Western, 4th edition.
JOHANSSON, K.-P., STEGER, U.: *Lokal oder Global? Strategien und Konzepte von Kommunikations-Profis für internationale Märkte*, Frankfurt am Main, FAZ-Institut.
MAST, C. (2002): *Unternehmenskommunikation: ein Leitfadens*, Stuttgart, Lucius und Lucius.
TROMPENAARS, F. / HAMPDEN-TURNER, Ch. (1997): *Riding the waves of cultures*, London, Nicholas Brealey, 2nd edition.

Christa Uehlinger

ist Inhaberin von ccu communication & intercultural management. Sie berät Organisationen in Kommunikation und interkulturellem Management. Die promovierte Juristin war über zehn Jahre in renommierten Unternehmen tätig; lebte und arbeitete in verschiedenen Ländern. Sie hat langjährige, internationale Erfahrung in der Unternehmenskommunikation und im Training sowie im Coaching von Fach- und Führungskräften. So baute sie erfolgreich die Kommunikationsabteilung für Europa eines Finanzunternehmens auf und war verantwortlich für zwölf Länder. Zu ihren Kunden zählten global tätige Unternehmen aus verschiedenen Branchen. An der Zürcher Hochschule Winterthur, Institut für angewandte Medienwissenschaft, doziert sie in interkultureller Kommunikation und an der htw Chur in Corporate Communication.



Un jour dans la vie de Olga Donitcheva, monitrice Portrait de Simone Rechsteiner

Grâce à son diplôme universitaire d'allemand, Olga a fait le saut de la Russie à Trogen, au Village Pestalozzi. Elle s'occupe des enfants d'origine russe et en cas de besoin elle sert de traductrice. Elle raconte une promenade à St. Gall où les enfants apprennent à s'orienter dans une ville qu'ils ne connaissent pas. Par rapport aux amis de chez elle, elle est privilégiée grâce à ses connaissances linguistiques, mais cependant elle souffre de solitude et a le mal du pays. Elle envoie à la maison une bonne partie de son salaire. Les repas communs avec les enfants et les collègues sont un moment qu'elle apprécie beaucoup.

Martin Fahy
Sophie Cacciaguidi
Galway

Intercultural business communication and Financial Shared Services Centres

Die zunehmende Globalisierung führt zu neuen Problemen der interkulturellen Kommunikation. Diese Studie zeigt anhand einer Analyse von Phänomenen der Betriebskommunikation in Finanzdienstleistungszentren auf, wie mehrsprachig geführte rückwärtige Dienste von multinationalen Unternehmen in Irland ihre Abläufe zu rationalisieren versuchen und dabei neue Probleme schaffen. Manager sehen sich als Führungskräfte, die eine reine Finanzdienstleistung erbringen und wo möglich Kosten reduzieren, wobei sie die Sprachenfrage am liebsten ausschliessen. Teammitglieder sind dagegen oft motiviert, in einem solchen Betrieb zu arbeiten, weil sie internationale Erfahrung erlangen und ihre englischen Sprachkenntnisse verbessern wollen. Die Teams konstituieren sich aber in der Regel auf Grund von nationalen Zugehörigkeiten. Die mangelnde Erfahrung und Beratung bei interkulturellen Konflikten und sprachlichen Problemen führt zu Gefühlen der Isolation und zu Stresssituationen. Das Zusammenziehen von Finanzdienstleistungsteams unterschiedlicher Sprache an einem Ort ist zwar technisch und wirtschaftlich machbar, stellt aber eine Anzahl kultureller und linguistischer Probleme, die nicht einfach damit gelöst werden können, dass man Fragen der Sprache und Kultur aus den Prozessen verbannt. (Red.)

While many companies have successfully addressed the issue of product localisation, they have experienced limited success in the areas of international and cross-cultural management. Indeed today, most firms acknowledge that the cultural diversity of the international marketplace has led to increased intercultural communication problems. Anecdotal evidence suggests that their response to the overwhelming complexities of managing intercultural interactions is to drive out the differences by institutionalising familiar mono-cultural work practices and routines across the entire organisation. Employees are compelled to leave their ethnic, linguistic or national cultural identities on the sidewalk before going to work each morning: the organisational and national culture of the multi-national corporations (MNC) trumps all other traditions as success within the organisation is intrinsically tied to a willingness to behave like everyone in the organisation and to share its dominant values (Weaver 2000).

This paper provides an analysis of selected linguistic and intercultural business communication issues in Financial Shared Service Centres (FSSC). Based on in-depth case studies and interviews, it focuses on the (i) shared experiences of those instrumental in introducing shared services centres within organisations - including the cultural and linguistic challenges and difficulties encountered; (ii) intercultural business communications problems arising in FSSCs, specifically those arising in business meetings.

The Shared Service Phenomenon

FSSCs are centralised multilingual back office processing operations designed to provide transaction-processing services to operating sites in Europe. Since the mid-1990, they have become an established part of the business landscape and are likely to remain so for the foreseeable future. When first conceived, the objective of the shared services concept was to create, almost exclusively, vast key punching factories for huge volumes of paper invoices or journals and other transactional documents. The rationale for this move was prompted by a number of factors, including: the enormous pressure of MNCs to cut costs in highly competitive markets; the comparative high cost of European back office services when benchmarked against back office costs in North America; the opportunities for centralisation presented by the harmonisation of European accounting, taxation regimes and the liberalisation of telecommunication markets; the emergence of enabling technologies in the form of International Direct Dial, International Virtual Private Network, Enterprise Resource Planning (ERP) Systems and Inbound International Toll Free Services. Most importantly, through FSSCs, the opportunity arose to employ highly skilled multilingual staff at lower cost to specialise in data entry and transaction processing. This undoubtedly reduces the amount of management required to deliver a quality service while improving productivity, standardising processes across operating units and across countries at a single corporate location with a multilingual taskforce.

The Research Approach

The research consisted of a three-part empirical analysis of FSSCs in Ireland. The first part of the study involved a postal survey of firms which had established FSSCs in the previous five years. The second part concerned detailed case studies of five MNCs based on semi-structured interviews, conducted on site, with FSSC managers, team leaders and country teams. The final part of the study involved observation of a two-day off-site strategic planning meeting of one of the FSSCs at which seven core teams (each consisting of 8 to 10 staff) developed work programmes designed to achieve strategic thrusts set by management.

Findings

Profile of the Firms Establishing FSSCs

A vast number of the firms which have established FSSCs in Europe are what might be termed as large Anglo-Saxon Multinational Corporations. In this study, the firms examined were either UK or US based MNC's, which, by and large, viewed the establishment of an FSSC as part of a programme of regionalisation, with many of them already operating FSSCs in North America and with plans well advanced to establish similar centres on the Pacific Rim. The FSSC examined typically dealt with business processes for 12-20 European countries and many were at the advanced stages of expanding their centres to include emerging Eastern European activities. The processes supported typically included: accounts payable, inventory, fixed assets, financial reporting, general ledger, local compliance reporting, accounts receivable, payroll, travel and expenses etc.

Profile of the Staff Working in FSSCs

Staff in the FSSCs visited fall into three broad categories. The first group represents management: the FSSC director, team leaders, IT and HR support staff. These were typically recruited from within the MNC at the initial set-up of the FSSC and are mainly native English speakers. The second group involves country experts who are responsible for compliance with local accounting regulations across the different jurisdictions. These were typically recruited from two sources: (i) expatriates who had spent an extended period of time working in the jurisdiction in question - either with the Fat Four accounting firms¹ or in a local operating site of an MNC; (ii) native professional qualified accountants who had worked with MNCs in their home countries and who were recruited into the FSSC. The third and final group consists of operations staff recruited to carry out transaction processing and accounting and customer-service type work. These account for the bulk of the staff and are usually either locally recruited language graduates or in 90% of all cases native speaking business graduates recruited directly from the country in question and then brought to the FSSC. In the instance of the teams the average age is between 25 and 30 years with a 70% share of females. While the FSSC teams engage in accounting type transaction processing, rarely are any of the team members (other than the team leader) professionally qualified accountants. In the FSSC, they are usually organised in teams based on a matrix approach. Typically, staff from a particular country will sit together in close proximity, despite being formally part of different process teams. In cases where firms have organised staff physically by process, these have, in most cases, moved to a country-based approach quite quickly. These process teams are headed up by a team

leader who reports to the FSSC director. In addition to the team leaders, the centre will normally also include professional accounting staff with specific country expertise in the form of knowledge of local GAAP (Generally Accepted Accounting Principles). While the matrix structure appears complicated, in practice it allows staff to retain strong national culture ties while fulfilling process efficiencies.

Motivation for Staff Joining the FSSC

The decision of team members to move to a FSSC was in almost all cases motivated by the desire to acquire international experience and, in particular, to improve their English language skills. By moving to an FSSC, young graduates hope to internationalise their CVs and acquire exposure to US/UK management and accounting practices as well as US/UK corporate/organisational culture.

The Cultural, Linguistic Challenges and Difficulties Encountered by the Firms in Setting up and Establishing the FSSC

Many of the FSSCs examined involve the centralisation of pan-European operations to a single location. The resulting single multilingual location itself in an environment foreign to its usual corporate culture was not without problems. Cultural and change management issues were widespread, with many FSSC managers ranking these as the most difficult areas. Many accountants found themselves faced with a multicultural taskforce and language intensive processes for the first time. The shortage, if not lack of, language skills and the dearth of experience in handling intercultural conflicts were highlighted in most cases. Accountants in many cases felt poorly equipped to handle the intercultural challenges and communication proc-

esses involved in managing 100 plus staff from 15 different countries. Sadly, in some cases, the response has been to try to make English the operating language of the FSSC and to force staff to operate in a US MNC monoculture. In a sizeable number of cases, the shortage of language skills has led firms to begin removing the language element from the process. This was perceived as the best way to eliminate cultural tensions while also allowing the firm to become more efficient and achieve better economic returns. Diverse national cultures increase process diversity, complexity and costs. Pushed by powerful economic incentives, a number of the FSSCs' managers we spoke to were keen to reduce costs by eliminating language from the processes through the introduction of technology and the redesign of processes. The pattern emerging shows that a typical MNC strives to eliminate national differences by first driving out the foreign language element and then replacing it by a single homogeneous culture, more stable and closer to the organisational culture of the MNC, thus al-

lowing at the same time for more flexible resource allocations. When asked about specific cultural and language issues, all of the FSSC directors we interviewed viewed themselves as managing an accounting operation. The presence of multilingual staff was seen in most cases as a source of additional cost and recruitment problems. Managers in the interviews also suggested that the differences in processes across cultures militated against employing standardised technologies and led to difficulties in enforcing common standards of service quality. In particular, one manager suggested that local controllers tended to continually modify the MNC's recommended approach and, as a result, the firm ended up with multiple process versions across Europe. While all the firms interviewed agreed that recognising cultural differences was important, none of them were keen to allow multiple process versions in the new FSSC approach. As an example, requests by French controllers to maintain a separate French chart of accounts were overruled in four of the case study firms. In

moving to the FSSC, companies were aware of the need to leave customer-facing activities at the local site. In particular, firms were keen not to disclose to customers that certain transaction processing had been moved to a single location.

In the establishment of the FSSC, little evidence was found of using language experts in the decision-making process. Firms typically spoke to specialist recruiters, consultancy firms (in particular the location service), development agencies, incumbent FSSCs and universities. None of the FSSCs we spoke to had explicitly involved a linguist in their location decision. The availability of graduates was based on an assessment of the general demographics rather than an explicit count of the number of multilingual staff. Linguists were typically involved in the selection process, in developing documentation and as linchpins in dealings with site accountants. The issue of native versus near native language fluency was raised in a number of organisations. Most of the FSSCs had a clear preference for native speakers and typically recruited accountants in the target country. Clients or customers of the FSSC also had a strong preference for native speakers and placed particular emphasis on cultural fluency. The technical or specialist nature of the language used in the FSSC was often unknown to even the native speakers. Furthermore, many of the linguists recruited were unfamiliar with the accounting processes and procedures and in these cases "work shadowing" was even more important as a source of learning. The need for languages followed a pyramid pattern with language essential for those further down the hierarchy but not viewed as necessary at the team leader or process manager level. While there were some exceptions, firms attempted to keep nationalities together.



Mercanteggiamento.

The Cultural Challenges and Difficulties Encountered by the Staff in the FSSC

Those interviewed described the first steps of the acculturation process upon their arrival in some detail. In most cases, they experienced the euphoria of getting acquainted with a new culture and discovering new ways of life. They all agreed that they were seeking in Irish culture a more relaxed way of life and active social life. The less hierarchical management structure was also an important factor in their decision to move. They sensed that management was far more approachable on a daily basis and also more laid back compared to their country of origin. Most felt that from a social and working cultural point of view, all of their expectations were fulfilled very quickly. However, all team members at the time of the case studies were at the second stage of the acculturation process, that is imitation, mimicking of Irish-English pragmalinguistic behaviours followed by hostility. To date, no team members have either reached the third step - gradual adjustment - and certainly not the fourth - biculturalism. One of the main reasons for this was that it is a highly mobile and young task force which moves very quickly either between the centres or to another country and does not have time to experience the last two stages of the acculturation process.

Intercultural Business Communication Issues Experienced by Staff in the FSSC

Depending on whether the teams were divided by country or process, intercultural business communication varied within each group. In the first case, members of the team dealing with a single country typically communicated using only their own native tongue within the group. This included communication in face-to-face meetings, telephone calls, writ-

ten memos and e-mails. When members of teams from different groups communicated, they did so through English. This was also the case when communicating with superiors, such as team leaders or support staff, where all communication was exclusively through English. In the case of multicultural teams, members of the team use their own tongue to communicate with team members of their own nationality or else use English as the main linguistic tool to communicate with the rest of the group.

As part of the group interviews, team members from different nationalities were asked to talk about intercultural business communication problems that they stumbled upon. They were also asked to identify the top three intercultural communication problems they encountered within their own group, between the teams, and with management. The first item that all interviewees identified was intercultural communication apprehension, viewing their initial arrival in the organisation as a particularly stressful period. Stress was experienced by all members of the teams upon their arrival in the working environment because of what they felt were shortcomings in their linguistic skills, both with the normative and specialised registers. They experienced fear, frustration, helplessness, communication avoidance or reticence. Most members felt a state of high anxiety and heightened self-awareness resulting from an inadequacy and inability to express their feelings, but above all, their professional ideas and competence, because of language barriers. Fluency in the English language had two major consequences. The first was that fluency is perceived as a measuring tool among the teams themselves for the purpose of promotion as it establishes a "pecking order". The second is that a lack of fluency is seen as creating a demarcation line between team members and management. To solve this problem, most

staff decide to make a formal investment in their linguistic skills and undertake extra tuition in English provided either by the company or another source. When pressed to be more specific about what they saw as intercultural communication barriers, staff indicated that while they felt their linguistic fluency was not always an issue, they are however very conscious of their accents, in particular the French, Spanish and Italian speakers. Here, all of the interviewees observed that their heavily accented English was seen as an impediment to the way others perceive their professional abilities and competence. Team members pointed to the dominance of native English speakers among management as supporting evidence that high levels of English language competency are required to be promoted to management level. This factor is obviously a source of tension within the MNC as a lot of staff felt that they were perceived as part of a subculture.

As a result, all sensed that their professional potential was not being fulfilled and that this in turn impacted on their career path within the MNC. In addition, because of communication difficulties during business meetings, many of the staff are now altering their normal behaviour, that is their approach to meetings. In a number of cases, staff spoke of scripting their contribution not only before the meetings but before they speak at the meeting. They also rely on well-prepared statements when meeting with support staff, such as HR, to resolve what are often routine matters.

To palliate intercultural business communication difficulties within multicultural groups (organised by processes), several interviewees indicated that staff would prefer to operate through international English only as they believe that (i) continually using their mother tongue prevents them from improving their English; (ii) it would make communication easier and more transparent. They felt that

there is no learning curve or improvement in their linguistic business skills and said that they would much prefer if management were to impose International English as the only language to be used for all communication purposes within the company. When asked about intercultural tensions among and between the teams, staff quickly pointed out that overall there was very little tension between the different nationalities. They viewed themselves as a “melting-pot” workforce with a very rich exchange of professional, business and cultural practices. When asked to identify the dominant culture in the organisation and their individual team - that is their own national culture, the US/UK corporate culture of the MNC or the FSSC host culture - they felt that 70% of the dominant culture is the US corporate culture, followed by the host country in which the FSSC is geographically based. Communication culture though was seen primarily as the host country culture, that is, Irish. When asked to identify the biggest changes since their arrival in their communication skills regarding their linguistic, cultural, organisational and business communication fluencies, all team members acknowledge that: (a) their linguistic skills had much improved; followed by (b) their cultural fluency towards the host country; and (c) their cultural organisational and business communication fluency. However, cultural fluency was still riddled with cultural stereotyping of the host country.

Conclusion

Accountants are influenced not just by national culture but also by the powerful norms of their respective professional formations. As a group, they are influenced by a set of routines, procedures and value systems imposed by their professional bodies and are therefore burdened with an

additional “cultural” baggage. The largely mono-cultural nature of their professional training leaves many accountants poorly equipped to meet the challenges of operating across diverse cultural contexts. The heavy bias in the profession towards the province of reason, abstraction and objectivity and suspicion of the emotional, forces them to import a set of values, beliefs, cultural norms and cultural practices.

The findings of this study confirm that cultural and linguistic issues represent the primary cause of implementation and operating difficulties for an FSSC director. In particular, the migration of multilingual pan-European operations to a single site, while technologically and economically feasible, raises a large number of cultural and linguistic challenges which may have a detrimental impact on the long-term viability of the FSSC. Indeed, the study demonstrated that keeping multilingual skilled staff motivated was a major issue as much of the work tends to be transaction processing. As a result, the MNCs in the study found themselves facing the double challenge of keeping cost to a minimum while finding and then motivating quality staff for what is very often routine work. Attracting and retaining multitalented multilingual teams in remote locations was a common problem.

Differences in expectations and pragmalinguistic behaviours regarding cultural and communication norms lead to frequent misunderstandings and a need to continually modify accepted US based work practices and discourse to the European environment. The response from many firms to what they saw as “cultural and language” problems has been to try to minimise the language element of the work and to “de-language-tise” at the process level. The long-term objective for many firms appears to be to centralise pan-European service provision in a single location and to elimi-

nate the language diversity of the process over time. The case for language specialists to become more involved in the decision to set up FSSCs and the need for greater consideration of cultural and linguistic issues in FSSC decisions is evident.

Endnote

¹ The Fat Four consists of the four largest accounting firms, namely: KPMG, Pricewaterhousecooper, Deloitte and Touche, Ernst and Young.

References cited

WEAVER, Gary R. (2000): *The Fusion of Intercultural Communication and Management*. Intercultural Management Quarterly Spring.

Martin Fahy

is a senior lecturer in Accounting and Information Systems at National University of Ireland, Galway and is a fellow of the Institute of Chartered Accountants in Ireland. Prior to joining NUI, Galway he worked as a management consultant with KPMG. He is a recognised thought leader in the areas of Shared Service/BPO and Finance Transformation. He has written extensively on the areas of Shared Service, ERP systems and emerging issues in Finance.

Sophie Cacciaguidi

is a lecturer in law (Legal French) at National University of Ireland, Galway. She is a member of IALIC (International Association for Language & Intercultural Communication) and has acted as an academic reviewer for the International Management Division Annual Conferences. She has received funding from the Association of Chartered Certified Accountants, and the NUI, Galway Millennium Fund to carry out research in intercultural business and legal communication.

Samuel van den Bergh
Winterthur
Ralph Lehmann
Chur

Multicultural teams can either be handicapped as they suffer from the cultural differences among members, or they may feel enabled as they recognise these differences as opportunities. It was the object of a research and development project conducted by the Universities of Applied Sciences Winterthur and Chur (Switzerland) to analyse the conditions in which such multicultural teams were able to seize their competitive advantage. A prerequisite is finding a common working language capable also of expressing emotion. Teams must have adequate ways of dealing with diversity, such as ethnorelative attitudes towards others. Each team has a certain life cycle with phases in which various members take on specific roles, which may require support from coaches. (Ed.)

Die Dynamik von multikulturellen Teams als Wettbewerbsvorteil

Multikulturelle Teams sind oft entweder befangen, weil sie unter den kulturellen Unterschieden der Mitglieder leiden, oder beflügelt, weil sie solche Unterschiede als Chance erkennen und wahrnehmen. Unter welchen Bedingungen multikulturelle Teams ihren Wettbewerbsvorteil nutzen können, war Gegenstand eines Forschungs- und Entwicklungsprojektes der Fachhochschulen von Winterthur und Chur in Kooperation mit den Unternehmen Sunrise, Winterthur Versicherungen, Weidmann und Würth Holding. Das Projekt wurde von der Kommission für Technologie und Innovation KTI, der Förderagentur für Innovation des Bundesamts für Berufsbildung und Technologie, mitfinanziert.

Chancen und Risiken multikultureller Teams

Multikulturalität birgt grosse Chancen. Wenn diese genutzt werden, zeichnen sich international zusammengesetzte Teams durch ein hohes Mass an Kreativität, Flexibilität und Sensibilität aus. Allein durch ihre Zusammensetzung sind sie in der Lage, eine grössere Zahl von Alternativen und Ideen zu generieren als kulturell homogene Teams, da die Teammitglieder unterschiedliche Perspektiven, Problemlösungsansätze und Erfahrungen mitbringen. Daneben unterliegen solche Teams weniger der Gefahr des Gruppendenkens, das oft allzu rasch zu altbekannten Lösungen führt. Idealerweise werden verschiedene Meinungen und Ansätze aus echtem Interesse kooperativ entwickelt, kritisch hinterfragt, traditionelle Methoden über Bord geworfen und neue Lösungsansätze entwickelt. Solche Teams zeichnen sich durch ein hohes

Mass an gegenseitigem Vertrauen aus. Sie erleben eine Dynamik, die zu kreativer Euphorie führt, und sie sind kaum mehr zu bremsen. Die Diversität wird als Bereicherung empfunden. Wer einmal die Dynamik in einem multikulturellen Team miterlebt hat, erfährt ein homogenes Team oft als eintönig und langweilig. Beispiele erfolgreicher multikultureller Teams im Bereich des Sports stellen Alinghi, die Radsportgruppe Phonak oder die Fussballmannschaft von Basel dar. Beispiele aus den schönen Künsten sind die Ballettruppen von Béjart oder Forsythe oder Künstlergruppen wie die Dadaisten, Kubisten und Minimalisten. Beispiele findet man auch in der Wirtschaft: das neue Google-Team in Zürich, Entwicklungs- und Forschungsteams in der Pharmaindustrie oder die Küchenmannschaften und Managementteams guter Hotels. Multikulturalität birgt aber auch Risiken. Das Team läuft, bedingt durch unterschiedliche Erwartungen, Kommunikationsstile, Wertvorstellungen und Verhaltensmuster der einzelnen Teammitglieder die Gefahr, unter Missverständnissen, Misstrauen, Ablehnung und Konflikten zu leiden. Diese so genannten "Missfaktoren" können zu einer eigentlichen Lähmung und Verstimmung führen. Eine fruchtbare Zusammenarbeit wird in der Folge erheblich erschwert, verzögert oder im schlimmsten Fall sogar verunmöglicht. Einzelne Teammitglieder benehmen sich kompetitiv, andere sind frustriert, weil sie nichts beitragen können. Es entsteht ein Grundgefühl, nicht oder laufend falsch verstanden zu werden.

Multikulturelle Teams müssen eine gemeinsame Arbeitssprache wählen,

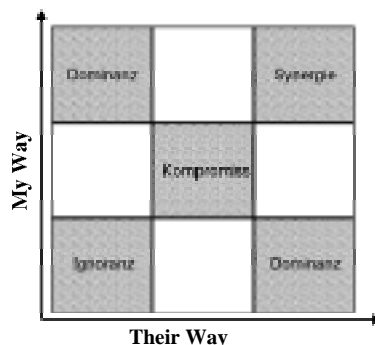
um sich verständigen zu können. Meistens beherrschen nicht alle Teammitglieder diese Sprache gleich gut. Die Folge davon sind Missverständnisse, Ungleichgewichte und Vertrauensverlust (Trompenaars & Hampden-Turner, 1998:77). Ähnlich klingende Begriffe werden wörtlich übersetzt, obwohl sie nicht das Gleiche bedeuten. So müsste das französische Wort 'actuel' als 'current' und nicht als 'actual' ins Englische übertragen werden. Teammitglieder, deren Muttersprache der Arbeitssprache entspricht, werden als intelligenter wahrgenommen. Sie dominieren die Diskussionen im Team vor allem dann, wenn wichtige Entscheidungen getroffen werden. Damit kommen die Fremdsprachigen gerade in diesen kritischen Phasen zu kurz. Ein wichtiger Vorteil der Multikulturalität, die Perspektivenvielfalt, geht verloren (Canney Davison & Ward, 1999:70). Auch der Aufbau von gegenseitigem Vertrauen wird in multikulturellen Teams durch die Sprachenvielfalt erschwert. So berichten einige Teammitglieder, dass sie Mühe haben, Emotionen in einer Fremdsprache auszudrücken. Die Gespräche drehen sich vor allem um sachliche Inhalte und nur wenig um persönliche Empfindungen.

Voraussetzungen zur Entstehung von kultureller Synergie

Die Untersuchung hat gezeigt, dass es nicht die **Diversität** selbst ist, die über den Erfolg oder Misserfolg eines Teams entscheidet, sondern die Art und Weise, wie das Team mit der Diversität umgeht. Dabei stehen ihm die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung (Adler, 2002:125): Als kulturelle **Nichtbeachtung** bezeichnet man den Fall, dass das Team die kulturellen Unterschiede nicht wahrnimmt. Jedes Teammitglied handelt nach seinen eigenen Werten und Normen. Die Folge sind massive interkulturelle Konflikte, welche die Zusammenarbeit behindern oder verunmöglichen. Kulturelle **Do-**

minanz bedeutet, dass sich die Normen einer Kultur durchsetzen, während sich die anderen Kulturen unterordnen müssen. Das Team büsst einen grossen Teil seiner Perspektivenvielfalt ein und verliert das Commitment der untergeordneten Teammitglieder. Kultureller **Kompromiss** heisst, dass die Teammitglieder einen Mittelweg suchen, der alle dazu verpflichtet, ein wenig von ihren gewohnten Normen abzuweichen. Am erfolgreichsten sind jene Teams, die eine **synergetische** Form der Zusammenarbeit finden. Diesen Teams gelingt es, ihr kreatives Potential zu nutzen und Konflikte zu vermeiden, indem sie sich auf gemeinsame Regeln einigen, die mit den unterschiedlichen kulturellen Normen vereinbar sind. Doch wie kommt es zu dieser Form der Zusammenarbeit?

Management der Diversität



(nach Adler, 2002:125)

Eine erste Voraussetzung zur Entstehung von kultureller Synergie besteht in der ethno-relativen Einstellung der Teammitglieder. Toleranz, Sensibilität, Respekt und Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Kulturen sind Merkmale, welche die Mitglieder von multikulturellen Teams auszeichnen sollten. Bereits einzelne ethnozentrische Personen, die anderen Kulturen mit Vorurteilen und Ablehnung begegnen, können eine effektive Zusammenarbeit verunmöglichen. Eine zweite Voraussetzung zur kulturellen Synergie besteht in der Teamzusammensetzung. Ungleichgewichte in internationalen Teams können grös-

seren Schaden anrichten als die Diversität selbst (Canney Davison & Ward, 1999:65). Wenn in einem Team die Nationalitäten unterschiedlich stark vertreten sind, kommt es häufig zu kultureller Dominanz: Teammitglieder, welche die Muttergesellschaft eines Konzerns vertreten, dominieren die Kollegen aus den Tochtergesellschaften; Personen aus Industrieländern dominieren solche aus Entwicklungsländern; die kulturelle Mehrheit dominiert die Minderheiten. Am erfolgreichsten sind Teams, die eine hohe Heterogenität aufweisen und keine Wir-Sie-Situation zulassen.

Als Common Ground bezeichnen wir die dritte Voraussetzung zur Entstehung von kultureller Synergie. In den meisten Teams, die eine synergetische Form der Zusammenarbeit gefunden haben, bestehen Gemeinsamkeiten zwischen den Teammitgliedern, die den Aufbau von Verständnis und Vertrauen erleichtern. Solche Gemeinsamkeiten können im Bereich der persönlichen Interessen, der familiären Situation oder der Ausbildung liegen. So wirkt in einem Team die Begeisterung für Fussball als verbindendes Element. In einem anderen Team ist es die Ausbildung zum Ingenieur, welche die Teammitglieder verbindet. Common Ground kann aber auch physisch aus einem gemeinsamen Arbeitsplatz, einer Cafeteria oder regelmässigen Treffen bestehen, die es ermöglichen, dass sich die Teammitglieder kennenlernen, gegenseitiges Verständnis und Vertrauen aufbauen.

Die Mechanismen der Koordination stellen einen weiteren, bedeutenden Einflussfaktor dar. Um ihren Vorteil, die Kreativität, ausspielen zu können, bevorzugen multikulturelle Teams oft eine flache, flexible Struktur und eine partizipative Form der Führung. Teams, denen vom Unternehmen eine hierarchische Struktur vorgeschrieben wird, umgehen diese häufig und suchen auf informellem Weg die Zusammenarbeit quer über die Ebenen hinweg.

Das Management von multikulturellen Teams

Erfolgreiche multikulturelle Teams können entwickelt werden. Eine Möglichkeit dazu stellt die Ausbildung von SpezialistInnen dar, die die Teams im Verlauf ihres Lebenszyklus gezielt unterstützen.

Solche SpezialistInnen nehmen verschiedene Rollen und Aufgaben wahr.

Lebenszyklus von Teams und phasen-spezifische Aufgaben von multikulturellen Teamentwicklern



(vgl. Lebenszyklus Snow et al. 1996:50ff)

Bei der **Formierung** der Teams sorgen sie dafür, dass diese eine Aufgabenstellung erhalten, bei der die Diversität als Wettbewerbsvorteil genutzt werden kann und Ungleichgewichte nicht schon durch die Zusammensetzung der Teams provoziert werden. Sie beurteilen die TeamleiterInnen bezüglich deren interkultureller Kompetenz, die umso bedeutsamer wird, je grösser und vielfältiger die Unterschiede in einem Team sind. Bei der Wahl des Leiters eines stark heterogenen Teams kann es wichtiger sein, einen multikulturell erfahrenen Menschen zu wählen, der die Qualitäten besitzt, alle Teammitglieder zu integrieren und somit einen ungeahnten Reichtum an spezifischem Wissen zusammenzuführen, als einer mit

Methodische Überlegungen für das Management von multikulturellen Teams

- Alle Teammitglieder beteiligen sich von allem Anfang an
- Vertraute Kommunikationsmuster durch - für alle - neue ersetzen
- Der Prozess des sich Kennenlernens soll in Gang gesetzt werden, dadurch werden
 - Störfaktoren der Kommunikation, Missverständnisse etc. ausgeschaltet
 - Unterschiede werden ersichtlich
 - Vertrauen wird gebildet
- Das Team findet zu sich und schafft eine gemeinsam getragene Teamkultur

Methodisch-didaktische Überlegungen helfen, den Entwicklungsprozess zu beschleunigen, damit alle Teammitglieder integriert werden und Vertrauen aufgebaut wird.

grosser technischer Erfahrung aber unterentwickelten "soft skills".

In der **Phase des Sich-kennen-lernens** braucht ein multikulturelles Team bis dreimal mehr Zeit als ein homogenes (Schneider & Barsoux, 1997:185). Wenn dem Team diese Zeit nicht gewährt wird, besteht die grosse Gefahr, dass bei der Auftragerfüllung die Diversität als etwas Negatives und Hinderndes empfunden wird und das Team lähmt. In dieser Phase helfen die TeamentwicklungsspezialistInnen dem Team, die unterschiedlichen Auffassungen in Bezug auf Teamarbeit und Ziel zu klären, Unterschiede und Qualitäten wahrzunehmen, basierend auf den Unterschieden einen gemeinsamen Nenner zu finden und gemeinsame Normen zu entwickeln. In dieser entscheidenden Phase ist es wichtig, dass von allem Anfang an alle Mitglieder ihren Input geben und persönliche oder kulturbedingte Verhaltensmuster keine Dominanzen kreieren.

In der **Phase der Auftragerfüllung** macht ein gut funktionierendes multikulturelles Team den "Zeitverlust" wieder wett. Hier lebt es von einer Dynamik, die bei homogenen Teams selten anzutreffen ist. Der Reichtum an Wissen und die Vielfalt der Lösungsansätze begeistern das Team und beschleunigen die Auftragerfüllung. In dieser Phase nehmen sich die TeamentwicklungsspezialistInnen zurück. Sie sind nun in der Rolle von Begleitern, die mithelfen, die Leistungsfähigkeit zu erhalten, das Team wo nötig neu auszubalancieren, neue Team-

mitglieder zu integrieren und interkulturelle Konflikte im Frühstadium zu erkennen und zu lösen.

Die letzte Phase des Lebenszyklus eines multikulturellen Teams besteht im **Abschluss** des Projektes. Die Aufgabe der TeambegleiterInnen besteht nun noch darin, die gemachten interkulturellen Erfahrungen zu sammeln und der Organisation als Ganzes zugänglich zu machen. Sie tragen dazu bei, dass zukünftige Teams aus ihrer Diversität vor allem profitieren und zu einem echten Wettbewerbsvorteil für die Organisation werden.

Literaturhinweise

- ADLER, N. (2002): *International Dimensions of Organizational Behavior*. Cincinnati.
 CANNEY DAVISON, S. / WARD, K. (1999): *Leading International Teams*. London.
 SCHNEIDER, S. / BARSOUX, J. (1997): *Managing across Cultures*. Harlow.
 TROMPENAARS, F. / HAMPDEN-TURNER, C. (1998): *Riding the Waves of Culture*. New York.

Samuel van den Bergh

ist Professor und Leiter der Fachstelle für Interkulturelle Kompetenz an der Zürcher Hochschule Winterthur.

Ralph Lehmann

ist Professor für Management an der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Chur.

Die Autoren bilden nach den Einsichten des KTI-Forschungsprojekts "Managing Multicultural Teams" unter anderem multikulturelle TeamentwicklungsspezialistInnen aus.

Jack Lonergan
London

Linguapeace Europe: more than just English for Specific Purposes

Das europäische Projekt Linguapeace unterstützt die Entwicklung von Friedenssicherung und –erhaltung, indem es Sprachlernmaterialien und Sprachgebrauchsrichtlinien zur Verfügung stellt, die von militärischem Personal aus ex-kommunistischen Staaten verwendet werden. Die Grundlagen des Projekts sind Respekt und Empathie für das Individuum, Persönlichkeitsentwicklung und interkulturelle Sensibilisierung. Friedensunterstützende Massnahmen sind nur mit entsprechend ausgebildeten Kommunikations- und Fremdsprachenkompetenzen adäquat zu bewältigen. Dabei geht es weniger um Englisch als Fachsprache im Militär, als um umfassendere Grundlagen, die an Diskurslernzielen ausgerichtet sind. Kommunikativer Erfolg misst sich stark an konkreten Ergebnissen und weniger an der Qualität der Sprache, die benutzt wird. Grammatikalische Kategorien realisieren dabei bestimmte Diskursziele. Abtönungen dienen der gebotenen Form von Höflichkeit. Mit dem Lehrmittel ‚At Ease: English for Peacekeeping‘ erreicht man eine für Militärpersonen attraktivere Lernumgebung als mit herkömmlichem Fremdsprachenlernen. (Red.)

Background

Linguapeace Europe is an EU-funded project which focuses on the use of English by the military forces in the new Europe. As a particular example of English for Specific Purposes (ESP) with certificated outcomes, it provides an interesting case study, but the project is more than just ESP. It also offers insights into the sociological and military developments of contemporary Europe and beyond, reflecting both the changing geopolitical and societal realities of Europe, and the changing role of military forces in the world. Led by Bulgaria, the project includes representatives from Estonia, France, Germany, Hungary, Latvia, Lithuania, Poland, Romania, Spain, with accreditation from the pan-European International Certificate Conference, and native speaker input from the United Kingdom. The website for this Leonardo da Vinci sponsored project (No BG/03/B/F/LA-166009) has more detailed information¹.

The significance of the *Linguapeace Europe* project

Linguapeace Europe is a project where the main focus is clearly on language use and materials development. However, underpinning the objectives of the project are various considerations concerning the role of the military in the new Europe which has emerged since the immense changes in Eastern Europe and the enlargement of the European community. The project can therefore be considered from three aspects:

- geopolitical and societal change in Europe;

- the changing roles of the military today;
- developments in ESP.

A first, more limited project attempted to bring about a change in thinking and in culture among the primary target groups, namely the uniformed personnel of two former Communist states with aspirations to join the EU (Bulgaria and Slovakia). The success of that project led to the current initiative, which embraces a far larger constituency of former communist states and a wider selection of existing NATO or EU countries.

Change in Europe

Membership of the EU imposes on the candidate states a wide variety of admission criteria which must be met. The most frequently reported tend to be financial matters or perhaps human rights issues. Behind these lies the role of the uniformed personnel in the countries concerned. The British concepts of policing by consent and a volunteer professional army are at one end of an EU-cline far removed from the control and use of the police and military in the former communist states.

Linguapeace Europe is not concerned with teaching participants to be soldiers: they have already received their own national training and are assumed to be experienced professionals. Rather, the project uses the medium of English as the international language of peacekeeping to promote new ways of appreciating and experiencing the military role. It approaches this task by including within the language-training packages three elements:

- respect and empathy for the individual
- personal development
- cross-cultural awareness

Encouraging respect for the individual

Attitudes to the military vary widely throughout Europe. In some countries where everyone has a son or brother in the military, there is a rapport between the military and the civilians. In others, even though the same family relationships exist, there is no such bond, and the military have been seen as representatives of a hostile state. The communication between military and civilian can be strained and tense. For example, requests for identification cards (ID), commands to leave an area because of a prohibited demonstration, or orders to voters at election halls can be alienating and if disobeyed can lead to trouble. Through the medium of the Linguapeace Europe course materials, the target group will learn how to show empathy, how to address people more softly, how to elicit answers more gently, and in general how to establish phatic rapport with the civilian population. Apart from this being a desirable feature in an enlarged European Union, it is also necessary for international work, for example with refugees.

Personal development

Governments often face issues with military personnel which are difficult to handle within the traditional military training patterns. As far as human resources development (HRD) is concerned, military training is based on immediate need, offered to those that need it at the time of need. However, there are several scenarios where the individual needs personal handling, and perhaps an extra qualification for the future. For example, there may be a surfeit of military personnel; or they retire after 30 years of service and find it difficult to adapt to civilian life. Linguapeace Europe offers a new

possibility to many members of the armed forces: gain a good language qualification and take your part in the new united Europe. This can help retention, especially where personnel wish to leave; it can offer the prospect of service with the UN or NATO; or it can help resettlement in the civilian community. Reports from the first Linguapeace project partners in eastern Europe show that there is keen competition to become, for example, a UN policeman.

Cross-cultural awareness

The idea of acquiring cultural knowledge through content-enriched instruction is now welcomed throughout Europe. The Linguapeace Europe materials try to make the diversity of Europe's societies accessible to the military of other countries by promoting cross-cultural awareness and international understanding. A soldier or military policeman whose experience is limited to the home country - a newly democratic one after many years of totalitarianism - is likely to learn a great deal from observing and partaking with others in professional scenarios.

At a micro level, there are going to be apparent differences whose significance might be symbolic: uniforms, military music, or marching styles. An example happened on a project visit to Bulgaria during a national celebration. The Bulgarian battalions on parade lined the main square in Sofia; as the head of state passed to take the salute, each platoon gave a loud Hurra!. But then, in a manner quite new to this observer, the shout was held on like an organ continuum underpinning the other shouts, until the whole parade ground was of one voice, in unison and deafening.

When it comes to language learning, the mindset of the non-linguist soldier can be a disadvantage. The good speaker of foreign languages has to yield up something of his or her own behaviour and culture, to be partly

assimilated into a different culture. For most military personnel, the idea of merging into a new culture has traditionally been actively discouraged. It is not the place of the fighting soldier to readily understand and empathise with the other side. The term fraternisation has only negative overtones, far removed from peace-loving brotherliness. Where troops once had a hostile role only, there are now many whose role is not offensive but is based instead on fostering international co-operation, even though this can be in dangerous circumstances. As soon as military personnel operate on an international stage, there are likely to be even greater cross-cultural issues, such as religion, diet, dress and the role of men and women in society.

The changing roles of the military today

Military forces once meant only one thing: offensive forces for attack; defensive forces on alert between wars. The last 60 years have seen a major change in the role of the military in many countries. The apparent oxymoron slogan of the UK Ministry of Defence *Join the Army and Keep the Peace* has gained some truth, with military forces being used in a variety of scenarios which foster or require international co-operation.

Such tasks can include supervision of elections under UN auspices in newly emerging democracies; joint peace-keeping operations in alliances such as NATO; or the provision of aid at scenes of disaster. Even peaceful initiatives, however, may require armed force. For example, in order to carry out a peaceful mission such as refugee relief, troops may have to operate in four discrete areas:

- secure the territory with armed guards;
- set up an infrastructure for a distribution centre;

- receive and distribute food and medicines to the refugees;
- maintain control of the civilian population and potential criminal looters.

Different peace-keeping tasks were categorised (Litz 1996)² in the earlier days of UN peace-keeping, when such actions had a better reputation for success. The objective was to monitor the various degrees of stress which these (then) new activities caused in service personnel.

family members. Being required to answer to these questions by soldiers is clearly distressing for people already in difficult circumstances. As this text is being edited, military forces are being used for disaster relief after the terrible tsunami of December 2004. If there is a military conflict - with refugees mixed in with looters or guerillas - then the force of military questions may need to be far stronger, but the distress for the civilians caught up in the situation remains painful. A practical example of sensitivity in such

of one nation are different than those of another, so that coping in emergency situations presents different challenges to the representatives of each nation. Just as nations have stereotypical characteristics, so too do the armed forces of those nations. An emergency scenario requiring improvisation offers a ready contrast between the solutions sought by a strict go-by-the-book approach of some and the make-do-and-mend approach of others. In many scenarios, the latter approach, adopted by armed forces with limited resources, can prove more useful. Anecdotal evidence in the press suggests that some foreign forces in Iraq are better than others at coping with local stress and conditions.

Table 1. Activities on Peacekeeping Missions (adapted from Litz 1996)

Levels of stress	Low	Moderate to High	High	Extreme
UN area of action	Sinai	Lebanon	Somalia	Bosnia
Characteristics	Firmly established peace.	Tenuous peace; Flare-ups of conflicts.	Inter-clan violence; Ongoing skirmishes.	Ongoing war; Genocide; Atrocities.
Context	Uncontested presence; Rules of engagement are clear and unequivocal.	Lightly armed troops out-armed; Peacekeepers are from small nations; Poor supplies; Use of force is severely restricted.	Somalia was unruly and unsafe; Ongoing life threat to UN-personnel from civilians.	UN personnel have little power, out-armed; Difficult to maintain neutrality.
Duties	Observe, monitor, report; Constabulary.	Observe, monitor, report; Patrol; Provide buffer-zone; Constabulary.	Patrol, disarm; Provide humanitarian aid; Build infrastructure.	Provide buffer-zones and "safe" havens.
Potentially traumatizing events	Accidents; Abductions; Assassination attempts	Sudden, unpredictable attacks; Hostage-taking; Witnessing violence.	Sniper attacks, Mines; Witnessing starvation; Violence.	Sniper, mortar attacks; Witnessing atrocity; Being held hostage.

English is not necessarily the language used in talking to the civilians concerned, but it is most frequently the language used for liaison among the international forces. When dealing with refugees and civilians in disaster zones, they will have to ask - even if through interpreters - for items such as ID cards, or information on

a situation might be to make a tape recorder less visible during a de-briefing session held with a refugee who, if genuine, is likely to have suffered from interrogations in the past. Cultural awareness can also extend to understanding the cultures of similar organisations (such as an army) but from dissimilar cultures. The values

Developments in ESP

The use of English by the military of Europe in NATO, UN or other international contexts is clearly a case of ESP. The parameters of the *Lingua-peace Europe* project in developing materials for English for Peacekeeping include all the considerations outlined above, as well as the nature of the learners and the nature of the linguistic features of the language to be used.

Military training and needs analyses

We have noted that military training is needs led. The training is functional, the outcomes are well defined in advance, and the learning pathway is also very clearly signposted. The training outcomes are measured in terms of operational efficiency. However, the vast majority of service personnel in Europe have little interest in learning foreign languages and even less interest in linguistic descriptions of language. All learning goals must be presented in terms of operational applications in terms recognisable to the learners. This means a list of mili-

tary tasks and activities (cf. Table 1 above) rather than a list of structures, grammar or vocabulary items. Some examples are given from the working taxonomy of activities for the *Lingua-peace Europe*:

- taking witness statements and interrogations
- staffing checkpoints and border posts
- escorting civilians and refugees
- detention and confiscation
- providing humanitarian assistance
- giving first aid
- observing movements, reconnaissance (recce) patrols
- negotiations
- logistics and supplies
- quarter making (establishing housing for troops)
- environmental protection
- verifying ceasefire

However, a communicative approach to language teaching with a content based curriculum requires more than a list of situations or topics. There needs to be an underlying linguistic framework to provide the cohesion necessary for a series of lesson units which may be cumulative but may also be used in a modular mode in order to meet the operational requirements of the troops.



Incontro di soldati.

Learners' needs and learner types

While the learners' needs must be expressed in language to which they can relate, the delivery must also be in a manner suited to the learning modes of the target groups. Military training is functional and incremental: learners are taught what they need to know and learn it to an acceptable level of performance. Just as with a civilian driving test, there is no need for grades of excellence or indeed any marker of success other than pass/fail. On the one hand this suggests some of the best aspects of pedagogy, namely clearly defined outcomes, well managed learning phases, periodic review, and suitable assessment of attainment. However, such training can be inflexible. Deviation from the prescribed norm is not encouraged, even though the teacher might think it fruitful. This negates some of the more positive aspects of the caring-and-sharing classroom and requires a focus and discipline in approach often absent from many published course books. One of the aims of *Lingua-peace Europe* is to provide training materials which meet learners' needs in terms of content, but also in terms of modes of delivery, learning, applicability, functionality, and validated outcomes. At the moment, many military academies in eastern Europe use general English textbooks which are suitable for UK-based summer schools for young adults, rather than anything specific to the tasks required.

Discourse objectives and course design

Learners whose understanding of work is successful task completion see language-related activities in their entirety. They have an instinctive understanding of language at discourse level. For example, a UN soldier using a foreign language to control an angry crowd is concerned with his communicative performance at discourse level: does he or she succeed in keeping the crowd in place? Success is gauged by the

quality of the outcome, not by the quality of the language employed. Clearly, the language used must be at least adequate. If the accent, poor grammar, wrong choice of words, or general low level of comprehensibility means that the speaker cannot control the crowd, then the language is not good enough. This is a discourse level analysis and appraisal by the military - not a language learning appraisal at sentence or lexical level.

The *Lingua-peace Europe* project addresses this by identifying the language-related tasks in discourse terms. The contents of the language learning programme are described to the learners in terms of tasks, or more precisely communicative activities which require task completion. For each type of communicative activity there will be associated language items, including always the lexis defined by the theme or topic area. From the learners' point of view, the language items required for task fulfilment are the enabling devices for task fulfilment. Task-based military language training is based on immediate need, and the elements of language required are offered to those that need them at the time of need.

Grammar as an enabling tool for communication

If the type of discourse decides the grammar or elements of language to be used, then the speaker/writer must make different selections from the available grammar, depending on the discourse and communicative objectives. For a beginner, these choices are necessarily limited, so a progression of either language difficulty or of discourse objectives is needed to enable the learner to move from one display of communicative competence to another.

If we take the example of making a Situation Report about an accident, we see that there is a set of lexical items which are likely to be involved, and this reflects the construction of

the various lists of notions (general and specific) in the Council of Europe's specifications such as Waystage. We can consider items such as *accident, disaster, injured, dead, wounded, situation, serious, bad, ambulance, help* and the like. Possible utterances could be:

I am at the scene.
The situation is serious.
Five people are wounded.
Send help immediately.

This supposed speaker is limited to a few noun phrases, adverbs, and verb forms are limited to the simple present and the imperative. By adding lexical items and phrase level grammar the range of utterances can be expanded, perhaps to include

We need medical supplies/fresh water/blankets/first aid teams immediately.
This is an emergency/a disaster zone/a prohibited area.
The rescue teams are exhausted/very tired/poorly equipped.

Although the range of utterances has increased, the communicative ability of the reporter has not greatly increased; the text is still at an interim stage in terms of its discourse objectives. To come closer to fulfilling the task of making a situation report, more verb forms are needed than the *simple present* or *imperative* used. By adding a new verb form - the *present perfect* - the reporter can say:

There's been a serious accident.
A car has crashed into a petrol tanker.
Five people have been killed.

Similarly, the situation report is further improved by the addition of the *will future*:

The ambulance will be here in 5 minutes.
The wounded will be taken to the military hospital.

The discourse objective of making a

situation report is dependent on the general and specific notions of the topic, but is realised in communicative terms by the grammatical set which is associated with that discourse, namely the *simple present*, *'will' future* and *present perfect*, with the *imperative* close by. We can note in passing that the use of active or passive voice is not significant in terms of this discourse; and that the *present perfect* is introduced in a correct context, divorced from the *simple past* which does not feature in this discourse.

Clines and courtesy

A feature of the *Linguapeace Europe* project is the desire to train troops to interact sympathetically with civilians in a variety of situations. In the area of giving commands and making requests, military language does not normally admit to clines of politeness. The course design must make the learners aware that degrees of politeness are possible and in certain situations desirable.

The learners here appreciate the value and function of softeners such as *I'm sorry* or *I'm afraid*... (not literally here).

Table 2. Clines of courtesy for civilians

Courtesy to civilians	
Stop!	Abrupt command
Do not do that!	Command
I'm afraid you can't do that.	Polite Command
You cannot come through.	Refusal
I'm sorry, I can't let you through.	Apologetic refusal
We can't let you through if you haven't got a visa.	Giving reasons

Conclusion

The earlier *Linguapeace* project published pilot resource materials called *At Ease: English for Peacekeeping*³ which took some of the considerations of ESP course design into account. Based on the linguistic analysis of the discourse required of the military, the *Linguapeace Europe*

project is now developing a course design which has task fulfilment as the leading parameter. The military tasks are presented to the learners in terms which they understand. The grammatical load required to realise the discourse objectives of the tasks is presented as the necessary enabling tools which allow them to function professionally. This is a more attractive learning proposition for the military than just foreign language learning.

Endnotes

- ¹ See www.linguapeace-europe.net
- ² The Psychological Demands of Peacekeeping for Military Personnel by Litz, B. NCP Clinical Quarterly 6(1): Winter 1996.
- ³ At Ease: English for Peacekeeping (Resource Book with CD) by Lonergan, J. & Williams, R. ISBN 954-516-474-3 Lettera Publishers, Plovdiv 2003.

Jack Lonergan

has a Chair in Applied Linguistics in the Department of Diplomacy and Applied Languages at the University of Westminster, London. He is Director of the UK Ministry of Defence Languages Examinations Board and has published numerous ESP textbooks. Jack Lonergan represents the university as a core partner in the *Linguapeace Europe* project.

Urs Willi
Zürich

Ausbildungen für Sprachberufe in Zeiten von Bologna

Traditional language professions such as editor, translator, interpreter and communicator are undergoing changes to keep pace with developments in the industries in which they have hitherto found work and employment. Often these professionals have completed philological studies at universities only to find that they had to learn their specific skills on the job. This article sketches current and future developments in the context of the Bologna Declaration towards more practice-oriented language specialist curricula in many institutions of higher education. In future, Zurich University of Applied Sciences Winterthur will offer two relevant BA degrees, one in multilingual / technical communication and another in journalistic and organisational communication. Specialised translators and interpreters will study for an MA degree which will include terminology and language technology studies. Students specialising in the language professions will thus find a wider range of job-related choices and increasing opportunities on a European and world-wide level. (Ed.)

Auf dem Feld der traditionellen Sprachberufe finden sich so unterschiedliche Tätigkeiten wie das Redigieren, das Übersetzen und Dolmetschen (als interlinguale Sprachmittlung, schriftlich oder mündlich, in verschiedensten Formen)¹, das “intra-linguale Übersetzen”, d.h. die Adaptation von Texten für andere Adressatengruppen der selben Sprachgemeinschaft, etwa eines Fachtexts für ein Laienpublikum, das Kommunizieren in Massenmedien, das Lektorieren, Bearbeiten, Revidieren, Korrigieren von Texten aller Art, das Vermitteln von Sprachkenntnissen in der Mutter- oder Fremdsprache, schliesslich die Ausbildung all derjenigen, die diese Tätigkeiten ausüben wollen oder sollen.

An den Türen und auf den Visitenkarten der so Tätigen stehen Bezeichnungen wie Redaktorin, Übersetzer, Dolmetscherin, Terminologe, Journalist, Publizistin, Moderator, Medienschaffende, Lektorin, Texter, Firmensprecher, Kommunikationsberaterin, Technikautor, Technische Redakteurin, Korrektor, Precis Writer, Sprachlehrerin, ...

Die Mehrzahl dieser “Sprachberufler” hat eine Ausbildung absolviert, die “eigentlich” auf etwas anderes vorbereitet, typischer Weise auf eine Tätigkeit als Philologin oder Publizist, auf Tätigkeiten also, die praktisch nur an Schulen oder Hochschulen ausgeübt werden können. Es verwundert daher nicht, dass die spezifischen Qualifikationen in den Sprachberufen meist *on the job* erlernt werden, aufbauend auf den grundlegenden Kompetenzen, die das Studium der Sprach-, Literatur- oder Medienwissenschaft vermittelt. Ausnahmen bilden Berufe mit sehr spezifischen Kompetenzen,

wie etwa das Konferenzdolmetschen. Der ungeregelt “gestufte” Aufbau berufsspezifischer Kompetenzen passt zwar in Einzelfällen genau auf die Bedürfnisse von Unternehmen: So gibt es etwa Zeitungen, die ein Qualitätsmerkmal darin sehen, dass ihre Redakteure – nach einem Studienabschluss in unterschiedlichster Richtung – die berufsfeldspezifischen Kompetenzen im Unternehmen selbst erworben haben. Und aus der Sicht des Individuums mag es erstrebenswert sein, ungeachtet des späteren Berufs eine Phase der unbeschwernten wissenschaftlichen Beschäftigung mit dem gewählten Gegenstand zu erleben. Auf der anderen Seite greifen Studium und Erwerbstätigkeit heute immer stärker ineinander (die meisten Studierenden sind WerkstudentInnen), allerdings ungesteuert und selten mit dem Studium verzahnt, etwa im Sinne von bezahlten Praktika.

Aus volkswirtschaftlicher Sicht schliesslich ist ein System kaum sinnvoll, in dem, überspitzt gesagt, die universitäre Überqualifizierung die Basis einer anschliessenden Umschulung mit Aufbau einer Berufskompetenz bildet. Zudem wäre es eine Illusion zu glauben, dass der Einstieg ins Berufsleben auf diese Weise immer oder auch nur in einer Mehrheit der Fälle gelänge.

Verschiedene Faktoren haben dazu geführt, die Probleme dieses “Ausbildungssystems” zu verschärfen: Im Zuge der Globalisierung stehen den Unternehmen bisher nicht zugängliche Märkte offen - auch Arbeitsmärkte, auch und gerade auf dem Gebiet der Sprachberufe. Sprachdienstleistungen werden von international agierenden Anbietern in guter Qualität angeboten. Die modernen

Kommunikations-Technologien sind wichtige Faktoren bei dieser Entwicklung, zu der auch die Ausbreitung des Englischen gehört. Wer einen Sprachberuf ausübt, steht in mehrfacher Hinsicht in Konkurrenz und muss hohe Ansprüche an Qualität, Effizienz und Professionalität erfüllen. Die Monate oder Jahre dauernde Umschulung eines Mitarbeiters durch das Unternehmen dürfte in diesem Umfeld, zumindest unter wirtschaftlichen Aspekten, ihre Attraktivität stark einbüßen. Auf der anderen Seite müssen die Bildungssysteme überall um die Mittel kämpfen. Es ist daher sicher kein Zufall, dass alle europäischen Länder daran sind, ihre tertiäre Ausbildung zu reformieren und gestufte Studiengänge einzuführen. Was bedeutet dies für das Gebiet der Sprachberufe?

Eine umfassende Bestandesaufnahme des Reformprozesses im europäischen Rahmen kann hier nicht vorgelegt werden, auch nicht für den Bereich der sprachlich orientierten Ausbildungsgänge. In einigen Staaten ist die Erklärung von Bologna praktisch umgesetzt (z.B. in Italien), in anderen wird noch diskutiert, in welchem Umfang die bisherige Diplombildung überhaupt durch gestufte Studiengänge abzulösen sei. Immerhin lässt sich als Gemeinsamkeit in den Reformbestrebungen erkennen, dass die reformierten Curricula grösseres Gewicht auf Praxisorientierung legen. Ein Sektor, bei dem dieser Anspruch nichts Neues darstellt, ist die Ausbildung von Sprachmittlern, sowohl an Fachhochschulen wie an Universitäten.

Ein Beispiel der künftigen Ausbildung von Sprachberuflern soll im Folgenden kurz skizziert werden: die zur Zeit in Entwicklung begriffenen BA- und MA-Programme des Departements Angewandte Linguistik und Kulturwissenschaften der Zürcher Hochschule Winterthur (Zürcher Fachhochschule).

Hier werden zur Zeit folgende Ausbildungsgänge angeboten: Je ein Di-

plomstudiengang in Übersetzen (4 Jahre), Dolmetschen (2 Jahre), Journalismus und Organisationskommunikation (3 Jahre), ein Nachdiplomstudium in Wirtschaftskommunikation (1 Jahr berufsbegleitend) sowie Nachdiplomkurse in Wissenschaftskommunikation, Kulturkommunikation, Terminologie, Fachübersetzen und Behördendolmetschen (je 1 Trimester berufsbegleitend).

In Zukunft werden zwei dreijährige Kommunikations-Bachelor-Programme mit Berufsqualifikation angeboten werden: ein Bachelor of Arts in mehrsprachiger/technischer Kommunikation und einer in journalistisch/organisationaler Kommunikation.² Die AbsolventInnen des journalistisch/organisationalen BA sind qualifiziert als MitarbeiterInnen in Print- und elektronischen Medien sowie als SpezialistInnen für Organisationskommunikation. Typische Berufstätigkeiten sind z.B. Journalistin, Mitarbeiter in einer Kommunikationsabteilung, Firmensprecherin usw. Die Unterschiede zum bestehenden Diplomstudium sind eher gering, da der Studiengang erst vor wenigen Jahren

und bereits mit Blick auf die Bologna-Reform konzipiert wurde.

Eine klare Innovation stellt der neue Bachelor in mehrsprachiger/technischer Kommunikation dar: Hier wird als Kernkompetenz die Beherrschung der Muttersprache (Deutsch, Französisch, Italienisch) und zweier Fremdsprachen (Englisch, Spanisch) vermittelt (dazu Englisch bis C2-Niveau, sofern nicht sowieso als Fremdsprache belegt). In der Vertiefungsrichtung "Translation" tritt zur L1- und L2-Kompetenz eine der Berufspraxis von Nicht-Spezialisten angemessene Kompetenz in Sprachmittlung (schriftlich und mündlich): Übersetzen von gemeinsprachlichen Texten und Sachtexten; Verhandlungsdolmetschen, gestützt durch Notizentechnik, Gedächtnistraining, Sprechtechnik usw. Die Kompetenzen, die der alternativen Vertiefungsrichtung "Technikkommunikation" zugrunde liegen, werden in Modulen zur Technik, Technischer Redaktion, Informationsmanagement, Desktop Publishing etc. vermittelt.

Daneben bietet ein modularisiertes System von Wahlfächern ein Grund-



Un centro di informazioni.

wissen in Wirtschaft, Politik oder Technik. Unterschiedliche Methodenkompetenzen werden in den Fächern Projektmanagement, Moderation, Rhetorik usw. aufgebaut. Ergänzende Schwerpunktsetzungen sind möglich mit Modulen zu Terminologie, Sprachtechnologie, Lernpsychologie u.a. Die eigene Tätigkeit wird reflektiert auf der Grundlage von linguistischem und kommunikationswissenschaftlichem Fachwissen, das die Basis für problemorientiertes wissenschaftliches Arbeiten im Rahmen einer Bachelor-Arbeit im letzten Studienjahr bildet.

Das Konzept zu dieser BA-Ausbildung verdankt sich der Erkenntnis, dass der Bedarf an tertiär ausgebildeten Fachleuten für mehrsprachige Kommunikation bzw. Technikkommunikation zwar ausgewiesen ist, von den Hochschulen jedoch bisher nicht befriedigend gedeckt wurde: Von den rein akademisch ausgerichteten universitären Studiengängen nicht, wie oben ausgeführt, aber auch nicht von den Fachhochschulen, deren Übersetzer- und Dolmetscherausbildung strikt auf die entsprechenden Berufsfelder fokussiert ist, obwohl eine Untersuchung der Fachhochschule Köln gezeigt hat, dass nur ca. 40% der AbsolventInnen des dort angebotenen Studiengangs Übersetzen später tatsächlich in diesem Beruf arbeiten.³ Durch die breit angelegte Ausbildung mit Schwerpunktsetzung in ausgewählten Bereichen sind die möglichen Einsatzbereiche für die Absolventinnen und Absolventen weit gefächert. Sie können in Unternehmen und Behörden sowie als Freiberufler mehrsprachige kommunikative und sprachmittlerische Aufgaben in mündlicher und/oder schriftlicher Form übernehmen, zum Beispiel Sachbearbeiteraufgaben für das Ausland oder Koordinations-, Assistenz- und Öffentlichkeitsaufgaben in multinationalen Unternehmen oder Unternehmen der Medienbranche. Dabei stehen sicherlich die grund- und fremdsprachliche Textarbeit sowie

alle Formen der interkulturellen Kommunikation im Vordergrund.

Die Ausbildung von spezialisierten Translatorinnen wird künftig in zwei Masterprogrammen angeboten: einem MA "Fachübersetzen", der auch das Gebiet der Terminologie und der translationsrelevanten Sprachtechnologie umfasst, und einem MA "Konferenzdolmetschen". Zusätzlich ist ein Masterstudiengang "Redaktion" geplant, der die Textproduktion auf höchstem Niveau zum Inhalt haben wird. Die Erfahrungen aus Italien, wo die Umstellung auf das gestufte System schon vor längerem erfolgte, zeigen, dass dort die Mehrheit der Studierenden, die sich in ein Translations-MA-Programm einschreiben, vorher einen philologischen BA an einer Universität erworben haben. Auch der umgekehrte Weg, ein MA-Studium in einem philologischen Fach nach einem BA in mehrsprachiger Kommunikation, könnte in manchen Fällen durchaus Sinn machen.

Die beschriebene Ausbildungsstruktur entspricht den Vorgaben der Erklärung von Bologna. Sie wird im europäischen Umfeld an fast allen Institutionen, die in diesem Bereich tätig sind, formal so oder ähnlich umgesetzt. Was den Inhalt der Curricula betrifft, finden sich allerdings kaum zwei gleiche Programme, wie sich an einer kürzlich durchgeführten Tagung am Fachbereich Angewandte Sprach- und Kulturwissenschaft der Universität Mainz-Germersheim zeigte (<http://www.fask.uni-mainz.de/user/hagemann/publ/texte.html>). Eines der wesentlichen Postulate der Bologna-Deklaration, die Erleichterung der studentischen Mobilität, wird also noch nicht so schnell zu verwirklichen sein. Dafür bringt die Reform den Studierenden künftig eine breitere Palette an Auswahlmöglichkeiten, eine zielgerichtete Ausbildung und einen früheren Eintritt ins Erwerbsleben. Die Hochschulen sollten zu besser motivierten StudentInnen kommen und die Wirtschaft zu besser ausgebildeten.

Bleibt zu hoffen, dass der weit verbreitete Irrglaube, dem vor allem PolitikerInnen gerne anhängen, keinen Strich durch die Rechnung macht: Dass die Reform "kostenneutral" zu haben sei...

Anmerkungen

¹ Vgl. zum Dolmetschen den Artikel von C. General in diesem Heft.

² Alle Bezeichnungen für BA- und MA-Programme sind vorläufige Arbeitstitel.

³ Mündliche Mitteilung von Prof. Dr. K.-D. Schmitz, FH Köln, 2003. Auch wenn diese Zahlen nicht einfach auf die Verhältnisse in der Schweiz übertragbar sind, ist es unstrittig, dass eine Übersetzerausbildung oftmals gewählt wird, ohne dass damit die Absicht verbunden ist, später hauptberuflich als Übersetzerin zu arbeiten. Viele ausgebildete ÜbersetzerInnen sind dementsprechend in verwandten Berufsfeldern anzutreffen (Medien, Sprachunterricht u.ä.).

Urs Willi

ist Leiter des Departements Angewandte Linguistik und Kulturwissenschaften der Zürcher Hochschule und Mitglied der Schulleitung. Als Institutsleiter trägt er auch die Verantwortung für die Studiengänge Übersetzen und Dolmetschen.

Sprachentag in Bern



“Mehrsprachigkeit und kulturelle Vielfalt”, ein Thema, das sich für “Babylonia”-Leser fast schon von selbst versteht. Was aber impliziert dieser Zusammenhang an gedanklicher und praktischer Arbeit, wenn es darum geht, Tätigkeiten und Entscheidungen des Bundes nach innen hin weiterzugeben und nach aussen hin der Bevölkerung zu übermitteln? Welche Funktion haben dabei sog. “Kommunikationsbeauftragte” (Übersetzerinnen und Übersetzer), die oft in kürzester Zeit klare und verständliche Produkte vorlegen müssen, um ein Maximum an Information zu gewährleisten?

Solchen Fragen war der erste Sprachentag gewidmet, zu dem die Bundesverwaltung unter dem Titel “Mehrsprachigkeit und öffentliche Kommunikation” am 15. November 2004 in Bern eingeladen hatte. Auf dem Programm stand eine Reihe von Vorträgen, die den Rahmen des Themas absteckten: Vergleich von Sprache und Mentalitäten; interkulturelle Kommunikation; die Kompetenzen des Bundes bei sprachpolitischen Entscheidungen. In Ergänzung dazu beschäftigten sich jeweils sechs gleichzeitig laufende Ateliers mit präzisen Problemen der Übersetzertätigkeit. Deshalb war es verständlich, dass mancher Teilnehmer es bedauerte, nicht bei mehreren Veranstaltungen präsent sein zu können.

Sicher ist es nicht neu, das Nebeneinander verschiedener Sprachen und Denkweisen in Europa als Reichtum und Gewinn zu begreifen. Hier setzte Roger de Weck, früherer Chefredak-

teur des “Tagesanzeigers” und der deutschen Wochenzeitung “Die Zeit”, an, indem er die Parallele zur Schweizer Mehrsprachigkeit zog und versuchte, mit vielen einleuchtenden Beispielen aus dem Deutschen und Französischen die Komplementarität der verschiedenen Mentalitäten herauszuarbeiten, deren Zusammenspiel es zu stimulieren und zu nutzen gelte. Daher sein Plädoyer für alle Massnahmen, die auf gegenseitige Verständigung sowie auf sprachlich-kulturellen Austausch zwischen den einzelnen Landesteilen abzielen: systematische Einführung des bilingualen Unterrichts zumindest in den zweisprachigen Kantonen und generell die Förderung des frühen Fremdspracherwerbs; Stärkung des Hochdeutschen in der deutschen Schweiz; grössere Anstrengungen im Bereich des Übersetzens; Einsatz des Englischen bei Kontakten nach aussen, aber nicht als Kommunikationsmittel innerhalb der Schweiz.

Auch der Bündner Rechtswissenschaftler Adriano Previtali ging vom Bild der Schweizer aus, ein mehrsprachiges Land zu sein. Er entlarvte aber sehr rasch diese Eigendefinition als Mythos, da auf die Mehrheit der Schweizer weder eine puristisch-strikte noch eine pragmatischere Auslegung des Begriffs zuträfen. Stattdessen finde man eine sog. “soziale Mehrsprachigkeit” vor, die in vier recht homogenen linguistischen Gruppen mit eher begrenzten Kenntnissen der anderen Kultur(en) und Sprache(n) gepflegt werde. Dennoch leitet Previtali aus der Willensentscheidung der Schweizer für ein mehrsprachiges Land die Verantwortung des Staates ab, für die Konkretisierung dieses Willens zu sorgen. Dem scheint besonders die rechtliche Situation entgegenzustehen, die sich im Fehlen einer gemein-



Allieva interprete.

samen Sprachpolitik der Kantone, Städte und Kommunen und der daraus gespeisten Zersplitterung ausdrückt - für ihn das genaue Gegenstück zu einer Verteidigung der Mehrsprachigkeit. Zudem stellt Previtali beim Bund eine bedauernde Passivität fest, die dazu führt, dass er seine Kompetenzen noch nicht einmal voll ausschöpft. Als hervorstechendes Beispiel dafür gelten ihm die aus seiner Sicht unbegründeten Argumente des Bundesrates, die Diskussion um das Sprachengesetz von der Tagesordnung zu fegen (vgl. *Babylonia* 1/2004). Der Bund habe sich damit selbst der Chance beraubt, als Partner im Gespräch mit den Kantonen auf deren sprachpolitische Entscheidungen Einfluss zu nehmen.

Wie schon erwähnt, standen in den Workshops Probleme aus dem beruflichen Alltag der Übersetzerinnen und Übersetzer im Mittelpunkt. Hier eine kurze Übersicht über die behandelten Fragen, für die oft auch bedenkenwerte Lösungsvorschläge gemacht wurden.

- Ist das Übersetzen überhaupt sinn-

voll und notwendig, anstatt auf individuelle Mehrsprachigkeit der Schweizer Bundesangestellten zu vertrauen, die im Prinzip ja alle eine andere Landessprache verstehen sollten?

- Müssen alle Texte übersetzt werden, und wenn ja: alle Texte in gleicher Qualität? Hier wurde gefordert - besonders durch die steigenden Anforderungen (weniger Zeit, mehr Texte, qualitativere Übersetzungen) - klare Regeln zu entwickeln, nach denen Texte je nach Anspruch, Niveau und Notwendigkeit einer Übersetzung differenziert werden könnten. Allerdings sollten dabei nicht nur ökonomische Gesichtspunkte berücksichtigt werden, um eine Vernachlässigung der Minderheitensprachen (Italienisch, Rätoromanisch) zu vermeiden.
- Welche Rolle kommt dem Übersetzer bei der Textproduktion zu? Viele Teilnehmer sehen sich selbst als Vermittler, die trotz häufigen Zeitdrucks und unzureichender Kontakte mit dem Autor ein partnerschaftliches Verhältnis anstrebt. Deshalb sollte der Umgang mit Autoren schon in der Ausbildungsphase thematisiert werden.
- Wieviel Spielraum bleibt dem Übersetzer zwischen einer festgelegten fachspezifischen Terminologie und eigenen Formulierungen? Allgemein wurde die Fachterminologie als Stütze für eine klare und angemessene Kommunikation bejaht; aber ebenso wurde beim Auftauchen neuer Begriffe und Konzepte zu Mut und Kreativität aufgerufen.
- Welche Anforderungen sind an den Ausgangstext zu stellen? Allgemein wünscht man sich natürlich qualitätsvolle Texte; notfalls könnte ein Text sogar verbessert werden, um eine grössere Genauigkeit und damit eine klarere Aussage zu erreichen. Dabei wurde das Überhandnehmen von Anglizismen eher negativ als ein Verstecken des wirk-

lich Gemeinten eingestuft. Empfehlung dagegen: Kriterien entwickeln, die eine eventuelle Übertragung von Anglizismen rechtfertigen.

- Wie kann man zugleich schnell und gut übersetzen? Über folgende Massnahmen wurde Einigkeit erzielt: Übersetzerinnen und Übersetzer mehr in die Vorbereitung mit einbeziehen (Vorinformationen, Teilnahme an schwierigen Sitzungen), Einüben von Stresssituationen, Intensivierung der Zusammenarbeit auf allen Ebenen.

Gewiss konnten nicht alle Probleme behandelt werden, mit denen Sprachmittler täglich zu tun haben. Aber dies war ja der erste Sprachentag der Bundesverwaltung, und angesichts des Interesses und Engagements der Teilnehmer darf man wohl auf eine Fortsetzung - in welcher Form auch immer - hoffen.

Hannelore Pistorius

ist Mitglied der Redaktion von *Babylonia*.

Language and Communication Studies at Universities of Applied Sciences

A European perspective in the light of the Bologna process

Im Gefolge der Bologna-Deklaration von 1999 gestalten auch die Fachhochschulen ihre Studiengänge neu im Hinblick auf die Bachelor- und Master-Stufe, die 3 + 2-Formel. Das Netzwerk der Fachhochschulen innerhalb der International Certificate Conference warnt, dass diese Hochschulen dazu neigen, wesentliche Stärken ihrer Ausbildung zu opfern. In der im November 2004 in Winterthur ausgearbeiteten Erklärung betonen die VertreterInnen des Netzwerks die unerlässliche Rolle von Sprach- und Kommunikationsausbildung in den Fachhochschulen. Sinnvoller Austausch setzt Kommunikationsfähigkeiten und damit aktive Sprachbeherrschung voraus. Unabdingbar ist auch eine geschärfte Wahrnehmung und das Verständnis unterschiedlicher kultureller Kontexte. Folglich sind die FH des Europäischen Hochschulraums gefordert, eine kohärente und theoretisch untermauerte Sprachenpolitik in ihren Institutionen zu verankern. Die entsprechenden Steuerungsgruppen der FH sollten folgende wesentlichen Punkte beachten:

- Die Rolle und der Status von Fremdsprachen in den Studiengängen
- Kommunikative Kompetenz in zwei und mehr Sprachen als Instrument des Denkens und der individuellen Entwicklung
- Interkulturelle Kompetenz und

Following the Bologna Declaration of 1999, Universities of Applied Sciences (UAS) across Europe are redefining their role within the European Higher Education Area. The necessary realignment of courses of study to the two-phase system advocated in the Bologna declaration has led to a concentration and reduction of content through the elaboration of new curricula to provide a basic qualification after three years. Most often, traditional courses of study lasting four years have been modified to the “3+2” (Bachelor + Master) formula, which is seen in most countries as the most viable interpretation of the Bologna recommendation, and where the second cycle is seen as optional.

The Bologna Declaration stresses the importance of mobility of staff and students, the need for universities to be able to compete effectively on the international stage, and to develop the knowledge and skills that are essential for productive employment in the knowledge society. Increasing social and economic integration, the expansion of the European Union, and the need to address the consequences of globalisation have far-reaching linguistic and planning implications, which present a major challenge for higher education.

The UAS Special Interest Network of the ICC (UAS/SIN) considers that many UAS are sacrificing elements which are essential within a European Higher Education Area when redefining the core elements of their courses of study. They believe that the imbalance which is being created needs addressing before irreversible processes are put in place. In November,

2004, the UAS/SIN published the Winterthur Declaration, outlining the importance of language and communication studies in this area of higher education.

A prerequisite for meaningful exchange in Europe is the possibility for the different actors to communicate freely with one another. This, in turn, requires an active command of languages as well as sensitivity to and understanding of different cultural contexts.

It follows that one of the most important steps for Universities of Applied Sciences subscribing to the concept of a European Higher Education Area to take is the **definition of a coherent and principled policy for language and communication skills** within their institutions.

An effective policy of this nature requires the joint efforts of representatives of both the language teaching faculty and core subject teachers within a formal framework. This group should ensure that there is adequate language teaching provision to equip all students with the language skills needed for academic, professional and personal development. It must be able to count on the support of the directorate of the UAS.

Universities of Applied Sciences stand for applied knowledge, and languages are applied knowledge par excellence. They are of prime importance for UAS, and if UAS graduates are to be given equal chances to pursue their chosen careers, they must be provided with the necessary resources.

The following **list of essentials** should find their place and expression in any

das Erlernen neuer Kulturtechniken

- *Das Spektrum von Sprachen, d.h. nicht nur Englisch, sondern auch die Sprache der Nachbarn und der Migrationsbevölkerung*
- *Qualitätssicherung, Standards und Bewertung, inkl. den sprachlichen Qualifikationen von Fachdozierenden unter Einbezug des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens*
- *Die Interdisziplinarität und mithin die Verbindung von Kommunikations- und Sprachlernzielen mit inhaltlichem Fachlernen*
- *Institutions-übergreifende Kooperation, z.B. mit internet- und mediengestützten Lernprojekten, vereinigten Ressourcen etc.*
- *Die sorgfältige Vorbereitung von Austausch- und Mobilitätsvorhaben*

Das ICC-Netzwerk von europäischen Fachhochschulen bietet sich an als Plattform für die weitere Ausarbeitung derartiger Sprachpolitiken und der Überzeugungsarbeit innerhalb der Institutionen (www.icc-europe.com) >> SIN UAS). (Red)



Esposizione.

policy statement regarding language and communication skills made by the institution.

1. The role and status of foreign languages in the curriculum of the UAS

- Language and communication studies should be seen to serve the needs of business, industry and society as a whole, presenting content matter which is directly relevant to such needs. Students' perception of their personal needs must also be considered, extending beyond a purely utilitarian view of language and communication use.
- A major aim of language and communication studies at UAS must be to equip learners with the necessary tools to facilitate autonomous language learning, helping them to learn how to become more independent for lifelong learning processes. An ability to learn new languages gives graduates a head start over others when applying for new positions.
- For effective language acquisition at UAS to take place, it is not sufficient for students to merely be given the opportunity to listen to core

subject presentations or read textbooks in a foreign language. Rather, there must be a clear focus on the more active use of language.

- It should be acknowledged that effective foreign language teaching, especially at lower levels, requires a high proportion of contact time and cannot simply be relegated to e-learning components.
- outsourcing language teaching is not a viable option, as the valuable synergies possible when core subject teachers and specialist language teachers cooperate and interact will be lost. Neither should the costs, both in terms of time and finances be outsourced to the student. Language and communication studies are an essential part of university studies and should not be limited to those students who are able to afford to pay for them.
- In recognition of their importance, an appropriate allocation of ECTS points must be awarded to language and communication studies.

2. Communicative competence

A mastery of language skills and acquisition of communicative competence in both the mother tongue and other languages is an important factor contributing to the professional success of an individual. Added to successful academic qualifications in core subjects related to a specific profession, they provide students with skills relevant to virtually every position they may fill in the course of their careers.

- Language should be seen as an essential tool for the formulation of ideas. Effective use ensures success and efficiency in achieving the aims and goals set for specific projects.
- It should be recognised that the teaching of the mother tongue can provide a valuable basis or framework for differentiated foreign lan-

guage competence.

- Greater attention should be paid to the role, significance and the hidden potential of foreign language learning for the development of the individual. Through the medium of a new language, students learn to approach topics in a different way, and this has a positive backwash effect upon their attitude to and use of their native language, encouraging a “global view” of encounters and events.
- obsolete concepts of “teaching language” must be replaced in language and communication studies by an approach which provides practice in the complex communicative skills which form the basis for successful work in all areas of business.

3. Intercultural competence and the “new literacies”

The level of mastery of communication and intercultural skills at any given UAS represents a “Unique Selling Proposition” (USP) in an increasingly competitive market for higher education. For this reason, these skills should form an integral part of every course of studies. In addition, a mastery of the “new literacies” - scientific, digital, critical, linguistic and cultural - is regarded as essential for those who wish to participate fully in the “knowledge society”. The skills, competencies and attitudes required to participate in all spheres of life have changed, and language is the key to gaining access to them.

- In an increasingly globalised society we need a growing awareness of the perspectives of others – and this awareness should be raised and facilitated through language teaching.
- In addition, it is essential to stimulate an awareness of new types of language forms and genres and to complement language acquisition with language socialisation.

4. Range of languages

Particular attention must be paid to the range of languages offered/ taught at a UAS.

- Students of all faculties should learn at least two foreign languages. Whilst it is acknowledged that English is important, if not essential, as a basic qualification for most students, the need for other languages must be recognised and underlined.
- A better understanding and mastery of the language and culture of different regions of Europe - including the less widely used and taught languages - should be judged as important as a differential qualification for students when applying for a post, representing a qualification that makes a decisive difference.
- In addition, the UAS should acknowledge the diversity of its student population, recognising and valourising the languages of migrants.

5. Quality Assurance, Standards and Assessment

The *Common European Framework* elaborated by the Council of Europe is a seminal work which should inform all deliberations related to the teaching and learning of modern languages at UAS. It should serve as a point of departure and reference point for all aspects of the language teaching/ learning process, including definition of entrance and exit levels, content, approach, language profiles to be defined, evaluation and quality assurance procedures.

- Quality assurance begins with the quality and qualifications of all teaching staff. Language qualification profiles for teachers must be clearly defined and must include a definition of applicable language standards. This is especially relevant for “content” teachers, if they are to teach in a foreign language. The responsibility for defining standards must be a joint effort; the im-

plementation of the standards agreed is clearly the responsibility of language teaching staff. Procedures for the monitoring of teaching and learning must be in place and agreed by all faculty.

- Where an approach is adopted which integrates subject content with language learning (CLIL), language staff must be part of the decision-making process concerning the content and ways in which students are taught and evaluated. Their expertise as language specialists is indispensable for a balanced judgement of student performance and competence.
- Quality standards and assessment procedures must be established for **all** language components in courses of study, paying particular attention to the profiles defined for different subject areas.
- The importance of a transparent, comparable system of assessment cannot be over-emphasised. It can serve as an additional motivation factor for students.
- Internal and external accreditation procedures must be in place, providing for quality audits of all modules/programmes offered based upon common quality standards and reflecting best practice.

6. Interdisciplinarity

It was emphasised above that language and communication studies should be considered an integral part of students’ courses of studies and that they should be linked to the other subjects they study. The danger of fragmentation inherent in outsourcing language services should be fully recognised.

- A full, interdisciplinary approach should be undertaken in UAS, combining content learning & communicative skills across the curriculum.
- In order to effect this, a principled approach to Content and Language Integrated Learning (CLIL) should

be introduced and cross-/ interdisciplinary groups should be established to define language needs in different disciplines/sectors.

7. Cross-institutional co-operation

In an increasingly networked world, there are ample opportunities for co-operation within UAS and beyond (e.g. with other universities) offered by the deployment of the new media

- Joint (online) projects with other UAS – preferably in the country of the target languages – should be seen as a natural platform for communicative exchanges in the foreign language. The need for and usefulness of foreign language competence will then become self-evident.
- The adoption of common criteria for language learning made possible by the adoption of the *Common European Framework* offers possibilities for positive synergies with other institutions. In cases where the resources of a given UAS are inadequate to provide, for example, a language course in one of the less widely used or taught languages, other providers may be called upon to provide such services within the framework of an overall, coherent language teaching policy established by the UAS steering committee referred to above.
- The value of the UAS Special Interest Network of the ICC as a platform for exchange and innovation for language and communication studies at UAS should be recognised and its membership further expanded to include all UAS.

8. Mobility

In both the academic world (the “*European Higher Education Area*”) and in the world of work, individuals are called upon to take advantage of the new possibilities for mobility in Eu-

rope and beyond. An increasing number of students will spend part of their course of studies at a UAS in another country, and many will seek employment beyond the home environment.

- To experience and benefit from mobility means being able to communicate freely in foreign languages and to acquire and deploy intercultural competence. Programmes of language and communication studies must address the issue of mobil-

ity by providing adequate contents which will aid transition from one environment to another.

- In order to be well-prepared for student exchanges and work placements abroad language support should be offered as an integral part of degree programmes. Incoming exchange students will also benefit from professionally administered language teaching resources, be it in the local language or an academic lingua franca.



A Day in the Life of Isabella Jones, translator

Portrait by Claudia Naegeli and Lukas Studer

Isabella works as a translator for one of the largest law firms in Switzerland. She deals with texts such as applications for intellectual property and trade mark right. Mastering the legal terminology and phrasing is one thing, but getting to terms with the technical vocabulary of the various industries for which cases need to be settled is a complex matter. The Internet and other technology support her in this work. However, the unique feature of her professional life is that she has struck a deal with her employer which allows her to spend half a working year in tropical Candidasa on Bali. She packs her suitcase every October and so avoids the cold European winter. This is not only comfortable and attractive, but the change of place can also trigger a change of perspective, as she tells the reporters.



Hans Weber
Solithurn

Destra e sinistra

Mi permettete di tornare di nuovo alla lingua araldica? Per descrivere gli stemmi o capire la loro descrizione bisogna assolutamente sapere che “destra” e “sinistra” sono i due lati rispetto allo scudiero. Sembra quindi naturale che il linguaggio del blasone possedga delle parole speciali anche per questi due lati.

Français *dextre* (emprunt savant qui a évincé la forme populaire *destre*), anglais *dexter*, espagnol *diestro* re-

montent au latin *dexter* (favorable; adroit) d’une racine indo-européenne °*deks-* (droit, normal), grec *dexiós*, vieil irlandais *dess* (gaélique *deas*), etc. Les langues romanes ont ajouté l’élément *-ter*, qui indique le côté, cf. senestre, extérieur, intérieur.

Toujours dans la langue féodale: *adextré* (accompagné à droite [par l’écuyer]), participe passé du verbe *adestré*, *adextrer* (conduire en donnant la main droite).

Et *destrier* (cheval de bataille). L’écu-

yer, tout en tenant de la main gauche son cheval, devait mener de la main droite le destrier de son chevalier, quand ce dernier ne le montait pas pour combattre. — Destrier est opposé à *palefroi* (cheval de parade), ein Verwandter des deutschen Worts *Pferd*; denn beide Wörter gehen auf das spätlateinische *paraverêdus* (Postpferd) zurück, das gebildet ist aus griechisch *para* (bei) und spätlateinisch aus keltisch *verêdus* (ebenfalls “Postpferd”).

Français *senestre* ou *sénestre*, anglais *sinister*, espagnol *sinistro* du latin *sinister* (maladroit; malheureux, fâcheux), d’origine inconnue, sans rapprochement avec d’autres langues, peut-être un euphémisme.

Sinistre est une réfection d’après le latin — procédé qui a sensiblement influencé l’évolution du français. Première signification “gauche”, mais depuis le 15e siècle ce mot s’applique à ce qui fait craindre un malheur, puis malheureux, funeste, terrible, etc.



Chevalier et écuyer.

Favorable ou funeste?

Viele bewerten rechts als “richtige”, glückliche Seite, links dagegen als unrichtig, unglücklich. Dies war jedoch nicht überall und zu allen Zeiten so.

Das gemeingermanische Wort für links, althochdeutsch *winistar*, mittelhochdeutsch *winster*, altenglisch *winstre*, entsprechend skandinavisch, zum Beispiel isländisch *vinstri*, bedeutet ursprünglich die günstige Seite bei Opfer und Vogelflug. Genauso war es für die Auguren des etruskisch-römischen Ritus: Was von links kam, hatte eine gute Vorbedeutung. Genau umgekehrt war es für die Auguren des griechischen Ritus, und ihre Ansicht

hat sich schliesslich im römischen Reich durchgesetzt, wohl auch mit Hilfe des Christentums (“sitzend zur Rechten Gottes”) und wegen des starken Vorherrschens der Rechtshändigkeit.

Why that contrast between the priests of the two rites? The explanation seems to be this: The Etrusco-Roman priests faced south when presiding over a religious ceremony, and the east was to their left. On the other hand, the Greek priests faced north so that the east was to their right. Obviously, what was of paramount importance was the rising sun.

Incidentally, the Celts are more direct: they boldly face the east and consequently Old Irish *deas*, Gaelic *deas* mean both “right” and “south”.

Eppur si muove (il sole)

Für rechts und links spielt die Sonne wirklich eine Rolle: Gehen wir rechts-herum, wie die Sonne scheinbar um die Erde (englisch *sunwise*), oder links-herum? Dort, wo rechts gut, günstig ist, gilt auch rechtsherum als glückbringend.

Gaelic *deiseil* (southward, sunward), a derivation of *deas*, is also used in Scots and means “the custom of walking sunwise round a person or thing to bring good fortune”. (You try it.) The contrary movement is called *withershins*, *widdershins* in Scots, usually with the implication of bad luck or disaster. (From Middle Dutch *wedersins* or Middle Low German *weddersinnes*; wider = against, sin(d) = journey, course; later associated with *sun*.)

Questa è certamente la ragione per cui le lancette di un orologio non vanno contro il movimento apparente del sole, il che sarebbe nefasto, e allo stesso modo succede per un gran numero di oggetti meccanici: che sorpresa quando si incappa in una vite che gira in senso contrario! Non stupisce che le lingue moderne utilizzino

delle espressioni meccaniche per il poetico “sunwise”: in senso orario, dans le sens des aiguilles d’une montre, (anti-)clockwise, im (Gegen-)Uhrzeigersinn.

Telle est peut-être la raison pour laquelle on circulait généralement à gauche: on pouvait contourner un obstacle sur la route dans le bon sens. Les armées aussi marchaient à gauche et faisaient face à l’ennemi qui se trouvait à leur droite. Or, Napoléon eut l’idée géniale de faire avancer ses troupes à droite, ce qui déconcerta l’ennemi en lui imposant une mauvaise position de départ.

Et c’est donc à cause de Napoléon que nous “circulons” à droite sur le continent européen. Cependant, si vous observez une giratoire anglaise (roundabout), vous verrez que là les automobilistes tournent dans le sens qui porte bonheur!

Mots d’usage commun

L’italien a gardé le mot *destro*, tandis que le français et l’espagnol utilisent l’ancien participe passé du verbe latin *dirigere*, *directus*, qui a donné respectivement *droit* et *derecho*.

Zur selben indogermanischen Wurzel **reg-* (geraderichten) gehören die germanischen Wörter *recht*, *rightusw*. Ähnlich wie “link” ist “recht” im Deutschen relativ jung; noch mittelhochdeutsch wurde *zēse* verwendet, das dem griechischen *dexiós* entspricht.

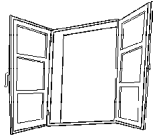
Gauche est d’origine incertaine; un euphémisme? — Ce mot n’a rien à voir avec le verbe *gauchir* (d’abord “faire un détour”, actuellement “perdre sa forme”, “déformer”), anciennement *ganchir* (faute de lecture, n = u?). Ce dernier est issu du francique °*wankjan* (vaciller), allemand moderne *wanken*.

L’italiano usa sempre il termine *sini-stro*.

Das relativ junge Wort *link* entspricht, so sonderbar es auf den ersten Blick auch scheint (es wirken da manche Laut- und andere Gesetze), dem englischen *left*. Diese germanischen Wörter entsprechen dem altindischen *langa-* (lahm). Einige weitere Beispiele dieses chamäleonartigen Worts: altenglisch *lyft*, friesisch *leeft(er)*, mittelniederländisch und -niederdeutsch *lucht(er)*, *luft*. Ursprünglich bedeuten alle “schwach”, “wertlos”. Zu dieser Sippe gehört auch russisch *lévyj* (link).

Un mot qui saute aux yeux parce qu’il est totalement différent, c’est l’espagnol *izquierdo* ou le portugais *esquerdo*. Il se trouve également en catalan, *esquerre*, en gascon, (*es*)*querr*, et en languedoc, *esquer(ra)*. Ces formes remontent au basque *ezker(r)*, d’origine incertaine. On a suggéré un composé hybride: basque *esku* (main) + celtique **kerros* (gauche). Cf. ancien irlandais *cerr*, gaélique *ceàrr* (faux, gauché!).

So weit so gut. Was aber viel interessanter ist, ist das Verbreitungsgebiet dieses Worts. Es deckt sich nämlich mit dem Territorium des westgotischen Reichs. Das heisst, dass sich ein baskisches Wort im Schutze des Gebiets einer anderen Sprache (zumindest der Herren) ausbreiten konnte, dass es den Untergang jenes Reichs überstanden und die Ausbildung neuer Sprachen überlebt hat, ja von ihnen adoptiert wurde. Welch ein zähes Wort!



Tito Schumacher
Luzern

Weshalb wählen Schülerinnen und Schüler Italienisch als Maturafach?

Ergebnisse einer Umfrage an Gymnasien der Deutschschweiz

L'articolo riassume una ricerca sull'italiano nei licei della Svizzera tedesca. Lingua ignorata nel dibattito svizzero-tedesco sull'apprendimento delle lingue, viene studiata perlopiù da giovani donne. Gli argomenti principali a favore dell'italiano sono quelli della lingua nazionale e della lingua "vacanziera", considerata "bella". Il tallone d'Achille dell'italiano, soprattutto nei confronti dello spagnolo, è una presunta mancanza d'utilità. A parte un generico interesse per le lingue straniere, a favore dell'italiano sembrano giocare anche i soggiorni in Italia (meno quelli in Ticino) e l'esistenza di amici italofofi. Motivazioni prettamente culturali come la lettura di libri in italiano vengono addotte da una minoranza femminile. Le conoscenze sull'Italia e la Svizzera italiana si limitano ai luoghi comuni più diffusi. Dalle risposte sui contenuti dell'insegnamento risulta un buon grado di soddisfazione. Tuttavia sembra venir sfruttato ancora poco il potenziale di una lingua geograficamente vicina.

Im Rahmen meiner Diplomarbeit für das Nachdiplomstudium "Fachdidaktik moderner Fremdsprachen" an der Universität Bern hatte ich im Sommer 2001 die Gelegenheit, bei 363 SchülerInnen Deutschschweizer Gymnasien (v.a. Raum Zürich, Zentralschweiz, Ostschweiz) eine schriftliche Umfrage zum Thema "Weshalb wählen SchülerInnen Italienisch als Maturafach?" durchzuführen. Ich wollte in Erfahrung bringen, ob eine "Schülertypologie" erkennbar ist, die Italienisch als Maturafach wählt. Ich wollte auch gewisse Erkenntnisse darüber erlangen, welche Argumente, persönliche Motive und Einflüsse beim Wahlverhalten der SchülerInnen eine Rolle spielen. Hintergrund meiner Neugierde war meine Arbeit als Italienischlehrer an einer Kantonschule, der jährlich sein Fach unter anderen zur Wahl stellen muss. Ich hatte mir folgende Fragen gestellt:

- Ist die Wahl geschlechtsspezifisch?
- Wie oft hat die Wahl dieser Fremdsprache biographische Hintergründe?
- Wer beeinflusst die Schülerinnen und Schüler bei ihrem Wahlverhalten?
- Stehen kulturelle Interessen im Vordergrund?
- Welche Stereotypen verknüpfen unsere Schülerinnen und Schüler mit dem bei uns häufig verwendeten Begriff "italianità"?
- Lässt sich anhand der Schülerausagen eine Art "fachspezifische Unterrichtstradition" erkennen?
- Lassen sich Empfehlungen im Hinblick auf eine adressatenspezifische Optimierung der Unterrichtsinhalte formulieren?

Ich werde kurz an die Bedeutung der italienischen Sprache in der Deutschschweiz und die Rolle des Fachs Italienisch im Maturitätsanerkennungsreglement (MAR) von 1995 erinnern, auf die aktuellsten statistischen Daten eingehen und anschliessend die Ergebnisse der Schülerbefragung zusammenfassen.

1. Die Position der italienischen Sprache in der Deutschschweiz

In wenigen Worten zusammengefasst: Italienisch ist eine formal gleichgestellte Landessprache, die ein gewisses Prestige genießt, aber tendenziell marginalisiert wird¹. Auch wenn die Zahlen rückläufig sind, bilden die Italiener in der Deutschschweiz einen demographisch gewichtigen "cantone linguistico trasversale non territoriale". Auch als Berufssprache spielt das Italienische eine nicht zu unterschätzende Rolle². In der aktuellen Diskussion um die Gewichtung der Fremdsprachen im schulischen Kontext wird die Bedeutung des Italienischen allerdings nahezu ignoriert.

2.1 Italienisch im Fächerkanon des MAR von 1995

Das Schulfach Italienisch ist seit der Einführung des MAR in den meisten Kantonsschulen eines von vielen wählbaren Maturafächern (Schwerpunktfächer) oder kann, zumindest theoretisch, als zweite Landessprache an die Stelle von Französisch treten³.

Positiv für das Fach wirkt sich aus, dass mit dem MAR das neusprachliche

Maturaprofil auch in jenen Kantonen Einzug gehalten hat, in denen dieses vor 1995 nicht existierte. Nur vereinzelte Kantonsschulen konzentrieren allerdings, möglicherweise bewusst ein Zeichen für die dritte Landessprache setzend, ihr Angebot im Bereich der dritten modernen Fremdsprache neben Französisch und Englisch auf Italienisch.

Der Boom des neusprachlichen Maturaprofils⁴ liesse theoretisch erwarten, dass Italienisch mit steigenden Schülerzahlen unterrichtet werden könnte. Allerdings besteht eine Konkurrenzsituation gegenüber dem (beliebten) Spanisch und dem (allerdings rückläufigen) Latein⁵, aber auch gegenüber Fächern wie PPP (Philosophie/Psychologie/Pädagogik) und Bildnerischem Gestalten.

2.2 Die aktuellsten Zahlen zu den Fremdsprachen (EVAMAR)⁶

Die Daten der Evamar-Umfrage, welche 80% aller Maturandinnen und etwa die Hälfte aller Gymnasiastinnen und Gymnasiasten erreichte, zeigen, dass das Fach "dritte Landessprache" einen relativ schweren Stand hat.

Besuchte Schwerpunktfächer (SPF):
Es besuchen derzeit 5.9% der Jugendlichen das Schwerpunktfach "dritte Landessprache"; im Vergleich dazu: Spanisch 13%, Latein 6.2%.

Wunschfächer der Unzufriedenen:
Es ist eine Tatsache, dass 50% der Jugendlichen mit ihren Fächern unzufrieden sind und heute ein anderes als das besuchte SPF bevorzugen würden. Besorgniserregend ist, dass die dritte Landessprache kaum zu den Wunschfächern gehört. Spanisch steht hier mit 10% nach PPP (21%) an zweiter Stelle, die dritte Landessprache mit 3,3% erst an 10. Stelle von 14 genannten Fächern.

Fremdsprachen allgemein:
Wenn Schwerpunktfach, Grundlagen-

fach und Freifach nicht getrennt betrachtet werden, besuchen 15% aller Schülerinnen Unterricht in der dritten Landessprache (Spanisch: 13%, Latein 12%).

3. Ergebnisse meiner der Umfrage

3.1 Wer besucht den Italienischunterricht?

Wie im neusprachlichen Profil generell⁸, sind über 70% der Lernenden Mädchen.

Das mag verschiedene Gründe haben, deren Gewicht im Einzelnen schwer einschätzbar ist: eher sprachlich orientierte Sozialisation der Mädchen, Erwartungshaltungen bezüglich weiblicher Talente, geringerer Druck, wirtschaftlich unmittelbar nutzbare Studiengänge anzustreben.

Ungefähr 9% der befragten Jugendlichen haben einen italienischsprachigen Elternteil und ungefähr 25% italienischsprachige Grosseltern.

Möglicherweise widerspiegelt diese Zahl eine Rückbesinnung auf die ursprüngliche Familiensprache, der nicht mehr das Stigma der Gastarbeitersprache anhaftet.

Da die Generation der "Secondos" oft besser Schweizerdeutsch als Italienisch kann⁹, wird der Besuch des Italienischunterrichts für diese Schülergruppe interessant, sofern ihren sprachlichen und kulturellen Vorkenntnissen und ihrem Interesse an Bildungsinhalten gebührend Rechnung getragen wird.

3.2 Mit wem werden im Vorfeld der Fächerwahl Gespräche geführt? Welche Argumente stehen im Vordergrund?

Die Antworten auf die Frage, mit wem über die Fächerwahl gesprochen worden sei, haben mich in zweierlei Hinsicht verblüfft: Zum ersten, weil die befragten SchülerInnen den geringen Einfluss allfälliger AnsprechpartnerInnen auf ihre Wahl betonen¹⁰, zum

zweiten, weil die institutionellen AnsprechpartnerInnen (KlassenlehrerIn, ItalienischlehrerIn) kaum ins Gewicht zu fallen scheinen.

Wichtigste AnsprechpartnerInnen scheinen die Eltern zu sein, v.a. die Mütter, und, in zweiter Linie, die MitschülerInnen, die ebenfalls vor der Fächerwahl stehen.

Bei den Argumenten, die in solchen Gesprächen zu Gunsten der Wahl des Italienischen vorgebracht werden, steht an erster Stelle die Landessprache.

An zweiter Stelle steht der etwas zweischneidige Begriff der "Feriensprache". Er hat seine Logik: Zum einen schaffen Ferienerinnerungen affektive Bindungen und wecken offenbar den Wunsch, eine Sprache zu lernen, zum anderen bilden für die meisten SchülerInnen Ferien vorerst die einzige Begegnung mit Fremdsprachen ausserhalb des Unterrichts. Andererseits steht der Begriff "Feriensprache" im Gegensatz zu Sprachen, die als "nützlich" gelten.

An dritter Stelle steht die Schönheit der Sprache, ein Argument, dass vermutlich verschiedene Hintergründe hat: ein gewisses Prestige des Italienischen als "Life-style-Sprache"¹¹ und der zumindest für die Bildungsschicht relevante Aspekt der traditionsreichen europäischen Kultursprache.

An vierter Stelle stehen jene Argumente, die mit verwandtschaftlichen Beziehungen zu Italien zu tun haben. Die "Nützlichkeit fürs Studium" wird nur von 24% der Befragten genannt. Gegen die Wahl des Fachs scheinen sich v.a. die Gleichaltrigen zu äussern. Im Vordergrund steht bei den Skeptikern die vermeintlich mangelnde Nützlichkeit im Vergleich zur "Weltsprache" Spanisch. Despektierlichen Begriffen wie "Tschinggespräch" bin ich nur vereinzelt begegnet.

Die gemäss meiner Umfrage mehrheitliche Zufriedenheit der älteren ItalienischschülerInnen mit ihrer Fächerwahl scheint überraschenderweise in der Diskussion unter den Jugendlichen kaum eine Rolle zu spielen¹².

3.3 Gründe für die Wahl des Faches

Die Gründe, welche gemäss den befragten SchülerInnen für die Wahl des Fachs Italienisch gesprochen haben, decken sich weitgehend mit den Argumenten der AnsprechpartnerInnen. Man findet es wichtig, moderne Fremdsprachen zu können, lernt gerne Sprachen und hat sich für die schöne Feriensprache entschieden, glaubt aber nicht, dass Italienisch im zukünftigen Studium von spezifischem Nutzen sein könnte.

Eine solche Gewichtung steht im Einklang mit affektiven Assoziationen zum Fach. Nach dem Zutreffen der Adjektive “schön”, “musikalisch”, “herzlich”, “trendig” nützlich”, “schwierig” befragt, nennen die SchülerInnen “schön” (89%), “musikalisch” (85%) und “herzlich” (77%) am häufigsten, wohingegen nur eine Minderheit (26%) die Sprache “trendig” findet. Diese Zahl wiederum deckt sich mit den Erkenntnissen der EVAMAR über nicht besuchte “Wunschfächer”, wo PPP und Spanisch die obersten Ränge belegen, die dritte Landessprache hingegen nur von wenigen Schülern genannt wird.

Bemerkenswert ist die Gruppe jener 25%, die Italienisch gewählt haben, obwohl sie nicht ausdrücklich gerne Fremdsprachen lernen. Wir müssen wohl akzeptieren, dass die Wahl eines Maturafachs nicht immer Ausdruck eines “*feu sacré*” für die Materie ist, sondern oft andere Gründe haben kann: z.B. Gruppenbildung unter den Teenagern, die Vermeidung eines anderen Fachs (z.B. mancherorts die Möglichkeit der Abwahl von Französisch als zweiter Landessprache), eine gewisse Zufälligkeit der Wahl bei zahlreichen SchülerInnen, die etwas orientierungslos, ohne grosse Motivation oder besondere Neigungen, das Gymnasium absolvieren.

Eine Konstante: Bei all jenen Gründen, die fachspezifische Neugierde und Lerneifer voraussetzen, äussern sich die Mädchen viel interessierter

als die Buben. Eklatant ist dieser Unterschied bei der Gewichtung folgender Aussagen: “Ich sehe Italienisch als Basis, um weitere Sprachen zu lernen” und “Ich möchte Bücher auf Italienisch lesen können”.

Überraschend viele SchülerInnen erklären, dass für sie von Bedeutung ist, dass sie häufig mit Italienischsprachigen ins Gespräch kommen; beinahe 40% haben Freunde, die mit ihnen Italienisch sprechen. Solche Zahlen sind ein Indiz dafür, wie sehr Italienisch eine in den Städten der Deutschschweiz tatsächlich gesprochene Sprache ist. Sie zeigen aber auch, wie bedeutend persönliche Beziehungen für das Lernen einer Sprache sind.

Nur 41% der SchülerInnen äussern als Grund für die Wahl des Fachs den Wunsch, Bücher auf Italienisch lesen zu können. Wesentlich grösser ist das Interesse an Liedtexten (über 50%) und Filmen (ca. 50%). Interessant sind auch die Bezüge, die zwischen Aufenthalt im Tessin bzw. in Italien und der Fremdsprache hergestellt werden. Nur 15% finden die Aussage “Ich bin häufig im Tessin, deshalb möchte ich die Sprache können” zutreffend, wohingegen die Aussage “Ich bin häufig in Italien, deshalb möchte ich die Sprache können” bei 42% der Schülerinnen Zustimmung findet. Wie lässt sich dieser Unterschied erklären, der übrigens im Widerspruch zur Bedeutung der “Landessprache” bei der Wahl des Fachs steht? Ich vermute, dass folgende Faktoren eine Rolle spielen dürften:

Die SchülerInnen mit italienischen “Wurzeln” stammen mehrheitlich aus Italien, haben also dort ihre Bezugspunkte.

Wahrscheinlich übt Italien als faszinierend-fremdes Land eine grössere Anziehung auf die SchülerInnen aus als das vermeintlich vertraute Tessin, welches von den Jugendlichen wohl als Region wahrgenommen wird, in der man sich gewissermassen vor lombardisch-helvetischer Kulisse in

gewohnten Bahnen bewegt und meint, sich mühelos auf Schweizerdeutsch verständigen zu können. Dass Italienischkenntnisse in Italien zur Verständigung notwendig sind, ist sofort einsichtig.

Mit einer, in der Schweiz produzierten, in den Gymnasien leider selten verwendeten Ausnahme (“Orizzonti”), wird die italienische Schweiz in den gängigen Lehrmitteln nicht thematisiert.

3.4 Assoziationen zum Thema Italienisch

Die konkreten Assoziationen, welche zu Italien und der italienischen Schweiz aufgelistet wurden, sind zwar von Sympathie geprägt, zeugen aber nur vereinzelt von differenziertem Wissen. Die Stichworte zum Kanton Tessin, die übrigens viel weniger ausführlich ausfallen als diejenigen über Italien, sind äusserst cliché. Im Vordergrund stehen die sommerlichen Ferienaktivitäten in der heimatlichen Sonnenstube (Berge, Seen, Lugano, Ascona, Locarno). Die stereotypen Vorstellungen über “die Tessiner” als fröhliche Südländer ähneln denjenigen über “die Italiener”, wobei auch das “Schweizerische” des Tessins erwähnt wird. Einige SchülerInnen verweisen auf Sportlager und Schulausflüge. Gerade die Tatsache, dass das Tessin auch Ziel schulischer Exkursionen ist, lässt die Kenntnisarmut als erschreckend erscheinen. Ich vermute, dass schulische Veranstaltungen *oltre Gotardo* körperlicher Ertüchtigung und frohem Wandern dienen, aber eine Auseinandersetzung mit Landschaft, Städtebau, Lebensbedingungen und Begegnungen mit Menschen zu wenig stattfinden.

Die Sicht auf das Land jenseits der Leitplanken der “*autostrada del sole*” ist zwar vielfältiger, widerspiegelt aber ebenfalls (mit Ausnahme der stolz erwähnten “*origini*” der “*Secondos*”) ein eher einfältiges Bild, in dem sich Zuneigung und Herablassung mischen.

Die Wahl des Faches Italienisch scheint also kaum von besonderen Vorkenntnissen gelenkt zu sein. Umso wichtiger scheint mir deshalb die kulturelle Dimension des Unterrichts zu sein. Es kann dabei natürlich nicht Ziel sein, ein "richtiges" Bild Italiens bzw. der italienischen Schweiz zu vermitteln. Es geht darum, Gelegenheiten zum Entdecken zu schaffen, Verwirrung zu stiften, Denkprozesse auszulösen, indem immer wieder anhand verschiedener Quellen und in lebendigen Begegnungen landeskundliche und gesellschaftliche Themen aufgegriffen werden.

3.5 Der Unterrichtsalltag

Aus diesem Teil der Umfrage ergibt sich das Bild eines Unterrichts, der von den meisten SchülerInnen geschätzt wird. Es werden die schnellen Fortschritte im Rahmen der Kleingruppe gelobt, oft wird auch betont, dass gerade der Italienischunterricht besonders anregend sei. Kaum jemand äussert Enttäuschung. Die am häufigsten verwendeten Lehrmittel¹³ und die Aussagen der SchülerInnen zu den Unterrichtsaktivitäten lassen auf einen vielfältigen, aber eher traditionellen Unterricht schliessen, bei dem die Erarbeitung von Wortschatz und Grammatik anhand der Lehrbuchlektionen im Vordergrund steht. Werkstattunterricht, Arbeit an authentischen Texten (mit der Ausnahme von Liedern) oder besondere Projekte (z.B. Internetrecherchen, Interviews) scheinen noch eine Seltenheit zu sein. In einem Bereich besteht m.E. besonderer Nachholbedarf, gerade weil die Bedeutung als Landessprache bzw. als Sprache des Nachbarlandes das Hauptargument für die Wahl des Faches Italienisch ist und als besonderes "atout" den Unterricht bereichern kann: die Nähe zum Sprachgebiet, aber auch die Präsenz von "native speakers" in der eigenen Umgebung wird kaum genutzt. Nur eine Minderheit der Klassen scheint Exkursionen

ins Sprachgebiet durchzuführen, Schüleraustauschprojekte oder Korrespondenz mit italienischsprachigen Klassen sind sogar für weniger als 10% der befragten SchülerInnen Teil des Unterrichts.

3.6 Zukunftsaussichten

Ich hoffe, dass sich der Italienischunterricht an unseren Gymnasien weiterhin behaupten kann und nicht eines Tages Modeströmungen, latenter Indifferenz in der Öffentlichkeit und Sparübungen zum Opfer fallen wird. Allerdings müssen wir ItalienischlehrerInnen eine Sprache vertreten, die auf dem "Markt" der Fächer allzu häufig als marginal und wenig nützlich angesehen wird. Wir LehrerInnen müssen Eltern und SchülerInnen, aber auch Schulbehörden besonders überzeugend darlegen, wieso es im schweizerischen Kontext sinnvoll ist, Italienisch zu lernen. Wir müssen uns aber vor allem bemühen, ein didaktisch innovatives, attraktives "Nischenprodukt" anzubieten und bekannt zu machen, das qualitativ überzeugt. Dazu gehören die Vorzüge des intensiven mündlichen Trainings in kleinen Lerngruppen, die Erarbeitung von Verständnisstrategien anhand authentischer Materialien (Zeitungstexte, Lieder, Filme, literarische Texte), das besondere Erlebnis der Begegnung mit "Land und Leuten" und Zeugnissen der italienischen Kultur (Schüleraustausch- und Korrespondenzprojekte, Reisen, Interviews mit Italienischsprachigen, Kino- und Theaterbesuche) und die Nutzung des Internets, z.B. im Rahmen thematischer Projekte.

Anmerkungen

- ¹ vgl. hierzu Snozzi 1996 und Friedrich 1998.
- ² vgl. Moretti 2000 und Antonini 1997.
- ³ ich beziehe mich auf den EDK-Bericht vom 15.9.2000 über die Schwerpunktfächer und auf die Internetseite der Deutschschweizer Gymnasien, aus denen allerdings nicht ersichtlich ist, ob Fächer tatsächlich geführt werden können.
- ⁴ vgl. u.a. Meier-Rust: Ist die Bildung am Ende

des Lateins?, NZZ, 25.11.2001 und Projektbulletin 2003-1 der "Evaluation der Maturitätsreform" (EVAMAR), Bundesamt für Bildung und Wissenschaft, Projektbulletin 2003-1.

⁵ EVAMAR

⁶ vgl. Fussnote 5.

⁷ Italienisch, wenn von der Deutschschweiz und der Westschweiz die Rede ist, Französisch im Tessin.

⁸ vgl. Schulstatistik 1/2001 der Bildungsdirektion Zürich.

⁹ Vgl. Antonini (1995:170, cit. in Moretti 2000: 12): "per la gran parte dei migranti di seconda generazione la lingua meglio conosciuta è effettivamente la lingua del luogo che è (stata) la lingua della scolarizzazione".

¹⁰ Was aus entwicklungspsychologischen Erwägungen m.E. kritisch aufgenommen werden sollte.

¹¹ vgl. Franceschini 2000.

¹² Die von mir befragten SchülerInnen äussern sich mehrheitlich lobend über den Unterricht. Im Gegensatz dazu die eher beunruhigenden Zahlen der EVAMAR: Nur 34% der Befragten würden das Fach "dritte Landessprache" wieder wählen.

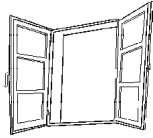
¹³ Am häufigsten genannt wurden "Italiano e altro" und "Corso Italia".

Bibliographische Angaben

- ANTONINI, FRANCESCA (1997): *Das Italienische ausserhalb des eigenen Sprachgebiets*, in: Die Sprachenlandschaft Schweiz, p. 387-420, Bern, Bundesamt für Statistik.
- BREITLER, CHANTAL / STAUFER, MARTIN (2000): *Schwerpunkt- und Ergänzungsfächer in den Maturitätsschulen*, EDK-Bericht, 15.9.2000.
- FRANCESCHINI, RITA (2000): *Italiano di moda e adozione linguistica nella Svizzera tedesca: valenze moderne di una lingua minoritaria*, in: *Babylonia*, N.2/2000, p. 18-22.
- FRIEDRICH, ROGER (1998): *Nicht in Blöcken denken*, in: *Mittler, Max (Hrsg.): Wieviel Englisch braucht die Schweiz? Unsere Schulen und die Not der Landessprachen*, Frauenfeld, Huber.
- MEIER-RUST, KATHRIN (2001): *Ist die Bildung am Ende des Lateins?*, NZZ, 25.11.2001
- MORETTI, BRUNO (2000): *L'italiano in Svizzera: una panoramica sulle sue forme d'esistenza*, in: *Babylonia*, N.2/2000, p. 18-22.
- SNOZZI, ALFREDO (1996): *L'italiano, lingua ufficiale della Confederazione: un caso di (dis)parità tra le lingue ufficiali*, in: *Babylonia*, N.4/1996, p. 23-30.

Tito Schumacher

ist Italienisch- und Französischlehrer an der Kantonalen Mittelschule Uri, Altdorf.



NFP56: Sprachenvielfalt und Sprachkompetenzen

Interview mit Walter Haas, Präsident der Leitungsgruppe des Forschungsprogramms

Le Programme national de Recherche 56, consacré à la diversité des langues et aux compétences linguistiques, va assumer un rôle central pour la discussion autour des langues en Suisse au cours des prochaines années. Pour les trois domaines prévus, de nombreuses esquisses de recherche ont été présentées: 13 pour droit et politique, 47 pour compétences langagières et 33 pour langue et identité. L'intérêt du monde de la recherche est donc bien présent et il est légitime de s'attendre à des contributions d'une haute valeur scientifique pour le futur débat public. Walter Haas, professeur à l'université de Fribourg, est le président du comité de direction. Dans cette interview il prend position d'abord sur la procédure de sélection des projets. Ensuite il souligne que les premières indications permettent de s'attendre à des résultats très intéressants aussi bien du point de vue pratique de l'enseignement/apprentissage des langues aux différents niveaux de l'école

que du point de vue de la politique des langues. Parallèlement, les recherches permettront un approfondissement des questions formulées à l'issue des recensements 1990 et 2000.

En ce qui concerne le débat autour de la nouvelle loi sur les langues, W. Haas est de l'avis qu'il y a des projets fort intéressants, mais qu'en principe il s'agit de mettre à disposition des données empiriques et non pas de se mêler directement à la discussion politique. Une certaine préoccupation est provoquée par un manque de qualité scientifique et d'originalité des projets du domaine langue et identité. En effet dans ce domaine en Suisse on a raté le train même si notre réalité serait tout à fait idéale pour des recherches intéressantes.

Les projets seront présentés au public le 1er septembre 2005. (réd.)

Premières informations: www.snf.ch

Babylonia: *Wie hat man sich den Beurteilungs- und Entscheidungsprozess zwischen Skizzen- und Realisierungsphase vorzustellen? Wie nimmt das ausländische Expertengremium seine Rolle wahr, wie die Leitungsgruppe die ihre?*

Walter Haas: Im Januar 2005 sind die Skizzen der Schwerpunkte 1 und 3 sowie jene des Schwerpunktes 2 von internationalen Experten in Anwesenheit der Leitungsgruppe an zwei separaten Sitzungen diskutiert und geprüft worden. Konkret wurden insgesamt 17 Experten aus Deutschland, Österreich, Italien, Belgien und Kanada für je zwei Tage in die Schweiz eingeflogen. In Bern haben sie an einer intensiven Sitzung untereinander jede einzelne Skizze diskutiert. Alle Skizzen hatten sie bereits vorgängig erhalten

und sich eine Meinung darüber gebildet. An der Sitzung ging es darum, die eigene Wertung mit jener der anderen Experten abzustimmen.

Die Mitglieder der Leitungsgruppe begnügten sich anlässlich dieser internationalen Evaluation weitgehend damit, den Beratungen zuzuhören. Die Leitungsgruppe kam dann im Februar allein zusammen, um die Beschlüsse der internationalen Evaluation zu diskutieren und definitive Entscheide zu fällen. An dieser sogenannten Ausscheidungssitzung ging es darum, neben der wissenschaftlichen Qualität, die bei der ausländischen Evaluation im Vordergrund stand, auch Fragen der Kohärenz des Gesamtprogramms und der Relevanz des Themas zu berücksichtigen. Ferner mussten zuhanden der bewilligten Skizzen Bedingungen und Empfehlungen

formuliert werden.

Erfreulicherweise hat die Leitungsgruppe alle Beschlüsse der internationalen Experten gutgeheissen, sowohl die Ablehnungen als auch die Bewilligungen. Die Aufgabe war nicht einfach, denn im NFP 56 mussten – wie übrigens in vielen anderen Programmen auch – qualitativ hochwertige Projekteingaben abgelehnt werden. Die Begründung für die Ablehnung erweist sich in solchen Fällen als besonders schwierig.

B.: *Es sind drei Schwerpunkte gesetzt worden: 1. Sprache, Recht und Rahmenbedingungen sprachpolitischen Handelns; 2. Sprachkompetenzen; 3. Sprache und Identität. Haben sich die Eingaben gut auf diese Schwerpunkte*

verteilt und werden die Budgets entsprechend belassen? Hätte sich die Leitungsgruppe eine andere (ausgeglichenere) Verteilung gewünscht?

W. H.: Die Verteilung sieht wie folgt aus:

- 12 Skizzen im Schwerpunkt 1 Recht und Politik für 3.3 Mio CHF
- 47 Skizzen im Schwerpunkt 2 über Sprachkompetenzen für 13.5 Mio CHF
- 33 Skizzen im Schwerpunkt 3 über Sprache und Identität für 7.7 Mio CHF.

Diese Eingabe entsprach ungefähr den Erwartungen. Leider ist der Schwerpunkt 1 nicht auf ein grosses Echo in der Forschungsgemeinschaft gestossen. Vielleicht ist es der Leitungsgruppe nicht gelungen, die Politologen hierzulande anzusprechen. Wir haben 5 Skizzen von Juristen erhalten. Dies ist im Vergleich zum Potential, das in der Schweiz vorliegt, wenig. Andererseits liegt das Thema Sprache und Recht nicht im Zentrum juristischer Forschungsdisziplinen. Es ist auch da ein Randthema.

Wie sich die Unterschiede auf die Budgets der Schwerpunkte auswirken werden, lässt sich erst nach der definitiven Bewilligung der Gesuche sagen. Aber gewiss ist bereits jetzt, dass der Schwerpunkt 2 am meisten Geld erhalten wird. Damit nimmt die Leitungsgruppe auf den vom Bundesrat und der EDK formulierten Wunsch Rücksicht, die (schulischen) Sprachkompetenzen mit Blick auf die zahlreichen Reformen unserer Bildungssysteme und auf die PISA-Ergebnisse speziell zu gewichten.

B.: Viele Projektvorschläge werden eine eher theoretische Ausrichtung haben, andere kombinieren theoretische Grundlagen mit einer praktischen Ausrichtung. Was sind die Erwartungen des Programmleiters bezüglich Umsetzung von theoretischen

Erkenntnissen? Sie haben z.B. in Ihrem Vortrag vom 12.10.04 in Bern formuliert, seit der Volkszählung 1990 wüssten wir ungefähr, welche Sprachen die Einwohner unseres Landes in Familie und Beruf verwenden, was wir aber kaum wissen, sei, wie diese Sprachverwendung sich darstelle. Versprechen die Projektskizzen Abhilfe in diesem Bereich?

W. H.: Ich denke, dass das Programm interessante und zum Teil sehr anwendungsorientierte Ergebnisse hervorbringen wird. Insbesondere was das Spracherlernen in der Schule betrifft, dürften für alle Schulstufen konkrete Resultate erwartet werden. So wird z.B. vorgeschlagen, auf objektiver Basis den Nutzen bilingualer Maturitätsklassen zu evaluieren. Methoden zur besseren sprachlichen Integration ausländischer SchülerInnen sollen geprüft werden. Auch Fragen rund um die Einführung des Englischen in den unteren Primarschulklassen sind nicht vergessen worden. In diesem Schwerpunkt 2 ist also mit Ergebnissen zu rechnen, die zu brennenden Fragen Stellung nehmen. Die Studien zum Schwerpunkt 3 sind allgemeiner, das Zielpublikum weniger genau bestimmt. Aber die Resultate dürften auf ein grosses Interesse bei einem breiten Publikum stossen.

Beispielsweise beabsichtigen Projekte das Sprachverhalten in mehrsprachigen militärischen Einheiten oder die identitären Auswirkungen des Fremdsprachengebrauchs in der schweizerischen Tourismusbranche zu untersuchen. Weiter sollen die neuen Kommunikationstechniken (Handy, sms, Internet-Chaträume) und deren Auswirkungen auf Sprache und Identität erforscht werden. Ein anderes Projekt möchte dem Verhalten der Deutschschweizer und der Westschweizer Medien zu wichtigen politischen Fragen vergleichend nachgehen. Auch über die konkrete Sprachverwendung und Sprachkompetenz der erwachsenen Bevölkerung in der Schweiz

sind Projekte geplant. Insofern darf mit einer deutlichen Vertiefung der durch die Volkszählung gewonnenen Ergebnisse gerechnet werden.

B.: Bei der Beurteilung der NFP56-Skizzen war bereits bekannt, wie die EDK/CDIP das Projekt HarmoS realisieren will, d.h. die HarmoS-Projekte bezüglich Muttersprach- und Fremdsprachenkompetenzen waren bekannt. Wie grenzt man sich vom NFP56 her ab, wo werden Verzahnungen angestrebt? Kann das Leitungsteam eine Zusammenarbeit mit HarmoS-Projekten erwirken?

W. H.: Eine derartige Zusammenarbeit ergibt sich meist von selbst. Forschergruppen, die beim SNF Projekte einreichen, sind kompetente Personen, die über die Forschungslandschaft in der Schweiz informiert sind und über Kontakte mit anderen Projekten verfügen. Wenn also in einer Skizze ein Thema vorgeschlagen wurde, das in der Nähe des HarmoS-Projekt angesiedelt war, dann wurde in der Regel bereits von der Forschergruppe selber eine Zusammenarbeit in Aussicht gestellt oder sogar konkret beschrieben. Ein Druck zur Zusammenarbeit „von oben“, also von der Leitungsgruppe, war nicht nötig. Die Kooperation mit anderen Forschergruppen, also auch mit dem Projekt HarmoS, zählt durchaus zu den Qualitätsmerkmalen eines Projekts.

B.: Im Schwerpunktbereich 1 (Sprachenrecht) spricht der Ausschreibungstext von Tabus und impliziten Regeln des Sprachenmanagements. Ist zu erwarten, dass diese Fragen von den erfolgreichen Projekten ohne Scheuklappen angegangen werden? Erwartet man einen Einfluss auf die verfahrenere Debatte zum Sprachen-gesetz?

W. H.: Der Schwerpunkt 1 ist unser Sorgenkind. Man muss aber auch verstehen, dass dieser Schwerpunkt in den Grenzbereich zur politischen Fragestellung gelangt. Vielleicht sind die Fragen zu politisch, als dass sie von der Wissenschaft angegangen werden könnten.

Ein juristisches Projekt wird die Sprachenfrage vom Gesichtspunkt der Grundrechte angehen. Dabei soll auch die europäische Praxis einbezogen werden. Hier werden Analysen erwartet, welche die hiesige Debatte zur Sprachenfrage bestimmt anreichern werden. Es sind auch interessante Fragestellungen in Bezug auf das sprachliche Verhalten der SRG oder – ein weiteres Projekt – die Praxis von Übersetzungen offizieller Texte des Bundes zu erwarten.

Ich zweifle nicht daran, dass viele Projekte Resultate erbringen werden, welche die Diskussion der Sprachenfrage hierzulande weiter bringen können. Mit einer direkten Einmischung in die politische Frage des Sprachengesetzes ist aber kaum zu rechnen. Wir werden vor allem Empirie und Fakten liefern.

B.: *Was die Frage nach Sprache und Identität betrifft, ist über die Schweiz schon vieles gesagt und geschrieben worden. Darf man sich auf Projekte freuen, die den Zusammenhang zwischen nationaler Identität und dem Lernen und dem Gebrauch von Landes- und anderen Sprachen vorurteilslos untersuchen? Wird die Leitungsgruppe (wie im Ausschreibungstext angetönt) auch die Zusammenarbeit mit ausländischen Forschenden und damit die Aussenperspektive fördern?*

W. H.: Der Beitrag des NFP 56 zu diesem – vor allem politischen und weniger wissenschaftlichen – Problemkreis ist zum jetzigen Zeitpunkt schwierig einzuschätzen. Es wird Untersuchungen zum Rätoromanischen

sowie zum Italienischen geben. Ebenso sollten Daten zum Gebrauch anderer als der vier Landessprachen erarbeitet werden. Noch unklar ist, wie dieser Mix aus einer Vielzahl von Fakten, Messungen und Ergebnissen am Schluss des Programms zu einem kohärenten Ganzen zusammengebracht werden kann, und zwar so, dass die Synthese nicht bloss „rein wissenschaftlich“ ausfällt, sondern auch explizit zu politisch brisanten Fragen Stellung nimmt. Es ist gewiss mein Ziel, am Schluss des NFP Resultate präsentieren zu können, die nicht bloss Schönfärberei sind. Mehr kann im jetzigen Zeitpunkt hierüber nicht gesagt werden.

Leider wird keine ausländische Forschergruppe die Sprachsituation in der Schweiz „von aussen“ beleuchten. Das wäre zwar ein interessantes Unterfangen gewesen. Doch hat sich keine Chance zur Realisierung eines solchen Projekts mit „Aussenperspektive“ ergeben. Dies erklärt sich weitgehend dadurch, dass die NFP ziemlich „nationalistisch“ ausgerichtet sind. Die Probleme und die Wissenschaft sprengen aber oft die Grenzen der Einzelstaaten. Hier besteht Handlungsbedarf seitens des Nationalfonds.

B.: *Was das wissenschaftliche Niveau der eingegangenen Skizzen betrifft: ist die Leitungsgruppe zufrieden, d.h. haben die Gesuchstellenden auch den internationalen Stand der Forschung genügend aufgearbeitet?*

W. H.: Hier kann ich nur in meinem eigenen Namen sprechen: Die Skizzen der Schwerpunkt 2 waren im Schnitt von guter Qualität. Die Schweiz verfügt im Bereich der Bildungsforschung, und darin speziell der Sprachforschung, über eine gewisse Tradition, die im Gleichschritt mit der internationalen Diskussion läuft. Viele Forschergruppen sind auch im Ausland anerkannt.

Hingegen waren sehr viele Projekteingaben des Schwerpunktes 3 und teilweise auch 1 von eher mässiger Qualität. Die vorgeschlagenen Methoden stimmten nicht mit den Zielen überein, die Frage wurde falsch angegangen oder – und das geschah vielfach – es wurden Probleme angesprochen, die im Ausland bereits mehrfach behandelt worden sind. Ganz allgemein litt der Schwerpunkt 3 an fehlender Originalität. Dies ist mit Blick auf die Viersprachigkeit sehr merkwürdig. Eigentlich könnte in der Identitätsfrage die Schweiz im Bereich der Forschung führend sein. Ich habe aber den Eindruck, dass wir in den vergangenen Jahren hierzulande den Anschluss an die Forschung etwas verpasst haben. Tatsächlich ist auf europäischer Ebene mit dem Zusammenkommen anderssprachiger Nationen sehr viel passiert. Die Schweiz hat diese Dynamik nicht verfolgt. Man muss aber auch gestehen, dass das Thema Sprache und Identität diffus ist. Identität ist ein schillernder Begriff, der sehr unterschiedlich verstanden werden kann, zum Teil auch mit politischen Vorstellungen verknüpft ist und dementsprechend vielfältige und möglicherweise viel zu hohe Erwartungen weckt. Mag sein, dass die Leitungsgruppe im Ausführungsplan den Schwerpunkt zur Identität stärker hätte einengen sollen.

B.: *Viele Forschende sahen sich mit dem doppelten Anspruch von Forderungen nach Trans- und Interdisziplinarität sowie nach Zusammenarbeit mit Kollegen und Kolleginnen aus anderen Sprachregionen konfrontiert. Stellt man eine Tendenz zu Kooperationsprojekten über die Sprachgrenzen hinweg fest oder geht der Trend eher zur Überschreitung von Disziplingrenzen?*

W. H.: Die Forderungen nach Trans- und Interdisziplinarität entsprechen

einer forschungspolitischen Notwendigkeit. Auf der Ebene der Projekte ist die Situation oft unproblematisch. Eine Gruppe identifiziert ein Thema, und wenn sie feststellt, dass zu deren Bearbeitung nicht nur Sprachwissenschaftler, sondern auch beispielsweise Juristen notwendig sind, dann wird sie eine entsprechende Fachperson anstellen. Es ist aber wahr, dass in vielen Disziplinen, auch bei den Linguisten, der neugierige Blick auf andere Disziplinen nicht sonderlich entwickelt ist. Hier musste die Leitungsgruppe manchmal mit einigen „Bedingungen und Auflagen“ nachhelfen. In vielen Projekten werden Vergleiche mit der Situation im Ausland gezogen. Dies ist vernünftig, denn die Schweiz kann beispielsweise von Erfahrungen aus Kanada oder Belgien profitieren. Kooperation mit im Ausland angesiedelten Forschungsgruppen werden ebenfalls stattfinden. Die Wissenschaft ist seit langer Zeit international vernetzt. Hat sich die Zusammenarbeit zwischen zwei Forschungsgruppen in einem Projekt bewährt, dann ist die Wahrscheinlichkeit sehr gross, dass sich diese Gruppen auch in den Folgeprojekten wieder begegnen werden.

Wo es thematisch erforderlich ist, wird auch über die Sprachregion hinweg geforscht, beispielsweise beim Medienprojekt. Ich gebe aber zu, dass derartige Projekte nicht so häufig sind, wie ich sie mir gewünscht hätte.

Eine Zusammenarbeit mit Institutionen aus der Praxis (von den Schulen über die Erziehungsdepartemente bis zur Armee) ist in mehreren Projekten geplant. Solche „transdisziplinären“ Kooperationen müssen nicht erzwungen werden. Sie ergeben sich von selber. Aus einem Projekt heraus entsteht fast immer eine gewisse Dynamik, die von selber zu einer Vereinigung der betroffenen Akteure führt.

B.: *Neben Universitätsangehörigen steht es auch privaten Büros und For-*

schenden offen, Gesuchsskizzen einzureichen. Zudem treten die Fachhochschulen (inkl. Pädagogische Hochschulen) vermehrt auf den Plan mit eigenen Forschungsaktivitäten. Welche Institutionen haben sich am Ausschreibungsverfahren beteiligt? Gibt es eine Statistik?

W. H.: Es existiert eine kleine Statistik auf der provisorischen Homepage des NFP 56. Darin zeigt sich, dass alle Universitäten an der Ausschreibung beteiligt waren. Die Beteiligung der Fachhochschulen war erfreulich hoch. Die privaten Büros waren hingegen weniger präsent. Dies ist vermutlich ökonomisch zu erklären. Für private Büros gibt es beispielsweise in Umwelt- oder Verkehrsfragen viel mehr zu holen als im Bereich der Sprachkompetenz und Sprachenvielfalt. Dieses Thema wird entweder von universitären Instituten abgedeckt oder schlicht brach liegen gelassen, weil keine Forschungsgelder vorliegen. Die Fachhochschulen haben sich übrigens bei der Skizzeneingabe ausgezeichnet geschlagen. Von ihren 17 eingereichten Skizzen werden 8 weiter verfolgt, wirklich ein Glanzresultat!

B.: *Schliesslich: wann und wie erfährt der interessierte Laie bzw. der Mitkonkurrent, welche Projektgesuche gefördert werden? Wie ist die laufende Orientierung seitens der Leitungsgruppe geplant?*

W. H.: Die Skizzenverfasser werden bis Mai ausführliche Forschungsgesuche beim Nationalfonds einreichen. Die Evaluation dieser Gesuche wird wieder mit Unterstützung ausländischer Experten im Juni und Juli stattfinden. Die Entscheide der Experten müssen im August vom Nationalfonds ratifiziert werden. Öffentliche Bekanntmachung der Resultate und Forschungsbeginn ist also der 1.

September 2005. Sicher dauert diese Anlaufphase lange. Doch die Evaluation von Projektvorschlägen, insbesondere wenn sie international erfolgen soll, erweist sich als ein schwerfälliges Verfahren. Aber am Schluss sind nicht nur die Forschergruppen die Gewinner, indem sie Anregungen externer Experten zu ihren Projekten erhalten, sondern auch die Praxis, die sich dank der sorgfältigen Evaluation über Projekte und Resultate freuen kann, die – zumindest aus wissenschaftlicher Sicht – einwandfrei sind. Für jedes NFP wird ein oder eine Umsetzungsbeauftragte(r) angestellt. Diese Person hat die Aufgabe, das Programm in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, den Kontakt zwischen Forschergruppen und Personen aus der Praxis einzufädeln sowie die Türen zu den Medien zu öffnen. Ich rechne damit, dass der oder die Umsetzungsbeauftragte des NFP 56 Mitte Jahr die Arbeit aufnehmen wird. Dann erst wird das Programm die benötigte Umsetzungsstrategie erstellen können. Ich stelle bereits jetzt fest, dass das öffentliche Interesse für unsere Arbeiten erfreulich gross ist. Im Übrigen können erste, wenn auch noch sehr allgemeine Informationen zum Programm über die Homepage des SNF eingeholt werden: www.snf.ch

Die Interviewfragen stellte die Redaktion von *Babylonia*. Prof. Haas nahm am 21.2.05 schriftlich zu ihnen Stellung. Für seine Bereitschaft, offen und ausführlich zu antworten, danken wir dem Programmleiter herzlich. *Babylonia* wird auch in Zukunft das NF-Programm 56 informierend begleiten und zu gegebener Zeit zur Debatte anregen.

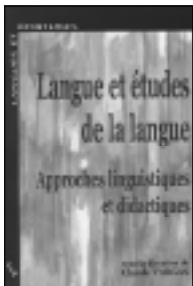


Bloc Notes

L'angolo delle recensioni

In questa rubrica proponiamo sia recensioni che presentazioni di nuovi libri. Queste ultime sono contraddistinte da un asterisco.

VARGAS C. / HALTE J.-F. / TOUTRATIER Ch. / COMBETTES B. (eds) (2004): *Langue et études de la langue. Approches linguistique et didactique*, Marseille, Université de Provence, 420 p. ISBN 2-85399-576-3



Dirigé par Claude Vargas, professeur à l'IUFM d'Aix-Marseille, cet ouvrage présente les actes du Colloque International de Marseille (4-6 juin 2003), réunis sous le titre "Langue et études de la langue".

L'introduction de nouveaux programmes pour le collège, puis pour l'école élémentaire a provoqué, depuis leur parution, quelques remous chez les linguistes et les didacticiens qui s'intéressent à l'étude de la langue dans le milieu scolaire. Les emprunts massifs aux linguistiques du texte et du discours, aux côtés d'une grammaire de la phrase ont particulièrement aiguës les réflexions critiques. Cet ouvrage aborde la question selon quatre axes: l'étude de la langue, points de vue linguistique et didactique; les apprentissages visés par les activités métalinguistiques; les pratiques d'enseignement/apprentissage du français; les représentations de la langue chez les enseignants, les adultes, les enfants.

Un "coup d'oeil chez le voisin" intéressant, pour nos lecteurs spécialistes d'enseignement/apprentissage des langues secondes, cet ouvrage dont le propos est d'éclairer les termes d'un débat qui traverse les pratiques actuelles d'enseignement du Français autour d'une question quasi identitaire: qu'en est-il de l'étude de la langue aujourd'hui? En particulier, les contributions recueillies analysent l'articulation langue/phras/discours,

le problème de la cohérence des contenus de l'enseignement grammatical scolaire, à la lumière des nouveaux programmes. Un certain nombre d'interventions proposent ensuite des lectures pragmatiques, qui rapprochent pertinemment - nous osons dire - l'étude de la langue en FLM et les pratiques du FLE: citons en particulier J.-F. De Pietro, qui, en commentant ici les assises du plan romand d'enseignement du français, nous rappelle que "la finalité prioritaire de l'enseignement du français demeure la capacité de communiquer, à savoir produire et comprendre des textes", d'où un travail sur la diversité de la communication, un travail sur le texte, et une prise en compte dans le curriculum- comme le soulignera S. Chartrand dans son bilan présenté à la fin du colloque- de la diversité linguistique des élèves; A.-M. Gratton, mettant en cause de manière approfondie la relation entre la didactique du FLM et la didactique des langues secondes, à l'aune du discours grammatical: sans vouloir affirmer un identité de processus dans l'apprentissage de la grammaire, elle préconise, avec E. Roulet, "une pédagogie intégrée de la langue dite maternelle et des langues secondes".

La deuxième partie du livre pose la question de la finalité de l'étude de la langue, et se penchant notamment sur les finalités multiples assignées à l'étude grammatical. Dans la troisième partie sont analysées des activités de classe, conduites dans le cadre de recherches en didactiques du français, et la quatrième partie est consacrée aux représentations relatives à la langue, à son fonctionnement et à son enseignement, une réflexion qui touche aussi bien les adultes que les enfants, susceptibles d'être conditionnés dans leur apprentissage par les représentations des difficultés grammaticales.

Une lecture qui nous aide à comprendre qu'il est utile de traverser le fil subtil d'imperméabilité qui sépare la didactique du FLM et la didactique des langues secondes, ou plus en général, la première langue dans un contexte plurilingue et les autres langues, et que les échanges seront enfin très bénéfiques dans une perspective de pédagogie intégrée.

Giovanni Mascetti, Bellinzona

*** GAJO L. / MATTHEY M. / MOORE D. / SERRA C. (éds) (2004): *Un parcours au contact des langues. Textes de Bernard Py commentés*. Collection LAL (Langues et Apprentissages des Langues), Paris, Crédif-Didier, 288p. ISBN 2-27805395-7**

www.editionsdidier.com



Réalisé en hommage au professeur Bernard Py, au moment où il prend sa retraite et abandonne son enseignement pionnier de linguistique appliquée à l'Université de Neuchâtel, ce li-

vre propose une formule originale et intéressante: il regroupe en effet douze textes majeurs de Bernard Py, couvrant ses principaux domaines de travail, qui sont commentés et mis en perspective par des voix multiples et renommées de la linguistique et de la didactique des langues. Un parcours au contact des langues propose ainsi un parcours dans le temps (une trentaine d'années) et dans l'espace de la linguistique appliquée francophone, un parcours organisé autour des contributions d'un de ses acteurs princi-

paux et balisé par tout un “réseau”. Les thèmes abordés couvrent des réflexions sur l’interlangue et la norme (chapitre 1), les liens entre interaction et acquisition (chapitre 2), entre construction du bilinguisme et apprentissages langagiers (chapitre 3), sur les contacts de langues (chapitre 4) et les représentations sociales (chapitre 5). Les textes de Bernard Py ont été choisis de manière à constituer un ensemble cohérent, reflétant son parcours intellectuel, mais aussi en fonction de leur renommée dans le champ de la linguistique. Tous ces textes expriment ainsi à la fois les visées théoriques de leur auteur, ses constantes préoccupations sociolinguistiques et ses divers apports à la didactique des langues, si bien que tant les enseignants que les linguistes, les spécialistes et les généralistes, les étudiants et les formateurs pourront trouver dans ce Parcours de riches sources d’information et de stimulation.

* **Lehrwerkreihe “KOMMUNIKATION IM BERUF”**. Verlag **FRAUS (Plzen)** in Zusammenarbeit mit dem **Goethe-Institut**.

Bereits erschienen: LÉVY-HILLERICH, DOROTHEA u.a. (2003): Kommunikation in sozialen und medizinischen Berufen; LÉVY-HILLERICH, DOROTHEA (2004): Kommunikation im Tourismus.



Die Lehrwerke

- Kommunikation in sozialen und medizinischen Berufen
- Kommunikation im Tourismus



- Kommunikation in der Landwirtschaft
- Kommunikation in der Metall- und Elektrotechnik
- Kommunikation in Wirtschaft und Verwaltung



ermöglichen den Lernenden in berufsorientierten Schulen und Hochschulen, auch im und durch den Deutschunterricht Kompetenzen für den Beruf zu erwerben.

Das heißt nicht, dass im Deutschunterricht z.B. zukünftige Gießereimechaniker, Kunststofftechniker, Europäische Wirtschaftsassistenten oder Hotelassistenten ausgebildet werden, sondern dass die Entwicklung der diesen Berufen entsprechenden Schlüsselqualifikationen in den Erwerb der Sprache integriert wird.

Schlüsselqualifikationen sind z.B.

- Informationen aufnehmen, selektieren, speichern, weitergeben
- Aufgaben erkennen, analysieren, selbst lösen
- sich entscheiden können und die Entscheidung begründen, verteidigen, aber auch zurücknehmen können
- allein, zu zweit, in der Gruppe, im Team arbeiten
- selbstständig arbeiten, Initiativen ergreifen
- mit Kritik umgehen können.

Sie werden so beschrieben und in Aufgabenstellungen so aufbereitet, dass die Lernenden jederzeit erkennen und wissen, was sie wozu tun,

lernen oder üben und weshalb eine bestimmte Sprachhandlung von ihnen verlangt wird.

Die in den Aufgaben verlangten Tätigkeiten bereiten nicht nur auf den Beruf, sondern auch auf das im Leben immer notwendige Weiterlernen (“lifelong learning”) vor, mit dem Ziel, in den Lernern Zukunftsoffenheit und Flexibilität zu entwickeln.

Die Aufgaben sind aber nicht nur Vorbereitung auf den Beruf und auf das Leben, sondern auch Handeln in der Sprache hier und jetzt. Gerade dieses “Lernkonzept der Handlungskompetenz”, das deutlich und einheitlich hinter der ganzen Reihe steht, macht die Einzigartigkeit dieser Lehrwerkserie aus “kommunikatives Handeln” soll als ganzheitliches Lernen verstanden werden, in dem methodisch-strategisches Lernen, sozial-emotionales Handeln und inhaltlich-fachliches Lernen ineinander greifen und nach Möglichkeit gleichzeitig erfolgen.

Methoden-, Sozial- und Fachkompetenz werden daher in jedem der fünf Bände durch entsprechende Aufgaben gezielt entwickelt:

“Methodenkompetenz” wird als Fähigkeit trainiert, z.B.

- die Strategien des Lesens, Hörens, Schreibens und Sprechens der Textsorte entsprechend anzuwenden
- sich für den Wortschatzerwerb selbst Kategorien zu schaffen;

“Sozialkompetenz” wird als Fähigkeit trainiert, z.B.

- in der Gruppe, als Partner, aber auch allein zu arbeiten
- vor einem Publikum aufzutreten
- fragen, begründen, zuhören, kooperieren, argumentieren zu können;

“Fachkompetenz” wird als Fähigkeit entwickelt, sich Fachwissen und Fachkönnen anzueignen: das bedeutet für

alle Berufe z.B.

- über kommunikative Abläufe (z.B. in einem Betrieb oder in einer Marketingabteilung und bei Praktika Bescheid) zu wissen
- telefonieren, Briefe schreiben, Memos und Telefonnotizen anfertigen zu können
- Abkürzungen und Sicherheitsbestimmungen zu verstehen und benutzen zu können.

Für jeden Arbeitsbereich bedeutet der Begriff "Fachkompetenz" dann auch noch etwas Anderes:

In **Kommunikation in sozialen und medizinischen Berufen** steht er für Wissen über alles, was mit dem Aufbau und Funktionieren einer Arztpraxis, eines Altenheims, einer Sozialstation zu tun hat (z. B. Wissen und Können über kommunikative Abläufe in sozialen Einrichtungen, d.h. Telefonieren, Briefe interkulturell korrekt schreiben, Memos und Telefonnotizen anfertigen, Abkürzungen, Sicherheitsbestimmungen verstehen und benutzen).

In **Kommunikation im Tourismus** steht er z.B. für

- Wissen über alles, was mit dem Aufbau und Funktionieren eines Hotels, Restaurants oder Reisebüros zusammenhängt
- Wissen über den Umgang mit Kunden an der Rezeption, im Restaurant oder Reisebüro oder bei Touristik-Messen.

In **Kommunikation in der Landwirtschaft** steht er z.B. für

- Wissen über alles, was mit dem Aufbau und Funktionieren eines landwirtschaftlichen Betriebs zusammenhängt
- Wissen über landwirtschaftliche Betriebsformen, Maschinen, Produktionsverfahren und Vermarktung von landwirtschaftlichen Produkten.

In **Kommunikation in Metall- und Elektroberufen** steht er z.B. für

- Wissen über alles, was mit dem Aufbau und Funktionieren einer

Werkstatt, eines Industrie- oder Handwerksbetriebs zusammenhängt

- Wissen über neue Techniken (wie die Steuerungstechnik, die in allen industriellen Berufen eine wichtige Rolle spielt).

In **Kommunikation in Wirtschaft und Verwaltung** steht er z.B. für Wissen über alles, was mit dem Aufbau, den Abteilungen und dem Funktionieren eines Unternehmens zusammenhängt.

Zu jedem Titel der Reihe gehören ein Lehr- und Arbeitsbuch, ein Lehrerhandbuch (mit Schlüssel zu den Aufgaben, Transkriptionen der Hörtexte, Hilfs- und Zusatzmaterialien für den Lehrer und Vorschläge zum Einsatz der Aufgaben) und eine CD. In jedem Lehr- und Arbeitsbuch werden in der Vorlesung das Lernmodell der Handlungskompetenz und die sich daraus ergebenden Arbeitsweisen vorgestellt, so dass Lernende und Lehrende sehen, was das Lernziel "Handeln mit der Sprache" konkret bedeutet und was im Lehrwerk auf sie zukommt. Die Lehrwerkreihe baut auf dem Niveau B1 des "Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens" auf: es wird deshalb nicht gezielt Grammatik eingeführt oder geübt, doch werden sprachliche Phänomene immer dann wiederholt, wenn sie im Rahmen der Lektion oder einer bestimmten Textsorte und der damit verbundenen Mitteilungsabsichten eine wichtige Funktion haben (so wird z.B. bei der Bedienungsanleitung für Werkzeugmaschinen das Passiv noch einmal geübt).

Die Lektionen sind von einander unabhängig und in sich abgeschlossen (je nach Zielsetzung und Schwerpunkten der Zielgruppen können daher einzelne Lektionen eingesetzt werden, ohne dass die Lernenden das ganze Buch durcharbeiten müssen). Die Reihe füllt eine bisher bestehende Marktlücke in der Vorbereitung auf die Kommunikation im Beruf.

Silvia Serena, Varese

* **PRAXIS Fremdsprachenunterricht, Zeitschrift für das Lehren und Lernen fremder Sprachen, Themenheft "Weg vom Frontalunterricht?!" (=Heft 4/2004), Berlin, Pädagogischer Zeitschriftenverlag. ISSN 1613-0901**



stu. – "Weg vom Frontalunterricht!" Die Forderung ist bekannt, und die Alternativen sind es – ja eigentlich auch: Schüler- und Handlungsorientierung, Prozessorientierung,

Autonomieförderung u.a.m. Warum also wieder ein Heft mit diesem Thema, diesmal als Heft 4/04 der Zeitschrift "Praxis Fremdsprachenunterricht"? Ganz einfach: Es gibt nichts Gutes, ausser... Da das Problem dabei häufig ist: "Wie genau fang ichs an?", sind Beispiele erfolgreicher Praxis wichtig und nützlich.

Konkrete Unterrichtsbeispiele bilden denn auch den Hauptteil dieses Themenhefts: Erarbeiten von Regeln für selbständiges Arbeiten, Selbständiges Lernen mit Wochenplänen, Stationenlernen und Internet-basierte Projektarbeit sind Schwerpunkte der insgesamt sieben Praxisberichte. Vorangestellt sind diesen Berichten ein Beitrag von *Rampillon & Reisener* über "Methodenkultur im Fremdsprachenunterricht", in dem für ein reflektiertes und sinnvolles Miteinander von offenen Lernformen und Frontalunterricht plädiert wird, sowie eine kommentierte und strukturierte Auswahlbibliographie zum Rahmenthema des Hefts von *Caspari & Werner* (empfehlenswert, obwohl Literatur zum "task-based learning" fehlt; ein entsprechender Themenschwerpunkt wird für das nächste Jahr in Aussicht gestellt).

"Bewegung" ist das Motto der Arbeitsblätter im Heft (für Englisch, Französisch und Russisch als Fremdsprachen). Zu sagen, dieses Motto passe zum Rahmenthema des Hefts (Editorial),

stimmt insofern, als die Arbeitsblätter in ganz verschiedene Richtungen gehen: Von traditionelleren Wortschatzübungen über Spiele bis hin zu sehr offenen Aufgabenstellungen – z.B. eine Frage, etwa “Nearly all people want to move with the times, how do you know that they do so?”, und 10 leere Linien – ist alles dabei.

*** Neusprachliche Mitteilungen aus Wissenschaft und Praxis, Heft 3/2004; herausgegeben vom Fachverband moderne Fremdsprachen. Berlin, Pädagogischer Zeitschriftenverlag. ISSN 0028-3983.**



stu. – Heft 3/04 der “Neusprachlichen Mitteilungen” hat den Schwerpunkt *Bilingualer Unterricht*. Thematisiert werden u.a. die folgenden Fragen:

- Wie entwickeln sich bilinguale Sprachfähigkeiten in der Grundstufe (*Kielhöfer*)?
- Wie wird bilingualer Unterricht von Schülern und Eltern akzeptiert (*Dauster*)?
- Kann der traditionelle Fremdsprachenunterricht (FU) von bilingualen Modellen profitieren (*Theis & Werkmann*)?

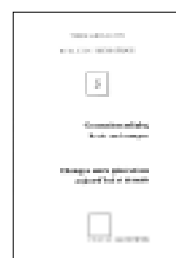
Diskutiert werden diese drei Fragen mit Bezug auf umfangreiche empirische Untersuchungen, deren Resultate auf Befragungen (*Dauster*), auf der Erhebung von mündlichen und schriftlichen Erzählungen (*Kielhöfer*) und auf Tests zur Beurteilung der Grammatikalität von Sätzen (*Theis & Werkmann*) beruhen. Angesiedelt sind die Untersuchungen in Berlin (Europa-Schule; Schulmodell für die Grundstufe an 18 Standorten, Deutsch in Kombination mit 9 Partnersprachen), im Saarland (verschiedene Schulformen) und in Hessen (Gymnasien). Auch auf Hessen bezieht sich der Beitrag von *Wolff*. *Wolff* fragt am Bei-

spiel einer sprachlichen Minderheit in Deutschland, den Sorben, nach Prinzipien mehrsprachiger Erziehung und danach, wie diese Prinzipien in Schulungskonzepte umgesetzt werden können.

Lesenswert und für einen breiten Kreis von Interessierten relevant ist im hier angezeigten Heft v.a. auch der Artikel von *Doyé*, in dem Gütekriterien für den Sprachunterricht vorgestellt werden. Das Besondere dieses Beitrags ist nicht, dass Qualitätskriterien für den FU aufgelistet werden, und auch nicht, dass diese Kriterien theoretisch, d.h. mit Bezug auf Pädagogik, Psychologie, Linguistik und Fremdsprachendidaktik begründet werden (solche Listen gibt es viele). Speziell ist aber, dass diese Kriterien auch in eine Beobachtungssprache ‘übersetzt’ werden. Der praktische Wert dieser Operationalisierung liegt auf der Hand: *So* können die Kriterien angewandt werden, *so* lässt sich reales Unterrichtsgeschehen beobachten und beurteilen. Ein Beispiel: Transparenz zu postulieren ist heute zum Gemeinplatz und schon fast eine Leerformel geworden. Transparenz hingegen als konkrete Forderung an die Lehrpersonen zu be-greifen, “Unterrichtsinhalte in klarer, verständlicher Form zu präsentieren und den Sinn des Lernens dieser In-

halte zu erläutern.” (134) bedeutet, ein nützliches Instrument zur Beobachtung, Entwicklung und Sicherung von Qualität im FU vorzuschlagen. Schade, dass die Operationalisierung solcher Qualitätskriterien im Beitrag von *Doyé* nur exemplarisch erfolgt!

*** Forum Helveticum, Thema-Bulletin 5**



Das Forum Helveticum wartet mit einem neuen Bulletin zum Thema *Generationendialog heute und morgen / Dialogue entre génération d'aujourd'hui et demain* auf.

Die jeweils kurzen aber sehr informativen Beiträge stammen aus der Feder von Repräsentanten von folgenden Organisationen: politische Parteien, konfessionelle Organisationen, Jugendorganisationen und –institutionen, Organisationen und Institutionen der älteren Generation, weitere Organisationen der Zivilgesellschaft. Das Heft gehört zur Pflichtlektüre für all jene, die sich mit dem Generationenproblem beschäftigen.



vpod entschieden für mehrsprachige Schule

Der vpod (Schweiz. Verband des Personals öffentlicher Dienste) setzt sich seit Jahren für eine mehrsprachige Schule ein. Dabei geht es nicht nur darum, dass möglichst früh in der Primarschule mit dem Erlernen von sog. Fremdsprachen begonnen wird – wie es das Konzept der EDK (Schweiz. Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren) vorsieht –, sondern auch darum, dass im Rahmen eines Gesamtsprachenkonzeptes die sog. Migrationssprachen in den öffentlichen Schulen ihren offiziellen Platz bekommen. Dazu *hat die vpod Verbandskommission Bildung, Erziehung, Wissenschaft*, die Lehrkräfte aller Stufen aus der ganzen Schweiz vertritt, einen Leitfaden «Wie viele und welche Sprachen an der Primarschule?» ausgearbeitet, in dem Argumente für eine vielsprachige Schule und Voraussetzungen für erfolgreiches Sprachenlernen in der Primarschule dargelegt werden, aber auch auf wichtige Bedenken und Einwände eingegangen wird. Die Kinder sind durch eine mehrsprachige Schule am allerwenigsten überfordert – aber um dieser Aufgabe gewachsen zu sein, brauchen die Schulen und Lehrkräfte ausreichende Ressourcen und angemessene Unterstützung. Der Leitfaden zum Sprachenunterricht kann in jedem vpod-Sekretariat bezogen werden und ist auf der Babylonia-Homepage (www.babylonia.ch) verfügbar.

Vorschau 2005 - Programmazione 2005

- 1/2005 Der Text im Fremdsprachenunterricht / Il testo nell'insegnamento delle L2
2/2005 La dimension orale / Mündliche Fertigkeiten
3/2005 The lexical approach

Autori di questo numero

- Urs Bucher**, Botschafter, Integrationsbüro, Bundeshaus Ost, CH-3003 Bern
(bucher.urs@ib.admin.ch)
Sophie Cacciaguidi-Fahy, Law Faculty, NUI, Galway, Ireland (sofieaccaggiuidi@eircom.net)
Martin Fahy, Law Faculty, NUI, Galway, Ireland
Daniel Felder, Integrationsbüro, Bundeshaus Ost, CH-3003 Bern
Laurent Fillietaz, FPSE - Section des sciences de l'éducation, Université de Genève, 40 boul. du Pont d'Arve, CH-1211 Genève 4 (Laurent.Fillietaz@pse.unige.ch)
Claudia General, Zürcher Hochschule Winterthur, Institut Übersetzen und Dolmetschen, Thurgauerstrasse 56, CH-8050 Zürich (zh64289@yahoo.de)
Rudolf Gerber, PhD, Pozarevacka Street 5, 11000 Belgrad/ Serbia (ruedi.gerber@bluemail.ch)
Walter Haas, Departement f. Germanistik, Universität Freiburg, Avenue de l'Europe 20 CH-1700 Freiburg (walter.haas@unifr.ch)
Monika S. Heiniger, Birsigstrasse 91, CH-4054 Basel (monika.heiniger@unibas.ch)
Monica Heller, OISE / University of Toronto, CREFO, 252 Bloor Street West, Toronto, Ontario M5S 1V6, Canada (mheller@oise.utoronto.ca)
Ulla Kleinberger Günther, Deutsches Seminar, Universität Zürich, Schönberggasse 9 CH-8001 Zürich (Kleinberger@access.unizh.ch)
Ralph Lehmann, Zürcher Hochschule Winterthur, Fachstelle Interkulturelle Kompetenz, Postfach 805, CH-8401 Winterthur (keh@zhwin.ch)
Jack Lonergan, University of Westminster, Department of Diplomacy and Applied Languages, 309 Regent Street, London W1B 2UW (lonergan@westminster.ac.uk)
Lorenza Mondada, Laboratoire ICAR, ENS LSH, 15, Parvis René Descartes, BP 7000 F-69342 Lyon Cedex (Lorenza.Mondada@univ-lyon2.fr)
Anna-Katharina Pantli, Zürcher Hochschule Winterthur, Institut Übersetzen und Dolmetschen, Thurgauerstrasse 56, CH-8050 Zürich (pnt@zhwin.ch)
Hannelore Pistorius, ch. Colladon 18, CH-1209 Genève (hannelore.pistorius@bluewin.ch)
Tito Schumacher, Kapuzinerweg 47, CH-6006 Luzern (schumacher-stucki@bluewin.ch)
Tony Fitzpatrick, International Certificate Conference, Hansaallee 150 D-60320 Frankfurt am Main, (icc_europe@compuserve.com)
Daniel Stotz, Bahnhofstr. 10, CH-8902 Urdorf/ZH (daniel.stotz@hispeed.ch)
Christa Uehlinger, ccu communication & intercultural management, Stadthausstr. 77 CH-8400 Winterthur (chuehlinger@bluewin.ch)
Samuel van den Berg, Zürcher Hochschule Winterthur, Fachstelle Interkulturelle Kompetenz, Postfach 805, 8401 Winterthur (bes@zhwin.ch)
Hans Weber, Kreuzenstr. 36, CH-4500 Solothurn (hans.weber@solnet.ch)
Urs Willi, Zürcher Hochschule Winterthur, Institut Übersetzen und Dolmetschen, Thurgauerstrasse 56, CH-8050 Zürich (wli@zhwin.ch)

Homepage: www.babylonia.ch

Il sommario del numero, alcuni articoli e la sintesi di tutti gli articoli sono reperibili sul sito internet.

Babylonia per scopi didattici

Babylonia può essere richiesto per l'utilizzazione nell'insegnamento al costo di fr. 10.- più spese di spedizione, fino ad un massimo di 15 copie, e fino ad esaurimento.

Con il sostegno di

- Dipartimento Educazione, Cultura e Sport del Canton Ticino
- Ufficio Federale della Cultura
- Ambassade de France en Suisse
- Fondazione Oertli

Impressum

Editore

Fondazione Lingue e Culture

CP 120, CH-6949 COMANO

Redazione

- Gianni Ghisla**, Via Vescampo 6949 Comano (coordinazione)
Gé Stoks, 6515 Gudo (coordinazione)
Jean-François de Pietro, Rue du Nord 149 2300 La Chaux-de-Fonds (attualità linguistiche)
Giovanni Mascetti, Via Pedotti 1 6500 Bellinzona
Hannelore Pistorius, ch. Colladon 18 1209 Genève
Jean Rüdiger-Harper, Unterer Schöttler 22 9050 Appenzell
Daniel Stotz, Bahnhofstr. 10, 8902 Urdorf/ZH
Thomas Studer, Schnydersweg 9 1794 Salvenach
Mireille Venturelli, Scalinata ad Artore 4a 6500 Bellinzona
Werner Carigiet, 7164 Dardin (collaboratore di redazione per il romancio)
Silvia Serena, Via Paravicini 28 I-21100 Varese (collaboratrice per l'Italia)
Segretaria di redazione:
Mari Mascetti, Via Pedotti 1 6500 Bellinzona

Organo d'informazione di:

- **LEDAFIDS** (Lettori e Lektorinnen Deutsch als Fremdsprache in der Schweiz)
- **Arbeitsgemeinschaft zur Förderung des mehrsprachigen Unterrichts in der Schweiz**

Indirizzo

Babylonia, Stabile Lanzi, via Cantonale, CH-6594 Contone
Tel. 0041/91/8401143•Fax 0041/91/8401144
e-mail: babylonia@idea-ti.ch
Homepage: www.babylonia.ch
PCC 69-40263-5

Consulenza grafica

Studio grafico Agustoni e Snozzi, Giubiasco

Tiratura/abbonamento

Tiratura di questo numero 4/2004:
1400 copie.

Abbonamento annuale: fr. 48.- più costi di spedizione. Studenti: fr. 35.-

Costo del numero singolo: fr. 16.-.

L'abbonamento non disdetto entro un mese prima della fine dell'anno si rinnova automaticamente.

Tipografia

La Buona Stampa, Via Fola, CH-6963 Pregassona • e-mail: info@labuonastampa.ch

Inserzioni

IDEA, Stabile Lanzi, via Cantonale, CH-6594 Contone
Tel. 0041/91/8401142•Fax 0041/91/8401144
e-mail: idea@idea-ti.ch