

## Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

Während der Umgang mit Mehrsprachigkeit im Alltag eher im privaten Entscheidungsbereich liegt, hängt der Umgang mit Mehrsprachigkeit im Arbeitsleben davon ab, inwieweit die Sprachkompetenzen auch ökonomischen Nutzen bringen. Betriebe sind hier durchaus bereit (Stichwort Fachkräfteanwerbung aus dem Ausland), Möglichkeiten zu schaffen, konstruktiv mit Mehrsprachigkeit umzugehen bzw. sie als wichtige Ressource für Kunden und neue Märkte zu sehen. Im Rahmen einer solchen wirtschaftlichen Einbindung trägt Mehrsprachigkeit auch zu wirtschaftlichem Wohlstand bei.

### **Mehr...**

In vielen internationalen Großunternehmen ist Englisch die Lingua franca, die Kommunikationssprache innerhalb der Firma. Großunternehmen sehen auch breitere Sprachkompetenzen eher als Ressource, die bei der Arbeit vor Ort und in der Expansion von Märkten genutzt werden kann.

Auch Klein- und mittelständische Unternehmen richten sich auf einen mehrsprachigen Kundenkreis hier in Deutschland aus und passen sich zunehmend der Sprachenvielfalt ihrer Kundschaft an. Das mehrsprachige Personal erfährt dabei eine Aufwertung seiner mitgebrachten Sprachkompetenzen und bietet gleichzeitig den Kund/innen an in ihren Sprachen zu kommunizieren.

Mit mehrsprachigen Kund/innen hat auch der Gesundheits- und Pflegebereich zu tun. Es gibt z.B. Pflegedienste, die gezielt Fachkräfte mit sprachlichen Kompetenzen einsetzen, um sich mit den zu pflegenden Menschen besser verständigen zu können. Der kultursensible Pflegedienst, der sich auf ältere Eingewanderte türkischer, iranischer oder marokkanischer Herkunft und Sprache eingestellt hat oder die physiotherapeutische Praxis, die in ihrem Profil auch die Sprachkompetenzen ihrer Mitarbeiter/innen hervorhebt, sind typische Beispiele. Ein Vorgehen, das auch dem Fakt Sorge trägt, dass nun die erste Generation von Zuwander/innen in ein Alter kommt, in dem Pflegeangebote elementar wichtig werden. Den vielen sensiblen und emotionalen Situationen, die dem Gesundheits- und Pflegebereich eigen sind, kann mit dem Einsatz von Muttersprache und kulturellem Know-how wertschätzend und Ziel führend begegnet werden.

Auch Arztpraxen oder Rechtsanwaltskanzleien reagieren auf ihre mehrsprachige Kundschaft und stellen gezielt Servicepersonal mit entsprechenden Sprachkompetenzen ein.

Im Servicebereich, z.B. in der Gastronomie oder im Hotelwesen, zeigt sich ebenfalls zunehmend eine Sprachbewusstheit für die Kundschaft. Hier werden gezielt Servicekräfte gesucht mit einem breiten sprachlichen Hintergrund. An Hand von Schildern oder Anstecknadeln können Kund/innen sehen, in welchen Sprachen die Mitarbeiter/innen angesprochen werden können. Auch bei Banken findet man zunehmend diese Sprachsensibilität. Ein bekannter Elektronikmarkt stellt seine Mitarbeiter/innen mit Foto, Namen und Sprachkompetenzen vor. Ein Signal für die Kundschaft: „Sie können uns auch gerne in Ihrer Sprache ansprechen!“

Auch im Rahmen international arbeitender Einrichtungen, sei es im international politischen oder wissenschaftlichen Bereich, haben Sprachkenntnisse neben dem Deutschen eine zentrale Bedeutung.