

Englisch als Arbeitssprache im Unternehmen: Von der Teeküche bis zum Besprechungsraum



Mit der zunehmenden Internationalisierung von Unternehmen im deutschsprachigen Raum steht auch die Diskussion rund um Englisch als Arbeitssprache immer wieder im Raum. ManagerInnen, die hier unbedacht vorgehen, können kläglich scheitern, weiß WU-Wissenschaftlerin Miya Komori-Glatz vom Institut für Englische Wirtschaftskommunikation. In ihrer Forschung widmet sie sich der Frage, wie sich Englisch als Arbeitssprache in Teams entwickelt, die Englisch nichts als Muttersprache beherrschen und welche Auswirkungen die Etablierung der Fremdsprache am Arbeitsplatz mit sich zieht. Dabei zeigte sich: Fehlerquellen gibt es jede Menge, aber auch Hoffnung.

In internationalen Teams arbeiten, reisen, mehrere Sprachen sprechen – für viele Menschen ist dies heute der gelebte Arbeitsalltag. Doch nicht jedem fällt der Umgang mit einer Fremdsprache wie Englisch als Arbeitssprache leicht. „Gerade die Umstellung innerhalb eines Unternehmens von Deutsch als gelebte Sprache auf Englisch, stellt einen großen Einschnitt dar und fällt vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schwer“, so Miya Komori-Glatz, Wissenschaftlerin am WU-Institut für Englische Wirtschaftskommunikation. „Wer möchte, dass sich in seinem oder ihrem Unternehmen Englisch als Arbeitssprache ganzheitlich durchsetzt, braucht ein professionelles Konzept. Denn kaum ein Unternehmen möchte sich langfristig Verständigungsprobleme zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern leisten.“

Chance und Herausforderung für Teams

In ihrer Forschung widmete sich Komori-Glatz einer Synthese wirtschaftlicher und sprachwissenschaftlicher Publikationen und entwickelte daraus ein Framework, das die relevanten Fragestellungen und Bereiche im Unternehmen bei der Etablierung von Englisch offenlegt. „Im Zentrum steht immer die Frage, wie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprachlich erreicht und Informationsbarrieren vermieden werden können“, so die Wissenschaftlerin. Deutlich wurde dabei, dass die sprachliche und kommunikative Kompetenz in Englisch ein entscheidender Machtfaktor im Unternehmen sein kann, wodurch den MitarbeiterInnen – je nachdem – Vorteile bzw. Nachteile entstehen können. „Gleichzeitig sehen wir aber in einer weiteren, eigenen Studie, dass sich sprachlichen Kompetenzen auch im Team gemeinsam entwickeln können.“ Für diese Erkenntnis beobachtete und interviewte Komori-Glatz englischsprachige Arbeitsgruppen von Studierenden. Dabei zeigt sich, dass die Gruppen im Laufe der Zusammenarbeit eigene Begrifflichkeiten, ein eigenes Vokabular, und eigene kommunikative Praktiken entwickelten. „Die Studierenden haben sich sozial wie auch fachlich gemeinsam entwickelt. Mit dem Verständigungsprozess ging auch ein gemeinsames Vokabular einher. Nicht nur die Inhalte, sondern auch die Art, etwas zu sagen, haben sie einander angepasst“, so Komori-Glatz, „Dies deutet darauf hin, dass – sofern sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewusst dafür einsetzen – ein gemeinsamer, inkludierender Entwicklungs- und Lernprozess entstehen kann. Dadurch kommt man erfolgreich ans Ziel.“

Von der Teeküche bis zum Besprechungsraum

Um tatsächlich alle Kommunikationskanäle zwischen den MitarbeiterInnen, sowohl untereinander als auch zu den Führungskräften und der Unternehmenszentrale, offen zu halten, sind die Anforderungen jedoch hoch. Besonders entscheidend ist hier die Flexibilität, zu reagieren, wenn Informationen nicht alle erreichen oder Barrieren entstehen. „Nicht immer ist es sinnvoll, alle Informationen nur auf Englisch anzubieten – gerade wenn noch kein einheitliches Sprachniveau im Unternehmen herrscht. Möchten Führungskräfte Kommunikation unter multikulturellen MitarbeiterInnen von der Teeküche bis hin zum Besprechungsraum ermöglichen, erfordert es die Flexibilität, auch Informationen zusätzlich noch in der überwiegenden Muttersprache anzubieten, um Wissensklüfte und schwankende Machtverhältnisse zur Informationsvor- und –Nachteile zu

vermeiden“, so Komori-Glatz. „Dabei ist es gleichzeitig wichtig, dass neue MitarbeiterInnen sich auch in der Firma wohl fühlen und nicht durch die Landessprache ausgeschlossen werden.“

5 Punkte, die es zu beachten gilt

Eine Arbeitssprache zu etablieren bringe viele Tücken, aber doch auch viele Chancen mit sich, so die Wissenschaftlerin. „Um Informationsflüsse im Unternehmen zu optimieren, ist es vor allem wichtig, potentielle Barrieren und Chancen zu erkennen. Wo liegen die sprachlichen Kompetenzen der MitarbeiterInnen? Wo können sich sogenannten „language clusters“, das heißt Gruppen von MitarbeiterInnen mit gemeinsamer Sprache, bilden und wie kann das zu Vor- oder Nachteilen führen?“, erklärt Komori-Glatz. Und auch sonst gibt es Vieles zu beachten:

1. **Es braucht ein Konzept.**
Soll beispielsweise Englisch als Arbeitssprache etabliert werden, müsse vorab Grundsätzliches geklärt werden, wie beispielsweise, wann es Sinn macht, Englisch einzusetzen und wie die Stakeholder eines Unternehmens erreicht werden können.
2. **Die Umstellung einer Firmensprache ist extrem ressourcenintensiv.** Dokumente müssen übersetzt werden, alles muss bestätigt bzw. nachkontrolliert werden, Sprachen können nicht schnell angeeignet werden. Ein allgemeines Language-Training ist leider oft nicht genug: Das Training muss spezifisch für die Branche, die Firma und sogar die eigene Tätigkeit maßgeschneidert werden.
3. **Vorsicht bei Schattenhierarchien!**
Sogenannte „Language nodes“, mehrsprachige MitarbeiterInnen, sind eine wertvolle Ressource, um Information direkt und verständlich zu vermitteln. Schwierig wird es allerdings dann, wenn sich dadurch Schattenhierarchien entwickeln und die Firma zu sehr von „Language nodes“ abhängig wird, weil diese mehr Macht haben, als ihre eigene Funktion mit sich bringt.
4. **Informationsflüsse müssen beobachtet und ggf. innovativ gefördert werden.**
Regelmäßiges Einholen von Feedback ist wichtig, um sicher zu stellen, dass die (richtigen) Informationen ankommen. Schriftliche Vorbereitung für Meetings oder Zeit für Brainstorming in kleineren Gruppen unterstützt KollegInnen mit weniger ausgeprägten Sprachkenntnissen, die mehr Zeit oder sprachliche Hilfsmittel brauchen, dabei, ihre Ideen auszudrücken und sich einzubringen.
5. **Fremdsprachenkenntnisse über Englisch hinaus sind immer ein Vorteil.**
Auch wenn Englisch die Arbeitssprache ist, fördert die Mehrsprachigkeit informelle Informationsflüsse und die Beziehungsebene. Mehrere Studien haben gezeigt, dass sogar ganz wenige Kenntnisse von der Sprache der Business-PartnerInnen einen Beitrag zum Vertrauen leisten.

Über Miya Komori-Glatz

Miya Komori-Glatz absolvierte ihr erstes Studium in Modern and Medieval Languages an der University of Cambridge (UK), ihr zweites Masterstudium in Romanistik sowie ihr Doktorat schloss sie am Institut für Anglistik der Universität Wien ab. Seit knapp 10 Jahren ist die Britin mit japanischen Wurzeln am Institut für Englische Wirtschaftskommunikation an der WU tätig. 2016 erhielt sie auch das Stipendium für das Dr. Maria Schaumayer-Internationalisierungsprogramm für Doktorandinnen und verbrachte ein halbes Jahr an der Universidad Complutense de Madrid. In ihrer Forschung beschäftigt sich die Wissenschaftlerin mit Englisch als Arbeitssprache im wirtschaftlichen und akademischen Kontext, ihre Dissertation verfasste sie zum Thema „English as a business lingua franca in Multicultural Student Teamwork: An EMEMUS Study.“ Zudem sammelte Komori-Glatz sowohl als Language-Trainerin in Unternehmen als auch als externe Lektorin Berufserfahrung in

mehreren Hochschuleinrichtungen. Miya Komori-Glatz publiziert sehr erfolgreich in zahlreichen internationalen Journalen, unter anderem im *Journal of English as a Lingua Franca*, dem *European Journal of International Management* sowie im neulich von De Gruyter herausgegebenen Sammelband „*English in Business and Commerce: Interactions and Policies*“.

Zu den Studien:

Komori- Glatz, Miya und Schmidt-Unterberger, Barbara. (2018): [English-medium business education: creating the international managers of tomorrow, today?](#) In: Sherman, Tamah & Jiří Nekvapil (Eds.), *English in Business and Commerce: Interactions and Policies*. Berlin: Mouton de Gruyter, 310-334.

Komori- Glatz, Miya (2018) [Conceptualising English as a business lingua franca](#) (BELF). *European Journal of International Management* 12(1/2), 46-61.

Komori- Glatz, Miya (2017): [\(B\)ELF in multicultural student teamwork](#). *Journal of English as a Lingua Franca* 6(1), 83-109.

Pressekontakt:

Mag. Anna Maria Schwendinger

PR-Referentin

Tel: + 43-1-31336-5478

E-Mail: anna.schwendinger@wu.ac.at