

Dannerer Monika (Universität Innsbruck)

Zwischen Wünschen und Herausforderungen. Professionelle Settings als Brennglas für Konzeptualisierungen und Praktiken sprachlicher Diversität.

Sprachliche Diversität ist ein Alltagsphänomen, ihre Konsequenzen hingegen sind weitreichend – im Alltag wie auch in professionellen Settings. Organisationen müssen einen passenden Umgang mit der sprachlichen Diversität, die in ihrem soziogeographischen Umfeld (sei es in einer Gemeinde, einer Region oder einem Land) vorhanden ist, finden. In der externen Kommunikation mit unterschiedlichen Akteuren – also mit Kund:innen, anderen Unternehmen (Lieferanten wie Konkurrenten), Politik und Verwaltung sowie Finanzinstitutionen etc. – gilt es, gekonnt mit Mehrsprachigkeit umzugehen, doch auch die interne Kommunikation muss der sprachlichen Vielfalt der Belegschaft entsprechend gestaltet werden (z.B. Gonçalves 2020, Kraft/Flubacher 2023). Da Organisationen dafür da sind, wiederkehrende Aufgaben mit einer Reihe vorgefertigter Handlungen zu bearbeiten (u.a. Bendel 2007), darf von ihnen erwartet werden, dass sie passende Praktiken für den Umgang mit sprachlicher Diversität in der internen und externen Kommunikation entwickelt haben. Diese Routinen wiederum basieren auf Konzepten, Erwartungshaltungen und Einstellungen zur sprachlichen Diversität, die für bestimmte Kontexte und Berufsfelder spezifisch sind. Insofern fungieren unterschiedliche Settings als Brennglas dafür, wie die Gesellschaft sprachliche Diversität konzeptualisiert und damit umgeht.

In meiner Präsentation werde ich auf Einstellungen, Strategien und Praktiken in zwei sehr unterschiedlichen professionellen Settings eingehen, die jedoch das Selbstkonzept von „being open, being international“ verbindet: Universitäten (z.B. Darquennes et al. 2020; Dannerer/Gaisch/Smit 2021) und Tourismus-Betriebe (z.B. Heller et al. 2014; Lonardi 2023).

Auf der Grundlage von (Stellen-) Anzeigen, Leitbildern und Interviews mit unterschiedlichen Stakeholdern zeige ich die Verflechtung von Organisationszielen und Konzeptualisierungen sprachlicher Diversität auf und beantworte die Frage, wie sprachliche Diversität im jeweiligen Umfeld an das professionelle Setting angepasst wird und welche Einstellungen gegenüber Mehrsprachigkeit in den internationalen (und mehrsprachigen) Erfolgsstorys hervorgehoben werden.

Between “searching for” and “struggling with”. Professional settings as a lens for conceptualising and dealing with linguistic diversity

Linguistic diversity is a common everyday fact, yet its consequences are far reaching – in everyday life as well as in professional settings. Organisations have to deal with linguistic diversity that exists in their socio-geographic environment (be it a village, a region or a nation). They are forced to handle multilingualism in their external communication with different stakeholders – individual customers, other enterprises (suppliers as well as competitors), politics and administration, financial institutions etc. Moreover, they need to organize their internal communication according to the linguistic diversity of their employees (e.g. Gonçalves 2020; Kraft/Flubacher 2023). As they are established to manage recurring tasks with a preformed set of actions (i.a. Bendel 2007), they can be expected to have developed practices for dealing with linguistic diversity in their internal and external communication. These routines are based on concepts, expectations, and attitudes, that are specific for certain environments and professions. Thus, different settings can be expected to function as a lens of how a society conceptualizes and handles linguistic diversity.

In my presentation I will deal with attitudes, policies and practices in two very different professional settings, that are nevertheless unified by the self-perception of “being open, being international”: universities (e.g. Darquennes et al. 2020; Dannerer/Gaisch/Smit 2021) and tourism enterprises (e.g. Heller et al. 2014; Lonardi 2023).

Based on (job) advertisements, mission statements and interviews with different stakeholders, I will shed light on the entanglement of organisational goals and the conceptualisation of linguistic diversity and answer the question, how linguistic diversity is fit in the professional setting in a specific environment and which attitudes towards multilingualism are foregrounded in the stories about international (and multilingual) success.

Bendel, Sylvia (2007): Sprachliche Individualität in der Institution: Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung. Tübingen [u.a.]: Francke.

Dannerer Monika, Gaisch, Martina/Smit, Ute (2021): Englishization ‘under the radar’. Facts, policies, and trends in Austrian higher education. In: Wilkinson, Robert/ Gabriëls, René (eds.): The Englishization of Higher Education in Europe. Amsterdam University Press, 281-306.

Darquennes, Jeroen/Soler, Josep/du Plessis, Theodorus (eds.): Multilingualism in Higher Education (=Sociolinguistica 34).

Gonçalves, Kellie (Ed.). 2020. Special Issue: Managing people with language: language policy, planning and practice in multilingual blue-collar workplaces. Language policy 19(3).

Kraft, Kamilla & Mi-Cha Flubacher. 2023. Multilingualism in the workplace: Issues of space and social order. In Carolyn McKinney, Virginia Zavala & Pinky Makoe (Hrsg.), The Routledge handbook of multilingualism (Routledge handbooks in applied linguistics), 14 S. Abingdon: Routledge Taylor & Francis.

Lonardi, Serena (2023): Minority languages as tourism resources: Perspectives on sustainability, language preservation and destination marketing. Diss. Univ. Innsbruck.