

# Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt

## Das Wichtigste in Kürze

—

# Le plurilinguisme dans le monde du travail

## Une synthèse

—

# Multilinguismo e mondo del lavoro

## Executive Summary

—

# Plurilinguitad ed il mund da lavur

## Ina sintesa

—

# Multilingualism at the Workplace

## Executive Summary

**Renata Coray, Alexandre Duchêne**

2017

—

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit  
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme  
Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo  
Rapport dal Center scientific da cumpetenza per la plurilinguitad  
Report of the Research Centre on Multilingualism

**Herausgeber | Publié par**

Institut für Mehrsprachigkeit  
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

—  
Institut de plurilinguisme  
www.institut-plurilinguisme.ch

**AutorInnen | Auteurs**

Renata Coray, Alexandre Duchêne

**Übersetzung | Traduction**

Mary Carozza, Barbla Etter, Estefania Pio, Joël Rey

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Arbeitsprogramms 2012–2014 des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt. Für den Inhalt dieser Veröffentlichung sind die AutorInnen verantwortlich.

Le projet dont il est question a été réalisé dans le cadre du programme de travail 2012–2014 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme. La responsabilité du contenu de la présente publication incombe à ses auteurs.

**Freiburg | Fribourg, 2017**

**Layout**

Billy Ben, Graphic Design Studio



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Dipartimento federale dell'interno DFI  
Departament federal da l'intern DFI  
**Bundesamt für Kultur BAK**  
**Office fédéral de la culture OFC**  
**Ufficio federale della cultura UFC**  
**Uffizi federal da cultura UFC**

**Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt**

Das Wichtigste in Kürze

**Le plurilinguisme dans le monde du travail**

Une synthèse

**Multilinguismo e mondo del lavoro**

Executive Summary

**Plurilinguitad ed il mund da lavur**

Ina sintesa

**Multilingualism at the Workplace**

Executive Summary

**Renata Coray, Alexandre Duchêne**

2017

—  
Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit  
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme  
Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo  
Rapport dal Center scientific da cumpetenza per la plurilinguitad  
Report of the Research Centre on Multilingualism

---

**Deutsch Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt** 5

Einleitung	6
Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets	8
Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt	10
Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel	12
Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung	13
Management der Sprachenvielfalt	15
Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit	18
Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata	21

---

**Français Le plurilinguisme dans le monde du travail** 25

Introduction	26
Langues et travail: points d'ancrage d'un domaine de recherche interdisciplinaire	28
Le plurilinguisme dans un monde du travail en mutation	30
Accès au marché du travail: la langue comme moyen de sélection	32
Socialisation langagière sur le lieu de travail et formation professionnelle	33
Gestion de la diversité linguistique	35
Pratiques du plurilinguisme au travail	38
Valorisation du plurilinguisme dans le monde du travail et autres desiderata	41

---

**Italiano Multilinguismo e mondo del lavoro** 45

Introduzione	46
Lingua e lavoro: pilastri di un campo di ricerca interdisciplinare	47
Multilinguismo in un mondo del lavoro in mutamento	49
Accesso al mercato del lavoro e lingua come strumento di selezione	51
Socializzazione linguistica sul posto di lavoro e formazione professionale	52
Gestione della diversità linguistica	54
Multilinguismo al lavoro	56
Valorizzazione del multilinguismo nel mondo del lavoro e altri desiderata	59

---

**Rumantsch Plurilinguitad ed il mund da lavur** 63

Introducziun	64
Lingua e lavur: caracteristicas dad in champ scientific interdisciplinar	65
Plurilinguitad en in mund da lavur che sa transfurma	67
Access al martgà da lavur e lingua sco med da selecziun	69
Socialisaziun linguistica al plaz da lavur e furmaziun professiunala	70
Gestiun da la diversitad linguistica	72
Plurilinguitad pratitgada a la lavur	74
Valurisaziun da la plurilinguitad en il mund da lavur ed auters desiderats	77

---

**English Multilingualism at the Workplace** 81

Introduction	82
Language and Work: Key Aspects of an Interdisciplinary Field of Research	83
Multilingualism in a Changing Work Environment	85
Access to the Labor Market and Language as a Gatekeeper	87
Linguistic Socialisation at the Workplace and in Job Training Programmes	88
Managing Language Diversity	90
Multilingual Practices at the Workplace	92
Valorisation of Multilingualism at the Workplace and Other Desiderata	95

---

## **Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt**

Das Wichtigste in Kürze

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

## Einleitung

Die wachsende Bedeutung von Sprache und Sprachkompetenzen in der Arbeitswelt, auf allen Hierarchiestufen und über den Tertiärsektor hinaus, wird seit einigen Jahren in zahlreichen Artikeln zum Thema hervorgehoben. Die zunehmende Globalisierung, Mobilität und Migration sowie technologische Innovationen werden als Gründe aufgeführt, die zu mehr beruflichen Sprachkontakten führen. Neue Arbeitsmodelle mit mehr Verantwortung auch für Angestellte ohne Führungsposition sowie deutlich mehr (mündliche und schriftliche) Kommunikation bei der Vorbereitung, Ausübung und Evaluation der Arbeit tragen dazu bei, dass es kaum mehr Arbeitsplätze gibt, an welchen es ohne gute sprachliche und kommunikative Kompetenzen geht.

Dementsprechend hat sich die Forschungsliteratur zum Thema Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt in den letzten Jahren vervielfacht. Dazu beigetragen hat auch der Umstand, dass es sich um ein per Definition interdisziplinäres Forschungsgebiet handelt, das sowohl in den Sprachwissenschaften als auch in den Wirtschafts-, Arbeits- und Managementwissenschaften, aber auch in der Politologie und Soziologie auf Interesse stösst. Angesichts dieser umfangreichen wissenschaftlichen Literatur zur mehrsprachigen Arbeitswelt können wir in der vorliegenden kurzen Übersicht bei weitem keinen vollständigen Überblick des Forschungsstan-

des leisten und werden einige wichtige Arbeitsfelder nur am Rande oder gar nicht behandelt (z.B. das Gesundheitswesen, das Schulwesen oder die informelle Ökonomie). Wir stützen uns hier jedoch auf eine umfassendere, auf Deutsch publizierte Literaturübersicht (abrufbar unter [www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html](http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html)), die den Schwerpunkt auf soziolinguistische Studien aus Europa seit dem ausgehenden 20. Jahrhundert legt, wobei auch etliche Werke aus anderen Kontinenten und Disziplinen Beachtung finden. Nebst der umfangreichen Literatur in englischer Sprache wurde auch diejenige in französischer, deutscher und italienischer Sprache berücksichtigt. Die vorliegende Übersicht fasst die wichtigsten Forschungstendenzen und Erkenntnisse in aller Kürze zusammen. Dabei haben wir bewusst auf Literaturverweise verzichtet, da diese nur eine sehr selektive, wenig repräsentative Auswahl darstellen würden. Interessierte Leserinnen und Leser finden eine umfangreiche Bibliografie und zahlreiche Literaturverweise an konkreter Stelle im oben erwähnten umfassenden Literaturbericht.

Analog zur Struktur der umfassenden Literaturübersicht ist die Struktur der vorliegenden Synthese quasi chronologisch, entlang der verschiedenen Etappen des Arbeitsprozesses konzipiert. Diese Etappen entsprechen bis zu einem gewissen Grad auch dem sich wandelnden Fokus

der Forschung zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt, die sich früh mit Fragen der sprachlichen Ausbildung und Sozialisierung am Arbeitsplatz befasst hat und heute die mehrsprachigen Praktiken und Repräsentationen sowie die Valorisierung von mehrsprachigen Kompetenzen in den Vordergrund rückt.

## Sprache und Arbeit: Eckpunkte eines interdisziplinären Forschungsgebiets

Lange ist Sprache in der Arbeitswelt vor allem aus monolingualer Perspektive erforscht worden, dem Thema Mehrsprachigkeit wird erst seit den 1990er-Jahren mehr Aufmerksamkeit geschenkt. Seither wird es aus verschiedenen theoretischen und methodologischen Perspektiven untersucht, die hier kurz umrissen und in den folgenden Kapiteln noch ausführlicher thematisiert werden. Die wichtigsten wissenschaftlichen Forschungstraditionen zu Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt umfassen innerhalb der Sprachwissenschaften die Interaktionsanalyse, Pragmatik und kritische Soziolinguistik. Konversationsanalytische Studien untersuchen die zunehmend komplexen und multimodalen Interaktionen und Organisationsprozesse am Arbeitsplatz aus mikrostruktureller Perspektive. Sie interessieren sich nicht nur für Interaktionen in klassischen Institutionen wie Gericht, Schule, Arztpraxen und Einkaufsläden, sondern auch für technologisch komplexe Arbeitsinteraktionen, z.B. in Flugkontrollzentren, Operationssälen oder Fabrikhallen. Interaktionale soziolinguistische Studien betonen die Bedeutung von ethnografischer Forschung in der Arbeitswelt, und zwar nicht nur auf der Teppichetage, sondern auch in Produktionsstätten. Sie verbinden die Analyse von Fragen der sozialen Ungleichheit mit interaktionsorientierten Analysen und fokussieren mögliche sprachliche Missverständnisse und

negative soziale Evaluationen in mehrsprachigen Arbeitssettings mit einer dominierenden Unternehmenssprache. Kritische soziolinguistische Studien erforschen sprachliche Praktiken in der Arbeitswelt in ihren historischen und sozialen Kontexten und analysieren Arbeit als Ort der meist ungleich verteilten Ressourcen, wo Macht ausübung und soziale Exklusionsprozesse auch mittels Sprache erfolgen.

Auf dem Schnittpunkt zwischen Linguistik und Wirtschaft erforschen die Wirtschaftslinguistik und die Business-Communication-Forschung die Sprache und Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt, v.a. in der internationalen Geschäftswelt. Sie zeichnen sich tendenziell durch ein praxis- und unternehmensorientiertes Forschungsinteresse aus und beabsichtigen, zur Optimierung der betrieblichen Kommunikation und Information beizutragen. Ein besonderes Interesse besteht an der Analyse der kommunikativen Effizienz von Besprechungen und Sitzungen, von Kundeninteraktionen sowie an der Bedeutung von Englisch für die Wirtschaftskommunikation. Seit der „linguistischen Wende“ ist auch in wirtschaftslinguistischen Studien ein Interesse für die diskursive Konstruktion von Organisationen auszumachen.

Sprache in der Arbeitswelt wird auch aus politologischer und ökonomischer Perspektive erforscht. Sprachpolitische Studien analysieren staatspolitische sprachliche Vorgaben an die Adresse der

Wirtschaft sowie unternehmensinterne Sprachregelungen. Betriebliche Sprachmanagement-Strategien werden mit Vorliebe in multinationalen Grossunternehmen untersucht und auf einer Spannweite von *non management* über *simple management* bis *organised management* angesiedelt. Die heute stark zunehmenden sprachökonomischen Studien schliesslich analysie-

ren den gegenseitigen Einfluss von ökonomischen und linguistischen Variablen, wobei sie ein besonderes Augenmerk auf ökonomische Dimensionen sprachlicher Diskriminierungen (von Einwanderern und sprachlichen Minderheiten) und auf Kosten-Nutzen-Analysen von sprachpolitischen Massnahmen legen.

## Mehrsprachigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt

Auf einer diachronen Achse lassen sich diejenigen Artikel einordnen, die den Stellenwert von Sprache und Sprachkompetenzen in einer sich wandelnden Arbeitswelt analysieren. Dabei lassen sich drei Forschungsschwerpunkte ausmachen: Studien zum historischen Wandel der Valorisierung von Sprache am Arbeitsplatz, Studien zur interkulturellen Kommunikation und zur englischen Lingua franca in der internationalen Geschäftswelt sowie Studien zur Vermarktung von Sprache in der *New Economy*.

Historisch orientierte Studien zeigen auf, wie Sprechen während der Arbeit bis weit ins 20. Jahrhundert hinein als der Produktivität abträglich verurteilt und teilweise auch verboten wurde. Erst ab den 1970er-Jahren ist Sprechen als ökonomische Ressource und Produktivitätsfaktor entdeckt worden. Mit der wachsenden Bedeutung des Sprachanteils an der Arbeit nehmen auch die schriftsprachlichen Anforderungen an die Arbeiterschaft zu, weshalb Alphabetisierungskampagnen ins Leben gerufen wurden. Insbesondere in sprachintensiven Tätigkeiten im Tertiärsektor bildet heute die „Spracharbeit“ den Hauptteil der Arbeit.

Mit der Internationalisierung der Wirtschaft ist ein zunehmendes Interesse der Business-Communication- und Managementforschung an Fragen der grenzüberschreitenden Kommunikation und Verständigung zu beobachten. Entsprechende

Studien fokussieren insbesondere die Themen interkulturelle Kommunikation und Englisch als Lingua franca und konzentrieren sich v.a. auf multinationale Unternehmen und die Teppichetage. Verbreitet sind Studien zu den als kulturell begründeten unterschiedlichen Kommunikationsmustern und -strategien in Geschäftsverhandlungen zwischen Europäern oder Amerikanern und Asiaten, wobei Letzteren zugeschrieben wird, mehr Wert auf *Face-work* und Beziehungsarbeit, Harmonie, Hierarchien und Formalitäten zu legen. Neuere Arbeiten betonen hingegen, dass sich die Kommunikationsstile allmählich angenähert hätten angesichts der standardisierten Managementausbildungen, der internationalen Berufstätigkeit und der verbreiteten Verwendung von Business-Englisch als Lingua franca (BELF). Zudem werden weniger kulturelle und vermehrt sprachliche Herausforderungen analysiert, beispielsweise das hohe Sprechtempo in Englisch von *Native Speakers* oder unverständliche Akzente von *Non Native Speakers*. Soziolinguistische Studien, die sich am soziokonstruktivistischen Paradigma orientieren, distanzieren sich von kulturdeterministischen Kommunikationskonzepten und analysieren die (englisch- und mehrsprachige) internationale Geschäftskommunikation als kontextuell, situativ und sozial konstruierten Prozess.

Ein grosses Forschungsfeld stellt die Verwendung von Englisch als unternehmeri-

sche Verkehrssprache dar. Während einige Studien BELF als neutralen, geteilten, einfachen, demokratischen und dynamisch-kooperativen Kommunikationscode bezeichnen, kritisieren andere den mit der internationalen Durchsetzung von Englisch verbundenen sprachlichen Imperialismus, den sich dadurch öffnenden *language gap* und die Ausblendung der *English-have-nots*.

Im Zeitalter der *New Economy* rücken vor allem die Individuen und die Kommodifizierung ihrer Sprach- und Kommunikationskompetenzen ins Zentrum. Soziolinguistische Studien analysieren die wirtschaftspolitischen Prozesse der Vermark-

tung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit in einer zunehmend wissens- und dienstleistungsorientierten Ökonomie. Im Fokus stehen die „Sprachindustrien“, in welchen Sprache nicht nur im Arbeitsprozess, sondern auch als Arbeitsprodukt eine zentrale Rolle spielt (z.B. bei Übersetzungstätigkeiten, Sprachunterricht oder Marketing), und die besonders sprachintensiven Tätigkeiten des Dienstleistungssektors (z.B. im Tourismus oder Telemarketing), in welchen mehrsprachige Kompetenzen zu einer ökonomischen Ressource und einem Mehrwert werden können.

## Zugang zum Arbeitsmarkt und Sprache als Selektionsmittel

Beim Zugang zum Arbeitsmarkt kommt der Sprache eine wichtige Selektions- und *Gatekeeping*-Funktion zu, und zwar sowohl bei der Regulierung des Jobzugangs und der Beförderung als auch bei der Regulierung der internationalen Arbeitsmigration. Insbesondere interaktionale soziolinguistische Studien aus dem angelsächsischen Raum haben aufgezeigt, wie Bewerbungs- und Beförderungsgespräche zwischen institutionellen Vertretern der Mehrheitssprache und Kandidierenden mit Migrationshintergrund durch subtile sprachliche Diskriminierungsprozesse geprägt werden und zu einem *linguistic penalty* führen können. In interaktionalen Analysen wird aufgezeigt, wie kulturell unterschiedliche metapragmatische und diskursive Konventionen und Kontextualisierungshinweise, welche für eine gemeinsame Bedeutungsaushandlung wichtig sind, zur Benachteiligung von Kandidaten aus anderen Sprachkulturen führen können. Das Bewerbungsgespräch gilt als hybrider Diskurs, der eine Synthetisierung von institutionellem und persönlichem Diskurs erfordert und dessen Spielregeln Kandidierenden mit Migrationshintergrund nicht immer geläufig sind. Insbesondere im Tieflohnsegment, wo auch geringere kommunikative Kompetenzen für die Funktionsausübung ausreichen würden, werden oft nicht die Qualitäten der Arbeitskraft, sondern die Kompetenzen in der „legitimen“ Sprache der dominierenden Gruppe zum

Selektionskriterium. In Unternehmensbefragungen wird deutlich, dass – nebst Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache – auch Fremdsprachenkompetenzen beim Jobzugang eine Rolle spielen, wobei insbesondere den Englischkompetenzen eine wichtige Selektionsfunktion zugeschrieben wird. Aus ethnografischen Studien zu Rekrutierungsprozessen wird aber auch ersichtlich, dass Kriterien wie Ausbildung, Erfahrung und Teampassung höher bewertet werden.

Studien in der Tradition des *Critical Language Testing* befassen sich mit dem Einsatz von Sprachtests zwecks Regulierung und Flexibilisierung der Arbeitsmigration. Ethnografische Studien verdeutlichen, wie das Argument von (scheinbar) mangelhaften Sprachkompetenzen zu einem Substitut für rassische und ethnische Diskriminierungen auf dem Arbeitsmarkt und zur flexiblen Regulierung des konjunkturell variierenden Bedarfs an ausländischen Arbeitskräften eingesetzt werden kann. Dabei wird aufgezeigt, wie Sprachkompetenzen zu einem „legitimen“ Diskriminierungskriterium werden, welches selbst von den Betroffenen akzeptiert werde angesichts der dominierenden *Native-Speaker*-Ideologie.

## Sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und Berufsbildung

Sprachkompetenzen gelten heute als Voraussetzung für berufliche Handlungskompetenzen. Daraus ergeben sich drei wichtige Forschungsfelder, welche die sprachliche Sozialisierung am Arbeitsplatz und in der Berufsbildung betreffen: die Zweitsprachenförderung am Arbeitsplatz, die Förderung von Sprachkompetenzen während der Berufsbildung und die Ko-Konstruktion von sprachlicher und fachlicher Kompetenz.

Die Praxis und Forschung zur L2-Förderung von zugewanderten Arbeitskräften kann insbesondere im englischen Sprachraum auf eine lange Tradition zurückblicken. Mit der zunehmenden Arbeitsmigration nimmt auch in anderen Einwanderungsländern das Interesse für dieses Thema zu. Die aktuelle Forschung zum L2-Unterricht am Arbeitsplatz verfolgt einen holistischen Ansatz. Sie betont die Notwendigkeit, die Zweitsprachenförderung in Kenntnis des effektiven Kommunikationsbedarfs und folglich ausgehend von ethnografischen Forschungen am Arbeitsplatz zu konzipieren (evidenzbasierter, praxisorientierter Unterricht), dabei nicht nur Fachsprachenkenntnisse sondern auch soziale interaktionale Kompetenzen für alltägliche Handlungssituationen zu vermitteln (szenariobasierter Unterricht), den Lernenden zu einer besseren Partizipationsmöglichkeit zu verhelfen (emanzipatorische Vision) und sie für kulturelle Unterschiede in den Interaktionserwartungen

und -normen sowie für potenziell diskriminierende Praktiken zu sensibilisieren (*Language Awareness*).

Früher wurden Effizienz und Sicherheit am Arbeitsplatz, Flexibilität und Wirtschaftswachstum vorwiegend mit Kompetenzen in der Orts- und Unternehmenssprache assoziiert. Neuerdings zeigen Studien, dass der Lernprozess grösser ist, wenn als Kurssprache (z.B. in Sicherheits- oder Weiterbildungskursen) sowohl die Ortssprache als auch die Erstsprache der fremdsprachigen Arbeitskräfte verwendet werden. Auch kritische Analysen zur Zweitsprachenförderung verweisen darauf, dass Leistungserbringung am Arbeitsplatz nicht unilinear von den Kompetenzen in der dominanten Sprache abhängt. Sprach- und Kommunikationskurse für Arbeitsmigranten würden die Hegemonie der dominanten Sprache bekräftigen und teilweise auch als Selektionsinstrument missbraucht.

Die Forschung zum Stellenwert von Sprache in der Berufsbildung betont heute die Notwendigkeit, die angehenden Berufsleute auf die zunehmend mehrsprachige Arbeitswelt vorzubereiten und sie mit einem flexibel einsetzbaren fremdsprachlichen Minimalrepertoire auszustatten. Dabei stehen angesichts der limitierten Studentafeln von Lehrlingen insbesondere zweisprachige Unterrichtsmodelle sowie Austauschförderung im Zentrum. Heute wird vermehrt auch der grundlegende Zusammenhang zwischen sprachlichen und



beruflichen Kompetenzen erforscht und eine *linguistique de la formation* betrieben. Diese analysiert, wie berufliches Wissen vermittelt und konstruiert wird und wie die Ausübung beruflicher Aufgaben mittels sprachlicher Strategien erfolgt. Der Lernprozess wird als dynamischer, interaktionaler und multimodaler Prozess untersucht, der auch durch die (sprachliche) Sozialisierung im Berufsumfeld mitgeprägt wird. Studien zur Ausbildung in Dienstleistungsberufen verdeutlichen, wie technische und sprachliche Kompetenzen

auch in Form von standardisierten Verhaltensregeln vermittelt werden. Die Erkenntnisse hinsichtlich des engen Zusammenhangs zwischen sprachlicher und technischer Ausbildung werden heute als Argument für eine verstärkte integrierte Zweitsprachenförderung bzw. für die Förderung von Sprachausbildung als Teil der praktischen Berufsbildung angeführt, von welcher nicht nur die Wirtschaft (zeitliche Effizienz), sondern auch sprachlich schwache und bildungsferne Arbeiter profitieren könnten.

## Management der Sprachenvielfalt

Das Management und der Wert der sprachlichen Vielfalt in der Wirtschaft stehen im Fokus zahlreicher Studien, wobei insbesondere managementwissenschaftliche, soziolinguistische und sprachökonomische Studien dominieren. Während Management- und HR-Spezialisten sich primär für die verschiedenen Sprachmanagementstrategien und deren wirtschaftliche Auswirkungen interessieren, fokussieren Soziolinguisten vor allem die Unterschiede zwischen der offiziellen Sprachpolitik eines Unternehmens und den rapportierten und beobachteten sprachlichen Praktiken im Arbeitsalltag. SprachökonomInnen versuchen den wirtschaftlichen Gewinn von Sprachkompetenzen zu quantifizieren.

In Studien zum Sprachmanagement stehen vor allem multinationale Unternehmen (MNCs) im Zentrum sowie deren unterschiedliche Unternehmenssprachpolitiken. Diese bewegen sich zwischen den beiden Polen globale Vereinheitlichung und Integration in einer einzigen Sprache, d.h. Kommunikation in einer gemeinsamen Unternehmenssprache (*common corporate language* CCL), und lokale Anpassung, die eine differenzierte Verwendung verschiedener Sprachen, d.h. der Sprache des Hauptsitzes (*parent company language* PCL) und der weiteren im Unternehmen und in den ausländischen Filialen und Absatzmärkten vorhandenen Sprachen vorsieht. Die meisten Studien beobachten, dass eine CCL in der Praxis quasi immer

zusammen mit anderen Sprachen verwendet wird, dass die *bottom-up de facto*-Politiken sehr einflussreich sind im Vergleich zu den offiziellen *top-down de jure*-Politiken und dass eine *one language working policy* den effektiven sprachlichen Praktiken und Bedürfnissen eines Unternehmens oft nicht gerecht wird, da diese durch kontextuelle und funktionale Erfordernisse geprägt seien. Neuere soziolinguistische Studien betonen, dass die Analyse des Sprachmanagements und der sprachlichen Praktiken in einem weiteren historischen und ökonomischen Kontext und unter Berücksichtigung von machtpolitischen und sprachideologischen Aspekten erfolgen müsse.

Soziolinguistische Analysen der Sprachpolicy von Unternehmen bedienen sich in der Regel eines Methodenmixes von Dokumentenanalysen, Interviews und teilnehmender Beobachtung, um die offiziellen Politiken und Deklarationen mit den effektiven Praktiken zu vergleichen. Dabei wird grossmehrheitlich von einer Diskrepanz zwischen Politiken, Diskursen und Praktiken berichtet. Bei den Dokumentenanalysen werden mit Vorliebe die Redaktionspraktiken der wichtigsten Texte, die Sprachanforderungen in Stelleninseraten von Unternehmen und in jüngerer Zeit auch die unternehmerischen „Sprachlandschaften“ untersucht. Die Analysen berichten übereinstimmend von einer starken Präsenz des Englischen, aber auch

von einer tendenziell unterschätzten Bedeutung von anderen Sprachen. Eine wachsende Anzahl von Unternehmensbefragungen in verschiedenen europäischen Ländern kommt ebenfalls zum Schluss, dass Englisch alleine nicht ausreicht und sowohl staatliche als auch unternehmerische Sprachförder- und Sprachmanagementstrategien nötig seien, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Sprachökonomische Studien konzipieren Sprachkompetenzen als Teil des Humankapitals. Im Fokus zahlreicher Studien steht der Zusammenhang zwischen Erwerbseinkommen und Sprachkompetenzen bzw. Fremdsprachenverwendung am Arbeitsplatz, wobei unterschiedliche Einflüsse je nach Sprache, Geschlecht, Herkunft und Funktion der Arbeitnehmer sowie je nach Sprachregion und Branche des Unternehmens ermittelt werden. Studien zum Wert der Aneignung der Sprache des Aufnahmelandes ermitteln einen positiven Zusammenhang zwischen guten Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache bei Anderssprachigen und ihrem Einkommen (stärker bei Männern). Gleichzeitig ist aber auch ein Diskriminierungseffekt bzw. ein *wage penalty* zwischen Einheimischen und Immigranten ausgemacht worden, die über gleich gute Ortssprachenkompetenzen und vergleichbare Qualifikationen verfügen. Analysen der Löhne von vergleichbaren Arbeitskräften ermitteln einen positiven Einfluss von mehrsprachigen Kom-

petenzen bzw. von Arbeiten in mehr als einer Sprache, besonders stark bei Englisch und kaum bei allochthonen Minderheitensprachen.

Einige Studien befassen sich speziell auch mit dem Stellenwert von Minderheitensprachen in der Arbeitswelt. Dabei werden je nach Status der Minderheitensprache (autochthon oder allochthon, staatlich unterstützt oder nicht) unterschiedliche Einflüsse ermittelt. Bei Kompetenzen in staatlich geförderten autochthonen Minderheitensprachen errechnen sprachökonomische Studien einen Lohnvorteil. Soziolinguistische Studien beobachten aber auch eine zunehmende Marginalisierung von autochthonen Kleinsprachen in der Arbeitswelt, wenn deren Erwerb nicht durch staatliche Auflagen an die Adresse der Wirtschaft gefördert wird. International verwendete Minderheitensprachen wie Französisch in Kanada werden heute jedoch zunehmend zu einem ökonomischen Wettbewerbsvorteil für deren Sprecherinnen und Sprecher, die in der Regel auch über sehr gute Englischkompetenzen verfügen. Kompetenzen in allochthonen Minderheitensprachen scheinen hingegen nicht lohnrelevant zu sein, aber soziale Vorteile mit sich zu bringen und von Arbeitgebern teilweise auch für spontane Übersetzungsarbeiten genutzt zu werden. Ein eigenes Forschungsfeld stellen die arbeitsmarktlichen Strategien von Immigranten dar, die sich quasi als

Selbstanstellungsstrategie selbstständig machen (*ethnic entrepreneurship*) und innerhalb ihrer Herkunftsgruppe rekrutieren (*ethnic work units*).

## Praktizierte Mehrsprachigkeit an der Arbeit

Parallel zu den steigenden Sprachkontakten in der Arbeitswelt haben auch soziolinguistische Analysen von konkreten mehrsprachigen Arbeitssituationen zugenommen. Im Fokus stehen mehrsprachige Praktiken, diskursive Repräsentationen und deren Wirkungen. Eine umfangreiche soziolinguistische Literatur befasst sich mit den besonders sprachintensiven Branchen des Tertiärsektors. Hingegen finden sich nur wenige Studien zu mehrsprachigen Praktiken im Sekundärsektor.

Studien zu mehrsprachigen Praktiken am Arbeitsplatz können gruppiert werden nach Studien, die sich mit Fragen der Sprachwahl, mit Fragen der damit verbundenen Inklusions- und Exklusionsprozesse, mit Fragen des *Multilingualing* und *Codeswitching* sowie mit Fragen der sozialen Repräsentationen von Mehrsprachigkeit in Unternehmen befassen.

Analysen der Sprachwahl verweisen regelmässig auf die drei Grundoptionen: Anpassung an die Sprache der anderen bzw. Kunden, Nicht-Anpassung oder Wahl einer Lingua franca (in der Regel Englisch). In Ergänzung zu diesen Optionen wird heute auch auf mehrsprachige Strategien wie Übersetzen, *Codeswitching* oder *-mixing* und rezeptive Mehrsprachigkeit sowie auf die in der Regel in der Praxis meist kombiniert eingesetzten Strategien verwiesen. Als Einflussfaktoren der Sprachwahl werden v.a. Branche, Unternehmensgrösse, Adressaten, Kommunikationsme-

dium und -radius genannt. Einige Autoren analysieren die je nach beabsichtigter Wirkung eher utilitaristische oder eher psychologische Sprachwahl. Andere betonen, dass nicht nur individuelle und unternehmerische Faktoren der Mikro- und Mesoebene, sondern auch politische und volkswirtschaftliche Faktoren der Makroebene die Sprachwahl in Unternehmen determinieren.

Sprachlich bedingte Macht-, Inklusions- und Exklusionsprozesse in der Arbeitswelt werden nicht nur in klassischen Selektionssituationen analysiert (z.B. bei Jobinterviews, Tests für Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigungen, vgl. oben), sondern zunehmend auch in alltäglichen sprachlichen Praktiken in internationalen Unternehmen. Dabei wird betont, dass Kenntnisse der gemeinsamen Unternehmenssprache, in der Regel Englisch, eine Machtquelle darstellen und den Zugang zu wichtigen Informationen und zu Entscheidungszentren erlauben oder beeinträchtigen. Die Rede ist von Schattenstrukturen, Machtverzerrung und Glasdecken wegen ungleich verteilter Englischkompetenzen. Gleichzeitig wird auch festgestellt, dass Kompetenzen in der lokal dominierenden Sprache notwendig sind, um sich im Team integrieren und am sozial wichtigen Smalltalk teilnehmen zu können.

Interaktionale Studien zur mehrsprachigen Kommunikation am Arbeitsplatz (grossmehrfachlich bei *white-collar*-Angestell-

ten) analysieren, wie die involvierten Akteure ihre mehrsprachigen und multimodalen Repertoires gemeinsam und situationsadäquat mobilisieren, um eine bestmögliche Verständigung zu erlangen. Im (mündlichen) Kundenkontakt würden die sprachlichen Ressourcen weniger nach unternehmerischen Vorgaben, sondern vor allem nach kontextuellen und funktionalen Erfordernissen, flexibel und ohne Rücksicht auf grammatikalische Korrektheit eingesetzt. Heute wird dieses mehrsprachige Reden im Rahmen der *Multilingualing*- bzw. der *Plurilingualing*-Forschung analysiert. Eine weitere gut erforschte mehrsprachige Praxis ist das *Codeswitching*, das auch in der Arbeitswelt zu beobachten ist, aber auch dort von den Akteuren selbst noch immer eher negativ (als Ausdruck mangelhafter Sprachkompetenzen) beurteilt und in der Regel möglichst nur in der In-Group betrieben wird.

Dem soziokonstruktivistischen Paradigma nahestehende Studien interessieren sich für (diskursive) Sinngebungsprozesse und Wissensproduktionen zur Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt. Sie gehen von einer Wechselwirkung zwischen sozialen Repräsentationen, Praktiken, Politiken und Kontexten aus. Dabei wird eine Überschätzung des Englischen auch auf diskursiver Ebene ausgemacht, welche Einfluss auf die gewählte Unternehmenssprache und geförderten Sprachkurse habe und eine monolinguale Konzeption

der Geschäftskommunikation unterstütze. Parallel dazu werde die Bedeutung des Englischen aber auch relativiert mit Verweis auf den wichtigen Stellenwert der lokal dominierenden Sprache (*English plus workplace*).

In jüngerer Zeit ist insbesondere die für die *New Economy* paradigmatische Spracharbeit in Callcenters, im Tourismus und in der Werbung Gegenstand zahlreicher soziolinguistischer Studien geworden. Sprachkompetenzen stellen in diesen Arbeitsfeldern besonders wertvolle Ressourcen dar. Dank mehrsprachiger Strategien kann ein ökonomischer Mehrwert erzielt werden. Bei den Analysen der sprachlichen Kommodifizierungsprozesse steht vor allem das für die Globalisierung als charakteristisch geltende Spannungsfeld zwischen Homogenisierung und Heterogenisierung im Zentrum, d.h. zwischen normierten globalen und diversifizierten lokalen diskursiven Praktiken: Einerseits gilt es die Kommunikation zu standardisieren und regulieren (in Callcenters) und die internationale Verständigung sicherzustellen (im Tourismus und in der Werbung), in der Regel mittels der Lingua franca Englisch. Andererseits gilt es aber auch, Kunden durch eine flexible, möglichst lokale sprachliche Anpassung an sich zu binden, sich durch sprachliche und kulturelle Authentizität auszuzeichnen und Nischenmärkte zu schaffen, wie beispielsweise Studien zu (de-)valorisierten Akzen-

ten im Telemarketing, zu sprachlichem Branding, zu „ethnischer Werbung“ oder zum *heritage tourism* bzw. *tourisme patrimonial* zeigen.

Im Gegensatz zum Tertiärsektor ist der Sekundärsektor bisher viel weniger erforscht worden und der Primärsektor quasi Brachland geblieben. Am ehesten finden sich arbeits- und gesundheitspolitische Studien zur Mehrsprachigkeit als Sicherheitsproblem in zunehmend international zusammengesetzten (Tieflohn-)Arbeitsstätten. Soziolinguistische Studien zur Mehrsprachigkeit in Produktionsstätten

und Werkhallen, auf Baustellen oder in Landwirtschaftsbetrieben finden sich nur selten. In der Literatur wird dies mit dem schwierigen Zugang zu diesem Terrain begründet und mit dem Lärm und Gefahrenpotenzial an manchen dieser Arbeitsorte. Nichtsdestotrotz sind in jüngerer Zeit ein paar wenige empirische Forschungen auf (europäischen) Baustellen durchgeführt worden, welche eine Diskrepanz zwischen monolingualer, hegemonialer Sprachideologie und mehrsprachigen Praktiken aufzeigen.

## Valorisierung der Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt und weitere Desiderata

In den konsultierten Studien wurde wiederholt auf verschiedene Formen der Valorisierung und Devalorisierung von Sprache, Sprachkompetenzen und Sprechern eingegangen. Dabei ist festzustellen, dass die anfänglich quasi ausschliesslich mit Problemen, Hürden und Kosten assoziierte zunehmende Mehrsprachigkeit in der Arbeitswelt heute vermehrt auch als Bereicherung und Wettbewerbsvorteil konzipiert wird. Die wirtschaftliche Valorisierung und Kapitalisierung von Sprache und Mehrsprachigkeit in einer globalisierten Arbeitswelt zeigt sich auch in der wachsenden Anzahl von Unternehmensbefragungen und sprachökonomischen Studien, welche fehlende Sprachkompetenzen als Grund für Auftragsverluste sowie als lohnrelevanten Faktor ermitteln. Die Überzeugung, dass sich Mehrsprachigkeit auf jeden Fall auszahle, wird in soziolinguistischen Analysen relativiert, welche die unterschiedlichen Wertigkeiten verschiedener Sprachrepertoires bzw. der „legitimen Sprachen“ auf dem Arbeitsmarkt aufzeigen. Fallstudien verdeutlichen die Notwendigkeit, differenziert danach zu fragen, wer genau in welchem Kontext von welcher Mehrsprachigkeit profitiert. Die in jüngster Zeit beobachteten sprachlichen Kommodifizierungsprozesse stellen eine neue Art der (marktwirtschaftlichen) Valorisierung dar, wenn Sprache, sprachlich-kulturelles Erbe oder Mehrsprachigkeit allgemein vermarktet und zur Schaf-

fung eines wirtschaftlichen Mehrwertes eingesetzt werden.

Die Literatur zum Thema „Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt“ verdeutlicht, dass die Erforschung von sprachlichen Aspekten der institutionellen und beruflichen Kommunikation zwar über eine lange Tradition verfügt, dass Fragen der Mehrsprachigkeit aber erst mit der zunehmenden wirtschaftlichen Globalisierung und Mobilität virulent und wissenschaftlich relevant geworden sind. Der internationale Handel sowie die Rolle von Englisch als Lingua franca in der Arbeitswelt stehen dabei von Anfang an im Zentrum der Aufmerksamkeit, insbesondere in der Management- und Business-Communication-Forschung. Die meisten Studien konzentrieren sich vorwiegend auf die Unternehmerperspektive und auf die Teppichetage von MNCs und international tätigen KMU. Geografisch dominieren Studien aus industrialisierten und sogenannten Schwellenländern.

Diese einseitige Fokussierung gibt denn auch Anlass zu Forderungen nach mehr Forschung zur Mehrsprachigkeit im Primär- und Sekundärsektor, im *shop floor* und bei den *blue-collar workers*. Damit zusammen hängt die Forderung nach vermehrter ethnografischer und longitudinaler Forschung (z.B. auf dem Bau oder in Produktionshallen multinationaler Unternehmen), welche vertiefte Einsichten in mehrsprachige Praktiken, Politiken, Dis-

---

kurse und Ideologien, deren Spannungsverhältnisse und Veränderungen geben könnten. Bisher kaum Beachtung hat zudem die Mehrsprachigkeit in der informellen Ökonomie erlangt, in der ein Grossteil der arbeitenden Bevölkerung in Entwicklungsländern tätig ist.

Die konsultierte Literatur verdeutlicht zudem, dass in diesem (originär interdisziplinären) Forschungsgebiet noch einiges Potenzial besteht hinsichtlich der Zurechnung der Fachliteratur über die Grenzen der eigenen Disziplin und über die Sprachgrenzen hinweg.

Ein letztes Desiderat stellen vertiefte Studien zur Frage der Valorisierung von

Mehrsprachigkeit und die vermehrte Analyse von sprachlichen Prozessen als soziale Prozesse der Stratifizierung und Hierarchisierung in der Arbeitswelt dar. Der heute zu beobachtende Umschwung von der Problematisierung zur Lobpreisung der Mehrsprachigkeit ist kritisch zu hinterfragen. Insbesondere da mehrsprachige Kompetenzen nicht von allen als bereichernd erfahren und die steigenden sprachlichen Anforderungen in der Arbeitswelt nicht von allen mit derselben Leichtigkeit erfüllt werden.

---

## **Le plurilinguisme dans le monde du travail**

Une synthèse

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

---

## Introduction

Depuis quelques années, de nombreux articles traitent de l'importance croissante des langues et des compétences linguistiques dans le monde du travail à tous les niveaux hiérarchiques et au-delà du secteur tertiaire. L'intensification de la mondialisation, de la mobilité et de la migration ainsi que les innovations technologiques font partie des raisons citées conduisant à plus de contacts de langues dans le monde professionnel. De nouveaux modèles de travail, attribuant plus de responsabilités au personnel n'occupant pas une fonction dirigeante, de même que la présence accrue de la communication (orale et écrite) dans la préparation, l'exécution et l'évaluation du travail contribuent au fait qu'il n'existe presque plus de places de travail ne requérant pas de bonnes compétences langagières et communicationnelles.

En conséquence, la littérature scientifique sur le plurilinguisme au travail s'est multipliée au cours des dernières années. Le fait qu'il s'agisse d'un domaine de recherche intrinsèquement interdisciplinaire a aussi contribué à cette évolution. En effet, il suscite de l'intérêt non seulement en linguistique, mais aussi dans les domaines de l'économie, des sciences du travail et du management ainsi qu'en science politique et en sociologie. Vu l'ampleur de la littérature scientifique sur le plurilinguisme dans le contexte profes-

sionnel, cette synthèse n'est de loin pas en mesure de fournir une vue d'ensemble exhaustive de l'état de la recherche. Certains domaines d'activité majeurs n'ont été abordés que de manière superficielle, voire pas du tout (c'est le cas de la santé, de l'enseignement et de l'économie informelle). Le présent texte se base sur une revue de littérature plus complète (disponible en allemand à l'adresse <http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html>), qui met l'accent sur les études en sociolinguistique menées en Europe depuis la fin du XX<sup>e</sup> siècle, tout en accordant de l'attention à de nombreuses publications provenant de disciplines et de continents différents. En plus de la littérature abondante en anglais, les publications rédigées en français, en allemand et en italien ont également été prises en compte. La présente synthèse résume très brièvement les principales tendances et résultats de la recherche en la matière. Nous avons délibérément renoncé à indiquer les références bibliographiques ici, car elles n'auraient constitué qu'une part minime et peu représentative de la littérature. Les personnes intéressées peuvent se référer à la bibliographie détaillée et aux nombreuses références dans la revue de littérature plus complète, mentionnée ci-dessus.

Comme dans la revue de littérature, le présent document suit une structure pour

---

ainsi dire chronologique, qui s'articule autour des différentes étapes du processus de travail. Ces dernières représentent, dans une certaine mesure, les changements de perspective de la recherche en matière de plurilinguisme dans le monde du travail, laquelle s'est penchée, au début, sur les questions de la formation linguistique et de la socialisation sur le lieu de travail et qui aujourd'hui met au premier plan les pratiques et représentations plurilingues, et la valorisation des compétences plurilingues.

## Langues et travail: points d'ancrage d'un domaine de recherche interdisciplinaire

Pendant longtemps, la langue dans le contexte professionnel a été analysée surtout dans une perspective monolingue. Ce n'est qu'à partir des années 1990 qu'une plus grande attention a été accordée au plurilinguisme. Ce dernier a depuis fait l'objet de recherches sous l'angle de différentes perspectives théoriques et méthodologiques que nous aborderons brièvement ici avant de les traiter plus en détail dans les parties suivantes. Les principales traditions de recherche scientifique sur les langues et le plurilinguisme dans le monde du travail comprennent, au sein des sciences du langage, l'analyse interactionnelle, la pragmatique et la sociolinguistique critique. Les études relevant de l'analyse conversationnelle examinent, au niveau microstructurel, les interactions et les processus d'organisation linguistiques et multimodaux de plus en plus complexes sur le lieu de travail. Elles traitent non seulement d'interactions au sein d'institutions traditionnelles (comme les tribunaux, les écoles, les cabinets médicaux et les magasins), mais aussi d'interactions professionnelles complexes du point de vue technologique (dans des lieux comme les centres de contrôle aérien, les salles d'opérations ou les ateliers de production). Les études en sociolinguistique interactionnelle soulignent l'importance de la recherche ethnographique au travail, et ce, pas uniquement dans les hautes sphères de la hiérarchie, mais aus-

si sur les sites de production. Ces études combinent l'analyse des inégalités sociales avec l'analyse des interactions. Elles se concentrent sur les possibles malentendus linguistiques et sur les évaluations sociales négatives dans des contextes de travail plurilingues dans lesquels une langue d'entreprise prédomine. Les travaux relevant de la sociolinguistique critique portent sur les pratiques linguistiques au travail et leur contexte historique et social. Ils analysent le monde du travail en tant que lieu où les ressources sont le plus souvent réparties inégalement et où l'exercice du pouvoir et l'exclusion sociale se réalisent aussi via les langues.

À la jonction de la linguistique et de l'économie se trouvent la linguistique de l'économie et la recherche en matière de communication d'entreprise, qui explorent la langue et le plurilinguisme dans le monde du travail, en particulier dans les milieux d'affaires internationaux. Elles se caractérisent par une ligne de recherche orientée vers la pratique et les besoins des entreprises, et cherchent à améliorer la gestion de l'information et la communication. Une attention particulière est portée à l'analyse de l'efficacité communicationnelle des séances formelles et informelles, et des interactions avec la clientèle, ainsi qu'au poids de l'anglais dans la communication de l'entreprise. Depuis le « tournant linguistique », la recherche en

linguistique de l'économie a développé un intérêt pour la construction discursive des organisations.

La langue dans le monde du travail fait aussi l'objet de recherches en politologie et en économie. Les travaux en matière de politique linguistique analysent les prescriptions linguistiques de l'État destinées à l'économie et la réglementation des langues au sein des entreprises. Les stratégies de gestion des langues dans l'entreprise sont examinées en priorité dans de grandes entreprises multinationales. Ces stratégies recouvrent des types de ges-

tion variables, allant du *non management* à l'*organised management*, en passant par le *simple management*. Enfin, la recherche en économie des langues, qui prend de plus en plus d'ampleur, analyse l'influence mutuelle de variables économiques et de variables linguistiques, en mettant l'accent sur les dimensions économiques de la discrimination linguistique (subie par les personnes immigrées ou par les minorités linguistiques) et sur des analyses coûts-avantages des mesures de politique linguistique.



## Le plurilinguisme dans un monde du travail en mutation

Les articles qui examinent l'importance de la langue et des compétences linguistiques dans un monde du travail en mutation peuvent se classer selon une perspective diachronique. On peut distinguer trois principaux champs de recherche : les études sur les changements dans le temps de la valorisation de la langue sur le lieu de travail ; les études sur la communication interculturelle et sur l'utilisation de l'anglais comme lingua franca dans les milieux d'affaires internationaux ; les travaux sur la commercialisation de la langue dans la nouvelle économie (*new economy*).

Les études historiques montrent que pendant une bonne partie du XX<sup>e</sup> siècle, parler au travail était perçu comme préjudiciable à la productivité et a même été interdit dans certains cas. La parole n'est considérée comme une ressource économique et un facteur de productivité que depuis les années 1970. L'importance croissante de la part langagière du travail a conduit à une augmentation des exigences qui pesaient sur le personnel aussi concernant la maîtrise de la langue écrite, ce qui a donné naissance à des programmes d'alphabétisation. Le « travail langagier » constitue actuellement une part essentielle du travail dans des activités à forte composante langagière du secteur tertiaire.

L'internationalisation croissante de l'économie a poussé la recherche en matière de communication d'entreprise et de

management à porter un intérêt accru à la communication et à la compréhension au-delà des frontières. Les travaux en question se penchent en particulier sur la communication interculturelle et sur l'emploi de l'anglais comme lingua franca. Ils se concentrent en priorité sur des entreprises multinationales et sur les hautes sphères de la hiérarchie. De nombreuses études traitent des différences, perçues comme étant de nature culturelle, entre les modèles et les stratégies de communication employés lors des négociations commerciales entre l'Europe, l'Amérique et l'Asie. On estime que les Asiatiques attachent plus d'importance au travail de *face-work* et au travail relationnel, à la hiérarchie, à l'harmonie et aux formalités. Par contre, des travaux plus récents soulignent que les styles de communication se sont progressivement rapprochés en raison des formations en management uniformisées, des activités professionnelles internationales et de l'usage répandu de l'anglais des affaires comme lingua franca. En outre, des défis moins culturels et plus linguistiques sont analysés, comme le débit de parole élevé chez les personnes natives de l'anglais ou des accents inintelligibles de personnes non-natives. Les études relevant de la sociolinguistique de type socioconstructiviste s'éloignent des concepts de communication empreints de déterminisme culturel et analysent la communication commerciale internationale

(multilingue et en anglais) en tant que processus contextuel, situationnel et construit socialement.

Un vaste domaine de recherche présente l'utilisation de l'anglais comme langue véhiculaire des entreprises. Certains travaux qualifient l'anglais des affaires utilisé comme lingua franca de code neutre, partagé, simple, démocratique, dynamique et coopératif. D'autres critiquent l'impérialisme linguistique lié à l'utilisation internationale de l'anglais, le « fossé linguistique » (*language gap*) qui en résulte et l'effacement des « laissés-pour-compte » de l'anglais (*English-have-nots*).

À l'ère de la nouvelle économie, ce sont avant tout les individus et la marchandisation de leurs compétences linguistiques et communicationnelles qui sont au premier

plan. La recherche sociolinguistique analyse l'économie politique de la commercialisation et de la capitalisation des langues et du plurilinguisme, dans une économie de plus en plus tournée vers le savoir et les services. Deux axes se trouvent au cœur de ces études : les « industries de la langue », dans lesquelles la langue joue un rôle central non seulement dans le processus de travail, mais aussi en tant que produit (dans les domaines de la traduction, de l'enseignement des langues et du marketing, par exemple), et les activités du secteur tertiaire où la langue occupe une place prépondérante (comme le tourisme ou le télémarketing), dans lesquelles les compétences plurilingues peuvent devenir une ressource économique et une valeur ajoutée.

## Accès au marché du travail : la langue comme moyen de sélection

Concernant l'accès au marché du travail, la langue a une fonction importante de sélection et de filtrage (*gatekeeping*), que ce soit dans la régulation de l'accès à l'emploi et des promotions ou dans la régulation de la migration internationale liée au travail. Des études en sociolinguistique interactionnelle provenant de régions anglo-saxonnes ont montré que les entretiens d'embauche et de promotion professionnelle, menés entre représentants institutionnels parlant la langue majoritaire et candidats issus de la migration, sont empreints de discriminations linguistiques subtiles et peuvent conduire à une pénalisation liée à la langue (*linguistic penalty*). L'analyse interactionnelle montre que les différences culturelles dans les conventions et les éléments de contextualisation discursifs et métapragmatiques, importants pour s'entendre sur une signification commune, peuvent désavantager les candidats d'autres cultures linguistiques. L'entretien d'embauche se caractérise par un discours hybride, qui demande de synthétiser le discours individuel et le discours institutionnel, et dont les règles du jeu échappent parfois aux candidats issus de la migration. Dans les branches à bas salaires, où un niveau de compétences communicationnelles moindre devrait suffire à l'exercice de la fonction, ce ne sont pas toujours les qualités du travailleur, mais les compétences dans la langue « légitime » du groupe dominant qui

servent de critère de sélection. Des enquêtes au sein d'entreprises ont révélé qu'en plus des compétences dans la langue locale dominante, les compétences en langues étrangères jouent un rôle dans l'accès à l'emploi. Plus précisément, les compétences en anglais occupent une place importante lors de la sélection. Il ressort toutefois d'études ethnographiques consacrées au processus de recrutement que d'autres critères, comme la formation, l'expérience et l'intégration dans l'équipe, sont jugés supérieurs.

Des travaux appartenant au courant du *critical language testing* traitent de la mise en place de tests de langue à des fins de régulation et de flexibilisation de la migration liée au travail. Des analyses ethnographiques expliquent comment l'argument de l'insuffisance (apparente) des compétences linguistiques peut se substituer aux discriminations raciales et ethniques sur le marché du travail et être utilisé à des fins de régulation flexible des besoins conjoncturels en personnel étranger. Il en ressort que les compétences linguistiques peuvent devenir un critère « légitime » de discrimination, accepté même par les personnes concernées face à l'idéologie dominante du locuteur natif.

## Socialisation langagière sur le lieu de travail et formation professionnelle

Aujourd'hui, les compétences linguistiques sont considérées comme une condition requise pour le savoir-faire professionnel. Il en résulte trois principaux champs de recherche en matière de socialisation langagière sur le lieu de travail et dans la formation professionnelle : le soutien linguistique dans la langue seconde au travail, la promotion des compétences linguistiques pendant la formation professionnelle et la co-construction des compétences linguistiques et professionnelles.

La pratique et la recherche en matière de soutien linguistique dans la langue seconde, destiné au personnel immigré, renvoient à une longue tradition, en particulier dans les contextes anglophones. En raison de l'augmentation de la migration liée au travail, cette question suscite aussi davantage l'intérêt d'autres pays d'immigration. À l'heure actuelle, la recherche sur l'enseignement d'une langue seconde sur le lieu de travail suit une approche holistique. Elle insiste sur la nécessité de concevoir le soutien linguistique dans la langue seconde à la lumière des besoins en communication effectifs et, partant, sur la base d'études ethnographiques menées sur le lieu de travail (enseignement fondé sur des données probantes et axé sur la pratique). Il s'agit de permettre aux individus participants de développer non seulement des connaissances de la langue spécialisée, mais aussi des compétences relevant de l'interaction sociale, utiles

dans des situations de la vie quotidienne et du travail (enseignement sur la base de scénarios), de leur offrir plus de possibilités de participation (vision émancipatrice) et de les sensibiliser aux différences culturelles dans les attentes et les normes interactionnelles, ainsi qu'aux pratiques discriminatoires possibles (*language awareness*).

Avant, l'efficacité, la sécurité au travail, la souplesse et la croissance économique étaient le plus souvent associées aux compétences dans la langue de l'entreprise et la langue locale. Depuis peu, des études montrent que l'apprentissage est meilleur si le cours (cours de sécurité ou formation continue, par exemple) est donné à la fois dans la langue locale et dans la langue première du personnel de langue étrangère. Des analyses critiques portant sur le soutien linguistique dans la langue seconde signalent aussi que l'exécution des prestations sur le lieu de travail ne dépendrait pas de manière unilatérale des compétences dans la langue dominante. Les cours de langue et de communication destinés au personnel issu de la migration renforceraient l'hégémonie exercée par la langue dominante et seraient parfois utilisés de manière abusive comme moyen de sélection.

La recherche sur l'importance des langues dans la formation professionnelle insiste aujourd'hui sur la nécessité de préparer la relève professionnelle à un

monde du travail toujours plus plurilingue et de la doter d'un répertoire multilingue minimal qui soit adaptable et opérationnel. En raison des horaires contraignants des personnes en apprentissage, les modèles d'enseignement bilingues et la promotion des échanges occupent une place essentielle. Actuellement, la recherche accorde plus d'importance au lien fondamental entre compétences linguistiques et compétences professionnelles, et développe une « linguistique de la formation ». Cette dernière analyse la manière dont les connaissances professionnelles se construisent et se transmettent, et dont les stratégies linguistiques rendent possible l'exécution de tâches au travail. Elle considère l'apprentissage comme un processus dynamique, interactionnel et mul-

timodal, qui est aussi marqué par la spécialisation (langagière) dans le contexte professionnel. Des travaux relatifs à la formation professionnelle dans le secteur des services montrent que les compétences techniques et linguistiques se transmettent aussi sous la forme de règles de conduite uniformisées. Les conclusions sur le lien étroit entre formation linguistique et formation technique constituent aujourd'hui un argument visant à renforcer la promotion intégrée de la langue seconde, c'est-à-dire à promouvoir la formation linguistique en tant que partie intégrante de la formation pratique professionnelle, qui profiterait à la fois à l'économie (gain de temps) et au personnel dont la formation et les compétences linguistiques sont limitées.

## Gestion de la diversité linguistique

La valeur et la gestion de la diversité linguistique dans le domaine économique tiennent un rôle central dans beaucoup de travaux, en particulier dans les domaines de la gestion, de la sociolinguistique et de l'économie des langues. Les spécialistes en management et ressources humaines s'intéressent en priorité aux stratégies de gestion des langues et à leurs conséquences économiques. Les sociolinguistes, quant à eux, examinent les différences entre la politique linguistique officielle d'une entreprise et les pratiques linguistiques rapportées ou observées au quotidien sur le lieu de travail. Enfin, l'économie des langues cherche à déterminer les avantages économiques associés aux compétences linguistiques.

Les études traitant de la gestion des langues se concentrent surtout sur les entreprises multinationales et leurs politiques linguistiques. Ces dernières se situent entre deux extrêmes : d'un côté, l'uniformisation globale et l'unification avec une seule langue, où la communication se déploie au travers d'une langue d'entreprise partagée (*common corporate language*, ou CCL) ; de l'autre, l'adaptation locale, qui prévoit un usage différencié de diverses langues telles que la langue utilisée au siège principal (*parent company language*, ou PCL) et celles représentées dans l'entreprise, dans les succursales et sur les marchés à l'étranger. La plupart des études constatent que, dans la pra-

tique, une CCL est presque toujours utilisée parallèlement à d'autres langues et que les politiques *de facto bottom-up* sont très influentes en comparaison des politiques institutionnelles *de jure top-down*. Ces études font aussi remarquer qu'une politique de la langue de travail unique ne correspond souvent pas aux pratiques et aux besoins linguistiques réels de l'entreprise, car ces derniers se caractérisent par des exigences contextuelles et fonctionnelles. Des études en sociolinguistique plus récentes insistent sur la nécessité de mener des analyses relatives à la gestion de la langue et aux pratiques linguistiques dans un contexte historique et économique plus vaste, en tenant compte d'aspects de pouvoir et d'idéologie langagière.

Les analyses sociolinguistiques sur les politiques linguistiques des entreprises combinent en général plusieurs méthodes, dont l'analyse de documents, les entretiens et l'observation participante, pour comparer les politiques et positions officielles avec les pratiques réelles. Dans la grande majorité des cas, il en ressort un décalage entre politiques, discours et pratiques. Les analyses de documents portent en priorité sur la langue de rédaction des textes les plus importants, sur les exigences en matière de langues dans les offres d'emploi et, plus récemment, sur le « paysage linguistique » de l'entreprise. Elles s'accordent sur la présence très

marquée de l'anglais, mais aussi sur l'importance des autres langues, qui ont tendance à être sous-estimées. Un nombre croissant d'enquêtes menées dans des entreprises de pays européens arrivent à la conclusion que l'anglais ne suffit pas et que des stratégies de gestion de la langue et de soutien linguistique sont nécessaires, tant de la part de l'État que des entreprises, pour maintenir la compétitivité.

Les travaux issus de l'économie des langues conçoivent les compétences linguistiques comme un élément du capital humain. Le rapport entre le revenu du travail et les compétences linguistiques, soit l'utilisation des langues étrangères au travail, est au cœur de nombreuses études. Ces dernières ont déterminé plusieurs influences selon la langue, le sexe, l'origine et la fonction de la personne, et selon la région linguistique et le secteur d'activité de l'entreprise. Des études sur la valeur liée à l'acquisition de la langue du pays d'accueil font état d'un lien positif entre une bonne connaissance de la langue locale dominante chez les allophones et leur revenu (surtout chez les hommes). Parallèlement, un effet de discrimination salariale (*wage penalty*) a toutefois été mis en évidence entre les autochtones et les personnes issues de l'immigration qui disposent de compétences égales dans la langue locale et de qualifications comparables. Des analyses portant sur les salaires d'individus aux com-

pétences comparables constatent une influence positive des compétences plurilingues et de l'utilisation de plus d'une langue au travail. Cette influence est particulièrement marquée s'agissant de l'anglais, elle l'est moins s'agissant des langues minoritaires allochtones.

Certaines contributions traitent précisément de la place des langues minoritaires dans le monde du travail. Elles rapportent des influences variables en fonction du statut de la langue minoritaire (autochtone ou allochtone, soutenue par l'État ou non). En économie des langues, les études rapportent un avantage salarial lié aux compétences dans une langue minoritaire autochtone soutenue par l'État. Cependant, la recherche en sociolinguistique fait remarquer que les langues autochtones peu diffusées sont de plus en plus marginalisées dans le monde du travail lorsque leur apprentissage n'est pas favorisé au moyen de régulations fixées par l'État à l'intention de l'économie. Des langues minoritaires utilisées à l'échelle internationale (comme p.ex. le français au Canada) donnent pourtant de plus en plus un avantage concurrentiel à leur locuteur, qui possède d'ailleurs souvent une très bonne compétence en anglais. Par contre, les compétences en langues minoritaires allochtones ne semblent pas avoir d'incidence sur le salaire. Mais elles offriraient des avantages sociaux et seraient mises à profit par les employeurs pour des travaux

ponctuels de traduction. Un champ de recherche à part entière examine les stratégies liées au marché du travail de personnes immigrées, qui se mettent à leur compte suivant le modèle de l'auto-emploi (*ethnic entrepreneurship*) et recrutent au sein de leur communauté d'origine (*ethnic work units*).

## Pratiques du plurilinguisme au travail

Parallèlement à l'accroissement des contacts de langues dans le monde du travail, les travaux en sociolinguistique s'étoffent par l'analyse des situations concrètes où le plurilinguisme se manifeste au travail. L'accent est mis sur les pratiques plurilingues, les représentations discursives et leurs effets. Les travaux en sociolinguistique traitant des activités du secteur tertiaire où les langues sont omniprésentes sont nombreux et variés. À l'inverse, peu d'études s'intéressent aux pratiques plurilingues dans le secteur secondaire.

Les travaux sur les pratiques plurilingues au travail peuvent être divisés en plusieurs catégories : les études sur le choix de la langue ; les études traitant des processus d'inclusion et d'exclusion qui y sont associés ; les études sur le « parler plurilingue » (*multilingualing*) et l'alternance codique (*code-switching*) ; enfin, les études sur les représentations sociales du plurilinguisme dans les entreprises.

Les analyses portant sur le choix de la langue renvoient souvent aux trois cas de figure suivants : l'adaptation à la langue de l'autre ou de la clientèle, la non-adaptation et l'utilisation d'une lingua franca (généralement l'anglais). En plus de ces cas de figure, les études mettent aujourd'hui en évidence des stratégies plurilingues telles que la traduction, l'alternance codique, le mélange des codes (*code-mixing*) et les compétences réceptives en plusieurs langues ainsi qu'un

usage combiné de stratégies dans la pratique. On attribue le choix de la langue à plusieurs facteurs d'influence, comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, le destinataire, le moyen de communication et l'étendue de la communication. Certaines recherches s'intéressent aux raisons tantôt pratiques, tantôt psychologiques qui déterminent le choix de la langue, selon l'effet voulu. D'autres soulignent l'importance, dans le choix de la langue au sein de l'entreprise, non seulement de facteurs individuels et institutionnels aux niveaux micro et méso, mais aussi de facteurs politiques et économiques au niveau macro.

Les rapports de pouvoir et les processus d'inclusion et d'exclusion relatifs aux langues dans le monde du travail ne font pas l'objet d'analyses uniquement dans des situations de sélection typiques (comme les entretiens d'embauches et les tests pour les autorisations de travail et de séjour, cf. ci-dessus). Ils sont aussi étudiés au sein des pratiques linguistiques quotidiennes dans les entreprises internationales. Il en ressort que les connaissances dans la langue d'entreprise partagée (l'anglais, en général) constituent une source de pouvoir et peuvent faciliter ou gêner l'accès aux informations importantes et aux centres de décision. Il est question de structures obscures, de détournement du pouvoir et de plafonds de verre découlant d'une répartition inégale

des compétences en anglais. En parallèle, on constate que des compétences dans la langue locale dominante sont nécessaires pour s'intégrer dans l'équipe et pour participer aux bavardages (*small talk*), importants du point de vue social.

Les études interactionnelles sur la communication plurilingue au travail (la plupart du temps auprès des « cols blancs » resp. du personnel de bureau) analysent la façon dont les personnes concernées mobilisent ensemble leur répertoire plurilingue et multimodal, en fonction de la situation, pour arriver à se comprendre au mieux. Dans les contacts (oraux) avec la clientèle, l'utilisation des ressources linguistiques serait marquée moins par les instructions de l'entreprise que par les exigences contextuelles et fonctionnelles des situations de communication, sans attention particulière à la correction grammaticale. Ce parler plurilingue fait actuellement l'objet de recherches en matière de *multilingualing* resp. *plurilingualing*. L'alternance codique est une autre pratique bien explorée, qu'on observe aussi dans le monde du travail. Mais les personnes concernées considèrent encore cette pratique comme plutôt négative (à savoir comme l'expression d'un manque de compétence dans la langue) et n'en font généralement usage que dans des cercles fermés.

Les études se rapprochant du paradigme socioconstructiviste se penchent

sur les processus (discursifs) de construction de sens et sur la production de savoir en matière de plurilinguisme dans le monde du travail. Elles partent de l'influence réciproque entre représentations, pratiques, politiques et contextes sociaux. Ces études révèlent une surestimation de l'anglais aussi sur le plan discursif, qui a une influence sur le choix de la langue d'entreprise et sur les cours de langue soutenus, et qui favorise une conception unilingue de la communication commerciale. En parallèle, d'autres études relativisent l'importance de l'anglais en mettant en avant la place importante qu'occupe la langue locale dominante (*English plus workplace*).

Récemment, le travail langagier emblématique de la nouvelle économie (les centres d'appel, les domaines du tourisme et de la publicité) fait l'objet de nombreuses recherches en sociolinguistique. Dans ces domaines d'activité, les compétences en langues représentent des ressources particulièrement précieuses. Des stratégies plurilingues permettent la création de valeur ajoutée. Les analyses de ces processus de marchandisation des langues mettent l'accent sur la tension, considérée comme caractéristique de la mondialisation, entre l'homogénéisation et l'hétérogénéisation, c'est-à-dire entre les pratiques discursives globales et uniformisées d'un côté, et locales et diversifiées de l'autre. D'un côté, il convient de standardiser et réguler la communication (dans

les centres d'appel) et de garantir la compréhension au niveau international (dans le tourisme et la publicité), généralement grâce à l'anglais lingua franca. De l'autre, il faut aussi s'attacher la clientèle en parlant une langue flexible et adaptée au lieu, se distinguer grâce à son authenticité linguistique et culturelle et créer des marchés de niche, comme le montrent des travaux en matière de (dé)valorisation des accents dans le télémarketing, de stratégies de marque axées sur la langue et de « publicité ethnique » ou de « tourisme patrimonial » (*heritage tourism*).

Contrairement au secteur tertiaire, le secteur secondaire a été beaucoup moins exploré, sans parler du secteur primaire. Dans ces secteurs, on trouve plutôt des

études en politique de la santé et du travail qui traitent en priorité du plurilinguisme comme risque pour la sécurité sur des lieux de travail avec des ouvriers de différentes nationalités (à faible rémunération). Les travaux en sociolinguistique traitant du plurilinguisme sur les sites de production, sur les chantiers, dans les exploitations agricoles et dans les usines sont rares. Des chercheurs justifient cette lacune par les difficultés que pose l'accès au terrain et par le bruit et les dangers associés à ces lieux de travail. Néanmoins, quelques recherches récentes ont été menées sur des chantiers (européens). Elles ont montré un décalage entre l'idéologie du monolingue hégémonique et les pratiques plurilingues.

## Valorisation du plurilinguisme dans le monde du travail et autres desiderata

Les travaux consultés abordent de manière récurrente les différentes formes de valorisation et de dévalorisation des langues, des compétences linguistiques et des locuteurs. Il apparaît que le plurilinguisme grandissant dans le monde du travail, au début essentiellement associé à des problèmes, à des obstacles et à des coûts, est aujourd'hui de plus en plus considéré comme un enrichissement et un avantage concurrentiel. La valorisation économique et la capitalisation des langues et du plurilinguisme dans un monde du travail mondialisé se révèlent aussi dans le nombre croissant d'enquêtes au sein d'entreprises et d'études en économie des langues, qui présentent le manque de compétences linguistiques comme une raison à la perte de contrats d'entreprise et à des salaires plus bas. Des analyses sociolinguistiques relativisent la conviction selon laquelle le plurilinguisme finit toujours par payer. Elles mettent l'accent sur les différentes valeurs associées aux divers répertoires linguistiques et aux « langues légitimes » sur le marché du travail. Des études de cas montrent la nécessité de questionner, de manière différenciée, qui exactement bénéficie de quel type de plurilinguisme, et dans quel contexte. Les processus de marchandisation des langues observés récemment offrent un nouveau genre de valorisation (fondé sur l'économie de marché), où les langues, l'héritage linguistique et culturel, et le

plurilinguisme en général sont commercialisés et utilisés pour créer une valeur ajoutée.

La littérature sur le plurilinguisme dans le monde du travail montre certes que l'étude des aspects linguistiques de la communication institutionnelle et professionnelle bénéficie d'une longue tradition, mais que ce n'est qu'avec la mondialisation et la mobilité économiques croissantes que les questions liées au plurilinguisme ont pris une importance scientifique considérable. Le commerce international et le rôle de l'anglais comme lingua franca au travail sont, dès le début, au cœur des travaux, en particulier dans la recherche en matière de communication d'entreprise et de management. La plupart des contributions s'intéressent surtout à la perspective des entreprises et aux hautes sphères de la hiérarchie des entreprises multinationales et des PME actives à l'échelle internationale. Du point de vue géographique, les études proviennent essentiellement de pays industrialisés et de pays dits émergents.

Cette perspective partielle est à l'origine de la demande pour plus de recherches sur le plurilinguisme dans les secteurs primaire et secondaire, dans les ateliers et auprès des ouvriers. Il s'agit aussi de solliciter davantage d'études ethnographiques et longitudinales (sur les chantiers ou dans les ateliers de production d'entreprises multinationales, par

---

exemple), qui pourraient fournir une connaissance plus approfondie des pratiques, des politiques, des discours et des idéologies plurilingues, ainsi que de leurs tensions et de leur évolution. Par ailleurs, la recherche s'est très peu intéressée au plurilinguisme dans l'économie informelle, dans laquelle évolue une grande partie de la population active dans les pays en développement.

En outre, les travaux consultés révèlent un potentiel de développement dans ce champ de recherche (fondamentalement interdisciplinaire), consistant à prendre connaissance de la littérature spécialisée au-delà des frontières de la discipline et des frontières linguistiques.

Un dernier desideratum serait des études approfondies sur la valorisation du plurilinguisme et des analyses détaillées des processus linguistiques comme processus sociaux de stratification et de hiérarchisation dans le monde du travail. Il convient d'aborder de manière critique le revirement qu'on observe aujourd'hui au sujet du plurilinguisme, passé de pratique problématique à pratique célébrée. Ce d'autant plus que tout le monde ne vit pas les compétences plurilingues comme source d'enrichissement et que les exigences linguistiques grandissantes dans le monde du travail ne peuvent pas être remplies par tous avec la même facilité.

---

## **Multilinguismo e mondo del lavoro**

Executive Summary

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne



## Introduzione

Da qualche anno, l'importanza crescente delle lingue e delle competenze linguistiche nel mondo del lavoro, a tutti i livelli gerarchici e anche al di fuori del settore terziario, viene messa in evidenza in numerosi articoli. Alcune ragioni per l'aumento dei contatti linguistici professionali sono: l'intensificarsi della globalizzazione, la mobilità, le migrazioni e le innovazioni tecnologiche. Nuovi modelli di lavoro che comportano più responsabilità anche per gli impiegati senza funzioni di conduzione, così come una maggiore comunicazione (orale e scritta) durante la preparazione, lo svolgimento e la valutazione del lavoro fanno sì che non ci siano quasi più impieghi in cui non siano richieste buone competenze linguistiche e comunicative.

Di conseguenza, negli scorsi anni è fiorita la letteratura scientifica dedicata al multilinguismo nel mondo del lavoro. Vi ha contribuito anche il fatto che si tratta di un campo di ricerca intrinsecamente interdisciplinare in cui si incontrano linguistica, economia, scienze del lavoro e dell'amministrazione aziendale, scienze politiche e sociologia. Tenuto conto di questa ricca letteratura scientifica sull'argomento, non è possibile fornire una panoramica bibliografica completa dello stato delle ricerche. Abbiamo quindi dovuto omettere alcuni ambiti, mentre altri sono stati toccati solo marginalmente (p.es. la sanità, la scuola e l'economia informale). La presente sintesi è basata su una rassegna della letteratura

più completa, pubblicata in tedesco (consultabile al sito [www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html](http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html)) che si concentra soprattutto sugli studi sociolinguistici europei a partire dalla fine del XX secolo, senza tuttavia ignorare numerosi lavori provenienti da altri continenti e da altre discipline. Oltre alla vasta letteratura in lingua inglese, sono state considerate anche quelle in francese, tedesco e italiano. Il presente testo riassume le principali tendenze e scoperte della ricerca, ma non include, intenzionalmente, riferimenti bibliografici, poiché sarebbe possibile fornirne solo una selezione assai ridotta e poco rappresentativa. I lettori interessati ad approfondire il soggetto trovano un'ampia e dettagliata bibliografia e numerosi riferimenti bibliografici nella rassegna della letteratura integrale.

Come per la rassegna integrale della letteratura, anche la presente sintesi è strutturata in maniera quasi cronologica, seguendo le varie tappe del processo di lavoro. Queste tappe corrispondono in parte anche all'evoluzione della ricerca sul multilinguismo nel mondo del lavoro, che inizialmente si è soffermata sulle questioni inerenti alla formazione e alla socializzazione linguistica sul posto di lavoro, mentre oggi si concentra più sulle pratiche e sulle rappresentazioni multilingui, così come sulla valorizzazione delle competenze multilingui.

## Lingua e lavoro: pilastri di un campo di ricerca interdisciplinare

La lingua nel mondo del lavoro è stata a lungo studiata soprattutto da una prospettiva monolingue. L'attenzione per il multilinguismo si è manifestata soltanto dagli anni Novanta del secolo scorso. Da allora, sono state condotte ricerche con diverse impostazioni teoriche e metodologiche, che descriviamo e analizziamo in dettaglio nei capitoli seguenti. In ambito linguistico, le principali tradizioni di ricerca sulla lingua e sul multilinguismo nel mondo del lavoro comprendono l'analisi delle interazioni, la pragmatica e la sociolinguistica critica. Nell'analisi conversazionale, si studiano, da un'ottica microstrutturale, le interazioni linguistiche e i processi organizzativi, sempre più complessi e multimodali, sul posto di lavoro. Non si tratta soltanto delle interazioni nelle istituzioni classiche come i tribunali, le scuole, gli studi medici e i commerci, ma anche d'interazioni tecnologicamente complesse, per esempio nei centri di controllo aereo, nelle sale operatorie o negli stabilimenti industriali. Gli studi sociolinguistici interazionali pongono l'accento su una ricerca etnografica nel mondo del lavoro che non si limiti ai livelli dirigenziali, ma includa anche gli stabilimenti di produzione. Si tratta di mettere in relazione l'analisi di questioni di disparità sociale con l'analisi delle interazioni e di focalizzare l'attenzione su eventuali fraintendimenti linguistici e giudizi sociali negativi in contesti lavorativi multilinguistici caratterizzati

da una lingua aziendale dominante. Studi critici sociolinguistici vertono sulle pratiche linguistiche nel mondo del lavoro nel loro contesto storico e sociale, analizzando il lavoro come luogo in cui le risorse sono spesso distribuite in maniera ineguale, dove l'esercizio del potere e i processi di esclusione sociale avvengono anche mediante la lingua.

La linguistica dell'economia e la ricerca sulla comunicazione aziendale analizzano la lingua e il multilinguismo nel mondo del lavoro, specialmente per quanto riguarda il mondo degli affari internazionali. Queste discipline tendono a seguire un orientamento pratico e aziendale con l'obiettivo di contribuire all'ottimizzazione della comunicazione e dell'informazione nelle imprese. Rivestono un particolare interesse l'analisi dell'efficienza comunicativa di colloqui, riunioni e interazioni con i clienti, e l'importanza dell'inglese per la comunicazione negli affari. Dalla "svolta linguistica" si riscontra anche, nell'ambito di studi di linguistica dell'economia, un interesse per la costruzione discorsiva delle organizzazioni.

La lingua nel mondo del lavoro viene inoltre studiata in un'ottica politologica ed economica. Gli studi di politologia linguistica analizzano direttive linguistiche statali destinate all'economia e regolamenti linguistici interni all'azienda. Nelle grandi imprese multinazionali, vengono sovente studiate strategie aziendali di ge-

stione linguistica che spaziano da contesti di *non management a organised management*, passando per il *simple management*. Infine, gli studi di economia linguistica, sempre più di attualità, analizzano l'influsso reciproco delle variabili economiche e linguistiche, ponendo un accento particolare sulle dimensioni economiche relative alle discriminazioni linguistiche (nel caso di immigrati e di minoranze linguistiche) e sulle analisi costi-benefici di misure di politica linguistica.

## Multilinguismo in un mondo del lavoro in mutamento

Su un asse diacronico, si possono ordinare gli articoli sull'importanza della lingua e delle competenze linguistiche nel mondo del lavoro in mutamento. Le ricerche vertono principalmente su tre temi: il cambiamento storico della valorizzazione della lingua sul posto di lavoro; la comunicazione interculturale e l'inglese come lingua franca negli affari internazionali; la commercializzazione della lingua nella *new economy*.

Gli studi di carattere storico mostrano che, fino a XX secolo inoltrato, parlare durante il lavoro era considerato pregiudizievole per la produttività e talvolta persino vietato. Che parlare possa essere una risorsa economica e un fattore di produttività è una scoperta che risale a non prima degli anni Settanta. Con l'aumento dell'importanza dell'uso della lingua sul lavoro, sono aumentate anche le esigenze rispetto alle competenze scritte, il che ha spinto al lancio di campagne di alfabetizzazione. Il lavoro legato alla lingua è oggi un elemento preponderante, specialmente in alcune attività del settore terziario.

L'internazionalizzazione crescente dell'economia ha stimolato i ricercatori attivi nell'ambito della comunicazione e gestione aziendali a intensificare le ricerche sulla comunicazione e sulla comprensione al di là delle frontiere. Gli studi, che si concentrano soprattutto sulle società multinazionali e sul livello dirigenziale, vertono in particolare su questioni relative

alla comunicazione interculturale e all'uso dell'inglese come lingua franca. Sono diffusi gli studi sulle differenze recepite come culturali nei modelli e nelle strategie di comunicazione nell'ambito di trattative d'affari tra Europei o Americani e Asiatici. A questi ultimi viene attribuito un atteggiamento che dà più valore alla reputazione (*face-work*), al lavoro relazionale, all'armonia, alle gerarchie e alle formalità. Nei lavori più recenti si sottolinea invece che gli stili di comunicazione si sono gradualmente avvicinati in ragione delle formazioni di gestione standardizzate, delle carriere internazionali e dell'utilizzo diffuso dell'inglese degli affari come lingua franca. Vengono inoltre analizzate non più tanto le sfide culturali, ma quelle linguistiche, per esempio il ritmo di parlata sostenuto delle persone di madrelingua inglese o gli accenti difficilmente comprensibili degli alloctoni. Gli studi sociolinguistici basati sul paradigma socio-costruttivista prendono le distanze da concetti di comunicazione legati a un determinismo culturale, preferendo analizzare la comunicazione degli affari internazionali (sia essa in inglese o multilingue) come processo di costruzione contestuale, situazionale e sociale.

L'uso dell'inglese come lingua veicolare aziendale è un vasto campo di ricerca. Alcuni studi la considerano un codice di comunicazione neutrale, condiviso, semplice, democratico e dinamico-cooperati-

vo. Altri criticano invece l'imperialismo linguistico che deriva dal dilagare dell'inglese sul piano internazionale, il divario linguistico che ne risulta (*language gap*) e la marginalizzazione di chi non padroneggia questa lingua (*English-have-nots*).

Nell'epoca della *new economy*, interessano soprattutto gli individui e la mercificazione delle loro competenze linguistiche e comunicative. Gli studi sociolinguistici analizzano i processi economico-politici della commercializzazione e della capitalizzazione della lingua e del multilinguismo

in seno a un'economia sempre più orientata al sapere e ai servizi. Suscitano vivo interesse da un lato le "industrie delle lingue", in cui la lingua non svolge un ruolo centrale solo nei processi lavorativi, ma anche in quanto prodotto (p.es. nei settori della traduzione, dell'insegnamento delle lingue o del marketing), dall'altro le attività a uso intensivo di lingue del terziario (p.es. nel ramo del turismo o delle vendite telefoniche), in cui le competenze dei poliglotti possono facilmente diventare una risorsa economica e un valore aggiunto.

## Accesso al mercato del lavoro e lingua come strumento di selezione

Sul mercato del lavoro, le lingue hanno un'importante funzione selettiva e di filtraggio (*gatekeeping*) per regolare sia l'accesso a un impiego o a una promozione sia la migrazione internazionale a scopi occupazionali. Studi di sociolinguistica interazionale dell'area anglosassone hanno messo in evidenza come i colloqui di assunzione e promozione tra rappresentanti istituzionali della lingua dominante e candidati con passato migratorio siano condizionati da sottili processi di discriminazione linguistica che possono risultare in una penalità linguistica (*linguistic penalty*). Le analisi interazionali dimostrano che la diversità culturale di convenzioni e di riferimenti contestuali metapragmatici e discorsivi (che influiscono sulla negoziazione dei significati) può svantaggiare i candidati appartenenti a un altro gruppo linguistico. Il colloquio di assunzione è considerato un discorso ibrido che richiede una sintesi dei discorsi istituzionali e personali, i quali seguono regole non sempre padroneggiate dai candidati con passato migratorio. Specialmente nel segmento degli stipendi bassi, dove per svolgere il lavoro basterebbero competenze comunicative modeste, la selezione spesso avviene non sulla base di criteri legati alle qualità professionali del lavoratore, bensì sulle sue competenze nella lingua "legittima" del gruppo dominante. Da indagini svolte nelle aziende, emerge chiaramente che, oltre alle competenze nella

lingua locale dominante, l'accesso a un impiego è determinato anche dalla conoscenza delle lingue straniere, in particolare modo dell'inglese. Studi etnografici sulle procedure di assunzione sottolineano però anche l'importanza maggiore annessa a criteri quali il livello di formazione, l'esperienza e la compatibilità con il team.

Vari studi della corrente del *critical language testing* si interessano ai test di lingua a cui si ricorre per regolare e flessibilizzare la migrazione a scopi occupazionali. In campo etnografico, ci sono studi da cui risulta che sul mercato del lavoro l'argomento delle competenze linguistiche (apparentemente) insufficienti può camuffare una discriminazione razzista ed etnica, e può essere impiegato per la regolazione flessibile della manodopera straniera in funzione dei bisogni congiunturali. Viene messo in evidenza che, vista l'ideologia dominante sull'importanza della lingua madre, le competenze linguistiche si trasformano in criterio discriminatorio "legittimo" accettato persino da chi lo subisce.

## Socializzazione linguistica sul posto di lavoro e formazione professionale

Oggi, le competenze linguistiche sono un requisito delle competenze operative. Tre importanti campi di ricerca si interessano alla socializzazione linguistica sul posto di lavoro e nella formazione professionale: l'incoraggiamento della lingua seconda sul posto di lavoro, l'incentivazione delle competenze linguistiche durante la formazione e la "co-costruzione" di competenze linguistiche e professionali.

La prassi e la ricerca relative all'incoraggiamento all'apprendimento di una L2 da parte della manodopera immigrata rientra in una lunga tradizione, specialmente nell'area anglofona. Con l'aumento dei flussi migratori a scopi occupazionali, l'interesse per questo argomento cresce anche in altri paesi d'immigrazione. Le ricerche attuali sull'insegnamento di una L2 sul posto di lavoro si basano su un approccio olistico. Vi si sottolinea la necessità di concepire l'incentivazione all'apprendimento prendendo atto delle esigenze comunicative effettive e sulla base delle ricerche etnografiche sul posto di lavoro (corsi basati su dati concreti e orientati alla pratica). Si tratta quindi di trasmettere non solo il linguaggio specialistico, ma anche competenze sociali interazionali utili nelle situazioni operative quotidiane (corsi basati su scenari), di aiutare gli operai a migliorare le loro possibilità partecipative (visione emancipatoria) e di sensibilizzarli sulle differenze culturali relative alle aspettative e alle norme

d'interazione, così come sulle pratiche potenzialmente discriminatorie (consapevolezza linguistica, risp. *language awareness*).

In passato, l'efficienza e la sicurezza sul lavoro, la flessibilità e la crescita economica erano associate soprattutto a competenze nella lingua locale e aziendale. Studi recenti mostrano invece che il processo di apprendimento migliora quando i corsi (p.es. sulla sicurezza o di perfezionamento) si svolgono sia nella lingua locale sia nella lingua madre dei dipendenti alloglotti. Anche analisi critiche sull'incentivazione dell'apprendimento della lingua seconda indicano che le prestazioni lavorative non dipendono unicamente da competenze nella lingua dominante. Sembra che i corsi di lingua e di comunicazione per persone immigrate a scopi occupazionali rafforzino l'egemonia della lingua dominante e vengano talvolta arbitrariamente usati come strumenti di selezione.

Le ricerche sull'importanza delle lingue nella formazione professionale sottolineano la necessità di preparare gli studenti a un mondo del lavoro sempre più multilingue e di attrezzarli con un repertorio linguistico minimo di cui possano fare uso in modo flessibile. Poiché le griglie orarie degli apprendisti sono limitate, si impongono a maggior ragione modelli di insegnamento bilingue e l'incoraggiamento a partecipare a programmi di scambio linguistico. È sempre più spesso oggetto di studio anche il nesso fondamentale tra

competenze linguistiche e professionali, pertanto si pratica una cosiddetta "linguistica della formazione", che analizza le modalità di trasmissione e costruzione del sapere e l'esecuzione di compiti professionali mediante strategie linguistiche. L'apprendimento viene studiato come processo dinamico, interazionale e multimodale su cui influisce anche la socializzazione (linguistica) in ambito professionale. Studi sulla formazione nel settore dei servizi evidenziano che le competenze tecniche e linguistiche vengono trasmesse

anche sotto forma di regole di condotta standardizzate. Le conoscenze sulla stretta relazione tra formazione linguistica e tecnica sono oggi adottate come argomento a favore di una maggiore promozione integrata della lingua seconda, rispettivamente di un insegnamento linguistico come parte della formazione pratica professionale di cui beneficerebbero non solo l'economia (in termini di efficienza), ma anche i lavoratori meno ferrati nelle lingue e meno avvezzi all'ambiente scolastico.

## Gestione della diversità linguistica

La gestione e il valore della diversità linguistica nell'economia sono al centro di numerosi studi. Le discipline della gestione aziendale, della sociolinguistica e dell'economica linguistica suscitano particolare interesse. Mentre gli specialisti in gestione e in risorse umane si concentrano in primis sulle varie strategie di gestione linguistica e sui relativi effetti economici, ai sociolinguisti interessano soprattutto le discrepanze tra la politica linguistica ufficiale di un'azienda e le pratiche riferite e osservate nel lavoro quotidiano. L'economia linguistica tenta invece di quantificare l'effetto economico delle competenze linguistiche in termini di utile.

Gli studi sulla gestione delle lingue si basano principalmente su aziende multinazionali e sulle loro politiche linguistiche aziendali, che spaziano tra due poli: quello di un'uniformazione globale, ossia di un'unica lingua per tutta la comunicazione aziendale (*common corporate language*, CCL), e quello di un impiego parallelo di più lingue, che prevede l'uso sia della lingua della sede centrale (*parent company language*, PCL) sia di quelle delle filiali e dei mercati esteri in cui è attiva la società. Nella maggior parte degli studi è stato osservato che, nella prassi, una CCL viene quasi sempre usata insieme ad altre lingue e che le politiche di fatto, dal basso verso l'alto (*bottom-up*), hanno un influsso ben più incisivo di quelle ufficiali, dall'alto verso il basso (*top-down*). La politica di

una lingua di lavoro unica sovente non soddisfa le esigenze effettive in seno a un'azienda, in cui entrano in gioco varie necessità contestuali e funzionali. Studi sociolinguistici più recenti sottolineano l'importanza di tener conto di un ampio contesto storico ed economico, nonché di aspetti legati a politiche del potere e ideologico-linguistici per analizzare la gestione delle lingue.

Analisi sociolinguistiche delle politiche linguistiche aziendali tendono a basarsi su una combinazione di metodi che comprende l'analisi di documenti, interviste e l'osservazione partecipante allo scopo di confrontare le politiche e le dichiarazioni ufficiali con quanto viene effettivamente vissuto sul posto di lavoro. Da ciò emerge che nella stragrande maggioranza dei casi esiste una discrepanza tra la teoria, i discorsi e la pratica. Per quanto riguarda l'analisi di documenti, vengono prevalentemente studiati il linguaggio redazionale dei testi principali, i requisiti linguistici indicati negli annunci di lavoro e, più recentemente, i "paesaggi linguistici" in seno alle aziende. Le analisi sono concordi nel constatare una forte presenza dell'inglese, ma anche l'importanza spesso sottovalutata di altre lingue. Anche un numero crescente di sondaggi aziendali in vari paesi europei giunge alla conclusione che l'inglese da solo non basta: per garantire la competitività, sono necessarie strategie di promozione e di gestione delle lingue,

sia da parte dello Stato che da parte delle aziende.

Negli studi di economia linguistica, le competenze linguistiche sono considerate parte del capitale umano. Molto spesso viene esaminato il nesso tra reddito da attività lucrativa e competenze linguistiche, rispettivamente uso delle lingue straniere, indagando vari influssi dovuti alla lingua, al sesso, alla provenienza e alla funzione del dipendente, alla regione linguistica e al settore di attività dell'azienda. Da studi sul valore dell'assimilazione della lingua del paese ospitante risulta un nesso positivo (più marcato fra gli uomini) tra buone competenze degli allogliotti nella lingua dominante locale e reddito. Al contempo, si constata tuttavia un effetto discriminatorio – penalità salariale (*wage penalty*) – tra autoctoni e immigrati, anche quando le competenze nella lingua locale e le qualifiche sono paragonabili. Analisi degli stipendi di impiegati con un profilo equivalente evidenziano un influsso positivo di competenze e lavori multilingui. Ciò è tuttavia molto evidente per chi sa l'inglese, ma assai poco rilevante quando si tratta di lingue alloctone minoritarie.

Alcuni studi si soffermano in particolare sull'importanza attribuita nel mondo del lavoro alle lingue minoritarie. Secondo lo status della lingua (autoctona o alloctona, sostenuta dallo Stato o no), gli effetti divergono. Gli studi di economia linguistica riscontrano un vantaggio salariale qualo-

ra il locutore abbia competenze in lingue minoritarie autoctone sostenute ufficialmente. Studi sociolinguistici mostrano tuttavia anche una tendenza alla marginalizzazione di lingue autoctone minoritarie se il loro apprendimento non è promosso da direttive linguistiche dello Stato concernenti il mondo economico. La padronanza di lingue minoritarie a uso internazionale come il francese in Canada, generalmente accompagnata da buone competenze in inglese, diventa invece sempre più spesso un vantaggio quando si compete sul mercato. La conoscenza di lingue minoritarie alloctone non sembra invece influire sugli stipendi, sebbene porti con sé vantaggi di tipo sociale e possa talvolta essere sfruttata dal datore di lavoro per assegnare compiti di traduzione. Un campo di ricerca a parte è quello delle strategie degli immigrati, che per inserirsi nel mercato del lavoro optano per un'attività indipendente (*ethnic entrepreneurship*) e assumono collaboratori in seno alla propria comunità (*ethnic work units*).

## Multilinguismo al lavoro

Oltre all'incremento dei contatti linguistici nel mondo del lavoro, sono aumentate anche le analisi sociolinguistiche delle situazioni lavorative concrete in cui interviene il multilinguismo, incentrate in particolare sulle pratiche multilingui, sulle rappresentazioni discorsive e sui loro effetti. Un'ampia letteratura sociolinguistica si occupa degli ambiti del terziario in cui si fa un uso particolarmente intensivo della lingua. Sono invece rari gli studi sul multilinguismo nel settore secondario.

I temi studiati ruotano intorno alla scelta della lingua, ai processi d'inclusione ed esclusione, al "parlare plurilingue" (*multilanguaging*) e alla commutazione di codice (*code-switching*), così come alle rappresentazioni sociali del multilinguismo nelle aziende.

Le analisi della scelta linguistica si concentrano su tre opzioni principali: l'adattamento alla lingua altrui o del cliente, il non adattamento, la scelta di una lingua franca (solitamente l'inglese). In aggiunta a esse, oggi si prendono in considerazione anche strategie plurilingui come la traduzione, la commutazione di codice, il mistilinguismo, il multilinguismo ricettivo e l'abitudine, nella prassi, di adoperare contemporaneamente più strategie. I fattori d'influsso per la scelta linguistica menzionati più frequentemente sono il settore, le dimensioni dell'azienda, i destinatari, i mezzi e il raggio di comunicazione. Alcuni autori analizzano il carattere più o

meno utilitaristico o più o meno psicologico della scelta linguistica secondo l'effetto auspicato. Altri ribadiscono invece che la scelta della lingua nelle aziende non è determinata soltanto da fattori individuali e aziendali ai livelli micro e meso, ma anche da fattori macropolitici e macroeconomici.

Processi di potere, inclusione ed esclusione dovuti alla lingua non vengono analizzati unicamente in classiche situazioni di selezione (p.es. colloqui di assunzione o test per permessi di lavoro e di soggiorno, vedi sopra), ma sempre più spesso anche nella prassi linguistica quotidiana in seno a imprese internazionali. Viene messo in evidenza che le conoscenze della lingua aziendale comune, generalmente l'inglese, costituiscono una fonte di potere e influiscono sull'accesso a informazioni importanti e ai centri decisionali. Si parla di strutture ombra, distorsione del potere e barriere all'ascesa professionale a causa di una distribuzione diseguale delle competenze di inglese. Al contempo, si constata che le competenze nella lingua dominante locale sono necessarie per integrarsi nel team e partecipare a conversazioni di circostanza (*small talk*), importanti da un punto di vista sociale.

Studi interazionali sulla comunicazione multilingue sul posto di lavoro (condotti nella stragrande maggioranza dei casi fra "colletti bianchi") si interessano a come i repertori multilingui e multimodali vengono impiegati insieme e in modo ade-

guato alla situazione per raggiungere il miglior livello di comprensione possibile. Sembra che nei contatti (orali) con i clienti si ricorra alle risorse linguistiche non tanto in base alle indicazioni aziendali, quanto secondo le esigenze contestuali e funzionali, in maniera flessibile e senza eccessivi riguardi per la correttezza grammaticale. Oggi, si indaga su questo modo di esprimersi nell'ambito delle ricerche di *multilanguaging* o *plurilanguaging*. Un'altra pratica multilingue studiata è la commutazione di codice nel mondo del lavoro. Ma viene spesso vista di cattivo occhio dai diretti interessati (poiché considerata espressione di competenze linguistiche lacunose) e di regola si pratica soltanto in seno a endograppi.

Gli studi vicini al paradigma socio-costruttivista si dedicano ai processi (discorsivi) della costruzione di senso e alla produzione del sapere in relazione al multilinguismo nel mondo del lavoro, partendo dal presupposto di un'influsso reciproco tra rappresentazioni, pratiche, politiche e contesti sociali. Si osserva così, anche su un piano discorsivo, una sopravvalutazione dell'inglese, che influisce sulla scelta della lingua di lavoro e sui corsi di lingua sostenuti, favorendo una concezione monolingue della comunicazione aziendale. Il predominio dell'inglese viene però anche relativizzato in considerazione dell'importanza della lingua locale dominante (*English plus workplace*).

Negli ultimi anni, è stato oggetto di numerosi studi sociolinguistici il lavoro linguistico, assai importante per la *new economy*, nei centri chiamate, nel turismo e nella pubblicità. Si tratta di settori in cui le competenze linguistiche sono una risorsa particolarmente preziosa. Con strategie multilingui, può essere conseguito un valore economico aggiunto. L'analisi di questi processi di mercificazione delle lingue si concentra soprattutto sulla tensione, caratteristica per la globalizzazione, tra omogeneizzazione ed eterogeneizzazione, ossia tra pratiche discorsive tendenti all'uniformazione globale e alla diversificazione locale. Se da un lato si ambisce a standardizzare e regolare la comunicazione (nei centri chiamate) o a garantire la comprensione internazionale (nel turismo e nella pubblicità), di regola mediante la lingua franca inglese, dall'altro si desidera fidelizzare i clienti con un adattamento linguistico flessibile e possibilmente locale dei propri servizi, distinguersi con un'autenticità linguistica e culturale, e creare nicchie di mercato. Lo mostrano per esempio studi relativi agli accenti che vengono (de)valorizzati nel telemarketing, al branding linguistico, alla "pubblicità etnica" o al turismo legato al patrimonio culturale.

A tal proposito, il settore secondario è stato finora studiato molto meno del terziario, e il primario quasi per nulla. I pochi studi esistenti riguardano politiche del lavoro o sanitarie relative a luoghi di lavoro (per lo più con dipendenti a reddito basso) sempre più internazionali, in cui il multilinguismo può essere visto come un problema di sicurezza. Studi sociolinguistici sul multilinguismo negli stabilimenti di produzione e nei capannoni industriali, nei can-

tieri o nelle aziende agricole sono rari. Nella letteratura ciò viene motivato dal fatto che questi luoghi sono di difficile accesso e in alcuni casi rumorosi o potenzialmente pericolosi. Ultimamente sono tuttavia state condotte alcune ricerche empiriche su cantieri (in Europa), che hanno evidenziato la discrepanza tra un'ideologia egemonica monolingue e una prassi multilingue.

## Valorizzazione del multilinguismo nel mondo del lavoro e altri desiderata

Negli studi consultati si sono ripetutamente esaminate varie forme di valorizzazione e svalorizzazione della lingua, delle competenze linguistiche e dei parlanti. Si riscontra che il crescente multilinguismo nel mondo del lavoro, inizialmente associato quasi esclusivamente a problemi, ostacoli e costi, è oggi sempre più ritenuto anche un arricchimento e un vantaggio competitivo. La valorizzazione economica e la capitalizzazione della lingua e del multilinguismo in un mondo del lavoro globalizzato si manifestano anche mediante il crescente numero di sondaggi aziendali e studi di economia linguistica che evidenziano come incarichi mancati e livelli salariali bassi possano essere ricondotti a lacune nelle competenze linguistiche. La convinzione secondo cui il multilinguismo è in fin dei conti sempre vantaggioso viene relativizzata da analisi sociolinguistiche che mostrano la diversa valenza sul mercato del lavoro di vari repertori linguistici, rispettivamente delle "lingue legittime". Studi di casi sottolineano la necessità di esaminare con maggiore attenzione chi beneficia di quale multilinguismo e in quale contesto. I processi di mercificazione linguistica osservati recentemente rappresentano un nuovo genere di valorizzazione (in termini di economia di mercato) in cui la lingua, il patrimonio linguistico-culturale o il multilinguismo in generale vengono commercializzati e utilizzati per creare un valore aggiunto economico.

La letteratura sul multilinguismo nel mondo del lavoro rivela che, sebbene la ricerca sugli aspetti linguistici della comunicazione istituzionale e professionale abbia una lunga tradizione, le questioni relative al multilinguismo hanno assunto una rilevanza economica e scientifica capitale solamente con l'intensificarsi della globalizzazione e della mobilità. In tale contesto, il commercio internazionale e il ruolo dell'inglese come lingua franca nel mondo del lavoro stanno al centro dell'attenzione sin dall'inizio, specialmente nel campo delle ricerche sulla gestione e sulla comunicazione aziendali. Nella maggior parte degli studi prevalgono la prospettiva aziendale e l'interesse per i livelli dirigenziali di multinazionali e piccole o medie imprese attive a livello internazionale. Geograficamente, predominano gli studi provenienti dai paesi industrializzati ed emergenti.

Questa focalizzazione unidimensionale denota anche la necessità di intensificare le ricerche sul multilinguismo nei settori primario e secondario, nei reparti di produzione e presso le "tute blu" (*blue-collar workers*). Ne consegue anche la necessità di condurre un maggior numero di studi etnografici e longitudinali (p. es. in campo edile o nelle fabbriche delle multinazionali) che possano fornire un'immagine più esaustiva sulle pratiche, le politiche, i discorsi e le ideologie relativi al multilinguismo, evidenziando tensioni e

---

mutamenti presenti in questo contesto. Il multilinguismo nell'economia informale è finora stato praticamente ignorato, sebbene occupi la maggior parte della popolazione attiva nei paesi in sviluppo.

Dalla bibliografia consultata appare inoltre che, benché si tratti di un campo di ricerca tipicamente interdisciplinare, i ricercatori trascurano il potenziale legato alla conoscenza delle ricerche pubblicate al di là della propria disciplina e della propria lingua.

Un ultimo auspicio riguarda studi più approfonditi sulla valorizzazione del multi-

linguismo e un maggiore interesse per i processi linguistici in quanto processi sociali della stratificazione e gerarchizzazione del mondo del lavoro. Occorre guardare con occhio critico il rovesciamento della situazione rispetto alla valutazione del multilinguismo, dapprima considerato come negativo, ora osannato, soprattutto perché le competenze multilingui non sono vissute da tutti come un arricchimento e le crescenti esigenze linguistiche nel mondo del lavoro non possono essere soddisfatte da tutti con uguale facilità.



---

## Plurilinguitad ed il mund da lavur

Ina sintesa

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

## Introducziun

La muntada creschenta da linguas e cum-petenzas linguisticas en il mund da lavur sin tut ils stgals ierarchics e betg mo en il sector terziar, vegn suttastritgada dapi intgins onns en numerus artigels davart quest tema. Sco raschuns per l'augment dals contacts linguistics professionals vengnan numnadas la globalisaziun, la mobilitad e la migraziun sco er innovaziuns tecnicar. Novs models da lavur cun dapli responsabladad, era per emploiads che n'han betg ina posiziun da cader, sco era considerablamain dapli comunicaziun (a bucca ed en scrit) tar la preparaziun, l'execuziun e l'evaluaziun da la lavur, han la consequenza ch'i dat strusch pli plazzas da lavur, en las qualas n'èn betg pretendidas bunas cum-petenzas linguisticas e comunicativas.

Uchia è era la litteratura scientifica davart il tema plurilinguitad ed il mund da lavur sa multiplitgada ils ultims onns. I sa tracta qua gia per definiziun d'in champ scientific interdisciplinar che interesse-scha sper la scienza linguistica era la scienza d'economia, da lavur e da management, ma era la politologia e la sociologia. En vista a questa litteratura scientifica vasta davart il mund da lavur pluriling, na po questa sintesa in summa betg dar ina survista cumpletta. Intgins champs da lavur avain nus mo pudì tractar a l'ur u in summa betg, p.ex. la sanadad publica, la scolaziun u l'economia informala. La sintesa sa basa sin ina revista da litteratura pli cumpletta,

publitgada en tudestg (da telechargiar sin: [www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html](http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html)), che metta l'accent sin studis sociolinguistics da l'Europa a partir da la fin dal 20avel tschientaner, che integrescha però era diversas ovras d'auters continents e d'altres disciplinas. Sper l'ampla litteratura da lingua englaisa vegn resguardada litteratura da lingua franzosa, tudestga e taliana. La sintesa preschenta resumascha las tendenzas ed ils resultats scientifics ils pli impurtants. Nus desistin intenziunadamain da dar renviaments a la litteratura, perquai che quai fiss mo ina tscherna fitg selectiva e pauc represchentativa. Lecturas e lecturs interessads chattan ina bibliografia extendida e divers renviaments a la litteratura en las passaschas correspudentas da la revista da litteratura extendida.

Analog a la structura da la revista da litteratura è la structura da la sintesa preschenta quasi cronologica e concepida lung las diversas etappas dal process da lavur. Questas etappas correspundan fin ad in tschert grad er a las midadas dal focus da la scienza davart la plurilinguitad en il mund da lavur. Quella è s'occupada al cumenzament da dumondas davart la furmaziun e socialisaziun linguistica al plaz da lavur ed accentuescha oz las praticas e represchentaziuns plurilinguas sco era la valurisaziun da las cum-petenzas plurilinguas.

## Lingua e lavur: características dad in champ scientific interdisciplinar

Ditg è la lingua en il mund da lavur vegnida explorada or dad ina perspectiva monolingua, al tema plurilinguitad vegn pir detitgà dapli atenziun dapi ils onns 1990. Dapi alura vegn quest tema perscrutà or da diversas vistas teoreticas e metodologicas che vegnan skizzadas qua curtamain e vegnan explitgadas pli detagliadamain en ils suandants chapitels. Las pli impurtantas tradiziuns scientificas davart lingua e plurilinguitad en il mund da lavur cumpiglian en las ciencias linguisticas l'analisa d'interacziun, la pragmatica e la sociolinguistica critica. Studis d'analisa da conversaziun perscruteschan or d'ina perspectiva micro-structurala las interacziuns ed ils process d'organisaziun adina pli complexs e multimodals al plaz da lavur. Els na s'interesseschon betg mo per interacziuns en instituziuns classicas sco in tribunal, ina scola, ina pratica da medi ed en stizuns, ma era per interacziuns da lavur tecnologicamain complexas, p.ex. en centers da controlla aviatica, salas d'operaziun u hallas da fabrica. Studis en la tradiziun da la sociolinguistica interacziunala suttastritgan la significaziun da la perscrutaziun etnografica en il mund da lavur e quai betg mo en l'etascha dals schefs, ma era en la producziun. Els collian l'analisa da dumondas dad inegalitads socialas cun l'analisa interacziunala e focusseschan eventualas malchapientschas linguisticas ed evaluaziuns socialas negativas en in context da lavur pluriling cun

ina lingua d'interpresa dominante. Studis en la tradiziun da la sociolinguistica critica perscruteschan praticas linguisticas en il mund da lavur en lur context istoric e social. Els examineschan la lavur sco lieu da resursas repartidas a moda ineguala, nua che pussanza ed exclusiun sociala vegn exequida era tras il diever da lingua(s).

A la cruschada tranter la linguistica e l'economia sa fatschentan la linguistica da l'economia e la perscrutaziun da la comunicaziun d'interpresa cun lingua e plurilinguitad en il mund da lavur, surtut en l'ambient da las interpresas internaziunales. Quests studis èn segnads tendenzialmain d'in interess scientific pratic ed orientads al commerzi e vulan contribuir a l'optimaziun da la comunicaziun e l'infurmaziun da las fatschentas. In interess particular consista d'analisar l'effizienz communicativa da discussiuns e sesidas, dad interacziuns cun clients sco era la significaziun da l'englais per la comunicaziun economica. Dapi la "vieuta linguistica" datti er en studis da la linguistica da l'economia in interess per la construcziun discursiva d'organisaziuns.

La lingua en il mund da lavur vegn er analisada or da l'optica politologica ed economica. Studis da la politica linguistica analiseschan prescripziuns linguisticas che la politica statale fa a l'economia sco era regulaziuns linguisticas internas da fatschentas. Strategias d'interpresas grondas multinaziunales da regular lur

praticas linguisticas vegnan gugent analizadas e categorisadas sin ina scala dal *non management* sur il *simple management* fin al *organised management*. Oz datti adina dapli studis da l'economica linguistica. Els analyseschan l'influenza vicendaivla da variablas economicas e linguisticas cun

metter l'accent spezialmain sin dimensiuns economicas da discriminaziuns linguisticas (d'immigrants e da minoritads linguisticas). In'auter accent vegn mess sin l'analisa dals custs e dal gudogn da mesiras da la politica linguistica.

## Plurilinguitad en in mund da lavur che sa transformar

Sin in'axa diacrona sa laschan ordinar quels artitgels che analyseschan la valor da la lingua e da cumpetenzas linguisticas en in mund da lavur che sa transformar. Là sa mussan trais prioritads da la perscrutaziun: studis davart la transformaziun istorica da la valorisaziun da la lingua al plaz da lavur, studis davart la comunicaziun interculturala e davart l'anglais sco lingua franca en il commerzi internaziunal e studis davart la comercialisaziun da la lingua en la *new economy*.

Studis orientads istoricamain mussan, co ch'il discurren durant la lavur è vegnì bullà sco donnegius per la productivitat fin lunsch en il 20avel tschientaner ed è perquai vegnì scumandà per part. Pir a partir dals onns 1970 è discurren vegnì scuvert sco resursa economica e sco factur da productivitat. Cun la muntada creschenta dal diever da lingua a la lavur, s'augmentan era las pretensiuns a las cumpetenzas da scriver dals lavurants. Campagnas d'alfabetisaziun èn stadas il resultat da quest svilup. Surtut en activitads cun in diever da lingua(s) intensiv en il sectur terziar furma la "lavur da lingua" oz la part principala da la lavur.

Cun l'internazionalisaziun creschenta da l'economia mussa la perscrutaziun da comunicaziun d'interpresas e da management in interess augmentà vi da dumondas da comunicaziun e chapientscha che va sur cunfins. Studis correspundents s'occupan surtut dals temas comunicaziun in-

terculturala ed anglais sco lingua franca e sa concentreschan surtut sin interpresas multinazionalas e l'etascha dals scheffs. Derasads èn studis davart las differenzas da musters e strategias da comunicaziun en tractativas commercialas tranter Europeans u Americans ed Asiats che vegnan interpretadas sco differenzas culturalas. Als Asiats vegn attribui da dar dapli paisa al *face-work* (mantegnair la fatscha), a la relaziun, a l'armonia, ad ierarchias e formalitads. Pli novas retschertgas suttastritgan però ch'ils stils da comunicaziun èn s'avischinads en consequenza a las furmaziuns da management standardisadas, a l'activitad professiunala internaziunala ed al diever derasà da *business-english* sco lingua franca. Plinavant vegnan ozendi analizadas pli pauc las sfidas culturalas e dapli las sfidas linguisticas, p.ex. la spertezza da discurren anglais da *native speakers* u accents betg chapibels da glied cun autras linguas principalas. Studis sociolinguistics, che s'orienteschan ad in paradigma socio-constructivistic, sa distanzieschan da concepts da comunicaziun influenzads d'in determinissem cultural ed analyseschan la comunicaziun d'interpresas internaziunala (englaisa u plurilingua) sco process da construcziun contextual, situativ e social.

In grond champ da retschertga è il diever da l'anglais sco lingua franca commerciala. Entant che tscherts studis descrivan l'anglais d'affars sco code da com-

municaziun neutral, cundividì, simpel, democratic e dinamic-cooperativ, crititgeschan auters l'imperialissem linguistic che vegn generà cun il diever (sfurzà) da l'englais sin nivel internaziunal. Tras quel s'avria in *language gap* (in foss da linguas) ed ils *English-have-nots* (quels che na san betg englais) vegnian ignorads.

En l'èra da la *new economy* stattan surtut ils individis e la commodificaziun da lur cumpetenzas linguisticas e communicativas en il center. Studis sociolinguistics analiseschan ils process politic-economics da la commercialisaziun e la chapitalisaziun da

lingua e plurilinguitad en in'economia che s'orientescha pli e pli fitg a la savida ed als servetschs. En il focus stattan d'ina vart las "industrias linguisticas", en las qualas la lingua na gioga betg mo ina rolla en il process da lavur, ma è era in product da la lavur (p.ex. tar translatur, magisters da lingua e spezialists da marketing). Da l'autra vart vegnan intercuridas las activitads dal sector da servetsch che pretendan blera lavur linguistica (p.ex. il turissem u il telemarketing). Per quellas pon cumpetenzas plurilinguas daventar ina resursa economica ed ina plivalur.

## Access al martgà da lavur e lingua sco med da selecziun

Tar l'access al martgà da lavur survegn la lingua ina funcziun impurtanta da selecziun e da *gatekeeping* (guardiabarreras) e quai tant per la regulaziun da l'access a la lavur e da la promoziun sco era per la regulaziun da la migraziun da lavur internaziunala. Surtut studis da la sociolinguistica interracziunala da regiuns anglosaxonas han mussà, co che discurs da candidatura e da promoziun tranter representants instituziunals da la lingua maioritara e candidats cun biografias da migraziun pon manar ad in *linguistic penalty* (chasti linguistic) tras process da discriminaziun linguistica subtila. En analisis interracziunals vegn mussà, co che convenziuns e renviaments da contextualisaziun discursiv e metapragmatics, che varieschan tut tenor cultura e ch'èn impurtants per la chapientscha vicendai, pon esser in dischavantatg per candidats dad autras culturas linguisticas. Il discurs da candidatura vala sco discurs ibrid che pretenda ina sintetisaziun da discurs instituziunals e persunals. A candidats cun biografias da migraziun n'èn las reglas da gieù da quests discurs betg adina currentas. Surtut en il segment da pajas bassas, nua che era cumpetenzas communicativas modestas bastassan per far la lavur, valan savens las cumpetenzas en la lingua "legitima" da la gruppa dominante sco criteri da selecziun, enstagl da las enconuschientschas professiunals dal lavurant. Enquistas tar interpresas

manifesteschan cleramain che era cumpetenzas en linguas estras giogan ina rolla per l'access a plazzas da lavur – sper cumpetenzas en la lingua dominante dal lieu. Surtut a cumpetenzas d'englais vegn attribuida ina funcziun da selecziun impurtanta. Da studis etnografics da process da recrutaziun pon ins concluder, che criteris sco la furmaziun, l'experientscha e la compatibilitad cun il team vegnan validadas sco pli impurtantas.

Studis en la tradiziun dal *critical language testing* s'occupan dal diever da tests da lingua per regular e flexibilisar la migraziun da lavur. Studis etnografics explitgan, co che l'argument da cumpetenzas linguisticas (apparentamain) manglusas po vegnir duvrà sco substitut per discriminaziuns rassisticas ed etnicas sin il martgà da lavur e per la regulaziun flexibla dal basegn da forzas da lavur da l'exteriur che dependa da la conjunctura. En quels cas vegn mussà, co che cumpetenzas linguisticas daventan in criteri da discriminaziun "legitim" che vegn schizunt acceptà dals pertutgads sez en vista a l'ideologia dominante dal *native speaker*.

## Socialisaziun linguistica al plaz da lavur e furmaziun professiunala

Cumpetenzas linguisticas valan oz sco premissa per cumpetenzas d'in savair agir professiunal. Da quai resultan trais champs da perscrutaziun impurtants che concernan la socialisaziun linguistica al plaz da lavur ed en la furmaziun professiunala: la promoziun da la segunda lingua al plaz da lavur, la promoziun da cumpetenzas linguisticas en la furmaziun professiunala e la co-construcziun da cumpetenzas linguisticas e professiunalas.

La pratica e la perscrutaziun davart la promoziun da la L2 da forzas da lavur immigradas ha surtut ina lunga tradiziun en il territori linguistic englais. Cun la migraziun da lavur creschenta vegn quest tema er en auters pajais sin l'agenda da perscrutaziun. La perscrutaziun actuala tar l'instrucziun da la L2 al plaz da lavur parta dad ina vista holistica. Ella accentuescha la necessitad da basar la promoziun da la segunda lingua sin enconuschientschas dal basegn da comunicaziun effectiv e consequentamain sin perscrutaziun etnografica al plaz da lavur (ils curs duain sa basar sin basegns evidents e sin la pratica). Plinavant na vul ella betg mo intermediar enconuschientschas da lingua professiunala, ma era cumpetenzas d'interacziun sociala per situaziuns dal mintgadi (ils curs duain sa basar sin scenaris), gidar ils emprendiders da chattar meglras pussaivladads da participaziun (visiun emancipatorica) e sensibilisar els per differenzas culturalas da las spetgas e nor-

mas d'interacziun sco era per praticas potenzialmain discriminantas (*language awareness*).

Pli baud vegnivan l'effizienz e la segirtad al plaz da lavur, la flexibilitad e la creschientscha economica surtut assoziadas cun cumpetenzas da la lingua locala e da la lingua d'interpresa. Ussa mussan studis ch'i vegn emprendì dapli, sche tant la lingua locala sco era l'emprima lingua da las forzas da lavur da lingua estra vegnan duvradas (p.ex. en curs da segirtad u en curs da perfecziunament). Er analisis criticas davart la promoziun da la segunda lingua mussan che la prestaziun al lieu da lavur na dependa betg a moda unilineara da las cumpetenzas en la lingua dominante. I para che curs da lingua e da comunicaziun per migrants da lavur rinforzian l'egemonia da la lingua dominante e vegnian per part era malduvrads sco instrument da selecziun.

La perscrutaziun davart l'impurtanza da las linguas en la furmaziun professiunala suttastritga oz la necessitad da preparar las giuvnas ed ils giuvens sin in mund da lavur pli e pli pluriling e da dotar els cun in repertori minimal da linguas estras ch'els pon duvra a moda flexibla. En vista al dumber d'uras limitadas dad emprendiders, vegnan models d'instrucziun bilingua e la promoziun da stgomis pli e pli impurtants. Ozendi vegn perscrutà er il connex fundamental tranter cumpetenzas da lingua e da professiun e sviluppà

ina "linguistica da la furmaziun". Questa analysescha co ch'il savair professiunal vegn instruì e construì e co che incumbensas da lavur vegnan realisadas cun agid da strategias linguisticas. Il process d'emprender vegn examinà sco process dinamic, interacziunal e multimodal che vegn era influenzà da la socialisaziun (linguistica) en il champ da lavur. Studis davart la furmaziun en professiuns dal sector da servetsch mussan, co che cumpetenzas tecnicas e linguisticas vegnan er interme-

diadas en furma da reglas da cumportament standardisà. Las scuvertas davart il connex stretg tranter la furmaziun linguistica e tecnica vegnan oz duvradas sco argument per ina promoziun integrada e pli intensiva da la segunda lingua resp. per la promoziun d'ina furmaziun linguistica sco part da la furmaziun professiunala pratica, da la quala betg mo l'economica po profitar (diever effizient dal temp), ma da la quala pon era profitar lavurers nunscolads ch'han fadia d'emprender linguas.

## Gestiun da la diversitad linguistica

La gestiun e la valor da la diversitad linguistica en l'economia stattan en il focus da divers studis. La gronda part da quels studis derivan surtut da las ciencias dal management, da la sociolinguistica e da l'economia da linguas. Entant che spezialists da management e resursas umanas s'interessesch primarman per las differentas strategias da management linguistic e lur consequenzas economicas, sa concentreschan ils sociolinguists surtut sin las differenzas tranter la politica da linguas uffiziala d'ina interpresa e las praticas linguisticas rapportadas ed observadas en il mintgadi da lavur. Econsoms da lingua percurter emprovan da quantifitgar il gudogn economic da cumpetenzas linguisticas.

Studis davart il management da linguas focusseschan surtut interpresas multinaziunalas e lur politicis linguisticas d'interpresa differentas. Questas sa movan tranter ils dus pols da l'unificaziun globala e l'integrasiun en in'unica lingua, q.v.d. comunicaziun en ina lingua d'interpresa communabla (*common corporate language*, CCL), e l'adattaziun locala che prevesa in diever differenzià da diversas linguas, q.v.d. la lingua da la sedia principala (*parent company language*, PCL) e d'ulteriuras linguas preschentadas en l'interpresa ed en filialas e martgads da l'exteriur. La gronda part dals studis observa ch'ina CCL vegn duvrada en la pratica quasi adina ensemen cun autras linguas, che

las politicis *de facto* da sutensi (*bottom-up*) han ina gronda influenza en cumparegliaziun cun las politicis *de jure* da surengiu (*top-down*). Ina *one-language working policy* na correspunda savens betg als basegns ed a las praticas linguisticas effectivas dad ina interpresa, perquai che quellas èn influenzadas d'exigenzas contextualas e funcziunalas. Studis sociolinguistics pli novs suttastritgan che l'analisa dal management linguistic e da las praticas linguisticas ston vegnir fatgas en in context istoric ed economic pli vast e che aspects da pussanza politica ed ideologia linguistica ston vegnir resguardads.

Analisis sociolinguisticas da la politica da lingua d'interpresas sa servan per regla d'ina cumbinaziun da metodas sco l'analisa da documents, intervistas ed observaziuns participantas per cumparegliar la politica uffiziala e las decleraziuns cun la pratica effectiva. I vegn rapportà maiorarman dad ina discrepanza tranter la politica ed ils discurs dad ina vart e la pratica da l'autra vart. Tar l'analisa da documents vegnan intercuridas gugent las linguas da redacziun dals texts ils pli impurtants, las pretensiuns linguisticas en ils inserats per plazzas ed actualmain era las "cuntradadas linguisticas" da las interpresas. Las analisis constateschan unanimamain ina ferma preschientscha da l'englais, ma er ina impurtanza dad autras linguas che vegn sutstimada tendenzialmain. In dumber creschent dad enquistas

tar interpresas en differentes pajais da l'Europa vegn a la conclusiun, che sulettamain englais na bastia betg per restar cumpetitiv e ch'i dovria strategias per promover las linguas ed il management da las linguas tant dal stadi sco era da las interpresas.

Studis da l'economia linguistica concupeschan cumpetenzas linguisticas sco part dal chapital uman. En il focus da divers studis stat il connex tranter il gudogn ord lavur e las cumpetenzas linguisticas resp. il diever da linguas estras al plaz da lavur. Ils resultats mussan diversas influenzas tut tenor la lingua, la schlattaina, la derivanza e la funcziun dals emploiads sco era la regiun linguistica e la bransch da l'interpresa. Studis davart l'acquisiziun da la lingua dal pajais da recepziun constateschan tar glied d'autras linguas in connex positiv tranter bunas cumpetenzas en la lingua locala e lur gudogn (effect pli ferm tar ils umens). Al medem mument è era vegnì scuvert in effect da discriminaziun resp. in *wage penalty* tranter indigens ed immigrants che han las medemas cumpetenzas da la lingua locala e qualificaziuns cumparegliablas. Analisis da salaris da forzas da lavur cumparegliablas mussan ch'i dat in'influenza positiva da cumpetenzas plurilinguas resp. dad activitads professiunalas en pliras linguas. Quai vala particularmain per l'englais e strusch per linguas minoritaras alloctonas.

Intgins studis s'occupan spezialmain cun l'impurtanza da linguas minoritaras en

il mund da lavur. Tut tenor il status da la lingua minoritara (autoctona u alloctona, sustegnida dal stadi u betg) constatesch'ins differentas influenzas. Tar cumpetenzas en linguas minoritaras autoctonas promovidas dal stadi calculeschan studis da l'economia linguistica in avantatg per il salari. Studis sociolinguistics observan però er ina marginalisaziun creschenta da linguas pitschnas autoctonas en il mund da lavur, sche lur acquisiziun na vegn betg promovida tras prescripziuns statalas a l'economia. Linguas minoritaras duvradas internaziunalmain, sco franzos en il Canada, daventan oz però pli e pli in avantatg cumpetitiv economic per ils pledaders che han per regla era fitg bunas cumpetenzas d'englais. Cumpetenzas da linguas minoritaras alloctonas na paran percurter betg dad esser relevantas per la paja, ma ellas pon purtar avantatgs socials e pon vegnir duvradas dad emploiaders per part per lavurs da translaziuns spontanais. In agen champ da perscrutaziun èn las strategias dad immigrants sin il martgà da lavur che persequiteschan la strategia da stgaffir lavur per sasez e fundar in'atgna fatschenta (*ethnic entrepreneurship*) cun recrutar glied da lur gruppa da derivanza (*ethnic work units*).

## Plurilinguitad pratitgada a la lavur

Parallel als contacts da lingua creschents en il mund da lavur, crescha er il dumber d'analysas sociolinguisticas da situaziuns da lavur plurilinguas concretas. En il focus stattan praticas plurilinguas, represchentaziuns discursivas e lur effects. In'ampia litteratura sociolinguistica s'occupa da las branschas dal sector terziar ch'èn linguisticamain spezialmain intensivass. Percunter datti mo paucs studis davart praticas plurilinguas en il sector secundar.

Studis davart praticas plurilinguas al plaz da lavur pon vegnir grupadas tenor studis che s'occupan da dumondas da la tscherna da lingua, cun dumondas da process d'inclusiun ed exclusiun colliads a la tscherna da lingua, cun dumondas dal *multilanguaging* e dal *codeswitching* sco era cun dumondas da la represchentaziun sociala da la plurilinguitad en interpresas.

Analisis davart la tscherna da lingua renvieschan regularmain a las trais opziuns da basa: adattaziun a la lingua da l'auter resp. dal client, nagina adattaziun u la tscherna dad ina lingua franca (per regla da l'anglais). En agiunta a questas opziuns vegn oz era renvià a strategias plurilinguas sco translatar, *codeswitching* u *codemixing* e plurilinguitad receptiva sco era a strategias cumbinadas che vegnan duvradas per regla en la pratica. Sco facturs che influenzeschan la tscherna da lingua vegnan numnads surtut la bransch, la grondezza da l'interpresa, ils adressats, il medium ed il radius da com-

municaziun. Intgins auturs vesan tut tenor l'effect intenziunà plitost ina tscherna da lingua utilitaristica u plitost psicologica. Auters suttastritgan che betg mo facturs individuals e d'interpresa dal micro- e dal meso-nivel determineschian la tscherna da lingua en in'interpresa, ma era facturs da la politica ed economia publica dal macro-nivel.

Process linguistics da pussanza, d'inclusiun ed exclusiun en il mund da lavur na vegnan betg mo analisads en situaziuns classicas da selecziun (p.ex. tar discurs da preschentaziun, tests per permissiuns da lavur e da dimora, cf. survart), ma era vi e pli en praticas linguisticas dal mintgadi en interpresas internaziunalas. Tar quellas analisis vegn suttastritgà che enconuschientschas da la lingua d'interpresa cuminaivla (per regla anglais), sajan ina funtauna da pussanza impurtanta e promovian u limiteschian l'access ad infurmaziuns relevantas ed a centers da decisiun. En quest connex discurr'ins er da structures da sumbriva, distorsiuns da pussanza e barrieras da carriera che derivian da cumpetenzas d'anglais mal repartidas. Al medem mument vegn constatà che cumpetenzas en la lingua locala èn necessarias per s'integrar en il team e per as participar al *smalltalk* impurtant or da motivs socials.

Studis interacziunals davart la comunicaziun plurilingua al plaz da lavur (fatgs per la pli gronda part tar emploiads da biro, *white-collar workers*) analizeschian,

co che ils acturs involvids mobiliseschan lur repertoris multilings e multimodals ed adatteschan quels a la situaziun per vegnir chapids uschè bain sco pussaivel. En il contact (oral) cun clients vegnan las resursas linguisticas duvradas pli pauc tenor las directives da l'interpresa, ma plitost tenor las pretensiuns contextualas e funcziunalas e quai a moda flexibla e senza resguard sin la correctadad grammaticala. Ozendi vegn quest discurren pluriling analisà en il rom da la perscrutaziun dal *multilanguaging* resp. dal *purilanguaging*. In'ulteriura pratica plurilingua bain perscrutada è il *codeswitching* che vegn era observà en il mund da lavur. Ma era là vegn el valità dals acturs sez plitost sco negativ (sco expressiun da cumpetenzas linguisticas manglusas) e perquai vegn el duvrà be a l'intern da la gruppa.

Studis ch'èn datiers dal paradigma socio-constructivistic s'interesseschan per process (discursiv) da construcziun da senn e da producziun da savair davart la plurilinguitad en il mund da lavur. Els partan dal fatg ch'i dat ina influenza reciproca tranter la represchentaziun sociala, las praticas, las politics ed ils contexts. En quels studis vegn constatà ina survivalitaziun da l'anglais era sin nivel discursiv. Quella haja dentant ina influenza sin la lingua d'interpresa tschernida, sin la promozion da curs da lingua e sustegnia ina concepziun monolingua da la comunicaziun da fatschenta. Parallelamain vegnia la

munta da l'anglais però era relativada cun il renviament a l'impurtanza da la lingua local (*English plus workplace*).

Ils ultims onns è il focus da numerus studis sociolinguistics vegnì mess sin la lavur da lingua paradigmatica per la *new economy*, oravant tut en *call-centers*, en il turissem ed en la reclama. Cumpetenzas linguisticas èn en quests champs da lavur resursas spezialmain preziasas. Grazia a strategias plurilinguas po vegnir cuntanschì ina plivalur economica. Tar l'analisi da process da commodificaziun linguistica vegn surtut focussada la tensiun immanenta a la globalisaziun che sa sviluppa tranter omogenisaziun ed eterogenisaziun, q.v.d. tranter praticas discursivas globalas normadas e praticas discursivas diversifitgadas a nivel local: Dad ina vart vul ins standardisar e regular la comunicaziun (en *call-centers*) e garantir la chaipientscha al nivel internaziunal (en il turissem e la reclama), per regla cun anglais sco lingua franca. Da l'autra vart vul ins però era liar ils clients cun in'adattaziun linguistica flexibla ed uschè locala sco pussaivla. Plinavant vul ins sa distinguer grazia ad in'autenticità linguistica e culturala e crear martgads da nischa. Quai mussan per exempel studis davart la (de-)valorisaziun dad accents en il *telemarketing*, studis davart il *branding* linguistic, davart la "reclama etnica" u davart il *heritage tourism* resp. il "turissem patrimonial".

Cuntrari al sector terziar n'è il sector secundar fin ussa betg vegnì perscrutà ferm, ed il sector primar è quasi restà in terren nuncultivà. Sin il pli chatt'ins anc studis da la politica da lavur e da sanadad che s'occupan da la plurilinguitad sco problem da segirezza en lieus da lavur cun pajas bassas e forzas da lavur or dals pli differents pajais. Studis sociolinguistics davart la plurilinguitad en lieus da produzzion e hallas da fabricaziun, sin plazzals u

en manaschis agriculs datti fitg darar. En la litteratura vegn quai motivà cun l'access difficil a quest terren e cun la canera ed il potenzial da privel a divers da quests lieus da lavur. Tuttina èn vegnids fatgs intginas perscrutaziuns empiricas sin plazzals (europeics), che mussan ina discrepanza tranter in'ideologia da lingua monolingua ed egemoniala e tranter las praticas plurilinguas.

## Valurisaziun da la plurilinguitad en il mund da lavur ed auters desiderats

En ils studis consultads vegnan adina puschè tematisadas differentas furmas da la valorisaziun e devalorisaziun da linguas, cumpetenzas linguisticas e da pledadras e pledaders. Ins po constatar che la plurilinguitad creschenta en il mund da lavur, ch'è vegnida associada a l'entschatta bunamain mo a problems, obstachels e custs, vegn oz era concepida adina pli savens sco enritgiment ed avantatg da concorrenza. La valorisaziun economica e la chaptalisaziun da lingua e da la plurilinguitad en in mund da lavur global sa mussa er en il dumber creschent d'enquistas d'interpresas e studis da l'economia da lingua, che erueschan cumpetenzas linguisticas mancantas sco raschun per ina perdita dad incumbensas e sco in factur relevant per il salari. La persvasiun che la plurilinguitad vala en mintga cas la paina, vegn relativada dad analisas sociolinguistics che mussan las valurs differentas da repertoris linguistics divers, resp. da las "linguas legitimas" sin il martgà da lavur. Studis da cas precischan la necessitad da dumandar a moda differenziada, tgi che profitescha en tge context da tge plurilinguitad. Ils process da commodificaziun da linguas observads ils ultims onns èn ina nova moda da valorisaziun economica. En quels process vegnan la lingua, il patrimoni linguistic-cultural u la plurilinguitad sco tala commercialisads e duvrads per crear ina plivalur economica.

La litteratura davart il tema "plurilinguitad ed il mund da lavur" exemplifitgescha che

la perscrutaziun d'aspects linguisticas da la comunicaziun instituziunala e professiunala ha bain ina lunga tradiziun, ma che dumondas davart la plurilinguitad èn pir vegnidas virulentas e scientificamain relevantas cun la globalisaziun economica creschenta e la mobilitad. Il commerzi internaziunel sco era la rolla da l'anglais sco lingua franca en il mund da lavur stattan a partir da l'entschatta en il center da l'attenziun, surtut en la perscrutaziun da management e da comunicaziun da fatschenta. La gronda part dals studis sa concentrescha surtut sin la perspectiva da las interpresas e sin l'etascha dals schefs dad interpresas multinaziunals e da fatschentas pitschnas e mesaunas activas sin ina tribuna internaziunala. Geograficamain domineschan studis da pajais industrialisads u da novs pajais industrials.

Quest focus unilateral è ina raschun per pretender dapli perscrutaziun davart la plurilinguitad en il sector primar e secundar, en las hallas da fabricaziun (*shop floor*) e tar ils lavurants en l'industria (*blue-collar workers*). Colliada a quest giavisch è era la pretensiun concernent dapli perscrutaziun etnografica e longitudinala (p.ex. sin plazzals u en las hallas da produzzion dad interpresas multinaziunals) che pudess dar invistas pli profundas da praticas plurilinguas, politicas, discurs ed ideologias, las relaziuns da tensiun che existan tranter quellas e las transfurma-



---

ziuns. Plinavant ha era la plurilinguitad en l'economia informala strusch survegnì atenziun, bain che ina gronda part da la populaziun activa en pajais en svilup è occupada en quella.

La litteratura consultada exemplifitgescha plinavant ch'i dat en quest champ da perscrutaziun (originarmain interdisciplinar) anc bler potenzial per prender enconuschientscha da la litteratura spezialisada sur ils cunfins da l'atgna disciplina e sur ils cunfins linguistics ora.

In ultim desiderat èn studis approfondads davart la valurisaziun da la plurilinguitad

e dapli analisas davart process linguistics che creeschon ina stratificaziun ed ierarchisaziun sociala en il mund da lavur. La vieuta ch'ins po observar oz, davent da la problematisaziun al laud da la plurilinguitad, è da metter en dumonda criticamain. Quai surtut or dal motiv che cumpetenzas plurilinguas na vegnan betg experimentadas da tuts sco enritgiment e perquai che las pretensiuns linguistics creschentas en il mund da lavur na vegnan betg accumuladas da tuts cun la medema facilitad.

---

## **Multilingualism at the Workplace**

Executive Summary

—

Renata Coray, Alexandre Duchêne

## Introduction

The past several years have witnessed a growing number of scholarly publications that highlight the increasing importance of language and language skills at the workplace, regardless of an individual's hierarchical position in a company and even in jobs outside the service industry. Globalisation, mobility, immigration, and technological innovations are listed as the reasons for the increase in language contact in the working world. New employment models assigning greater responsibility to workers not in leadership roles in addition to requirements for more (oral and written) communication when preparing, carrying out, and evaluating work processes contribute to the fact that there are now few jobs that do not require good language and communications skills.

As a consequence, the number of scholarly publications on the topic of multilingualism at the workplace has risen accordingly. Another reason for this increase is the inherently interdisciplinary nature of the topic: it meets with interest among researchers in linguistics, economics, and business administration, but also among political scientists and sociologists. In the face of this voluminous body of scholarly literature on the multilingual workplace, it is clear that we can make no claim to presenting a definitive overview of the current state of research and that several important areas received either only peripheral treatment or none at all (e.g. the health

sector, schools, and the informal sector). The present executive summary is based on an extensive literature review, published in German (available at [www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html](http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/forschung/literaturberichte.html)), which focuses on sociolinguistic research in Europe from the end of the 20<sup>th</sup> century onward, although studies from other continents and disciplines were also considered. In addition to the high volume of literature available in English, articles in French, German, and Italian are incorporated in the review. The executive summary at hand presents an overview of the major research trends and insights. References to specific publications were intentionally excluded, as these would be highly selective and thus of low overall significance. Interested readers will find a comprehensive bibliography and numerous references with a clear context in the extensive literature review.

Parallel to the structure chosen for the literature review, the executive summary has been arranged in quasi-chronological order along the various phases of working processes. To a certain degree, these phases also correspond to the changing focus of research on multilingualism at the workplace; at the outset, scholars dealt with questions concerning language training and socialisation at work, whereas today, multilingual practices and representations as well as the valorisation of multilingual skills are foregrounded.

## Language and Work: Key Aspects of an Interdisciplinary Field of Research

For years, the role of language at the workplace was researched mainly from a monolingual perspective; only in the 1990s did scholars begin to pay more attention to the issue of multilingualism. Since then, multilingualism has been considered from diverse theoretical and methodological perspectives, which are briefly introduced in this summary and explored in greater detail in the following chapters. In linguistics, the key research traditions in the area of language and multilingualism at work include interaction analysis, pragmatics, and critical sociolinguistics. Conversation analyses adopt a microstructural perspective to examine the increasingly complex and multimodal interactions and organisational processes occurring at work. Such analyses not only address interactions in “classical” institutions such as courts, schools, doctors’ offices, and shops; they are also applied to technologically complex interactions at work, including operating rooms, air-traffic control centers, and shop-floors. Interactional sociolinguistic studies emphasise the importance of ethnographic research on the workplace – and not only in upper management but also in production sites. As such, these studies unite research into social inequality with interaction-based approaches, while also focusing on potential linguistic misunderstandings and negative social evaluations in multilingual work settings with a dominant corporate

language. Critical sociolinguists explore the historical and social contexts of language practices at the workplace; they furthermore analyse work as a terrain with a generally unequal distribution of resources, where power and social exclusion are also exercised by means of language.

It is at the intersection between linguistics and economics that studies in the linguistics of economy and business communications investigate language and multilingualism at the workplace, mainly in the world of international corporations. Such research is generally practically oriented and characterised by company-motivated research interests; as such, studies in this area are conducted with the aim of optimising operative communications and the flow of information. Particular attention is given to the analysis of communicative efficiency in formal and informal meetings and in interactions with clients, as well as to the significance of the English language for business communications. Subsequent to the “linguistic turn”, an interest in the discursive construction of companies can also be discerned in studies conducted in the field of the linguistics of economy.

Language at the workplace is also examined from the vantage point of political scientists and economists. Studies on language policy present analyses of national regulations on language issued to businesses, and they investigate the language

guidelines of individual companies. Usually, business strategies of language management are investigated in large, multinational corporations and placed on the spectrum of “non-management” to “simple management” on to “organised management”. Finally, the currently booming area

of the economics of language focuses on the reciprocal influence of economic and linguistic variables while placing particular attention on the economic dimensions of linguistic discrimination (of immigrants and linguistic minorities) and on cost-benefit analyses of language policies.

## Multilingualism in a Changing Work Environment

Articles dealing with the status of language and language skills in a changing work environment can be situated on a diachronic axis where three research priorities can be identified: studies on the historical shift of the valorisation of language at work; studies on intercultural communication and on English as the lingua franca in the international business world; and studies on the commodification of language in the new economy.

Studies emphasising historical practices reveal how speaking while working was viewed as detrimental to productivity and, in some cases, forbidden until far into the 20<sup>th</sup> century. It was only in the 1970s that speaking was discovered as an economic resource and a positive factor in productivity. Language requirements (especially writing skills) for workers increased with the growing significance of language at work, resulting in the initiation of literacy campaigns. Today, “language work” constitutes a major part of many jobs, a statement that is particularly valid in the tertiary sector.

Growing interest in questions concerning cross-cultural communication and understanding on the part of scholars in the fields of business communication and management goes hand-in-hand with the trend toward internationalisation in business. Studies in these areas focus particularly on themes such as intercultural communication and English as the lingua

franca, and they concentrate mainly on multinational corporations and upper management. There are, for instance, numerous studies on the culturally interpreted differences in communication styles and strategies that Europeans, Americans, and Asians apply during business negotiations, notably that Asians are said to place greater value on “facework” and building relationships, on harmony, hierarchies, and formalities. More recent findings, however, stress that differences in communication styles have gradually diminished, a result of standardised management training programmes, international professional experience, and the widespread use of Business English as a Lingua Franca (BELF). In addition, studies on cultural challenges have given way to analyses of linguistic challenges, for instance, research on the rapid speech of native English-speakers or difficult-to-understand accents of non-native speakers. Sociolinguistic studies based on socio-constructivist paradigms no longer deal with communication concepts rooted in cultural determinism, but instead analyse international business communication (English-speaking and multilingual occurrences) as contextual, situative, and socially constructed processes.

A large body of research is dedicated to the use of English as the language of business. While some studies regard BELF as a neutral, shared, simple, democratic,

and dynamic-cooperative code of communication, others take a critical stance, denoting the international predominance of English as a form of linguistic imperialism that has created a “language gap” and that tends to an erasure of the “English-have-nots”.

In the age of the new economy, it is above all individuals and the commodification of their language and communication skills that shift into focus. Sociolinguistic studies analyse the politico-economic processes involved in marketing and com-

modifying language and multilingualism in an increasingly service- and knowledge-based economy. Here, the emphasis is placed on the “language industries”, in which language is not only part of the workflow but also a major component of the product (e.g. translation, language teaching, or marketing), as well as on activities in the service industry that rely heavily on language (e.g. tourism or telemarketing) and where multilingual skills potentially represent an economic resource and added value.

## Access to the Labor Market and Language as a Gatekeeper

In issues surrounding access to the labor market, language acquires great significance as a selection criterion and as a gatekeeper. This holds equally true for the regulation of access to jobs and promotions as for the regulation of an international workforce. Interactional sociolinguistic studies from the Anglo-Saxon world in particular have demonstrated how the language used in application and promotion interviews between institutional representatives of a region’s majority language and candidates with an immigration background is marked by subtle linguistic discrimination that potentially leads to a “linguistic penalty”. Such interactional analyses illustrate how culturally differing meta-pragmatic and discursive conventions and contextualisation cues, critical to negotiating common meaning, can prove detrimental to candidates from other language cultures. The job interview is regarded as a hybrid discursive act that demands a synthesis of institutional and personal discourse conventions – obeying rules that candidates with an immigration background are not necessarily familiar with. Particularly in the low-paying job segment, where less developed communicative competence would be sufficient for the job at hand, it is often not the general qualifications brought by workers, but their skills in the “legitimate” language of the dominant group that become a key criterion of selection. Results of company

surveys make clear that – in addition to the dominant local language – other foreign language skills play a role in gaining access to the labor market, with English language skills seen as being particularly advantageous. Ethnographic studies on recruitment practices, however, also reveal that criteria such as education, experience, and person-group-fit are considered more important.

Studies in the tradition of “critical language testing” deal with the use of language tests to regulate an international workforce. Ethnographic studies shed light on how the argument of (ostensibly) lacking language skills can become a substitute for racism and ethnic discrimination in the labor market and therefore be used as a way to regulate the cyclical demand for foreign workers. As such, language skills are transformed into a “legitimate” form of discrimination that is even accepted by the affected individuals in light of the dominant ideology of the native speaker.

## Linguistic Socialisation at the Workplace and in Job Training Programmes

Today, language skills are regarded as a prerequisite to work performance. This condition has given rise to three important areas of research dealing with linguistic socialisation at the workplace and in job training programmes: promotion of a second language at work; promotion of language skills during training; and the co-construction of linguistic and professional competence.

The practice of promoting the L2 of immigrant employees has a long tradition, as does research in this area, especially in the English-speaking world. Faced with an expanding foreign workforce, other countries, too, have shown greater interest in this topic. Current research on L2 courses at the workplace adopts a holistic approach. It emphasises the necessity of promoting the second language with regard to real-world communication needs as well as the importance of basing language courses on ethnographic research conducted at the workplace (evidence-based, real-world teaching strategies); in doing so, the focus is not placed solely on teaching a specialised language for a specific job, but also on social, interactional skills for everyday situations (scenario-based teaching strategies). These strategies encourage learners to participate (emancipatory vision) and raise their awareness of cultural differences in interactional expectations and norms as well as of potentially discriminatory practices (language awareness).

Previously, efficiency and security at the workplace, like flexibility and economic growth, were mainly associated with skills in the local language and the corporate language. More recent studies indicate that learning progress is greater when courses (such as safety courses or further training courses) are held both in the local language and in the first language of the foreign-language-speaking employees. Moreover, critical analyses on the promotion of a second language indicate that work performance is not solely dependent on skills in the dominant language. Language and communication courses for a foreign labor force therefore appear to strengthen the hegemony of the dominant language and, in part, to be misused as a selection criterion.

Current research on the value of language in job training programmes emphasises the need to prepare future workers for an increasingly multilingual workplace and to equip them with a flexible repertoire of at least minimal foreign language skills. To achieve this, bilingual teaching models and exchange programmes are the preferred measures, especially in light of the limited number of hours trainees and apprentices have for such courses.

Today, research increasingly focuses on the fundamental connection between language skills and job skills; as such, a “*linguistique de la formation*” (linguistics of job training) has been developed,

which analyses the ways in which job skills are taught and constructed, and how workers apply linguistic strategies to carry out work-related activities. The learning process is thus examined as a dynamic, interactional, and multimodal process that is also influenced by the (linguistic) socialisation in a given work environment. Studies on job training programmes in the service sector shed light on how job-specific skills and linguistic skills – also in the form of standardised rules of behavior –

are taught. The findings on the close correlation between language training and job training are used today as an argument for a stronger integration of second language learning in job training programmes, or for the promotion of language skills as part of practical job training, which would allow the benefits to be shared by the economy (efficient use of time) and by linguistically weaker workers and those without much schooling.

## Managing Language Diversity

The management and the value of linguistic diversity in the economy is the focus of numerous studies, particularly in management science, sociolinguistics, and the economics of language. While specialists in business and human resources are primarily interested in the various language management strategies and their economic effects, sociolinguists concentrate on the differences between a company's official language policy and the actual practices reported and observed in everyday work settings. For their part, scholars from the economics of language aim to quantify the economic benefits of language skills.

Studies from the field of language management focus on multinational corporations (MNCs), including their various company language policies, which tend to oscillate between the pole of global unification and consolidation of communications into a single language – i.e. communication in a common corporate language (CCL) – and the pole of localisation, which promotes the differentiated use of various languages – i.e. the parent company language (PCL) as well as other languages spoken in the company, its foreign affiliates, and its markets. The findings of most studies reveal that a CCL is virtually always used alongside other languages, that the “bottom-up” *de facto* policies are highly influential in comparison to official “top-down” *de jure* policies, and that a

“one-language working policy” frequently fails to meet a company's actual needs, as these are defined by contextual and functional requirements. Recent sociolinguistic studies emphasise that an analysis of language management and language practices should be considered in a broader historical and economic context, and that aspects of “power politics” and language ideologies should be incorporated.

In their analyses of language policy, sociolinguists generally apply a combination of methodologies – including document analysis, interviews, and participant observation – in order to compare official policies and declarations with on-the-ground practices. In a large majority of the cases, a discrepancy between policy, discourse, and practice is reported. As a rule, document analyses observe a company's written language in its most important texts, the language requirements issued in job advertisements, and, more recently, the overall “linguistic landscape” of a company. In all cases, the findings reveal that English is fairly ubiquitous, but also that there is a tendency to underestimate the significance of other languages. In the same vein, the results of a growing number of company surveys in various European countries also lead to the conclusion that English alone is not sufficient to remain competitive, and that language promotion and language management strategies should be developed by both governments and the individual companies.

In their studies, scholars in the field of the economics of language work with the concept of language skills as part of human capital. Numerous studies focus on the correlation between earned income and language skills or the use of foreign languages at work. In doing so, researchers identify the various influences of an employee's language, gender, origin, and position, as well as of a company's language region and its line of business. Studies on the value of learning the language of a host country locate a positive correlation between good skills in the local dominant language (in non-native speakers) and their income (the correlation is stronger among male employees). Simultaneously, discrimination effects and a “wage penalty” between the local population and immigrants can be ascertained, even when both groups have equally good skills in the local language and comparable job qualifications. Analyses of employee income in similar settings indicate a positive influence of multilingual skills and of the ability to work in more than one language, an effect that is particularly the case with English plus, while rarely so with allochthonous minority languages.

Several studies deal specifically with the standing of minority languages in the working world; these investigate the various influencing factors, depending on the status of a minority language (autochthonous or allochthonous, recipient of state

support or not). In cases of skills in an autochthonous minority language that receives government funding, the findings of studies in the economics of language tally income advantages. Yet sociolinguists also observe an increasing marginalisation of autochthonous minority languages in employment settings if the promotion of language skills in the same are not reinforced by government directives issued to businesses. Nevertheless, minority languages used around the world – for instance, French in Canada – increasingly represent a competitive advantage for their speakers, who generally also have very good skills in English. By contrast, skills in allochthonous minority languages appear to have no effects on income, yet they do have social advantages and speakers of such languages are sometimes asked by employers to perform spontaneous translations. Finally, a separate area of research comprises the strategies of self-employment used by immigrants to enter the workforce: through setting up their own business, immigrants attain a degree of autonomy (ethnic entrepreneurship) and can recruit workers from within their own group (ethnic work units).

## Multilingual Practices at the Workplace

The number of sociolinguistic analyses of actual multilingual work settings has risen in keeping with the increase in language contact at the workplace. Multilingual practices, discursive representation, and the effects thereof are the focus of such studies. The particularly language-intense businesses in the tertiary sector are the subject of a comprehensive body of publications by sociolinguists. By contrast, only few studies have been conducted on multilingual practices in the secondary sector of the economy.

Research on multilingualism at the workplace can be grouped according to studies that deal with language choice, with associated processes of inclusion and exclusion, with “multilingualing” and code-switching, and with the social representations of multilingualism in businesses.

Findings from analyses of language choice regularly indicate three basic options: switching to the language of the other/of the client, not switching, or switching to a lingua franca (generally English). In addition to these options, current research also reveals multilingual strategies such as translating, code-switching or code-mixing, receptive multilingualism, and the frequent practice of combining several strategies. Kind of business, company size, and target audience as well as channel and scope of communication are viewed as influencing factors in language choice. Several authors interpret the

choice as being utilitarian or a psychologically motivated decision, depending on the intended effect. Others, however, emphasise that not only individual and business-related factors at the micro and meso-levels are involved, but that political and broader economic factors at the macro-level contribute to a company’s language choice.

Language-related processes of inclusion and exclusion – and exercise of power – in businesses are not simply analysed when they occur in classical settings (e.g. in job interviews, tests for work and residence permits, cf. above); they are also studied in the context of daily practices in international corporations. These studies highlight the fact that skills in the common corporate language, usually English, are an important source of power – power that has the potential to facilitate or impede access to important information and to decision-making centers. Reference is made to shadow structures, power distortions, and glass ceilings rooted in the unequal distribution of English skills. At the same time, authors maintain that skills in the dominant local language are necessary for employees to integrate into a team and take part in socially important practices such as small talk.

Interactional studies on multilingual communication at the workplace (the great majority of which focus on white-collar jobs) are conducted into how involved per-

sons adequately mobilise their multilingual and multimodal repertoires in order to maximise mutual understanding. In (oral) contact with clients, language resources are evidently employed less in keeping with corporate dictates and more as the context and function require: flexibly and without consideration of grammatical accuracy. In current research, such multilingual speech is analysed in terms of “multilingualing” or “plurilingualing” approaches. Another well-researched area of multilingualism is the technique of code-switching, a practice that can also be observed at the workplace, albeit a practice that is generally held by practitioners themselves to be negative (an expression of poor language skills) and generally restricted to use among in-group members.

Studies conducted with reference to a socio-constructivist paradigm have an interest in (discursive) meaning-making processes and knowledge production surrounding multilingualism at the workplace. Research in this area presupposes a reciprocity between social representation, practices, policies, and settings. The findings point to an overstatement of the importance of English – also on the discursive level – a factor that is held to influence the selection of a corporate language and supported language courses, while also underpinning a monolingual notion of corporate communications. In the same vein, the signif-

icance of English is qualified by references to the high value given to the dominant local language (English plus workplace).

In the recent past, the language-intensive work in call centers, tourism, and advertising, that is paradigmatic of the new economy, has become the focus of numerous sociolinguistic studies. In these areas, language skills are obviously a particularly valuable resource, and thanks to multilingual strategies, businesses can achieve economic added value. Publications on such processes of linguistic commodification focus primarily on the standard area of tension in a globalised economy: that between homogeneity and heterogeneity, or between normative global and diversified local discourse practices. On the one hand, communications should be standardised and regulated (call centers) and secure international understanding (tourism and advertising), generally by employing English as the lingua franca. On the other hand, however, it is important that customer loyalty be won through flexible and localised linguistic adaptation, that distinction through linguistic and cultural authenticity is communicated, and that niche markets are created; this can be seen in studies on the (de-)valorisation of accents in telemarketing, on linguistic branding, on “ethnic advertising”, or “heritage tourism”.

In contrast to the service industry, little research has been conducted on multi-



lingualism in the secondary sector, and the primary sector remains more or less uncharted territory. Of the limited research conducted in these areas, most are studies on multilingualism in the fields of labour and health policy, where it is viewed as a security problem in an increasingly international (low-wage) workforce. There are only very few sociolinguistic studies conducted on multilingualism in manufacturing and factories, on construction sites, or in agricultural operations. In the

literature, this is generally explained as a result of the difficulty in gaining access to such terrain as well as a result of the noise and potential danger in many of these workplaces. Nevertheless, in the recent past, a small number of empirical studies have been conducted at (European) construction sites; these indicate a discrepancy between a monolingual, hegemonic ideology of language and the multilingual reality.

## Valorisation of Multilingualism at the Workplace and Other Desiderata

In the studies consulted, authors repeatedly discuss the various ways that language, language skills, and speakers are valorised and devalorised. Indeed, the initially skeptical view of an increasing multilingualism at work – which was almost exclusively associated with problems, barriers, and costs – has increasingly given way to the notion of multilingualism as a positive feature and a competitive advantage. The contemporary economic valorisation of, and capitalisation on, language and multilingualism in a globalised workplace is further underpinned by the growing number of company surveys and studies on the economics of language, which identify poor language skills as a cause for loss of business and as an influencing factor in income. The conviction that multilingualism is of value in all cases is, however, qualified by findings in sociolinguistic analyses that point to differing valuations of differing language repertoires, or “legitimate languages”, on the labor market. The results of case studies illustrate the necessity of asking precisely who profits in which contexts from which kind of multilingualism. Indeed, the recently observed processes of linguistic commodification represent a new kind of (market-based) valorisation where language, linguistic-cultural heritage, or multilingualism in general are marketed and utilised to create economic added value.

When considering the literature on the topic of multilingualism at the workplace, it becomes clear that research into language-related aspects of institutional and professional communication has a long tradition; nevertheless, it also becomes apparent that only with increasing economic globalisation and mobility have issues surrounding multilingualism gained salience, also in the world of scholarship. From the outset, international trade and the role of English as the lingua franca at the workplace have been at the forefront of interest, especially in research in the fields of management and business communications. The majority of studies focus primarily on the employer’s perspective and on upper management in MNCs and international small and mid-sized enterprises. Geographically, research is concentrated on industrial and so-called threshold countries.

This one-sided focus is reason enough to call for more research on multilingualism in the primary and secondary sectors: on the shop floor and among blue-collar workers. This goes hand-in-hand with calls for additional ethnographic and longitudinal studies (e.g. at construction sites or in factories of multinational companies) to help shed light on multilingual practices, policies, discourses, and ideologies – and on areas of tension and change. Moreover, to date, the role of multilingualism in the informal economy

---

has received almost no attention although a large part of the workforce in developing countries is active in this area of the economy.

The literature consulted for this review furthermore clarifies that in this (originally interdisciplinary) field of research, a great deal of potential remains when it comes to taking notice of academic publications beyond the boundaries of one's own discipline and language.

A final desideratum concerns in-depth studies into the issue of valorisation of

multilingualism as well as the intensified analysis of linguistic processes as social processes of stratification and hierarchisation in the world of work. The currently observed shift from considering multilingualism as a problem to considering it a great good must be challenged – especially because multilingual skills are not experienced by all as beneficial, and because increasing demands for language skills at the workplace cannot be met by all individuals with the same ease.



