

DIE DEUTSCHE SPRACHE IM FINNISCHEN ARBEITSALLTAG

Gebrauch und Bedarf durch Probleme betrachtet

Magisterarbeit
Minna Latvatalo

Universität Jyväskylä
Institut für Sprach- und Kommunikationswissenschaft
Deutsche Sprache und Kultur
Juni 2018

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteet
Tekijä – Author Minna Latvatalo	
Työn nimi – Title Die deutsche Sprache im finnischen Arbeitsalltag – Gebrauch und Bedarf durch Probleme betrachtet	
Oppiaine – Subject Saksan kieli ja kulttuuri	Työn laji – Level Pro Gradu
Aika – Month and year Kesäkuu 2018	Sivumäärä – Number of pages 56
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämän maisterintutkielman tavoitteena on selvittää, minkälainen asema saksan kielellä on suomalaisessa työelämässä. Tutkielmassa tarkastellaan haastattelututkimuksen avulla saksan kielen tarvetta monikansallisessa teknisen alan yrityksessä. Haastateltavia oli yhteensä kuusi ja heillä oli yrityksessä toisistaan poikkeavat työnkuvat. Näin pyrittiin saamaan erilaisia näkökulmia kielitaidon tarpeeseen erilaisten työroolien kautta.</p> <p>Saksan kielen käyttöä tarkastellaan tässä tutkielmassa kolmessa vaiheessa: ensin käydään läpi erilaisia työelämän tilanteita, joissa haastateltavat ovat tekemisissä saksan kielen kanssa; toisena tarkastellaan ongelmia, joita haastateltavat ovat kohdanneet saksan kielellä ja kolmantena esitellään haastateltavien omat ratkaisut näihin ongelmiin.</p> <p>Työn tutkimuskysymykset ovat: 1) Minkälaista kielitaitoa työssä tarvitaan? 2) Minkälaisiin kielellisiin ongelmiin työssä törmätään? 3) Kuinka nämä ongelmat ratkaistaan?</p> <p>Saksan kielen opiskelu on viime vuosina vähentynyt, mutta samaan aikaan on havaittu, että työelämässä kaivataan yhä enemmän mm. saksan kielen taitoisia työntekijöitä. Tämän työn pyrkimyksenä on tehdä saksan kielen tarvetta työelämässä näkyvämmäksi. Lisäksi kielitaidon riittävyyttä ja kielitaidon lisätarvetta tarkastellaan haastateltavien työssään kohtaamien ongelmien kautta.</p> <p>Tutkielmassa esiin nostetaan erityisesti näkökulman merkitys. Monissa aiemmissa tarvetutkimuksissa huomio on ollut erityisesti yritysten kielitaidon tarpeessa, kun taas tässä tutkielmassa huomio on suunnattu työntekijöiden kokemaan subjektiiviseen tarpeeseen. Haastatteluaineiston analyysin avulla havaittiin, että työnantajan näkemys saksan kielen tarpeesta eroaa työntekijöiden näkemyksestä. Työnantaja ei vaadi tai näe tarpeellisenä saksan kielen käyttöä työssä, vaikka yritys käy kauppaa saksalaisten asiakkaiden kanssa. Lopputulemana on, että työnantajalla saattaa olla tiedostamaton kielitaidon tarve, koska saksankielisistä asiakkaista huolimatta saksan kielen taitoa ei nähdä välttämättömänä, vaan englannin taitoa pidetään riittävänä.</p> <p>Esiin nousseista asioista huomionarvoista oli myös se, että sanastoon liittyvissä ongelmatilanteissa apua ei etsitty niinkään sanakirjoista tai muista kirjallisista lähteistä, vaan apua haettiin usein kollegoilta niin Suomesta kuin Saksastakin.</p>	
Asiasanat – Keywords työelämän kielitaito, kielitaitotarve, saksan kieli, tiedostamaton tarve, työntekijän näkökulma	
Säilytyspaikka – Depository JYX-julkaisuarkisto	
Muita tietoja – Additional information	

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
2	Sprachen am Arbeitsplatz	9
2.1	Fremdsprachen in Finnland	9
2.1.1	Deutsch in Finnland	9
2.1.2	Geschäftssprachen in Finnland	10
2.2	Fachsprache und Kommunikation am Arbeitsplatz	12
2.2.1	Verhältnis von Fachsprache und Gemeinsprache	12
2.2.2	Begriffe der Sprache in beruflichen Situationen.....	14
2.2.3	Sprache oder Kommunikation?.....	16
3	Bedarf der Fremdsprachen am Arbeitsplatz	18
3.1	Sprachlich-kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt	18
3.2	Bedarfsanalysen.....	19
3.2.1	Bedarf durch verschiedene Begriffe betrachtet.....	19
3.2.2	Bedarfsanalysen in der Forschung	22
3.2.3	Lösungsvorschläge.....	24
4	Die Untersuchung	26
4.1	Das Ziel	26
4.2	Hintergrundinformationen.....	26
4.3	Die Methode	27
5	Ergebnisse und Analyse	31
5.1	Die Situationen	31
5.1.1	Verschiedene Rollen im Unternehmen	32
5.1.2	Fachsprache und Kommunikation in der Arbeit	33
5.1.3	Schriftliche oder mündliche Sprache?	34
5.1.3.1	Schriftliche Situationen.....	35
5.1.3.2	Mündliche Situationen.....	35
5.2	Die Probleme	37
5.2.1	Wortschatz.....	37

5.2.2	Sprache der Kommunikation	39
5.2.3	Mangel an Selbstvertrauen.....	40
5.2.4	Erwartungen des Arbeitgebers oder des Kunden.....	41
5.3	Die Lösungen	42
5.3.1	Hilfsmittel	42
5.3.2	Fertige Wörterlisten	43
5.3.3	Hilfe der Kollegen.....	44
5.3.4	Eigene Sammlung von Lösungen	45
5.3.5	Sprachkurse.....	45
5.3.6	Englisch statt Deutsch.....	46
5.4	Bedeutung der besseren Sprachenkenntnisse	47
5.4.1	Jetzt	47
5.4.2	In Zukunft	48
6	Schlussbetrachtung.....	49

1 Einleitung

In meiner Arbeit als Assistentin hatte ich die Möglichkeit, die Rolle der Sprachen im Arbeitsalltag meiner Kollegen zu beobachten. Für die meisten Mitarbeiter war Englisch ein natürlicher, automatischer Teil der Arbeit, aber für viele spielte auch die deutsche Sprache eine wichtige Rolle.

Das Ziel meiner Untersuchung ist, die Rolle der deutschen Sprache im Arbeitsalltag der Befragten und dadurch auch der finnischen Unternehmen sichtbarer zu machen. Das werde ich durch die Beschreibung der verschiedenen Situationen, Probleme und Lösungen betrachten. Für die vorliegende Magisterarbeit habe ich sechs Mitarbeiter eines Unternehmens im technischen Bereich interviewt. Weil ich in meiner Arbeit als Assistentin schon bemerkt hatte, dass einige Mitarbeiter die deutsche Sprache in ihrer Arbeit brauchten, habe ich sie zuerst gefragt, ob ich mich nach ihren Ergebnissen für meine Untersuchung erkundigen dürfte. Ich wollte Mitarbeiter mit irgendeiner Beziehung zur deutschen Sprache in ihrer Arbeit, z. B. durch Kollegen oder Kunden, interviewen. Als Assistentin hatte ich Kontakt mit verschiedenen Kollegen in unserer Geschäftsstelle und die restlichen Befragten habe ich durch persönlichen Kontakt mit meinen Kollegen gefunden.

Im Mittelpunkt steht der Bedarf des Deutschen, und durch Probleme auch der Mangel an ausreichenden Kenntnissen und der Mehrbedarf der fremdsprachlichen Beherrschung. Die Lösungen sind die direkten Handlungen der Befragten, um ihre spezifischen Probleme zu lösen. Es wird durch Interviews klarer gemacht, wie die Befragten ihre Deutschkenntnisse benutzen und wie die verschiedenen Probleme gelöst werden. Die Forschungsfragen lauten: Welche Art von Deutschkenntnissen braucht man in der Arbeit? Welchen Problemen begegnen sie? Wie werden diese Probleme gelöst? Diese Fragen werde ich mithilfe der Theorie und durch die Interpretation der Interviews beantworten. Die wichtigen Faktoren im Hintergrund werden auch beschrieben.

Im zweiten Kapitel werden Sprachen am Arbeitsplatz und die fachsprachliche Kommunikation vorgestellt. Dazu gibt es Hintergrundinformation über die verschiedenen Fremdsprachen besonders im finnischen Arbeitsleben und über die deutsche Sprache in Finnland. Um die gegenwärtige Situation zu erläutern, wird das Verhältnis von Deutsch in der Schule zum Sprachbedarf im Arbeitsleben diskutiert.

Im dritten Kapitel wird der Forschungsstand der Bedarfsanalysen vorgestellt. Die zentralen Begriffe werden geklärt und die Wichtigkeit der Perspektive erläutert. In dieser Magisterarbeit steht die subjektive Betrachtungsweise im Mittelpunkt, d. h. welchen Bedarf oder welche Anforderungen es gibt werden besonders aus der Mitarbeitersicht veranschaulicht.

Im vierten Kapitel wird die Untersuchung vorgestellt. Das Ziel ist, den Bedarf des Deutschen hervorzuheben und für die Untersuchung habe ich die qualitative Methode gewählt. Die Ansichten und Ergebnisse der Befragten und ihre Bewältigung der sprachlichen Probleme werden im fünften Kapitel vorgestellt und analysiert.

2 Sprachen am Arbeitsplatz

2.1 Fremdsprachen in Finnland

Seit 20 Jahren nimmt die Beherrschung der Fremdsprachen in Finnland deutlich zu. Nach einer Studie konnten die Erwachsenen in Finnland im Jahr 2012 am häufigsten Englisch, Schwedisch und Deutsch. Danach kamen Französisch, Russisch und Spanisch (Niemi u. a. 2014, 138). Auch wenn der Bedarf an Fremdsprachen vielseitig besteht, wird das Lernen der Fremdsprachen immer einseitiger: Außer den offiziellen Sprachen Finnisch oder Schwedisch wird meistens nur Englisch gelernt (Pyykkö 2017, 9). Die meisten Erwachsenen in Finnland können Englisch und sie haben auch wesentlich bessere Kenntnisse im Englischen als in anderen Fremdsprachen (Niemi u. a. 2014, 139). Eines der größten Probleme der Sprachbeherrschung im Arbeitsleben ist laut Huhta (2011), dass dieser Nachfrage nach vielen verschiedenen Sprachen nicht begegnet wird.

Die finnische Sprachreserve enthält laut Pyykkö (2017, 13) die nationalen Sprachkenntnisse als Ganzes (sowohl die offiziellen Sprachen als auch Fremdsprachen) und die Planung des Unterrichts in verschiedenen Sprachen. Es gibt viele Faktoren, die die Formulierung der Sprachreserve beeinflussen, z. B. die regional getroffenen Entscheidungen zu den Sprachgruppen in den Schulen.

2.1.1 Deutsch in Finnland

In den finnischen Schulen werden immer weniger fremde Sprachen gelernt. Statistisch gesehen ist die Vielfalt kleiner geworden und die finnischen Schüler wählen die fakultativen Fremdsprachen nicht mehr so oft wie früher. Pyykkö (2017, 24f.) fasst die Fremdsprachen in der finnischen Grundstufe zusammen. Die erste fakultative Sprache A2 wird am häufigsten in der fünften Klasse gewählt. Am Ende der 1990er Jahre haben 40,8 % der Schüler eine A2-Sprache gewählt, und z. B. im Jahr 2000 war Deutsch die Nummer Eins mit mehr als 14 %. Danach hat die Stellung der deutschen Sprache sich geändert. Insgesamt haben 2016 nur noch 26,7 % der Schüler eine A2-Sprache gewählt und Deutsch wurde damals von 6 % gewählt.

Vor einigen Jahren schrieb die Zeitung Helsingin Sanomat über die drastische Veränderung: im Jahre 2014 hatten weniger als 2000 Gymnasiasten in der Abiturprüfung das Fach Deutsch gewählt, aber vor 20 Jahren betrug die Zahl 10 000 (Niemeläinen

2014). Die Zeitung nahm als Beispiel die Zahl der in der gymnasialen Oberstufe angefangenen Sprache, aber insgesamt wurde 2014 Deutsch in den beiden Prüfungen des Faches von 2536 Kandidaten gewählt. 2017 betrug die Zahl 2125 und auch dieses Jahr kann der Wandel gesehen werden: die Tendenz ist immer noch fallend (Ylioppilastutkintolautakunta 2018).

Deutsch ist aber immer noch eine der wichtigsten Fremdsprachen in Finnland. Laut Niemi u. a. (2014, 138) kommt Deutsch als drittes für die finnischen Erwachsenen nach Englisch und Schwedisch (in dieser Untersuchung bedeutete „Fremdsprache“ eine Sprache, die nicht die Muttersprache ist, und deswegen wird auch Schwedisch, die zweite offizielle Sprache Finnlands, zu den Fremdsprachen gezählt). Bei den finnischen Erwachsenen ist die Beherrschung der deutschen Sprache höher bei Frauen (42 %) als bei Männern (32 %) und im Durchschnitt konnten 2012 37 % der Finnen Deutsch. Im Vergleich zu früheren Ergebnissen ist die Anzahl größer geworden (33 % in 2006 und 29 % in 2000).

Seit 2014 ist Deutschland wieder Finnlands wichtigster Handelspartner bei den Exporten, und seit 2015 auch bei den Importen. Besonders stark hat der Export der Kraftwagen nach Deutschland zugenommen, und sowohl der Export als auch der Import der Maschinen ist im letzten Jahr gewachsen. (Tulli 2017.) Dies bedeutet, dass es auch im finnischen Arbeitsalltag Kontakt mit den deutschen Kunden oder Kooperationspartnern gibt. Nach Kyllönen und Saarinen (2010, 18-19) ist diese besondere Stellung und Bedeutung von Deutschland nicht in den Entscheidungen zu sehen. Wenn über die verschiedenen Sprachgruppen in den Schulen entschieden wird, ist der Sprachbedarf des Arbeitsmarkts nicht genügend, um eine Gruppe z. B. für Deutsch zu gründen. Wichtiger ist, dass es für die Schüler überhaupt die Möglichkeit gibt, Sprachen zu lernen und dass die Internationalisierung der Schüler unterstützt wird. Das Lernen der Fremdsprachen für die Arbeit und der Fremdsprachenbedarf der Unternehmen in der Region wurden nicht als wichtig gesehen.

2.1.2 Geschäftssprachen in Finnland

Die gesellschaftlichen Veränderungen, u. a. die ökonomische und kulturelle Globalisierung, haben in den letzten Jahren auch den Sprachbedarf der Unternehmen beeinflusst. Es werden mehrere Fremdsprachen gebraucht, aber auch die allgemeinen Sprachkenntnisse und Kommunikationsfähigkeiten werden immer wichtiger. (Kyllönen

und Saarinen 2010, 10.) Die Internationalisierung der finnischen Unternehmen begann ziemlich spät, aber seitdem hat die Situation sich schnell geändert (Nuolijärvi 2010, 91).

Während des Prozesses der Internationalisierung haben viele finnische Unternehmen, z. B. Nokia, Kone, Metso und Tieto Englisch zur offiziellen, gemeinsamen Sprache des Personals gewählt. Oft wird also sowohl mit Kunden als auch mit Kollegen in einer Fremdsprache kommuniziert. Immer mehr multinationale Unternehmen benutzen auch in ihren finnischen Hauptkontoren Englisch, sowohl in offiziellen Dokumenten als auch in der betriebsinternen Kommunikation. Wenn ein Dokument nur an die finnischen Mitarbeiter gerichtet ist, wird Finnisch gebraucht. Finnisch kommt auch häufig in der gesprochenen Kommunikation vor, aber wenn es einen Kollegen mit einem anderen Sprachhintergrund gibt, sprechen alle Englisch als gemeinsame Sprache. Im Durchschnitt wird während 20 % der Arbeitszeit auch eine andere Sprache als Finnisch verwendet. Englisch ist besonders für Manager und Büropersonal von großer Bedeutung. (Nuolijärvi 2010, 95-97.)

Ylönen (2011) hat den Bedarf des Deutschen als akademische und wirtschaftliche Sprache untersucht. Deutsch war die vierte Sprache nach Finnisch, Englisch und Schwedisch sowohl an den Universitäten als auch in Unternehmen; Deutsch wurde von 46,3 % des Personals an den Universitäten und von 39,9 % der Angestellten in den Unternehmen benutzt. Der Unterschied scheint nicht groß zu sein, aber wenn die Häufigkeit der Verwendung verglichen wird, ist der Unterschied größer: Englisch wird täglich oder wöchentlich von 87,8 % des akademischen Personals und von 65,6 % des Personals in den Unternehmen benutzt, aber für Deutsch sind die Quoten 7,5 % und 9,4 %.

In Zukunft werden Sprachen immer wichtiger. Die Europäische Föderation nationaler Sprachinstitutionen (EFNIL) erkennt in der Resolution von Lissabon zum Sprachgebrauch in der Wirtschaft in Europa an, dass „Sprachenkompetenz und kommunikative Fertigkeiten zunehmend Schlüsselfaktoren für Unternehmen und Handel in Europa und in der Welt werden“ (Stickel 2010, 151). Pyykkö (2017, 88) hebt die Strategie für Mehrsprachigkeit der Europäischen Union hervor. Die Beherrschung der Fremdsprachen kann Individuen mehr Möglichkeiten geben und die Gleichheit erhöhen, aber die ökonomischen Aspekte sind auch wichtig; die EU betrachtet die Mehrsprachigkeit als ein wichtiges Element der Wettbewerbsfähigkeit Europas. Und nicht nur die Sprachen, sondern auch Kenntnisse zu den Kulturunterschieden sind

wichtig. Vandermeeren (1998, 32) betont, dass es, um effektiv mit den Geschäftspartnern aus anderen Kulturen kommunizieren zu können, allen bewusst sein sollte, was für Unterschiede es zwischen den „(sprachlichen) Verhaltensnormen“ der beiden Geschäftspartner gibt.

2.2 Fachsprache und Kommunikation am Arbeitsplatz

In dieser Arbeit wird besonders die Stellung der deutschen Sprache am Arbeitsplatz untersucht. Damit wird nicht die deutsche Sprache als Sprachsystem gemeint, sondern alle die beruflichen Situationen, in denen die deutsche Sprache benutzt wird.

Bei einer Arbeit im technischen Bereich wie bei den Befragten ist die Präzision der Fachlexik wichtig. Es werden u. a. für die Maschinen oder Ersatzteile genaue Termini gebraucht und auch die Entwicklung der Technik verlangt viel von der Sprache. Es werden viele neue Wörter und Fachausdrücke für die neuen Gegenstände verlangt, um neue technische Probleme bewältigen zu können, und exakte und unmissverständliche Kommunikation ist zentral. (Schewe und Spiegel 1980, 11.) Ein Merkmal der Fachsprache in den Ingenieurwissenschaften ist die häufige Verwendung von Abbildungen (Heine 2010, 487f.). Das ist auch hier zu beachten, aber nur im engen Zusammenhang mit der Sprache.

Nach Hutchinson und Waters (1987, 18f.) ist eine Fachsprache – oder eine Sprache für spezifische Zwecke – eher eine Betrachtungsweise als ein Erzeugnis. Und noch deutlicher: eine Betrachtungsweise zum Lernen der Sprachen, das auf dem Bedarf der Lerner basiert.

2.2.1 Verhältnis von Fachsprache und Gemeinsprache

In der Literatur über das Verhältnis zwischen Fachsprache und Gemeinsprache werden unterschiedliche Begriffe verwendet. Statt *Gemeinsprache* kommen auch *Allgemeinsprache* oder *Standardsprache* vor, und statt *Fachsprache* wird u. a. über die *Sprache für besondere oder spezifische Zwecke* gesprochen. In diesem Zusammenhang werden an erster Stelle das Verhältnis von Fachsprache und Gemeinsprache behandelt und deswegen werden die unterschiedlichen Termini hier momentan außer Acht gelassen. Die zentralen Begriffe werden im Kapitel 2.2.2 näher betrachtet.

In der Forschung gibt es verschiedene Einstellungen zur Fachsprache. Nach Dominczak (1997, 7) ist es schwierig, eine einheitliche und genaue Definition für Fachsprache zu formulieren, sowie die Grenze zwischen Fach- und Gemeinsprache zu bestimmen. Auch Roelcke (2010, 17f.) erkennt, dass es schwierig ist, eine klare innersprachliche Abgrenzung der fachsprachlichen und nichtfachsprachlichen Varietäten zu formulieren. Ein Grund dafür ist, dass es nicht gelungen ist, Fach- und Gemeinsprachen befriedigend zu bestimmen. Nach Gotti (2003, 9) gibt es Meinungsverschiedenheit über die Definition einer Fachsprache: einige Autoren trennen Fachsprachen von der Gemeinsprache, aber andere sehen die Unterschiede wegen der vielen Ähnlichkeiten als unwichtig, manchmal auch so, dass sie die Unterschiede einfach übersehen wollen.

Trotz Schwierigkeiten in der Bestimmung werden jetzt einige Ansichten zur Theorie behandelt. Bloor und Bloor (1986¹, zitiert nach Basturkmen 2006, 15ff.) stellen die zwei Perspektiven über dieses Verhältnis von der Gemeinsprache zur Fachsprache vor. Aus der ersten Perspektive gibt es einen gemeinsamen Kern der Gemeinsprache und alle Fachsprachen basieren darauf. Aus der zweiten Perspektive gibt es keinen gemeinsamen Kern, sondern eine Sprache besteht immer als eine Variation. Wenn an das Lernen einer neuen Sprache gedacht wird, heißt das also mit der ersten Perspektive, dass man zuerst die Gemeinsprache lernen muss, bevor mit der Fachsprache begonnen wird. Die zweite Perspektive bietet aber die Möglichkeit, auf jedem Niveau der Sprachkenntnisse eine Fachsprache zu lernen, auch als Anfänger.

Ickler (1984, 28) beschreibt zwei gewöhnliche Denkweisen, die soziologische und die statistische. Die erste definiert Fachsprache als eine Sprache von Fachleuten. Die zweite definiert eine Fachsprache durch die quantitativen Besonderheiten, d. h. durch die Häufigkeit bestimmter grammatischer Muster oder lexikalischer Elemente. Ickler lehnt diese Denkweise aber ab. Die eigentliche Besonderheit kann nicht an der Oberfläche betrachtet werden, sondern in der Fachlichkeit des Denkens und wie die Sprache deswegen verwendet wird. Robinson (1991, 21) erwähnt auch, dass sogar Muttersprachler wegen den fachlichen Kenntnissen unterschiedliche kommunikative Fähigkeiten haben.

Ickler (1984, 30) geht noch ein Stück tiefer und beschreibt ein stilistisches Merkmal der Fachsprache. Besonders in der schriftlichen Form eines gemeinsprachlichen Textes wird

¹ Bloor, Meriel; Bloor, Thomas 1986: Languages for specific purposes: Practice and Theory. CLCS Occasional Paper No. 19. Trinity Coll., Dublin (Ireland). Centre for Language and Communication Studies.

Wiederholung vermieden, aber in einem fachsprachlichen Text kann diese Wiederholung oft nicht vermieden werden. Dies gilt z. B. in fachsprachlichen Texten der Technik: solange dieselbe Sache gemeint ist, darf nicht nur wegen Abwechslung ein anderes Wort eingesetzt werden. Nach Gotti (2003, 33) sind die lexikalischen Abgrenzungen eine der wichtigen Merkmale einer Fachsprache. Wegen dieser Monoreferentialität gibt es eine Abgrenzung, und ein Begriff kann nicht durch ein Synonym ersetzt werden, sondern nur durch eine Definition des Begriffs oder durch eine Paraphrase.

Efing (2014b, 420) beschreibt die Unterschiede als ein Kontinuum zwischen Gemein- und Fachsprachen, so dass es keine eindeutigen Grenzziehungen gibt. Fachsprache beschreibt er komplexer als Gemeinsprache, und dass sie eher Elemente der Schriftlichkeit enthält. So einfach ist das natürlich nicht. Es gibt sprachliche Elemente der Mündlichkeit in der Fachsprache und Elemente der Schriftlichkeit in der Gemeinsprache, und weil die Abgrenzung in der Realität nicht eindeutig ist, beschreibt er diese Variationen als „abgestuften, fließenden Fachsprachlichkeitsgrad“.

Laut Hutchinson und Waters (1987, 53) unterscheidet sich das Lernen einer Fachsprache vom Sprachenlernen im Allgemeinen durch den Bedarf. Fürs Sprachenlernen gibt es immer einen Grund (*existence*). Man lernt z. B., um eine Prüfung zu bestehen, aber mit dem Lernen einer Fachsprache ist es anders. Der Bedarf existiert auch, aber zusätzlich ist der Bedarf bewusst (*awareness*).

2.2.2 Begriffe der Sprache in beruflichen Situationen

In der Forschung wird eine Vielfalt von verschiedenen Begriffen benutzt, um die Sprache in beruflichen Situationen zu beschreiben.

Die Fachsprachen wurden international besonders auf Englisch untersucht. Valjaranta (2013, 16) beschreibt die Vielfalt der Terminologie als verwirrend und zählt die im englischen Sprachbereich verwendeten Termini auf. In der Forschung kann ein Wandel gesehen werden; ESP (English for Specific Purposes) und LSP (Language for Specific Purposes) werden durch „Professional Discourse“ und „Professional Communication“ oder „English for Occupational Purposes“ und „Language and Communication for Professional Purposes“ ersetzt. Der Bereich der fachsprachlichen Kommunikation ist sehr breit und es werden häufig weitere Klassifizierungen gemacht. Diese Abgrenzungen werden nach Fachbereichen oder anderen fachlichen Kontexten formuliert, z. B. *business*,

medical, legal, media, political, classroom oder *scientific/academic*. (Geluykens und Pelsmaekers 1999, 10f.)

Dieselbe Vielfalt kann auch in der deutschen Verwendung gesehen werden. Laut Ickler (1997, 9) scheint die Bezeichnung LSP für die deutsche Verwendung zu unspezifisch zu sein. Er verwendet für die Abkürzung LSP die Wörter *language for special purposes* (Sprache für besondere Zwecke), d. h. *special* statt *specific*. Laut Jung (2014, 39) wird dieser Begriff manchmal abweichend verwendet, aber eigentlich ist die Verwendung von *special* falsch.

Hutchinson und Waters (1987, 2) nennen zwei Anschauungen zum Lernen einer Fachsprache. Man kann sich entweder auf die Sprache oder aufs Lernen einer Sprache konzentrieren. Das kann man auch in der Verwendung der verschiedenen Begriffe sehen.

Jung (2014, 35) betrachtet die Begriffe aus didaktischer Sicht. Heutzutage werden „Fachsprachenunterricht“ oder „Fachsprachendidaktik“ für alles verwendet, was nicht allgemeinsprachlich ist. Auch „Wirtschaftsdeutsch“ wird weit verwendet, auch wenn es nicht unbedingt um Sprache in der Wirtschaft geht. Es wird von „Deutsch für den Beruf“ mit verschiedenen Variationen gesprochen, z. B. Deutsch für Pflegekräfte, Deutsch im Büro oder Office-Kommunikation auf Deutsch. Als terminologische Alternative für diese Vielfalt betrachtet Jung (2014, 37f.) „Berufsbezogenes Deutsch“. Laut Jung (2014, 39) gibt es im angloamerikanischen Sprachraum schon seit den 1960er Jahren die „elegante“ Lösung, LSP oder ESP zu verwenden, und er schlägt eine deutsche Alternative vor: Deutsch für spezifische Bedarfe (DSB). Im Vergleich zum ursprünglichen Begriff wird aber statt spezifischen „Zwecken“ über spezifische „Bedarfe“ gesprochen (Jung 2014, 43).

Efing (2014b, 423f.) betrachtet die Unterschiede zwischen Fachsprache und Berufssprache. Er beschreibt Fachsprache als einen Sammelbegriff für verschiedene Register, die unterschiedlich komplex sind. Efing verweist darauf, dass die Ermittlung eines fachspezifischen Wortschatzes im DaF-Unterricht nicht mehr so üblich ist wie früher. Dies ist eine Folge des Wandels in der fachsprachlichen Kommunikation im Arbeitsleben: der Fachwortschatz veraltet schnell und in der mündlichen Kommunikation spielt dieser Wortschatz sowieso eine geringere Rolle. Wichtiger ist, den allgemeinen berufssprachlichen Kontext zu beherrschen und die Arbeitsabläufe zu verstehen.

Es kommt auch häufig vor, dass statt einer Fachsprache im Plural gesprochen wird. Innerhalb der deutschen Sprache gibt es unterschiedliche fachliche Kommunikationsbereiche und dadurch auch verschiedene Fachsprachen. Diese Fachsprachen zeigen Gemeinsamkeiten mit der deutschen Gemeinsprache, aber auch mit Fachsprachen anderer Sprachen, z. B. mit den englischen Fachsprachen. (Roelcke 2010, 15f.) Ickler (1984, 30f.) erwähnt auch, dass niemand „deutsche Fachsprache“ spricht, auch wenn es Versuche gibt, einen allgemeinen Grundwortschatz für Technik oder Wissenschaft zu sammeln. In diesen Fällen geht es um eine „Abstraktion, die nirgendwo verwirklicht ist“.

Die verschiedenen Begriffe kommen auch in der finnischen Verwendung vor. Auch wenn dasselbe Phänomen in verschiedenen Situationen auf unterschiedliche Art und Weise bezeichnet wird, haben die verschiedenen Ausdrücke laut Saarinen und Härmälä (2012, 140) einiges gemeinsam, sie zeigen nämlich alle eine Erweiterung des Begriffs Sprachbeherrschung. Es geht nicht nur um die Beherrschung der Sprache, d. h. des Lexikons oder der Grammatik, zusammen mit Sprache als Kommunikation, sondern Kenntnisse über andere Kulturen werden immer wichtiger. Vandermeeren (1998, 28) gibt ein Beispiel für die Zusammenarbeit zwischen finnischen und deutschen Geschäftsleuten. Die Finnen hielten die Deutschen für unhöflich, nur weil die Finnen in der Verhandlung während ihren Argumenten eine sinkende Satzintonation hatten und Pausen machten. Für die Deutschen hat es dann bedeutet, die Finnen haben nichts mehr zu sagen und die Deutschen haben mit ihren eigenen Argumenten weitergemacht.

2.2.3 Sprache oder Kommunikation?

Ein großer Teil des alltäglichen Sprachgebrauchs am Arbeitsplatz hat nichts mit Fach- oder Berufssprache zu tun. Es gibt kommunikative Handlungen, die wichtig für die Arbeitswelt sind, wie z. B. unterschiedliche Formen der Kommunikation, um ein soziales Kontaktnetz aufzubauen. Um persönliche Kontakte mit Kollegen oder mit Kunden etablieren zu können, wird oft Smalltalk gebraucht. Eine gute fremdsprachliche Smalltalk-Kompetenz hilft z. B. bei der aktiven Eröffnung der Gespräche oder beim Wählen der passenden Gesprächsthemen. (Funk 2003², 171, zitiert nach Kuhn 2007, 50.)

² Funk, Hermann 2003: Deutsch als Fremdsprache – berufsbezogen lernen und studieren. In: Schneider, Günther / Clalüna, Monika (Hg.): Mehr Sprache – mehrsprachig mit Deutsch. Didaktische und politische Perspektiven. München: Iudicium, S. 165 - 180 (Beiträge der XII. Internationalen Tagung der Deutschlehrerinnen und Deutschlehrer, Luzern 2001).

Laut Brünner (2000³, 7, zitiert nach Kuhn 2007, 51) ist berufliche Kompetenz ohne kommunikative Kompetenz sogar undenkbar, weil Kommunikation in verschiedenen Arbeitsabläufen von zentraler Bedeutung ist.

Laut Efing (2014a, 13f.) eignet sich der Begriff *Kommunikation* besser als *Sprache* in allen Untersuchungen zur Sprache in beruflichen Situationen. Unter *Kommunikation* werden dann mit dem schriftlichen und mündlichen Modus auch para- und nonverbale kommunikative Aspekte subsumiert.

³ Brünner, Gisela 2000: Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Form. Tübingen: Max Niemeyer.

3 Bedarf der Fremdsprachen am Arbeitsplatz

3.1 Sprachlich-kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt

Die Arbeitswelt im Allgemeinen ist in einem Wandlungsprozess. In den letzten Jahrzehnten hat sich die Art der Arbeit geändert. Immer mehr Berufe verlangen das Schaffen, Bearbeiten oder Übermitteln von Information – und das gilt nicht mehr nur für die akademischen Berufe. (Johansson u. a. 2010, 11.) Das Lernen in der Arbeit ist wichtig. Laut Valkeavaara (1999, 106) ist das Lösen der verschiedenen Probleme in der Arbeit eine der Grundbedingungen, um neue Information zu schaffen und um überhaupt in der Arbeit zu lernen. Auch Pyykkö (2017, 110) ist der Ansicht, das Lernen sei in Zukunft flexibel und kontextgebunden. Die Situationen, wo auch Sprachen gelernt werden, sind also vielfältig.

Sajavaara und Salo (2007, 233f.) heben hervor, dass zwischenmenschliche und kommunikative Kompetenzen in immer mehr Fachgebieten verlangt werden. Auch internationale Erfahrung und Fremdsprachenkenntnisse werden immer öfter erwartet.

Nach Kiefer u. a. (2014, 5) ist deutlich geworden, dass u. a. die technologische Entwicklung und der wirtschaftliche Wettbewerb es notwendig machen, die sprachlich-kommunikative Anforderungen und Kompetenzen im Beruf und in der Ausbildung zu berücksichtigen. Nicht nur das Management und die Experten brauchen fremdsprachliche Kenntnisse, sondern auch für andere Mitarbeiter können diese Kenntnisse als ein fester Teil ihrer Arbeit gesehen werden (EK 2014, 7). Johansson u. a. (2010, 16) präzisieren, dass im Arbeitsleben verschiedene Niveaus der Sprachkenntnisse gebraucht werden, d. h. nicht alle Berufstätigen brauchen alle beruflichen Situationen in einer Fremdsprache zu bewältigen. Sie sind aber auch der Meinung, die Fremdsprachenkenntnisse werden immer deutlicher ein Teil der Fachkenntnisse sein. Ähnlich argumentiert auch Kuhn (2007, 52-58) und nennt die Fremdsprachenkenntnisse als Schlüsselqualifikationen. Schlüsselqualifikationen sind „berufsübergreifend und damit in fast allen beruflichen Bereichen notwendig und einsetzbar“ und dazu gehören auch u. a. Teamfähigkeit, soziale Kompetenz und Präsentationsfähigkeit. Auch EK (2014, 5) betont, dass die Fremdsprachenkenntnis auch in Finnland eine wichtige Schlüsselqualifikation im zukünftigen Arbeitsleben sein wird.

3.2 Bedarfsanalysen

3.2.1 Bedarf durch verschiedene Begriffe betrachtet

In dieser Magisterarbeit bezieht sich der Bedarf immer auf die Sprachkenntnisse. Die folgende Beschreibung bietet eine Definition und beschreibt, wie sie sich entwickelt hat. Laut Lax (2006, 61) sind lexikalische, semantische und grammatische Kompetenzen zentral in der Definition der Sprachkenntnisse, aber besonders in den letzten Jahrzehnten ist der kommunikative Aspekt immer wichtiger geworden. Sprachkenntnisse bedeuten also größtenteils kommunikative Handlungen. Diese Kenntnisse kommen in verschiedenen Fähigkeiten vor: erstens in der Fähigkeit, eine Sprache zu verstehen und sie selber aktiv zu verwenden, zweitens in der Fähigkeit, die Sprache in der Wechselwirkung mit anderen Menschen zu gebrauchen und drittens in der Fähigkeit, Kommunikation aus einer in eine andere Sprache richtig interpretieren zu können. Diese Fähigkeiten verwirklichen sich laut Lax (ebd., 61f.) in unterschiedlichen Situationen, z. B. im gewöhnlichen sozialen Umgang, in der allgemeinen Erledigung der Angelegenheiten und in der Kommunikation am Arbeitsplatz.

Laut Sjöberg (2004, 137) können die Sprachkenntnisse als adäquat, inadäquat oder extraadäquat bewertet werden, d. h. dass eine Person ausreichende Kenntnisse besitzt um ihre Arbeit zu bewältigen oder unzureichende Kenntnisse hat, wenn die Ausführung der Aufgaben sehr schwierig oder unmöglich ist. Die Kenntnisse können auch mehr als ausreichend sein und dann ist z. B. in der Kommunikation mit den Geschäftspartnern darauf zu achten, dass auch sie alles verstehen. Das kann laut Sjöberg (2004, 138) bei den Finnen mit der englischen Sprache der Fall sein, wenn mit anderen nicht-Muttersprachlern gesprochen wird.

Der Ausgangspunkt für eine Bedarfsanalyse der Fremdsprachen ist die Situation, in der man einer Fremdsprache begegnet. Zu beachten bei der Definition des Bedarfs sind die Zustände, d. h. wessen Bedarf behandelt wird, durch wessen Erfahrungen sie interpretiert werden, was die Ausgangspunkte sind und welchem Zweck gedient ist. (Sinkkonen 1998, 47f.) Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich besonders mit der Frage, aus welchen Perspektiven der Bedarf betrachtet ist und wie sie sich voneinander unterscheiden.

Van Hest und Oud-de Glas (1990⁴, 10, zitiert nach Vandermeeren 2002, 207) bieten drei Interpretationen des Bedarfsbegriffs:

1. Fremdsprachenbedarf als konkreter Gebrauch von Fremdsprachen
2. Fremdsprachenbedarf als Mangel an Fremdsprachenkompetenz
3. Fremdsprachenbedarf als 'Schlüssel' zur Markteröffnung

Bezüglich des Indikators der ersten Interpretation, „als konkreter Gebrauch“, werden Fremdsprachenbedarf und Fremdsprachengebrauch häufig verwechselt, vermutlich weil *Bedarf* oft mithilfe von *Gebrauch* verständlich gemacht wird (Vandermeeren 2002, 207). Bei der zweiten Interpretation, „als Mangel“, schlägt Vandermeeren (2002, 208) einen weiteren Begriff vor, nämlich Fremdsprachen*mehr*bedarf. In den Unternehmen gibt es einen Mehrbedarf an den Sprachenkenntnissen des Personals, wenn die Mitarbeiter die fremdsprachlichen Situationen in der Arbeit nicht bewältigen können (Vandermeeren 2002, 209).

Efing (2014a, 14) beschreibt die wichtigsten terminologischen Fragestellungen. In Bedarfsanalysen geht es hauptsächlich um die Klärung der folgenden Termini: *Bedarf*, *Bedürfnis* und *Anforderung*. Es soll hier bemerkt werden, dass Efing (2014a und aus den anderen Quellen auch Jung 2014) häufig die Pluralform *Bedarfe* verwendet, und so wird auch hier mit dem Inhalt aus diesen Quellen vorgegangen.

Bedarf an sich ist in verschiedenen Einteilungen differenziert worden. Objektive Bedarfe bedeuten die beobachtbaren Anforderungen in einem Beruf oder an einem Arbeitsplatz. Aus der Sicht der Forschungsarbeit können solche Bedarfe z. B. in Berufs- oder Arbeitsplatzbeschreibungen oder empirisch durch Beobachtung entdeckt werden. (Efing 2014a, 14.)

Um zwischen objektiven und subjektiven Bedarfen Unterschied zu machen, wird bei den subjektiven Bedarfen oft von *Bedürfnissen* gesprochen. Die subjektiven Bedarfe – oder Bedürfnisse – enthalten die „Kenntnisse, Erwartungen, Erfahrungen und Motivation“ (Szablewski-Cavus 2008⁵, zitiert nach Efing 2014a, 14) und sie können durch Interviews entdeckt werden. In der Forschung der subjektiven Bedarfe gibt es zwei Perspektiven und

⁴ Van Hest, Erna; Oud-de Glas, Maria 1990: Eine Untersuchung der bei der Diagnose und Analyse von Fremdsprachenbedarf in Handel und Industrie verwendeten Techniken. Luxemburg: Kommission der Europäischen Gemeinschaften.

⁵ Szablewski-Cavus, Petra 2008: Deutsch als Zweitsprache: eine Schnittmenge in der beruflichen Bildung. In: ÖDaF-Mitteilungen 1, 37-46.

durch diese Interviews können Bedarfe entweder aus der Unternehmenssicht (Interviews mit den Vorgesetzten oder mit der Personalleitung) oder aus der Mitarbeitersicht entdeckt werden. (Efing 2014a, 14.) Vandermeeren (2002, 220f.) ist der Ansicht, dass es außer dem objektiven und subjektiven Bedarf an Fremdsprachen es in Unternehmen auch viel *unbewussten* Bedarf gibt. Ein Deutschbedarf ist unbewusst, wenn ein Unternehmen Kontakt mit deutschen Partnern hat, aber behauptet, keine Deutschkenntnisse zu benötigen. Manchmal sind sogar die Manager sich des Sprachbedarfs ihres Unternehmens nicht bewusst.

Der Bedarfsbegriff lässt sich weiter einteilen, aber die Dreiteilung in produkt-, prozess- und lernerorientierte Bedarfe hat mehr mit dem Lernen einer Sprache zu tun und bedeutet folgendes: Beim produktorientierten Bedarf geht es um objektive Bedarfe die auf „Untersuchung der beruflichen Zielsituationen und deren kommunikativen Anforderungen“ basieren. Prozessorientierte Bedarfe sind Lernbedarfe, die für einen Sprachkurs als Basis für Lernstrategien notwendig sind und von einer Kursleiterin festgestellt werden. Lernerorientierte Bedarfe sind die „Erwartungen, Hoffnungen und Wünsche“ an einen Kurs und sind also subjektive Bedarfe. (Efing 2014a, 14f.)

Der Begriff *Anforderung* sollte laut Efing (2014a, 15) auch aus mindestens zwei Perspektiven (subjektiv und objektiv) betrachtet werden. Die objektiven Anforderungen stehen in der schriftlichen Form oder können von einem Forscher beobachtet werden, aber die subjektive Perspektive auf Anforderungen bezieht sich auf die von den Mitarbeitern empfundenen und gefühlten Anforderungen an die Arbeit. Berufsbezogene Anforderungen haben vieles gemeinsam mit dem Kompetenzbegriff. Die vier Faktoren in der Arbeit, „die Arbeitsaufgabe, die Arbeitsumwelt (z. B. Lärm, Örtlichkeiten, Kollegen, etc.), die Arbeitsmittel (z. B. Werkzeuge) und die Arbeitsorganisation“, die die Anforderungen an die Arbeit beeinflussen, beinhalten auch sprachlich-kommunikative Anforderungen. Diese Anforderungen können in verschiedenen Situationen betrachtet werden, und Sprache bzw. Kommunikation wird z. B. in diesen Situationen verlangt: Schreiben kürzerer Texte wie Begleitscheine, mündliche Kommunikation mit Kollegen in vielen sozialen und berufsbezogenen Situationen, Team- und Projektarbeit oder Bedienung der Maschinen mit dem Computer.

Laut Efing (2014a, 16) war es früher üblicher, Sprachbedarf aus der Perspektive der Unternehmen zu untersuchen, aber neuerdings wird eher die Perspektive der Individuen

hervorgehoben. Auch diese vorliegende Masterarbeit konzentriert sich auf die Mitarbeitersicht, d. h. die Perspektive der Individuen.

In der einschlägigen Literatur scheint große Übereinstimmung darüber zu herrschen, dass die Definition des Sprachenbedarfs als Begriff und in der Praxis „ziemlich mehrdimensional“ (Sinkkonen 1998, 48) ist.

3.2.2 Bedarfsanalysen in der Forschung

Nach Huhta (2010, 31) werden Bedarfsanalysen besonders in der Planung der berufsorientierten Sprachkurse und bei den nationalen oder regionalen sprachpolitischen Entscheidungen gebraucht. Ein wichtiger motivierender Faktor, eine Bedarfsanalyse durchzuführen, ist laut Sinkkonen (1998, 50) die Veränderung. Durch Analysen können die Unternehmen sich auf verändernde Verhältnisse vorbereiten.

In Finnland wurden die ersten Bedarfsanalysen in den 1970er Jahren durchgeführt, weil sich damals aus der Internationalisierung der finnischen Wirtschaft und Industrie immer mehr Bedarf an Fremdsprachen ergab (Huhta 2010, 31). Der Schwerpunkt der Sprachbedarfsanalysen liegt laut Sinkkonen (1998, 48f.) immer öfter auf dem Bedarf der Sprachen im Arbeitsleben, und das Forschungsinteresse liegt besonders im zukünftigen Bedarf der Fremdsprachen in den Unternehmen.

Die meisten Fremdsprachenbedarfsanalysen wurden laut Sinkkonen (1998, 54) anscheinend im privaten Sektor durchgeführt. Das Interesse werde üblicherweise durch wirtschaftliches Zweckdenken motiviert. Es gibt aber auch andere Forschungsperspektiven und z. B. Ylönen und Heimonen (2017) haben die Mehrsprachigkeit des finnischen Universitätspersonals untersucht. Sie hatten in ihrer Studie den Schwerpunkt auf die deutsche Sprache gelegt, weil in Finnland Deutsch schon lange eine der wichtigsten Fremdsprachen gewesen sei, die Bedeutung aber in den letzten Jahren abgenommen habe. Als akademische Sprache scheint Deutsch eine große Bedeutung besonders in den Rechtswissenschaften und in den technischen Wissenschaften zu haben und als Schlussfolgerung kann hervorgehoben werden, dass die deutsche Sprache als akademische Sprache „nicht im selben Maße abnimmt wie die Fertigkeiten im und der Gebrauch des Deutschen“ (Ylönen und Heimonen 2017, 27).

Huhta (2010, 32) hebt eine Betrachtungsweise auf Bedarfsanalysen hervor, die besonders in der vorliegenden Arbeit zu beachten ist. Der Bedarf kann sich also auf den

Sprachbedarf eines Mitarbeiters oder der Unternehmen, die z. B. durch Interviews oder Beobachtungen herausgefunden werden, beziehen. In dem Fall sind, wie früher, die Zustände zu beachten. Die andere Möglichkeit ist aber, den Bedarf durch den Mangel an Sprachkenntnissen zu betrachten. Dann ist die Absicht einer Bedarfsanalyse, die Kompetenzlücken zu finden und die Maßnahmen dazu zu finden, um die Lücke zu füllen. Wie auch früher (im Kapitel 3.2.1: Sjöberg 2004, 137) hervorgehoben wurde, können Sprachkenntnisse unzureichend sein. Die ausreichenden und unzureichenden Fremdsprachenkompetenzen und deren Einfluss auf den Erfolg der Unternehmen werden jetzt näher betrachtet.

Eine gute (d. h. ausreichende) Fremdsprachenbeherrschung wirkt sich nach verschiedenen Untersuchungen positiv auf den Exporterfolg aus. Nach Vandermeeren (1998, 15) ermöglicht die Beherrschung der Sprache eines potentiellen Kunden die direkte Kommunikation, wenn kein Dolmetscher oder keine dritte Sprache oder Lingua franca (meistens English) gebraucht werden. Vandermeeren (1998, 45) erklärt, dass die Verwendung einer Lingua franca problematisch sein kann, weil die linguistische Kompetenz der Sprecher oft beschränkt ist. Auch EK (2014, 8) betont, dass besonders die finnische Industrie nachweislich von der vielseitigen Sprachbeherrschung ihres Personals profitiert. Laut Vandermeeren (1998, 15) kann die Beherrschung der Sprache eines Kunden auch als ein Zeichen der Höflichkeit gesehen werden. Zusätzlich helfen Fremdsprachenkenntnisse den Geschäftsleuten, Informationen über die Auslandsmärkte einzuholen. Im Vergleich zur Verwendung einer Lingua franca gibt es also viele Gründe dafür, die Sprache des potentiellen Kunden zu lernen.

Auch laut Hagen (2010, 23) gibt es viele Beweise, dass es ein Verhältnis zwischen dem Erfolg eines Unternehmens und seiner Einstellung zu den Sprachkenntnissen des Personals gibt. Unzureichende Kenntnisse der Sprachen und Kulturen wirken sich negativ auf den Exporterfolg aus, und die Zahlen sind überall in Europa sogar ziemlich hoch. Hagen schätzt auch, dass in der Zukunft die Rolle der englischen Sprache als Lingua franca der Wirtschaft sich ändern wird. Statt einer großen globalen Sprache werden Sprachen immer mehr auf lokaler Ebene gebraucht.

Sinkkonen (1998, 48) betont, dass die Schäden oder die Investitionen, die ein Mangel an Fremdsprachenkenntnissen dem Unternehmen verursacht, die Wichtigkeit der sprachlichen Kontakte beweisen. Nuolijärvi (2010, 97f.) erläutert, dass aus der Sicht der Mitarbeiter bemerkt worden ist, dass besonders in Verhandlungssituationen die

Beherrschung der Sprache des Kunden einen klaren Vorteil darstellt. Laut Hagen u. a. (2006, 17) hatten in einer Untersuchung 11 % von fast 2000 Unternehmen wegen unzureichenden Sprachkenntnissen Aufträge verloren.

Nuolijärvi (2010, 98) folgend ist es möglich, Waren auf Englisch zu kaufen, aber um Waren zu verkaufen muss die Sprache des Kunden gelernt werden.

3.2.3 Lösungsvorschläge

In der vorliegenden Arbeit werden Gebrauch und Bedarf der Fremdsprachen durch Probleme betrachtet und es werden potentielle Lösungen gesucht. Durch frühere Untersuchungen wurden auch Lösungen vorgeschlagen.

Laut Nuolijärvi (2010, 101f.) wäre es für große multinationale Unternehmen wichtig, eine klare Strategie für die Fremdsprachen aufzustellen. Das Ziel der Personalentwicklung an Mitarbeitern sollte so gesetzt werden, dass es bilinguales oder multilinguales Personal gibt. Je mehr Fremdsprachenkenntnisse, desto besser können die Mitarbeiter zum Erfolg der wirtschaftlichen Operationen beitragen. Auch Hagen (2010, 23) betont, dass es eine deutliche Korrelation zwischen dem Erfolg und einem systematischen Sprachprogramm eines Unternehmens gibt. Laut Sjöberg (2004, 145) sind die Einstellungen der Vorgesetzten zum Fremdsprachengebrauch und zur Entwicklung der bestehenden Fremdsprachenkenntnisse von großer Bedeutung.

Die Situation kann laut Nuolijärvi (2010, 97) verbessert werden, wenn Muttersprachler der wichtigen Sprachen eingestellt werden, professionelle Übersetzer und Dolmetscher eingesetzt werden und den Mitarbeitern Sprachtraining angeboten wird. Nuolijärvi (2010, 99) betont, dass viele Unternehmen die Übersetzungen von demselben Übersetzungsdienst bestellen und in fester Kooperation arbeiten. Bei einem neuen Vertrag mit einem neuen Partner oder einem neuen Übersetzer, kann am Anfang nicht sicherstellt werden, dass der neue Partner genug Erfahrung mit den Texten oder mit dem Wortschatz im benötigten Bereich hat. Es liegt im Interesse des Unternehmens, dass Übersetzungen und Korrekturen professionell durchgeführt werden (Nuolijärvi 2010, 102).

In vielen Unternehmen ist schon heutzutage das Anbieten des Sprachtrainings ein übliches Verfahren (Sjöberg 2004, 145). Laut Nuolijärvi (2010, 98) brauchen alle Mitarbeitergruppen mit unterschiedlichen Aufgaben Ausbildung, die direkt mit ihrer

Arbeit zu tun haben. So ein spezieller Kurs motiviert auch am meisten. Oft kann es bedeuten, dass diese Kurse vom Arbeitsgeber organisiert werden müssen, weil solche maßgefertigten Kurse nicht auf dem offenen Markt existieren. Laut Vandermeeren (1998, 15) profitieren die Unternehmen ja auch von der Sprachkursen, die ihre Mitarbeiter während der Schule gehabt haben, aber weitere Kenntnisse sollten auch später, z. B. während der Berufsausbildung erworben werden.

Nach Vandermeeren (2005, 175) brauchen Mitarbeiter, die mit deutschsprachigen Kunden arbeiten, mehr Kenntnisse über das deutsche Geschäftsleben, z. B. über die Unternehmenskultur und das Unternehmensverhalten in den deutschsprachigen Ländern. Die Kenntnisse der deutschen Sprache allein reichen nicht aus.

4 Die Untersuchung

Die Idee für das Thema meiner Pro Gradu –Arbeit habe ich vor einigen Jahren bekommen. Ich arbeitete fast vier Jahre als Assistentin bei einem finnischen Unternehmen, das Technologien und Dienstleistungen für die Zellstoff-, Papier- und Energieindustrie anbietet. Das Unternehmen hat Kunden überall in der Welt, auch in den deutschsprachigen Ländern. Die offizielle Sprache des Unternehmens war (amerikanisches) Englisch, aber unter finnischen Kollegen wurde Finnisch gesprochen. Deutsch konnte man aber auch in verschiedenen Situationen begegnen. Das erste Mal für mich war, als ich durch Zufall einen Kollegen am Telefon Deutsch sprechen hörte. Danach wollte ich unbedingt mehr über den Deutschbedarf an unserem Arbeitsplatz wissen.

4.1 Das Ziel

Das Ziel meiner Untersuchung ist, die Rolle der deutschen Sprache im Arbeitsalltag dieser sechs Befragten sichtbar zu machen. Durch Interviews wird klarer gemacht, wie die Befragten ihre Deutschkenntnisse benutzen und welche Probleme sie damit haben.

Die Forschungsfragen lauten:

1. Welche Art von Deutschkenntnissen braucht man in der Arbeit?
2. Welchen Problemen begegnen die Befragten?
3. Wie werden diese Probleme gelöst?

Durch diese Fragen wird also die Bedeutung des Deutschen am Arbeitsplatz analysiert. Durch die erste Frage wird versucht, herauszufinden, was für ein Deutsch in verschiedenen Situationen gebraucht wird, und auch der Bedarf der deutschen Sprache wird durch die Erfahrungen der Befragten sichtbar. Die zweite Frage hilft, die Auswirkung des Mangels an passenden Sprachkenntnissen durch die Probleme zu analysieren, und die dritte Frage demonstriert die subjektiven Vorschläge als Lösung der Probleme.

4.2 Hintergrundinformationen

Bei der Auswahl der Befragten für diese Untersuchung wurden folgende Kriterien berücksichtigt:

1. Kontakt mit der deutschen Sprache in der Arbeit
2. Arbeit bei demselben Unternehmen oder in enger Zusammenarbeit mit dem Unternehmen
3. Unterschiedliche Rollen im Unternehmen, um ein breites Gesamtbild sammeln zu können

Alle sechs Befragten konnten mindestens etwas Deutsch und hatten in ihrer Arbeit Kontakt mit der deutschen Sprache, und viele hatten auch Kontakt mit den Kollegen oder Kunden in den deutschsprachigen Ländern, entweder auf Deutsch oder auf Englisch, manchmal auch beides. Fünf von den Befragten arbeiteten bei dem Unternehmen und eine Befragte beim Partnerunternehmen in demselben Büro in enger Zusammenarbeit mit dem Unternehmen.

Weil das Ziel war, ein besseres Verständnis über die Vielfalt des Deutschbedarfs zu erreichen und einen Überblick zu bekommen, repräsentieren die Befragten verschiedene Arbeitsrollen an ihrem Arbeitsplatz: Produktionsingenieur, Projektkoordinatorin, Dokumentationsspezialistin, Hauptkonstrukteur und zwei Projektmanager. Zentral war, dass alle Befragten ein Verhältnis zur deutschen Sprache in ihrer Arbeit hatten: entweder als aktiver Benutzer der Sprache oder mit einem Zugang zur deutschen Sprache in einer anderen Art und Weise. Alle Befragten hatten mindestens einen Kurs Deutsch entweder in der Schule oder später während des Studiums gehabt.

Das Unternehmen hatte vor einigen Monaten eine weite Organisationsänderung durchgeführt, und obwohl alle Befragten früher in demselben Ort gearbeitet haben, wurden die Interviews wegen diesen Veränderungen in drei verschiedenen Städten durchgeführt: in Valkeakoski, Jyväskylä und Tampere.

Das Ziel war, mindestens fünf Interviews durchzuführen und für diese Untersuchung wurden sechs Interviews durchgeführt. Zwei von den Befragten sind Frauen und vier sind Männer.

4.3 Die Methode

In der Untersuchung war es zentral, die Ergebnisse der Befragten über die verschiedenen Situationen, in denen sie ihre Deutschkenntnisse benutzen, zu sammeln. Das Untersuchungsmaterial besteht aus persönlichen Erfahrungen und Aussichten der Befragten. Als Methode wurde die qualitative Methode gewählt.

Müller-Hartmann und Schocker-v. Dittfurth (2001, 4-6) beschreiben verschiedene Anschauungen zur qualitativen Forschung. Die qualitative Forschung ist anwendungs- und entwicklungsorientiert, d. h. die Probleme werden für die Forschung aus der Praxis entdeckt und die Ergebnisse haben wieder in der Praxis Nutzen. Qualitative Forschung ist auch gegenstandsbegründet, d. h. der erforschte Gegenstand wird sehr genau analysiert und die verwendeten Instrumente sind zur Forschung dieses Gegenstands geeignet. Außerdem ist qualitative Forschung prozessorientiert und reflexiv, d. h. während des Forschungsprozesses wird über die vorgesehenen Fragestellungen reflektiert. Laut Baumann u. a. (2009, 7) ist der quantitative Forschungsansatz in der Fremdsprachenforschung auch früher weniger verwendet worden, aber besonders heute wird der qualitative Ansatz bevorzugt.

Laut Baumann u. a. (2009, 14) können die einzelnen Schritte einer qualitativen Studie – im Vergleich zur quantitativen Studie – oft nicht im Voraus festgelegt werden, sondern sie werden während der Forschungsarbeit gebildet. Es ist typisch für die qualitative Methode, dass „die Grenze zwischen Datenerhebung und Datenanalyse und Dateninterpretation oft fließend ist“, z. B. in den Interviews können Anschlussfragen sofort als Reaktion auf vorher Gesagtes gestellt werden. In der vorliegenden Arbeit kann dies auch gesehen werden, insbesondere weil das teilstrukturierte Interview Zusatzfragen erlaubt.

Material kann in Bedarfsanalysen laut Kuhn (2007, 343) durch verschiedene Instrumente, z. B. „Checklisten, Fragebögen, strukturierte Interviews, Tests, Diskussionen [und] Beobachtungen“, oder durch eine Zusammenstellung der Instrumente gesammelt werden. Das Ziel der Analyse bestimmt über das geeignete Instrument. Laut Sinkkonen (1998, 52) unterscheiden sich Bedarfsanalysen voneinander durch die Methoden, und die gewählte Methode grenzt die Sichtweise ab, aus der das Thema betrachtet wird.

Die Absicht dieser Arbeit ist besonders die Verwendung und den Bedarf des Deutschen sichtbar zu machen und wichtig war, die Perspektive der Mitarbeiter zu betrachten. Deswegen wurden Einzelpersonen interviewt und Ziel war, Erfahrungen der Mitarbeiter in verschiedenen Rollen zu sammeln. Das ist gelungen und die Befragten arbeiteten in denselben Projekten, aber sie hatten verschiedene Ansichten darüber.

Zur Erhebung des Deutschbedarfs führte ich mit sechs Befragten teilstrukturierte und fokussierte individuelle Interviews. Folgende Gesprächsthemen wurden gewählt, um den Bedarf des Deutschen in der Arbeit der Befragten herauszufinden:

- Hintergrundfragen über die Arbeit der Befragten (der Titel und eine kurze Arbeitsbeschreibung)
- Hintergrundfragen über das Lernen der deutschen Sprache (in der Schule, während des Studiums oder in der Arbeit)
- die Situationen, in denen sie Deutsch begegnet waren
- die Probleme, denen die Befragten in ihrer Arbeit bei der Verwendung mit der deutschen Sprache begegnet waren (konkrete Beispiele)
- die Lösungen der Befragten zu den Problemen
- eigene Beurteilung über die eventuellen Vorteile der Deutschkenntnis in ihrer Arbeit

Es wurden auch Zusatzfragen gestellt, z. B. ob es um die schriftliche oder gesprochene Sprache ging oder ob die Befragten zufrieden damit waren, wie häufig sie die Möglichkeit hatten, Deutsch in ihrer Arbeit benutzen zu können.

Tuomi und Sarajärvi (2009, 91f.) beschreiben ein typisches Verfahren zur Analyse des Untersuchungsmaterials. Zuerst muss eine Entscheidung getroffen werden, um klar zu machen, welche Inhalte interessant in dieser Untersuchung sind. Dann wird das Material gesichtet, so dass die interessanten Teile vom Rest des Materials getrennt werden. Danach folgt die Klassifizierung, Thematisierung oder Typisierung des Materials und nur die Teile, die wichtig und interessant für diese bestimmte Untersuchung sind, werden verwendet. In dieser Arbeit wurde zuerst entschieden, dass die wichtige Information der Untersuchungsfragen entspricht, d. h. die Art der gebrauchten Kenntnisse in verschiedenen Situationen, die aufgetretenen Probleme und ihre Lösungen.

Außer den drei Themen bot sich das Material auch für andere Sichtweisen an. Besonders interessant war zu bemerken, wie wichtig die Hilfe der Kollegen und die Zusammenarbeit überhaupt beim Lösen der sprachlichen Probleme war. Die Befragten haben viele Kollegen in anderen Orten oder im Ausland, und ziemlich oft kann die Hilfe weiter weg gefunden werden. Deswegen wäre es auch interessant, z. B. das Lernen in einer Organisation zu untersuchen. Andere interessante Themen waren z. B. die Vorteile der Deutschkenntnisse bei der Arbeit, die subjektiven Motive für das Deutschlernen und die Faktoren, die auf die Verwendung des technischen Wortschatzes Einfluss haben, wie z. B.

regionale Variation. Teilweise werden diese Themen auch behandelt, aber nur, um das gewählte Thema zu stützen. Tuomi und Sarajärvi (2009, 92) betonen, dass genau solche neuen interessanten Aspekte die Untersuchung erschweren können. Man muss sich auf die gewählten Aspekte konzentrieren und die anderen einfach beiseitelassen. Da die Vorteile der Deutschkenntnisse als Thema die Betrachtung der Lösungen unterstützt und erweitert, werden sie auch zusammen mit den Hauptthemen betrachtet.

In vielen Bedarfsanalysen werden die Interviews an die Personen, die die Entscheidungen über die Fortbildung des Personals treffen, gerichtet. Oft sind sie die Personen, die den Bedarf eines Unternehmens auch gut kennen. Durch Befragungen an die Mitarbeiter kann die Information aber detaillierter und umfangreicher sein. Wenn die Mitarbeiter befragt werden, sind die Ergebnisse auch ziemlich verlässlich, aber die Perspektive auf den Bedarf ist anders. (Sinkkonen 1998, 51f.) Für die vorliegende Arbeit wurden nur Mitarbeiter mit irgendeiner Beziehung zur deutschen Sprache in ihrer Arbeit interviewt. Es wäre aber auch interessant zu wissen, wie viele Mitarbeiter in diesem Unternehmen Kontakt mit der deutschen Sprache haben, aber dieses Mal wollte ich mich eher auf den qualitativen als auf den quantitativen Aspekt konzentrieren.

Die Analysen des Sprachbedarfs in der Arbeit unterscheiden sich von den anderen Sprachbedarfsanalysen. Die Einschränkung der Zielgruppen scheint weniger problematisch zu sein und der Bedarf ist häufig fast identisch, auch wenn es Variation im Niveau der Sprachkenntnisse gibt. Es ist auch üblicher, dass der Nutzen der Ergebnisse in der Praxis sofort möglich ist. (Sinkkonen 1998, 49.)

Laut Sinkkonen (1998, 52) ist das Ziel einer Bedarfsanalyse nicht immer, den Bedarf an sich zu untersuchen, sondern das primäre Interesse liegt oft in den Situationen, in denen die Sprache verwendet wird, im Niveau oder in der Adäquatheit der Sprachkenntnisse, im Bedarf an Sprachkursen oder in der Bedeutung der Sprachen in der Arbeit. Dazu kann durch Bedarfsanalysen Information über den potentiellen Bedarf, die Vor- und Nachteile der Sprachkenntnisse oder die Einstellungen zu sammeln. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Frage des Bedarfs durch die sprachlichen Situationen und sprachlichen Probleme in der Arbeit. Laut Sinkkonen (1998, 53) sind die Situationen eng mit dem Bedarf verbunden, aber sie können auch ohne den Bedarfsaspekt, z. B. durch die Probleme betrachtet werden.

5 Ergebnisse und Analyse

Ich betrachte das Untersuchungsmaterial durch drei Hauptthemen nach Gliederung der Interviews und dazu durch ein Thema, das die anderen Themen stützt. Erstens wird erklärt, welche Situationen und Möglichkeiten die Befragten hatten, Deutsch zu begegnen oder zu verwenden. Zweitens haben sie erzählt, was für Problemen sie mit der Sprache begegnet sind. Drittens haben die Befragten berichtet, wie sie ihre Probleme überwunden haben. Danach wird die Bedeutung der Deutschkenntnisse in der Arbeit der Befragten behandelt.

Die Interviews waren teilstrukturiert, d. h. dieselben Fragen wurden allen Befragten gestellt, aber nicht unbedingt in derselben Reihenfolge. Manchmal haben die Zusatzfragen während des Interviews geholfen, mich tiefer über das Thema zu informieren.

Weil die Befragten nach ihren Deutschkenntnissen und dem bestehenden Kontakt mit der deutschen Sprache für die Interviews ausgewählt wurden, hatten alle schon Erfahrungen in verschiedenen deutschsprachigen Situationen. Wenn die Häufigkeit der Kontakte oder die Art der gebrauchten Sprache betrachtet werden, sind die Unterschiede manchmal ziemlich groß. Die Ursache dafür können z. B. die Unterschiede zwischen den verschiedenen Rollen der Befragten in ihrer Arbeit sein.

Zwischen dem Theorieteil dieser Magisterarbeit und den Resultaten der Untersuchung gab es Übereinstimmungen, aber auch Unterschiede. In der Theorie gab es meistens Ergebnisse von den Unternehmen, aber für diese Magisterarbeit habe ich mit einzelnen Mitarbeitern gesprochen. Die Perspektive ist also anders und deswegen ist es verständlich, dass die Lösungen teilweise anders aussehen. Aufgrund der bisherigen Forschung nehme ich an, dass die gewählte Perspektive (die der Mitarbeiter statt der des Vertreters des Unternehmens) detaillierter und praxisbezogener Information anbietet.

5.1 Die Situationen

Die Befragten wurden über die sprachlichen Situationen mit dem Deutschen gefragt. Die Befragten hatten unterschiedliche Rollen und folglich gab es auch unterschiedliche Situationen, in denen sie Umgang mit der deutschen Sprache hatten. Es gab also Abwandlung in den beruflichen Situationen, und in den Beispielen kann die Vielfalt der

Kommunikation am Arbeitsplatz gesehen werden: sowohl technische als auch wirtschaftliche Sprache wird gebraucht, und nicht nur die Fachsprache, sondern auch die Gemeinsprache war wichtig.

5.1.1 Verschiedene Rollen im Unternehmen

Obwohl die sechs Befragten mit denselben Kunden und oft auch an denselben Projekten arbeiteten, hatten sie unterschiedliche Rollen. Wie schon erwähnt wurde, hat die Art der Tätigkeit Einfluss auf die Situationen, den die Befragten begegnen. Die Arbeitsrollen in der Reihenfolge der Befragten (B1 – B6) werden in der Tabelle 1 aufgelistet.

Befragte	Rolle im Unternehmen
B1	Produktingenieur
B2	Projektkoordinatorin
B3	Projektmanager
B4	Dokumentationsspezialistin
B5	Hauptkonstrukteur
B6	Projektmanager

Tabelle 1. Die Arbeitsrollen der Befragten

Die Befragten haben ihre Arbeitsrollen im Interview beschrieben. Der Produktingenieur B1 ist im Verkauf tätig und er arbeitet meistens im Büro zusammen mit den Verkaufsleitern. Wenn es ein größeres Projekt gibt, reist er auch manchmal zu den Fabriken der Kunden, manchmal auch nach Deutschland. Die Projektkoordinatorin B2 arbeitet mit Bestellungen und sie hat in vielen Fällen Kontakt direkt mit Kunden oder manchmal durch die Verkäufer. Sie arbeitet mit dem Produktionssteuerungssystem und schickt den Kunden Angebote und Auftragsbestätigungen. Der Projektmanager B3 hat eine abwechslungsreiche Rolle und er tut „alles Mögliche“, z. B. Produktentwicklung, Marketing, Verkauf, Planung, Koordination, Projektmanagement, Installationsüberwachung, Inbetriebnahme, Ausbildung und Verkauf der Ersatzteile.

Die Dokumentationsspezialistin B4 bearbeitet die Anleitungen für Bedienung und Wartung der Geräte. Sie bearbeitet die Mustertexte und koordiniert die Übersetzungen in verschiedenen Sprachen für Kunden in verschiedenen Ländern. Der Hauptkonstrukteur B5 entwirft die Geräte mithilfe des CAD-Systems und arbeitet zusammen mit anderen Abteilungen, wie z. B. mit dem Projektmanagement oder mit den Automationsprozessen.

Der Projektmanager B6 beschäftigt sich mit den Lieferungen der einzelnen Geräte oder größeren Einheiten direkt mit dem Kunden oder, wie z. B. bei den deutschsprachigen Kunden, in Zusammenarbeit mit den Kollegen in Deutschland.

Einer (B3) reist viel, um mit den Kunden Verhandlungen zu führen, der andere (B1) hat meistens Kontakt per E-Mail oder Telefon und arbeitet im Büro, um den deutschsprachigen Kunden die Unterlagen wie technische Spezifikationen, auf Deutsch schicken zu können. Eine (B4) arbeitet meistens mit Texten in Zusammenarbeit mit den Übersetzern und dem Produktleiter, die andere (B2) arbeitet mit Kunden und stellt sicher, dass die Bestellungen in Ordnung sind.

5.1.2 Fachsprache und Kommunikation in der Arbeit

Obwohl die Gruppe der sechs Befragten verschiedene Arbeitstitel haben, scheint die Gruppe auch ziemlich einheitlich in ihren Erfahrungen zu sein. Viele haben schon den Unterschied zwischen dem in der Schule gelernten Deutsch und dem in der Arbeit gebrauchten Deutsch erkannt. Diese Erfahrung haben sie in der konkreten Arbeit gemacht. Der Wortschatz ist ein häufig auftretendes Beispiel und viele haben erzählt, dass sie auf ähnliche Schwierigkeiten gestoßen sind wie B4:

saksa on siinä mielessä hauska kieli että siinä juurikin nää se on niin nää termien se on niin monimuotonen [--] että kyllähän sanakirjasta löytyy sanoja ihan miten paljon vaan mutta ei niitä ihan noin vaan voi lähtee käyttää koska se ei kerro mikä pikkuero siinä sitten on (B4)

Deutsch ist in dem Sinne eine lustige Sprache, besonders mit den Fachausdrücken ist es so vielseitig [--] so dass in einem Wörterbuch so viele Wörter zu finden sind, aber sie können nicht einfach so benutzt werden, weil nicht angegeben ist, was für einen kleinen Unterschied es dann gibt (B4)

In verschiedenen Situationen ist die Betonung von technischer oder wirtschaftlicher Fachsprache zu bemerken. B1 fand es schwer, die technischen Spezifikationen ins Deutsche zu übersetzen, und weil er wegen seiner Rolle auch im Verkauf arbeitet, hatte er auch Schwierigkeiten mit der wirtschaftlichen Sprache bemerkt. In den Projekten mit den deutschsprachigen Kunden fiel die Sprache der Besprechungen dem Befragten B6 schwer.

In den Erfahrungen der Befragten können einerseits eine Dichotomie zwischen dem technisch betonten Fachwortschatz und dem wirtschaftlich betonten Sprachgebrauch im Umgang mit den Kollegen oder Kunden, und andererseits eine Mischung von den beiden und der Gemeinsprache gesehen werden. Die Befragten brauchen verschiedene Fähigkeiten in ihrer Arbeit und es kann nicht einfach gesagt werden, dass die in der Arbeit

verwendete Sprache rein technisch oder wirtschaftssprachlich ist; sie ist beides. Auch die Grenze zwischen Fachsprache und Gemeinsprache ist nicht eindeutig. Wie schon im Theorieteil erwähnt, ist es wichtiger, den allgemeinen berufssprachlichen Kontext zu verstehen als eine spezifische Fachsprache zu beherrschen. Allerdings ist es für die Befragten ein wichtiger Teil der Arbeit und des beruflichen Sprachgebrauchs, diesen Wortschatz gut zu kennen. Der Wortschatz ohne die gemeinsprachliche Kenntnis der deutschen Sprache reicht aber nicht.

Die sechs Befragten repräsentieren verschiedene Niveaus der Sprachbeherrschung, aber sie alle benötigen denselben Wortschatz. Die Erfahrungen der Befragten stimmen mit einer Perspektive in der Theorie überein, dass eine Sprache immer als eine Variation besteht und es auch als Anfänger möglich ist, eine Fachsprache – oder eine fachsprachliche Variation des Deutschen – zu lernen. Der Wortschatz ist aber dann auch nur der erste Schritt im Lernen einer neuen Sprache. Der Befragte B6 hatte schon bemerkt, dass er von seinen geringen Deutschkenntnissen profitiert hatte. Laut ihm können viele Dokumente und Unterlagen in den deutschsprachigen Projekten gegebenenfalls auch ins Finnische oder Englische übersetzt werden, aber es wäre von großem Vorteil, Deutsch noch besser zu beherrschen.

5.1.3 Schriftliche oder mündliche Sprache?

Die Befragten sind der deutschen Sprache in unterschiedlichen Situationen begegnet, und ihre unterschiedlichen Arbeitsrollen haben es meistens bestimmt, ob es um schriftliche oder mündliche Sprache ging.

Zwei von den Befragten hatten solche Rollen, die aus der Perspektive der Zweiteilung in schriftlich und mündlich ziemlich weit voneinander entfernt waren. Eine (B4) beschäftigte sich mit schriftlichen Texten, die für die Kunden als wichtige Unterlagen geliefert werden müssen. Sie blieb meistens im Büro und kontrollierte den Vorgang der Übersetzungen und überprüfte die fertigen Texte. Der andere (B3) reiste viel und hatte vielen direkten Kontakte mit Kunden oder mit deutschsprachigen Kollegen. Die erste benutzte meistens die schriftliche Sprache in der Arbeit und der andere hatte mehr Möglichkeiten, mündliche Sprache zu benutzen.

Zwischen diesen zwei Gegenpolen befinden sich die anderen Befragten mit verschiedenen Maßen von Schriftlichkeit oder Mündlichkeit.

5.1.3.1 Schriftliche Situationen

Die häufigsten Situationen, in denen die Befragten der deutschen Sprache begegneten, waren E-Mails (lesen und schreiben). Die meisten E-Mails haben mit dem Geschäftsverkehr zu tun und am häufigsten haben die Befragten mit den Kunden wegen einer Bestellung Kontakt gehabt. Wenn der Kunde zum Beispiel Ersatzteile bestellen will, schickt die Angestellte ein Angebot per E-Mail. Mit dem schriftlichen Angebot werden auch Unterlagen gebraucht, z. B. technische Spezifikationen. Später wird auch eine Auftragsbestätigung geschickt. Um die Unterlagen per E-Mail zu schicken, schreibt man auch einige Begleitwörter. Laut B2 muss man die Kontaktaufnahmen des Kunden, wie z. B. die E-Mails, wenigstens verstehen, auch wenn die Kollegen in Deutschland bei der Übersetzung helfen könnten. Sie merkte auch an, dass es wichtig und höflich ist, einige Begleitwörter im E-Mail auf Deutsch schreiben zu können. Aus Erfahrung weiß B5, dass auch wenn die meisten deutschen Kontakte Englisch beherrschen, es nicht immer der Fall ist. Er hatte Unterlagen auf Deutsch empfangen.

Mit der Bestellung einer größeren Einheit gibt es auch viele Unterlagen und dazu gehören das Trainingsmaterial und die Anleitungen für Bedienung und Wartung des Geräts. Laut dem Befragten B3 sollten alle Materialien wie Anleitungen für deutschsprachige Kunden ins Deutsche übersetzt werden und B4 erzählt, dass dies auch für andere EU-Länder gilt.

Die Sprache der Verträge mit den deutschsprachigen Kunden ist laut dem Befragten B1 oft Deutsch. Auch wenn sie die Verträge nicht selber zu schreiben brauchen, muss der Inhalt natürlich von beiden Vertragspartnern völlig verstanden werden.

5.1.3.2 Mündliche Situationen

Die Befragten, die öfter direkten oder persönlichen Kontakt mit den Geschäftspartnern hatten, haben auch mehr Abwandlung in ihrem Gebrauch der deutschen Sprache. Wenn die Projektsprache Deutsch ist und die Person auch häufiger während des Geschäftsablaufs Kontakt mit den Partnern hat, gibt es auch mehr Möglichkeiten, mündlich zu kommunizieren.

saksan itävällän projekteissa virallinen projektikieli on saksa piste elikä kaikki asiakaskontaktit palaverissa on saksan kielellä (B3)

*In den deutschen und österreichischen Projekten ist die offizielle Projektsprache Deutsch, basta!
Alle Kontakte mit dem Kunden in den Besprechungen sind also auf Deutsch (B3)*

Aber nicht alle brauchen mündliche Fertigkeiten des Deutschen in der Arbeit. Die Befragte B4 arbeitete mit Texten, die oft technischen Wortschatz enthielten und sie war unsicher, ob ihre Deutschkenntnisse in anderen Situationen ausreichend wären. In ihrer Arbeit braucht sie gar nicht Deutsch zu sprechen. B5 hat erzählt, dass es noch keine solchen Situationen gab, wo der Kunde nur Deutsch gesprochen oder verstanden hat. Er hat mit den deutschsprachigen Kunden oder Kollegen immer nur Englisch gesprochen.

Auf den Dienstreisen in den deutschsprachigen Ländern gibt es mehr Möglichkeiten, gesprochene Sprache zu hören oder selber zu sprechen. Ein Befragter (B3) hat erzählt, dass die Mitarbeiter des Kunden in einer Fabrik während des Arbeitstages oft nur Deutsch sprachen, aber später am Abend in ihrer Freizeit haben sie auch Englisch gesprochen. Ein Grund dafür könnte laut B3 sein, dass die Beherrschung des Englischen in der Arbeit der Mitarbeiter nicht verlangt wurde.

Nicht alle haben die Möglichkeit, an den Dienstreisen teilzunehmen, zumindest noch nicht, und nur einige haben die Möglichkeit, an einem Sprachkurs teilzunehmen. Gesprochene Sprache in einer kontrollierten Umgebung zu üben ist nicht nur eine angenehme Gelegenheit, es zu tun, sondern für einige die einzige Möglichkeit, die Sprache zu üben. Ein Befragter (B1) nimmt gerade an einem Sprachkurs teil und er war sehr zufrieden damit, wie die Sitzungen geplant waren. Er hatte die Möglichkeit, eigene Vorschläge zu machen und die Grammatik wurde nur durch konkrete Beispiele behandelt. Eine Befragte (B2) war auch sehr froh, dass ihr Kollege den Kurs besuchen konnte, aber sie hat auch erzählt, dass sie selber die Gelegenheit nicht ausnutzen konnte, weil sie so viel zu tun hatte.

Wenn es Interesse oder Zeit gibt, versuchen sie auch in der Arbeit zu lernen. Eine Befragte (B4) versuchte ab und zu, selber einige Textteile zu übersetzen, um ihre eigenen Texte später mit den professionellen Übersetzungen zu vergleichen. Sie hatte Probleme mit der Deklination und durch diese Übung hatte sie die Möglichkeit, ihre eigenen Kenntnisse zu prüfen.

Einige Befragten hatten auch Interesse, Deutsch in ihrer Freizeit zu üben und sie haben verschiedene Möglichkeiten gesucht, es zu tun. Nach der Arbeit, z. B. außerhalb des Werks bei einer Dienstreise, versucht man zu lernen. Ein Befragter (B1) wollte auf seinen kürzeren Dienstreisen die informellen Situationen z. B. in einem Restaurant zum Sprachenlernen nutzen. Ein anderer Befragte (B3) war sehr zufrieden damit, dass er

während seinen längeren Dienstreisen auch nach der Arbeit seine Zeit genießen konnte, weil er mit den Ortsbewohnern sprechen konnte. Eine Befragte (B4) hatte Deutsch sogar als Hobby und sie versuchte auch andere Hobbys wie verschiedene Handarbeit mithilfe der deutschen Anweisungen auszuführen.

5.2 Die Probleme

Wie schon erwähnt wurde, beschäftigt die vorliegende Arbeit sich mit der Frage des Bedarfs durch die sprachlichen Situationen und sprachlichen Probleme in der Arbeit. Durch Situationen wurde schon deutlicher gemacht, welche Bedingungen die Befragten in ihrer Arbeit haben, und dadurch auch welcher Bedarf an der deutschen Sprache in ihrer Arbeit besteht. Aus den Bemerkungen Vandermeerens im Theorieteil ist zu entnehmen, dass die Probleme in der Arbeit, d. h. die Situationen, wo die fremdsprachlichen Kenntnisse des Mitarbeiters nicht ausreichen, auf fremdsprachlichen Mehrbedarf hindeuten. Es gibt also einen Mehrbedarf an der Sprache, wenn die Mitarbeiter die fremdsprachlichen Situationen in der Arbeit nicht bewältigen können.

Die Probleme, die die Befragten mit der deutschen Sprache gehabt hatten, waren unterschiedlich, aber es gab auch Ähnlichkeiten. Viele hatten Probleme mit dem Wortschatz, besonders mit dem spezifischen Fachwortschatz der Papierindustrie, und die berufssprachlichen Kontexte im Allgemeinen verursachten Schwierigkeiten. Die kulturellen Unterschiede in der Kommunikation waren den Befragten bewusst, aber viele waren unsicher, ob sie sich korrekt benehmen oder nicht. Einige haben über den Mangel an Selbstvertrauen in verschiedenen Situationen erzählt. Eine Person (B1) hat erzählt, dass er zuerst lernen möchte, Deutsch in informellen Situationen zu sprechen, bevor er den Mut hat, auch in geschäftlichen Situationen die Sprache zu benutzen. Problematisch war auch, dass der Arbeitgeber von den Befragten keine Deutschkenntnisse verlangt, aber in der Arbeit haben die Befragten einen Bedarf daran bemerkt.

5.2.1 Wortschatz

Weil viele Befragte in ihrer Arbeit direkt mit den technischen Details zu tun hatten, gab es auch Probleme mit dem technischen Wortschatz.

se tekninen sanastokin on semmosta osittain jos haluat esimerkin niin esimerkiksi mekaaninen tiiviste mikä on melkein kaikissa meidän laitteissa ja tärkeä osa ja mitä myymme sehän on

mechanical sealing englanniksi mutta se ei ole mechanische dichtung auf deutsch vaan gleitringdichtung (B1)

Der technische Wortschatz ist auch teilweise so, wenn du ein Beispiel haben möchtest, „mekaaninen tiiviste“ haben wir fast in allen unseren Geräten und das ist ein wichtiges Ersatzteil, das wir verkaufen. Auf Englisch heißt es „mechanical sealing“ aber auf Deutsch heißt es nicht „mechanische Dichtung“ sondern „Gleitringdichtung“ (B1)

Wenn man ein Wort nicht versteht und versucht, es zu übersetzen, kommt es in den Antworten häufig vor, dass die gewöhnlichsten Hilfsmittel wie Wörterbücher oder Suchmaschinen nicht helfen. Der Befragte B1 hatte schon öfter dieselben Schwierigkeiten gehabt wie im vorigen Zitat. Er hatte versucht, ein Wort durch Finnisch oder Englisch ins Deutsche zu übersetzen, aber die deutschen Kunden haben das Wort nicht verstanden. Ein Befragter (B4) sagte auch, dass sie nur selten auf ein Wörterbuch vertrauen kann, weil sie die Erfahrung hat, dass kleine Änderungen im Wort zu großen Änderungen in der Bedeutung führen können.

Es kann auch sein, dass ein falsches Wort benutzt wird, weil der Wortschatz in verschiedenen Fabriken oder Regionen unterschiedlich ist. Diese Unterschiede erschweren das Verständnis noch weiter, und derselbe Wortschatz kann mit einem anderen Kunden nicht benutzt werden. Der Befragte B3 hatte dieses Problem in seiner Arbeit mehrmals bemerkt, als ein Kollege dieselben Wörter wie bei einer anderen Fabrik benutzt hatten, aber der Kunde ihn nicht verstanden hatte. Man muss über die regionalen Unterschiede informiert sein, und um die Unterschiede zu lernen, braucht man Zeit und Erfahrung.

Laut Befragten liegen die Gründe für diese Unterschiede in der langen Geschichte der Papierindustrie in Deutschland und in den anderen deutschsprachlichen Ländern. Ein Befragter (B1) vermutete, dass der Wortschatz alt ist, weil die Maschinen in Deutschland schon vor langer Zeit entworfen oder hergestellt wurden. Dieser Wortschatz würde dann „vom Vater an den Sohn“ überliefert. Auch B4 wusste schon aufgrund des Feedbacks von den Kunden, dass die regionalen Unterschiede besonders in diesem Industriezweig Einfluss auf die Übersetzungen haben. B3 arbeitete viel vor Ort in Deutschland und in Österreich und er bestätigte diese Beobachtung. Viele Fabriken haben laut ihm eine lange Geschichte von 100 oder sogar 300 Jahren, und obwohl dieselben Produkte heutzutage auch in anderen Fabriken hergestellt werden, ändert sich teilweise der verwendete Wortschatz. Er habe manchmal Schwierigkeiten gehabt, diese Unterschiede den Verkäufern oder Übersetzern zu begründen. Als Beispiel für eine Situation vor Ort nannte er das Wort „Sauerkraut“, das in einigen Fabriken sich auf die groben Splitteranteile

bezieht, aber in anderen Fabriken wird das Wort nicht gebraucht und dann ist „Sauerkraut“ einfach nur Sauerkraut. Auch in diesen problematischen Situationen ist es also wichtig, die berufssprachlichen Kontexte zu beherrschen und den Wortschatz der Sprache des Kunden anzupassen.

Dieses Problem mit dem Wortschatz spiegelt sich also auch in den Übersetzungen von wichtigen Unterlagen, die dem Kunden zusammen mit einem Gerät oder einer Einheit geliefert werden, wider. Es kommt in den Antworten vor, dass die professionellen Übersetzer den Wortschatz nicht gut genug kennen. Es wurde schon im Theorieteil erwähnt, dass es im Interesse des Unternehmens liegt, Übersetzungen und Korrekturen professionell durchzuführen, aber so einfach ist es laut den Befragten nicht. Die Befragte B4 bestellt die Korrekturen vom Übersetzungsbüro nach dem Feedback der Kunden, aber der Befragte B3 bereitet Übersetzungen auch ohne professionelle Hilfe vor.

Auch wenn die Befragten die Verträge nicht selber auf Deutsch schreiben, muss der Inhalt natürlich völlig verstanden werden. Die Sprache der Verträge sei laut einem Befragten (B3) der Muttersprachler auch nicht leicht.

5.2.2 Sprache der Kommunikation

Die Probleme des Wortschatzes treten also besonders in der technischen Fachsprache auf. Auch wenn es häufig Probleme mit dem Wortschatz gibt, haben die Befragten auch in der Kommunikation im Allgemeinen problematische Situationen erkannt.

In der Arbeit werden auch gemeinsprachliche Fähigkeiten verlangt. Nicht alle kommunikative Handlungen haben direkt mit technischen Details oder mit verschiedenen berufssprachlichen Situationen zu tun. Manchmal sind die fremdsprachlichen Kenntnisse nicht ausreichend und dazu braucht man auch z. B. Smalltalk-Kompetenz, mit Kollegen oder Kunden persönliche Kontakte etablieren zu können. Ein Befragter (B1) hoffte, dass er in Zukunft auf den Dienstreisen auch ohne Hilfe von Kollegen die gewöhnlichsten Situationen bewältigen könnte. Ein anderer Befragter (B3) hatte schon Erfahrung mit dem Smalltalk auf Deutsch, aber er fand es manchmal schwer, über lokale Gesprächsthemen zu plaudern.

Den Befragten waren die häufigsten Kulturunterschiede bewusst und vor allem haben sie über die Höflichkeit gesprochen. Im Vergleich zu den Erwartungen der Finnen erwarten die Deutschen laut den Befragten höflicheres Verhalten sowohl beim Schreiben als auch

beim Sprechen. Ein Befragter (B3) war immer vorsichtig und hatte lieber alle mit „Sie“ angeredet als aus Versehen jemanden geduzt. Eine Befragte (B2) fand es sehr wichtig, einige Begleitwörter mit den Auftragsbestätigungen zu schicken und sie wollte auch immer darauf achten, dass ihr Text höflich genug war. Sie hatte früher eine Erfahrung mit einem jüngeren Kollegen gehabt, als er ein E-Mail einem Kunden geschickt hatte und eine finnische Kollegin in Deutschland ihn gleich danach getadelt hatte, weil die Sprache zu locker und unhöflich war.

Die häufigste Form der schriftlichen Sprache bei den Befragten waren E-Mails und die Unsicherheit mit der Grammatik verursachte Zweifel. Die Befragte B2 hat erzählt, dass sie, besonders weil die E-Mails meistens sehr kurz waren, die grammatischen Fehler z. B. mit den Präpositionen oder bei der Deklination unbedingt vermeiden wollte.

5.2.3 Mangel an Selbstvertrauen

Der Mangel an Selbstvertrauen hat teilweise mit den unzureichenden Sprachkenntnissen wie z. B. mit der unvollständigen Wortschatzkenntnis – oder mit der Grammatik, wie beim letzten Beispiel – zu tun. Kulturunterschiede führen manchmal zu Unsicherheiten darüber, wie man sich benehmen sollte oder was man in den beruflichen Situationen mit den deutschsprachigen Kunden oder Kollegen sagen sollte. Wieviel Deutsch verwendet wird, hängt oft davon ab, wieviel Selbstvertrauen bei der Verwendung des Deutschen der Sprecher hat. Wie bei dem Beispiel mit der Grammatik in den E-Mails der Befragten B2, sind die Befragten manchmal unsicher, und sie wollen keine Fehler machen. Ein Befragter (B1) hatte versucht, Deutsch mit fremden Leuten zu üben, aber er fand es schwer. Auch wenn er die Personen nie wiedersehen würde, hatte er Angst, sich zu blamieren. Dieser Mangel an Selbstvertrauen führte also zu Situationen, in denen er trotz hoher Motivation Deutsch nicht zu sprechen wagte, sondern trotzdem nur Englisch gesprochen hat. Seine Kollegin (B2) hatte noch zu viele Unsicherheiten, um wenigstens zu versuchen, mit ihren deutschen Kollegen Deutsch zu sprechen.

Der andere (B3) erzählte, dass er nicht spontan oder selbständig Gelegenheiten suchte, sich mit den Deutschen auf Deutsch zu unterhalten. Er vermutete aber auch, dass dies typisch Finnisch sei, so dass die Finnen überhaupt mit einem unbekanntem Deutschen nicht freiwillig sprechen wollen.

5.2.4 Erwartungen des Arbeitgebers oder des Kunden

In der vorliegenden Arbeit stehen die Ergebnisse der Mitarbeiter im Zentrum. Durch die Interviews wurden der subjektive Bedarf (die Bedürfnisse) oder die subjektiven Anforderungen der Arbeit der Befragten gesammelt, d. h. der Bedarf wurde hier aus der Mitarbeitersicht betrachtet. Die Antworten geben aber auch Hinweise auf die Erwartungen des Arbeitgebers oder des Kunden.

Laut den Befragten enthalten die objektiven Anforderungen, d. h. die vom Arbeitgeber festgelegten Anforderungen an die Arbeit, keine Deutschkenntnisse. Die subjektiven Anforderungen, d. h. die von den Mitarbeitern empfundenen und gefühlten Anforderungen an ihre eigene Arbeit, sehen aber anders aus. Der Arbeitgeber verlangt von dem Mitarbeiter, dass er Kontakt mit den Kunden hat, aber die Anforderung der Fremdsprachenkenntnisse gilt nur für Englisch. Berufsbezogene Anforderungen, z. B. sprachlich-kommunikative Anforderungen treten in verschiedenen Situationen auf und die Befragten haben diesen Kontrast in ihrer eigenen Arbeit erfahren.

Eine Befragte (B2) vermutete, dass sie ohne ihre Deutschkenntnisse mit den deutschen Kunden gar nicht Geschäfte führen könnte. Sie hat gesagt, dass sie die Texte, die sie weiterschickt, immer mindestens verstehen sollte. Laut ihr verlangt der Arbeitgeber nur, dass sie die offizielle Sprache des Unternehmens, d. h. Englisch, beherrscht, und die Stellung der deutschen Sprache bedauert sie. Ein anderer Befragter (B6) hat von einer Erfahrung mit einem deutschsprachigen Kunden erzählt:

meilläähän on aika paljon tonne eurooppaan projekteja se oli saksaan eli saksakielinen asiakas kyllä siinä törmäs siihen että [--] määhä laitoin englanniksi eivät he niinku kyllä halua sitten englannilla se oli saksa mitä sieltä tuli takasi [--] mitä mä oon muiltakin kuullu niin se on ihan yleinen ilmiö eivät he halua kovin halukkaasti käyttää sitä englantia kyllä saksalla tulee vastaukset (B6)

Wir haben ziemlich viele Projekte da mit Europa, das war Deutschland, also ein deutschsprachiger Kunde, da haben wir erlebt dass [--] ich habe auf Englisch geschrieben, aber sie wollten nicht auf Englisch, sondern das war alles auf Deutsch was zurückkam [--] was mir auch die anderen erzählt haben, ist es ganz gewöhnlich, sie wollen Englisch nicht benutzen, sondern die Antworten kommen dann auf Deutsch. (B6)

Die Befragten hatten auch daran gedacht, was die deutschsprachigen Kunden von ihnen verlangen: können sie den Kunden auch mit unzureichenden Deutschkenntnissen guten Service leisten oder hat der Konkurrent bessere Chancen im Wettbewerb? Die subjektiven Erfahrungen weisen darauf, dass der Aspekt der angebotenen Sprache eine Bedeutung hat. Ein Befragter (B1) fand es sehr wichtig, dass er die technischen

Spezifikationen so gut vorbereitet, dass der Kunde nichts zu klagen hat. Wenn es Fehler geben würde, wäre die Situation schwer:

ei paranna sitä myyntitilannetta siinä sitten jos kilpailijana on voith mikä on saksalainen heillä ei ole näitä virheitä niin se välillä asia saattaa olla pienistä asioista kiinni kun asiakas tekee sen lopullisen päätöksen (B1)

Das macht die Geschäftsverhandlungen nicht besser, wenn der Konkurrent Voith ein deutscher ist. Sie machen solche Fehler nicht und manchmal hängt es von kleinen Details ab, wenn der Kunde seine Entscheidungen trifft. (B1)

Folgerichtig schließt man daraus, dass die Erwartungen des Arbeitgebers und die Erwartungen der Befragten (und vielleicht auch des Kunden) auseinandergehen. Es ist insbesondere hervorzuheben, dass weil die Erfahrungen der Befragten sich deutlich von den Erwartungen der Arbeitgeber unterscheiden, es möglich ist, dass es unbewussten Fremdsprachenbedarf gibt. Wie schon im Theorieteil erwähnt, gibt es im Unternehmen unbewussten Deutschbedarf, wenn ein Unternehmen Kontakt mit deutschen Partnern hat, aber behauptet, keine Deutschkenntnisse zu benötigen.

5.3 Die Lösungen

Die Lösungen sind die direkten Antworten zu den Problemen, von denen die Befragten früher erzählt hatten. Im Vergleich zu den im Theorieteil vorgebrachten Lösungsvorschlägen unterscheiden sich die Lösungen der Befragten in der vorliegenden Magisterarbeit von den Lösungsvorschlägen in der früheren Forschung durch die Perspektive. Auch wenn es hier um die Perspektive der einzelnen Mitarbeiter im Vergleich zur Unternehmensperspektive geht, gibt es auch Ähnlichkeiten. Einerseits haben die Befragten ihre eigenen Lösungen für die alltäglichen Probleme wie Schwierigkeiten mit den einzigen Wörtern gefunden, andererseits stoßen die Befragten auf ähnlichen Schwierigkeiten, die aus der Unternehmensperspektive von großer Bedeutung sind, wie Zusammenarbeit mit den professionellen Übersetzern, die sich mit der Fachsprache und mit dem spezifischen Wortschatz der Industrie nicht auskennen. Die Lösungen sind hier kontextgebunden, können aber teilweise auch verallgemeinert werden.

5.3.1 Hilfsmittel

Bei den Problemen mit dem Wortschatz wandten sich die Befragten oft an die elektronischen Wörterbücher oder an die Onlineübersetzer. Alle Befragten haben erzählt,

dass sie wenigstens ab und zu entweder das elektronische Wörterbuch MOT oder Google Übersetzer benutzen. Von den sechs Befragten haben fünf Befragte (B1, B2, B3, B5, B6) erzählt, dass sie MOT, und vier Befragte (B1, B4, B5, B6) Google Übersetzer verwendet haben. Ein Befragter (B3) benutzte die Wörterbücher nicht gerne und sagte, dass solche Hilfsmittel zu verwenden sogar ein Zeichen des Mangels an Selbstvertrauen sei. Er gab aber auch zu, dass er die einzelnen schwierigen Wörter auch mithilfe des elektronischen Wörterbuchs übersetzt. Wie schon bei den Problemen erwähnt wurde, haben die Befragten auch schon bemerkt, dass die korrekten Lösungen nicht immer in den Wörterbüchern gefunden werden konnten, und sie sind auch vorsichtig mit den Resultaten der Übersetzungen. Der Befragte B6 fand MOT besser, weil er damit seine Probleme mit dem Wortschatz besser lösen konnte. Der Befragte B5 ist derselben Meinung, aber findet noch eine bessere Lösung:

tai sitten on google kääntäjä [--] vähän voi katsoo että mihin suuntaan ei ikinä tiedä se on vaan kone antaa tietty arvo ulos [--] motti on hyvä silti [--] silti ihminen on parempi luotettavampi (B5)

Oder dann Google Übersetzer [--] man kann probieren in welcher Richtung, man weiß es nie, die Maschine gibt nur einen Wert aus [--] MOT ist aber gut [--] ein Mensch ist aber besser, zuverlässiger (B5)

Die terminologischen Hilfsmittel waren also nicht nur Lösungen, sondern sie haben auch neue Probleme erzeugt, weil die Lösung nicht immer korrekt für das Problem war, sondern falsche Wörter wurden nicht verstanden oder von dem Kunden nicht akzeptiert. Wenn Wörter aus ihren Kontext getrennt sind, ist besondere Aufmerksamkeit nötig.

Eine Befragte (B2) hat erzählt, dass in der Arbeit manchmal auch die verwendeten Systeme bei der Verwendung der Sprache helfen können. Eine Auftragsbestätigung wird dem deutschen Kunden auf Deutsch ausgedruckt. Nicht alles braucht also selber übersetzt zu werden, sondern das System hilft auch manchmal und gibt den korrekten Wortschatz oder die korrekten Sätze automatisch auf Deutsch.

5.3.2 Fertige Wörterlisten

Für die problematischen Situationen, falls die professionellen Übersetzer den spezifischen Wortschatz nicht gut genug kennen, gibt es verschiedene Lösungen. Die Befragten kennen das Problem schon und versuchen, die Probleme zu vermeiden. Eine wichtige Maßnahme ist, die fertigen Wörterlisten zu haben. Die Kunden haben also manchmal eine Liste von Fachausdrücken, die im Text verwendet werden sollten, und diese Liste wird dem Übersetzungsbüro weitergegeben. So kann sichergestellt werden,

dass in den Übersetzungen der richtige Wortschatz verwendet wird. Oft haben die Übersetzer nicht genug Erfahrung mit den Texten im benötigten Bereich, aber auf diese Weise können viele Probleme schon im Voraus vermieden werden.

me yleensä laitellaan sanastot ja ne pitäis olla siellä käännöstoimistossa ja pyydetään aina sitten käyttämään niitä sanastoja ja jos meillä etukäteen tietenkki jotain tämmösiä termijuttuja niin me ilmoitetaan sitten mä ilmoitan ne siinä samalla kun mä tilaan sen käännöstyön että pitäisi käyttää jotain tiettyjä termejä mutta jos ei oo mitään heidän pitäis käyttää niinku niitä (B4)

Üblicherweise schicken wir die Wörterlisten und das Übersetzungsbüro sollte sie haben, und wir bitten sie die Listen zu verwenden und natürlich wenn wir im Voraus etwas mit der Terminologie haben, dann sagen wir Bescheid. Und ich teile sie ihnen mit wenn ich die Übersetzungsarbeit bestelle, so dass ein bestimmter Terminus verwendet werden sollte, aber wenn es nichts anderes gibt, dann sollten sie verwendet werden. (B4)

Die Befragten haben auch andere Lösungen gefunden und manchmal werden die professionellen Übersetzer nicht beauftragt, sondern die Befragten haben Übersetzungen oder Korrekturen selber gemacht, oder die Kollegen haben bei den Übersetzungen geholfen. Der Befragte B3 hat erzählt, dass in einigen anderen Orten die Texte immer von einem professionellen Übersetzer aufgearbeitet werden, aber in seinem Team wurden viele Texte wegen der Wortschatzprobleme hauptsächlich selber übersetzt. Die Befragten waren zum Ergebnis gekommen, dass die professionellen Übersetzer nicht gut genug waren.

Die Lösungen der Befragten in verschiedenen problematischen Situationen waren kontextgebunden. Zentral war, dass es Zusammenarbeit mit den professionellen Übersetzern gab.

5.3.3 Hilfe der Kollegen

Als ich die Befragten gefragt habe, welche Strategien wichtig beim Lösen ihrer sprachlichen Probleme waren, hatte ich eine vorgefasste Meinung. Erstens hatte ich früheren Beobachtungen entnommen, dass es überhaupt Probleme mit dem Wortschatz gibt, und zweitens hatte ich gedacht, dass solche terminologischen Probleme vermutlich mit den Hilfsmitteln wie Wörterbüchern gelöst werden können. Es war aber unerwartet, dass als Lösung die Hilfe der Kollegen viel wichtiger war. Es spielte keine Rolle, dass viele Kollegen in anderen Orten oder im Ausland waren, sondern bei diesen deutschsprachlichen Problemen war es eher von Vorteil, dass es eine Person in Deutschland gab, die helfen konnte. Auch die finnischen Kollegen mit Deutschkenntnissen haben geholfen. Ein Befragter (B5) versuchte lieber, die Lösungen mithilfe der Kollegen im denselben

Büro zu finden als in den Wörterbüchern zu suchen. Bei den deutschsprachigen Problemen wendete eine Befragte (B2) sich an ihren Kollegen in Deutschland:

kyllä mä sitten joltain saksan konttorin ihmiseltä sitte kysyn englanniksi et mitä tää tarkottaa jos mä en ymmärrä sitä (B2)

Dann frage ich einen Kollegen in unserem deutschen Kontor auf Englisch was das bedeutet, wenn ich es nicht verstehe (B2)

Auch die Befragten selber versuchten, gute Kollegen zu sein. Der Befragte B1 hatte bemerkt, dass wenn er versucht hatte, z. B. die Angebote auf Deutsch zu schreiben, seine deutschen Kollegen sehr froh waren. Er wollte seine Arbeit so gut wie möglich machen, so dass seine Kollegen seine Fehler nicht zu korrigieren brauchten.

5.3.4 Eigene Sammlung von Lösungen

Einige Befragten haben bemerkt, dass dieselben Probleme wiederholt auftraten, und sie haben ihre eigenen Sammlungen von verwendeten Wörtern oder Sätzen gesammelt. Z. B. E-Mails oder sprachliches Feedback von Kollegen boten gutes Material dafür. Eine Kollegin in Deutschland hatte dem Befragten B1 mehrmals geholfen und er hatte begonnen, seine eigene Liste von Lösungen zu sammeln. Die Befragte B2 erzählte, dass sie z. B. kürzere Textteile oder sogar vollständige Sätze von den E-Mails ihrer deutschsprachlichen Kollegen aufbewahrt hatte, um später in einer anderen E-Mail diese (vermutlich) fehlerfreien Sätze verwenden zu können.

5.3.5 Sprachkurse

Ein häufiges Beispiel für die Hilfe vom Arbeitgeber war das Sprachtraining. Einige Befragte hatten schon einen Sprachkurs besucht oder wussten, dass ein Kollege einen Kurs besucht hatte. Die Kurse waren besonders wichtig, um die gesprochene Sprache üben zu können. Wenn ein Mitarbeiter wegen mangelndes Selbstvertrauen nicht wagt, die Fremdsprache zu sprechen, kann ein Sprachtraining eine angenehme Gelegenheit bieten, es in einer kontrollierten Umgebung zu tun. Der Theorie gemäß kann dem subjektiven, lernerorientierten Bedarf an einer Fremdsprache die Erwartungen, Hoffnungen und Wünsche der Mitarbeiter durch einen Sprachkurs entsprochen werden. Eine Befragte (B2) hatte einen Deutschkurs besucht, aber obwohl sie damals die Inhalte nicht selber wählen konnte, war der Kurs besonders wegen der Gespräche hilfreich. Der Befragte B1 war sehr zufrieden damit, dass er in seinem Deutschkurs die Möglichkeit

hatte, eigene Vorschläge zu machen, und dass die gesprochene Sprache statt der Grammatik betont wurde. Ein Befragter (B3) war derselben Meinung:

lähinnä niinkun me ohjasimme sen [saksan kurssin] puhepainotteiseksi projekteilla ei tarvita kielioppia (B3)

Hauptsächlich haben wir den [Deutschkurs] eher gesprächsorientiert gesteuert, in den Projekten braucht man keine Grammatik (B3)

Im Theorieteil wurde erwähnt, dass es nicht reicht, einfach nur die Sprache zu üben, sondern mehr Informationen sollten auch über das deutsche Geschäftsleben, z. B. über die Unternehmenskultur und das Unternehmensverhalten in den deutschsprachigen Ländern gegeben werden. Im Theorieteil wurde weiter hervorgehoben, dass es auch wichtig wäre, über die Unterschiede zwischen den sprachlichen Verhaltensnormen der beiden Geschäftspartner informiert zu sein. In den Interviews waren solche Inhalte aber nicht zu spüren.

5.3.6 Englisch statt Deutsch

In den Situationen, in denen man der deutschen Sprache begegnet, gibt es oft auch die Möglichkeit, Englisch statt Deutsch zu verwenden. Wenn die Deutschkenntnisse noch nicht gut sind, ist es leichter, diese Entscheidung zu treffen. Ein Grund dafür kann auch sein, dass nicht alle Gesprächsteilnehmer Deutsch können, und Englisch als die gemeinsame Sprache zu wählen ist sowie höflich als auch vernünftig. Die offizielle Sprache des Unternehmens ist (amerikanisches) Englisch, und eine andere Sprache in einer Gruppe von Kollegen aus verschiedenen Ländern zu wählen wäre eher eine Ausnahme. Im Kontakt mit den Kunden ist die Situation oft anders, weil die offizielle Sprache des Projekts auch Deutsch sein kann.

Ein Befragter (B3) erzählte, dass die Korrespondenz früher ausschließlich auf Deutsch war, aber heutzutage wird auch teilweise Englisch verwendet, d. h. die Finnen schreiben manchmal auf Englisch, aber die Deutschen antworten auf Deutsch. Eine Befragte (B2) erzählte, dass sie mit ihren deutschen Kollegen eigentlich nur Englisch gesprochen hatte:

sitten kun meiän saksan konttorin väki käy täällä en mä niiden kanssa saksaa puhu kyllä me englantia sitten puhutaan [--] kai se musta kiinni on ei ne ymmärtäis mitään jos mä sanoisin on se kuitenkin helpompi sillä englannilla keskustella ja sitten saattaa olla muita jotka ei osaa yhtään saksaa että tota senkin takia on sitten puhuttava englantia kun sitä nyt kaikki puhuu täällä (B2)

Wenn unsere Kollegen von dem deutschen Kontor uns besuchen, ich spreche kein Deutsch mit ihnen, wir sprechen dann Englisch [--] es hängt von mir ab, sie würden mich nicht verstehen, wenn ich etwas sagen würde. Es ist ja viel leichter, sich auf Englisch zu unterhalten. Und dann kann es auch

sein, dass es andere Leute gibt, die kein Deutsch können und auch deswegen müssen wir Englisch sprechen, weil wir alle es sprechen können (B2)

Englisch kann aber nicht immer die Lösung sein. Die Befragten B1 und B5 hatten bemerkt, dass viele deutsche Kunden Englisch entweder nicht beherrschen oder nicht verwenden wollen. B1 gab zu, dass Englisch bis zu einem bestimmten Punkt reichte, aber wenn man die Arbeit so gut wie möglich tun möchte, ist Deutsch in vielen Situationen notwendig.

5.4 Bedeutung der besseren Sprachenkenntnisse

Außer den drei Hauptthemen von Situationen, Problemen und Lösungen bot sich das Material auch für eine Erweiterung des Bedarfsaspekts, nämlich die Bedeutung der verbesserten Sprachkenntnisse. Durch die Analyse der Interviews wurde der Bedarf sichtbar gemacht, aber für welchen Zweck muss dieser Bedarf gedeckt werden? Welche Vorteile gibt es? Welchen Nutzen? Gibt es Nachteile? Die Befragten haben von der Bedeutung der Deutschkenntnisse an der Arbeit erzählt. Im Folgenden wird auf den Aspekt der Bedeutung eingegangen, soweit sie für die Zusammenfassung der vorliegenden Untersuchung von Belang sind.

5.4.1 Jetzt

Im Theorieteil wurde der Bedarfsbegriff besonders aus der subjektiven Perspektive behandelt. Die Befragten haben von ihrem eigenen Deutschbedarf in der Arbeit erzählt. Eine Situation, in der man der deutschen Sprache begegnet, ist der Ausgangspunkt, um konkreten Gebrauch des Deutschen sichtbar zu machen. Ein Problem zeigt den Mehrbedarf, weil es in den problematischen Situationen Mangel an Fremdsprachenkompetenz gibt. Die Lösungen geben eine Chance, die Situationen zu verbessern und z. B. Erfolg in den Wettbewerbssituationen zu haben. Ein Befragter (B4) hatte bemerkt, dass es von Vorteil war, überhaupt eine weitere Fremdsprache außer Englisch zu beherrschen, und ein anderer Befragter (B6) fand es wichtig, Deutsch statt Englisch verwenden zu können, und glaubte, die Kunden würden seine Bemühungen auch schätzen. Ein Befragter (B3) erzählte, dass er von seinen Deutschkenntnissen in der Arbeit schon vielseitig profitierte, aber ihm waren die Kenntnisse bei langen Dienstreisen außerhalb des Werks besonders wichtig.

In vielen Fällen haben die Befragten auch an die Vorteile ihrer eigenen Fremdsprachenkenntnisse für die Arbeitgeber gedacht, und besonders unter finanziellem Aspekt. Der Befragte B3 sagte, dass in einem Wettbewerb zwischen finnischen und deutschen Unternehmen die Sprache eine große Bedeutung habe, besonders wenn es sonst nur kleine Unterschiede zwischen den Angeboten gibt. Laut dem Befragten B1 können die Deutschkenntnisse der Mitarbeiter Einfluss auf den Profit der Unternehmen haben, weil die besseren Kenntnisse helfen, die Arbeit effizienter zu erledigen. Die Befragte B4 gab als Beispiel eine Situation, in der in einem langen deutschen Text nur ein Fachausdruck durch einen anderen Fachausdruck ersetzt werden sollte. Sie sagte, wenn sie selber – und nicht das Übersetzungsbüro – die kleinen Veränderungen ausführen kann, können Kosten gespart werden.

Die Bedeutung wurde nicht in allen Situationen nur positiv gesehen, sondern es gab auch Nachteile. Der Befragte B3 hatte dank seinen Deutschkenntnissen viele deutschsprachige Projekte geführt. Er hatte gebeten, auch einige interessante englischsprachige Projekte führen zu können, aber weil er der einzige war, der Deutsch mit den Kunden sprechen könnte, war er gezwungen, alle deutschsprachigen Projekte zu leiten.

5.4.2 In Zukunft

Die Befragten erkannten die Wirkung, die sie mit den besseren Deutschkenntnissen in ihrer Arbeit haben könnten. Sie könnten effektiver arbeiten oder den Kunden besseren Service anbieten. Sie haben diese Erfahrung in der konkreten Arbeit gemacht und konnten auch die Vorteile in der zukünftigen Arbeit sehen. Dem Befragten B6 war es wichtig, dass er durch die Beherrschung der deutschen Sprache besser mit den Kunden kommunizieren könnte als nur auf Englisch, und dass er dadurch auch geachtet würde. Der Befragte B5 hätte es gern, in Zukunft mehr Möglichkeiten zu haben, der deutschen Sprache in seiner Arbeit zu begegnen und auch die Sprache besser zu beherrschen. Die Befragte B2 wollte unbedingt ihre Deutschkenntnisse aufrechterhalten. Ihrer Meinung nach ist es im Arbeitsleben immer noch wichtig, Deutsch zu beherrschen, und sie würde es als einen Verlust sehen, Deutsch nicht mehr in ihrer eigenen Arbeit verwenden zu können.

Die Befragten werden weiter lernen und neue Möglichkeiten aussuchen, um die Sprache zu üben, aber nicht nur für die Kunden oder für den Arbeitgeber, sondern auch für sich selbst.

6 Schlussbetrachtung

In der vorliegenden Magisterarbeit war das Ziel, die Rolle der deutschen Sprache im finnischen Arbeitsalltag sichtbar zu machen. In den Interviews wurden nach dem Gebrauch und dem Bedarf des Deutschen in verschiedenen Situationen gefragt. Durch Probleme wurde auch den Mehrbedarf an der Sprache betrachtet, und mithilfe der Lösungen wurde tiefer auf die Situationen eingegangen.

Als Methode in der Untersuchung wurde die qualitative Methode gewählt. Weil es wichtig war, die Perspektive der Mitarbeiter zu betrachten, wurden Mitarbeiter in verschiedenen Rollen interviewt. Durch teilstrukturierte und fokussierte individuelle Interviews wurden die Ergebnisse der Einzelpersonen gesammelt. Das Untersuchungsmaterial bestand aus persönlichen Erfahrungen und Aussichten der Befragten.

Die Forschungsfragen lauteten:

1. Welche Art von Deutschkenntnissen braucht man in der Arbeit?
2. Welchen Problemen begegnen die Befragten?
3. Wie werden diese Probleme gelöst?

In der qualitativen Forschung wird während des Prozesses über die vorgesehenen Fragestellungen reflektiert. Außer den drei Hauptthemen von Situationen, Problemen und Lösungen bot sich das Material für andere Sichtweisen an, aber es war wichtig, die interessanten Teile vom Rest des Materials zu trennen und sich auf die Hauptthemen zu konzentrieren. Die einzelnen Schritte einer qualitativen Studie werden oft während der Untersuchungsarbeit gebildet und das war auch der Fall in meinem Untersuchungsprozess, besonders in der Thematisierung des Materials. In dieser Arbeit wurde zuerst sichergestellt, dass die wichtige Information der Untersuchungsfragen entspricht, und danach wurde die Information unter die drei Themen klassifiziert.

Die verwendete Sprache in der Arbeit der Befragten kann nicht nur durch den Wortschatz oder durch die Grammatik beschrieben werden, sondern im Arbeitsalltag der Befragten muss die Sprache viel breiter, als Kommunikation betrachtet werden. Diese Untersuchung hat gezeigt, dass obwohl man den spezifischen Wortschatz gut kennen sollte, ist es in der Arbeit besonders wichtig, den allgemeinen berufssprachlichen Kontext zu beherrschen und die Arbeitsabläufe zu verstehen. Die verschiedenen Situationen, von denen die

Befragten erzählt hatten, verlangten von ihnen vielseitige sprachlich-kommunikative Kompetenzen, die sowohl gemeinsprachliche als auch fachsprachliche Kenntnisse ausnutzten. Die sechs Befragten repräsentierten die verschiedenen Niveaus der Deutschkenntnisse, aber in den Interviews war zu bemerken, dass sie dennoch denselben Problemen begegneten.

Das Forschungsinteresse der Sprachbedarfsanalysen liegt immer öfter auf dem Bedarf der Sprachen im Arbeitsleben, und besonders auf dem zukünftigen Bedarf der Fremdsprachen in den Unternehmen. Viele Bedarfsanalysen werden aus der Unternehmensperspektive geführt, aber eine Untersuchung aus der Mitarbeiterperspektive kann detailliertere und umfangreichere Information anbieten. Für diese Magisterarbeit haben die Befragten wichtige Information über die Probleme in ihrer Arbeit gegeben und deswegen wäre es von großer Bedeutung, Bedarfsanalysen in den Unternehmen aus der Mitarbeitersicht zu führen.

Eines der wichtigsten Ergebnisse dieser Untersuchung ist, dass der Bedarf des Deutschen aus der Mitarbeitersicht anders aussah als aus der Unternehmenssicht. Nach der Vorstellung der Unternehmensleitung gibt es keinen Bedarf an der deutschen Sprache im Arbeitsalltag der Befragten und im Kontakt mit den Kunden, aber aus der Mitarbeitersicht sahen die Situationen und der Bedarf des Deutschen anders aus. Wie auch in der Theorie erwähnt wurde, sind die Manager sich manchmal des Sprachbedarfs ihres Unternehmens nicht bewusst und hier scheint es auch der Fall sein. In vielen Situationen ging es besonders um Fremdsprachenmehrbedarf, weil alle die Befragten schon mindestens etwas Deutsch konnten.

Die englische Sprache wurde als eine viel wichtigere Sprache als Deutsch im Arbeitsalltag der Befragten gesehen, weil Englisch ja heutzutage in den meisten Arbeitsrollen verlangt wird. Der Bedarf an einer Fremdsprache ist nicht immer leicht zu erkennen, aber durch die Erfahrungen der Mitarbeiter ist es möglich, zu einer besseren Erkenntnis über den Fremdsprachenbedarf im Unternehmen zu kommen.

Für mich war die größte – und auch die schönste – Überraschung, dass die Befragten in vielen problematischen Situationen die Lösungen nicht nur in den Wörterbüchern oder anderen schriftlichen Materialien gesucht hatten, sondern sich an ihre Kollegen gewandt hatten. Als ich noch bei dem Unternehmen arbeitete und die ersten Pläne für diese Magisterarbeit gemacht hatte, habe ich gedacht, dass ich meine Kollegen durch

irgendeine Datenbank oder eine Sammlung von Lösungen helfen könnte. Die Strategie, zusammen mit den Kollegen Lösungen zu finden, scheint aber viel vernünftiger und fortschrittlicher zu sein. Darüber möchte ich mich auch in Zukunft besser informieren und es wäre interessant, das Lernen in einer Organisation zu untersuchen.

Literaturverzeichnis

- Basturkmen, Helen 2006. Ideas and options in English for specific purposes. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. (= ESL & applied linguistics professional series).
- Baumann, Beate; Hoffmann, Sabine; Nied Curcio, Martina 2009. Qualitative Forschung in Deutsch als Fremdsprache. Frankfurt am Main: Lang.
- Dominczak, Henryk 1997: Probleme der Fachsprache im praktischen Unterricht Deutsch als Fremdsprache: Grundfragen – Konzeptionen – Methoden. Frankfurt a. M.: Lang. (= Werkstattreihe Deutsch als Fremdsprache).
- Efing, Christian 2014a: Theoretische und methodische Anmerkungen zur Erhebung und Analyse kommunikativer Anforderungen im Beruf. In: Kiefer, Karl-Hubert u. a. (Hg.), S. 11-33.
- Efing, Christian 2014b: Berufssprache & Co.: Berufsrelevante Register in der Fremdsprache. Ein varietätenlinguistischer Zugang zum berufsbezogenen DaF-Unterricht. In: Info DaF. Informationen Deutsch als Fremdsprache 41.4, S. 415-441. Aufrufbar unter: http://www.daf.de/downloads/InfoDaF_2014_Heft_4.pdf (zuletzt verifiziert am 16.03.2018).
- EK 2014. Kielitaito on kilpailuetu. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto. Aufrufbar unter: <http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf> (zuletzt verifiziert am 16.02.2018).
- Geluykens, Ronald; Pelsmaekers, Katja (Hg.) 1999: Discourse in Professional Contexts. München: Lincom Europa.
- Gotti, Maurizio 2003: Specialized Discourse. Linguistic features and changing conventions. Bern usw.: Lang (= Linguistic Insights. Studies in language and communication, Volume 8).
- Hagen, Stephen 2010: Mapping successful language use in international business: How, when and where do European companies achieve success? In: Stickel, Gerhard (Hg.), S. 23-34.
- Hagen, Stephen u. a. 2006: Effects on the European Union Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (ELAN). Brüssel: Europäische Kommission. Aufrufbar unter: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_en.pdf (zuletzt verifiziert am 11.04.2018).

- Heine, Antje 2010: Fach- und Wissenschaftssprachen in den Ingenieurwissenschaften. In: Krumm, Hans-Jürgen u. a. (Hg.): Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: ein internationales Handbuch. Berlin u. New York: de Gruyter Mouton, S. 487-492. (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft; Bd 35).
- Huhta, Marjatta 2010: Language and Communication for Professional Purposes. Needs Analysis Methods in Industry and Business and their Yield to Stakeholders. Dissertation Technische Universität Helsinki. Aufrufbar unter: <http://lib.tkk.fi/Diss/2010/isbn9789522482273/isbn9789522482273.pdf> (zuletzt verifiziert am 11.04.2018).
- Huhta, Marjatta 2011: Työelämän kielitaidon tarpeet ja kielikoulutuspolitiikka. In: Kieli, koulutus ja yhteiskunta, 2(2). Aufrufbar unter: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/article/tyoelaman-kielitaidon-tarpeet-ja-kielikoulutuspolitiikka/> (zuletzt verifiziert am 23.03.2018).
- Hutchinson, Tom; Waters, Alan 1987: English for specific purposes. A learning-centred approach. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ickler, Theodor 1984: Deutsch als Fremdsprache. Eine Einführung in das Studium. Tübingen: Niemeyer. (= Germanistische Arbeitshefte; Bd 29).
- Johansson, Marjut; Nuolijärvi, Pirkko; Pyykkö, Riitta 2010: Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Jung, Matthias 2014: Materialentwicklung zwischen Fach- und Berufsbezug, Generalisierung und Spezialisierung. In: Kiefer, Karl-Hubert u. A. (Hg.), S. 35-48.
- Kiefer, Karl-Hubert; E fing, Christian; Jung, Matthias; Middeke, Annegret (Hg.) 2014: Berufsfeld-Kommunikation: Deutsch. Frankfurt a. M.: Lang.
- Kuhn, Christina 2007: Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren. Kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt und Konzepte für den Unterricht und die Lehrerausbildung am Beispiel des Deutschen als Fremdsprache. Dissertation Friedrich-Schiller-Universität Jena. Aufrufbar unter: https://www.db-thueringen.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dbt_derivate_00013903/Kuhn/Dissertation.pdf (zuletzt verifiziert am 13.6.2018).
- Kyllönen, Teija; Saarinen, Taina 2010: ”Ei oo koulun tehtävä” – kuntapäätäjien käsityksiä työelämän kielitaitotarpeiden huomioimisesta perusasteella ja toisella asteella. In: Garant, Mikel; Kinnunen, Mirja (Hg.): Ammatillinen viestintä, koulutus ja kulttuuri. Professional communication, education and culture. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, S. 9-28. (=AFinLAn vuosikirja 2010/68).

- Aufrufbar unter: <https://journal.fi/afinlavk/issue/view/4213> (zuletzt verifiziert am 13.06.2018).
- Lax, Ulla 2006: Työelämään valmentava kielenopetus ammattiosaamisen kokonaisuudessa. In: Huhta, Marjatta; Johnson, Esko; Lax, Ulla; Hantula, Sari (Hg.): Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia, S. 58-76. (= Helsingin ammattikoulu Stadian julkaisuja; Sarja A, Tutkimukset ja raportit 8).
- Müller-Hartmann, Andreas; Schocker-v. Ditfurth, Marita 2001: Qualitative Forschung im Bereich Fremdsprachen lehren und lernen. Tübingen: Narr.
- Niemeläinen, Jussi 2014: Koululaisten kielitaito yksipuolistuu – saksan mahtiasema on romahtanut. In: Helsingin Sanomat (Helsinki) 7.10.2014. Aufrufbar unter: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002767350.html> (zuletzt verifiziert am 16.03.2018).
- Niemi, Helena; Ruuskanen, Timo; Seppänen, Tarja 2014: Osallistuminen aikuiskoulutukseen vuonna 2012. Helsinki: Tilastokeskus. Aufrufbar unter: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160374/okm51.pdf> (zuletzt verifiziert am 01.02.2018).
- Nuolijärvi, Pirkko 2010: Language in business and commerce in Finland. In: Stickel, Gerhard (Hg.), S. 91-104.
- Pyykkö, Riitta 2017: Monikielisyys vahvuudeksi. Selvitys Suomen kielivarojen tilasta ja tasosta. (= Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:51). Aufrufbar unter: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-535-8> (zuletzt verifiziert am 04.02.2018).
- Robinson, Pauline 1991: ESP Today: A Practitioner's Guide. New York usw.: Prentice Hall.
- Roelcke, Thorsten 2010: Fachsprachen. 3., neu bearb. Aufl., Berlin: Schmidt.
- Saarinen, Taina; Härmälä, Marita 2012: Miksi työmarkkinoiden ja kielikoulutuksen tarpeet eivät kohtaavat? In: Aikuiskasvatus. Aikuiskasvatustieteellinen aikakauslehti. H. 2/2012, S. 137-144.
- Sajavaara, Anu; Salo, Mailis 2007: Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. In: Luukka, Minna-Riitta; Pöyhönen, Sari (Hg.): Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta: kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylä: Soveltavan kielitutkimuksen keskus, S. 233-249. Aufrufbar unter: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3304-3> (zuletzt verifiziert am 13.6.2018).

- Schewe, Wolfgang H.U.; Spiegel, Heinz-Rudi 1980: Der Beitrag des DIN und des VDI zur Terminologiearbeit und Fachsprachenforschung. In: Gnutzmann, Claus; Turner, John (Hg.): Fachsprachen und ihre Anwendung. Tübingen: Narr, S. 11-25.
- Sinkkonen, Marjukka 1998: Kielitaidon tarvetutkimukset työelämässä. In: Takala, Sauli; Sajavaara, Kari (Hg.): Kielikoulutus Suomessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus, S. 47-72.
- Sjöberg, Anne 2004: Toimiva kielitaito työelämässä. In: Sajavaara, Kari; Takala, Sauli (Hg.): Kielikoulutus tienhaarassa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus, S. 137-147.
- Stickel, Gerhard (Hg.) 2010: Language Use in Business and Commerce in Europe. Contributions to the Annual Conference 2008 of EFNIL in Lisbon. Frankfurt a.M. usw.: Lang (=Duisburger Arbeiten zur Sprach- und Kulturwissenschaften, Bd. 78).
- Tuomi, Jouni; Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tulli 2017: Suomen ja Saksan välinen kauppa vuonna 2017 (1-9). Aufrufbar unter: http://tulli.fi/tilastot/tilastojulkaisu/-/asset_publisher/suomen-ja-saksan-valinen-kauppa-vuonna-2017-1-9- (zuletzt verifiziert am 03.04.2018).
- Valkeavaara, Tuija 1999: Ongelmien kauttako asiantuntijaksi? In: Eteläpelto, Anneli; Tynjälä, Päivi (Hg.): Oppiminen ja asiantuntijuus: työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Porvoo usw.: WSOY, S. 102-124.
- Valtaranta, Niina 2013. On the Experiences of Finnish Engineers as Language Users in a Professional Context. Tampere: Tampere University Press. Aufrufbar unter: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67987/978-951-44-9046-0.pdf?sequence=1> (zuletzt verifiziert am 13.6.2018).
- Vandermeeren, Sonja 1998: Fremdsprachen in europäischen Unternehmen. Untersuchungen zu Bestand und Bedarf im Geschäftsalltag mit Empfehlungen für Sprachenpolitik und Sprachunterricht. Waldsteinberg: Heidrun Popp.
- Vandermeeren, Sonja 2002: Fremdsprachenbedarf in finnischen Unternehmen. In: Nuopponen, Anita; Harakka, Terttu; Tatje, Rolf (Hg.): Interkulturelle Wirtschaftskommunikation – Forschungsobjekte und Methoden. Vaasa (= Vaasan yliopiston julkaisuja; 93), S. 207-223. Aufrufbar unter: <http://lipas.uwasa.fi/comm/publications/interkult/> (zuletzt verifiziert am 07.04.2018).
- Vandermeeren, Sonja 2005: Foreign language need of business firms. In: Long, Michael H. (Hg.): Second Language Needs Analysis. Cambridge: University Press, S. 159-181.

Ylioppilastutkintolautakunta 2018: Ilmoittautuneet eri kokeisiin tutkintokerroittain 2009 – 2018.

Aufrufbar unter: https://www.ylioppilastutkinto.fi/images/sivuston_tiedostot/stat/FS2018A2009T2010.pdf (zuletzt verifiziert am 07.03.2018).

Ylönen, Sabine 2011: Monipuolinen kielitaito on eduksi niin pienten yritysten arkipäivässä kuin akateemisella uralla etenemisessäkin. In: Kieli, koulutus ja yhteiskunta, 2(7).

Aufrufbar unter: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/article/monipuolinen-kielitaito-on-eduksi-niin-pienten-yritysten-arkipavassa-kuin-akateemisella-uralla-etenemisessakin/> (zuletzt verifiziert am 02.04.2018).

Ylönen, Sabine; Heimonen, Emmi 2017: Universitäten zwischen Mehrsprachigkeit und „international English“: Sprachideologien und Einstellungen des Personals finnischer Universitäten zu Mehrsprachigkeit und Deutsch. Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht, 22 (2), S. 9-29. Aufrufbar unter: <http://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/855> (zuletzt verifiziert am 06.04.2018).