Das Phänomen der individuellen und institutionellen Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor in Polen

Die Mehrsprachigkeit ist ein weltweites Phänomen (vgl. Franceschini 2022), das auch in den Ländern der EU zu beobachten ist. Als Ergebnis der Sprachpolitik der EU spricht ein großer Teil der EU-Mitbürger über ihre eigene Muttersprache hinaus eine oder mehrere Fremdsprachen auf dem kommunikativen Niveau. Aufgrund der Dienstleistungsfreiheit innerhalb der EU können Dienstleistungszentren (engl. Shared Service Centre – SSC) der Großunternehmen im Zentraleuropa, auch in Polen, entstehen. Auf dem Arbeitsmarkt gesuchte Arbeitnehmer – unter denen es auch Neophilologen gibt, sind mehrsprachig und bilden vielsprachige Teams, wo sie in einer oder mehreren Fremdsprachen arbeiten, was von der Geschäftsregion abhängt. Es ist wesentlich wichtig im Kontext einer Zusammenarbeit zwischen den Neophilologen und den sog. Großunternehmen. Das Ziel des Artikels ist es, die mit dem Phänomen der Viel- und Mehrsprachigkeit zusammenhängende terminologische Vielfalt zu besprechen, sowohl im Sinne von der Benutzung der Einzelsprachen als auch der Fachsprachen, Dialekte und Sprachvarietäten (vgl. Riehl 2024). Außerdem werden entsprechende Begriffe in einigen Sprachen sowohl im europäischen Kontext (Polnisch, Französisch, Deutsch und Englisch) als auch im asiatischen Kontext (Chinesisch) verglichen, damit die Terminologie für weitere Erwägungen im Artikel durchsichtlich ist. Der Begriff der Multikompetenz wird auch dargestellt. Des Weiteren werden Dienstleistungszentren und ihre Klassifikation erörtert, wobei der heutige Zustand des Marktes in Polen dargestellt wird. Dadurch wird eine Konvergenz zwischen den sprachwissenschaftlichen und den unternehmensbezogenen Aspekten veranschaulicht. Die theoretischen Überlegungen werden durch ein Beispiel aus der durchgeführten Forschung bereichert.

Schlüsselwörter: Mehrsprachigkeit, Vielsprachigkeit, Multikompetenz, Dienstleistungssektor

The Phenomenon of Individual and Institutional Multilingualism in the Service Sector in Poland

Multilingualism is a global phenomenon (cf. Franceschini 2022), which can also be observed in the EU countries. As a result of the EU's language policy, a large proportion of EU citizens speak one or more foreign languages at a communicative level in addition to their own mother tongue. Due to the freedom to provide services within the EU, service centres (Shared Service Centres – SSC) of large companies can be opened in Central Europe, including Poland. Employees sought after on the labour market – among whom there are also neophilologists and form multilingual teams where they work in one or more foreign languages, depending on the region of business. This is particularly important in the context of cooperation between neophilologists and so-called large companies. The aim of the article is to discuss the terminological diversity associated with the phenomenon of plurilingualism and multilingualism, both in the sense of the use of languages and of specialised languages, dialects and language varieties (cf. Riehl 2024). In addition, corresponding terms in some languages are compared both in the European context (Polish, French, German and English) and in the Asian context (Chinese) in order to make the terminology clear for further considerations in the article. The term multicompetence is also introduced.

Service centres and their classification are also discussed, presenting the current state of the market in Poland, thus illustrating a convergence between the linguistic and business aspects. The theoretical reflections are enriched by a result of the conducted research.

Keywords: multilingualism, plurilingualism, multicompetence, service sector

Author: Kamil Łuczak, University of Łódź, ul. Pomorska 171/173, 90-236 Łódź, Poland, e-mail: luczak_kamil@wp.pl

Received: 22.1.2025

Accepted: 24.3.2025

1. Einführung

Der Dienstleistungssektor in Polen entwickelt sich dynamisch und neue Zentren in den polnischen Städten sprießen wie die Pilze aus dem Erdboden. Zum einen lässt sich das durch die finanzielle Attraktivität Polens begründen, zum anderen resultiert das direkt aus den vier Grundfreiheiten der EU, laut denen nicht nur freier Waren-, sondern auch freier Personenverkehr möglich ist (vgl. Kic-Drgas 2015: 73). Dazu kommt auch die Dienstleistungsfreiheit, die für den Dienstleistungssektor in Polen grundlegend zu sein scheint. Da die Dienstleistungen in anderen Sprachen erbracht werden, steigt der Bedarf an die ausgebildete, in verschiedenen Fremdsprachen arbeitende, also mehrsprachige Fachkraft. Auch die Sprachpolitik der EU unterstützt die Entwicklung der Mehrsprachigkeit dadurch, dass jeder Bürger mindestens drei Sprachen kennen sollte: sowohl die Muttersprache als auch zwei andere Fremdsprachen kommen hier in Betracht (vgl. Maalouf Report 2008: 7). Aus der Perspektive der Sprachwissenschaft spielt die Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor eine relevante Rolle, besonders im Kontext einer Zusammenarbeit zwischen den Neophilologen und den Geschäftspartnern.

Das Ziel des Artikels ist es, die Vielfalt an den Termini in der weltweiten Fachliteratur zu besprechen und kurze Charakteristik des Dienstleistungssektors in Polen darzustellen. Der Artikel setzt sich aus zwei Teilen zusammen: der eine betrifft die theoretischen Grundlagen der Mehrsprachigkeit, der zweite bezieht sich auf ein Beispiel aus der durchgeführten Forschung. Man stellte sich in der Untersuchung u. a. Fragen danach, wie die Sprachenvielfalt unter Arbeitnehmern in Großunternehmen in Polen aussieht und welche Fremdsprachen sich der stärksten Nachfrage unter Arbeitgebern im Dienstleistungssektor in Polen erfreuen. Darüber hinaus wurde nach abgeschlossenen Studiengängen und nach der Erstsprache der Probanden gefragt. In der Zusammenfassung des Artikels werden künftige Forschungsperspektiven kurz erörtert.

2. Mehrsprachigkeit – Definition und die wissenschaftliche Diskussion

Es besteht immer noch die Frage in der einschlägigen Literatur, was unter der Mehrsprachigkeit verstanden wird. Wissenschaftliche Definitionen variieren und können

zwischen zwei Pole gestellt werden, die sehr gut die ganze Diskussion über den Begriff charakterisieren. Einerseits äußert sich Franceschini (2022: 14), dass der Begriff selbst „eine deutliche Ausweitung und damit eine semantische Ausdünnung erfahren“ hat. Die Wissenschaftlerin fährt im selben Artikel fort, dass man „sich immer wieder darüber verständigen“ muss, was damit gemeint wird, ob z. B. „Zweitsprachigkeit inkludiert ist“ (Franceschini 2022: 14). Andererseits kritisiert Heller (2021) den Terminus, indem er für „rudimentär ideologisch“ gehalten wird, wobei sich „seine Relevanz aus der Epoche des Kolonialismus und der Entstehung der Nationalstaaten“ ergibt.

Für die Zwecke der weiteren Diskussion wäre es angebracht, den Begriff zuerst zu definieren. Die Mehrsprachigkeit ist daher „eine Kenntnis von mehreren (mindestens zwei) Sprachen oder Sprachvarietäten, die entweder von einem Individuum oder von einer Gruppe von Menschen zu einem Zeitpunkt auf einem Raum gebraucht werden, wobei der Raum nicht nur geografisch bzw. physisch, sondern auch als ein virtueller Raum anzusehen ist“ (Łuczak 2025)¹. So formuliert, wird die Mehrsprachigkeit zu einem übergreifenden Terminus, und für mehrsprachig kann jede Person gehalten werden, weil sogar die Monolingualen einige Sprachvarietäten sprechen. Als Sprachvarietäten gelten alle Dialekte, Sozioklekte und Fachsprachen, die sich unter einem Dachtermin der Einzelsprache gruppieren (vgl. Roelcke 2021: 52). In diesem Artikel wird die Mehrsprachigkeit auch der Multilingualismus genannt. Man begründet diese Wahl durch die Verbreitung des Terminus in der sprachwissenschaftlichen Literatur, zumal er auch ein Internationalismus ist.

In der polnischen Fachliteratur ist dementsprechend der Begriff „wielojęzyczność“ bekannt. Ungefähr seit 2003 kam ein anderes Wort in Anwendung, nämlich „różnojęzyczność“, das zum ersten Mal in der Übersetzung des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GeR) erschien. Trotz der unterschiedlichen Definitionen bleiben die beiden Begriffe eher austauschbar, mit einer Bemerkung, dass der zweite Begriff nicht so verbreitet ist, was Steciąg (2014: 12) betont. Die Wissenschaftlerin gibt die Referenzen an, dass wielojęzyczność soziologische Aspekte umfasst, während różnojęzyczność der psychologischen Betrachtung entspricht, doch bleibt die Unterscheidung für ihre weiteren Überlegungen irrelevant. Pawlak (2018: 156) benutzt zwar die beiden Termini, indem er erwähnt, dass różnojęzyczność ein breiterer Begriff sein sollte, aber schnell führt er noch einen umfassenderen Terminus ein, nämlich die multikulturelle Kompetenz (vgl. Pawlak 2018: 159–160), die auch die Multikompetenz genannt wird. Dadurch geht man außer dem Rahmen der Sprachwissenschaft, denn kulturelle Aspekte, Kontexte und ein aus der Erfahrung resultierendes Wissen werden in Betracht gezogen.

¹ Dieses und alle weiteren mit dem Hinweis „Łuczak 2025“ markierten Zitate stammen aus der unveröffentlichten Dissertation: Łuczak, Kamil. Fremdsprachliche und fachsprachliche Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor in Polen, Universität Łódź, 2025.

Die Multikompetenz setzt sich aus vier Grundfähigkeiten zusammen (vgl. Franceschini 2022: 31):

1. an den Gesprächspartner angepasster Gebrauch von Varietäten oder Sprachen, die dem Individuum zur Verfügung stehen;
2. bewusste Anwendung von verschiedenen Varietäten bis hinein in die Satz- und Wortebene (hier werden auch Sarkasmus, Ironie und Wortspiele gemeint);
3. Dolmetschen und Übersetzen;
4. Sprachmediation, also die geeignete Übertragung der kulturellen Inhalte.

In der Auflistung fällt es sofort auf, dass die Multikompetenz ein höheres Sprachniveau verlangen würde, was eigentlich nicht der Fall ist. Der Prozess des Lernens dauert lebenslang, also je mehr Erfahrung eine Person sammelt, desto erfolgreicher ist sie sowohl beim Dolmetschen, als auch bei der Sprachmediation. Die Muttersprache kann hier keine Referenz mehr sein, denn sogar ein Muttersprachler ist nicht im Stande, sich jederzeit auf jedes Thema auf demselben Niveau zu äußern (vgl. Fäcke/Meißner 2019: 2). Das war auch der Grund, warum die Muttersprache als eine Referenz aus einer neueren Version des GeRs ausfällt (vgl. CEFR 2020: 37).

Eine ähnliche Unterscheidung, wie im polnischen Sprachraum, ist in den anderen europäischen Sprachen zu finden. Dem Begriff „wielojęzyczność“ entspricht im Deutschen die Vielsprachigkeit (auch: der Multilingualismus), während dem „różnojęzyczność“ die Mehrsprachigkeit (auch: der Plurilingualismus) gleicht. Roelcke (2022b) unterscheidet noch zwischen einer äußeren (in Anlehnung an Einzelsprachen) und inneren (in Anlehnung an Sprachvarietäten) Viel- und Mehrsprachigkeit. Im Französischen findet man entsprechend: „multilinguisme“ und „plurilinguisme“. Die Begriffe sowohl im Deutschen als auch im Französischen weisen eine morphologische Ähnlichkeit auf, die auch im Englischen „multilingualism“ und „plurilingualism“ zu sehen ist. Fragt man sich aber nach ihrer Verbreitung, muss man sofort erkennen, dass der eine dem anderen vorgezogen wird. „Die Scopus-Suche wies zwischen den Jahren 1981 und 2023 nur 640 Dokumente auf Englisch mit dem Terminus «Plurilingualismus» in Titeln, Zusammenfassungen oder Schlüsselwörtern, wobei die Suche nach «Multilingualismus» 12 806 Ergebnisse brachte“ (Raitskaya/Tikhanova 2023: 6), also das Wort ist 20 Mal öfter zu finden. Diese Diskrepanz lässt sich durch die Tatsache begründen, dass der erste Begriff, nämlich Plurilingualismus, im französischen Sprachraum entstand, doch wird er nicht weltweit angenommen (vgl. Raitskaya/Tikhanova 2023: 6).

„Die Terminologie in der Sprachwissenschaft, wie oben dargestellt, ist umfangreich und variiert je nach Region der Welt oder der Sprache. Dazu noch kommen populäre Präfixe, wie *multi-*, *pluri-* und *trans-*, die die Bedeutung des Grundworts (*-sprachigkeit*, *-lingualismus*, *-kulturalität*, *-literalität* usw.) modifizieren“ (Łuczak 2025). Fäcke und Meißner (2019: 5) fassen kurz in der Einleitung zu ihrem Buch über die Mehrsprachigkeit, dass das Präfix *multi-* [und seine Entsprechung im Deutschen *viel-* – K. Ł.] zur Hervorhebung gesellschaftlicher Dimension diene, während das Präfix *pluri-* [und

im Deutschen *mehr-* – K. Ł.] individuelle Dimension meine. Das Präfix *trans-* [je nach den Forschern, auch *quer-* in der deutschsprachigen Literatur – K. Ł.] werde oft mit dem Kontext der Aufhebung der Oppositionen genannt. Die zwei ersten Präfixe weisen auf ein Zusammenleben hin, während das andere Präfix *inter-* denken lässt, dass es zu einer Interaktion, einer Mischung und wechselseitigen Einflüssen kommt (vgl. DUDEN Online: Präfix *inter-*)². Hier überschneiden sich auch die Definitionen aus den differenten wissenschaftlichen Bereichen, wie etwa Pädagogik, Ethnologie, Psychologie, Soziologie, Anthropologie, Kulturwissenschaft usw. Ihre Herangehensweisen sind nützlich und werfen auf das besprochene Phänomen mehr Licht. „Allerdings verursacht die zu tiefe und zu detaillierte Betrachtung eine Verblendung der ganzen wissenschaftlichen Perspektive, denn je nach dem Ansatz muss man auf einen Teil Rücksicht nehmen, während man den anderen Teil ignorieren oder für die Studien für irrelevant halten muss“ (Łuczak 2025). Aus diesem Grund üben die Wissenschaftler aus Asien eine Kritik an der Ideologisierung der Termini Viel- und Mehrsprachigkeit im europäischen Kontext, zumal die chinesische Methode vorhat, eher holistisch zu sein (vgl. Dai 2017). Das führt zu einem anziehenden Rat von Franceschini, laut dem es angebracht wäre, die terminologische Vielfalt klar zusammenzufassen. Die Linguistin folgt der Meinung, dass „viele Fragen obsolet wären, die [dem] tradierten, westlich orientierten Erstaunen entstammen, wenn die Sprachwissenschaft in anderen Regionen der Welt entstanden wäre“ (Franceschini 2022: 14). Ihrem Vorschlag nach sollten alle bisher besprochenen, nuancierten Begriffe unter einen Dachbegriff „multilinguale Phänomene“ zusammengetragen werden. Sie zählt ungefähr 19 Termini auf (Franceschini 2022: 19–20), darunter Multikompetenz, die später sowohl als Kenntnis von mehreren Sprachen als auch als Mittel und Zustand konzipiert sei (Franceschini 2022: 32).

Die Viel- und Mehrsprachigkeit werden auf unterschiedliche Weise verstanden, mehr noch finden andere Begriffe Anwendung. In Anlehnung an Sprachvarietäten kann auch von einer Polyglossie die Rede sein, deren besondere Form Diglossie ist. Dadurch wird eine Situation beschrieben, in der zwei oder mehr Sprachvarianten in differenten gesellschaftlichen Kontexten auftauchen. Häufig wird eine Sprachvariante für formal (in Bildungswesen und in Behörden) gehalten und schriftlich benutzt, daher als hohe Variante betrachtet, während sich eine andere für informelle Verwendung, meistens gesprochen, wie etwa in Familienkreisen eignet, deswegen wird sie auch niedrige Variante genannt (vgl. Su 2014: 60). Die Diglossie beobachtet man z. B. in der Schweiz, wo das offizielle, häufig schriftliche Hochdeutsch mit dem Schweizerischen Deutsch (sog. Swytzer Dütsch) koexistiert. Die Polyglossie lässt sich in mehreren Staaten Afrikas beobachten, wo sozialbedingte Typen des Arabischen gesprochen werden (vgl. de Swaan 2001: 96), auch in Asien, z. B. in China finden, wo viele Jahrhunderte schriftlich das Klassische Chinesisch außer dem gesprochenen Peking Dialekt (sog.

² DUDEN Online: Präfix *inter-*. https://www.duden.de/rechtschreibung/inter_. Zugriff am 18.1.2025.

Mandarin) in Gebrauch war. Heutzutage wird das letzte zu einer offiziellen Standardsprache, während das Klassische aufgehoben wurde (vgl. Su 2014: 57–59).

Neben der Polyglossie kommt ein anderer Begriff, nämlich die Heteroglossie (engl. ‚heteroglossia‘, russ. ‚разноречие‘) zur Anwendung. Wie Bailey (2012: 499) nach Bakhtin betont, bringt der Begriff mit sich sowohl eine Verwendung von unterschiedlichen Formen und Zeichen, als auch damit zusammenhängende soziogeschichtliche Spannungen und Konflikte. Der Wissenschaftler fährt fort, dass die Heteroglossie der inneren Vielsprachigkeit sehr nah liegt, wenn es um regionale miteinander konkurrierende Dialekte geht, deren Gebrauch zwischen den alters- und berufsbedingten Gemeinschaften unterschiedlich ist. Bailey (2012: 499) ist der Meinung, dass der Terminus eine breitere Vielfalt von linguistischen Phänomenen umfasse, weil jedes ausgesprochene Wort schon in der Vergangenheit von den anderen benutzt worden sei, wodurch die Kraft der Assoziationen annehme und die Bedeutung mit sich auch die Sozialgeschichte trage.

Beide Begriffe, die Heteroglossie und die Polyglossie, beruhen auf der gemeinschaftlichen Anwendung von zwei oder mehrere Sprachvarietäten, deren sich differente Gruppen im Beruf, wegen der sozialen Position oder in Bezug auf das Alter bedienen. „Im Falle von der Polyglossie spricht man nicht von Spannungen und Konflikten zwischen den Sprachvarianten, wie es man bei der Heteroglossie tut, allerdings – soweit die Multikulturalität in der Definition des Pluri- und Multilingualismus berücksichtigt ist – gruppieren sich die beiden Begriffe unter der inneren Viel- und Mehrsprachigkeit“ (Łuczak 2025).

In Asien nehmen die asiatischen Linguisten die Termini: die Viel- und Mehrsprachigkeit als ein Produkt der westlichen Kultur wahr. Die chinesische Sprache verfügt jetzt über einige übersetzte Begriffe, wie 双语双言 oder 双语言制 (Bilingualismus) bzw. 多语言制 (als Viel- oder Mehrsprachigkeit) (Dai 2017: 1–2), doch bleiben sie dem breiteren einheimischen wissenschaftlichen Publikum nicht bekannt. In der asiatischen wissenschaftlichen Literatur werden eher eine linguistische Landschaft (chin. 语言景观), ein sprachliches Phänomen, sprachliche Phänomene (vgl. Qi/Ling/Pei/Min 2022: 59) oder ein Zusammenleben von vielen Sprachen (vgl. Yang/Yan/Hu 2023: 22) als Begriffe bevorzugt. Es wird argumentiert, dass sich die Viel- und Mehrsprachigkeit als wissenschaftliche Termini für die asiatische Realität nicht eignen, da sie ein ideologischer Träger der westlichen Kultur sind (vgl. Yang/Yan/Hu 2023: 22). Tatsächlich meinen viele Linguisten aus Asien und Lateinamerika, dass die eurozentrische Tendenz in den sprachwissenschaftlichen Studien überwunden werden sollte, doch macht Hua deutlich, dass „solche Versuche einer De-Westernisation und einer Indigenisation in diesen Universitätszentren zu einem kulturellen Exzeptionalismus, einem herausfordernden ähnlichen Ethnozentrismus führen könnte“ (Hua 2024: 89). Die Sprachwissenschaftler aus Asien vermeiden einige Begriffe, wenn sie die multilingualen Phänomene in einer sprachlichen Gruppe beschreiben, trotzdem sind alle weltweit darin einig, dass es sich um eine linguistische Frage nach wechselseitig beeinflussenden Sprachen handelt, „die

mit sich sowohl die Geschichte, nicht direkte Bedeutungen, unterschiedliche Konnotationen und gesellschaftlich bedingte Werte tragen“ (Łuczak 2025).

Es bleibt nichts übrig, als in der Zusammenfassung eine adäquate Terminologie für die weitere Überlegungen in diesem Artikel zu wählen. Aus dem Grund entscheidet man sich für den Begriff der äußeren und inneren Mehrsprachigkeit, die bekannter und verbreiteter ist, dessen Synonym der Multilingualismus wäre, weil es dem Englischen ähnlich ist, zumal er terminologisch in der einschlägigen Literatur präsent ist. Man unterscheidet daher zwischen einer individuellen Mehrsprachigkeit in Anlehnung an die Personen mit ihren Repertoires und einer institutionellen Mehrsprachigkeit in Anlehnung an die Firmen, Institute, Regionen, Familienkreise etc. Die in der Fachliteratur auftauchende gesellschaftliche Mehrsprachigkeit fällt darunter (vgl. Riehl 2024: 50 und 54).

3. Dienstleistungssektor in Polen

In einigen Regionen der Welt, wie Indien, China in Asien, wie Panama in Zentralamerika und auch in Zentraleuropa, entstehen Zentren von gemeinsamen Dienstleistungen (engl. Shared Service Centre, SSC) (vgl. Ferencikova/Grachova 2024), die als unabhängige Tochterunternehmen betrachtet werden, die sich auf die Umsetzung von Aufgaben aus dem betreuten Mutterunternehmen bzw. den anderen Schwesterunternehmen konzentrieren, zumal sie auch den gemeinsamen Firmennamen tragen. Die Zentren werden auch geschäftsunterstützende Zentren (engl. Business Support Centre, BSC) oder – nachdem die Prozesse von mehr als einem Ort des Unternehmens ausgelagert wurden – Globale Geschäftslösungen (engl. Global Business Solution, GBS) genannt (vgl. Oliveira/De Oliveira/Barbosa/Rodriguez 2022). Ihr Tätigkeitsbereich umfasst vor allem Finanz- und Rechnungswesen, Personalwesen und IT-Dienstleistungen (vgl. Modrzyński 2018: 299). Außer den erwähnten Aktivitäten können die SSCs auch andere Dienste leisten, die sich unter den Absatz, also eine der vier Grundfunktionen des Unternehmens (vgl. Modrzyński/Gawłowski 2019), zusammenfassen lassen. Dazu gehören die Erforschung des Marktes, Verkauf, einschließlich direkte (engl. sog. Sales Office) oder indirekte Kontakte (engl. sog. Sales Back Office) mit dem Kunden.

Seitdem Polen zu einem EU-Mitgliedsstaat wurde, entwickelt sich der Dienstleistungssektor in Polen sehr schnell. Weder die ökonomische Krise noch die Pandemie selbst beeinträchtigten den Sektor. Laut den Statistiken waren insgesamt 1 236 SSCs verschiedener Arten im Jahre 2018 – also vor der Corona-Krise – in Polen tätig, die ungefähr 279 000 Menschen beschäftigten. Diese Zentren gehören zu 831 Firmen, 10 Prozent davon sind die Unternehmen aus der Fortune-Auflistung (vgl. Lis 2024: 113). 5 Jahre später beobachtet man einen Anstieg sowohl der Beschäftigten bis auf 435 300 Mitarbeiter als auch der SSCs auf 1 803, wovon 86 Zentren über 1 000 Menschen einstellen. Als Städte mit der größten Anzahl von Zentren gelten seit einigen Jahren Warschau, Krakau und Wrocław (vgl. ABSL 2023: 27–30).

Die weitere Analyse des Sektors ermöglicht eine statistische Zusammenfassung. Die meisten SSCs in Polen gehören zu den Großunternehmen aus den USA und besitzen ungefähr 30 Prozent des Marktanteils, dann ist Polen zu erwähnen, gefolgt von Großbritannien mit 10,7 Prozent des Marktanteils. Deutschland platziert sich auf der 6. Position mit 7,5 Prozent und die Schweiz auf der 8. Position mit 4,8 Prozent (vgl. ABSL 2023: 39). „Fast man die Länder in Regionen zusammen, so stellt sich sofort heraus, dass der Anteil des sog. DACHL-Marktes ziemlich groß ist und 12,3 Prozent beträgt, was mehr als Frankreich und Polen ist“ (Łuczak 2025). Je drei von vier Befragten nennen Deutschland in Bezug auf die Anzahl der bedienten Kunden, gefolgt von Großbritannien (57 Prozent) und Frankreich mit 44,2 Prozent (vgl. ABSL 2023: 46). Das beeinflusst wesentlich die Statistiken von Sprachen. Die populärste Sprache, in der die Dienstleistungen erbracht werden, ist Englisch, danach platzieren sich: Deutsch, Französisch, Polnisch, Italienisch und Spanisch (vgl. ABSL 2023: 50). Daher suchen die Arbeitgeber in diesem Sektor Menschen aus, die u. a. in einer oder einigen Fremdsprachen auf dem kommunikativen Niveau (mindestens B2) arbeiten können, damit Kunden in den anderen Ländern betreut werden. Diese Verbindung der ökonomischen Werte und der sprachlichen Aspekte im Dienstleistungssektor wird zu einem Objekt einer akademischen Erforschung. Wie Ferencikova und Grachova (2024: 196) in ihrem Artikel feststellen, sei Zentraleuropa die am häufigsten erforschte Region im Kontext von SSCs, allerdings betreffe die Mehrheit von wissenschaftlichen Publikationen Polen. Die sprachwissenschaftlichen Forschungen helfen aus diesem Grund beim Verstehen, wie sowohl innerhalb des Unternehmens tätige Projekt- bzw. Arbeitsteams und Abteilungen als auch ein Individuum in einer Firma im Dienstleistungssektor funktionieren und welche Bedürfnisse der Arbeitsmarkt tatsächlich hat.

Was die berufliche Kommunikation anbetrifft, ist es in den internationalen Großunternehmen sehr wahrscheinlich, dass man eine Schulung neben der Muttersprache in einer Fremdsprache durchführen kann, so wird angenommen, dass eine zu schulende Person sowohl multilingual, als auch fachsprachlich qualifiziert sein sollte (vgl. Roelcke 2022a: 598). Eine Schulung, wie man sich beruflich verständigen muss, welche Textsorten verwendet und auf welche Weise die Gespräche durchgeführt werden, dauert erste Monate an einer neuen Arbeitsstelle. Es muss noch betont werden, dass „man spezifischer mit den Kommilitonen über die zu erledigenden Aufgaben sprechen, aber weniger spezifisch mit einem Kunden ein Gespräch über die beruflichen Inhalte durchführen“ kann (Łuczak 2025). Außerdem unterscheidet sich die am Arbeitsplatz verwendete Sprache von der Alltagssprache durch ein spezifisches Vokabular, das im Falle von den Großunternehmen voll der Entlehnungen aus dem Englischen und aus den anderen benutzten Sprachen sein könnte.

Diese sprachliche Spezifik der Arbeitsstelle geht mit den schon oben erwähnten Tätigkeitsbereichen des Unternehmens einher, die in die SSCs ausgelagert werden. Hier können die Bereiche in einer Liste zusammengefasst werden:

- Bank-, Finanz- und Versicherungsspezifische Dienstleistungen (BFI),
- Kundenbetreuung (CO),
- Datenmanagement (DM),
- Finanzen und Buchhaltung (FA),
- Marketing (M),
- Forschung und Entwicklung (RD),
- Supply Chain Management und Logistik (SpCh),
- Informationstechnologie (IT oder neuerdings: ITK),
- Beschaffung und Einkauf (SPr),
- Personalwesen (HR) (eigene Bearbeitung, vgl. ABSL 2023, siehe zur Übersicht Luczak 2025, Stawikowska-Marcinkowska/Makowski 2025).

Die Auflistung der Fachbereiche führt unmittelbar zu Fachsprachen (vgl. Roelcke 2021), in denen sich ein Arbeitnehmer oder eine Arbeitnehmerin auskennen sollte. Es handelt sich hier nicht nur um die Kompetenzen in der ersten Sprache, sondern auch um Kenntnisse in den Fremdsprachen. Wie sich das auf die Arbeit im Dienstleistungssektor auswirkt, kann an einem Beispiel aus der durchgeführten Untersuchung gezeigt werden.

4. Individuelle und institutionelle Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor – Zwischenergebnis

Seit einigen Jahren spricht man über die sog. Dritte Mission von Universitäten (vgl. Henke/Pasternack/Schmid 2016), die neben den traditionellen Aufgaben, wie Forschung und Lehre, auch Beziehungen zur Gesellschaft und zur Wirtschaft unterhalten sollten. Es handelt sich hier u. a. um Erforschung von Bedürfnissen des Arbeitsmarktes, damit z. B. neue Studiengänge geschaffen bzw. Bildungsprogramme modifiziert werden. Aus diesem Grund 2014 an der Universität Lodz entstand das Projekt einer Studie „The Language Barometer of Lodz“³, dessen eines der Ziele es ist, die künftige Nachfrage nach Kandidaten mit fremd- und fachsprachlichen Kompetenzen am Arbeitsplatz einzuschätzen.

Im Zeitraum zwischen April und Mai 2023 im Rahmen von der zwölften Edition der Studie beabsichtigte man, das Phänomen der Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor in Polen zu untersuchen. Mithilfe von Google Formular wurde ein in 15 Sektionen geteilter Fragebogen auf Polnisch erstellt und via E-Mail nach der Vereinbarung mit dem Management der Firma an Teammitglieder in einem der Zentren von gemeinsamen Dienstleistungen geschickt. An der Umfrage nahmen insgesamt 16 Personen teil.

Die qualitative Untersuchung in Form einer Umfrage ließ detailliert ins sprachliche Repertoire der Einzelpersonen und auf diese Weise in die individuelle Mehrsprachigkeit einblicken. Es wurde nach der Verwendung der einzelnen, deklarierten Sprachen

---

³ Vgl. <https://jezykowybarometr.wixsite.com/lodz>, Zugriff am 18.1.2025.

in der täglichen Arbeit und nach der Kommunikation gefragt. Da die Probanden zum gleichen Team gehörten, ermöglichte die Befragung, zur institutionellen Mehrsprachigkeit in der Gruppe und am Arbeitsplatz Schlüsse zu ziehen (mehr zur Methodik: Jacob/Heinz/Décieux 2019).

Die Gruppe der Befragten „bildet eine einheitliche geschlossene Gemeinsamkeit, d. h. im Moment der Untersuchung waren alle Umfrageteilnehmer im selben Team tätig“ (vgl. Łuczak 2025, zu Kriterien der Objektivität vgl. Kallus 2019: 16 und 132–142), obwohl nicht alle Mitarbeiter Fragen beantworteten. Unter der Geschlossenheit und Einheitlichkeit versteht man, dass sich Mitglieder der Gruppe, mit Vertretern der Führungskraft und Mitarbeitern aus anderen Abteilungen kontaktieren, darüber hinaus erfüllt jede Person ihre Pflichten in einem bestimmten Aufgabenbereich. Das Team gilt daher als Objekt der Forschung über die innere und äußere, gesellschaftliche und individuelle Mehrsprachigkeit.

Alle Befragten erwiesen sich als multilingual, also sie kennen nicht nur ihre erste Sprache (die sog. Muttersprache), sondern auch sprechen Englisch und eine zusätzliche Fremdsprache, meistens das Deutsche. Was die Europäische Union von Europäern forderte, dass sie mindestens zwei Fremdsprachen lernen, beobachtet man grundsätzlich in der Zielgruppe. Unter einigen Befragten scheint die Mehrsprachigkeit noch stärker zu sein, denn die Probanden weisen die Kenntnisse in vier Sprachen aus, dazu noch eine Person kennt fünf Sprachen.

Im Dienstleistungssektor ist das untersuchte Team deswegen repräsentativ, weil die Befragten die in der EU bekanntesten Sprachen kennen, was sich in der Statistik von ABSL (2023) widerspiegelt. Zu den populärsten Sprachen gehören: Englisch (obwohl Großbritannien die EU verließ), Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch und Polnisch. Darüber hinaus sind auch Niederländisch, Norwegisch und Russisch zu verzeichnen.

Sprache	Niveau	BFI	CO	DM	FA	HR	IT	M	RD	SPr	SpCh	Anzahl der Fachsprachen
POL	C3											0
ENG	C1		+	+		+				+	+	5
FR	C2		+	+		+				+	+	5
ITAL	C1									+	+	2

Tab. 1. Das Szenario der fachsprachlichen Kommunikation – Testperson Nr. 4

Die Testperson Nr. 4 ist die einzige Person unter den Umfrageteilnehmern, die keine Deutschkenntnisse aufweist, außerdem arbeitet sie über das Englische und das Französische hinaus mit dem Italienischen. Sie benutzt ihre Muttersprache zu beruflichen Zwecken nicht. Insgesamt gab die Testperson fünf Fachbereiche an. Beschaffung und Einkauf (SPr) samt Supply Chain Management und Logistik (SpCh) sind von allen drei Fremdsprachen besetzt, dazu kommt das Personalwesen (HR), bei dem Englisch und Französisch eingesetzt werden. Sie erwähnt auch Datenmanagement (DM) und Kundenbetreuung (CO) im Falle vom Englischen und Französischen.

Die Person 4 schloss das Magisterstudium in Romanistik ab, zusätzlich erlangte sie Master of Business Administration (sog. MBA, Betriebswirtschaftslehre) auf Französisch und Englisch.

Wie man der Tabelle 1 entnehmen kann, ist dieselbe Fachsprache, z. B. Supply Chain Management (SpCh), auf unterschiedlichen Niveaus und hängt vom Niveau der Fremdsprache ab. Im Französischen bedient sich die Person der fünf Fachsprachen auf dem höchsten Niveau, dann kommt das Englische mit der gleichen Anzahl an den Fachsprachen, aber auf dem Niveau C1, gefolgt vom Italienischen mit den zwei fachsprachlichen Varietäten auf demselben Niveau. Am stärksten scheint Französisch zu sein, was mit dem abgeschlossenen Studium in Romanistik zusammenhängt, allerdings lässt sich der Anzahl an den Fachsprachen in beiden Fremdsprachen: Englisch und Französisch auch durch das andere Studium, nämlich in Betriebswirtschaftslehre erklären. In dieser Hinsicht bleibt unbekannt, wie Italienisch angeeignet wurde.

Die Testperson Nr. 4 gehört zu einem multilingualen Team. Die Zahl der benutzten Sprachen, als auch die der verwendeten Fachsprachen variieren, was in der Tabelle 2 gezeigt wird.

Sprache	Fachbereich									
	BFI	CO	DM	FA	HR	IT	M	RD	SPr	SpCh
POLNISCH	2	5	4	3	5	2	2	1	0	6
ENGLISCH	1	10	8	4	5	4	2	2	1	11
DEUTSCH	2	9	4	3	1	2	2	2	1	11
FRANZÖSISCH	0	2	1	1	1	0	0	0	1	1
ITALIENISCH	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Tab. 2. Anzahl der Personen pro Sprache und pro deklarierte Aktivität in Fachbereichen im Team. Die deutsche Sprache anhand der Bearbeitung von Stawikowska-Marcinkowska/Makowski (2025)

Generell ist festzustellen, dass sowohl die deutsche als auch die englische Sprache in den meisten Fachbereichen (je eine pro zehn Bereiche) benutzt werden, wobei Englisch von der Mehrheit der Mitarbeiter gebraucht wird. Das Polnische ist auch eine Sprache, die zu geschäftlichen Zwecken verwendet wird. Es muss auch bemerkt werden, dass die in der Umfrage ausgewiesenen Sprachen mit der Liste der am häufigsten benutzten Sprachen in der EU übereinstimmen. Die am öftesten deklarierten Fachsprachen sind: Kundenbetreuung und Supply Chain Management, worin sich die Spezifik der Arbeit in diesem Team widerspiegelt.

5. Zusammenfassung und künftige Forschungsperspektive

Eines der Ziele dieses Artikels war eine Darstellung der die multilingualen Phänomene betreffenden Terminologie in der weltweiten Fachliteratur. Die gezeigten Begriffe in einigen Sprachen, wie im Englischen, Französischen und Polnischen, weisen auf eine

terminologische Vielfalt hin, die man vorhatte, im Artikel zu vereinigen. Grundsätzlich spricht man von der Mehrsprachigkeit, die in Anlehnung an Individuen als individuell oder in Anlehnung an Gemeinschaften als institutionell (auch: gesellschaftlich) bezeichnet wird. Doch unterscheidet man hinsichtlich der benutzten Form der Sprache die innere Mehrsprachigkeit, wenn die Einzelsprache ein Dachtermin für mehrere Varietäten (Soziolekte, Dialekte, Technolekte, darunter auch Fachsprachen) bleibt, von der äußeren Mehrsprachigkeit bei den unterschiedlichen Einzelsprachen. Hier wurde auch der Multilingualismus als ein internationales Synonym gewählt, da die anderen Begriffe in der einschlägigen Literatur nicht weltbekannt sind.

Des Weiteren wurde die kurze Charakteristik des sich dynamisch entwickelnden Dienstleistungssektors in Polen dargestellt. Man spricht von Zentren von gemeinsamen Dienstleistungen (SSC), von geschäftsunterstützenden Zentren (BSC) oder von globalen Geschäftslösungen (GBS). Zu ihren Tätigkeitsbereichen gehören: Finanz- und Rechnungswesen, Personalwesen, IT-Dienstleistungen, die Erforschung des Marktes, Verkauf, einschließlich direkte (engl. sog. Sales Office) oder indirekte Kontakte (engl. sog. Sales Back Office) mit dem Kunden.

Die Mehrsprachigkeit auf den innersprachlichen und außersprachlichen Ebenen im polnischen Dienstleistungssektor wurde anhand eines Beispiels aus der durchgeführten Forschung veranschaulicht. Die Repertoires der Probanden bestätigen die statistische Verbreitung der Sprachen in der Europäischen Union. Die dargestellte Testperson erwies sich als multilingual und benutzt alle ihre Sprachen in der täglichen Arbeit. Über die individuelle fremdsprachliche Mehrsprachigkeit hinaus kann auch von der sowohl inneren als auch äußeren fachsprachlichen Mehrsprachigkeit gesprochen werden. Die institutionelle Mehrsprachigkeit wurde im befragten Team auch beobachtet. Hier konnte man schlussfolgern, dass nicht alle deklarierten Sprachen am Arbeitsplatz verwendet werden. Die Niveaus der Sprachen und ihre Anwendungsbereiche variieren.

Das Phänomen der Mehrsprachigkeit nimmt seit Jahrzehnten wegen der Globalisierung der Firmen an Bedeutung an, was zur Folge hat, dass sich ein künftiger Arbeitnehmer nicht nur in seiner eigenen Sprache, sondern auch in einer, bevorzugt aber in mehreren Fremdsprachen kommunizieren könnte. Schon heutzutage beschäftigen die globalen Firmen, die ihre Zentren der gemeinsamen Dienstleistungen in Zentraleuropa eröffnen, Menschen mit einer guten Kenntnis von Fremdsprachen. Die Mehrsprachigkeit im Geschäft ist zweifellos eine Tatsache, die wegen ihres Facettenreichtums weitere sprachwissenschaftliche Diskussionen und Forschungen verlangt, was auch die künftige Untersuchungsperspektive erweitert. In diesem Zusammenhang erfolgt eine genauere Analyse der kompletten durchgeführten Untersuchung in der Dissertation „Fremdsprachliche und fachsprachliche Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor in Polen“ (vgl. Łuczak 2025).

Literaturverzeichnis

- (ABSL) *Association of Business Service Leaders. Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2023*. www.absl.pl. 11.1.2025.
- BAILEY, Benjamin. „Heteroglossia”. *The Routledge Handbook of Multilingualism*. Hrsg. Marilyn Martin-Jones, Adrian Blackledge und Angela Creese. London, New York: Routledge – Taylor & Francis Group, 2012: 499–507. Print.
- (CEFR) *Common European Frame References. Companion Volume with New Descriptors. Council of Europe*. www.coe.int/lang-cefr. 11.1.2025.
- DAI, Manchun. 戴曼纯. „欧盟多语制与机构语言政策, Mehrsprachigkeit der EU und die institutionelle Sprachenpolitik“. *语言政策与规划研究* Band 4 Nr. 1 (2017): 1–11. Print.
- DE SWAAN, Abram. *Words of the World*. Cambridge: Polity Press, 2001. Print.
- DUDEN Online. https://www.duden.de/rechtschreibung/inter_. 13.1.2025.
- FÄCKE, Christiane und Franz-Joseph MEISSNER (Hrsg.). „Einleitung”. *Handbuch Mehrsprachigkeits- und Mehrkulturalitätsdidaktik*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 2019, 1–16. Print.
- FERENCIKOVA, Sonia und Dagmar GRACHOVA. „Shared Service Centers in Central and Eastern Europe: Literature Review”. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*. Band 11 Nr. 2 (2024): 188–201. Print.
- FRANCESCHINI, Rita. „Was sollte der Begriff der Mehrsprachigkeit alles umfassen?”. *Colloquium New Philologies* Vol. 7, Band I (2022): 13–37. Print.
- HENKE, Justus, Peer PASTERNAK und Sarah SCHMID. „Third Mission von Hochschulen: Eine Definition“. *Das Hochschulwesen* 64 (1/2) (2016): 16–22. Print.
- HELLER, Monica. *Multilinguisme*. <https://www.anthropen.org/>. 11.1.2025.
- HUA, Zhu. „Intercultural communication”. *The Routledge Handbook of Applied Linguistics. Volume Two. Second Edition*. Hrsg. Li Wei, Zhu Hua und James Simpson. London, New York: Routledge – Taylor & Francis Group, 2024, 81–93. Print.
- JACOB, Rüdiger, Andreas HEINZ und Jean Philippe DÉCIEUX. *Umfrage. Einführung in die Methoden der Umfrageforschung*. Berlin, Boston: De Gruyter Verlag, 2019. Print.
- KIC-DRGAS, Joanna. „Communication Conflicts in an International Environment”. *Global Management Journal* Band 7 Nr. 1–2 (2015): 73–80. Print.
- KALLUS, K. Wolfgang. *Erstellung von Fragebogen*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG, 2016. Print.
- LIS, Szymon Maciej. „Struktury organizacyjne centrów usług wspólnych – podejście oparte na ekonomii kosztów transakcyjnych”. *The Polish Journal of Economics* 2/318 (2024): 112–130. Print.
- (Maalouf Report): MAALOUF, Armin, Jutta LIMBACH, Sandra PRALONG, Simonetta Agnello HORNBY, David GREEN, Eduardo LOURENÇO, Jacques DE DECKER, Jan SOKOL, Jens Christian GRÖNDAHL und Tahar Ben JELLOUN. *A rewarding challenge how the multiplicity of languages could strengthen Europe*. Brüssel: European Commission, 2008. Print.
- MODRZYŃSKI, Paweł. „Globalne trendy w zarządzaniu publicznym – przykład centrów usług wspólnych”. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie* 129 (2018): 297–311. Print.
- MODRZYŃSKI Paweł und Robert GAWŁOWSKI. „Creating public value through collaborative governance? Organization and management of Shared Services Centers in the metropolitan cities in Poland”. *Scientific papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series* 135 (2019): 151–168. Print.

- OLIVEIRA, Nathan Peixoto, André Martins DE OLIVEIRA, Rafaela Francisca Moreira BARBOSA und Carlos Manuel Taboada RODRIGUEZ. „Shared Service Center: measuring performance from the perspective of the customer, supplier and theory”. *Journal of Perspectives in Management* 6 (2022): 14–26. Print.
- PAWLAK, Mirosław. „Wielojęzyczność i międzykulturowość w polskim kontekście edukacyjnym – realistyczne cele czy mity edukacyjne?”. *Neofilolog* 46/2 (2018): 153–172. Print.
- QI, Chong Pei, Ting Hie LING, Chong Ni PEI, and On Yee MIN. „Investigation and research on the multilingual cultural landscape of Malaysian historic districts: A study of petaling street in Kuala Lumpur. 马来西亚历史街区的多语文化景观调查研究——以吉隆坡茨厂街为例”. *Journal of Chinese Language and Culture Studies* Band 1 Nr. 2 (2022): 58–62. Print.
- RAITSKAYA, Lilia und Elena TIKHONOVA. „Multilingualism and Beyond: Implications for Education”. *Journal of Language and Education* 9/2 (2023): 5–11. Print.
- RIEHL, Claudia Maria. „Formen und Funktionen der Mehrsprachigkeit”. *Handbuch Mehrsprachigkeit und soziale Teilhabe*. Hrsg. Jorg Meier, Verena Blaschitz und Inci Dirim. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, 2024, 45–59. Print.
- ROELCKE, Thorsten. „Fachsprachliche Vielfalt im Gegenwartsdeutschen”. *Lublin Studies in Modern Languages and Literature* 45/1 (2021): 51–63. Print.
- ROELCKE, Thorsten. „Mehr- und vielsprachige berufliche Kommunikation – ein Modell”. *Info DaF* 49/6 (2022a): 594–604. Print.
- ROELCKE, Thorsten. „Viel- und Mehrsprachigkeit”. *Handbuch Mehrsprachigkeit*. Hrsg. Csaba Földes und Thorsten Roelcke. Berlin, Boston: De Gruyter Verlag, 2022b: 3–27. Print.
- STAWIKOWSKA-MARCINKOWSKA, Agnieszka und Jacek MAKOWSKI. *Berufskommunikative und fachsprachendidaktische Spezifik der Outsourcing-Branche in Polen*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht Verlage, 2025. Print.
- STECIĄG, Magdalena. „Glottodydaktyka w ujęciu ekolingwistycznym”. *Acta Universitatis Lodziensis. Kształcenie Polonistyczne Cudzoziemców* 21 (2014): 51–62. Print.
- SU, Jinzhi. „Diglossia in China: Past and Present”. *Divided Languages? Diglossia, Translation and the Rise of Modernity in Japan, China, and the Slavic World*. Hrsg. Judit Árokay, Jadranka Gvozdanović und Darja Miyajima. Heidelberg: Springer Verlag, 2014, 55–64. Print.
- The Language Barometer of Łódź*. <https://jezykowybarometr.wixsite.com/lodz>. 18.1.2025.
- YANG, Yang 杨洋, Li YAN 晏丽 und Rong Hu 胡蓉. „老挝语言政策历时研究. A Diachronic Study on Language Policy of Laos”. *Chinese Language and Literature 中国语言文学* Band 2 Nr. 2 (2023): 22–29. Print.

ZITIERNACHWEIS:

- ŁUCZAK, Kamil. „Das Phänomen der individuellen und institutionellen Mehrsprachigkeit im Dienstleistungssektor in Polen“, *Linguistische Treffen in Wrocław* 27, 2025 (1): 397–410. DOI: 10.23817/lingtreff.27-25.