

LIMMI

Language for Immigrants

Bestellungen bei:
Europäische Akademie Bozen
Drususallee 1
39100 Bozen – Italien
Tel. +39 0471 055033
Fax +39 0471 055099
E-mail: press@eurac.edu

Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe – auch auszugsweise –
nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

Verantwortlicher Direktor: Stephan Ortner
Druckvorstufe: Typoplus, BZ
Druck: Esperia, Lavis (TN)

ISBN 978–88-88906–60-7

LIMMI

Language for Immigrants

Bozen, EURAC research

Index

1. GEGENSTAND DER UNTERSUCHUNG	9
1.1 Innovativer Charakter des Projekts und festgestellte Bedürfnisse	11
1.2 Projekt, lokale Politiken und Zusammenarbeit	12
1.3 Methodischer Ansatz	13
2. KONTEXT DER UNTERSUCHUNG	17
2.1 Lokaler Zuwanderungskontext	18
2.2 Beruflicher und unternehmerischer Kontext	25
2.3 Sprachlicher Kontext	28
3. FACHSPRACHEN UND EINGEWANDERTE ARBEITNEHMER	35
3.1 Das Sample und die Leitfäden der Interviews	37
4. DAS SOZIAL- UND GESUNDHEITSWESEN	41
4.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge	43
4.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika	45
4.3 Einstellungsmöglichkeiten	48
4.4 Sprachliche Aspekte	48
4.5 Italienisch und Deutsch	49
4.6 Schwierigkeiten am Telefon	50
4.7 Über den Umgang mit dem deutschen Dialekt	51
4.8 Andere Sprachen	51
4.9 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse	52

5. BAUWESEN	59
5.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge	61
5.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika	62
5.3 Sprachliche Aspekte	66
5.4 Italienisch und Deutsch	66
5.5 Umgang mit der schriftlichen Sprache	68
5.6 Andere Sprachen	69
5.7 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse	70
6 TOURISMUS UND GASTGEWERBE	75
6.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge	77
6.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika	77
6.3 Sprachliche Aspekte	80
6.4 Italienisch und Deutsch	81
6.5 Andere Sprachen	84
6.6 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse	84
7. ERGEBNISAUSWERTUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN	89
7.1 Art des Bedarfs: Ergebnisse	91
7.2 Überlegungen in Sachen Didaktik und Ausbildung	95
8. INTERVIEWLEITFÄDEN FÜR DIE HALBSTРУKТURIERTEN INTERVIEWS	101
8.1 Interviewleitfaden für die Gruppe der unselbstständig beschäftigten Zuwanderer	103
8.2 Interviewleitfaden für die Gruppe der selbstständig beschäftigten Zuwanderer	110
BIBLIOGRAPHIE	121

1. Gegenstand der Untersuchung

1 Gegenstand der Untersuchung

LIMMI¹ (Abkürzung von *Language For Immigrants*) ist ein durch den Europäischen Sozialfonds finanziertes Pilotprojekt, das darauf abzielt, einen spezifischen sprachlichen Bedarf zu erheben, nämlich den Bedarf an technischer und Fachsprache in einem bestimmten beruflichen Kontext.

Seinen Ausgang nahm das Projekt in einer etablierten Tradition sprachlicher Forschung im Bereich der Terminologie und der Fachkommunikation, die seit Jahren den Kern des Instituts für Fachkommunikation und Mehrsprachigkeit der EURAC darstellt.

Diesem Aspekt der Untersuchung fügt das Projekt einen weiteren hinzu, der seine Komplexität unter dem Gesichtspunkt der Durchführung sowie der einbezogenen Arbeitskräfte um Einiges wachsen lässt. Die Bevölkerung, deren sprachlicher Bedarf erhoben wird, besteht nicht aus einheimischen Sprechern und Arbeitskräften, sondern aus eingewanderten Sprechern und Arbeitskräften, deren Sozialgewebe in Italien immer sichtbarer wird und deren Sprachkompetenzen durchaus unterschiedlich sind.

Es handelt sich daher um eine der Forschung dienende soziale Untersuchung, die verschiedene sprachliche Bereiche berührt (Fachsprache, Verwendung der L2, mehrsprachige Kompetenzen) sowie Bereiche, die mit den dem Zuwanderungsphänomen gewidmeten Studien verbunden sind, und vor allem Bereiche, die die Arbeitswelt betreffen.

Das Projekt stellt sich als eine Erhebung qualitativer Natur dar, die im Laufe einer Zeitspanne von eineinhalb Jahren, zwischen Juli 2009 und Dezember 2010, in Bozen durchgeführt wurde.

Das für die Erhebung des sprachlichen Bedarfs zusammengestellte Sample setzt sich aus vierzig eingewanderten und einheimischen Informanten zusammen. Bei den ersteren wird zudem zwischen Zuwanderern, die bei einheimischen Betrieben unselbstständig beschäftigt sind und Zuwanderern unterschieden, die selbstständig beschäftigt sind.

1 Der vollständige Titel des Projektes ist: LIMMI – Erhebung des sprachlichen Bedarfs mit besonderer Bezugnahme auf die für die berufliche Tätigkeit erforderlichen Bedürfnisse der Zuwanderer in Südtirol. *Pilotuntersuchung über die unselbstständig und selbstständig beschäftigten Zuwanderer im Gebiet Bozen.*

Die Gruppe der einheimischen Informanten hingegen bilden die selbstständig Beschäftigten, bei denen Zuwanderer angestellt sind (*Arbeitgeber*).

Das Projekt wurde über die folgenden fünf Phasen durchgeführt:

1. Analyse des Kontextes und die Auswahl des Samples;
2. Interviews der Experten;
3. Vorbereitung auf die qualitativen Interviews;
4. Auswertung der Daten;
5. Publikation der Ergebnisse im Rahmen eines Seminars und der vorliegenden Veröffentlichung.

Folgende sekundäre Zielsetzungen motivieren die Erhebung:

- die Ermittlung etwaiger sprachlicher Bedürfnisse und Mängel der Zuwanderer im beruflichen Bereich, um die Dringlichkeit zu bewerten, das Sachgebiet zu vertiefen und weitere Kenntnisse zu erwerben sowie Ausbildungsvorschläge zu erstellen, die dem erhobenen Bedarf Rechnung tragen;
- eine verbesserte Möglichkeit (durch die Ergebnisse der Untersuchung und die entsprechenden Schlussfolgerungen und Vorschläge) für die Zuwanderer, in den Arbeitsmarkt einzutreten sowie sich in die Gesellschaft einzugliedern unter Einhaltung des Grundsatzes der Chancengleichheit für alle und der Gleichheit im Allgemeinen, ohne jegliche Diskriminierung aufgrund des Geschlechts;
- die Unterbreitung von nützlichen Vorschlägen und Informationen (durch die Ergebnisse der Untersuchung) zwecks der Ausarbeitung künftiger Ausbildungsstrategien und -maßnahmen, die dazu dienen sollten, die Rolle des Zuwanderers zu verstärken und seine Wahrnehmung durch die Gemeinschaft als aktives Mitglied zu verbessern, das sich im wirtschaftlichen und sozialen Panorama bewegt.

Bezüglich der Auswahl des Untersuchungssamples, auf die weiter unten eingegangen werden wird, muss an dieser Stelle vorweggenommen werden, dass die Lage der eingewanderten Frauen besonders heikel erscheint, weil diese in zweifacher Hinsicht benachteiligt sind: Sowohl aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer bestimmten Kategorie (jener der Zuwanderer) als auch aufgrund ihres Geschlechts lassen sie sich in eine Schicht einordnen, die aus sozial benachteiligten Personen besteht, was dazu führt, dass sie Gefahr laufen, vom produktiven Kontext und vom soziokulturellen Leben der einheimischen Gemeinschaft ausgeschlossen zu werden. Das Projekt entstand gerade durch die Feststellung dieser Situation und setzt sich zum Ziel, Maßnahmen zu ergrei-

fen, um die Rolle und das Potenzial der eingewanderten Frauen aufzuwerten. Es wird dabei davon ausgegangen, dass die der Entwicklung von Ausbildungsstrategien und -maßnahmen für die sprachliche Spezialisierung vorangehende Analyse dazu beitragen kann, eine wirkliche Chancengleichheit nicht nur zwischen Zuwanderern und einheimischer Bevölkerung, sondern auch zwischen Zuwanderern und Zuwanderinnen herbeizuführen.

1.1 Innovativer Charakter des Projekts und festgestellte Bedürfnisse

Die Erhebung der sprachlichen Bedürfnisse im Hinblick auf die Ausübung eines Berufs vonseiten der Gruppe der Eingewanderten in Südtirol bildet eine absolute Neuheit unter den verschiedenen Untersuchungen, die über die Gruppe der Eingewanderten bisher durchgeführt worden sind, weil sie einen wesentlichen Faktor unter die Lupe nimmt, nämlich die sprachlichen Bedürfnisse hinsichtlich der Ausübung eines Berufs; dabei handelt es sich um einen entscheidenden Punkt, was die berufliche Eingliederung anbelangt, der aber sehr häufig hinter der Analyse anderer Problemstellungen zurücktritt, die anscheinend dringlicher oder allgemeinerer Natur sind.

Die Untersuchung bietet daher eine Gelegenheit, eine partielle Antwort auf einige sekundäre oder indirekte Bedürfnisse zu liefern. Manche Bedürfnisse sind der Ausdruck der Zielgruppe des Projekts selbst und beziehen sich auf deren Eingliederung in den Arbeitsmarkt und in die einheimische Gemeinschaft. Man denke zum Beispiel an die Notwendigkeit, jene Bedürfnisse zu ermitteln und zu beschreiben, die von den Zuwanderern wahrgenommen werden, die manchmal Mängel an fachsprachlichen Kenntnissen aufweisen, aber auch die Unternehmenskultur der eingewanderten Bevölkerung durch die Konsolidierung der Fachsprachen zu fördern und zu unterstützen; ebenso wichtig ist es, dazu beizutragen, die Vorurteile zu überwinden, die dazu führen, dass eingewanderte Menschen und insbesondere Frauen für berufliche und kulturelle Profile niedrigen Niveaus eingesetzt werden, wobei es gelten sollte, die Diskriminierungen aufgrund des Geschlechtes zu überwinden.

Weitere Bedürfnisse werden nicht explizit ausgedrückt, aber sie sind nichtsdestoweniger da: Es ist sehr wichtig, das Bedürfnis nach einer höheren beruflichen Qualifikation im Sprachgebiet zu erheben, das von den Unternehmen in einem multiethnischen Kontext und im Rahmen etwaiger Strategien zu einer besseren und wettbewerbsfähigeren Positionierung der KMU ausgedrückt wird, oder auch das Be-

dürfnis, mit bestimmten Vorschlägen zur Verbesserung, Diversifizierung und Anpassung des Ausbildungsangebotes beizutragen.

Auf der Grundlage dessen, was gesagt wurde, richtet sich das Projekt nicht nur an die Zuwanderinnen und Zuwanderer, die sich bilden, ausbilden oder neue Qualifikationen erwerben oder eine selbstständige Tätigkeit beginnen wollen, sondern auch an die lokalen KMU, welche nach eingewandertem sprachlich qualifiziertem Personal suchen.

1.2 Projekt, lokale Politiken und Zusammenarbeit

Das Projekt steht im Einklang mit den im Mehrjahresplan der Autonomen Provinz Bozen für die Beschäftigungspolitik 2007–2013 enthaltenen Zielsetzungen und Maßnahmen, da dieser Plan sich insbesondere „auf die soziale und die Arbeitseingliederung der regulär anwesenden EinwandererInnen konzentriert sowie auf die Bildungstätigkeit und die Zusammenarbeit mit den wichtigsten Ländern, aus denen die Betroffenen kommen, damit das Angebot an Arbeitskräften besser auf die Erfordernisse unseres ökonomischen und sozialen Kontexts abgestimmt werden kann“ (S. 74).

Außerdem lässt sich das Projekt in die vom *Landessozialplan 2007–2009* vorgesehenen Zielsetzungen und Maßnahmen für: a) Nicht-EU-Bürgerinnen/Bürger und b) Schul- und Bildungswesen einordnen. Was den ersten Aspekt betrifft, legt der Plan einige Ziele allgemeinen Charakters fest, die durch eine „Öffentlichkeits- und Integrationsarbeit“ (S. 183, S. 198) zu verfolgen sind; unter diesen Zielen befinden sich die Umsetzung des Nichtdiskriminierungsgrundsatzes, die Gleichheit der Rechte für „alle Einwohner Südtirols“ bei der Teilnahme am Sozialleben und die Bemühungen, rassistischen oder ausländerfeindlichen Gefühlen auch mittels geeigneter Maßnahmen zur Förderung der Bildung entgegenzuwirken. Was den zweiten Punkt anbelangt, sieht der Plan unter den Zielen betreffend Schul- und Bildungswesen die „Gewährleistung des Rechts auf [...] Bildung, Ausbildung und berufliche Eingliederung auch für all jene, die besondere Erziehungsbedürfnisse haben“ (S. 219).

Abschließend sei die Übereinstimmung des Projekts mit den von einem wichtigen Akteur auf lokaler Ebene, dem *Gemeindebeirat der in Bozen ansässigen Nicht-EU-Bürger/-innen und staatenlosen Bürger/-innen* wahrgenommenen Funktionen besonders hervorgehoben. Der Beirat der Zuwanderer nämlich zählt zu seinen Zwecken die Unterstützung von Initiativen und Veranstaltungen, welche die Integration der Zuwanderinnen und Zuwanderer in die städtische Gemeinschaft fördern und dazu beitragen,

das Wissen der Zuwanderer um „die Kultur, die Sprache und die Geschichte der einheimischen Bevölkerung zu erweitern“².

Da die Untersuchung sich in die lokalen Verhältnisse einfügt, hat das Team von LIMMI eine Zusammenarbeit mit bedeutsamen Körperschaften der Südtiroler Arbeitswelt und des Sozialwesens vorgesehen.³

1.3 Methodischer Ansatz

Unter dem Gesichtspunkt der angewandten Methodologie gehört die Untersuchung zu den klassischen qualitativen Untersuchungen. Die Feldforschung wurde hauptsächlich in zwei Zeitabschnitten durchgeführt: zwischen September und Dezember 2009 und zwischen Januar und März 2010. Den Kernpunkt der Untersuchung bildeten die halbstrukturierten Interviews, die zu einem späteren Zeitpunkt aufgenommen und analysiert wurden. Da die Untersuchung einen Sondierungscharakter hat, wurde die Haupttätigkeit von lokalen Beobachtungen der Forscher begleitet, die sie durch informelle Gespräche mit verschiedenen Personen, das Lesen von Dokumenten, statistischen Berichten und Informationen anderer Natur im Laufe der Untersuchung zusammenstellen konnten.

2 Satzung des Beirates, Art. 2, Buchstaben b und e.

3 Die Körperschaften und Vereine, die auf den Zusammenarbeitsvorschlag positiv antworteten, sind: das Assessorat für Sozialpolitik und Chancengleichheit der Gemeinde Bozen; Abteilung 21 – Italienische Berufsbildung; Abteilung 20 – Deutsche und ladinische Berufsbildung; Abteilung 31- Landwirtschaft; Abteilung 35 – Handwerk, Industrie und Handel; Abteilung 14 – Deutsche Kultur und Familie; Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen; Verein Offene Türen; Vereinigung Donne Nissà.

2. Kontext der Untersuchung

2 Kontext der Untersuchung

Lokaler Zuwanderungskontext *Beruflicher und unternehmerischer Kontext* *Sprachlicher Kontext*

Die erste Phase des Projektes wurde der Analyse der Dokumentation als Vorbereitung auf die Feldforschung gewidmet. Dabei wurden einige Hauptrichtungen von besonderem Interesse unter die Lupe genommen, welche den Leitfaden der Untersuchung darstellen.

In Betracht gezogen wurde in erster Linie die Zusammensetzung der in Südtirol und insbesondere in der Gemeinde Bozen ansässigen ausländischen Gemeinschaften, wobei die Wahl des Begriffs „Gemeinschaft“ nicht von ungefähr kommt. In den soziolinguistischen Untersuchungen und vor allem in jenen über den Kontakt zwischen verschiedenen Sprachgruppen wird üblicherweise eine Analyse der Umriss der Gemeinschaft durchgeführt, indem geographische, demographische, sozioökonomische, pädagogische und kulturelle Faktoren mit berücksichtigt werden, die die sprachlichen Verhaltensweisen⁴ stark beeinflussen können. Die Umriss der untersuchten Gemeinschaft zu bestimmen trägt nicht nur dazu bei, Hypothesen aufzustellen, sondern auch den Inhalt der Fragen und des entsprechenden Fragebogens u. a. über die sprachliche Geschichte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer festzulegen. Das Phänomen der Ausländer in Südtirol bietet zudem ein zweigleisiges Vorgehen an: Einerseits wird die Gruppe der Ausländer mit der Gruppe der Einheimischen verglichen, andererseits ist die Makrogemeinschaft der Ausländer selbst in weitere kleinere Gemeinschaften unterteilt, die sich aufgrund der jeweiligen Volksgruppe identifizieren lassen. Diesbezüglich darf nicht ausgelassen werden, (auf diesen Aspekt soll im Folgenden noch näher eingegangen werden), dass auch die Gemeinschaft der Einheimischen in Südtirol in ihrem Inneren einer Differenzierung unterliegt (drei Sprachgruppen).

LIMMI konzentriert sich auf eine spezifische Gruppe von ausländischen Ansässigen: die Zuwanderer aus außereuropäischen Ländern und aus solchen Ländern, die der Europäischen Union ab der Erweiterung von 2004⁵ beigetreten sind. Darauf aufbauend wird eine weitere Differenzierung durchgeführt, indem man sich auf die Volljährigen konzentriert, die einen regulären Arbeitsvertrag haben.

4 Siehe Labrie, Vandermeren 1996.

5 Es handelt sich um zehn Länder, die im Jahr 2004, und zwei Länder, die im Jahr 2007 der EU beigetreten sind.

Untersucht wurde **in zweiter Linie** das sprachliche Umfeld, wobei eine große Aufmerksamkeit den Arbeitsbereichen geschenkt wurde, die das Beherrschen einer Fachsprache verlangen. Anschließend daran müssen auch jene Aspekte hervorgehoben werden, die die sprachliche Ausbildung (insbesondere in Bezug auf die Fachsprachen) und die Art und Weise betreffen, wie die Zuwanderer mit dem Deutschen und dem Italienischen, den zwei gleichgestellten Landessprachen, umgehen.

Weitere Themen sind schließlich die Grundzüge des lokalen Arbeitsmarkts und die Analyse des lokalen wirtschaftlich-unternehmerischen Zusammenhangs insbesondere im Rahmen der kleinen und mittleren Unternehmen, die dazu dienen, die Bereiche festzulegen, deren Bedarf erhoben wird, und die Kategorien der Befragten zu ermitteln, die auf der Grundlage ihrer Erfahrung und ihrer Rolle ausgewählt werden.

Diese drei Hauptrichtungen wurden anhand von statistischem Material, von Berichten der Untersuchungs- und Überwachungsbehörden im Bereich des Arbeitsmarkts sowie von wissenschaftlichen und populärwissenschaftlichen Veröffentlichungen erforscht.

Die verschiedenen Körperschaften und Einrichtungen haben auf die Untersuchung positiv geantwortet: Sie waren immer bereit sich interviewen zu lassen und haben Daten und Kontakte geliefert.

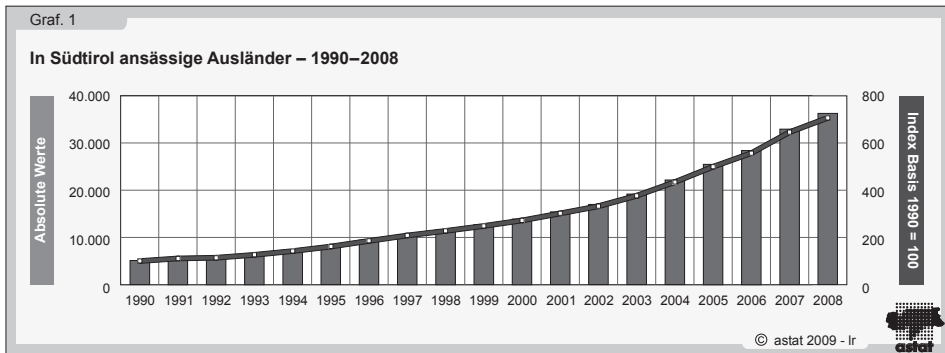
Die Analyse des Gebiets und der Gemeinschaften bildet in Bezug auf die erzielten Ergebnisse eine Art von Projekt innerhalb des Projektes. Sie hat es ermöglicht, den Rahmen der Untersuchung zu bewerten und hat die Weichen für die künftigen Untersuchungen gestellt. Im Folgenden werden die Ergebnisse angeführt.

2.1 Lokaler Zuwanderungskontext

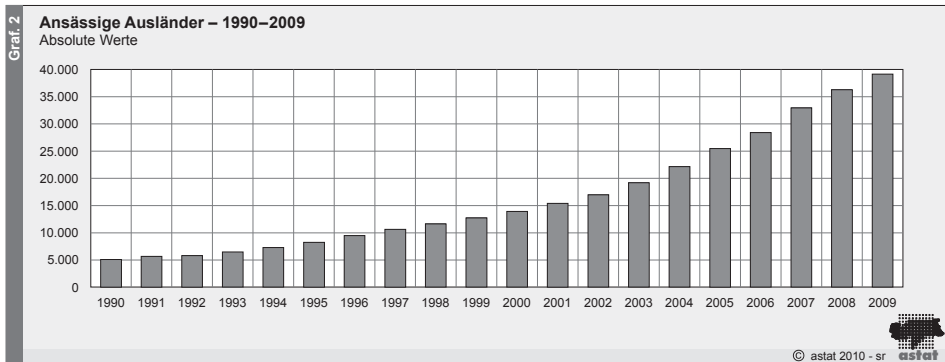
In den letzten Jahren war ein exponentieller Anstieg der eingewanderten Bevölkerung zu verzeichnen, was zu deutlichen Änderungen der demographischen Gleichgewichte führte, wobei der Bedarf in den Vordergrund trat, die Eingliederung der Zuwanderer in den sozialen, kulturellen und beschäftigungsrelevanten Kontext durch die Unterstützung von Maßnahmen zu beschleunigen, die darauf abzielen, die Eingliederungsdynamiken weiter zu fördern.

Seit etwa zwei Jahrzehnten nimmt die Einwanderung nach Südtirol ständig zu. Die ASTAT-Berichte⁶ geben einen klaren Aufschluss über die Zuwanderung der neuen Ansässigen:

2008



2009



Die Ausländer wohnen meistens in den urbanen Zentren, vor allem in den Gemeinden mit mehr als 10.000 Einwohnern. Am stärksten vertreten sind sie in der Landeshauptstadt Bozen, wo ein Drittel der Ausländer lebt.

Wie auch in anderen mittelgroßen und großen Städten Italiens weisen die Zuwanderer, die in der Südtiroler Hauptstadt wohnen, eine verstärkte Heterogenität auf, weil sie Gruppen ausmachen, die aus ganz verschiedenen Ländern stammen.

6 Das Landesinstitut für Statistik (ASTAT) ist eine italienische Forschungskörperschaft für die Provinz Bozen. Das ASTAT vertritt auf Landesebene das Nationalinstitut für Statistik – ISTAT.

In der Stadt trifft man also nicht auf eine Zuwanderung mit präzisen Merkmalen, die sich auf den beruflichen Bedarf zurückführen lassen, der durch die Anwesenheit eines Nischenmarktes oder einer Nischenindustrie entsteht, sondern das Zuwanderungsgewebe überschneidet sich und verknüpft sich immer mehr mit dem einheimischen Gewebe. Ganz anders sieht es auf dem Land und im Gebirge aus, die das urbane Netz umgeben, weil das Zuwanderungsphänomen dort an die saisonbedingte Einwanderung gebunden ist, die erforderlich ist, um die landwirtschaftlichen Tätigkeiten durchzuführen.

In den vergangenen zwanzig Jahren hat das wachsende Zuwanderungsphänomen neue Bedürfnisse vonseiten der einheimischen Gemeinschaften entstehen lassen, die bis dahin damit beschäftigt waren, das eigene Land zu verschiedenen Zwecken und für verschiedene Zielgruppen zu beobachten: Italiener, vor allem die schwächeren Bevölkerungsschichten. In Bozen, wie auf der gesamten Halbinsel auch, haben sich die demographischen Beobachter auf die neuen Gäste konzentriert und die ganze Welt der Institutionen und der Körperschaften, die im sozialen, erzieherischen, gesundheitlichen und humanitären Bereich (kirchenunabhängig oder kirchlich) tätig sind, hat sich derart neu gestaltet, dass sie einen echten Beschäftigungsbereich geschaffen hat.

Das erste Ziel dieser Untersuchung bestand also darin, die Ämter, die Verbände und im Allgemeinen die Verantwortlichen des Zuwanderungssektors ausfindig zu machen und mit ihnen Kontakt aufzunehmen.

Zum Zweck eines besseren Verständnisses kann man die lokalen Organisationen folgendermaßen unterteilen:

- 1) öffentliche (Landes- oder regionale) Körperschaften,
- 2) privatrechtliche Verbände,
- 3) kirchliche Organismen.

Die in der ersten Phase der Analyse erhobenen Daten stammen aus den Datenbanken und den Gesprächen, die mit den Vertretern dieser Organisationen geführt wurden. Auf diese Daten werden wir im Folgenden zurückgreifen, um den lokalen Zuwanderungskontext besser darzustellen.

Wie oben bereits erwähnt wurde, geht aus den periodischen demographischen Berichten des Landesstatistikinstitutes ASTAT eine ständige Zunahme der in Südtirol ansässigen Ausländer und deren Konzentration in den größten Gemeinden der Region hervor. 2009 war der Anteil der Ausländer an der Gesamtbevölkerung relativ hoch im Vergleich zum gesamtstaatlichen Durchschnitt, aber niedriger als in den anderen

Regionen Norditaliens und vor allem in den an Südtirol angrenzenden Ländern.⁷ Das Wachstum der Bevölkerung ergibt sich nicht nur aus den Einwanderungsbewegungen, sondern auch aus der Zunahme der Geburten. Die Anzahl der Neugeborenen stieg von etwa 100 pro Jahr (in den Neunzigerjahren) auf 663 (2009).

Aus den vom Landesstatistikinstitut ASTAT 2008 aufgestellten Zahlen geht das Bild einer jungen und lebhaften ausländischen Gemeinschaft hervor: Die Hälfte davon ist zwischen 25 und 45 Jahren alt, gehört also einer Altersstufe an, die 28,8 % der italienischen Bevölkerung entspricht.

Wenn sie auf das Gebiet Bozen bezogen wird, spiegelt die Statistik die regionalen Verhältnisse wider. Die Beobachtungsstelle der lokalen Caritas bestätigt die Altersgruppen:

*„Durchschnittsalter: am meisten vertreten ist die Altersgruppe zwischen 26 und 45 Jahren; über 45 Jahren ist eine ziemliche Anwesenheit zu verzeichnen (46–55 Jahre: 15 %, über 56: 4 %); es ist zu beobachten, dass unter den Über-45-Jährigen viele Frauen sind, während in der Altersgruppe zwischen 26 und 45 Jahren mehrheitlich Männer zu finden sind“.*⁸

Die oben angeführte Unterteilung nach Geschlechtern bietet uns die Möglichkeit an, einen bedeutenden Aspekt besonders hervorzuheben: 2008 überschreitet die Einwanderung von Frauen jene von Männern:

„Besonders relevant ist der Anteil der Frauen unter den Ausländern, die aus Amerika kommen: den höchsten Anteil erreichen die Brasilianerinnen, die mehr als drei Viertel ausmachen. Auch aus den EU-Ländern kommen mehr Frauen als Männer, vor allem aus einigen osteuropäischen Ländern (Tschechische Republik, Polen, Slowakei). Mit Bezug auf die europäischen Länder, die nicht zur EU gehören, gleichen sich das größte Kontingent an Frauen und jenes an Männern, die aus der ehemaligen UdSSR bzw. dem Balkan stammen, aus. Die Gemeinschaften, die den höchsten Anteil an Männern aufweisen, sind die asiatische und die afrikanische, abgesehen von Nigeria, den Philippinen und Thailand“ (ASTAT Info, 2009:8).

7 Ausländeranteil in Südtirol: 7,8 %, in Italien insgesamt: 6,5 %, in Österreich: 10 %, in Deutschland: 8,8 % (ASTAT Info, 2010:2).

8 Interview mit Guglielmo Truzzi, Koordinator des Dienstes für Erstaufnahme und Männerberatung der Caritas.

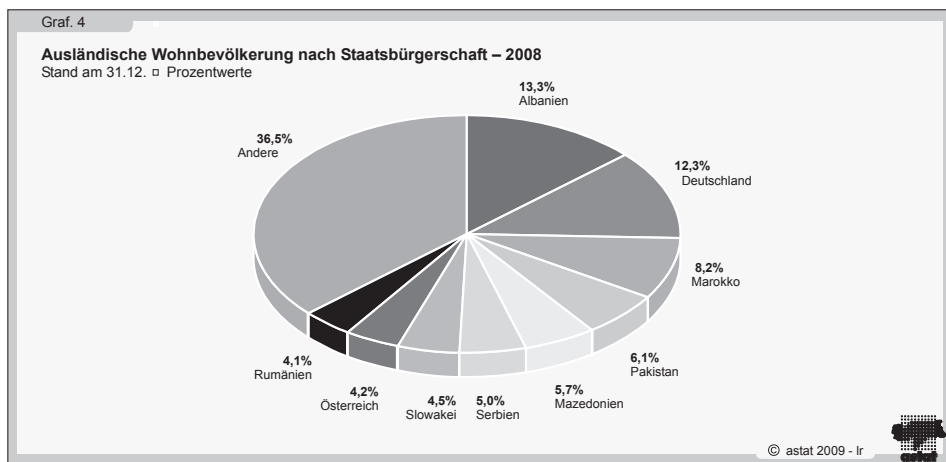
Die vom ASTAT gelieferten Daten über die Anwesenheit von Frauen in der Gemeinde Bozen zum 1. Januar 2008 ergeben 5017 Frauen und 4946 Männer.

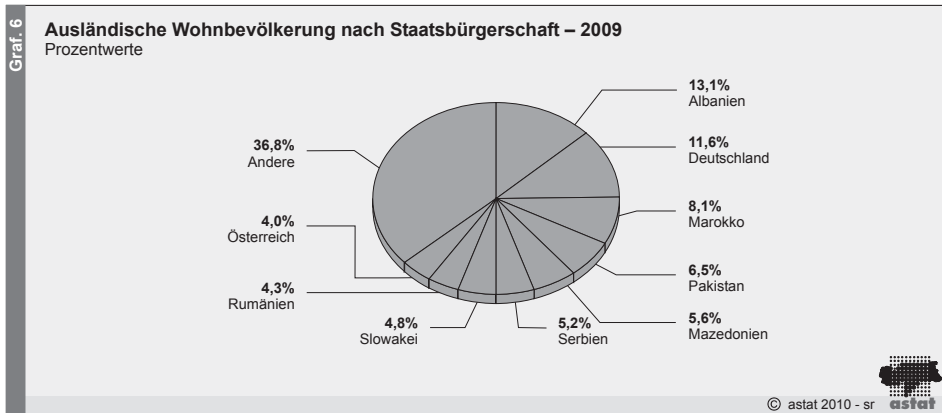
2007 gab es danach in Bozen knapp mehr Frauen als Männer, wobei dieser Trend im Steigen begriffen ist.

Die Vereinigung Donne-Nissà gibt an, dass unter ihren Benutzern 2008 Nordafrika als Herkunftsregion an erster Stelle (74 Benutzer) steht, gefolgt von europäischen Nicht-EU-Ländern (46), Asien (33) und Mittel- und Südamerika (24). Die von der Vereinigung zur Verfügung gestellten Daten über die Altenpflegerinnen spiegeln die allgemeine Verteilung wider, wobei Länder wie Marokko, Peru, Ukraine und Rumänien an der Spitze sind.

Das Projekt fokussiert nicht auf alle Ausländer, die in einem bestimmten Gebiet wohnen, sondern nur auf einen Teil von ihnen: die Zuwanderer aus Nicht-EU-Ländern und aus Ländern, die der Europäischen Union ab der Erweiterung von 2004 und in den darauffolgenden Jahren beigetreten sind. Jetzt lautet die Frage: Welche sind in dieser Kategorie die zahlenmäßig größten und am meisten vertretenen Gemeinschaften in Südtirol und in Bozen?

Wenn man die folgenden Graphiken beobachtet





merkt man, dass sowohl 2008 als auch 2009 mit Bezug auf die ausländische Wohnbevölkerung die für unser Projekt zahlenmäßig bedeutsamen Gruppen:

- 1) Albaner,
 - 2) Marokkaner,
 - 3) Pakistanis,
 - 4) Makedonier,
 - 5) Serben,
 - 6) Slowaken und
 - 7) Rumänen
- sind.

Diese Statistiken weichen nicht deutlich von jenen mit den Daten aus dem Jahr 2007 ab, in der die Deutschen an erster Stelle lagen, die jetzt von den Albanern übertroffen werden. Die Marokkaner sind nach wie vor an dritter Stelle, während die Pakistanis und die Makedonier die Serben überflügeln und die vierte bzw. fünfte Stelle belegen.

Die angeführten Prozentwerte betreffen die gesamte Provinz Bozen. Wenn man sich bei der Betrachtung auf die Stadt allein beschränkt, werden hier die meisten Ausländer gezählt (11.427 von 36.284 landesweit).

Gerechnet werden muss daher mit fünf Gemeinschaften, die aus Nicht-EU-Ländern stammen, und zwei Gemeinschaften, die aus Ländern stammen, die der Europäischen Union 2004 bzw. 2007 beigetreten sind (Slowakei, Rumänien).

Der fragmentarische und verschiedenartige Charakter des Zuwanderungsphänomens spiegelt sich auch in einer kurzen Beobachtung der angeführten Gruppen wider.

Die Albaner bilden die im Gebiet am tiefsten verwurzelte Gemeinschaft aus einem Nicht-EU-Land. Dies betrifft sowohl ihre Anzahl als auch den Bezug zu den sprachlichen und kulturellen Aspekten Italiens und Südtirols. Die marokkanische Gemeinschaft gehört zu den ältesten in Italien, vor allem im Piemont und in der Emilia Romagna.⁹ In Bozen war sie „the first flow of third-country nationals“¹⁰. In beiden Fällen handelt es sich um eine sesshafte Zuwanderung, die seit einigen Jahren schon zur zweiten Generation gekommen ist.¹¹

Die pakistanische Gemeinschaft, die den vierten Platz in der Rangordnung vom ASTAT belegt, scheint im Trentino besonders ausgeprägt zu sein, im Unterschied zu den anderen italienischen Regionen. Der Großteil der pakistanischen Zuwanderer lebt in Trient und Rovereto und in geringerem Ausmaß in den Tälern der Provinz.¹² Wie es auch für andere Gruppen, die durch unser Land gezogen sind (auf dem Weg nach Deutschland oder Nordeuropa), in den Achtzigerjahren geschehen ist, hat die pakistanische Zuwanderung stabile Züge angenommen.

Die balkanischen Bevölkerungen, die aus Makedonien und der Konföderation Serbien-Montenegro stammen, umfassen makedonische, serbische, albanische und kosovarische Ethnien.

Schließlich werden die rumänischen und slowakischen Gemeinschaften immer größer, vor allem seitdem die zwei Länder Mitgliedstaaten der EU geworden sind und ihre Bürger ohne Visum nach Italien reisen dürfen.

Den in der Tabelle des ASTAT angeführten Ansässigen sind dann die zahlreichen transnationalen Saisonarbeiter hinzuzufügen, die insbesondere aus osteuropäischen Ländern kommen, wie Polen, der Slowakei, der Tschechischen Republik und Ungarn (García, Giroto, Oberbacher, 2007: 13).

Wenn man sich ausschließlich auf Bozen bezieht, bleibt die Verteilung der Zuwanderer für die ersten 7 Herkunftsländer grundsätzlich dieselbe (mit dem Auftreten von Peru und der Ukraine):

9 Hinweis der CARITAS.

10 Legal Indicators for Social Inclusion of New Minorities Generated by Immigration – LISI (Reports) Medda R. Orsolya F.

11 Die Anzahl der ausländischen Minderjährigen nimmt seit dem Anfang der Zweitausenderjahre aufgrund der neuen Geburten und der Familienzusammenführungspolitik ständig zu.

12 http://www.trentinosociale.it/cinformi/index.php/it/cultura/comunita_di_immigrati/la_comunita_pakistana

In Bozen ansässige Ausländer aus Herkunftsländern der untersuchten Gruppe im Jahr 2007:

Albaner	1948
Marokkaner	1223
Pakistanis	605
Rumänen	482
Peruaner	422
Ukrainer	379
Makedonier	355

[Quelle: WIFO]

Dies ist also der Makrokontext des Phänomens „Zuwanderung“, innerhalb dessen die dargestellte Untersuchung durchgeführt wurde. Im Rahmen der Untersuchung orientierte sich die Auswahl der Stichproben an einigen bereits erwähnten Maßstäben, wie der Volljährigkeit des Interviewten, seinem Beschäftigungsprofil, dem Arbeitsort (Bozen), der Beziehung zwischen dem ausgeübten Beruf und dem sprachlichen Bedarf.

Auf der Grundlage dieser Maßstäbe enthält das Sample von Informanten auch Vertreter anderer Gemeinschaften wie der polnischen und der singhalesischen.

2.2 Beruflicher und unternehmerischer Kontext

Das unternehmerische Gewebe in Südtirol besteht aus vielen kleinen Betrieben. Den herrschenden Wirtschaftssektor bildet die **Landwirtschaft**. Ende 2005 waren bei der Handelskammer etwas mehr als 55.000 Unternehmen eingetragen, von denen etwa 17.000 dem Landwirtschaftssektor angehörten. Diesbezüglich muss angemerkt werden, dass Südtirol den nationalen Durchschnitt übertrifft.

In Südtirol spielt die Landwirtschaft eine wichtige Rolle auch gegenüber den anderen Wirtschaftssektoren: So ist sie stark mit dem Tourismus verbunden.

Einen weiteren Sektor, der eine Anzahl von Unternehmen vorweist, die höher ist als der nationale Durchschnitt, bildet das **Tourismus- und Gastgewerbe**.

2008 zählte man in Südtirol 4300 Gastbetriebe (Hotels und Pensionen) und 6000 Betriebe, die sich nicht als Hotels klassifizieren lassen (Zimmer, Campingplätze).

Die touristischen Unternehmen stellen eine sehr hohe Anzahl an ausländischen saisonbedingten Arbeitnehmern ein. Den Bereich, der sich in den letzten Jahren als der dynamischste erwiesen hat, bildet der Urlaub auf dem Bauernhof.

Im Unterschied zu Landwirtschaft und Handwerk hat die **Industrie** erst eine kurzzeitige Geschichte hinter sich. Bis zu den Siebzigerjahren war das Gebiet Bozen die einzige Industriezone des ganzen Landes. Heute zählt man im Industriebereich 2400 Betriebe, von denen 550 mehr als 10 Angestellte haben. Ausgeführt werden fast die Hälfte der Produkte und mehr als die Hälfte bei mittleren und großen Betrieben.

Die Unternehmen im industriellen Bereich müssen sich heutzutage zwei Herausforderungen stellen: dem Mangel an Bauflächen und an Facharbeitskräften.

Unterhalb der gesamtstaatlichen Werte in Bezug auf die Anzahl der ansässigen Unternehmen liegt in Südtirol der **Handel**.

Die führende Rolle im Handelsbereich spielt Bozen, das bereits im Altertum ein wichtiges Handelszentrum war. Im restlichen Teil der Region ist der Strom an Waren zwischen den Märkten südlich und jenen nördlich von Südtirol zu verzeichnen, wobei der Transfer von Waren aus dem mitteleuropäischen Markt hin zum italienischen Markt bedeutender ist als der in der entgegengesetzten Richtung.

Die Nahversorgung besteht immer noch und wird von dem Tourismus am Leben gehalten, auf den sie sich stützt.

Bozen spiegelt den unternehmerischen Kontext des Landes inhaltlich wider, obwohl die Gewichte der anderen Tätigkeiten anders verteilt sind. In der Landeshauptstadt spielen das Bauwesen, der Industriebereich sowie das Transportwesen und der Dienstleistungsbereich (sonstige Dienstleistungen) eine herausragende Rolle.

In Anbetracht dieses allgemeinen Bildes scheint die Frage durchaus berechtigt zu sein, welcher Platz den ausländischen Arbeitnehmern im Südtiroler und insbesondere im Bozner Berufsgewebe zukommt. Aus dem für das Jahr 2008 vom Land veröffentlichten Arbeitsmarktbericht geht Folgendes hervor:

„Von den 23 000 ansässigen Ausländern im arbeitsfähigen Alter (20–60 Jahre) stammt ein Fünftel aus der Europäischen Union (EU15) – vorwiegend aus Deutschland oder Österreich – und fast ebenso viele – 17 % – aus einem der zwölf neuen EU-Länder, vor allem aus Rumänien, der Slowakei, Polen und aus Ungarn. Die restlichen 64 % der ansässigen Ausländer kommen zum Großteil aus den Balkanstaaten, aus Nordafrika, Südamerika oder aus dem indischen Subkontinent“.

Das Projekt LIMMI hat sich auf diese Kategorie von ansässigen Arbeitnehmern konzentriert, wobei die Gruppe der EU15-Staaten ausgelassen wurde. Die durch die qualitative Analyse erzielten Ergebnisse stehen in vollem Einklang mit den von der

Beobachtungsstelle für den Arbeitsmarkt, der Handelskammer und dem ASTAT gelieferten Daten. Ein Element, das das Projekt besonders unterstrichen hat und das nach unserer Ansicht eine Neuheit darstellt, ist die Art und Weise, wie sich die eingewanderten Gemeinschaften den Arbeitsmarkt in Bozen aufteilen, und zwar, indem sie sich in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen Nischen und Fachbereiche suchen.

Um die wichtigsten Beschäftigungsbereiche der (unselbstständig und selbstständig beschäftigten) Zuwanderer ausfindig zu machen, bildeten das Amt für Arbeitsmarkt, die Gespräche mit den Vertretern der Abteilungen 20 und 21 sowie der Vereinigungen der Zuwanderer wie Offene Türen und Donne Nissà die Hauptquellen.

Auf dem Gebiet der unselbstständigen Arbeit ist die Anwesenheit der Zuwanderinnen und Zuwanderer im Bauwesen, bei den Reinigungsunternehmen, im sozio-anitären Bereich, bei der Altenpflege, dem Straßenhandel, im Tourismus und im Gastgewerbe zu verzeichnen.

Unselbstständige ArbeitnehmerInnen in der Gemeinde Bozen. Durchschnitt 2008. Ausgeschlossen sind italienische Staatsbürger und UE15. Unter Gemeinde ist der Arbeitssitz zu verstehen. (Quelle: Amt für den Arbeitsmarkt Bozen).

Staatsbürgerschaft Top 26	Wirtschaftssektor									
	Landwirtschaft	Manufaktur Industrie	Manufaktur Handwerk	Bauwesen Industrie	Bauwesen Handwerk	Handel	Gastgewerbe	Öffentlicher Sektor	Andere Dienst- leistungen	Summe
Polen	101	8	6	15	1	18	41	53	78	322
Rumänien	15	67	3	47	14	40	61	112	229	588
Ungarn	4	6	1	2	2	4	27	3	38	84
Tschechische Republik	43	4	–	3	1	6	12	4	19	93
Slowakei	61	19	2	9	9	19	70	10	51	250
Andere neue EU-Länder	0	1	1	0	0	4	5	11	18	40
Albanien	9	73	29	150	108	92	108	45	369	983
Serbien, Montenegro, Kosovo	2	25	8	17	34	12	23	10	66	197
Ukraine	8	4	9	7	3	15	24	12	356	437
Kroatien	2	12	1	13	3	22	22	11	28	114
Moldawien	2	5	2	8	9	23	28	6	209	292
Bosnien Herzegowina	–	8	2	16	16	14	6	9	19	89
Makedonien	6	22	7	27	14	21	15	11	128	251
Andere Nicht-EU27-Länder (Europa)	–	5	1	–	3	10	11	2	44	76
Bangladesch	1	32	–	0	1	10	44	6	33	125

Staatsbürgerschaft Top 26	Wirtschaftssektor									
	Landwirtschaft	Manufaktur Industrie	Manufaktur Handwerk	Bauwesen Industrie	Bauwesen Handwerk	Handel	Gastgewerbe	Öffentlicher Sektor	Andere Dienst- leistungen	Summe
China	1	21	2	–	7	9	81	–	75	196
Indien	1	35	5	–	2	8	25	1	67	145
Pakistan	–	41	10	5	5	50	91	5	129	336
Algerien	–	9	1	3	2	1	4	3	27	51
Ghana	1	6	1	0	–	5	20	–	73	106
Marokko	3	86	22	46	20	54	76	19	472	797
Senegal	–	37	2	5	–	2	5	1	67	120
Tunesien	2	39	9	25	10	11	22	10	57	185
Kolumbien	–	6	1	1	6	1	10	20	39	83
Peru	1	16	2	1	1	16	8	68	164	276
Andere Nicht-EU-Länder	4	41	8	14	4	49	70	34	239	463
Summe	265	625	134	417	274	516	908	468	3.093	6.699

2.3 Sprachlicher Kontext

Das Land Südtirol untersteht einem besonderen Schutz, der vom Gesichtspunkt der Verwaltung und des Rechtes her die Form einer gesetzgeberischen und finanziellen Autonomie mit weitgehenden Kompetenzen im Bereich des Gesundheitswesens, der Schule, der Ausbildung, der Arbeit und des Transport- und Verkehrswesens einnimmt. Was die Sprachregelung betrifft, gilt im Land die Dreisprachigkeit zwischen Italienisch, Deutsch und Ladinisch. Auf dieser Grundlage beherbergt das Land Südtirol deutsch-, italienisch- und ladinischsprachige Gemeinschaften, die in verschiedenem Maße soziolinguistische Gebiete wie Städte, Täler und Berge teilen.

Die Untersuchung fand in einem nicht einheitlichen Sprachraum statt, der durch die inhomogene Verteilung der zwei wichtigsten Sprachgruppen, der italienischen und der deutschen geprägt ist.

In der Gemeinde Bozen, wo die Untersuchung durchgeführt wurde, teilt sich die Bevölkerung in Italienisch- und Deutschsprachige auf, mit einem geringen Anteil an Ladinern.¹³

13 Die letzte in der Gemeinde Bozen durchgeführte ASTAT-Volkszählung ergibt 73 % an Italienischsprachigen, 26,29 % an Deutschsprachigen und 0,71 an Ladinern. Die Verhältnisse ändern sich dramatisch, je mehr man sich von der Hauptstadt in Richtung kleinerer Orte entfernt, d. h. in den Tälern und mehr noch im Gebirge.

Die Zuwanderer der ersten Generation bringen in diesen komplizierten dreisprachigen Zusammenhang zusätzliche sprachliche Varietäten und sorgen somit für einen städtischen, dynamischen, heterogenen und unvorhersehbaren Kommunikationsraum.

Die Dynamik entsteht durch die Bewegungen der eingewanderten Arbeitnehmer, die dorthin gehen, wo das Arbeitsangebot besteht.

Die gleiche Heterogenität ist in vielen europäischen Ländern zu finden, die durch ein hohes Wohlstandsniveau und gute Arbeitschancen geprägt sind.

Die Unvorhersehbarkeit bildet eine Charakteristik des Zuwanderungsphänomens, zumindest in dessen ersten Wellen.

Diese drei Faktoren zeigen auf, dass man besonders vorsichtig sein muss, wenn die neuen Gruppen von Zuwanderern als „neue Minderheiten“ bezeichnet werden, da der Begriff Minderheit in der Sprachwissenschaft die Idee einer grundlegenden Homogenität heraufbeschwört, die es in der Wirklichkeit gar nicht gibt.

Auch in den ethnisch-sprachlichen Gemeinschaften, die im vorhergehenden Teil aufgelistet wurden, kann die soziolinguistische Variabilität von Parametern wie Alter, Geschlecht, Karriere und Lebensumständen bedeutsam beeinflusst werden.

Krefeld (2010) identifiziert vier unterschiedliche Profile von Sprechern:

- 1) Einsprachige, fast immer erster Generation, die als Muttersprache die Sprache des Herkunftslandes sprechen; in den meisten Fällen handelt es sich um nicht erwerbstätige Frauen;
- 2) Zweisprachige, die ihre Muttersprache und eine gut bis sehr gut beherrschte L2 sprechen, die auch der lokale Dialekt sein kann;
- 3) Perfekt Zweisprachige (Sprache des Herkunftslandes und Sprache des Wohnsitzlandes);
- 4) Zweisprachige, die als Muttersprache die Sprache des Wohnsitzlandes und als L2 die Sprache des Herkunftslandes sprechen;
- 5) Fast vollkommen Einsprachige, die als Muttersprache die Sprache des Wohnsitzlandes und die von ihren Eltern importierte Sprache sprechen.

Diese Profile bilden Netze, die Kommunikationsräume von einzelnen Menschen schneiden. Bis auf das dritte Profil, welches das Gleichgewicht anstrebt, stellen die anderen entgegengesetzte Szenarien des sprachlichen Kontaktes dar. In den ersten beiden Fällen beeinflusst die stärkere Sprache die schwache Sprache, im vierten und im fünften Fall setzt die im Wohnsitzort erlernte Sprache ihre phonetischen und morpho-syntaktischen Strukturen gegenüber der Herkunftssprache durch.

Wenn man ein Foto der sprachlichen Landschaft der Stadt Bozen schießt, so wird man eine mehrsprachige Realität (im Sinne des einzelnen Sprechers, egal ob er eingewandert oder einheimisch ist) festhalten und eine mehrsprachige (weil mehrere Kodes nebeneinander bestehen: zwei Sprachen mit amtlichem Status (Italienisch und Deutsch), einen lokalen Dialekt (Südtirolerisch) und viele und verschiedene „eingewanderte“.¹⁴

Eine derart gegliederte sprachliche Architektur ist nicht undurchlässig, sondern reich an Interferenzen sowohl zwischen Italienisch und der Südtiroler deutschen Varietät als auch innerhalb der deutschen Familie mit Einflüssen des gesprochenen Kodes (Dialekt) auf den schriftlichen (Hochdeutsch).

Außerdem bringt die Anwesenheit von Zuwanderern auch die Anwesenheit von den von Simone so bezeichneten „*contesti turbati*“ („gestörte Kontexte“) mit sich:

Ein gestörter Kontext ist – um präzise zu sein – ein Kontext, in dem das Erlernen der Sprache und das sprachliche Verhalten unter von Unsicherheit und Einschränkungen geprägten Umständen [...] erfolgt. Der gestörte Kontext wird daher zu einer Art Filter, der einige Elemente der Sprachstruktur durchlässt und andere hemmt. (Simone, 1988:92).

Wenn man bedenkt, dass die eingewanderten Arbeitskräfte seit einigen Jahren nicht mehr nur in informellen Kontexten oder Berufsnischen unteren Niveaus zu finden sind, sondern auch in anderen Schlüsselsektoren des Landes an Bedeutung gewinnen, erscheint es interessant, den Grad der „sprachlichen Verwirrung“ zu beobachten, die in einem Krankenhaus, in einem Hotel oder auf einer Baustelle herrscht.

Das Phänomen, das sich in einer Kontaktsituation ereignet, ist gerade die Störung der Norm eines der beiden Kodes oder beider Kodes (was in den häufig vorkommenden Fällen von Diglossie passiert). Der Begriff *Norm* ist an dieser Stelle nicht im normativen Sinne als korrekter Sprachgebrauch im Gegensatz zu einem unkorrekten, falschen, zu korrigierenden Sprachgebrauch zu verstehen; man möchte sich auf die Norm beziehen, die wir notwendigerweise befolgen, wenn wir Mitglieder einer Sprachgemeinschaft sein wollen, und nicht auf jene aufgrund derer innerhalb derselben Gemeinschaft festgestellt wird, ob wir gut oder vorbildlich sprechen (Coseriu, 1952: 76). Diese Norm kann, je nachdem, wie man sie betrachtet, und je nach der Richtung, in der man sich bewegt, eine konservative oder eine innovative Funktion haben, anders

14 Gegenüber den drei herkömmlichen sprachlichen Achsen, die Italien seit der Vereinigung geprägt haben (Standarditalienisch, Dialekte, alte Minderheiten) stellen die Sprachen der Zuwanderer seit den Neunzigerjahren eine vierte Achse im italienischen Sprachraum dar.

als die explizite Norm, die von Natur aus konservativ ist. Aus historischen Gründen sind Sprachen in Bezug auf Wortschatz, Syntax und Rechtschreibung durch eine Störung der Norm gekennzeichnet. Italienisch und Deutsch waren wegen der geschichtlichen Begebenheiten, die sie gekennzeichnet haben, eher von der Abweichung von der Norm vor allem in Bezug auf den Wortschatz und die Syntax (schriftliches Italienisch) bzw. auf die Rechtschreibung (schriftliches Deutsch) gekennzeichnet. Der Abstand zwischen der Gewohnheit, nur die Mundart zu sprechen, auf der einen Seite und der Hochsprache auf der anderen Seite war nicht nur eine funktionale und Systemänderung, sondern vor allem eine Anpassung durch Zusatz oder Subtraktion an das normale toskanische Modell oder an das ursprüngliche sprachliche ostmitteldeutsche Modell. Zwischen ursprünglicher Norm und Zielnorm gibt es einen gewissen Abstand in Zeit und Raum, da verschiedene Regionen in Italien oder Deutschland die lexikalische oder phonetische Norm der verschiedenen lokalen Dialekte beibehalten.

Die Zuwanderer bringen nicht einfach eine Variante der Standardsprache mit sich, sondern völlig verschiedene Sprachen, die auch auf der soziokulturellen Ebene ganz anders sind als die Zielsprache. Doch geraten diese Kodes in gegenseitigen Kontakt (zum Beispiel durch gemischte Ehen und die familiären Netze). Dadurch entsteht ein mehrsprachiges Netz, das zugleich ein soziales und Kommunikationsnetz ist. Dieses Bild des Netzes führt zu einer extremen Freiheit in den zwischensprachlichen Beziehungen, aber in Wirklichkeit ist diese Potenzialität durch die sozialen Verhältnisse begrenzt, die nur einige ganz bestimmte Wege des Netzes offen halten, wie die Untersuchung deutlich gezeigt hat. Die Störung der Norm betrifft vor allem das individuelle Verhalten der Zuwanderer, die in der Phase des Erlernens die Sprache montieren und demontieren, bis sie sie in einer bestimmten Struktur festhalten. Nicht alle eingewanderten Gemeinschaften gelangen zu einem Gruppenbewusstsein der L2 (die Südtiroler Albaner tun dies, die Chinesen aber nicht); es ist dafür erforderlich, dass die Gemeinschaft zahlenmäßig hoch und ausreichend fest ist, eine bestimmte Spannung gegenüber der einheimischen Gemeinschaft beibehält, auf den Unterschieden besteht und dabei immer Eingliederungsversuche unternimmt.

Außerdem werden nicht alle Sprachen durch eine zahlenmäßig große Gemeinschaft vertreten; einige haben in bestimmten Gebieten nur wenige Dutzende Sprecher, manchmal nur einige Personen. Schließlich verbreitet sich die sprachliche Innovation nicht aus reiner Gewohnheit; ein kontinuierlicher Schub (extralinguistischer Natur) ist erforderlich, damit sie in die Maschen einer anderen, solideren, im Territorium verwurzelten Struktur eindringt.

Dies ist der soziale und sprachliche Rahmen, in den sich das Projekt einfügt. Das Hauptziel der Untersuchung besteht nun in erster Linie in der Erhebung des Bedarfs der ersten beiden Sprachen des Gebietes zwecks Eingliederung und der Fähigkeit, am Arbeitsmarkt dank der eigenen Sprachkompetenzen teilzunehmen; in zweiter Linie werden die gesammelten Daten es ermöglichen, die Interferenzen und den zwischen-sprachlichen Kontakt zu bewerten.

3. Fachsprachen und eingewanderte Arbeitnehmer

3. Fachsprachen und eingewanderte Arbeitnehmer

Wie wir im vorhergehenden Kapitel beobachtet haben, sind die eingewanderten Arbeitnehmer in verschiedenen Bereichen beschäftigt. Die von der Forschungsgruppe ausgewählten Bereiche entsprechen immer bestimmten Maßstäben. Der erste in Frage kommende Maßstab besteht in dem geographischen Gebiet, in dem die Erhebung stattfinden sollte; man hat sich für Bozen entschieden, weil dies für die Forschungsgruppe praktischer war, aber auch aufgrund der soziolinguistischen Züge, die die Landeshauptstadt kennzeichnen.

Den zweiten Maßstab bildet der Bedarf an Repräsentativität der Frauenarbeit, wie er aus den europäischen Richtlinien hervorgeht, die die durchgeführte Untersuchung leiten.

Der dritte Maßstab betrifft die Anwesenheit einer beruflichen Sprache, die ein wesentlicher Bestandteil der alltäglichen Tätigkeiten eines eingewanderten Arbeitnehmers ist.

Die gleichzeitige Anwesenheit besagter dreier Maßstäbe hat zur Identifizierung des Sozial- und Gesundheitswesens, des Bauwesens und des Tourismus- und Gastgewerbes geführt.

Jeder dieser Arbeitskontexte hat das eigene „Theater der Gespräche“ (sei es das Krankenhaus oder die Heilanstalt, die Baustelle, das Hotel) und besitzt somit auch die eigene Bezugsfachsprache.

In der ihnen gewidmeten wissenschaftlichen Literatur sind die Fachsprachen mit verschiedenen Namen bezeichnet, und zwar je nach der sprachwissenschaftlichen Schule, die sie erforscht hat.¹⁵ Im Rahmen des LIMMI-Projekts hießen sie immer „Fachsprachen“, manchmal berufsrelevante Sprachen, um die Dimension der Arbeit besser zu unterstreichen, in der sie verwendet werden.

Die Terminologie, die Technizismen und der Spezialisierungsgrad der Kodes, mit denen sich die eingewanderten Arbeitnehmer am Arbeitsplatz auseinandersetzen, sind sehr unterschiedlich und hängen von der jeweiligen Situation, vom Gesprächspartner, dem Thema und dem Zweck ab. Im soziosanitären Bereich kann die Fachsprache sehr formell sein, wenn die Krankenschwester oder die Pflegebetreuerin mit dem Arzt sprechen oder eine Veröffentlichung lesen; andererseits kann sie viel transparenter und einfacher sein, wenn die Krankenschwester sich an den Patienten wendet, oder die Altenbetreuerin mit den Angehörigen ihres Betreuten spricht.

15 Für eine Auseinandersetzung mit den terminologischen Entscheidungen wird auf Bombi (1995) verwiesen.

Dasselbe gilt für den Baustellenleiter, der einem Arbeiter erklärt, wie und mit welchen Geräten eine Arbeit ausgeführt werden muss, oder seinem Auftraggeber erklärt, der kein Experte ist, wie er beim Bau vorzugehen beabsichtigt. In diesem Fall wird es einen unterschiedlichen Spezialisierungsgrad geben.

Im Tourismus und im Gastgewerbe ist eine Reihe von Ausdrücken zu verzeichnen, die sich auf die An- und Abreisen sowie auf die Ausführung der Putzarbeiten in den Zimmern und die Lieferungen im Bereich des Restaurants beziehen und nur vom Personal verstanden werden können, also nicht vom Kunden, mit dem das Personal also eine Fachsprache benutzt, aber auf keinen Fall eine, die besonders hermetisch ist. In allen Fällen handelt es sich also um Niveaus, die zwischen der Gemeinsprache und der hochspezialisierten Sprache liegen. Neben jeder dieser Varietäten der Standardsprache steht eine Fachsprache, die im Allgemeinen eine bürokratische Sprache ist und beim Ausfüllen von Formularen, bei der Korrespondenz mit staatlichen Behörden, der Führung von Personal- und Verwaltungsdaten zum Einsatz kommt sowie bei „Verfügungen, Rundschreiben, Schreiben der öffentlichen Verwaltung für interne oder externe Verwendung, die sich nicht eines technischen Wortschatzes sondern der Gemeinsprache bedienen. Allerdings gehören sie einer Variante an, die sich durch besondere Eigenschaften, sowohl lexikaler als auch syntaktischer Natur kennzeichnet“ (Sobrero, 1993: 259).

Viel gesagt wurde bisher über die Verslossenheit der Fachsprachen und den Entfremdungseffekt, den sie bei Laien bewirken können; so etwas kommt sehr oft zur Sprache, wenn es zum Beispiel um die Kommunikation mit dem Patienten im Gesundheitswesen geht. Traditionsgemäß haben Sprachwissenschaftler, die sich mit Fachsprachen beschäftigen, immer wieder den kommunikativen Abstand zwischen Sender und Empfänger unterstrichen (also zwischen Arzt und Patient, Staat und Bürger, Politiker und Wähler, Lehrer und Schüler). In den durchgeführten Analysen wurde oft auf das Problem des „deutlichen Sprechens“, also einer demokratischen und gemeinsamen Sprache eingegangen. Auch der Zuwanderer wurde seit den Achtzigerjahren als Subjekt der Interaktion mit der Sprache der öffentlichen Ämter, der Gerichte und Polizeikommissariate sowie mit jener der Krankenhäuser beobachtet, wobei die Forscher seine Aufnahme und Eingliederung im Fokus hatten.

Beim LIMMI-Projekt handelt es sich aber um einen im Bereich der italienischen Forschungen bisher unbekannten Ansatz, der auf dem Territorium eine Realität wiedererkennt, die mit einer starken sozialen Veränderung einhergeht: Der Zuwanderer ist nicht mehr jener, der mit seiner ungefähren Interlingua Rechte und Pflichten mit der neuen Gemeinschaft verhandelt, sondern er ist derjenige, der aufgrund seiner be-

rufflichen Rolle Medikamente verabreicht, Brücken, Straßen und Häuser baut und an der Gestaltung unserer Freizeit sowie des Tourismus teilnimmt.¹⁶ Der Zuwanderer übernimmt oft Führungsfunktionen in wichtigen Bereichen der einheimischen Gemeinschaft, wie Sicherheit, Gesundheit, Förderung des Infrastruktur und der Freizeit. Er mag zwar unsicher bei informellen Gesprächen sein, aber es ist äußerst wichtig, manchmal sogar *lebenswichtig*, dass er über eine hohe Sprach- und Kommunikationskompetenz in dem Bereich verfügt, in dem er tätig ist.

Der ausländische Arbeitnehmer muss manchmal einen Sozialisierungsprozess am Arbeitsplatz führen, der aus unterschiedlichen Gesprächsarten besteht¹⁷ (amtlichen oder korporativen, beruflichen und persönlichen), die seine berufliche Umwelt und seine Beziehungen mitprägen. In dieser Perspektive spielt die kommunikative Dimension eine zentrale Rolle; diese bildet für viele Befragte, wie es aus der Untersuchung hervorgegangen ist, auch die größte Sorge.

Der Raum, in dem sich der ausländische Arbeitnehmer bewegt, ist sowohl sprachlicher als auch kommunikativer Natur; andererseits trägt dieser Raum technische und formelle Züge und ist von sich wiederholenden Verfahren und Maßnahmen gekennzeichnet.

In diesem Raum beinhaltet die Berufssprache viele Sprachregister und Varianten, die über den Fachwortschatz hinausgehen, der gleichwohl der wichtigste Aspekt ist.

3.1 Das Sample und die Leitfäden der Interviews

Das Sample der Befragten setzt sich aus 40 Personen zusammen und zwar aus:

- 16 Informanten aus dem soziosanitären Bereich;
- 11 Informanten aus dem Bauwesen;
- 13 Informanten aus dem Tourismus und dem Gastgewerbe (zwei einheimische Arbeitgeber).

16 Vgl. Minuz (2005: 148): „Was die unselbstständige Beschäftigung anbelangt, sind die Zuwanderinnen und Zuwanderer weiterhin in den niedrigeren Positionen zu finden [...]. Personen, die einen mittleren oder hohen Studientitel besitzen oder einen Beruf erlernt haben, haben – unabhängig von der beruflichen Erfahrung und von der Dauer ihres Aufenthalts in Italien – mehr Chancen, eine höhere Anstellung mit einem unbefristeten Arbeitsvertrag zu finden, ihre Stelle beizubehalten, weniger eintönigen Tätigkeiten nachzugehen und Zugang zu stärkeren Bereichen zu haben.“

17 Vgl. Roberts (2010) und Vedovelli (2001).

Außerdem wurden einige Experten interviewt, die die berufliche und soziale Situation der Stadt Bozen sehr gut kennen. In der Behandlung der drei verschiedenen Bereiche sind die bedeutendsten Teile besagter Interviews angeführt.

Die in den Entwürfen der Interviews beinhalteten Fragen, die für die Informanten erarbeitet wurden, spiegeln den Reichtum der kommunikativen und sprachlichen Schichten wider und umfassen nicht nur einen beruflichen, sondern auch einen privaten Kontext.

Der Fragebogen (einer für die unselbstständigen und einer für die selbstständigen Arbeitskräfte) bezieht sich auf einen Zeitraum, der mit dem Zeitpunkt beginnt, zu dem der Zuwanderer noch in seinem Ursprungsland lebt, und bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt reicht, wobei das gesamte Migrationserlebnis mit verfolgt wird. Die verschiedenen Themen werden nach Gruppen behandelt: Berufsprofil, soziale und familiäre Umgebung, Beziehungen zur Ursprungs- und zur Zielkultur, Beziehungen zu den Kommunikationsmitteln, Selbstwahrnehmung der Sprachkompetenzen, Südtiroler Dialekt und andere Sprachen, Fachsprachen und Arbeit, Ausbildungskurse. Die Fragen sind derart formuliert, dass sie den Befragten in einen sprachlichen Raum führen, über den es nachzudenken gilt.

Zum Einsatz kam zudem ein Fragebogen für die Arbeitgeber, der es beabsichtigt, die Bedürfnisse jener zu ermitteln, die eingewanderte Arbeitnehmer einstellen, unter besonderer Berücksichtigung der geforderten oder gewünschten Sprachkenntnisse.

Im Folgenden wird eine Liste mit der Muttersprache jedes Informanten und der für das Interview gewählten Sprache gegeben:

Befragte/r	L1	Sprache des Interviews
Soziosanitärer Bereich		
K	Polnisch	Italienisch
Ed	Polnisch	Italienisch
B	Polnisch	Italienisch
T	Spanisch	Italienisch
L	Spanisch	Italienisch
I	Rumänisch	Italienisch
Mi.D	Rumänisch	Italienisch
S	Spanisch	Italienisch

3. Fachsprachen und eingewanderte Arbeitnehmer

Befragte/r	L1	Sprache des Interviews
Mi	Rumänisch	Italienisch
Ma	Rumänisch	Italienisch
A	Deutsch	Italienisch
Aa	Spanisch	Italienisch
J	Spanisch	Italienisch
E	Rumänisch	Deutsch
P	Spanisch	Italienisch
Ac	Spanisch	Italienisch
Bauwesen		
S	Albanisch	Italienisch
G	Albanisch	Italienisch
Ag	Albanisch	Albanisch
E	Albanisch	Italienisch
F	Albanisch	Italienisch
M	Arabisch	Italienisch
A	Albanisch	Italienisch
R	Albanisch	Italienisch
I	Albanisch	Italienisch
B	Arabisch	Italienisch
D	Albanisch	Italienisch
Tourismus und Gastgewerbe		
O	Albanisch	Italienisch
El	Albanisch	Italienisch
G	Arabisch	Italienisch
M	Arabisch	Italienisch
Mi	Slowakisch	Italienisch
E	Slowakisch	Deutsch
X	Russisch	Italienisch
V	Russisch	Italienisch
S	Singhalesisch	Italienisch
Mo	Polnisch	Deutsch
A	Rumänisch	Italienisch

4. Das Sozial- und Gesundheitswesen

4.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge

Seit den Neunzigerjahren prägt die Anwesenheit eingewanderter Arbeitskräfte das Sanitätswesen in verschiedenen Gebieten der Welt, einschließlich Europas und Italiens, wobei der Arbeitsmarkt der Gesundheitsexperten einer der dynamischsten bezüglich der Migrationsströme von Süden nach Norden und in Europa von Osten nach Westen ist.

Der Sektor der Menschenpflege steht oft im Mittelpunkt der politischen Programme zahlreicher Länder, sowohl jener, die einen ähnlichen Bedarf ausdrücken, als auch jener, die ihn liefern und somit der Auswanderung von Fachkräften aus ihren Gebieten beiwohnen.

Die Südtiroler Situation spiegelt den nationalen und globalen Trend wider; laut Garcia und Pinto (2008) gilt Folgendes:

In Südtirol gab es 2002 rund 2.500 tätige Krankenschwestern und das Defizit betrug 900 Krankenpfleger (Ipsvi Südtirol). Das Defizit bezieht sich auf den Unterschied zwischen Angebot und effektiver Nachfrage und berücksichtigt also nicht besondere Merkmale des italienischen Gesundheitssystems, das von einer besonders niedrigen Anwesenheit von Krankenschwestern gekennzeichnet ist.

Im Gesundheitskontext sind verschiedene Berufsbilder zu finden, jedoch diejenigen, die vom Ausland kommen und in Europa und in Italien am meisten anzutreffen sind, arbeiten im Rahmen der Hilfe und Betreuung, haben unterschiedliche Qualifikationen und Spezialisierungen und unterschiedliche Aufgaben. In unserer Untersuchung konzentrierten wir uns auf die Figur der Krankenpflegerin, der Pflegehelferin (OSS-OS), der Sozialbetreuerin (OSA) und der Altenhelferin.

Bevor wir auf die Charakteristiken dieser Berufsprofile eingehen, müssen wir klarstellen, dass der Gebrauch der weiblichen Substantive von der Pflegetätigkeit gerechtfertigt wird, der sich traditionsgemäß Frauen widmen, sowie von den statistischen Erhebungen, die auch in letzter Zeit diesen Trend bestätigen.

Um als Krankenpfleger bzw. Krankenpflegerin in Italien arbeiten zu dürfen, muss man im Besitz eines Hochschulabschlusses ersten Grades und im entsprechenden Berufsverzeichnis eingetragen sein. In Italien dauert der *cursus studiorum* drei Jahre für den Krankenpflegeabschluss und weitere zwei Jahre für das Magisterstudium.

Wegen des großen Bedarfs an Fachkräften wurden die Krankenschwestern außerhalb der Quotenregelung gestellt, wobei aber ihr Studientitel durch das Gesundheitsministerium anerkannt werden muss. Zu jedem Zeitpunkt des Jahres kann eine öf-

fentliche oder private sanitäre Anstalt diese Leute vorbehaltlich der präventiven Ermächtigung einstellen.

Die Krankenschwestern unterstehen dem Gesundheitsassessorat, genauso wie die Pflegehelferin (OS) und die spezialisierte Pflegehelferin (OSS), *die der Krankenschwester beistehen und ihr hierarchisch unterstehen. Sie werden direkt in den Krankenhäusern ausgebildet, wo sie auch ihr Praktikum absolvieren*, nachdem sie einen von der Region anerkannten Kurs besucht haben, der mindestens tausend Stunden dauert.

Die Sozialbetreuerin (OSA) und die Altenhelferin hingegen unterstehen dem Assessorat für Sozialwesen.

Beide Figuren widmen sich den Bedürfnissen, die sich nicht so sehr in den Krankenhäusern sondern auf dem Territorium ergeben (wie etwa kochen, die Wohnung putzen, den Leuten beim Einkaufen beistehen). Es muss betont werden, dass die Kompetenzen sich oft überschneiden, wobei es nicht immer einfach ist, die verschiedenen Profile getrennt zu halten. Zum Beispiel kommt es immer häufiger vor, dass auch die Sozialbetreuerin sich um Medikamente kümmert, was früher zu den Aufgaben der Krankenschwester gehörte.

Die Ausbildung bildet daher eine wichtige Trennungslinie, um die Stellung der eingewanderten Arbeitnehmerinnen innerhalb der italienischen Gesundheitswelt richtig zu verstehen. Während die Krankenschwestern, die im Krankenhaus arbeiten, die Befähigung zur Ausübung des Berufs in ihren Herkunftsländern bereits erworben hatten, sind die Sozialbetreuerinnen oft Personen, die ihre Ausbildung begonnen und abgeschlossen haben, nachdem sie ihr Land verlassen haben, und die vorher ganz anderen Tätigkeiten nachgingen. Im ersteren Fall hat man dann eine weitere Aufteilung zwischen den Krankenschwestern, die eine fünfjährige Oberschule (das Krankenpflegerinnengymnasium) und jenen, die in den letzten Jahren und in Übereinstimmung mit den europäischen Reformen, dreijährige universitäre Studiengänge absolviert haben.

Schließlich gibt es auch einen zumindest formalen Unterschied, der die Kompetenzen betrifft, die erforderlich sind, um die beiden Berufe auszuüben.

Die eingewanderten Krankenschwestern nämlich müssen die Einschreibung bei der KrankenpflegerInnenkammer (IPASVI) beantragen und zu diesem Zweck eine Prüfung zur Kenntnis der italienischen (oder der deutschen Sprache in Südtirol) ablegen. *Nachdem es sich dabei um eine einzige Prüfung handelt, die nicht aus verschiedenen Niveaus besteht, geht man davon aus, dass der Kandidat über eine allgemeine Kenntnis der Sprache verfügt. Zuerst schlägt der Italienischlehrer ein aktuelles Thema vor; dann stellen wir KrankenpflegerInnen einen Fall aus unserer Arbeit vor und fragen den Kandidaten*

bzw. die Kandidatin danach, wie er/sie mit diesem Fall umgehen würde. Für die Sozialbetreuerinnen besteht hingegen nicht die Pflicht, ihre Sprachkompetenz unter Beweis zu stellen.

Ausländische Eingeschriebene aus EU-Ländern und aus Nicht-EU-Ländern nach Geschlecht (zum 31.12.08)							
	Aus EU-Ländern			Aus Nicht-EU-Ländern			Ipsvi
	Frauen	Männer	Gesamtzahl	Frauen	Männer	Gesamtzahl	
Pflegehelfer	62	7	69	75	7	82	151
Krankenpfleger	17.137	2.117	19.254	11.658	2.452	14.110	33.364
Kinderpflegerinnen	356	2	358	165	5	170	528
Gesamtzahl Ipsvi	17.555	2.126	19.681	11.898	2.464	14.362	34.043

4.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika

Die Untersuchung konzentrierte sich auf ein Sample von 16 Befragten, das sich folgendermaßen zusammensetzt:

- 12 Krankenschwestern
- 2 Pflegehelferinnen
- 1 Sozialbetreuerin
- 1 Altenhelferin

Fast die Gesamtheit des Samples besteht aus Frauen, was die Vermutung bestätigt, dass die Pfl egetätigkeit fast immer mit dem Geschlecht zusammenhängt. Der einzige Mann, der dabei aufscheint, ist ein Krankenpfleger.

Die Befragten kommen aus: Rumänien (6), Polen (3), Kroatien (1), Peru (4), Ecuador (1) und Kolumbien (1). Nach Italien kamen sie Anfang der Neunzigerjahre oder, was die jüngsten Fälle anbelangt, im Jahr 2008. Was das Alter betrifft, gehören die meisten Befragten zur Altersgruppe von 30 bis 50 Jahren, wobei die Krankenschwestern den unteren Teil der Altersgruppe und die anderen Figuren den oberen Teil der Altersgruppe belegen.

Die Mehrheit der Befragten ist verheiratet (vgl. Tabelle 1). Der Ehepartner bzw. die Ehepartnerin kommt aus demselben Land, in einigen Fällen jedoch handelt es sich um einen Italiener bzw. eine Italienerin.

Sehr häufig sind auch Kinder da. Das ausgewählte Sample zeichnet sich durch die Solidität der Familien- und Gebietsbindungen aus, da die befragten Frauen das Ziel haben, sich im Gastland niederzulassen und nicht nur über eine gewisse Zeit aufzuhalten. Von den Daten, die vom Beratungsschalter zur privaten Pflegearbeit Nissà-Care zur Verfügung gestellt wurden, geht hervor, dass unter den Altenbetreuerinnen *„die Frauen, die aus der Ukraine kommen, sich in einer Altersgruppe zwischen 45 und 50 Jahren befinden. Dabei handelt es sich um Arbeitnehmerinnen, die ein Migrationsprojekt haben und mittelfristig dann nach Hause zurückkehren wollen. Die Arbeitnehmerinnen, die aus Lateinamerika kommen sind hingegen viel jünger, möchten nur tagsüber arbeiten und fordern leichtere Arbeitszeiten, die es ihnen ermöglichen, Freizeit zu haben; außerdem haben sie ein sesshaftes Migrationsprojekt“*.

Die Kultur des Herkunftslandes wird aufbewahrt und den Kindern dank der Kommunikationsmittel (Satellitenkanäle), des Internets und der Beziehungen zu den in der Heimat zurückgebliebenen Angehörigen und Freunden überliefert.

In der Freizeit verkehren die befragten Frauen mit den Landsleuten und gelegentlich auch mit den Nachbarn aus Südtirol.

Name	Alter	Ehegatte/ Ehegattin	Kinder	Ankunft in Italien	Herkunftsland	Studientitel	Berufsbild
K	34			2004	Polen	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Altenheim
Ed	40	X	X	2004	Polen	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Krankenhaus
B	40	X	X	1993	Polonia	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Krankenhaus
T	33			2003	Polen	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Altenheim
L			X	2002	Peru	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Krankenhaus
I	28	X	X	2008	Rumänien	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Altenheim
Mi.D	35	X	X	2006	Rumänien	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Altenheim
S	34			2002	Peru	Krankenschwester- abschluss	Koordinatorin der Krankenschwestern

Name	Alter	Ehegatte/ Ehegattin	Kinder	Ankunft in Italien	Herkunftsland	Studientitel	Berufsbild
Mi	34	X	X	2004	Rumänien	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwestern im Altenheim
Ma	30	X		2003	Rumänien	Krankenschwester- abschluss	Krankenpfleger im Altenheim
A	29	X		2007	Kroatien	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Krankenhaus
Aa	41	X	X	1999	Rumänien	Oberschulabschluss	Hausassistentin
J	43	X	X	1994	Kolumbien	Abschluss als Alten- betreuerin	Hausassistentin
E	48	X	X	2003	Rumänien	Krankenschwester- abschluss	Krankenschwester im Krankenhaus
P	38	X	X	2004	Ecuador	Abschluss als Pflegehelferin	Koordinatorin der Gesundheitshilfskräfte
Ac	56	X	X	1992	Peru	Abschluss als Sozialbetreuerin	Hausassistentin

Was den Studientitel zum Zeitpunkt des Interviews betrifft, erklären 4 Krankenschwestern, dass sie eine Oberschule im Bereich Krankenpflege besucht hätten (das sogenannte Krankenpflegegymnasium), während 8 im Besitz des Hochschulabschlusses im Bereich Krankenpflege erworben hätten. Wie bereits erwähnt, spiegelt dieser Unterschied die Erneuerung bei den Kriterien für die Zulassung zum Beruf wider, die in den letzten Jahrzehnten in verschiedenen Ländern der Welt stattgefunden hat.

Unter den unteren Berufsbildern findet man verschiedene Studientitel (spezialisierte Pflegehelferin, Pflegehelferin, Sozialbetreuerin, Altenhelferin), die direkt in Italien erworben wurden (in einem Fall in Peru).

Dies bedeutet, dass die Pflege- und Sozialfachkräfte sich in Italien spezialisiert haben, während die Krankenschwestern ihren Studientitel haben anerkennen lassen und die eigene Kompetenz ins Gastland mitgebracht haben. Ein solcher Unterschied darf nicht ignoriert werden, wenn man an die kognitiven Folgen und an die Identitätsüberführung denkt, die die Migration mit sich bringt.

Schließlich gibt es viele Zuwanderer, die eine vom italienischen Staat nicht anerkannte Ausbildung im Bereich Gesundheitswesen absolviert haben und sich deswegen mit Aufgaben zufriedenstellen müssen, die ihrem Studientitel nicht entsprechen.

4.3 Einstellungsmöglichkeiten

Wie alle wissen, muss man in Südtirol, um Zugang zu einer öffentlichen Stelle zu haben, die eigene Zweisprachigkeit Italienisch/Deutsch beweisen, wofür es ad hoc Prüfungen gibt (Zweisprachigkeitsprüfungen), die den jeweiligen Laufbahnen entsprechen. Der private Sektor hingegen fällt nicht in diese Regelung. In Italien arbeiten die im Bereich Gesundheitswesen tätigen Arbeitskräfte sowohl im Rahmen des Nationalen Gesundheitsdienstes als auch in den privaten Einrichtungen. Dabei muss festgestellt werden, dass beide Bereiche Fachkräfte benötigen, was dazu führt, dass die Zuwanderer in beiden Arbeitsfeldern zu finden sind.

In Südtirol darf man daher davon ausgehen, dass die in den Krankenhäusern tätigen Krankenschwestern im Besitz des Zweisprachigkeitsnachweises sind. Allerdings gibt es in den Krankenhäusern auch Krankenschwestern, die eine eigene Mehrwertsteuernummer haben oder durch Genossenschaften eingestellt werden, die der jeweiligen Gesundheitseinrichtung Fachkräfte mit befristetem Arbeitsvertrag besorgen. In diesem Fall ist das Personal von der Pflicht befreit, den Zweisprachigkeitsnachweis zu besitzen.

4.4 Sprachliche Aspekte

Für die Mehrheit der Befragten stellt Italienisch die Bezugssprache dar. In elf Fällen wurde es mit einer Führung oder als Autodidakt gelernt und dann in Italien verbessert, wo Kurse besucht wurden oder einfach, indem mit den Einheimischen gesprochen wurde. Deutsch stellt die Bezugssprache nur für A. dar, eine kroatische Krankenschwester, die sich in Deutschland hat ausbilden lassen und während des Interviews auf Italienisch gesprochen hat.

E., rumänische Krankenschwester, hingegen hat das Interview auf Deutsch gegeben, obwohl sie Italienisch besser kann; dies lässt sich dadurch erklären, dass die Interviewerin deutscher Muttersprache war. Wir haben bereits erwähnt, dass das Erlernen der italienischen Sprache für die Krankenschwestern die Voraussetzung bildet, um sich in die KrankenpflegerInnenkammer (IPASVI) eintragen zu lassen. Wenn man den Beruf ausschließlich in Südtirol ausüben will, ist es möglich, die Prüfung nur auf Deutsch abzulegen. Nachdem aber einige Befragte (fünf) erklärt haben, sie hätten zu Beginn ihrer Karriere in anderen Regionen Italiens gearbeitet und sie seien nur später nach Bozen gekommen, versteht man, dass die Entscheidung, Italienisch zu lernen aus

dem Wunsch hervorging, in eine andere Nation auszuwandern, deren Gebiete und Grenzregionen mit sprachlichen Minderheiten wie Südtirol sie aber nicht kannten.

4.5 Italienisch und Deutsch

Das ganze Sample war durchaus in der Lage, das Interview zu verstehen und die Fragen auf Italienisch ohne Schwierigkeiten zu beantworten. Aus den durchgeführten Aufnahmen geht hervor, dass die meisten Leute über Sprachkenntnisse verfügen, die der Mittelstufe (B2¹⁸) entsprechen.

Italienisch bildet die sowohl im Krankenhaus als auch in den Seniorenheimen am meisten verwendete Sprache. Die Krankenschwestern und die Pflegehelferinnen derselben Nationalität unterhalten sich oft auf Italienisch, auch wenn sie sich treffen, vor allem, wenn es beim Gespräch um arbeitsrelevante Themen geht. Die Fachsprache der täglichen Geräte und die geläufigen Ausdrücke nämlich sind immer auf Italienisch.

Im Allgemeinen entspricht die Selbstbewertung der eigenen Sprachkenntnisse der Bewertung, die die Untersuchungsmannschaft durchgeführt hat, zumindest was die mündliche Sprache betrifft. Die befragten Frauen drücken sich mit Sicherheit aus und sind mit den grammatikalischen und prosodischen Strukturen des Italienischen vertraut, obwohl das Ganze sich in einem formalen Kontext abgespielt hat. Zwar gab es auch Interferenzfälle, die vor allem die spanischsprachigen Teilnehmerinnen betrafen.

Am Arbeitsplatz und zwar sowohl im Krankenhaus als auch in den Seniorenheimen wird zwar Deutsch gesprochen, allerdings nur in geringem Ausmaß. Nach Angaben der Teilnehmerinnen wendet sich der Großteil der Patienten auf das Pflegepersonal auf Italienisch, auch wenn seine Muttersprache Deutsch ist. Die Fälle einer fehlenden Verständigung oder der Unterbrechung der Kommunikation kommen so selten vor, dass sie nicht als bedeutend eingestuft werden können. Allerdings scheint das ganze Sample dessen bewusst zu sein, dass die Kenntnis des Deutschen sehr wichtig für eine vollständigere Eingliederung in den Südtiroler Kontext ist, und zugleich um Arbeitschancen aufzugreifen, die ansonsten versperrt wären.

In der Provinz Bozen nämlich ist es so, dass die direkte Einstellung im Krankenhaus (und zwar nicht durch eine Genossenschaft) den Besitz des Zweisprachigkeits-

18 Diese Bewertung bezieht sich auf den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen.

nachweises voraussetzt. Normalerweise wird der Bestand an Krankenschwestern durch die Claudiana, die Landesfachhochschule für Gesundheitsberufe aufgestockt, die aber den Zweisprachigkeitsnachweis B oder das Bestehen eines Sprachtests verlangt; allerdings stellt das Krankenhaus, um den Bedarf an Fachkräften zu decken, eingewanderte Krankenschwestern ein, denen Verträge angeboten werden, die es ermöglichen, das Hindernis der Zweisprachigkeitszertifizierung zu „überspringen“. Unter der Perspektive der beruflichen Stabilität erklären die befragten Frauen, dass die Kenntnis der deutschen Sprache ihnen die Chance geben würde, an den unbefristeten Wettbewerben teilzunehmen.

4.6 Schwierigkeiten am Telefon

Krankenschwestern und Altenbetreuerinnen erklären, dass sie oft einen schwierigen Umgang mit dem Telefon hätten, vor allem, wenn es darum geht, ein Gespräch in ihrer schwachen Sprache (fast immer Deutsch) zu führen.

Viele von ihnen behaupten, sie nähmen nur ungern Telefonate entgegen und zögen es vor, einen Kollegen antworten zu lassen. B., vierzigjährige polnische Krankenschwester, unterstreicht sehr gut das Unbehagen, das sie fühlt: *„manchmal wird es wirklich schwierig, sehr schwierig am Telefon. Als ich zu Beginn meiner Karriere nach Italien, nach Bologna kam, war es schrecklich, wenn das Telefon klingelte, erschrak ich.“*

Die befragten Frauen sind nicht immer in der Lage, eine rationale Erklärung für einen solchen Widerstand zu finden; wenn sie aufgefordert werden, darüber nachzudenken, sind sie sogar ungläubig und unschlüssig; allerdings sind sie völlig in der Lage, die leichte Verlegenheit zu beschreiben, die sie überfällt: Gefühl der Unangemessenheit, vorübergehende Amnesien, Unfähigkeit, sich an bestimmte Wörter oder Sätze zu erinnern. B. wagt es, eine Hypothese aufzustellen: *„Vielleicht ist es so, weil es einfacher ist zu sprechen, wenn dein Gegenüber vor dir steht; am Telefon ist es für mich schwieriger“*. Durch die direkte Kommunikation, die man hat, wenn zwischen zwei Gesprächspartnern nichts ist, wird die gegenseitige Verständigung tatsächlich einfacher; die Gestik, der visuelle Kontakt und die paraverbale Sprache tragen dazu bei, eine empathische Beziehung aufzubauen, die die emotionale Spannung lockert und das Sprach- und Verhaltensgedächtnis anregt. Wenn dies im Allgemeinen wahr ist, ist es noch wahrer, wenn einer der Sprachpartner oder beide gezwungen sind, sich in einer Sprache auszudrücken, die er nicht so gut kann; dieses Unbehagen wird umso größer, je komplexer und heikler das angesprochene Thema ist.

E. geht davon aus, dass sie keine besonderen Schwierigkeiten am Telefon hat: Wenn jemand sich an sie auf Deutsch wendet, unterliegt sie normalerweise nicht der Versuchung, aufs Italienische überzugehen, eine Sprache, mit der sie vertrauter ist. Trotzdem weiß sie über einen Vorfall zu berichten, an den sie sich mit leichtem Bedauern zu erinnern scheint: Während einer der drei Nachtschichten, hat ein Arzt sie angerufen und dabei auf Deutsch gesprochen; weil sie Angst hatte, seine Anweisungen nicht richtig zu verstehen oder sich nicht richtig ausdrücken zu können, hat E. mehrmals auf Italienisch geantwortet. Als eine neugierige Kollegin sich nach dem Grund erkundigen wollte, warum sie so gehandelt habe, sagte sie, dass die Angst, missverstanden zu werden oder die Absichten des Arztes bezüglich eines derart wichtigen Themas, eben der Gesundheit eines Patienten, nicht richtig zu verstehen, sie daran gehindert habe, eine Sprache zu verwenden, die sie nicht gut beherrsche.

4.7 Über den Umgang mit dem deutschen Dialekt

E., rumänische Krankenschwester der Abteilung für „Kinderchirurgie“ beim Krankenhaus Bozen findet es manchmal schwierig, mit ihren kleinen Patienten zu kommunizieren, die den Südtiroler Dialekt sprechen; zwar ist ihr oft vorgekommen, dass sie nicht verstanden wurde oder, dass sie die Kinder nicht verstanden hat, was dazu führt, dass sie auf die Eltern zurückgreifen muss, um ein Problem zu lösen. Obwohl sie mit dem Beruf völlig zufrieden ist, weil dieser genau ihrem Studium und ihren Erwartungen entspricht und sie den Kontakt mit den Kindern liebt, die ihrer Meinung nach unterhaltsam und stimulierend sind, akzeptiert E. dieses sprachliche Unbehagen nur ungern, welches sie wirklich irritiert: Da sie von Natur aus aufgeschlossen und spontan ist, möchte sie direkt mit ihren Gesprächspartnern sprechen, aber sie fühlt sich irgendwie machtlos und sieht sich gezwungen, auf fremde Hilfe zurückzugreifen, um die unvermeidlichen Störungen der Kommunikation zu beseitigen.

4.8 Andere Sprachen

Englisch ist die erste Fremdsprache (nach Italienisch und Deutsch), obwohl es bei der Arbeit keine besonders große Rolle spielt, ausgenommen die gelegentlichen Kontakte, die man mit Touristen hat, die im Sommer oder im Winter ins Krankenhaus kommen. Doch man muss feststellen, dass die KrankenpflegerInnenkammer IPASVI,

ausgehend von der Wichtigkeit des Englischen als internationaler Sprache für die wissenschaftliche Kommunikation, seit einigen Jahren einen Kurs fördert, der mithilfe einer lokalen Schule organisiert wird. *Der Kurs ist mit einem Fortbildungsprojekt zur beruflichen Entwicklung verbunden (die wissenschaftlichen Artikel lesen lernen); er besteht aus zwei Modulen zu je 50 Stunden: Ein Modul soll die Grundkenntnisse vermitteln und das andere hat eher professionelle Inhalte. Das zweite Modul sieht die Verwendung einer berufsbezogenen Fachsprache vor.*

Einige befragte Frauen besitzen Grundkenntnisse des Russischen, doch sie haben kaum Gelegenheit es zu üben, deswegen, laufen sie Gefahr, es mit der Zeit zu verlieren.

4.9 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse

Die Sprache der Medizin ist ein breitgefächelter Fachunterkode: Man geht von der populärwissenschaftlichen Rede, die ans breite Publikum gerichtet ist, über halbspezialisierte Produktionen, in denen man sich an Medizinstudierende und an Gesundheitspersonal wendet bis hin zu der spezialisierten Varietät, die von den Experten verwendet wird. Diese drei Sprachniveaus sind Teile eines Kontinuums, in dem es sehr schwierig ist, Unterschiede zu erkennen, vor allem was die Tätigkeit eines Gesundheitsprofis betrifft. Sowohl die KrankenpflegerInnen als auch die weniger spezialisierten Fachkräfte befinden sich in einem Kommunikationsdreieck, bei dem der Patient und der Arzt zwei Scheitelpunkte darstellen. Die Sprache, die mit dem Patienten und seinen Angehörigen verwendet wird weicht von der Sprache ab, die mit dem Arzt und dem Krankenhaus als Einrichtung verwendet wird. Doch dabei handelt es sich nicht nur um eine diaphasische Variation, sondern vor allem bei den Krankenschwestern, um eine diamesische, und zwar um eine solche, die das Kommunikationsmittel betrifft. Heute nämlich muss ein Krankenpfleger bzw. eine Krankenschwester viel schriftliche Arbeit leisten. 1994 wurde aus dem Beruf der Krankenpflege eine autonome Tätigkeit, zumindest auf dem Papier. *In diesem neuen Zusammenhang (der die Rolle der wissenschaftlichen Methode unterstreicht, die an das Nursing angewandt wird) taucht das „Krankenpflegeblatt“ auf, ein Dokument, das die Personaldaten des Patienten, die Probleme, die Ziele, die Maßnahmen und die Überprüfung-Bewertung enthält...).*

Das Krankenpflegeblatt wird wie ein Krankenblatt verfasst und muss zwei Regeln einhalten: Es muss kurz sein und Fachausdrücke enthalten.

Traditionsgemäß wird der synthetische Stil bei der Medizinsprache von der syntaktischen Einfachheit gewährleistet, d. h. von Lösungen, die die Verwendung von sämtlichen überflüssigen syntaktischen Elementen reduzieren. Dieses Verfahren hängt selbstverständlich auch von den Geräten und Einrichtungen ab, die im jeweiligen Krankenhaus verwendet werden. Das Krankenblatt hat vorgegebene und obligatorische Felder. Cassandro (1994) beschreibt geläufige Lösungen der Medizinsprache wie z. B. den nominalen Satz (z. B. Ellipse des Verbs „essere“ (sein) in der Bedeutung von „trovare“ (finden), „rilevare“ (feststellen), „osservare“ (beobachten): *non segni di congestione polmonare, non soffi né sfregamenti pericardici, cavo orale ed organi del collo: non reperti di rilievo* – keine Hinweise auf Lungenkongestion, keine Reibegeräusche im Bereich des Perikardiums; Mundhöhle und Halsorgane: nichts Auffälliges), die Appositionen (Reihe von Appositionen, die ein Adjektiv auf detailliertere Art und Weise beschreiben; z. B.: *sul braccio sinistro* (auf dem linken Arm), *faccia anteriore mediale* (vordere mediale Seite), *a livello della zona di passaggio tra terzo prossimale e terzo medio, numerose suggellazioni di tipo bluastro* (im Übergangsbereich zwischen dem dritten proximalen und dem dritten medialen, zahlreiche bläuliche Nähte) und das Adjektivieren (*il fegato che può essere palpato* – die Leber, die abgetastet werden kann > *il fegato palpabile* – die abtastbare Leber; *la laparotomia che esplora* – die Laparotomie, die exploriert > *die explorative Laparotomie* – la laparotomia esplorativa; und andere Formen auf -abile/-ibile und -ivo, wie *trattabile* – behandelbar, *dolorabile* – schmerzhaft, *invasivo* – invasiv).

Der Gebrauch von Technizismen betrifft vor allem den Wortschatz. In der Sprache der Medizin greift man auf Archaismen und gehobene Wörter zurück, die aus dem Altgriechischen oder dem Lateinischen stammen. Verwendet werden aber auch semantische Archaismen, d. h. Wörter, die in einer Bedeutung gebraucht werden, die von der alltäglichen abweichen; zum Beispiel (Cassandro, 1994:83), beschreibt der Ausdruck *risentimentio del nervo* (Nachwirkung des Nervs) nicht die Reizung sondern die Tatsache, dass die Folgen einer vorhergehenden Erkrankungen noch gespürt werden. Weiters bezieht sich das Wort „emergenza“, nicht auf einen Notstand sondern auf „emersione“ (*i punti di emergenza dei nervi cranici* – die Emersionspunkte der Schädelnerven). Serianni (2005) unterscheidet zwischen spezifischen und kollateralen Technizismen: *Spezifische Technizismen sind Termini, die zu einem bestimmten Fachwissen gehören und sich deutlich auf einen bestimmten Begriff beziehen. Um den kleinen Knochen, der den letzten Abschnitt der Wirbelsäule bildet, müssen wir unbedingt den Technizismus coccige* (Steißbein) *verwenden (unbeschadet der Möglichkeit, eine Umschreibung zu verwenden, oder vielleicht das Wort „Knochen“, begleitet von einigen Hinweisen*

auf den Kommunikationskontext: „Dieser Knochen da hinten“; aber so würden wir beweisen, dass wir mit dem medizinischen Bereich nicht vertraut sind). Die kollateralen Technizismen hingegen sind ebenso charakteristische Termini eines Fachbereichs, die aber nicht an tatsächliche kommunikative Erfordernisse gebunden sind, sondern an die Angemessenheit, ein höheres Sprachregister zu verwenden, das von der Gemeinsprache abweicht. So wird ein Kranker sagen, dass er starke Schmerzen beim Magenmund spürt, während der Arzt, der das Krankenblatt abfasst, ungefähr so schreiben wird: „Der Patient klagt über schwere Schmerzen im epigastrischen Bereich“. „Klagen“, „schwer“ als Adjektiv, das den „Schmerz“ begleitet und dessen Intensität beschreibt, sowie das Wort „Bereich“, um eine bestimmte anatomische Region zu bezeichnen, sind kollaterale Technizismen. Zwar könnten sie durch andere Ausdrücke der Gemeinsprache ersetzt und übersetzt werden, aber sie gehören zum typischen Stil der Ärzte (Interview an Serianni in Lucchini, 2008).

In unterschiedlichem Ausmaß sind die wichtigen Eigenschaften der medizinischen Sprache, die unter anderem auch anderen Fachsprachen gemeinsam sind, auch in der gesprochenen und nicht nur in der geschriebenen Sprache zu finden.

Schließlich, muss die KrankenpflegerInnenkammer – wie eine Ausbilderin betonte – „eine Ausbildung über die juristischen Aspekte des Berufs (Gesetzgebung, Deontologie, Verhaltenskodex) anbieten, was schon an sich die Verwendung einer Fachsprache voraussetzt. Die Fachsprache ist sehr wichtig, damit die ausländischen Krankenschwestern dieselben Chancen bekommen wie wir Ausbilder; die Kenntnis der Sprache gibt einem die Möglichkeit, ohne Schwierigkeiten zu lesen und zu schreiben (und traditionsgemäß sprechen die Krankenschwestern lieber als sie schreiben)“.

Im Lichte besagter Aspekte kann man sich fragen, welches die Kenntnisse und Kompetenzen einer ausländischen Arbeitskraft mit einem solchen sprachlichen und kulturellen Hintergrund sind, der anders ist als der italienische und der deutsche und wie sie ihre kommunikativen Aufgaben erfüllen kann, vor allem jene, die die Vermittlung zwischen dem Patienten und dem Arzt betreffen.

Was die italienische Sprache betrifft, behaupten die Befragten, dass sie keine besonderen Probleme beim Gebrauch der Fachsprache hätten. In vielen Fällen hätten sie die Fachausdrücke durch die tägliche Erfahrung gelernt. B. erzählt: *Als ich Kurse in Polen besucht habe, ich meine Sprachkurse, habe ich einen Kurs besucht, bei dem ich zum Beispiel Dinge wie „Buongiorno“ und „Arrivederci“ gelernt habe, aber über meinen Beruf habe ich gar nichts gelernt. Und als ich hierher gekommen bin, musste ich alles von Anfang an lernen. Es war eine schwierige Zeit, aber ich habe jeden Tag neue Wörter mit nach Hause genommen, ich nahm alle möglichen Zettel mit, auch die Informationsblätter für*

die Patienten, alles was ich konnte und schaute, las, am Anfang verstand ich gar nichts, aber ich las und las und dann lernte ich, dass das „padella“ (Schieber) heißt und das „flebo“ (Tropf, intravenöse Infusion). Die Lernstrategie bestand also in der direkten Aussetzung zum Sprachmodell und in der Nachahmung.

Der Großteil des Samples jedoch geht davon aus, dass es nützlich wäre, einen Kurs zu besuchen, um die geschriebene Sprache zu verbessern; ebenso verlangt ist die Verbesserung der „Grammatik“, eines Begriffs, der normalerweise verwendet wird, um die Korrektheit und die morphosyntaktische Reinlichkeit in der geschriebenen sowie in der gesprochenen Sprache zu bezeichnen. Zum Beispiel ist T. zuerst von der Wichtigkeit überzeugt, einen Terminologiekurs zu besuchen, dann sieht sie ein, dass die meisten Sorgen mit der Rechtschreibung zusammenhängen: *Ich habe verstanden, dass ich mit der Terminologie keine Probleme habe, aber vielleicht habe ich kein doppeltes „s“ oder manchmal fehlt ein „s“, nicht wahr? Und... bei der geschriebenen Sprache, im Bereich meines Berufs.* Offensichtlich weckt der überwachte Stil der geschriebenen Sprache eine Unsicherheit auf, die bei den Gesprächen mit den befragten Frauen nicht vorkommt.

Aus der Untersuchung gehen einige Aspekte hervor, die eher in Richtung Pflege der Kommunikation als in Richtung Sprachkompetenz gehen. L. führt aus: *Ich glaube, dass das mit den Technizismen sie nützlich sind, wenn einer ankommt und ... sehr viel arbeiten muss. Weil, je mehr man arbeitet, umso vertrauter wird man mit ihnen. Danach stellt sich die Frage, wie man mit den Menschen zu handeln hat.*

Anderswo stellt man ein wahres Integrationsbedürfnis fest: *Bei der Arbeit ist es so, dass, wenn man die Anästhesie macht, wir viel mit dem Arzt sprechen müssen, da habe ich noch große Schwierigkeiten, weil ich nicht weiß, wie ich ankommen soll, wir müssen über viele Dinge sprechen, nicht nur über Arbeit, dann spricht man über eine politische Idee, manchmal über Theater, Kino, was ich zu Hause gemacht habe, was ich an einem bestimmten Tag gemacht habe, usw.*

Die Kommunikationsstrategien spiegeln auch das Bedürfnis wider, sich bei der Arbeit durchzusetzen und nach den Lösungen bei einem schwierigen Umgang mit den Patienten zu suchen, die eine dominierende Einstellung oder einen dominierenden Charakter haben.

Was die italienische Sprache angeht, bestätigen die befragten Frauen, dass sie mit der mündlichen Sprache gut zurechtkommen, wobei sie eine gewisse Unsicherheit beklagen, wenn es darum geht, den schriftlichen Kode zu verwenden; außerdem wünschen sie sich, die eigene kommunikative und sprachliche Kompetenz zu verbessern, sobald man sich von den Schienen der medizinischen Sprache entfernt.

Was die deutsche Sprache betrifft, hat man ein ganz verschiedenes Bild.

Der ausgedrückte Bedarf ist an die Grundkenntnisse gebunden. Wenn die Krankenschwestern und die Pflegehelferinnen einerseits behaupten, dass die Wirkung des Deutschen auf ihre Arbeit sich auf ein Minimum beschränkt, andererseits beklagen sie sich, dass sie nicht einmal dieses Minimum kennen und deswegen nicht in der Lage sind, den Anforderungen von älteren Leuten und Kindern Rechnung zu tragen.

Auch in diesem Fall bildet die Terminologie den Teil der Sprache, der am besten bekannt ist, aber noch mehr als es für Italienisch der Fall ist, besteht sie einfach in einer Liste von Termini, die sich nicht in ein Sprachsystem einfügen.

An dieser Stelle muss festgestellt werden, dass die ausgedrückten Bedürfnisse jene widerspiegeln, die wir im Bereich des Italienischen beobachtet haben: zuerst die kommunikative Kompetenz, dann die Fähigkeit, sich zwischen den Sprachregistern zu bewegen. B erklärt seinen Bedarf folgendermaßen: *Zum Beispiel, wenn jemand mich danach fragt, wie es ihm geht, wie es ihm nicht geht, und ich weiß, dass es keine Hoffnungen mehr gibt, dann, diese Schwierigkeit, diese Art. Denn hier geht es darum, zu verstehen, ob ich sagen darf „Bringen Sie ihn nach Hause, er wird nur wenige Tage leben“. Das fällt nicht in meine Zuständigkeit aber andererseits muss man auch eine Beziehung zu den Angehörigen haben, das ist wichtig.*

Mit den Angehörigen muss man auch die Sprache verwenden...man muss die Sprache an den jeweiligen Menschen anpassen. Wenn vor mir ein Bauer steht, der auf den Höfen lebt und die technischen Wörter nicht kennt, dann verwende ich eine auch für mich einfachere Sprache. Dann ist vielleicht, ich weiß nicht, ein Rechtsanwalt, ein etwas gebildeter Mensch, dann werde ich nicht sagen „Pipi machen“, sondern ich werde einen anderen Ausdruck verwenden, nicht wahr? Auch deswegen müsste man die Sprache an die Person anpassen, mit der man spricht.

Auch S., die seit langer Zeit in Bozen wohnt, ist dessen bewusst, dass sie Deutsch können müsste; zwar tut sie, was man von ihr erwartet, obwohl sie nur wenige Wörter kennt. Sie hat einige Kurse besucht und hat den Zweisprachigkeitsnachweis D erworben, aber sie hat kaum Gelegenheit es zu üben (mit Freunden und Kollegen spricht sie Italienisch). Sie spricht auch über einige Kolleginnen, die umgezogen sind, um das „Problem“ Deutsch zu meiden. Sie ist sich auch des Unterschieds zwischen dem in Kursen unterrichteten Deutsch und der Mundart bewusst.

Außerhalb des Arbeitsplatzes ist es sowieso kein Problem, weil die anderen sich nicht erwarten, dass ich es kann (Gesicht, Akzent). Die Probleme tauchen vielmehr mit den anderen Leuten auf, die im Krankenhaus arbeiten, bei den Versammlungen zum Beispiel, wenn sie notwendigerweise auf Italienisch sprechen müssen. Sie wagt es

auch nicht, mit den Angehörigen der Patienten auf Deutsch zu sprechen, weil sie sich nicht so locker fühlen würde, wie wenn sie auf Italienisch spricht. Die schriftlichen Dokumente, die Befunde bilden kein großes Problem (sie denkt dabei an das Englische, das sie gut können dürfte). In einigen Fällen braucht sie jemanden, der den technischen Text übersetzt („die Alliierten“, „ein paar für jedes Stockwerk“).

Sie glaubt, dass die fehlenden Deutschkenntnisse eine Behinderung in der Provinz Bozen darstellen, aber mehr als einen Nachweis zu haben (Zweisprachigkeitsnachweis), möchte sie in der Lage sein, gut zu kommunizieren (*auch wenn ich die Zweisprachigkeitsprüfung nicht schaffen sollte, möchte ich in der Lage sein, mich zu verständigen. Es geht nicht nur um den Nachweis. Ich kann vielleicht lernen, mir alles einprägen und die Prüfung bestehen. Aber wenn ich mich nicht verständigen kann, ist es nutzlos. Einen anderen Nachweis brauch ich ja nicht*).

Bei den befragten Krankenschwestern wird erneut dieser Kurzschluss festgestellt, wonach dem Deutschen eine große Bedeutung zwecks der Eingliederung im Südtiroler Gebiet beigemessen wird, aber nachdem die Deutschsprachigen sehr gut auch Italienisch beherrschen (außerdem wird ihre Höflichkeit unterstrichen, wenn sie mit Leuten sprechen, die kein Deutsch können), hat man in einer Stadt wie Bozen kaum das Bedürfnis, diese Sprache zu lernen.

Der Großteil der Befragten hat Sprachkurse besucht, bevor er angefangen hat zu arbeiten. Die Kurse wurden von beschäftigten Personen bewertet, die sie wegen organisatorischer Probleme (Streichung des Kurses unter einer bestimmten Teilnehmerzahl, Schwierigkeit, die Schichten der KrankenpflegerInnen und der PfleghelferInnen mit der Teilnahme am Kurs zu vereinbaren) für nicht zufriedenstellend hielten.

Aus der Analyse des Samples geht hervor, dass die Befragten sich manchmal nicht gegen die Kurse ausgesprochen haben, weil sie nicht nützlich seien, sondern sie glauben, dass der Stundenplan auf die Arbeitszeiten abgestimmt sein sollte.

Außerdem sollten die Fachsprachkurse auf der Grundlage des Arbeitsateliers aufgebaut sein; sie sollten den spezifischen Erfordernissen der Teilnehmer Rechnung tragen.

Eine Bozner Genossenschaft bietet zum Beispiel ihren Krankenschwestern einen Italienischkurs an, der beim Sitz der Genossenschaft stattfindet und auf die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen am Arbeitsplatz abgestimmt ist. In diesem Fall erfolgt die Ausbildung vor dem Eintritt in die Arbeitswelt und wird sich dann nicht mehr wiederholen.

Diese Verhältnisse lassen den Gedanken entstehen, dass die beste Wahl für die Einrichtungen, die sich mit Fortbildung beschäftigen, darin besteht, die Fernausbildung

(übers Internet oder über Fernsehkanäle) mit Prüfungs- und Einstufungsmomenten mittels Tutorings zu vereinbaren.

Das Sample hat Interesse an Kursen bekundet, die verschiedenen Bedürfnissen Rechnung tragen:

- a) Fachsprachkurse, die sich auf die geschriebene Sprache und auf die Verwendung von kollateralen Technizismen (im Italienischen) konzentrieren.
- b) Kurse über medizinische Kommunikation (auf Italienisch).
- c) Standarddeutschkurse.

Dabei handelt es sich also immer um fachrelevante Maßnahmen, sowie um Maßnahmen zur Erhaltung der Sprache und zur Vermittlung der Grundkenntnisse.

Das italienische und deutsche Verlagspanorama zählt auch Syllabi und Lehrwerke für die Medizinsprache für Ausländer; diese Texte können sehr gute Instrumente sein. Was zu fehlen scheint, ist ein Simulationskontext, der durch die Verwendung von Videoaufnahmen und von einer dafür vorgesehenen Software gewährleistet werden könnte.

5. Bauwesen

5.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge

Im Laufe der letzten Jahre ist die Anzahl der im Bauwesen beschäftigten ausländischen Arbeitskräfte derart gestiegen, dass sie de facto zu einem unentbehrlichen Bestandteil des Produktionssystems geworden sind. 2008 ging aus den Daten der Nationalen Kommission der Bauarbeiterkassen in Italien (CNCE) das Bild eines Sektors hervor, der durch die Anwesenheit zahlreicher Ausländer geprägt war, wobei der Prozentsatz der in der Bauarbeiterkasse eingeschriebenen Arbeitskräfte höher war als 19%; seit zehn Jahren weist der Trend des Arbeitsmarktes eine fortschreitende Reduzierung des Unterschieds zwischen italienischen und ausländischen Mitgliedern auf.

Was die territoriale Aufteilung anbelangt, konzentriert sich die Anwesenheit der ausländischen Beschäftigten vorwiegend auf die Regionen Norditaliens.

Im Bereich der beruflichen Qualifikationen überwiegen die Arbeiterberufe und die ungelernten Arbeiter; das am meisten verbreitete Berufsbild ist allerdings jenes des ungelernten Arbeiters, gefolgt von den qualifizierten Arbeitern, den Facharbeitern und den Lehrlingen. Gefragt sind vor allem Maurer, Elektriker, Schweißer und Zimmermänner. Der Anstieg der Anzahl der ungelernten Arbeiter sowie der Lehrlinge in den letzten Jahren zeugt davon, dass die zugewanderte Arbeitskraft oft für Aufgaben unteren Niveaus verwendet oder in Laufbahnen eingeordnet wird, die nicht der mehr oder weniger qualifizierten Arbeit entsprechen, die er verrichtet.

Ein weiteres Phänomen, das sich immer mehr verbreitet, bilden die Zuwanderer, die ein Unternehmen gründen und in letzter Zeit zu einem immer wichtigeren Element des Zuwanderungsphänomens in den westlichen Ländern geworden sind. Viele Zuwanderer behaupten sich als Unternehmer, wobei dieser Trend, der vor allem im Bauwesen und im Handel zu beobachten ist, sich auf kleine und sehr kleine Betriebe stützt; die allgemeinen Daten und die durchgeführte Untersuchung bestätigen unterdessen die Anwesenheit von Einzelbetrieben, die von Ausländern geführt werden.

Die Literatur und die Ergebnisse der durchgeführten qualitativen Analyse ermöglichen es, den beruflichen Werdegang vieler eingewanderter Unternehmer, die im Bauwesen tätig sind, anhand einer nunmehr konsolidierten Richtung aufzuzeichnen, welche darin besteht, dass sie von einer unselbstständigen Tätigkeit zu einer selbstständigen Tätigkeit als Ausdruck der immer größeren Aufwertung der Professionalität und der erworbenen Fertigkeiten übergehen. Das Streben nach einem beruflichen Wachstum sowie nach einer vollständigen Eingliederung und der Wunsch, sich von der unselbstständigen Arbeit zu befreien, um die effektive Gleichheit in Sachen Bedingungen

und Gelegenheit zu erreichen, bilden einige der Gründe, welche den unternehmerischen Geist des Zuwanderers animieren.

Manchmal jedoch scheint die Entwicklung in Richtung selbstständige Arbeit an besondere Bedürfnisse des Marktes gebunden zu sein: Sie bietet die einzige Möglichkeit, das Risiko einer beruflichen Ausschließung zu vermeiden, oder die Umstrukturierungsverfahren innerhalb der Betriebe zu begünstigen. In diesen Fällen wird der eingewanderte Arbeitnehmer einer Betriebspolitik unterworfen, die sich an der Entwicklung von selbstständigen Tätigkeiten von Arbeitskräften orientiert, die de facto an den Betrieb gebunden bleiben. Nun scheint es angebracht zu präzisieren, dass die Interviews mit dem Sample es weder ermöglichen dieses Faktum zu bestätigen noch zu widerlegen, das aus der Analyse der Dokumente und den zur Verfügung stehenden wissenschaftlichen Quellen mit ausreichender Klarheit hervorgeht.¹⁹

5.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika

Die eingehenden Interviews betrafen ein Sample von elf Informationslieferanten, darunter elf Unternehmer und sechs im Bauwesen unselbstständig Beschäftigte, alle männlichen Geschlechts.

Fast alle Personen des Samples sind albanischer Nationalität; eine Ausnahme bilden ein Unternehmer und ein Anstreicher, beide aus Ägypten, sowie ein mazedonischer Arbeiter albanischer Ethnie. Alle Befragten wohnen im Gebiet Bozen (Bozen und Umgebung): Acht von ihnen wohnen in der Stadt, zwei in Leifers und einer in St. Jakob.

Die unselbstständig Beschäftigten sind zwischen 17 und 34 Jahren, die Inhaber eines Betriebs zwischen 31 und 45 Jahren alt.

Die im jeweiligen Herkunftsland erworbenen Studientitel sind im Durchschnitt etwas höher: Nur einer hat den Mittelschulabschluss erworben, einer hat die Oberschule in Albanien besucht, während die anderen im Besitz eines Hochschuldiploms ersten Grades oder eines Fachhochschulabschlusses sind; der 45-jährige albanische Unternehmer hat sogar zwei Hochschulabschlüsse: Er hat Bauingenieurwesen in Albanien und Rechtswissenschaften in Trient studiert.

Von den sechs befragten unselbstständig Beschäftigten hat einer den Grundschulabschluss, einer den Mittelschulabschluss, vier den Oberschulabschluss (Berufsschulen)

19 Galossi E., Mora M., *I lavoratori stranieri nel settore edile*, III Rapporto IRES-FILLEA, 2008.

erworben; vier haben lediglich im jeweiligen Herkunftsland die Schule besucht, die anderen zwei haben ihre Ausbildung in Bozen abgeschlossen: F., 17 Jahre alt, hat die Mittelschule in Albanien besucht, aber er hat nun eine Lehrstelle in Bozen; S. hat ebenso die Mittelschule in Albanien besucht, dann hat er eine dreijährige Berufsschule in Bozen besucht, wo er auch eine Lehre gemacht hat.

Was die Einwanderungserfahrung anbelangt, bleiben die Unternehmer in Italien über eine längere Zeit, d. h. zwischen 8 und 19 Jahren (gegenüber den 3 bis 14 Jahren der befragten unselbstständig Befragten); dies soll die Tatsache bestätigen, dass die Einleitung einer autonomen Erwerbstätigkeit eine längere Eingliederungszeit voraussetzt. Manche Befragten haben schon in einem europäischen Mitgliedstaat gearbeitet (Griechenland); was den Aufenthalt in Italien betrifft, sind die meisten Arbeitskräfte direkt nach Bozen gekommen, nur vier waren auch in anderen italienischen Städten (Caserta, Rom, Turin, Foggia).

In Bezug auf die Art und Weise, wie sie die derzeitige Anstellung bekommen haben, haben fast alle Befragten erklärt, sie hätten sich informaler Netze bedient (Familienangehörige, Freunde und Bekannte, meistens aus demselben Land); keiner von ihnen hat sich in erster Instanz an lokale Institutionen oder Organisationen gewandt; keiner hat einen Lebenslauf vorlegen müssen und nur einer hat an einem Vorstellungsgespräch teilgenommen.

Name	Alter	Ehegatte/ Ehegattin	Kinder	Ankunft in Italien	Herkunftsland	Studientitel	Berufsbild
S				1996	Albanien	Berufsschulabschluss	Anstreicher (arbeitslos zur Zeit des Interviews)
G	34	X	X	2002	Mazedonien	Grundschulabschluss	Facharbeiter
Ag	28			2000	Albanien	Berufsschulabschluss	Elektriker und Gerüstbauer
E	26	X		2005	Albanien	Abschluss des Gymnasiums	Zimmerer
F	18			2007	Albanien	Mittelschulabschluss	Gerüstbauer
M	31	X	X	2005	Ägypten	Berufsschulabschluss	Anstreicher
A	42	X	X	2000	Albanien	Abschluss der Polizeiakademie	Unternehmer
R		X	X	2002	Albanien	Oberschulabschluss	Unternehmer
I	31	X	X		Albanien	Mittelschulabschluss	Unternehmer
B	34	X	X	1998	Ägypten	Hochschulabschluss (Kurzstudium)	Unternehmer
D	45	X	X	1991	Albanien	Hochschulabschluss im Ingenieurwesen und in Jura	Unternehmer

Die Befragten weisen sehr unterschiedliche und nicht immer konsequente berufliche Werdegänge auf; auch diesbezüglich muss zwischen selbstständig und unselbstständig Beschäftigten unterschieden werden.

Was die Ersteren anbelangt, scheint es an dieser Stelle angebracht zu sein, einen Umstand festzustellen, der dem allgemeinen Trend des Marktes entspricht: Die Gründung eines Unternehmens stellt die Entwicklung einer Karriere dar, die die betreffende Person als in einem Betrieb Beschäftigter angefangen hatte, und zwar im eigenen Land oder in Italien. Einen weiteren gemeinsamen Faktor bildet die Unternehmens-typologie: In den meisten Fällen handelt es sich um Einzelbetriebe, in nur einem Fall um einen Familienbetrieb; auch diejenigen, die Personal unter sich hatten, haben sich mit der Zeit für ein einfacheres Unternehmensmodell entschieden und auf externe Mitarbeiter zurückgegriffen, die üblicherweise im Kreise der eigenen Landsleute rekrutiert wurden. Dies unterstreicht noch einmal die sehr wichtige Rolle der informellen Netze und man hat den Eindruck, dass diese die in dieser Region wohnenden Ausländer mit einem unsichtbaren jedoch unauflösbaren Faden zusammenbinden. Die befragten Unternehmer haben die verschiedensten Berufe ausgeübt: Einer war Polizeioffizier in Albanien, einer Steuerberater in Ägypten, andere waren als Maurer oder Tagelöhner in der Landwirtschaft beschäftigt; der 45-jährige albanische Unternehmer hat in Italien als Arbeiter, Kellner, Gepäckträger und sogar als Altenbetreuer gearbeitet.

Die unselbstständig Beschäftigten haben einen konsequenteren beruflichen Werdegang verfolgt: Alle sind als Bauarbeiter tätig und die Aufgaben, denen sie anfangs nachgehen mussten, weichen nicht viel von den jetzigen ab. Insbesondere ist einer der Befragten Anstreicher, ein weiterer ist Zimmerer (vorher war er ebenso Anstreicher), einer ist Elektriker und Gerüstbauer, einer ist Gerüstbauer (vorher war er Lagerist), einer ist gelernter Arbeiter im Bereich der Pflasterungen; schließlich ist einer der Befragten zur Zeit arbeitslos (früher hat er als Anstreicher und mit Gipsplatte gearbeitet). Der Arbeiter, der auf dem Gebiet der Pflasterungen tätig ist, bildet die einzige Ausnahme innerhalb eines ziemlich gleichförmigen Panoramas, da er zuvor als Eisverkäufer, Kellner und Taxifahrer gearbeitet hat.

Bezüglich der familiären Situation und des Lebensumfelds muss betont werden, dass die meisten Befragten verheiratet sind und Kinder haben. Die Ehefrauen kommen meistens aus demselben Land; eine Ausnahme bilden ein albanischer Unternehmer, der mit einer Moldauerin, und der mazedonische Arbeiter, der mit einer Albanerin verheiratet ist. In fast allen Fällen wurden die Familien auf dem lokalen Gebiet aufge-

baut; in zwei Fällen leben die Frauen noch im Herkunftsland (Ägypten), aber sie möchten so bald wie möglich nach Italien ziehen.

Die jüngsten der Befragten sind noch ledig und leben entweder alleine oder bei der Herkunftsfamilie, in einem Fall mit der italienischen Lebensgefährtin zusammen; einer ist mit einer Südtirolerin verlobt. In den meisten Fällen lebt ein Teil der Familie, einige Freunde und Bekannte in Bozen oder in der Umgebung; sie haben jedoch eine stabile Beziehung zu den Familienangehörigen, die in der Heimat zurückgeblieben sind, obwohl sie sie nicht so oft besuchen können, sowie zur Herkunftskultur.

In der Familie kommunizieren zehn Befragte von elf in der Muttersprache und auf Italienisch; nur M., Anstreicher von Beruf, bedient sich ausschließlich des Arabischen.

Sämtliche Befragten haben erklärt, sie hätten eine gute und herzliche, wenngleich ziemlich formale Beziehung zu den Nachbarn; viele von ihnen besuchen oft Verwandte, Freunde und Bekannte aus ihrem Land, obwohl dies nicht so häufig geschieht und nur, wenn sie frei von mit ihrer Arbeit verbundenen Verpflichtungen sind.

Was die Kommunikationsmittel anbelangt, haben sämtliche Befragten erklärt, sie würden das Telefon benutzen, um die Beziehung zu den Familienangehörigen aufrechtzuerhalten, die weit entfernt leben; viele lesen die Online-Nachrichten, um über die politische Situation und das Zeitgeschehen der jeweiligen Länder auf dem Laufenden zu bleiben. Der Großteil der Informationslieferanten schaut sowohl das italienische als auch das Fernsehen des eigenen Landes; einige schauen gewöhnlich die italienischen Kanäle; nur wenige haben erklärt, sie schauten ab und zu und mit mancher Schwierigkeit die deutschsprachigen Kanäle (vor allem ORF). Die Presse hingegen würden sie nur selten lesen: Wenige Befragte haben erklärt, sie läsen Bücher oder Zeitschriften; dies erfolgte dann fast nur auf Italienisch. Viele läsen zwar Tagesblätter, aber sie blieben ziemlich auf der Oberfläche und täten dies nicht jeden Tag: Die Zeitung wird zwar nicht gekauft, sondern z. B. in der Bar durchgeblättert oder nur gelegentlich gelesen. In Bezug auf die am meisten vorkommende Typologie sagten die Befragten, dass sie die italienischsprachigen Tagesblätter bevorzugen würden; nur manchmal würden sie sich für die überregionalen Tageszeitungen oder für die deutschsprachigen lokalen Zeitungen entscheiden.

5.3 Sprachliche Aspekte

Die an dem Sample durchgeführten Interviews bestätigen die Daten, die durch die Dokumentenanalyse und die Interviews mit den privilegierten Zeugen gesammelt wurden: Italienisch sei die erste Fremdsprache der Albaner, die in den meisten Fällen im Bauwesen beschäftigt sind; diesbezüglich sei nur hinzugefügt, dass zehn von elf Befragten sich dazu entschlossen haben, sich auf Italienisch interviewen zu lassen; nur einer hat darum gebeten, auf Albanisch antworten zu dürfen, wobei niemand sich für Deutsch entschieden hat.

Die Kenntnis der deutschen Sprache ist in vielen Fällen beschränkt oder gänzlich ungenügend: Viele sind der Ansicht, dass Deutsch im Unterschied zum Italienischen nicht spontan oder durch nicht allzu lange Kurse gelernt werden könne; Italienisch hingegen könne aufgrund der ethnolinguistischen Charakteristiken des Gebietes als Brückensprache zwischen Zuwanderern aus verschiedenen Kulturen sowie zwischen Zuwanderern und Arbeitgebern oder deutschsprachigen Kollegen benutzt werden.

Im Folgenden werden wir auf den Umgang der Befragten mit den beiden Sprachen eingehen; wir werden auch einige Datenangaben über die Kenntnis anderer Fremdsprachen machen und wir werden einige Überlegungen über den Bedarf an berufsrelevanten Fachbegriffen anstellen.

5.3 Italienisch und Deutsch

Wie bereits erwähnt, scheinen die Befragten die italienische Sprache besser zu können; Deutsch wird als eine schwierige Sprache empfunden, der man sich nur mit großen Schwierigkeiten nähern kann und die also nicht einfach zu beherrschen ist. Die allergrößten Schwierigkeiten haben die unselbstständig Beschäftigten, während die Unternehmer im Durchschnitt etwas höhere Sprachkenntnisse aufweisen. Insbesondere behaupten drei Befragte, sie verfügten über gar keine Deutschkenntnisse; sechs gehen davon aus, dass sie nur wenig Deutsch können und große Kommunikationsprobleme vor allem im Bereich der schriftlichen Sprache haben; nur einer sagte, er könne gut Deutsch und sich ziemlich gut verständigen. Was sie einschüchtern würden, seien nicht nur der umfangreiche Wortschatz und das hohe Spezialisierungsniveau der Sprache, sondern auch deren Komplexität in Sachen Grammatik und Satzbau. Von den Befragten haben nur zwei einen Sprachkurs besucht; in den beiden Fällen handelt es sich um Unternehmer, eine Kategorie, die ein größeres Verständnis davon hat, in

welchem Ausmaß die Kenntnis einer Fremdsprache zur Entwicklung der eigenen beruflichen Karriere beitragen kann.

Ein weiterer Faktor, der eine Art „Verfremdungseffekt“ gegenüber der deutschen Sprache hervorruft, bildet der verbreitete Gebrauch der Mundart in den zwischenmenschlichen Beziehungen; auf der Straße, mit den Freunden oder am Arbeitsplatz stellt der Dialekt ein Instrument dar, das die Leute zusammenkommen lässt und er ist somit auch das wichtigste Kommunikationsmittel. Diejenigen, die im beruflichen Kontext mit der Öffentlichkeit arbeiten, müssen sich mit dieser Realität auseinandersetzen, und sind oft nicht in der Lage, ihr so Rechnung zu tragen, wie sie es sich wünschen würden. Je besser die Befragten Deutsch können und je mehr sie sich dafür interessieren, desto bewusster wird ihnen der Unterschied zwischen der gelernten Sprache und der Sprache, wie sie sie tatsächlich hören. Während also diejenigen, die über geringe Kenntnisse verfügen, den Unterschied zwischen der Standardsprache und dem Dialekt kaum wahrnehmen, erkennen jene, die Deutsch etwas besser können und es verbessern wollen, diesen sprachlichen Unterkode, obwohl sie ihn oft nicht verstehen.

Italienisch bildet, wie bereits unterstrichen wurde, die so zu sagen starke Sprache der Befragten; diese wurden gebeten, die eigenen Sprachkenntnisse im Bereich des Italienischen zu bewerten und gaben im Durchschnitt ein gutes Urteil ab: Keiner von ihnen glaubt Schwierigkeiten beim Verstehen zu haben und alle sagten, sie könnten sich gut verständigen, obwohl einer es vorzog, die Fragen auf Albanisch zu beantworten; das Zufriedenheitsniveau hinsichtlich der eigenen Kompetenzen wird etwas niedriger, wenn es um die schriftliche Sprache geht (siehe nächster Paragraph).

Viele haben die italienische Sprache erlernt, bevor sie nach Italien gekommen sind; sie haben sie in der Schule bzw. bei Sprachkursen gelernt, oder sie haben sie als Selbstlernende erlernt, indem sie sich der Massenmedien bedient haben (man denke nur an die sehr wichtige Rolle des italienischen Fernsehens beim Erlernen der Sprache vonseiten vieler Albaner). Der Großteil der Befragten legt indes großen Wert auf die tägliche Auseinandersetzung mit der Sprache, weil das der beste Weg sei, um derer mächtig zu werden (und zwar ohne Besuch eines Kurses, sondern „direkt im Leben“, so wie R., ein albanischer Unternehmer zu sagen wusste); dabei handelt es sich um einen pragmatischen Ansatz, der auf der einen Seite auch unangemessen sein mag, auf der anderen Seite aber von dem festen Willen zeugt, den Weg der sprachlichen und sozialen Eingliederung zu gehen, was eine nicht zu unterschätzende Bedeutung hat.

Die mit dem Erwerb des Deutschen verbundenen Schwierigkeiten machen aus dem Italienischen eine Art Lingua Franca, die bei der Kommunikation mit anderen Ausländern und mit den Einheimischen verwendet wird. S., ein aus Albanien kom-

mender Arbeiter, der gerade auf der Suche nach einem Arbeitsplatz ist, behauptet, er ziehe den albanischen die italienischen Kanäle vor, er schaue die italienische Tagesschau und lese regelmäßig das lokale Tagesblatt „Alto Adige“; anscheinend interessierte er sich nicht besonders für die Nachrichten seines Herkunftslandes und spreche mit seinen Landsleuten auf Albanisch, weil er sich in dieser Sprache schneller verständigen könne und nicht, weil er den Wunsch hege, die Beziehung zur Muttersprache aufrecht zu erhalten. Bei der Arbeit, wenn er seine Freunde trifft sowie im täglichen Leben sei die Bezugssprache Italienisch (*„ich verwende es immer, weil ich bei der Arbeit immer mit Italienern zusammen bin, also...auch meine Freunde sind italienisch, dann spreche ich Italienisch 80 % [der Zeit]“*).

Zu berücksichtigen ist aber ein weiteres Element: Die Gruppe der Albaner erachtet das Italienische so weit als Eingliederungschance, dass sie es öfters auch der Muttersprache als sozialen und zwischenmenschlichen Kode auch bei den Beziehungen zu Landsleuten und Angehörigen vorzieht. A., albanischer Unternehmer kommuniziert mit seiner Tochter vorwiegend auf Italienisch und möchte ihr bei den Schulaufgaben mehr helfen können (*„ich habe ihr geholfen...bis gestern, weil sie jetzt mehr weiß als ich“*).

Man muss jedoch betonen, dass die Selbstwahrnehmung der eigenen Sprachkompetenzen oft nicht der Wirklichkeit entspricht: Personen, die meinen, sie beherrschen die Sprache, weisen große Schwierigkeiten auf, sich nicht nur korrekt sondern auf eine verständliche Art und Weise auszudrücken; häufig muss man abgebrochene Sätze und Reden mehrmals lesen, um den Gedankengang des Befragten richtig nachzuvollziehen. Dies sollte man nicht so sehr auf die Begrenztheit des Wortschatzes sondern vielmehr auf eindeutige Schwierigkeiten grammatischer und syntaktischer Natur zurückführen, die den Satzbau unstabil werden lassen und sich einer klaren und deutlichen Darstellung der Begriffe in den Weg stellen.

5.5 Umgang mit der schriftlichen Sprache

Viele Befragte berichten, sie hätten mehr Schwierigkeiten mit der schriftlichen Sprache. Die relevantesten Probleme betreffen Deutsch, eine Sprache, derer die Informationslieferanten oft nicht mächtig sind oder die sie nur mit großen Schwierigkeiten meistern; doch auch im Italienischen bildet die schriftliche Sprache ein Hindernis, das sich dem Willen in den Weg stellen kann, die Sprache zu perfektionieren oder einfach zu vertiefen.

Die Interviews sahen keine direkte Überprüfung der Kenntnisse der Befragten im Bereich der schriftlichen Sprache vor, sondern sie enthielten nur einige Fragen zur Selbstevaluierung oder Selbstwahrnehmung; aus den Antworten ging ein tatsächlicher Bedarf hervor, der nicht nur existiert, sondern auch wirklich wahrgenommen wird. Die Befragten waren sich im Durchschnitt der eigenen Mängel bewusst und konnten sie auch auflisten.

Den auf dem Gebiet der schriftlichen Sprache festgestellten Schwierigkeiten stehen jene im Bereich der mündlichen Sprachen gegenüber, welche im Laufe der Gespräche auftauchten und in den Aufnahmen wiedergegeben sind; sie unterscheiden sich aufgrund der Muttersprache, weisen jedoch bestimmte gemeinsame Züge auf: Die am meisten vorkommenden Grammatikfehler betreffen den Gebrauch von Doppelkonsonanten, die Wahl von Artikeln und Präpositionen und die korrekte Konjugation der Verben; im Bereich der Syntax scheint der Bau des Satzes manchmal etwas künstlich, weil er oft die Stellung von Prädikaten und Ergänzungen in der Muttersprache des jeweiligen Befragten widerspiegelt: mal ist er schwerfällig, mal unsicher, als ob die sprachlichen Stützen fehlen würden, welche es braucht, um wackelige Sätze zu tragen.

S. ist Albaner; obwohl er drei Jahre lang Berufsschulen in Südtirol besucht hat, bedauert er, dass er sich in der schriftlichen Sprache schwach fühlt; dabei ist es merkwürdig, dass er von einem tatsächlichen Leiden spricht, wenn er sich auf diese sprachliche Schwäche bezieht (*„ich spreche es ziemlich gut, aber wenn ich es schreiben muss, leide ich immer ein bisschen“*). F., ein 17 Jahre alter Albaner, fasst sehr gut seine sprachlichen Schwächen zusammen: „Mir fehlen viele Buchstaben, wenn ich schreibe“. Man hat also gerade diesen Eindruck: Vieles fehlt noch und müsste hinzugefügt werden, um die Kompetenzen zu stärken, die erforderlich sind, um jene sprachliche Sicherheit zu erlangen, die auf soliden grammatischen, orthographischen und morph-syntaktischen Strukturen beruht.

5.6 Andere Sprachen

Auch in Bezug auf die Kenntnis anderer Fremdsprachen muss zwischen den zwei Zielgruppen des Samples unterschieden werden. Von den sechs befragten unselbstständig beschäftigten Arbeitskräften, erklären zwei, dass sie Englisch (Grundstufe) einer Französisch (ziemlich gutes Verständnis, aber Schwierigkeiten sich auszudrücken), einer Mazedonisch (ziemlich gut) können. Bei den Unternehmern ist das Niveau hö-

her: Vier von fünf antworteten, sie hätten Englisch gelernt (Grundstufe oder ziemlich gut); drei sagten, sie könnten Griechisch dank einer früheren Arbeitserfahrung (alle verstehen es, zwei sprechen es, keiner schreibt es); einer sagte, er habe Russisch in der Schule erlernt, aber er habe es zum Großteil vergessen; einer antwortete, er könne Moldauisch (Grundstufe).

5.7 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse

In vielen Fällen wird kein Bedarf an einer sprachlichen Fachausbildung empfunden; die explizite Frage nach der Nützlichkeit allfälliger Sprachkurse wird von vielen trotz einiger Bedenken bejaht, wenn es um die Gemeinsprache geht, verneint, wenn es auf die Fachsprache ankommt.

Dass der Zuwanderer sich mehr für die allgemeine Sprache interessiert, erklärt sich durch dessen Teilnahme am sozialen Leben (*„es gibt nicht nur die Arbeit, sondern auch das Leben nach der Arbeit“*, erklärt R., albanischer Unternehmer). Der Zuwanderer neigt dazu, den mit seinem beruflichen Umfeld verbundenen Bedarf nur mit Schwierigkeit wahrzunehmen und glaubt, dass er sich nötigenfalls mit der Unterstützung seiner sprachlichen Intuition oder mit der Hilfe seiner Landsleute irgendwie lavieren kann.

Diesbezüglich muss auf ein Element hingewiesen werden, das vielen Interviews gemeinsam ist: Es passiert häufig, dass die Anekdoten aus dem beruflichen Leben der Befragten deren Grundsatzserklärungen widersprechen; dabei ist der Mechanismus völlig unbewusst: Wenn sie aufgefordert werden, über ein spezifisches Thema nachzudenken, wie die Komplexität der Fachsprache, scheinen die Befragten die eigenen zwischenmenschlichen Fähigkeiten keineswegs in Frage zu stellen; wenn sie aber über ihr Alltagsleben berichten, tauchen mehr oder weniger explizite Verweise auf Schwierigkeiten oder sprachliche Hindernisse auf, welche den spontanen Kommunikationsfluss negativ beeinflussen. So erklärt R., albanischer Unternehmer, dass er keinen allzu großen Wert auf die Kenntnis der Sprache zum Zeitpunkt der Einstellung legt: Was wirklich zähle, beteuert er, ist der Umstand, dass der Arbeiter seine Arbeit gut kennt; daraufhin erzählt er von einem moldauischen Arbeiter, der sich wegen der mangelhaften Sprachkenntnisse in sein berufliches Umfeld nicht eingliedern konnte (*„ich hatte letztlich einen moldauischen Arbeiter unter mir, der gar nichts verstand [...]; ich musste ihn bei der Hand nehmen, komm hierher, nimm das [...]; es ist schwierig ... [...], du kannst nie ruhig sein“*).

Bei einigen Unternehmern jedoch ist das Bewusstsein der Wichtigkeit der mit dem eigenen Beruf zusammenhängenden Fachsprache/n durchschnittlich tiefer verwurzelt. A., der Albaner ist, ist sich der zentralen Rolle völlig bewusst, welche die Sprache bei der Führung des Unternehmens spielt: Außer der Berufsfachsprache (Terminologie zur Arbeitssicherheit, Bezeichnung von Arbeitsgeräten, Materialien und Maschinen usw.) gibt es auch die Hindernisse administrativer oder bürokratischer Natur (*„jede Arbeit erfordert Einsatz ... über das Bauwesen hinaus ... weil ich auch mit den verschiedenen Unterlagen zurechtkommen muss“*). Wenn er über die Beziehungen zur albanischen Belegschaft spricht, erzählt A., er habe sie immer aufgefordert, sich auf Italienisch auszudrücken, obwohl die Kommunikation dadurch gegebenenfalls erschwert und etwas künstlich gewesen sei (*„ihr müsst sprechen, müsst sagen. Auch wenn ihr es umgekehrt sagt, auch wenn ihr es falsch sagt, müsst ihr es sagen“*). In diesem Zusammenhang berichtet er über einen merkwürdigen Vorfall als Nachweis der eigenen Bemühungen, um zunächst einmal die Sprache zu erlernen und dann der Belegschaft und den Mitarbeitern die eigene „didaktische Methode“ beizubringen: *„Als sie [die Arbeiter] zu mir kamen, konnten sie überhaupt kein Italienisch und ich stellte ihnen Fragen auf Italienisch; ich sagte ihnen: Tragt immer ein Tagebuch und einen Kugelschreiber in der Tasche, so könnt ihr die neuen Wörter aufschreiben und sie im Wörterbuch nachschlagen; wenn ich dir morgen dieselbe Frage stelle, kannst du mir antworten. [...] Das war praktisch wie eine Verpflichtung aber ich habe immer dabei auch gescherzt und tat es zu ihrem Besten; ich wusste, dass sie morgen ihren eigenen Weg gehen mussten [...]“*.

Eine ähnliche Technik wurde auch von S., Anstreicher, angewandt, der zurzeit arbeitslos ist: Seine Erzählung weicht nicht viel von jener von A. ab, weil es sich in diesem Fall um ein Spiel der Spiegel handelt, das dieselbe Erfahrung vom Blickwinkel des Arbeiters widerspiegelt. S. führt seine Fortschritte auf Motivationen beruflicher Natur zurück, die ihn dazu bewogen haben, mit dem Arbeitgeber kommunizieren zu wollen und die Kommunikationsbarrieren zu überwinden, die ihn ihm entgegenstellten: *„Am Anfang war es ein bisschen schwierig, weil mein Arbeitgeber sich ärgerte [...]; so habe ich ein Blatt genommen und ich habe alle Namen der Materialien daraufgeschrieben [...]. Ich merkte mir die Namen aber ich konnte mich nicht an sie erinnern“*. Die Methode jedoch funktionierte nicht immer; es war einfach nicht möglich, alle unbekannten Wörter im Voraus aufzuschreiben; so musste S. den Arbeitgeber immer wieder um Hilfe bitten und er nährte somit jene Spannungen, die er so gerne hätte abbauen wollen: *„Ich fragte ihn, welches Ding er brauche. Er antwortete, indem er mir sagte, das Ding sei, „so und so beschaffen“, dann, wie ich schon sagte, ärgerte er sich ein bisschen“*. S. wurde also vom Arbeitgeber geholfen, der ihm den angeforderten Gegenstand beschrieb

oder auf ihn zeigte aber dabei tat er gar nichts, um seine Abneigung zu verbergen, weil er dies für eine Zeitverschwendung betrachtete, die nur auf die mangelhaften Sprachkenntnisse des Arbeiters zurückzuführen war. Einige Befragte berichteten auch von sprachlichen Missverständnissen, die manchmal auch sehr belustigend waren. R., ein albanischer Unternehmer, erinnert sich mit Vergnügen an seinen ersten Arbeitstag, als ein Kollege ihn darum bat, die Geräte zu holen, um Holz zu hacken: *„Ich nahm die Motorsäge, das Benzin, das Öl, die Feilen [...] und sonstige Geräte; er schaute mich an und dachte: wohin geht er? Ich bin vor dem letzten Holzhaufen vorbeigegangen und ging weiter, weil ich davon ausging, er hätte mir gesagt, ich soll einen Baum fällen“* Er erinnert sich auch lächelnd an ein Missverständnis, dem ein moldauischer Freund erlag: *„Ein italienischer Kollege bat ihn um einen Bleistift und er brachte ihm den Bohrer, ein Gerät, das verwendet wird, um Löcher zu machen“.*

Auf die Fragen nach den Mitteln, die sie verwendet hatten, um die Sprache zu erlernen und sich am Arbeitsplatz zu verständigen, antworteten die Befragten, dass sie auf Folgendes zurückgriffen oder zurückgegriffen hätten: Bitten um Erklärung, Aufschreiben von unbekannten Wörtern, um sie sich einzuprägen oder deren Bedeutung nachzuschlagen (in einem Fall um den Lieferanten den Zettel zu zeigen); Unterstützung durch Freunde oder Kollegen, z. B. für Verwaltungsakte; Inanspruchnahme von Freunden oder Kollegen als Übersetzer oder Dolmetscher; Zurückgreifen auf eine andere Sprache (Englisch oder Muttersprache).

In den meisten Fällen überwinden die Arbeitgeber die sprachlichen Hindernisse hauptsächlich, indem sie das vorher Gesagte wiederholen oder mit anderen Worten ausdrücken, Erklärungen geben, auf den angeforderten Gegenstand zeigen oder ihn beschreiben.

Aus den von den Befragten gelieferten Antworten gehen einige gemeinsame Daten hervor: Die Informanten haben die Sprache als Autodidakten oder mit der Hilfe ihrer Landsleute, die nicht immer so erfahren waren, gelernt und haben die Geduld und die Verfügbarkeit des Arbeitgebers in Anspruch nehmen müssen und sind tagtäglich durch ihre eigenen Fehler zu neuen Erkenntnissen gekommen. Vor allem neigen sie aber dazu, sich auf eine Art Solidaritätsnetz zu verlassen, das aus Landsleuten, Arbeitgebern, Ämtern oder Dritten besteht, welche ihnen von Freunden und Bekannten empfohlen wurden; dies betrifft nicht nur sprachrelevante Angelegenheiten sondern auch die Erledigung von Verwaltungsvorgängen oder das Verstehen und Ausfüllen von Formularen, welche die Kenntnis der Verwaltungssprache voraussetzen.

Die Interviews konzentrierten sich auf zwei große Themenbereiche: das Lebensumfeld der Befragten und deren Beziehung zu den Sprachen.

Was den ersten Punkt anbelangt, geht aus den Untersuchungen über das familiäre Umfeld, die sozialen Beziehungen und die Verhältnisse zur nationalen Zielgruppe eine Neigung der Zuwanderer hervor, die Beziehung zu ihrer eigenen Kultur aufrecht erhalten zu wollen, ohne aber in sie zu flüchten; hier ist die Rede von einer Tendenz zur beruflichen – und was noch wichtiger ist – zur sozialen Eingliederung, die mit einer größeren Öffnung hin zur italienischen Sprache aus den oben erwähnten Gründen einhergeht.

Was die sprachliche Ebene anbelangt, entspricht das, was wahrgenommen wird, nicht immer dem implizit Erklärten: Der Bedarf an Sprachausbildung geht eher aus den spontanen Erzählungen der Befragten hervor, als aus ihren Grundsatzserklärungen. Der Bewusstseinsgrad betreffend die Chancen, die mit dem Erlernen einer oder beider Hauptsprachen des Gebietes verbunden sind, ist auf jeden Fall unter den Unternehmern größer; er betrifft nicht nur die Gemeinsprache, sondern auch die Fachsprache des Bauwesens und die Amts- und Verwaltungssprache, die für die Einleitung und die Führung einer Unternehmenstätigkeit erforderlich ist. Die Vorschläge in Sachen Ausbildung könnten die Form eines Kurses oder Moduls zur technisch-sprachlichen Vertiefung für Zuwanderer annehmen, die eine autonome unternehmerische Tätigkeit einleiten wollten oder eingeleitet haben; der Kurs wäre eine nützliche Ergänzung des seit einigen Jahren bei der italienischen Berufsbildung aktiven Kurses, der darauf abzielt, eine sprachliche und territoriale Orientierung im Rahmen der Ausbildung der Zuwanderer zur Unternehmertätigkeit anzubieten (Projekt Migrant Workers).

6. Tourismus und Gastgewerbe

6.1 Beschreibung der Berufsbilder und -werdegänge

Im Gastgewerbe sind viele Berufsbilder mit verschiedenen Aufgaben und Ausbildungswegen zu finden.

Einige Berufsbilder haben ständig Kontakt mit der Kundschaft, andere haben überhaupt keinen Kontakt mit der Öffentlichkeit; zu den typischen Aufgaben dieses Beschäftigungssektors zählen das Empfangen der Gäste, das Erledigen von Büroangelegenheiten, das Putzen und Aufräumen von Zimmern und Sälen, das Zubereiten von Speisen und Getränken, das Bedienen im Speisesaal.

Die Untersuchung konzentrierte sich auf einige wichtige Gastbetriebe in der Stadt Bozen und betraf die typischen Berufsbilder des Gastgewerbes (siehe nächster Paragraph).

Für manche dieser Berufsbilder ist kein Ad-hoc-Lernweg vorgesehen und die Ausbildung erfolgt direkt am Arbeitsplatz: Man denke zum Beispiel an die Portiers und die Zimmermädchen; letztere sollten allerdings am besten eine Ausbildung im Bereich der Hauswirtschaft absolviert oder schon in einem ähnlichen Bereich gearbeitet haben. Für andere Berufsbilder ist der Lernweg etwas komplizierter: Für Kellner und Barmänner bzw. -frauen sind der Abschluss der Mittelschule und eine berufliche Ausbildung im Gastgewerbe gefragt; die Rezeptionisten hingegen müssen in der Regel eine Hotelfachschule und einen spezifischen dreijährigen Kurs besucht haben.

Gekennzeichnet ist das Gastgewerbe durch eine saisonbedingte Tätigkeit sowie das Zurückgreifen auf Schichtarbeit, was die Weiter- und Fortbildung der Beschäftigten schwieriger und aufwändiger werden lässt.

6.2 Das Sample der Befragten: Zusammensetzung und Charakteristika

Die durchgeführten Interviews betrafen ein Sample aus dreizehn Informanten, die in zwei größere Kategorien eingeteilt waren: eingewanderte unselbstständig Beschäftigte (elf) und italienische Hoteldirektoren (zwei). Sämtliche interviewten Berufsbilder sind im Gastgewerbe in Bozen beschäftigt.

Die nachstehende Tabelle fasst die wichtigsten Charakterzüge der ersteren Kategorie in Bezug auf Geschlecht, Alter, Nationalität, Studientitel und Berufsbild zusammen; diesbezüglich kann man sofort feststellen, dass die Qualifikation der Informanten häufig niedriger ist als ihre Ausbildung.

Name	Ge- schlecht	Alter	Ehegatte/ Ehegattin	Kinder	Ankunft in Italien	Herkunfts- land	Studientitel	Berufsbild
O.	M	28			2003	Albanien	Oberschulabschluss	Rezeptionist
El.	F	34	X	X	1997	Albanien	Berufsschulabschluss	Zimmermädchen
G.	F	23			seit etwa 12 Jahren	Marokko	Hotelfachschulabschluss (IT)	Baristin
M.	F	25	X	X	seit etwa 17 Jahren	Marokko	Hotelfachschulabschluss(IT)	Baristin
Mi.	M	35			1994	Slovakei	Oberschulabschluss (technische Ausrichtung)	Kellner
E.	F	34			1999	Slovakei	Oberschulabschluss (technische Ausrichtung)	Kellnerin
X	F	X				Russland	Hochschulabschluss	Kellnerin
V.	M	38			seit etwa 13 Jahren	Russland	Hochschulabschluss	Hotelportier
S.	M	40	X		2006	Sri Lanka	Abschluss der Polizei- akademie	Gepäckträger/ Mädchen für alles
Mo.	F	36	X	X	Seit etwa 17 Jahren	Polen	Oberschulabschluss	Rezeptionistin und Direktionssekretärin
A.	F	29	X		2008	Rumänien	Hochschulabschluss	Rezeptionistin

Die Aufteilung der Befragten nach Geschlecht ergibt ein Überwiegen der Frauen unter den Beschäftigten (Männer sind nur vier aus elf).

In Bezug auf die geographische Herkunft der elf eingewanderten unselbstständig Beschäftigten, ist das Sample besonders vielfältig (sieben verschiedene Herkunftsländer). Meistens halten sie sich über eine lange Zeit in Italien auf, d. h. zwischen 7 und 17 Jahren, auf alle Fälle über zehn Jahre; die zwei Marokkanerinnen, die interviewt wurden, kamen als Kinder nach Italien und schlossen hier ihre Schule und Ausbildung ab. Nur zwei der elf Befragten sagten, sie seien seit relativ kurzer Zeit in Italien : A. ist Rumänin und seit 2008 in Italien; S., aus Sri Lanka, ist seit 2006 in Italien. Außer wenigen Ausnahmen bildet Italien die erste Etappe des Zuwanderungsweges der Informanten; während manche von ihnen vorhergehende Erfahrungen in anderen Regionen des Landes gesammelt haben (z. B. in Apulien, der Lombardei, Kampanien, der Toskana), ist der Großteil von ihnen direkt nach Südtirol gekommen und möchte hier auch bleiben oder er macht überhaupt keine Pläne für die Zukunft. Die Daten über Alter, Studientitel und derzeitiges Berufsbild weisen keine großen Unterschiede auf. Das Lebensalter reicht von 23 bis 40 Jahren, doch die am meisten vertretene Altersgruppe ist viel kleiner (28 bis 36 Jahre). Im Durchschnitt haben alle einen relativ hohen Studientitel: Man geht vom Oberschulabschluss, mit einem Übergewicht der technischen Ausrichtung, zu den

Hochschulabschlüssen und zum Abschluss von Kursen auf Universitätsniveau. Insbesondere schlossen sieben Befragte die Oberschule ab; von diesen schlossen zwei die Hotelfachschule in Italien ab, während einer ein Jahr lang die Universität in Albanien besuchte und zurzeit an der Universität Bozen eingeschrieben ist. Die anderen vier Informanten schlossen im eigenen Land den universitären Studiengang ab.

Die Art und Weise, wie die berufliche Eingliederung erfolgt, weicht entschieden von dem in anderen Bereichen, insbesondere im Bauwesen Festgestellten ab: Viele Befragte erklären, sie hätten ihren Job alleine gefunden, keiner habe sich an Freunde oder Bekannte gewandt. Es besteht daher kein Solidaritätsnetz zur Untermauerung der Eingliederung der Zuwanderer in das lokale Arbeits- und Sozialgewebe; die Eingliederungskanäle weichen nicht viel von denen der lokalen Arbeitskräfte ab.

Wie aus der Tabelle hervorgeht, gehören die Befragten zu den folgenden Berufsgruppen: RezeptionistIn (drei), Direktionssekretärin (eine), KellnerIn (vier, von denen ein Zimmermädchen), Barmann/-frau, Hotelportier (einer), Gepäckträger (einer).

Kellner, Kellnerinnen und Barfrauen hatten einen konsequenten beruflichen Werdegang, da sie in der Vergangenheit ähnlichen Tätigkeiten nachgegangen waren. Diejenigen, die im Bereich des Empfangs tätig waren, haben unterschiedliche berufliche Erfahrungen gesammelt: O. hat eine kurze Erfahrung als Elektriker hinter sich; A. hat in einem rumänischen Reisebüro, dann bei einem Verlag als Lektorin und zum Schluss in einem Krankenhaus gearbeitet.

In drei Fällen ist der von den Zuwanderern gegangene Berufsweg wirklich bemerkenswert. Die ersten zwei bestätigen die Schwierigkeiten bei einer effektiven Eingliederung – auch in Bezug auf die Chancengleichheit – der Zuwanderer in den nationalen und lokalen Beschäftigungskontext; der dritte gilt als Beispiel einer erfolgreichen und aktiven Eingliederung in das lokale sozioökonomische Gewebe. S., der die Polizeiakademie besuchte, war schon als Polizeibeamter in Sri Lanka tätig, wo er dann einen völlig anderen Weg einschlug, da er zunächst als Mechaniker, dann als Gepäckträger und Mädchen für alles in einem berühmten Hotel der Stadt arbeitete. V. ist Russe und als Lehrer für Englisch und Deutsch tätig; er erklärte, er habe mehrmals seinen Job gewechselt, bevor er Hotelportier in Bozen geworden sei. M., eine ehemalige polnische Kellnerin, ist hingegen einen weiten beruflichen Weg gegangen und bekleidet zurzeit eine Stelle als Direktionssekretärin mit Verwaltungs- (Empfang) und Direktionsaufgaben (Management, öffentliche Beziehungen, Führung des Personals).

Was die familiäre Situation und das Lebensumfeld anbelangt, sind die Befragten meistens ledig oder sie leben alleine, mit der ursprünglichen Familie oder mit dem Lebensgefährten bzw. der Lebensgefährtin. Vier von ihnen sind verheiratet: S. ist mit

einer gemischtsprachigen Boznerin verheiratet und hat keine Kinder; M., Polin und M., Marokkanerin, sind getrennt und leben mit den Kindern zusammen; E., Albanerin, ist mit einem Landsmann verheiratet und hat zwei Kinder. Zu Hause werden normalerweise zwei Sprachen verwendet: die eigene Muttersprache sowie Italienisch oder, manchmal, Deutsch – die letzten beiden Sprachen vor allem mit den Kindern. Fast alle Mitglieder des Samples haben einige Angehörige in der Provinz Bozen.

Die Beziehungen zum Herkunftsland werden normalerweise über die Kontakte mit den weit entfernt wohnenden Familienangehörigen aufrecht erhalten; der Großteil der Befragten erklärte zudem, er kehre zweimal im Jahr nach Hause zurück und verfolge die Nachrichten aus dem Heimatland übers Internet und das Satellitenfernsehen. Die Tendenz, die Landsleute regelmäßig zu sehen ist dagegen weniger ausgeprägt als in anderen Beschäftigungsbereichen: M. meint, dass die vollständige Eingliederung die Überwindung des Wunsches, nur mit den Mitgliedern der eigenen Volksgruppe Umgang zu haben, voraussetzt, welcher sich in eine Selbstabsonderung und eine ungewollte Gettoisierung umwandeln kann.

Was schließlich den Umgang mit den Massenmedien anbelangt, behaupten fast alle Befragten, sie würden sich des Internets bedienen, vor allem um die Online-Tagesblätter durchzusehen, und sähen regelmäßig fern (italienisches und/oder deutsches und Satellitenfernsehen). Manche lesen italienische und/oder deutsche Zeitungen, vor allem regionale Zeitungen; wenige lesen regelmäßig Bücher, weil sie sie für ein wirksames Instrument halten, um eine Fremdsprache zu erlernen.

6.3 Sprachliche Aspekte

Die sprachliche Landschaft der im Gastgewerbe Beschäftigten ist vielfältiger, als für andere Tätigkeitsbereiche festgestellt wurde: Italienisch behält zwar ihre Rolle als starke Sprache der im Gebiet Bozen tätigen Zuwanderer bei, aber Deutsch tritt auf keinen Fall in den Hintergrund. Sieben der elf Befragten halten Italienisch für ihre wichtigste lokale Bezugssprache, während die restlichen vier eher am deutschsprachigen Raum orientiert sind; auch diejenigen, die sich auf Italienisch haben interviewen lassen, erklären, sie verfügten über ziemlich gute Deutschkenntnisse. Im nachstehenden Paragraphen wird detailliert auf die Beziehung der Befragten zu den zwei Sprachen eingegangen; danach geht man auf eine Analyse der Einstellung der Informanten zu den anderen Fremdsprachen sowie zur Beschreibung des festgestellten Bedarfs an berufsbildenden Fachsprachen über.

6.4 Italienisch und Deutsch

Wie bereits erwähnt, ist Italienisch die erste Fremdsprache für den Großteil der befragten Zuwanderer: Auch wenn niemand davon ausgeht, er verfüge über besonders hohe Sprachkenntnisse, halten alle ihre Sprachkenntnisse für ausreichend oder gut; manche behaupten, sie hätten mehr Schwierigkeiten mit der schriftlichen Sprache und hätten einige Unsicherheiten, was Grammatik und Syntax anbelangt. Die Lernkanäle sind hauptsächlich formaler Natur; normalerweise besuchen die Befragten Sprachkurse; sie erlernen die Sprache spontan, indem sie sprechen, lesen, fernsehen: Das sind die am meisten verbreiteten autodidaktischen Strategien, um sich der italienischen Sprache zu nähern oder sie zu vertiefen. Dies hängt von der geistigen Haltung der Befragten zur Sprache ab, die viele für ziemlich einfach und zugänglich halten, vor allem in Bezug auf die alltägliche Kommunikation. Diese Bewertung ändert sich, wenn es um das geschriebene Italienische und die höheren Niveaus der Sprache geht. Zusammenfassend kann man davon ausgehen, dass alle Befragten Italienisch ziemlich gut können, wobei aber niemand sehr gute Kenntnisse aufweist; viele haben es als Selbstlerner erworben und haben es nicht als notwendig empfunden, spezifische Kurse zu besuchen.

Was die deutsche Sprache betrifft, scheint die sprachliche Situation der Befragten umgekehrt zu sein: Nur wenige erklären, sie könnten sie gut, nur zwei verfügten über sehr gute Kenntnisse. In den meisten Fällen kommen die herkömmlichen Kanäle zur Anwendung: Sprachkurse, Schule oder Universität; eine Ausnahme bildet M., Autodidaktin, die seit 17 Jahren in Südtirol ist und früher mit einem Südtiroler deutscher Muttersprache verheiratet war.

Vier der elf Befragten können der Gruppe jener zugeschrieben werden, für die Deutsch die wichtigste lokale Bezugssprache darstellt. Von diesen haben zwei es vorgezogen, sich auf Deutsch interviewen zu lassen; in beiden Fällen handelt es sich um Frauen aus Osteuropa (Slowakei, Polen): Die geographische Herkunft könnte dabei zumindest zum Teil den besseren Umgang mit der Sprache erklären. Ähnliches gilt auch für V., der aus Russland kommt und eine Ausbildung zum Lehrer für Englisch und Deutsch abgeschlossen hat. Eine vierte Frau, die interviewt wurde, zog als Kind nach Südtirol, schloss hierzulande ihre Ausbildung ab, indem sie alle Schulen in deutscher Sprache besuchte; die Fragen hat sie zwar auf Italienisch beantwortet, doch sie behauptet, sie fühle sich besser zu Hause, wenn sie sich in der anderen Sprache ausdrückt.

Die anderen sieben Befragten schreiben sich geringe Deutschkenntnisse zu: Drei behaupten, sie sprächen es ziemlich gut, eine ist schon im Besitz des Zweisprachigkeitsnachweises der Gruppe C, drei halten das eigene Niveau für gut. Der Umgang

der Befragten mit der deutschen Mundart ändert sich je nachdem, wie viel sie mit der Standardsprache vertraut sind: Denjenigen, die diese nicht gut können, fällt es auch schwerer, den Dialekt zu verstehen, oder sogar den Unterschied zwischen dem sprachlichen Kode und dem entsprechenden Unterkode wahrzunehmen. Die Mehrheit der Informanten ist sowieso in der Lage, den lokalen Dialekt teilweise zu verstehen, obwohl sie ihn für ein Hindernis für die Kommunikation oder bestenfalls ein Element, das sie erschwert, hält. Doch es gibt einige Ausnahmen: M., Marokkanerin, hat einen Teil der Schule in Meran besucht und ist besser vertraut mit dem Dialekt als mit der Gemeinsprache.

In der Familie wird meistens mehr als eine Sprache gesprochen; wie bereits erwähnt, werden in der Familie sowohl die Muttersprache als auch die erste Fremdsprache verwendet; mit den Kindern, die oft in Italien geboren wurden oder hier aufgewachsen sind, wird in einer der beiden lokalen Sprachen gesprochen; zwischen Ehepartnern, Lebensgefährten oder Verlobten wird meistens das Italienische und/oder das Deutsche gewählt, wenn einer aus Südtirol kommt bzw. die Muttersprache, wenn beide Ausländer sind. Um mit Mitgliedern der Herkunftsfamilie zu kommunizieren hingegen wird immer auf die Muttersprache zurückgegriffen. Die Bereitschaft gegenüber den Lokalsprachen erkennt man auch an der Beziehung zu Fernsehen und Presse und zeugt vom Willen, sich in das Leben des sozialen Umfelds einzugliedern. Bei der Arbeit bildet Italienisch die am meisten verwendete Sprache, obwohl hier eine Unterscheidung getroffen werden muss: Bei der Beziehung zu Kollegen, sowohl zu den einheimischen als auch zu den ausländischen, wird Italienisch meistens als *Lingua franca* gewählt, die das Gespräch erleichtert und begünstigt; mit den Kunden hingegen wird auf das Deutsche zurückgegriffen, wobei Italienisch und Englisch nur dann zum Einsatz kommen, wenn der Sprecher nicht über ausreichende Kenntnisse verfügt und die Kommunikation daher nicht schnell und wirksam sein könnte.

Im Unterschied dazu, was im Bauwesen passiert, scheint das von den Befragten abgegebene Urteil über die eigenen Sprachkenntnisse die tatsächlichen Fertigkeiten widerzuspiegeln; es besteht daher kein Widerspruch zwischen der Wahrnehmung der eigenen Kompetenz und der objektiven Bewertung aufgrund der durchgeführten Interviews. Dies ist wahrscheinlich auf das Bildungsniveau der im Gastgewerbe beschäftigten Befragten zurückzuführen, welches im Durchschnitt ziemlich hoch ist und ein höheres Bewusstsein der realen Fertigkeiten und der eigenen Grenzen mit sich bringt.

Jenseits dessen, was bei der Selbstbewertung der Sprachkompetenzen erklärt wurde, scheint es hier angebracht zu sein, einige Vorfälle aus den Erzählungen der Befragten über das Thema der Beziehung zwischen Kenntnis der Sprache und Kommunika-

tionsfähigkeit wiederzugeben. An dieser Stelle muss man aber Folgendes vorausschicken: Nach Angaben der zwei befragten Hoteldirektoren stellt eine gute mehrsprachige Ausbildung ein wichtiges Element bei der Einstellung von Personal dar; dies gelte für alle Berufsbilder, die Kontakt mit der Kundschaft haben, wie Kellner, Barmänner und -frauen und vor allem Rezeptionisten. Doch es bestehe eine weitere feinere Kommunikationsfähigkeit, eine Art Veranlagung dazu, eine empathische Beziehung zum Kunden aufzubauen; ein solches Talent, das kaum zu verfeinern sei, weil es angeboren sei, bilde nämlich ein grundlegendes Element bei der Wahl des einzustellenden Personals: *„Schauen Sie, ich glaube, dass [die Sprache] wichtig ist aber [...] noch wichtiger ist die Einstellung, derjenigen, die Kontakt mit der Kundschaft haben, vor allem für jene, die in der Gastronomie sind; die große Fähigkeit zu kommunizieren sieht man in der Haltung, im Verhalten [...]; das Lächeln, der Blick, die Position... die Gastfreundschaft ist meiner Meinung nach das Ergebnis dieser Einstellung [...]“*.

Die Fähigkeit, den Kunden positiv zu stimmen und sein Vertrauen zu gewinnen sind zweifelsohne sehr wichtige Begabungen der Arbeitskräfte, die in diesem Sektor beschäftigt sind, doch ein guter Wille und höfliche Umgangsformen reichen nicht immer aus, wie aus der Erzählung von M., Hotelsekretärin bei einem berühmten Hotel in der Stadt, deutlich hervorgeht. *„Wir hatten ein Mädchen. Sie war aus Tschechien. Und ihre Sprachkenntnisse, vor allem wenn es um Italienisch geht, waren auch sehr schwach. Und einmal kam ein Gast zu mir, um sich zu beklagen. Ob diese Dame sich von Natur aus so ausdrückt, oder ob sie die Sprache nicht versteht. Auf jeden Fall hat sie irgendetwas gesagt, was die Gäste – nicht dass sie beleidigt hat- aber ich denke das war nah an der Grenze. Und ich denke, sie hat einfach wirklich die Sprache nicht gut gekonnt und sich sehr einfach ausgedrückt und wenn man das in die Muttersprache übersetzt, da würde man das wahrscheinlich wirklich nicht so sagen, aber in dieser Sprache mit den einfachen Worten hat das einfach nicht so geklungen. Ich hab mich damals entschuldigt. Ja, hin und wieder kann ich mir vorstellen, dass es nicht so einfach ist, sich richtig auszudrücken.“*

E. ist 34 Jahre alt, sie ist Albanerin und arbeitet als Zimmermädchen; die Sprache spielt keine so wichtige Rolle bei ihrer Arbeit, doch ihre Erzählung zeugt von dem Unbehagen und den Bemühungen eines Menschen, der eine Eingliederung zuerst in die Gesellschaft und erst dann in das Berufsleben anstrebt: *„Es ist vorgefallen, dass ein Gast mir ein „Frohes Weihnachtsfest“ gewünscht hat.. Frohe Weihnachten, frohe Weihnachten. Fünfmal. Und jedes Mal, nachdem er es auf Englisch gesagt hat, hat er mich gefragt: „Hast du verstanden?“, aber auf Englisch. Dann hat er es auf Deutsch gesagt, er hat mich gefragt „du hast verstanden?“ Ich habe „nein“ geantwortet:. Nachdem er es mir zehnmal*

gesagt hat, ist er nach unten gegangen und hat dem Rezeptionisten gesagt: „Könnten Sie bitte allen Damen der Abteilung House Keeping ein frohes Weihnachtsfest wünschen? Nachdem er bei uns war und uns die Botschaft des Gastes ausgerichtet hat, habe ich mich bedankt. Das misstrauische Stillschweigen von E., das Warten auf eine Erklärung und das verspätete Dankeschön mögen vielleicht kleinere Unannehmlichkeiten sein, die aber gleichzeitig von den realen Schwierigkeiten bei der Eingliederung in das lokale Leben zeugen.

Auf einige sprachliche Missverständnisse sind wir auch bei der Durchführung der Interviews gestoßen: G., marokkanische Kellnerin missversteht die Frage der Interviewerin über den Zweisprachigkeitsnachweis und antwortet, dass sie den Fahrtest (fürs Motorrad) noch nicht abgelegt hat.

6.5 Andere Sprachen

Was die Kenntnis anderer Fremdsprachen anbelangt, bestätigen die Interviews mit dem Sample eine gute Veranlagung und eine ziemlich gute sprachliche Aufgeschlossenheit vonseiten der im Gastgewerbe beschäftigten Ausländer. Nach Italienisch und/oder Deutsch, bildet Englisch die erste Fremdsprache der Befragten: Neun von elf erklären, sie könnten diese Sprache ein bisschen; insbesondere gehen vier davon aus, sie verfügten über Grund- oder Schulkenntnisse, drei schätzen ihr Niveau als ausreichend oder gut ein, zwei als sehr gut oder ausgezeichnet. Auf Englisch folgt, doch mit einem gewissen Abstand Französisch: Vier erklären, sie verfügten über Grundkenntnisse aber nur auf passiver Ebene.

Eine rumänische Befragte kann ein bisschen Spanisch; M., Slowake, spricht Ungarisch, weil er diese Sprache verwendete, um mit der Großmutter zu kommunizieren.

6.6 Fachsprachen: Bedarf und Ausbildungskurse

a) Bedarf

Den Kern der Interviews bildet die Beziehung zwischen Sprache und Beruf, die dazu dient, den allfälligen Bedarf an berufsbildenden Fachsprachen vonseiten der Befragten zu erheben und zu messen. In dieser Hinsicht wurde das Sample in zwei Kategorien von Informanten eingeteilt: Neben den eingewanderten unselbstständig Be-

schäftigten wurden zwei Hoteldirektoren, einer deutscher und der andere italienischer Muttersprache befragt. Die Kreuzanalyse der Antworten hat eine tiefer gehende Erhebung der Fähigkeiten und der Bildungsbedürfnisse sprachlichen Charakters der im Gastgewerbe beschäftigten Zuwanderer ermöglicht.

Beide Arbeitgeber erklärten, sie würden sich persönlich um die Vorstellungsgespräche kümmern und großen Wert auf die Sprachkenntnisse der Kandidaten unbeanstandet einiger genauerer Erklärungen legen (siehe unten); wenn es notwendig ist, bedienen sie sich anderer Sprachen, meistens des Englischen oder Französischen; bei unüberwindbaren Schwierigkeiten greifen sie auf einen anderen Arbeitnehmer zurück oder an einen Bekannten, der als Dolmetscher fungiert. Beide geben sich im Durchschnitt mit dem Sprachniveau ihrer Belegschaft zufrieden und bewerten die mündlichen Fähigkeiten höher als die schriftlichen; sie scheinen sich der wichtigen Rolle der technisch-beruflichen Sprache bewusst zu sein und wundern sich auf keinen Fall über die Fragen zu den Methoden, die verwendet werden, um eventuelle Kommunikationsschwierigkeiten technischen Charakters zu überwinden: Online-Ressourcen, Erklärung von einzelnen Termini durch den Arbeitgeber, gegenseitige sprachliche Unterstützung unter den Kollegen sind die am meisten verbreiteten Lerninstrumente.

Es ist sehr interessant, den Blickwinkel der Unternehmer mit jenem der Arbeitnehmer zu vergleichen: Auch diese erkennen die Wichtigkeit der Fachsprachen für den Beruf an, obwohl dies eher auf theoretischer als auf praktischer Ebene erfolgt; die Wahrnehmung des Bedarfs wird konkreter für die Berufsgruppen, die Kontakt mit der Öffentlichkeit haben, insbesondere für die Rezeptionisten. Die Erlernung der Fachsprache erfolgt meistens bei der Arbeit, und zwar durch eine von der Erfahrung begleitete praktische Ausbildung, die mit einer theoretischen Ausbildung einhergeht, welche die Arbeitgeber allen Interessierten anbieten (siehe unten).

Die spezifischen Fragen über die bei der Arbeit am meisten verbreiteten Lern- und Kommunikationsmethoden beantworteten die Arbeitnehmer, indem sie das von den Arbeitgebern Vorweggenommene bestätigten und näher bestimmten: Im Falle von Schwierigkeiten beim Verständnis der mündlichen Sprache, wird meistens um Erklärungen gebeten oder man greift auf Freunde oder Kollegen zurück; wenn die Zweifel einzelne Termini betreffen, werden sie meist aufgeschrieben, woraufhin man sie im Wörterbuch nachschlägt oder eine Online-Untersuchung macht.

Was die schriftliche Sprache anbelangt, greift man nach wie vor zu Wörterbüchern und Online-Ressourcen (Übersetzungsprogramme und automatische Korrektoren); einige Unternehmer stellen ihrer Belegschaft auch didaktisches Material (z. B. Texte über die Art und Weise, wie man einen Handelsbrief abfasst, o. Ä) zur Verfügung.

Im Allgemeinen ist das bevorzugte Mittel zur sprachlichen Unterstützung die gegenseitige Hilfe unter Arbeitskollegen; manchmal wendet man sich direkt auch an den Kunden (Bitte um Erklärungen, woraufhin man sich mit einem Lächeln entschuldigt). Sehr interessant ist der Fall von S., Singhalese, der sich an eine private Lehrerin gewandt hat, nicht nur um sein Italienisch zu verbessern, sondern auch um ihr die sprachlichen Zweifel, die bei der Arbeit auftauchen, zu unterbreiten.

Einige befragte Arbeitnehmer erklären, sie hätten immer noch oder sie hätten anfänglich Schwierigkeiten bei der Führung von Telefongesprächen gehabt und zögen es vor, direkt mit der anderen Person zu sprechen; die meisten Informanten sagten aber, dass das Telefonieren insgesamt kein großes Problem darstelle.

Auch der Umgang mit der schriftlichen Sprache scheint weniger traumatisch zu sein, als in anderen Bereichen festgestellt wurde. Die meisten Befragten bedienen sich des Italienischen oder des Deutschen, nur um vordruckte Formulare auszufüllen (z. B. Aufnahme einer Bestellung mithilfe kleiner tragbarer Computer); die Rezeptionisten hingegen brauchen eine bessere sprachliche Ausbildung, aber auch in diesem Fall erweisen sich die vom Hotel zur Verfügung gestellten Mittel (Führungsprogramme, Online-Ressourcen, Papiermaterial) als eine nützliche Unterstützung. Dies ändert aber nichts an der Tatsache, dass sowohl Italienisch als auch Deutsch manchmal eine zusätzliche Schwierigkeit darstellen, und zwar vor allem für diejenigen, die am Empfang oder in der Direktion beschäftigt sind. O., Albaner, findet es nach wie vor schwierig, die E-Mails der Kunden zu beantworten: Es ist nicht immer möglich, die vom Hotel zur Verfügung gestellten Formulare zu benutzen, weil viele Informationen nicht standardisiert werden können. A., Rumänin, bittet üblicherweise eine Kollegin darum, sie möge ihre Briefe und E-Mails lesen und sie auf eventuelle Fehler aufmerksam machen. M., Polin, erledigt die Korrespondenz und erfüllt auch Führungsaufgaben: Die einzelnen Klauseln eines Vertrages gründlich zu verstehen oder in die Nuancen eines juristischen Textes einzudringen bilden nach wie vor große alltägliche Herausforderungen, trotz ihrer langjährigen Erfahrung.

b) Ausbildungskurse

Eine andere Gruppe von Fragen, die unter verschiedenen Gesichtspunkten sowohl den Arbeitgebern als auch den Arbeitnehmern gestellt wurden, betraf die Ausbildungskurse zum Thema Sprachen; dabei gab es ein zweifaches Ziel, das darin bestand, das bestehende Ausbildungsangebot zu erfassen und Einsicht in die Absichten und die

Erwartungen von Unternehmern und unabhängig Beschäftigten gegenüber dem künftigen Bildungsangebot zu gewinnen.

Einer der zwei befragten Direktoren hat erklärt, dass sein Hotel seit einigen Jahren den Neubeschäftigten Sprachkurse anbiete. Die Kurse seien zwar kostenlos, fakultativ und fänden während der Arbeitszeit statt; bisher hätte man sich auf das Italienische konzentriert aber man möchte bald auch das Deutsche einführen; dabei handele es sich um Gemeinsprachkurse, bei denen man aber auch zum Teil auf die spezifischen Bedürfnisse der Teilnehmer eingehe: *„als wir Sprachkurse angeboten haben, haben wir [die Lehrpersonen] darum gebeten, sie mögen sich während der Unterrichtszeit auf die Fachsprache des Gastgewerbes konzentrieren, um den Beschäftigten dazu zu verhelfen, sich besser zu verständigen und auszudrücken. [...] wir haben sie darum gebeten, die allgemeine Terminologie der Touristik zu verwenden, weil sie die Terminologie ist, mit der das Personal am meisten konfrontiert ist“*.

Auch der andere Hoteldirektor hat gesagt, er versuche die Sprachausbildung zu fördern, wobei er auch präzisiert hat, dass die angebotenen Kurse ausschließlich die Gemeinsprache betrafen; das mittelfristige Ziel bestehe darin, eine Art ständiges Bildungszentrum einzurichten: *„ich verfolge seit vielen Jahre das Konzept eines Im-haus-learning-centre. Ich habe diese Erfahrung in den USA gemacht, da habe in einem Hotel gearbeitet – ein sehr tolles historisches Hotel mit 1.000 Mitarbeitern – und in diesem Haus gab es so ein Im-haus-learning-centre, wo Mitarbeiter verschiedene Kenntnisse erwerben konnten und dann eben auch Sprachkenntnisse und mich hat das fasziniert.“* Das Im-Haus-Sprachangebot sollte idealerweise die Fachsprache des Sektors beinhalten und eine vorhergehende Erfahrung des Direktors in der Toskana zum Vorbild nehmen: *„ich habe zum Beispiel in dem Betrieb, den ich vorher geführt habe in der Toskana ... da haben wir einen Privatlehrer in unserem Haus engagiert und der hat dann teamspezifisch Englischunterricht gegeben und das war sehr interessant. [...] wir haben gemeinsam beschlossen, dass er ganz konkret mit fachspezifischen Begriffen beginnt, um auch die Mitarbeiter zu motivieren.“*

Die von den befragten Zuwanderern gelieferten Antworten bestätigen und ergänzen das Bild, das von den Arbeitgebern gezeichnet wurde. Das Interesse für Sprachkurse besteht auch für die Arbeitnehmer; viele von ihnen konnten jedoch bisher von dieser Gelegenheit keinen Gebrauch machen, weil sie einfach keine Zeit hatten und es oft nicht einfach war, die Teilnahme an den Kursen mit der Arbeitszeit zu vereinbaren. Insofern bilden sowohl das Sprachangebot während der Arbeitszeit als auch die Idee eines Im-Haus-Zentrums für die Weiterbildung eine geeignete Lösung, die den Bedürfnissen und Erwartungen beider Gruppen – der Arbeitgeber und der Arbeitneh-

mer – Rechnung trägt. Einige Zuwanderer zeichneten dabei ein genaueres Gesamtbild des eigenen Sprachbedarfs nach: Neben der Nachfrage nach Italienisch- und/oder Deutschstandardkursen, die fast allen Mitgliedern des Samples gemeinsam war, kommt der Wunsch zum Ausdruck, die schriftlichen Kompetenzen zu verbessern und die Kenntnis der Touristiksprache zu vertiefen. Bezüglich letzteren Punktes scheint es wünschenswert, neben Italienisch und Deutsch, auch Englisch mit einzubeziehen, eine Sprache, die im Gastgewerbe weit verbreitet ist.

Wie für die anderen Berufskategorien der Fall war, konzentrierten sich die Interviews auf zwei größere Untersuchungsgebiete: das Lebensumfeld der Informanten und deren Sprachbedarf.

Was den ersten Punkt anbelangt, scheinen die Befragten offen gegenüber der Aufnahmegesellschaft, im Durchschnitt gut eingegliedert und bereit zu sein, sich mit dem lokalen soziokulturellen Kontext auseinanderzusetzen; sie halten sich über eine ziemlich lange Zeit in der Region auf und manchmal schließen sie ihren Ausbildungszyklus in Italien ab. Doch man hat den Eindruck, dass die Sprachausbildung unvollständig bleibt: Während die Befragten sich im Durchschnitt in der lokalen Sprachlandschaft relativ gut bewegen, sind die Dreisprachigkeit (Muttersprache, Italienisch und Deutsch) und vielmehr die Mehrsprachigkeit (Muttersprache, Italienisch, Deutsch und Englisch) nach wie vor sehr ehrgeizige Ziele, vor allem, wenn man sie mit dem spezifischen Einsatzumfeld vergleicht.

Das Ausbildungsangebot könnte zwei verschiedene Wege einschlagen: Einerseits könnte man Fachkommunikationskurse für das Gastgewerbe in den wichtigsten Sprachen des lokalen Berufsgebietes (Italienisch, Deutsch, Englisch) organisieren; andererseits könnte man ein Ausbildungsangebot erstellen, das die im Gastgewerbe Beschäftigten in die Lage versetzen sollte, die Schätze der Dolomiten bei der Kommunikation mit italienischen und ausländischen Touristen aufzuwerten.

Für beide Aspekte sei auf das Kapitel verwiesen, das die Veröffentlichung abschließt; an dieser Stelle sei nur an die Worte eines der zwei befragten Hoteldirektoren erinnert, welche einen ermutigenden Wunsch und eine bündige Zusammenfassung der Bedeutung der durchgeführten Untersuchung beinhalten: *„ich wollte nur sagen, dass ich zufrieden bin, dass man solche Dinge macht. .Das Ziel – und wir werden es sicher erreichen – besteht darin, diejenigen zu unterstützen, die Maßnahmen ergreifen müssen.. Jene, die Maßnahmen ergreifen müssen, um die Eingliederung der Ausländer zu unterstützen, die nach Italien kommen“.*

7. Ergebnisauswertung und Schlussfolgerungen

7.1 Art des Bedarfs: Ergebnisse

Die durchgeführte Erhebung hat deutlich gezeigt, dass das gesamte Sample der 40 Informanten einen Bildungsbedarf mit Bezug auf die Fachsprachen des eigenen Arbeitsbereichs oder für bestimmte Aspekte der Standardsprache ausgedrückt hat. Doch auch die beiden befragten Arbeitgeber wünschen sich, dass ihre Arbeitnehmer (sowohl die italienischen als auch die ausländischen) sich korrekt auf lexikalischer, semantischer und morphologischer Ebene ausdrücken können und fördern deswegen die Weiterbildung bei der Arbeit.

Festgestellt wird ein vielfältiger Bedarf, der von der Standardsprache über die Halbfachsprache für präzise Kommunikationszwecke bis hin zur Fachsprache reicht. Im Fall der Bauunternehmer kommt zu dieser noch die Verwaltungs-, Amts- und Handelssprache hinzu.

Aus der Untersuchung geht zudem hervor, dass der Fachwortschatz nicht immer eine Schwierigkeit für die Arbeitskräfte darstellt: Vier Befragte nämlich haben erklärt, dass sie die Kurse, die den Fachsprachen gewidmet sind, nicht für nützlich hielten, weil sie diese Fachsprachen am Arbeitsplatz jeden Tag lernen; auch bei anderen Arbeitnehmern scheint die sprachliche Unsicherheit mehr mit dem kommunikativen Umgang mit anderen Leuten als mit der Terminologie an sich zu tun zu haben.

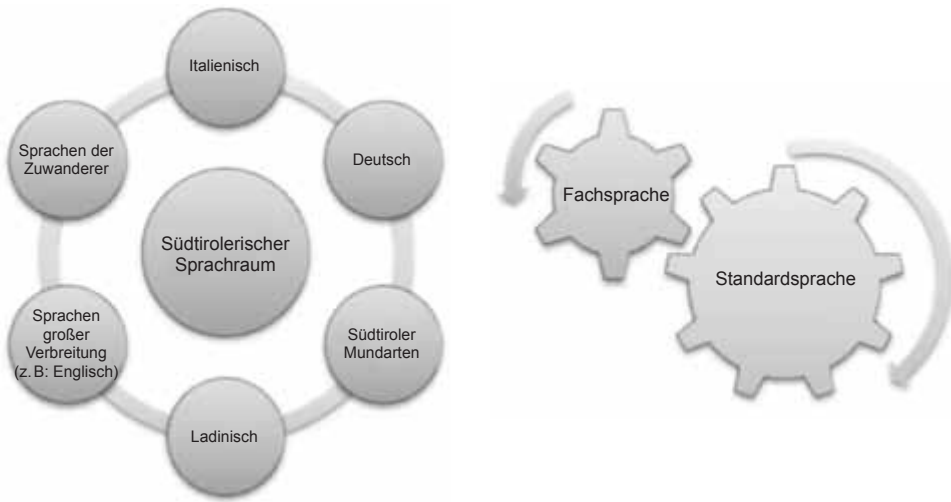
Die Kenntnis des Fachwortschatzes kann mit der Bedeutung des Arbeitsumfelds für den Zuwanderer erklärt werden. Die Eingliederung in den Arbeitsmarkt nämlich ist der Meilenstein, mit dem die Zuwanderer ein neues Leben anderswo anfangen können. Die Zuwanderungsflüsse sind zwar sehr unterschiedlich: Es gibt Leute, die die eigenen Kompetenzen vom Herkunftsland zum Gastland überführen können (man denke an die Krankenschwestern in Osteuropa oder in Südamerika, die von den italienischen Genossenschaften eingestellt werden), und Leute, die auf gute Posten und Aufgaben verzichten und sich mit niedrigeren Positionen zufriedengeben müssen (wie zum Beispiel die Verwaltungs- Führungs- und Militärkräfte, die einst in den kommunistischen Ländern tätig waren und deren Studientitel nicht anerkannt werden); andererseits gibt es diejenigen, die die eigene soziale und berufliche Position verbessert haben und die Migrationserfahrung als Verwirklichung eines Lebensprojekts erleben. In all diesen Fällen ist die Sprache, mit der der Zuwanderer in Kontakt kommt, die Sprache des Arbeitsplatzes, der Baustellen, der Krankenhäuser, der Altenheime, der Lieferscheine und der Rechnungen der Lieferanten, sowie der landwirtschaftlichen Maschinen und Tätigkeiten. Dabei handelt es sich daher häufig um eine intermittierende Sprache, die von externen morphosyntaktischen Elementen gekennzeichnet und

in ihrer internen semantischen Allmacht frustriert ist, weil sie nicht all das ausdrücken kann, was sie ausdrücken möchte, doch sie ist auch eine in ihrem geschlossenen Wortschatz präzise Sprache, wobei der Sprecher sie unbedingt braucht, um in einem Umfeld zu verstehen und sich zu verständigen, in dem er gerade angekommen ist und in dem eine Verschiebung und Umwandlung seiner Identität stattfinden. Aus diesen Überlegungen kann man ableiten, dass, nachdem die Fachsprache die Sprache ist, die mit der täglichen Arbeit am engsten verbunden ist, sie auch die Sprache ist, die der eingewanderte Arbeiter am frühesten erwirbt, weil er sie jeden Tag durch die Arbeitsgeräte, auf der Baustelle, im Krankenhaus, im Restaurant oder im Hotel übt. Der Bedarf an Fachsprachen, wenn man damit die Beherrschung des technischen Wortschatzes und einiger morphosyntaktischer Strukturen meint, wird allmählich zum Bedarf an Fachkommunikation, was auch mit sich bringt, dass das Bedürfnis besteht, sich in bestimmten kommunikativen Situation zu verständigen, indem man sehr weitreichende Sprachressourcen meistert. Die Aufgabe, mit der man sich beschäftigt, ist also viel komplizierter als die einfache Auflistung der Fachausdrücke. Aus diesen Gründen gehen die Befragten zuallererst davon aus, dass sie gar keine Fachsprachkurse brauchen, wenn diese einen Fachwortschatz zum Gegenstand haben, sie stellen dann jedoch fest, dass sie besondere *Wünsche* haben, was bestimmte Aufgaben im Bereich der Fachkommunikation sowie im Umgang mit der schriftlichen Sprache betrifft (Formulare, interne und institutionelle Kommunikation).

Der zugewanderte Arbeitnehmer befindet sich in einem komplexen Sprachraum; es handelt sich in erster Linie um einen mehrsprachigen Sprachraum, in dem Italienisch, Deutsch, Ladinisch, einige Südtiroler Mundarten, Sprachen großer Verbreitung, wie Englisch, und nicht zuletzt die Sprachen der Zuwanderer nebeneinander existieren. Es muss unterstrichen werden, dass diese Sprachen sich die Bereiche und die kommunikativen Funktion auf unterschiedliche Art und Weise aufteilen: Die dialektalen Varianten werden in bestimmten funktionellen Zusammenhängen verwendet, Standarddeutsch und –italienisch in anderen und Englischen in noch anderen Kontexten (Abb. 1).

Innerhalb dieses Sprachraums gibt es verschiedene sprachlich-kommunikative Situationen, die sich in spezialisierte und nicht spezialisierte Situationen einteilen lassen. Die spezialisierten setzen die Kenntnis der Fachsprache voraus, die an die Standardvarianten gebunden ist (Abb. 2).

Wenn man die Ergebnisse der Untersuchung für jede der beiden unter die Lupe genommenen Sprachen analysiert, muss man in Bezug auf die **italienische Sprache** eine Nachfrage nach Ausbildung im Bereich der schriftlichen Sprache und eine Nach-



frage nach Ausbildung für Themen, die mit dem Phänomen Kommunikation verbunden sind, feststellen; meistens geht es um besonders „empfindliche“ Themen, wie die Sicherheit am Arbeitsplatz und die Führung eines Bauunternehmens, die nicht konfliktfreie therapeutische Beziehung und die Behandlung der Notfälle im sozio-sanitären Bereich, der Umgang mit dem Kunden und die Bewerbung des lokalen Gebiets in der Touristik.

Was die **deutsche Sprache** anbelangt, betreffen die Anforderungen den Grundbedarf und somit die Notwendigkeit, Standardkurse zu besuchen, die auch die Fachsprache zum Inhalt haben. Auch für das Deutsche besteht das Bedürfnis, spezifische Kommunikationsfertigkeiten zu besitzen, die an einen bestimmten Fachwortschatz gebunden sind, wobei es aber auch wichtig ist, Grundkenntnisse des Südtiroler Dialektes zu besitzen (die Variante wird nicht angegeben), um einige lokale Bevölkerungsschichten zu erreichen; dies gilt vor allem im sozio-sanitären Bereich (therapeutische Beziehung mit älteren Patienten und Kindern) und setzt voraus, dass man zumindest eine passive Kompetenz besitzt. Zum Schluss gibt es einen Bereich, der den beiden Sprachen gemeinsam ist und die Arbeitsverhältnisse betrifft (Verträge, sanitäre Versorgung, Urlaub, usw.).

Dabei handelt es sich um einen Bedarf an Spezialisierung, Erhaltung der Sprache und Erwerb der Grundkenntnisse, der den nicht einfachen Lernweg bestätigt, den die Zuwanderer im Gastland traditionsgemäß beschreiten müssen. Der Erwerb der L2 stellt für den eingewanderten Arbeitnehmer, egal ob er einen ordentlichen Arbeitsver-



trag hat oder nicht, bekanntlich einen Prozess dar, der zum Teil spontan ist und zum anderen Teil geleitet wird. Er unterliegt verschiedenen Schwankungen, weil der Zuwanderer nicht immer den Erwerb der Kompetenz in der Zielsprache anstrebt, sondern er ist vielmehr daran interessiert, eine Anstellung zu haben und Kontakte und Beziehungen zum Herkunftsland und zu dessen Kultur zu pflegen. Die Zweitsprache befindet sich in diesem Zusammenhang, in dem es viele Variablen gibt, in einer untergeordneten wenn nicht sogar (wie z. B. bei der ersten Generation von chinesischen Geschäftsleuten in Bozen) marginalen Position. Dies bedeutet, dass, wenn die Investition in Zeit und Ressourcen in anderen Orten und Kontexten als dem Arbeitsplatz organisiert wird, wird das geleitete Lernen keine Priorität für den Zuwanderer mehr haben, sondern es wird von persönlichen Interessen abhängen; außerdem wird es nicht kontinuierlich sein und könnte mit der Zeit erstarren.

Wenn man also eine Ausbildungspolitik über die Bühne bringen will, die den von den erwachsenen eingewanderten Arbeitnehmern ausgedrückten sprachlichen Bedürfnissen Rechnung tragen soll, müsste man den beruflichen Kontext als den Platz ansehen, an dem Bildungsmaßnahmen umzusetzen sind; weiters sollte man die didaktischen Instrumente und Methoden auf die neuen Erwerbsbedingungen abstimmen.

Die Untersuchung hat nämlich auch die großen Grenzen des den eingewanderten Arbeitnehmern zur Verfügung stehenden Bildungsangebots aufgezeigt. Der Großteil des Samples hat allerdings Sprachkurse besucht, bevor er angefangen hat zu arbeiten. Die bereits erwerbstätigen Teilnehmer hielten dies aber für nicht ausreichend, und zwar aus praktischen und organisatorischen Gründen. Die Krankenschwestern, die Pflegehelferinnen und das Hotelpersonal arbeiten in Schichten, die oft an variierende

Bedürfnisse gebunden sind. Die Bauarbeiter wechseln oft die Baustelle, je nachdem welche Arbeit sie verrichten müssen; sie sind nicht immer an demselben Ort tätig. In diesen Fällen scheitert der Wille, an Bildungskursen teilzunehmen, an praktischen Gegebenheiten, die man nicht einfach umgehen kann.

In den beruflichen Kontexten, in denen die L2 eine sehr wichtige Rolle spielt, weil sie eine Voraussetzung für den Erwerb eines Titels oder einer Befähigung ist, ist die Bildungsorganisation wirksamer.

Wir haben bereits daran erinnert, dass der Erwerb des Titels als Krankenschwester an die Eintragung in die nationale Krankenpflegerinnenkammer gebunden ist, wobei das Verfahren auch eine Bewertung der Kenntnisse im Bereich der Standardsprache und der Fachsprache vorsieht. In dieser Hinsicht bietet eine in Bozen tätige Genossenschaft von Krankenschwestern ein internes Programm zur Sprachausbildung, das an die neu eingestellten Krankenschwestern gerichtet ist, die die Prüfung zur Eintragung in die Kammer ablegen müssen. Das Programm des Kurses sieht einen Standardteil und einen Teil für die Fachkenntnisse vor; die einzige Beschränkung des Programms besteht darin, dass es nur in der anfänglichen Phase des Berufseinstiegs angeboten wird. Aus der durchgeführten Erhebung geht hervor, dass der Zufriedenheitsgrad hinsichtlich solcher Initiativen sehr hoch ist.

7.2 Überlegungen in Sachen Didaktik und Ausbildung

Die Ergebnisse des Projekts würden aber aussagelos bleiben, wenn sie nicht von Überlegungen zur Ausbildung und vor allem über die Didaktik der Zweitsprache begleitet würden.

An dieser Stelle möchten wir einige Tipps geben, um Maßnahmen auszuarbeiten, die den bei dieser Untersuchung festgestellten Bedarf zu decken helfen.

Wie wir feststellen konnten, betreffen die Anpassungen einer Didaktik, die sich an den eingewanderten Arbeitnehmer richtet, sowohl den fachsprachlichen als auch den extralinguistischen Kontext.

Sich dem Kontext der Fachsprache anzupassen heißt:

- Das Getriebe der Standardsprache mit den Unterkodes des Wortschatzes zusammenspielen zu lassen, wobei die Fachsprachen keineswegs als geschlossene und undurchlässige Systeme oder einfach als Listen von Termini zu betrachten sind;
- Die Übereinstimmung mit dem Sprachraum zu gewährleisten und die betroffenen Sprachen je nach ihren Funktionen im Arbeitskontext mit einzubeziehen;

- Beim Unterrichten eine Methodik anzuwenden, die sich auf die Zusammenarbeit stützt ²⁰;
- Sich auf die kommunikativen und zwischenmenschlichen Beziehungen der Arbeitstätigkeit zu konzentrieren.

Sich dem Arbeitskontext anzupassen hingegen heißt, sich der Wechselhaftigkeit der Arbeitszeiten und dem unvorhergesehenen Bedarf an Fortbildungskursen anzupassen sowie das Problem der Vereinbarkeit zwischen Beruf, Ausbildung und Freizeit anzupacken. Letzten Endes geht es darum, Lernwege auszuarbeiten, dank derer die sprachliche Ausbildung nicht mehr in den herkömmlichen Kontexten (Sprachschulen, Fortbildungszentren) sondern direkt am Arbeitsplatz angeboten wird. Es muss sich daher um Bildungsmaßnahmen handeln, die sowohl im Rahmen eines Kurses umgesetzt werden können, der in einem Klassenzimmer stattfindet, als auch im Rahmen des *e-learning*/Selbstlernens, was es auch ermöglichen würde, das alte Problem der Vereinbarkeit zwischen Arbeitszeiten und Fortbildung für verschiedene Berufsfiguren zu lösen.

Ein weiterer Punkt muss ebenfalls unterstrichen werden: Die beiden Kontexte, der linguistische und der extralinguistische, beeinflussen sich gegenseitig. Die Bewertungen, die aus den Befragungen hervorgehen, stimmen mit den Ergebnissen überein, die die wissenschaftliche Erforschung des Unterrichts der L2 und der Fachsprachen in den Jahren produziert haben. Dies bedeutet, dass die Lösungen in Sachen Unterrichten der Fachsprachen theoretisch eindeutig festgelegt wurden. Was noch zu fehlen scheint, ist der Bereich, in dem diese Lösungen getestet werden können. Wenn der linguistische Teil von Lehrpersonen und Sprachwissenschaftlern sorgfältig erkundet wurde, gab es im extralinguistischen Bereich (Betrieb, Arbeitsplatz) kaum Platz für didaktische Überlegungen. Trotz der guten Absichten der Arbeitgeber, mit denen beim LIMMI-Projekt Kontakt aufgenommen wurde, scheint die sprachliche Ausbildung am Arbeitsplatz (und noch mehr jene während der Arbeitszeit) wenig verbreitet zu sein, wie einige Daten bestätigen, die von anderen Untersuchungen zur Verfügung gestellt wurden, wie z. B. vom Projekt *Let it Fly* (2006a)²¹. Aus diesen Untersuchun-

20 Im Modell der Zusammenarbeit „sind die zwei Subjekte (die Lehrperson und der Student gleichgestellt, sie haben die gleiche Wichtigkeit und Aufgaben und Kompetenzen, die einander ergänzen: Der Student bringt seine „mikro“-Kompetenz mit sich, während die Lehrperson ihre Kompetenz in der Sprache, vor allem aber ihre Beherrschung der Techniken zur sprachlichen Analyse sowie ihre Kompetenz der Lernprozesse anbietet“ (http://venus.unive.it/filim/materiali/accesso_gratuito/Filim_audiovisivi_e_italiano_LS.pdf).

21 „Aus den gesammelten Daten geht hervor, dass im Zweijahreszeitraum vor der Untersuchung nur 5 von 100 Betrieben in die sprachliche Ausbildung investiert haben und dass zwei Drittel der Unternehmen überhaupt keine Absicht haben, in den kommenden zwei Jahren von den Sprachkursen für die Belegschaft Gebrauch zu

gen geht hervor, dass die Betriebe vor allem Kurse über Handelsenglisch oder andere Sprachen finanzieren, die für sie bei den internationalen Beziehungen besonders wichtig sind; die an die eingewanderten Arbeitnehmer gerichteten Kurse über Italienisch als L2 sind nicht so wichtig.

Dies bedeutet, dass die Integration der fachsprachlichen in die allgemeinsprachlichen Inhalte nie durch eine geleitete Maßnahme am Arbeitsplatz erfolgt, sondern in den meisten Fällen auf spontane und unvorhersehbare Art und Weise während der beruflichen Tätigkeiten entsteht, die Tag für Tag durchgeführt werden, oder sie erfolgt – in geleiteter Form – außerhalb des Arbeitsplatzes und in eigens vorgesehenen Plätzen. Was das Projekt *Let it Fly* betrifft, wurde betont, dass die Einrichtungen, die Dienstleistungen in Sachen Sprachausbildung anbieten (und auch Zweitsprachenausbildung) mit den Diensten der Landesberufsbildung, des staatlichen Unterrichtswesens sowie mit den Sprachschulen und dem Dienstleistungsbereich vernetzt sind. Die Betriebe – vor allem die italienischen kleinen und mittleren Betriebe – verfügen nur selten über interne Räumlichkeiten (Klassenzimmer und Laboratorien), in denen die fremden Sprachen oder die Zweitsprachen unterrichtet werden können; jedoch, wie in Bosc (2007) unterstrichen wurde (2007): *„Zum Unterrichten/Erlernen der Sprachen für die Arbeit spielt die Bereitstellung eines Lernweges eine sehr wichtige Rolle, der sowohl den Betrieb als auch diejenigen zufriedenstellt, die an der Bildungsmaßnahme teilnehmen möchten“*. An dieser Stelle sei noch an die bereits erwähnte Krankenschwesterngenossenschaft in Bozen gedacht, die den Lehrer dazu bringt, mit erfahrenen Krankenschwestern zusammenzuarbeiten, die ihn unterstützen, in der Fachsprache ausbilden und mit den Instrumenten ihres Berufs ausstatten, um eine Art Simulation zu machen.

Wenn eine Strategie für die sprachliche Ausbildung, die nicht nur von den Betrieben gefördert, sondern auch in diese gebracht wird, nicht realistisch scheint, scheint das Selbstlernen, vor allem durch den Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien der flexiblere Ansatz zu sein, um die sprachliche Ausbildung für die Arbeit und am Arbeitsplatz zu fördern. Dank der immer größeren Fähigkeiten, die Daten mit telematischen Mitteln zu übermitteln, gibt es heute Lösungen für das

machen. Wenn man vom allgemeinen Datum jenes der großen Unternehmen isoliert (mit mindestens 250 Arbeitskräften), steigt die Anzahl der Betriebe, die in den vergangenen zwei Jahren Sprachkurse realisiert haben, auf 43, was den im italienischen Wirtschaftssystem üblichen Unterschied beim Verhalten der vorwiegenden kleinen und mittleren Betriebe gegenüber den (wenigen) größeren Organisationen bestätigt [...]. Aus den Ergebnissen der durchgeführten Untersuchungen geht hervor, dass die Privatwirtschaft (Einzelpersonen und Betriebe) nicht dazu neigt, in die sprachliche Ausbildung zu investieren, wobei diese Tendenz von den öffentlichen Einrichtungen ausgeglichen wird“ (http://www.letitfly.it/pdf/pdf_ebook/Rapporto_Finale_Domanda_e_Offerta_di_formazione_linguistica_in_Italia.pdf).

E-learning, die noch vor zehn Jahren aufgrund der Begrenztheit der informatischen Mittel sehr beschränkt und vor allem weniger verbreitet waren, als heute²².

Im Bildungsangebot der Sprachschulen (die normalerweise innovative Lernmittel benutzen, die sich an den Kunden/Lerner richten) werden immer öfter interaktive Fernlektionen angeboten, die die herkömmliche Situation „von Angesicht zu Angesicht“ mithilfe eines Kopfhörers, eines Mikrophons und einer Webcam verwirklichen. Je mehr man das audiovisuelle Signal verbessert, desto vielseitiger wird dieses Lernmittel. Die Videokonferenz ist zum Beispiel nicht mehr eine öffentliche Veranstaltung oder eine, die über eine Technologie des Betriebs angeboten wird, sondern sie stellt eine Modalität dar, mit der man Vorstellungsgespräche, Arbeitsversammlungen und vor allem alltägliche Privatgespräche durchführt.

Was das Erlernen der Fachsprachen betrifft, kann man, indem man ein didaktisches Video am Arbeitsplatz anschaut oder eine kommunikative Aufgabe in der Fachsprache ausführt, Folgendes machen:

- Man veranschaulicht Rahmenaspekte, die ansonsten verloren gehen würden (Arbeitsgeräte, spezifische Dokumente);
- man bindet andere Personen ein, die am kommunikativen Prozess beteiligt sind, d. h. nicht nur jene, die sich im Klassenzimmer befinden;
- man stellt fest, inwieweit das, was im Video gezeigt wird, dem Kontext entspricht, in dem man sich befindet.

Außerdem ermöglicht es die Präsentation von Videos in Form von *tutorials*, die Bedeutung der Simulation beim Erlernen der Fachsprache besonders zu betonen. Die multimediale Interaktion durch didaktische Techniken, die dazu dienen, über die sprachlichen Strukturen nachzudenken, sie festzuhalten und zu verwenden und zugleich die Kontextualisierung, die dank dem Video (durch Bilder, Inszenierungen, Klang, Gestik und proxemike Aspekte) möglich wird, können dazu beitragen, die Integration der Standardsprache mit der Fachsprache zu vereinfachen und die Reproduzierbarkeit des kommunikativen Aktes zu fördern. Hier wird ein didaktisches Modell vorgeschlagen, das die berufliche Kommunikation im Rahmen der Theorie von Austin über die Sprechakte sieht, laut der „sagen“ „tun“ bedeutet. Wenn der hohe Grad an

22 Vor über 10 Jahren schrieb Vergaro (1998):

„In letzter Zeit scheinen die Verbreitung der telematischen Netzwerke und anderer Anwendungen wie der Videokonferenzen eine Fernkommunikation zu ermöglichen, die die Charakteristiken des Gesprächs von Angesicht zu Angesicht simuliert. Die telematischen Mittel haben eine bisher unbekannte Erweiterung der Klasse, doch es ist schwierig, die Auswirkungen dieses Phänomens zu bewerten, weil wir nicht über experimentelle Daten verfügen“ (S.323).

semantischer Eindeutigkeit und die pragmatische Dimension, die die Gespräche am Arbeitsplatz charakterisieren, kontinuierliche perlokutionäre und illokutionäre Akte verursachen (die Verpflichtungen, die Übernahme von Verantwortung, die Termine, die Handlungserklärungen und all jene performative Aussagen, die am Arbeitsplatz so häufig vorkommen), dann kann die Tatsache, dass man das „tun“ bei einem Instrument zum Erwerb der Fachkommunikation betont, den Lerner zum „sagen“ durch die interaktiven Handlungen der Simulation und der Reproduktion des sprachlichen und kommunikativen Kontextes und durch die auf die sprachlichen Funktionen angewandten Tätigkeiten des *problem solving* bringen.²³

Neben der Verwendung der multimedialen Ressourcen, die an das Web gebunden sind und den methodologischen Grundsätzen, auf die sich die Didaktik der Zweitsprache zu beruflichen Zwecken stützt, müssen die didaktischen Inhalte auf das Profil des Zuwanderers und dessen Ausbildung (schwach oder mittel-hoch) abgestimmt werden; ebenso wichtig sind die Erhebungen von bestimmten Kommunikationsumfeldern, den sogenannten linguistischen Audits, um zu verstehen *„was unter dem Gesichtspunkt der verwendeten Sprache und der Kommunikation in einem Maschinenbaubetrieb passiert, in der Werkstatt, in der verschiedene Maschinen benutzt werden oder in dem Haus eines italienischen alten Mannes, in dem jetzt eine ausländische Altenbetreuerin arbeitet. Was für eine und wie viel Kommunikation spielt sich schriftlich ab? Wie kann die didaktische Maßnahme die schwache oder starke kommunikative Kompetenz stärken, die in anderen Bereichen erworben wurde, und die spezifische Aufgaben betrifft, die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen in Arbeitssituationen oder bei der Berufsbildung zu bewältigen haben.“*²⁴.

Die sprachliche Ausbildung jener, die aus arbeitsbedingten Gründen eingewandert sind, stellt also eine vielfältige Aufgabe dar, die sich aus verschiedenen und einander ergänzenden Phasen zusammensetzt; dazu zählen die Analyse des Arbeitskontextes, das Identikit des Lerners und dessen sprachlicher Bedürfnisse, die Schaffung von dazu vorgesehenem didaktischen Material, die Verwendung von multimedialen Lernmitteln für das Fernlernen, das Selbstlernen oder das Lernen im Klassenzimmer oder *online* mit dem Lehrer der L2.

Jede dieser Tätigkeiten erfordert Sorgfalt, Vertiefung und das Mitwirken aller betroffenen Parteien.

23 Für weitere kritische Bewertungen der Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien an den Spracherwerb wird auf Salvi (2010) und Let it Fly (2006b) verwiesen.

24 Minuz (2005: 151).

8. Interviewleitfäden für die halbstrukturierten Interviews

8.1 Interviewleitfaden für die Gruppe der unselbstständig beschäftigten Zuwanderer

Beschäftigungsprofil des Interviewten

Zielsetzungen: zu verstehen versuchen, wie viel der/die Interviewte in sein/ihr Zuwanderungsprojekt investiert

Alter, Geschlecht
Muttersprache

Beruf
Sektor
Aufgaben

Wie lange arbeitet er/sie bei der derzeitigen Stelle?

Wie lange arbeitet er/sie in Italien?

Die bekleideten Stellungen auflisten

Wie lange arbeitet er/sie in Bozen?

Die bekleideten Stellungen auflisten

Aus welchem Land kommt er/sie?

Wann ist er/sie in Italien angekommen?

In welchen anderen europäischen Ländern war er/sie, bevor er/sie nach Italien gekommen ist?

Die bekleideten Stellungen auflisten

Welches war seine/ihre Arbeit im Herkunftsland?

Welche Ausbildung hat er/sie im Herkunftsland und in Italien (den Studientitel nennen) absolviert?

Welche Pläne hat er/sie für die Zukunft?

In Bozen bleiben, in Italien bleiben, in das Herkunftsland zurückkehren,
anderswohin gehen (wohin)

Um was zu machen?

Sind andere Menschen aus seinem/ihrem Land hier? Familienmitglieder?
Freunde?

Familie

*Zielsetzungen: die Sprache des Haushalts. Zu verstehen versuchen, ob der Ehepartner/
die Ehepartnerin aus demselben Land kommt und in welchen Sprachen er/sie mit den
Kindern kommuniziert.*

Ist er/sie verheiratet? Wenn ja, wie lange? (verlobt? Leben sie zusammen?) (*)

Beruf, Sektor, Aufgaben

Ausbildung

Ehefrau/Ehemann/Lebensgefährtin/Lebensgefährtin

Wie hat er/sie sie/ihn kennen gelernt? (derselben Gruppe, derselben
Nationalität, des Ziellandes)

Welche Sprache verwenden sie, um miteinander zu kommunizieren?

Kinder

Wenn „erwachsene“ Kinder (die schon sprechen können):

Sie sprechen Italienisch/Deutsch zu Hause, nur in der Schule (bei der
Arbeit), mit den Freunden, in der Freizeit

sie sprechen weiterhin die Herkunftssprache: Verstehen, sprechen, schreiben
sie sprechen (können) weitere Sprachen: verstehen, sprechen, schreiben

wenn sie berufstätig sind:

welches ist ihre Arbeit (Berufssituation, Sektor, Aufgaben; wie lange)

(*) ANSONSTEN:

wo wohnt er/sie, mit wem wohnt er/sie zusammen?

Lebensumfeld, Nachbarschaft und soziale Beziehungen

Zielsetzungen: zu verstehen versuchen, wie der/die Interviewte seinen/ihren Sprachraum erlebt.

In welchem Stadtviertel (welcher Zone) lebt er/sie?

in was für einem Stadtviertel: subjektive Wahrnehmung

italienisches Stadtviertel, mit Zuwanderern aus verschiedenen Ländern,
derselben Nationalität, deutsches Stadtviertel, gemischtes Stadtviertel;
mit Jugendlichen, Senioren;
reich oder nicht,
und so weiter

wie lebt er/sie dort?

In was für einem Wohnhaus wohnt er/sie?

Wie geht er/sie mit den Nachbarn um? (Italiener, Personen derselben Nationalität, andere Zuwanderer, Deutsche):
Austausch von Gütern, Plaudern, Besuch, usw.

Nationale Beziehungsgruppe

Zielsetzungen: dafür sorgen, dass der/die Interviewte über seine/ihre Beziehungen mit der Ursprungskultur (ob es um kontinuierliche, gelegentliche oder abgebrochene Beziehungen geht) spricht.

Hat er/sie in Bozen Verwandte und besucht er/sie sie?

Trifft er/sie sich mit seinen/ihren Mitbürgern/Mitbürgerinnen?

Tätigkeiten
Häufigkeit

Hat er/sie Freunde unter seinen/ihren Mitbürgern/Mitbürgerinnen?

Verfolgt er/sie die Nachrichten, welche sein/ihr Land betreffen?

Kommunikationsmittel

Liest er/sie Zeitungen [welche, in welcher Sprache? – wie viel „versteht“ er/sie seiner/ihrer Meinung nach?

Liest er/sie Bücher? Romane? Aufsätze? [in welcher Sprache?]

Benutzt er/sie das Internet, Emails?

Sieht er/sie fern? [Welche Art von Fernsehen – welche Kanäle]

Hört er/sie Radio? [welche Art von Radio – welche Kanäle]

Verfolgt er/sie die Nachrichten über Politik (Chronik, Sport) in Italien (in Südtirol)?

Derzeitige Italienischkenntnisse (subjektive Wahrnehmung des/der Interviewten)

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Wo hat er/sie die Sprache gelernt? (in Bozen, in Italien, im Herkunftsland)

Wie hat er/sie sie gelernt? (in der Schule [wie lange], im Rahmen eines Sprachkurses [wie lange], mittels informaler Netze)

Derzeitige Deutschkenntnisse (subjektive Wahrnehmung des/der Interviewten)

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Wo hat er/sie die Sprache gelernt? (in Bozen, in Italien, im Herkunftsland)

Wie hat er/sie sie gelernt? (in der Schule [wie lange], im Rahmen eines Sprachkurses [wie lange], mittels informaler Netze)

Wann verwendet er/sie Italienisch und wann Deutsch?

Der Dialekt

Nimmt er/sie den Unterschied zwischen Hochdeutsch und Südtiroler Dialekt wahr?

Weitere Sprachen? Englisch, Französisch, usw.

Kann er/sie auch andere Sprachen?

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Ist er/sie der Ansicht, dass Englisch nützlich für seine/ihre Arbeit ist?

Arbeit und Sprache

Wie hat er/sie seine/ihre derzeitige Arbeitsstelle gefunden?

In welcher Sprache hat er/sie seinen/ihren Lebenslauf verfasst? Hat jemand ihm/ihr dabei geholfen?

Welche Sprache hat er/sie beim Vorstellungsgespräch verwendet? Hat er/sie sich darauf vorbereitet? Wenn ja, wie? Hat jemand ihm/ihr bei der Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch geholfen?

Ist er/sie mit seiner/ihrer Arbeit, den ihm/ihr anvertrauten Aufgaben zufrieden?

Entspricht die Arbeit seiner/ihrer Ausbildung und seinem/ihrer Lernweg?

Ist er/sie der Meinung, dass Italienisch/Deutsch für seine/ihre Arbeit wichtig sind?

Ist er/sie der Meinung, dass eine Fachsprache oder eine technische Sprache wichtig sind?

Versuchen sein/ihr Arbeitgeber oder seine/ihre Kollegen/-innen sich verständlich zu machen?

Verwenden sie eine schwerverständliche Sprache oder eine vereinfachte Sprache, wenn sie mit ihm/ihr sprechen?

Ist er/sie in der Lage zufriedenstellend zu kommunizieren?

Mit wem spricht er/sie bei der Arbeit? (Kunden/Patienten, dem Chef [italienisch, ausländisch], Kollegen [italienisch, ausländisch], anderen.)

Muss er/sie bei der Arbeit auch schreiben? Gibt es dabei Probleme? Hat er/sie Probleme beim Lesen (Schilder, Hinweise, verschiedene Texte)? *(*Siehe unten*)

Besondere Schwierigkeiten beim Telefonieren?

Hat er/sie je das Bedürfnis gespürt, eine Sprache besser zu beherrschen? (Wann? Beim Sprechen, Zuhören, Schreiben, Lesen)

Passiert es ihm/ihr manchmal, dass er/sie Italienisch nicht versteht? Was tut er/sie in diesen Fällen?

Hat er/sie je jemanden darum gebeten, für ihn/sie zu dolmetschen? [wann, bei welchen Anlässen: auch außerhalb der Arbeit: in den Geschäften, anderswo]

Ausbildung

Hat er/sie Ausbildungskurse in Italien (Typ, Dauer) und in Bozen (Typ, Dauer) besucht?

Glaubt er/sie, dass es wichtig ist, Ausbildungskurse zur Verbesserung seines/ihrer Berufslebens, usw. zu besuchen?

Was für Kurse insbesondere?

Weiß er/sie, an wen er/sie sich wenden soll?

Ist er/sie der Meinung, dass es wichtig ist, Sprachkurse (Fachsprachkurse) zur Verbesserung seines/ihrer Berufslebens, usw. zu besuchen?

**Fragen, die je nach dem Beruf des/der Interviewten gestellt werden müssen:*

Krankenpfleger: wie viel Zeit braucht er/sie durchschnittlich, um ein Krankenblatt in italienischer/deutscher Sprache abzufassen? Passiert es ihm/ihr, dass er/sie sich an bestimmte Fachausdrücke/-sätze der medizinischen Sprache nicht erinnern kann?

Hat er/sie dabei Schwierigkeiten, dem Patienten den Inhalt des Krankenblattes mit einer einfacheren Sprache zu erklären?

Versteht er/sie immer sämtliche Anweisungen und Instruktionen des Arztes? Wie erfolgt die Übergabe der Aufgaben am Ende des Dienstes? In welcher Sprache wird dies getan? Wird dies mündlich, schriftlich getan? Seniorenbetreuerinnen: allfällige Kommunikationsschwierigkeiten mit dem Arzt und den Familienangehörigen; Schwierigkeiten, die Anweisungen der Medikamente zu verstehen.

Touristik: sich vergewissern, dass der/die Interviewte in der Lage ist, Emails oder Briefe abzufassen, eine Buchung durchzuführen, ein Telefongespräch zu führen, mit Kunden zu sprechen, ein Problem zu erklären (z. B. Fehlen von Seife im Badezimmer, Dusche ist kaputt, usw.).

Den Interviewten/die Interviewte fragen, wie er/sie sich benimmt, wenn es zu Kommunikationsproblemen mit dem Kunden kommt.

Bauwesen: sich vergewissern, dass der/die Interviewte die Schilder und die Hinweise betreffend die Sicherheit am Arbeitsplatz versteht; Kenntnis der spezifischen Bezeichnung von Gegenständen und Arbeitsgeräten, den Kollegen Instruktionen/Anweisungen erteilen. Kennt er/sie die Bezeichnungen der Geräte, die er/sie bei der Arbeit verwendet?

Ist er/sie in der Lage, sie bei einer Eisenhandlung oder einem Großhandellager zu bestellen?

Ist er/sie in der Lage, auf Italienisch/Deutsch einem anderen Arbeiter ein Verfahren zu erklären, das auf der Baustelle verwendet wird?

Ist er/sie in der Lage, einem anderen Arbeiter die Sicherheitsverfahren zu erklären, die auf der Baustelle eingehalten werden müssen?

8.2 Interviewleitfaden für die Gruppe der selbstständig beschäftigten Zuwanderer

Profil des/der Interviewten

Zielsetzungen: zu verstehen versuchen, wie viel der/die Interviewte in sein/ihr Zuwanderungsprojekt investiert

Alter, Geschlecht
Muttersprache

Unternehmen, Firma, Betrieb, selbstständige Tätigkeit
Sektor
Aufgaben

Aus wie vielen Personen besteht sein/ihr Unternehmen (wie viele Arbeitnehmer)?
Italiener
Personen aus demselben Land
Aus anderen Ländern

Wie lange hat er/sie diese selbstständige Tätigkeit gestartet?
Wie lange ist er/sie Unternehmer/in (Führte er/sie bereits andere Unternehmen?)
War er/sie sonst schon als Arbeitnehmer/in beschäftigt?

Wie lange arbeitet er/sie in Italien?
Die bekleideten Stellungen (Bereiche, Sektoren) auflisten (unselbstständig oder selbstständig)
Wie lange arbeitet er/sie in Bozen?
Die bekleideten Stellungen (Bereiche, Sektoren) auflisten (unselbstständig oder selbstständig)

Aus welchem Land kommt er/sie?
Wann ist er/sie in Italien angekommen?

In welchen anderen europäischen Ländern war er/sie, bevor er/sie nach Italien gekommen sind?

Die bekleideten Stellungen auflisten

Welches war seine/ihre Arbeit im Herkunftsland?

Welche Ausbildung hat er/sie im Herkunftsland und in Italien (den Studientitel nennen) absolviert?

Welche Pläne hat er/sie für die Zukunft?

In Bozen bleiben, in Italien bleiben, in das Herkunftsland zurückkehren, anderswohin gehen (wohin)

Um was zu machen?

Sind andere Menschen aus seinem/ihrem Land hier? Familienmitglieder? Freunde?

Familie

Zielsetzungen: die Sprache des Haushalts. Zu verstehen versuchen, ob der Ehepartner/ die Ehepartnerin aus demselben Land kommt und in welchen Sprachen er/sie mit den Kindern kommuniziert

Ist er/sie verheiratet, wenn ja, wie lange (verlobt? Lebt er/sie mit ihrem Partner/ seiner Partnerin zusammen?) (*)

Beruf, Sektor, Aufgaben
Ausbildung

Ehefrau/Ehemann/Lebensgefährtin/Lebensgefährtin

Wie hat er/sie sie/ihn kennen gelernt? (derselben Gruppe, derselben Nationalität, des Ziellandes)

Welche Sprache verwenden sie, um miteinander zu kommunizieren?

Kinder

Wenn „erwachsene“ Kinder (die schon sprechen können):

Sie sprechen Italienisch/Deutsch zu Hause, nur in der Schule (bei der Arbeit), mit den Freunden, in der Freizeit

sie sprechen weiterhin die Herkunftssprache: Verstehen, sprechen, schreiben

sie sprechen (können) weitere Sprachen: verstehen, sprechen, schreiben

wenn sie berufstätig sind:

welches ist ihre Arbeit (Berufssituation, Sektor, Aufgaben; wie lange)

(*) ANSONSTEN:

wo wohnt er/sie, mit wem wohnt er/sie zusammen?

Lebensumfeld, Nachbarschaft und soziale Beziehungen

Zielsetzungen: zu verstehen versuchen, wie der/die Interviewte seinen/ihren Sprachraum erlebt.

In welchem Stadtviertel (welcher Zone) lebt er/sie?

in was für einem Stadtviertel: subjektive Wahrnehmung

italienisches Stadtviertel, mit Zuwanderern aus verschiedenen Ländern,

derselben Nationalität, deutsches Stadtviertel, gemischtes Stadtviertel;

mit Jugendlichen, Senioren;

reich oder nicht,

und so weiter

wie lebt er/sie dort?

In was für einem Wohnhaus wohnt er/sie?

Wie geht er/sie mit den Nachbarn um? (Italiener, Personen derselben Nationalität, andere Zuwanderer, Deutsche):

Austausch von Gütern, Plaudern, Besuch, usw.

Nationale Beziehungsgruppe

Zielsetzungen: dafür sorgen, dass der/die Interviewte über seine/ihre Beziehungen mit der Ursprungskultur (ob es um kontinuierliche, gelegentliche oder abgebrochene Beziehungen geht) spricht.

Hat er/sie in Bozen Verwandte und besucht er/sie sie?

Trifft er/sie sich mit seinen/ihren Mitbürgern/Mitbürgerinnen?

Tätigkeiten

Häufigkeit

Hat er/sie Freunde unter seinen/ihren Mitbürgern/Mitbürgerinnen?

Verfolgt er/sie die Nachrichten, welche sein/ihr Land betreffen?

Kommunikationsmittel

Liest er/sie Zeitungen [welche, in welcher Sprache? – wie viel „versteht“ er/sie seiner/ihrer Meinung nach?

Liest er/sie Bücher? Romane? Aufsätze? [in welcher Sprache?]

Benutzt er/sie das Internet, Emails?

Sieht er/sie fern? [Welche Art von Fernsehen – welche Kanäle]

Hört er/sie Radio? [welche Art von Radio – welche Kanäle]

Verfolgt er/sie die Nachrichten über Politik (Chronik, Sport) in Italien (in Südtirol)?

Derzeitige Italienischkenntnisse (subjektive Wahrnehmung des Interviewten)

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Wo hat er/sie die Sprache gelernt? (in Bozen, in Italien, im Herkunftsland)

Wie hat er/sie sie gelernt? (in der Schule [wie lange], im Rahmen eines Sprachkurses [wie lange], mittels informaler Netze)

Derzeitige Deutschkenntnisse (subjektive Wahrnehmung des Interviewten)

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Wo hat er/sie die Sprache gelernt? (in Bozen, in Italien, im Herkunftsland)

Wie hat er/sie sie gelernt? (in der Schule [wie lange, im Rahmen eines Sprachkurses [wie lange], mittels informaler Netze)

Wann verwendet er/sie Italienisch und wann Deutsch?

Der Dialekt

Nimmt er/sie den Unterschied zwischen Hochdeutsch und Südtiroler Dialekt wahr?

Weitere Sprachen? Englisch, Französisch, usw.

Kann er auch andere Sprachen?

Verstehen

Sprechen

Schreiben

Ist er/sie der Ansicht, dass Englisch nützlich für seine/ihre Arbeit ist?

Arbeit und Sprache

Die selbstständige Arbeit

Wie ist er/sie auf die Idee gekommen eine selbstständige Arbeit zu starten?

Aus welchem Grund hat er/sie sich für diesen Sektor entschieden?

Auf welche Schwierigkeiten ist er/sie gestoßen, als er/sie seine/ihre Tätigkeit gestartet hat?

Hat jemand ihm/ihr beigegeben? Wo hat er die erforderlichen Informationen gefunden? Hat jemand ihm/ihr dabei geholfen, die Formulare auszufüllen?

Entspricht die Tätigkeit seiner/ihrer Ausbildung und seinen/ihren Wünschen?

Sein/ihr Unternehmen

Zielsetzungen: die Fachsprachkenntnisse der Arbeitnehmer zu verstehen versuchen, die im Betrieb beschäftigt sind

Welcher Sprache bedient er/sie sich, wenn er/sie mit seinen/ihren Arbeitnehmern kommuniziert? (Italienisch/Deutsch/beide Sprachen/Muttersprache)

Ist er/sie der Meinung, dass seine/ihre nichtitalienischen Arbeitnehmer beim Telefonieren oder bei der schriftlichen Kommunikation Schwierigkeiten haben?

**herauszufinden versuchen, ob es Schwierigkeiten gibt, was für Schwierigkeiten, und wie damit umgegangen wird.*

Wie bewertet er/sie ihre Fachsprachkenntnisse (Kenntnisse der jeweiligen Fachsprache)? (sehr gut/ gut / ausreichend / ungenügend)?

Kommt es ab und zu auf der Arbeit zu Missverständnissen wegen der Sprache?

In welcher Sprache reden die Kollegen miteinander?

Müssen sie bei der Arbeit auch auf Deutsch/Italienisch schreiben? (ja/ nein / nur verstehen, aber nicht verwenden)

wenn ja:

wie häufig? (oft / manchmal / niemals)

für welche Arten von Tätigkeit? (z. B.: Dokumente, Schilder und Hinweise verstehen, Dokumente abfassen, E-Mails oder Briefe schreiben ... – beschreiben)

Die Organisation eines Unternehmens

Wer führt die Vorstellungsgespräche?

Wenn er/sie die Entscheidung trifft, eine nichtitalienische Arbeitskraft einzustellen, welchen Wert legt er/sie auf ihre Italienisch-/Deutschkenntnisse? (viel / ziemlich / wenig / gar nicht / ich habe niemals darüber nachgedacht)

Wer kümmert sich in seinem/ihrem Betrieb um die telefonischen und schriftlichen Kontakte mit öffentlichen Ämtern und privaten Büros?

In welcher Sprache kommuniziert er/sie üblicherweise mit Kunden/Lieferanten? (Italienisch/Deutsch/beide Sprachen/Muttersprache)

Fachkenntnisse und -sprachen

Ist er/sie der Meinung, dass es wichtig ist, sich eine Fach- oder technische Sprache anzueignen? Verwendet er/sie die technischen Ausdrücke seines/ihres Berufs oder versucht er/sie sich der Gemeinsprache zu bedienen?

Was tut er/sie, wenn er/sie sich auf ein Arbeitsgerät beziehen will, dessen technische Bezeichnung er/sie nicht kennt? Deutet er/sie mit dem Finger darauf? Bezeichnet er/sie es in seiner/ihrer oder in anderen Sprachen?

Liest er/sie Zeitungen/Zeitschriften seines/ihres Arbeitsbereichs?

*(siehe unten) Ist es ihm/ihr schon passiert, dass er/sie einer ausländischen Arbeitskraft die Bedeutung eines Terminus aus seinem/ihrem Arbeitsbereichs erklären musste?

Wenn ja, wie hat er/sie dies getan?

Hat er/sie das selbst erledigt oder hat er/sie sich an jemanden gewandt (z. B. an einen anderen Arbeitnehmer, an Dritte ...)?

Sprachkenntnisse und Problemstellungen

Hat er/sie Sprachkurse besucht (Italienisch/Deutsch)?

Hat er/sie Kurse zum Erwerb beruflicher Fertigkeiten besucht?

Kommt es ihm/ihr manchmal vor, dass er/sie bei der Arbeit zwei oder mehrere verschiedene Sprachen spricht? (JA, NEIN) Wenn ja, warum? (Weil er/sie sich so besser verständigen kann, weil ihm/ihr einzelne Ausdrücke nicht einfallen...)

Muss er/sie je bei der Arbeit auf Italienisch/Deutsch schreiben? Besondere Probleme?

Fällt es ihm/ihr schwer, Texte zu lesen: Gesetze, Rundschreiben, Beschlüsse, usw.?

Fällt es ihm/ihr schwer, Texte zu verfassen: Dokumente, Mails, Briefe, usw.?

Fällt es ihm/ihr schwer, die Gesetzesbestimmungen zu verstehen (in juridischer, gesetzgeberischer Hinsicht), die seinen/ihren Beruf regeln?

Bei welchen Anlässen hat er/sie den Wunsch gehegt, die Sprache besser zu beherrschen? (bei welchen Anlässen: beim Sprechen, Zuhören, Schreiben, Lesen)?

Wann stößt er/sie am meisten auf sprachliche Schwierigkeiten:

- mit der Belegschaft
- mit der Bürokratie
- mit den Kunden
- mit den Lieferanten
- mit anderen Unternehmern (oder Berufsverband)

Er/Sie soll von einem Vorfall aus seinem/ihrer Berufsleben erzählen, bei dem er/sie eine Schwierigkeit hatte, die auf eine nicht perfekte Kenntnis der Sprache zurückzuführen war.

Kommt es ihm/ihr vor, dass er/sie Italienisch/Deutsch nicht versteht? Was passiert in diesen Fällen?

Hat er/sie je jemanden gebeten, für ihn/sie zu dolmetschen? [Wann, zu welchem Anlass?] Hat er/sie je jemanden darum gebeten, ihm/ihr spezifische Ausdrücke oder Sätze aus seinem/ihrer Berufsbereich zu übersetzen? (oft, selten, niemals). Wenn ja,

zu welchem Anlass? (z. B. um einen Brief oder eine Email zu schreiben, ein Formular auszufüllen, ein Dokument zu verstehen...)

Hat er/sie Prüfungen zum Erwerb von Sprachzertifikaten für Italienisch oder Deutsch (z. B. für den Zweisprachigkeitsnachweis) abgelegt? Für was für eine Prüfung? Welchen Niveaus?

Ausbildungskurse

Sieht sein/ihr Unternehmen eine sprachliche Ausbildung allgemeinen Charakters vor (Gemeinsprache)?

Wenn ja:

- Für welche Sprache? (Italienisch/Deutsch/beide Sprachen/andere)
- Wem erteilt er/sie den Auftrag für die Ausbildung? (Schulen/Sprachzentren/öffentlichen Körperschaften – welchen – / sie führen die Ausbildung innerhalb des Betriebs durch)

Wenn die Frage mit „nein“ beantwortet wurde, warum? (ich halte es nicht für notwendig/ich halte es nicht für nützlich/ich habe nie daran gedacht/es ist zu teuer / anderes)

Sieht sein/ihr Unternehmen irgendeine Fachsprachausbildung (Fachsprache aus seinem/ihrer Beruf) vor?

Wenn ja:

- Für welche Sprache? (Italienisch/Deutsch/beide Sprachen/andere)
- Richtet sich die Ausbildung an: alle / ausschließlich an die nichtitalienische Belegschaft
- Wem erteilt er/sie den Auftrag für die Ausbildung? (Schulen/Sprachzentren/öffentlichen Körperschaften – welchen – / sie führen die Ausbildung innerhalb des Betriebs durch)

Wenn die Frage mit „nein“ beantwortet wurde, warum? (ich halte es nicht für notwendig/ich halte es nicht für nützlich/ich habe nie daran gedacht/es ist zu teuer/anderes)

Denkt er/sie, er/sie wird dies in der Zukunft tun?

Hat sein/ihr Unternehmen der Belegschaft Material zum Spracherwerb zur Verfügung gestellt?

Wenn ja:

- Für welche Sprache? (Italienisch/Deutsch/beide Sprachen/anderes)
- Um was für Material handelt es sich? (aus Papier/audiovisuelles Material/anderes)
- Wer hat das Material geschaffen (Schulen/Sprachzentren/öffentliche Körperschaften – welche – der Betrieb selbst)
- Welche Themenbereiche werden im Material behandelt? (die Sprache im Allgemeinen/die Fachsprache/anderes)

Wenn die Frage mit „nein“ beantwortet wurde, warum? (ich halte es nicht für notwendig/ich halte es nicht für nützlich/ich habe nie daran gedacht/es ist zu teuer/anderes)

Hat er/sie sich je eines Kulturmediators oder eines Dolmetschers bedient?

**Für das Bauwesen: Ist er/sie in der Lage einem Kollegen auf Italienisch/Deutsch die auf der Baustelle angewandten Arbeitsverfahren zu erklären?*

Ist er/sie in der Lage einem Kollegen auf Italienisch/Deutsch die auf der Baustelle einzuhaltenden Sicherheitsmaßnahmen zu erklären?

9. Bibliographie

Zitierte Werke

AA.VV., *Piano pluriennale degli interventi di politica del lavoro 2007–2013*, Provincia autonoma di Bolzano.

AA.VV., *Piano sociale provinciale 2007–2009*, Provincia autonoma di Bolzano.

AA.VV., *Rapporto sul mercato del lavoro in provincia di Bolzano, 2008*, Osservatorio del Mercato del Lavoro, Provincia Autonoma di Bolzano.

Bombi Raffaella (Hrsg.), *Lingue speciali e interferenza*, Il Calamo, Roma, 1995.

Bosc Franca, *Formazione linguistica e imprese: un dialogo non sempre facile*, in Natalia Guido e Monica Lippolis (Hrsg.), *Valorizzare l'insegnamento e l'apprendimento linguistico: il label europeo in Italia*, Isfol, Roma, 2007.

Cassandro Marco, *L'italiano della medicina: ipotesi per un sillabo d'italiano L2*, in Della Valle Valeria e Trifone Pietro (Hrsg.), *Studi Linguistici per Luca Serianni*, Salerno Editrice, Roma, 2007.

Coseriu Eugenio, *Sistema, norma e „parole“ in Teoria del linguaggio e linguistica generale: sette studi*, (Coseriu E.), Laterza, Bari, 1971.

Galossi Emanuele/Mora Maria, *I lavoratori stranieri nel settore edile*, III Rapporto IRES-FILLEA, 2008.

Garcia Miguel A./Pinto Pietro, *Fabbisogno di infermieri e risposta dei flussi di immigrazione*, Osservatorio delle migrazioni, Bolzano, 2008.

Krefeld Thomas, *The consequences of migration and colonialism III: new minorities*. In *Language and space, An international Handbook of Linguistic Variation: Theories and Methods*, Auer Peter, Schmidt Jürgen Erich (ed.), De Gruyter 2010.

LET IT FLY, *La domanda e l'offerta di formazione linguistica in Italia*, Napoli, Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale, 2006a.

LET IT FLY, *Efficacia delle TIC e delle metodologie non tradizionali nell'apprendimento delle lingue*, Napoli, Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale, 2006b.

Lucchini Alessandro, *Il linguaggio della salute*, Sperling & Kupfer, 2008.

Minuz Fernanda, *Italiano L2 e alfabetizzazione in età adulta*, Carocci, Roma, 2005.

Roberts Celia, „Language Socialization in the Workplace“, *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 2010.

Salvi Rita (Hrsg.), *Dall'aula multimediale all'e-learning*, numero monografico della *Rassegna Italiana di Linguistica Applicata*, a. XLII nn. 1–2, 2010.

Simone Raffaele, *Fragilità della morfologia e contesti turbati*, in Anna Giacalone Ramat (Hrsg.) *L'italiano tra le altre lingue: strategie di acquisizione*, Il Mulino, Bologna, 1988.

Sobrero Alberto A., *Lingue speciali*, In *L' introduzione all' italiano contemporaneo*, 2 vol., Laterza, Bari 1993.

Vandermeeren Sonja/Labrie Normand, *L'analyse du profil de la communauté*, in Hans Goebel (et al.) *Contact linguistics. An international handbook of contemporary research*, De Gruyter 1996.

Vedovelli Massimo (et al.), *Lingue e culture in contatto: l'italiano come L2 per gli arabofoni*, Franco Angeli, Milano, 2001.

Vergaro Carla, *Nuove tecnologie e didattica delle lingue*, in Carlo Serra Borneto (Hrsg.), *C'era una volta il metodo*, Carocci, Roma, 1998.

Allgemeine Bibliographie

Ambrosini Maurizio, (Hrsg.), *Intraprendere tra due mondi. Il transnazionalismo economico degli immigrati*, Il Mulino, Bologna, 2008.

Arcaini Enrico, *Epistemologia dei linguaggi settoriali*, in *Il linguaggio delle scienze e il suo insegnamento*, Kongressakten „Le lingue di specializzazione e il loro insegnamento nella scuola secondaria e nell'università“, Brescia, 2–4 aprile 1987, Editrice La Scuola, Brescia, 1988.

Auer Peter/Schmidt Jürgen Erich (Hrsg.), *Language and space, An international Handbook of Linguistic Variation: Theories and Methods*, De Gruyter, 2010.

Balboni Paolo E. : *Microlingue e letteratura nella scuola superiore*, Editrice La Scuola, Brescia 1989.

Balboni Paolo E., *Le microlingue scientifico-professionali: natura e insegnamento*, UTET, Torino 2000.

Barbieri Viola., „La comunicazione interculturale nel sistema sanitario: barriere comunicative e bisogni formativi degli operatori“, *La Rivista di Servizio Sociale*, 03, 2008.

Bartolucci Sandra (*et al.*), „Salute degli immigrati e ricorso alle strutture sanitarie in provincia di Arezzo“, *Terzo Rapporto sull'immigrazione in Provincia di Arezzo*, Osservatorio Provinciale delle Politiche Sociali, Arezzo, 2005.

Beccaria Gian Luigi (Hrsg.), *I linguaggi settoriali in Italia*, Bompiani, Milano, 1988.

Boyd Monica, *Immigration trends, language skills and the labour market integration of recent immigrants*, in Language Matters Symposium – October 22, 2009 Ottawa, Canada.

Cappuzzo Barbara, „Aspetti del lessico specialistico medico: italiano e inglese a confronto“, *Arco Journal*, 2004.

- Cardano Mario, *Tecniche di ricerca qualitativa*, Carocci, Roma, 2003.
- Cavagnoli Stefania, *La comunicazione specialistica*, Carocci, Roma, 2007.
- Cipriani Roberto, *L'analisi qualitativa. Teorie, metodi, applicazioni*, Armando, Roma, 2008.
- Cortelazzo Michele A., *Lingue speciali : la dimensione verticale*, Studi linguistici applicati, UNIPRESS, 1994.
- Coveri Lorenzo (et al.), *Le varietà dell'italiano: manuale di sociolinguistica italiana*, Bonacci, Roma, 1998.
- De Mauro Tullio (Hrsg.), *Studi sul trattamento linguistico dell'informazione scientifica* Bulzoni Editore, Roma, 1994.
- Dornyei Zoltan, *Research Methods in Applied Linguistics*, Oxford University Press, 2007.
- Dustmann Christian/Fabbri Francesca, „Language Proficiency and Labour Market Performance of Immigrants in the UK“, *The Economic Journal* 113, 695–717.
- Edwards John, *Language and Identity*, Cambridge University Press, 2009.
- Garcia Miguel. A (et al.) *Gli immigrati stagionali stranieri nel turismo altoatesino: modelli di sviluppo turistico e stili d'integrazione sociale dei cittadini stranieri*, Osservatorio provinciale sulle immigrazioni della provincia autonoma di Bolzano, Praxis 3, Bolzano, 2007.
- Gazzola Michele/Guerini Federica, *Le sfide della politica linguistica di oggi. Fra la valorizzazione del multilinguismo migratorio locale e le istanze del plurilinguismo europeo*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Gilli Diana (Hrsg.), *Seconda lingua, società e strategie formative*, Franco Angeli, Milano, 1992.

Gilli Diana/Nanetti Margherita, *Imparare le lingue nella piccola e media impresa*, Franco Angeli, Milano, 1994.

Gotti Maurizio, *I linguaggi specialistici: caratteristiche linguistiche e criteri pragmatici*, La Nuova Italia, Firenze, 1991.

Gotti Maurizio, *Testi specialistici in corsi di lingue straniere*, La Nuova Italia, Firenze, 1992.

Grin Francois, „Plurilinguisme dans le monde du travail: l'analyse des besoins“ in *Babylonia* 1/10.

Grünhage-Monetti Mathilde (et al.), *Odyseus – la deuxième langue sur le lieu de travail : Les besoins linguistiques des travailleurs migrants : l'organisation de l'apprentissage des langues à des fins professionnelles*, Centre Européen pour les langues vivantes, Strasbourg, 2004.

Guarino Angelo (Hrsg.), *Immigrazione: il dovere dell'ottimismo*, Atti del Convegno „Immigrazione e cittadinanza: lavoro, lingue, culture“, UNI Service, 2006.

Guex Patrice/Singy Pascal (Hrsg.), *Quands la médecine a besoin d'interprètes*, Cahiers Medico Sociaux, Médecine & Hygiène, Geneve, 2003.

Heigham Juanita/Croker Robert A (Hrsg.), *Qualitative Research in Applied Linguistics: A Practical Introduction*, Palgrave Macmillan, 2009.

Larentis Irene/Lenzi Roberta, „Il colloquio infermieristico e le competenze comunicativo/relazionali- distretto di Laives –Bronzolo-Vadena“, *Pharus*, 12- 2009, 04.

Lerat Pierre, *Les langues spécialisées*, PUF, 1995.

Luckmann J./Nobles S. T., *Transcultural communication in health care*, Delmar, Albany New York, 2000.

Mezzadri Marco, „Per una didattica integrata della lingua comune e della micro-lingua“, *Itals* 4, 2004.

Montali Sandra/Provenzano Claudio, *Italiano in ospedale : corso d'italiano per infermiere/ i : livello A1, A2, Alpha Beta*, Merano, 2005.

Piemontese Maria Emanuela, *La comunicazione pubblica e istituzionale*, in Stefano Gensini, *Manuale di comunicazione*, Roma, Carocci, 1999.

Pavesi Maria/Bernini Giuliano (Hrsg.), *L'apprendimento linguistico all'Università: le lingue speciali*, Bulzoni, Roma, 1998.

Pavone Loredana, *Il video nella didattica delle lingue straniere*, Cooperativa Universitaria Editrice Catanese di Magistero, Catania, 2003.

Pierini Patrizia, *L'analisi dei bisogni linguistici: teoria e pratica*, in Anna Ciliberti (Hrsg.) *L'insegnamento linguistico per scopi speciali*, Zanichelli, Bologna, 1981.

Poggeschi Giovanni, *I diritti linguistici: un'analisi comparata*, Carocci, Roma, 2010.

Ponzo Irene/Zincone Giovanna (Hrsgs.), *Immigrati: servizi uguali o diversi?*, Carocci, Roma, 2010.

Porcelli Giafranco (et al.) *Le lingue di specializzazione e il loro insegnamento: problemi teorici e orientamenti didattici*, Vita e Pensiero, Milano, 1990.

Rath Jan (Hrsg.), *Immigrant Businesses, The Economic, Political and Social Environment*, Macmillan, 2000.

Spinicci, Paolo, *La visione e il linguaggio : considerazioni sull'applicabilità del modello linguistico all'esperienza*, Guerini e Associati, Milano, 1992.

Trzyna Ewa, „Lavorare in un paese straniero“, *Pharus* 12–2009, 04.

Valdrè Lido, *Medicina muta : che lingua parla la medicina scientifica; che cosa capisce il paziente*, Rusconi, 1995.

Valentini Ada, „Lingue e interlingue dell’immigrazione in Italia“, *Linguistica e Filologia*, 21, 2005.

Wiskow Christiane, *Health worker migration flows in Europe: overview and case studies in selected CEE countries – Romania, Czech Republic, Serbia and Croatia*, ILO, Ginevra, 2006.

Zambelli Martina, „Interferenze lessicali in situazioni di contatto linguistico: il caso dell’Alto Adige-Südtirol“, Corso di Etnolinguistica 2 a.a. 2003/04, Università Ca’ Foscari di Venezia.

