

# MANAGEMENT VON MEHRSPRACHIGKEIT

Arbeiten in Ihrem Unternehmen MitarbeiterInnen mit unterschiedlichen Muttersprachen? Daraus können manchmal Herausforderungen erwachsen, aber auch eine große Bereicherung entstehen. Wie gehen Sie damit um?

## IM UNTERNEHMEN

**Die Herausforderung:** Heterogene Teams sind mittlerweile Arbeitsalltag. Daraus entstehen neben Chancen auch Herausforderungen und Konfliktfelder. Immer mehr Unternehmen sind bereit die Mehrsprachigkeit ihrer MitarbeiterInnen aufzugreifen, sind aber oft ambivalent in der Umsetzung. Die Präsenz von mehreren Sprachen ist per se kein Gewinn. Sprachliche Heterogenität (Diversity) will gehandhabt werden, denn gelebte Mehrsprachigkeit ist kein Selbstläufer. Von der Begrüßung auf der Website bis hin zu professionellen, mitunter sensiblen Beratungsgesprächen: gemanagter Mehrsprachigkeit sind keine Grenzen gesetzt. Der damit verbundene Mehrwert ist dann enorm.

Lediglich die Präsenz des Themas führt nicht notwendigerweise zu einer schnelleren Zielerreichung. Ganz im Gegenteil: Viele MitarbeiterInnen fühlen sich durch die bewusste Hereinnahme von mehreren Sprachen überfordert. Nicht nur die einsprachigen, auch die mehrsprachigen MitarbeiterInnen brauchen einen professionellen Leitfaden und klare Aufträge. Gekonnt umgesetzte Mehrsprachigkeit bedenkt alle MitarbeiterInnen.

**Die Lösung:** Letztlich ist das Management von Mehrsprachigkeit eine strategisch bedeutsame Aufgabe. Es handelt sich um eine Veränderung, die spürbare Auswirkungen auf vielen Ebenen mit sich bringt. Der Mehrwert von Mehrsprachigkeit liegt in allen Bereichen des Unternehmens:

- Im KundInnenkontakt
- In der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen
- Im Personalmanagement
- In der internen und externen Kommunikation
- In der Unternehmenskultur

## DAS ZIEL

**Das Outcome:** In diesem Seminar identifizieren die TeilnehmerInnen relevante Handlungsfelder, definieren ein konkretes Umsetzungskonzept, legen Qualitätskriterien fest und formulieren erste Schritte einer Umsetzungsstrategie.

**Die Mehrsprachigkeit Ihres Unternehmens ist einzigartig. Nutzen Sie unser Wissen und unsere Erfahrung, um das Beste daraus zu machen! Das Gelingen von Mehrsprachigkeit und Diversität ist uns ein aufrichtiges Anliegen.**

## MEHRWERT

- Überholen Sie die Konkurrenz
- Steigern Sie die Professionalität und Qualität
- Erhöhen Sie Effizienz und langfristig die Effektivität
- Bestärken Sie den sozialen Zusammenhalt im Unternehmen
- Erschließen Sie neue KundInnen und Märkte
- Minimieren Sie Konflikte und Reibungsverluste

## STRATEGIEN

- Sprachliche und kulturelle Konflikte unter MitarbeiterInnen lösen und Strategien für dauerhaft gute Teamarbeit erarbeiten
- Entwickeln gezielter Kommunikationsstrategien mit dem Erst- und Fremdsprachenpotenzial der Belegschaft in Kontakt mit KundInnen und GeschäftspartnerInnen, sowie in der Kundenakquise
- Kulturspezifische Unterschiede erkennen
- Instrumente der Wertschätzung anwenden
- Fremdsprachenerfahrung und eigene Positionierung im Umgang mit Sprachenvielfalt erlangen

## BESCHREIBUNG

- Seminare
- Analyse & Coaching
- Projekt: Analyse und Implementierung von Kommunikationsstrategien für mehrsprachige MitarbeiterInnen und KundInnen

## KOSTEN AUF ANFRAGE

## WORKSHOPLEITUNG

Nutzen Sie die Expertise von einer Fachfrau, die auf langjährige Erfahrung zurückblickt. Sie ist in ihren Themenbereichen „Diversität und Mehrsprachigkeit“ Pionierin.

### Mag.<sup>a</sup> Zwetelina Ortega,



Sprachwissenschaftlerin, Autorin und Gründerin des Beratungszentrums „Linguamulti“: Beratung und Workshops für mehrsprachige Erziehung für Eltern, Kindergärten und Schulen. Unternehmen werden zur Ressourcenoptimierung, wenn es um Mehrsprachigkeit und Interkulturalität geht, beraten. Dreisprachig mit Bulgarisch, Spanisch und Deutsch aufgewachsen. In diesen drei Sprachen verfasst sie auch ihre literarischen Texte. Als Geschäftsführerin des Vereins „Wirtschaft für Integration“ entwickelte sie den mehrsprachigen Redewettbewerb „Sag’s multi!“. Sie lehrt an der Universität Wien. Derzeit leitet sie unter anderem Fortbildungen an der

Pädagogischen Hochschule Wien, dem Landesinstitut für Schule in Bremen etc. Ortega ist Mutter von zwei Kindern, die sie auch dreisprachig erzieht. [www.linguamulti.at](http://www.linguamulti.at)