

**You want by train to Bern, hä? -
English with the Swiss Federal Railway Company.**

Christoph HOHL

Abstract

Against the background of both sociolinguistic research concerning the multilingual status of Switzerland and the issues of ESP the author examines the Swiss Federal Railway Company's policy concerning the use of English in the interaction between customers and employees. He points out that while communicative tasks are generally performed adequately by employees, there is a lack of coordination within the company, which leads to shortcomings regarding language training and usage. A detailed and quantitative analysis of interviews conducted at railway desks shows deficiencies pertaining to a) listening comprehension of geographical terms, b) the use of elementary customer-oriented functional formulae such as 'questions concerning a wish' or 'expressing non-understanding', and c) elementary specific professional vocabulary.

Dieser Beitrag befasst sich konkret mit der Politik der SBB hinsichtlich der mündlichen und schriftlichen Anwendung der englischen Sprache in der kundenorientierten Praxis der Bundesbahnen. Er basiert auf dem Hintergrund einerseits der soziolinguistischen Forschung zur Mehrsprachigkeit in der Schweiz und andererseits der Fachsprachenforschung.

Mehrsprachigkeit innerhalb der Institution ist nichts Neues für die SBB. Das Problem mit der englischen Sprache ist hingegen noch nicht so alt und bedeutet eine Herausforderung an diesen Dienstleistungsbetrieb auf der Kundenseite, also im Bereich Marketing. Es ist eine Folge der zunehmenden internationalen Mobilität und Kosmopolitisierung.

In den Reisebüros der grösseren Schweizer Bahnhöfe dient Englisch längst nicht mehr nur zum Informationsaustausch zwischen muttersprachlichen Sprechern und Schweizer Bahnangestellten. Vielmehr dient Englisch als *internationale* Sprache, als Lingua Franca, also als Kommunikationsmittel zwischen Partnern, die beide Englisch als Fremdsprache gelernt haben, und dies nicht nur bei Kunden etwa aus Japan oder Korea, sondern auch bei Passagieren, deren Muttersprachen Französisch oder Italienisch sind, also unsere eigenen Landessprachen. Diesen Gebrauch möchte ich als *transnational* bezeichnen. Sogar *intranationaler* Gebrauch des Englischen wird häufiger, etwa von Tessiner Bahnbenützern am Hauptbahnhof Zürich.

Für das Stationspersonal wird sich der Bedarf an Englisch weiter erhöhen. Daran beteiligt sind auch Marketing-Faktoren wie etwa, dass die Bahnhöfe in nächster Zeit ihren Kunden das gesamte Touristiksortiment grosser Reisebüros anbieten werden.

Ich werde in diesem Beitrag auf folgende drei Aspekte meiner Arbeit zu sprechen kommen :

1. Welche Politik betreiben die SBB bei der Englischaus- und Weiterbildung der Bahnangestellten in der Schweiz, insbesondere bei den Stationsbeamten und dem Zugpersonal in der Deutschschweiz?
2. In welcher Form treten die SBB von sich aus schriftlich und mündlich an die englischsprachigen Kunden heran, in den Zügen und in den Bahnhöfen?
3. Welcher Bedarf besteht hinsichtlich mündlicher englischsprachiger Kommunikation an den Bahnschaltern, und wie wird er befriedigt? Eine Fehleranalyse von Interviews konnte dabei nicht nur strukturelle oder lexikalische Fragen berücksichtigen. Dies zeigt etwa das folgende Beispiel, bei dem sich ein 'Tourist' (der Verfasser) an einem Bahnschalter nach einer Verbindung nach Ascona erkundigt hatte, im Sinne einer Vorschau :

B	5 (39") with change in Zug, and,	
B	Bellinzona (5") and Locarno, hah? (22") and that's* a bus	zeigt FP
B	from Locarno . to Ascona ... and it's all fifteen minutes,	
I	6 . uhum	
B	hah? . from (4") from Locarno, to Ascona 7 that's	
B	.. and it's . j[ä][D] .. the next ... it's not good, hah (3")*	seufzt
I	8 (6") is there er, a dining car,	
B	j[ə][D] that's the best from	
I	on the train? . a dining car 10 mhm	
B	9 . dining car? 11 j[ä][D] ?	
B	(20") no . have not a dining car, only a a, wha wha	
B	what's a, minibar	

Ausser den zwei Interjektionen 'hä?' beim Erklären des persönlichen Fahrplans benützt dieser Sprecher noch je einmal 'jä', 'hä' und 'jo' als er sich bewusst wird, dass die Verbindung, die er herausgesucht hat, nicht gut ist, was ihn verunsichert. Am Schluss von Turn 7 meint er vielleicht (nachdem er nochmals im Fahrplan nachgesehen hat), es sei die *beste* von allen Verbindungen. In Turn 11 erfolgt dann zu Beginn das 'jää' - es bedeutet Ungewissheit. Dann wird nachgesehen. Das Beispiel zeigt einen - sprecherspezifischen - Extremfall von häufiger Verwendung schweizerdeutscher Interjektionen in der englischen Sprache. Der Beamte benützt 'hä?' als Bitte um Bestätigung an Stelle einer englischen Wendung, ferner das eindeutig

schweizerdeutsche 'jää' als Offenbarung seines Nachdenkens respektive seines Problembewusstseins und 'jo' im (selbst-) bestätigenden Sinne.

1. Ausbildung und Weiterbildung in englischer Sprache

Mit der Sprachausbildung befassen sich innerhalb der SBB Generaldirektion die Betriebsdirektion und die Personalabteilung. Ferner obliegt diese Aufgabe auch den drei einzelnen Kreisdirektionen.

Bei der Grundausbildung des SBB-Personals, das am meisten mit den Kunden in Kontakt kommt, ist zwischen Büropersonal einerseits und Zugpersonal andererseits zu unterscheiden. Das *Büropersonal* absolviert eine zwei- oder dreijährige Berufslehre gemäss Reglementen des Bundesamtes für Industrie, Gewerbe und Arbeit (BIGA) mit etwa 80 respektive 120 Englischlektionen. Die Ausbildungsziele des BIGA sind allgemein verfasst und für viele Berufe identisch. So wird hier neuerdings - in den definitiven Reglementen vom 12. November 1993 - die schriftliche Sprachproduktion fallen gelassen. Dies obwohl das BIGA selbst 1993 beim Institut für Wirtschaftsplanung in St. Gallen eine Studie über die *kaufmännischen* Lehrabschlussprüfungen erstellen liess, wo zu lesen ist: 'Allerdings erscheint die sehr geringe Gewichtung der schriftlichen Sprachproduktion fragwürdig, denn obwohl dies im beruflichen Alltag nicht sehr gefordert sein wird, erscheint sie doch unter allgemeinbildungspolitischem Aspekt förderungswürdig' (METZGER, WAIBEL, 1993:87). Das *Zugpersonal*, d.h. die Kondukteure, absolvieren eine (noch) nicht eidgenössisch anerkannte zweijährige Lehre bei der Bahn mit etwa 80 Englischlektionen. Die Ausbildung in den Sprachen wird sowohl beim Zugpersonal wie auch beim Büropersonal durch externe Schulen durchgeführt.

Weder bei der Generaldirektion noch bei den Kreisdirektionen existieren Leitlinien, Empfehlungen o.ä. hinsichtlich der *Inhalte* von externen oder internen Sprachkursen. Die minimalen Sprachanforderungen sind nirgends definiert. Noch weniger gibt es spezifischere Instrumente wie Lernzielkataloge usw. Innerhalb der SBB befasst sich keine Stelle mit dem Inhalt der Sprachaus- und Weiterbildung. In der Praxis verlassen sich also die vorgesetzten Stellen auf die angestellten Lehrkräfte, in der Annahme, diese könnten entscheiden, welche speziellen beruflichen Sprachbedürfnisse bei den Auszubildenden bestehen.

Die *Weiterbildung* wird auf Stufe Kreisdirektion organisiert. Die Zahl der Teilnehmer an internen Englischkursen weist in den letzten Jahren eine deutlich sinkende Tendenz auf. Dies ist teilweise auf die besseren Grundkenntnisse zurückzuführen, welche die jüngeren Angestellten nach ihrer Schulzeit mitbringen.

Eine starke Zunahme verzeichnen dagegen Aufenthalte im Sprachgebiet. SBB-Angestellte können bei halbem Lohn einen Sprachaufenthalt von 3 bis vier Monaten Dauer absolvieren. Dies ist heute möglich, da die Personalknappheit der späten 80er Jahre nicht mehr besteht. Die Kandidaten sind auch frei geworden in der Wahl des Landes und der Schule, die sie besuchen wollen. Aus einer Liste der Kreisdirektion III vom Februar 1994 geht hervor, dass beim *Zugpersonal* nur 22 Prozent der Sprachurlaube ins englischsprachige Ausland führten, die anderen in romanische Sprachgebiete. Beim *Büropersonal* der Stationen hingegen führten 71 Prozent der Sprachurlaube ins englische Sprachgebiet.

2. Bahnseitige Information

Die SBB treten von sich aus schriftlich und mündlich an ihre englischsprachigen Kunden heran, z.B. in Drucksachen: *Erstens* existiert ein Faltprospekt über das Swiss Travel System, in welchem besonders der Swiss Pass, Swiss Flexi Pass und die Swiss Card vorgestellt werden. Der Prospekt wurde vom Werbedienst der Generaldirektion publiziert und ist sprachlich adäquat. *Zweitens* gibt es eine viersprachige Broschüre über Fly-Rail (SBB 50.01.0), die ihren Zweck gut erfüllt, wenn auch die englische Sprache teilweise viel zu wünschen übrig lässt. Gut daran ist, dass auch die Zeichen, die sich in diesen Fahrplänen finden, auf englisch erklärt werden. *Drittens* sind auch die Beiblätter zu General- und Halbtaxabonnements ins Englische übersetzt. Sie sind stark verbesserungsfähig. *Viertens* enthält das offizielle Kursbuch akzeptable englische Texte, obwohl der Buchrücken bescheidenweise nur die drei offiziellen Landessprachen benützt. Die vielen Fahrpläne, die an allen Bahnhöfen erhältlich sind, schenken der englischen Sprache keine Beachtung, ebensowenig wie alle Prospekte. Auch das wohl wichtigste Formular für den Gebrauch am Schalter, nämlich der persönliche Fahrplan, der mit Hilfe des Computers für die Kunden bedruckt wird (SBB 8038 X 93), ist leider nur dreisprachig. 40 Prozent der Seite wird durch eine SBB Videotext Reklame beansprucht. Es werden deshalb auch in den Landessprachen nur wenige Zeichen erklärt. Eine einheitliche Politik zum Sprach(en)gebrauch scheint bei den Drucksachen nicht zu bestehen.

Die *Schilder* in Zügen und an den Stationen erfüllen im allgemeinen ihren Zweck, könnten aber formal durch eine systematische Überarbeitung viel gewinnen, wie insbesondere auch die *Billettautomaten*, die Englischsprachige vor viele Rätsel stellen. Die Schilder am Bahnhof Zürich Flughafen stellen eine Ausnahme dar. An der Pulsader des internationalen Flugverkehrs wurden sie

konsequent und fast fehlerfrei in englischer und deutscher Sprache beschriftet. Auf die anderen zwei Landessprachen hat man verzichtet.

Der Eindruck, der bei mir durch die Betrachtung aller schriftlichen Informationen seitens der Bahn entstand, wurde von den SBB bestätigt. Es ist dies die Tatsache, dass innerhalb der gesamten Unternehmung keine Stelle existiert, die sich mit fremdsprachlicher Kommunikation befasst. Nicht nur die Wahl der Sprachen, sondern auch die Qualität der Sprache ist deshalb sehr unterschiedlich.

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der *mündlichen* Information. Dies lässt sich aber - wenn auch nur teilweise - auf technische Probleme zurückführen. Zugreisende stellen fest, dass teilweise Durchsagen von sprachlich hoher Qualität in Zügen zu hören sind. Diese Ansagen sind auf Tonbändern gespeichert, die sich im Gepäckwagen befinden. Manchmal sind es verschiedene Kassetten, etwa bei einem komplizierten Zugumlauf von Chur durchs Rheintal über St. Gallen und Zürich nach Bern und Brig. Das Problem besteht darin, dass der Zugführer, nicht etwa der Lokomotivführer, für die Sicherheit und die Ansagen verantwortlich ist, er sich aber nicht immer in der Nähe des Gepäckwagens befinden kann. So ist erklärbar, dass die Botschaften unregelmässig verbreitet werden. Der einzige Ort, an welchem ich das Band bei meinen Recherchen immer hörte, war Zürich Flughafen, von Zürich Hauptbahnhof kommend, wo der Zugführer beim Gepäckwagen einsteigt. Leider hat es in den Intercity-Zügen, im Gegensatz zu EuroCity-Kompositionen, nicht in jedem Wagen eine Sprechstelle, von wo die Stationen angesagt werden könnten.

In den Aufzeichnungen, die ich gemacht habe, lässt sich weder Regelmässigkeit noch ein Verteilungsmuster erkennen, auch nicht an den Bahnhöfen - wie etwa Zürich HB - wo die nächsten Verbindungen angesagt werden. Manchmal ertönt gar nichts, manchmal nur Deutsch, manchmal Deutsch und Französisch oder Italienisch, und sehr selten Englisch.

Grundsätzlich hätten - ausser in Regionalzügen - alle Zugführer von Zürich Richtung West den Auftrag, deutsch, französisch und englisch anzusagen. Die Anweisungen sind klar, die Kontrolle ist aber für die SBB schwierig, besonders weil sich die kontrollierenden Oberzugführer aus dem Kreis ihrer Kollegen Zugführer rekrutieren. Viel bleibt also der Initiative des Zugführers überlassen. Es ist sogar schon vorgekommen, dass ein Zugführer, der fliessend japanisch spricht, in dieser exotischen Sprache ansagte, wenn er japanische Touristen im Zug sichtete. Darauf sind bei den SBB Reklamationsbriefe von Schweizer Zugreisenden eingegangen, die sich durch die östliche Sprache gestört fühlten.

Neuerdings führt das Zugpersonal ein grünes Büchlein der Kreisdirektion III mit sich, das die wesentlichsten Ansagen in vier Sprachen enthält (BA III-1/AL

12/91). Es ist schade, dass die englischen Texte mangelhaft sind. Ich möchte zwei Beispiele anführen :

Seite 3: Verspätung bei der Abfahrt.

'This train is waiting for the connection [sic!] train coming [sic!] from and will therefore start [sic!] minutes late. We thank you for your understanding and patience.'

Seite 13: Vormelden von Flugreisenden Zürich Flughafen.

'Flight passengers are requested to ask for a form to be filled [sic!] in from [?] the agent [?] who will pass through your coach. The information received will be transmitted to the airlines concerned. Thank you for your understanding.'

Diese Texte könnte man nicht nur sprachlich verbessern, sondern auch in eine knappere Form bringen. Kürzere Texte könnten die Akzeptanz bei den Schweizer Reisenden erhöhen. Es zeigt sich auch hier, dass eine zentrale Sprachstelle ein grosses Bedürfnis an Koordination befriedigen könnte.

3. Schaltergespräche

Den Schwerpunkt meiner Dissertation bildet eine Feldstudie von Gesprächen am Bahnschalter. Die Ergebnisse sollen eine Definition der elementaren Fachsprache für Bahnbeamte zulassen und dürften auch für verwandte Berufe von Interesse sein. Bevor aber untersucht werden konnte, wie weit die Kommunikationsbedürfnisse englischsprachiger Bahnkunden durch das Personal abgedeckt werden, musste der *Bedarf* detailliert abgeklärt werden, d.h. es musste untersucht werden, welche sprachlichen Transaktionen zwischen Bahnpersonal und Kunden überhaupt auf Englisch *vorkommen* und *wie häufig*. Zu diesem Zweck musste erst eine *möglichst umfassende Liste der kommunikativen Situationen* erstellt werden, die für das Bahnpersonal relevant sind. Aufgrund erster Äusserungen von Bahnklassen in Zürich erstellte ich einen Fragebogen, der Aufschluss über die Häufigkeiten der einzelnen Kommunikationssituationen geben sollte. Nach einem Testlauf mit 71 Lehrlingen wurde dieser gründlich überarbeitet und danach mit dem zweiten Fragebogen die definitive Befragung von 84 Absolventen der Bahnlehren des Kreises III durchgeführt. Die Häufigkeiten der Situationen wurden mit der von der Soziologie bekannten Methode der Medianrechnung ermittelt. Die Befragung wurde unter Aufsicht durchgeführt. Die Rücklaufquote war deshalb hundert Prozent.

Aus der Befragung resultierte eine Rangliste von Häufigkeiten bahnspezifischer Kommunikationssituationen am Schalter. Diese präsentiert sich wie folgt :

Tabelle 6: Häufigkeiten der bahnspezifischen Kommunikationssituationen des Stationspersonals mit Englischsprachigen. (Die Spaltenbezeichnungen sind teils gekürzt. Sie bedeuten: R = Rangfolge nach Häufigkeit, M = Medianwert.)

R	Kurztext	M
1	Billette verkaufen	3,7
2	Perron? (Ortsangabe im Bahnhof)	2,6
3	Reiseauskunft Schweizer Bahnen	2,3
4	Auskunft öV (Bus, Tram etc.)	2,2
5	Reiseauskunft international	1,9
	Change: Geldwechsel	1,9
7	Fussweg vom Bahnhof weg erklären	1,8
8	Change: Geldbezug mit Scheck- oder Kreditkarte	1,7
9	Reservation Schlafwagen/Courette	1,6
10	Reservation Ausflug/Vergnügungsangebot	1,5
	Telefon? (Ortsangabe im Bahnhof)	1,5
	Tips für Kurzausflug/Sehenswürdigkeiten	1,5
13	Gepäckaufbew./Schl'fächer? (Ort im Bhf)	1,4
	Geldwechselschalter? (Ortsang. im Bhf)	1,4
15	Toiletten? (Ortsangabe im Bahnhof)	1,3
	Taxi? (Ortsangabe im Bahnhof)	1,3
	Billetarten/Tarife/Gültigkeiten	1,3
18	Reiseauskunft Seilbahnen	1,2
19	Auskunft über Restaurants	1,1
20	Auskunft über Hotels	1,0
	Spedition? (Ortsangabe im Bahnhof)	1,0
	Spedition von Passagiergut	1,0
	Reiseauskunft Postauto	1,0
24	Reservation Schweizer Zug	0,9
	Verpflegung? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,9
	Reiseauskunft Schiffskurse	0,9
	Öffnungszeiten angeben	0,9
R	Kurztext	M
28	Postdienste? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,8
	Postbus Halt? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,8
	Fundbüro? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,8

	Auskunftsbüro? (Ortsangabe im Bhf)	0,8
	Billett zurücknehmen/vergüten	0,8
	Change: Kursauskunft	0,8
	Spedition Fly Baggage	0,8
	Auskft Verspätungen /Reklamationen	0,8
36	Auskunft Wetter/Schnee	0,7
	Reservation Pauschalarrangement	0,7
	Entwerter? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,7
	Fotoautomat? (Ortsangabe im Bahnhof)	0,7
40	Reservation Gruppenreise	0,6
	Reservation annullieren	0,6
	Velovermietung? (Ortsangabe im Bhf)	0,6
	Velo vermieten	0,6
	Spedition anderes	0,6
	Passagier beruhigen	0,6
	Lautsprecherdurchsage	0,6

Erklärungen: Die Medianwerte bedeuten: 5 = täglich, 4 = 21-40 mal in drei Monaten, 3 = 11-20 mal, 2 = 3-10 mal, 1 = 1-2 mal, 0 = nie.

Erwartungsgemäss hohe Häufigkeitswerte resultierten etwa bei 'Billette verkaufen', 'Perron angeben', 'Reiseauskunft Schweizer Bahnen'. Weniger erwartet wurden folgende hohen Werte: 'Auskunft öV' (d.h. die Bahnangestellten sind auch Anlaufpersonen für Auskünfte über das gesamte Feld des Personentransportes), 'Geldwechsel', 'Fussweg vom Bahnhof weg erklären' (d.h. allgemeine lokaltouristische Informationen geben) sowie die Gesamtzahl 'Ortsangabe innerhalb des Bahnhofes'.

Interviews

Auf der Grundlage der Bedarfsanalyse wurde ein Standard-Interview ausgearbeitet. Dieses umfasste auch alle erwähnten häufigen Gesprächssituationen. Nach verschiedenen Tests wurde das definitive Standard-Interview mit 32 Beamten im deutschsprachigen Bereich der SBB-Kreise II (Luzern) und III (Zürich) durchgeführt. Die Qualität der Tonaufzeichnungen ist ausgezeichnet. Anschliessend transkribierte ich diese Gespräche. Sie bilden das Korpus für die folgende Fehleranalyse.

Analyse

Zum Zweck der Analyse wurde eine Tabelle erstellt, damit eine quantitative Auswertung der 632 erfassten Fehlleistungen ermöglicht wurde. Diese ist ziem-

lich komplex und kann hier aus Platzgründen nicht genauer beschrieben werden. Sie enthält zum Beispiel auch eine Wertung der Fehler nach starker, mittlerer und schwacher Beeinträchtigung der Kommunikation. Die Fehler wurden in Fehlerbereiche eingeordnet und untersucht.

Die Resultate dieser Analyse für die wichtigsten Fehlerbereiche möchte ich im folgenden darlegen:

Fehlerbereich Wortfolge, Struktur und Zeitangabe

Hier genügt eine kurze Zusammenfassung: Diese drei Fehlerbereiche machten insgesamt ein Viertel aller 632 erfassten Fehlleistungen aus. Sie führten kaum zu schweren Kommunikationsstörungen. Ein Drittel der Wortfolgefehler bestand im falschen Anordnen von Ort- und Zeitangaben. Die Hälfte der Strukturfehler trat beim Gebrauch von Verben auf. Bei den Zeitangaben bestand fast die Hälfte der Fehler aus Auslassung der Präposition 'at'.

Fehlerbereich 'Ortsangaben'

Unter dem Fehlerbereich Ort wurden alle Fehlleistungen bei Produktion und Rezeption von Ortsnamen klassiert. Es sind knapp 4 Prozent aller Fehler. Dieser kleine Anteil darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass nur die Hälfte der Interviews ohne Probleme mit Ortsnamen abließ.

Die Fehlleistungen beim Hörverstehen von Ortsnamen haben zwar einen Anteil von nur 2,2 Prozent, machen aber 38,4 Prozent der gravierendsten Fehlleistungen aus; Fehler beim Sprechen haben nie zu schweren Kommunikationsproblemen geführt. Schwierigkeiten beim Hörverstehen von Ortsnamen wiegen ungleich schwerer. Wenn Bahnangestellte einen Namen zunächst nicht verstehen, wie etwa Venice oder Naples, vergeht einfach eine gewisse Zeit bis zur - allenfalls schriftlichen - Verständigung. Wenn sie ihn aber falsch verstehen, kann dies zu längeren Phasen unnützer Arbeit, ja in extremen Fällen zu einem falschen Billett, etwa nach Genua statt Genf oder sogar zu einer Reise an ein anderes Ziel, wie etwa nach Sion statt Chillon, nach Aarburg statt Arbon oder nach Stein/ Säckingen statt Stein am Rhein.

Fehlerbereich 'Sachauskunft'

Schwerwiegend waren die gut 3 Prozent der Fehler, bei denen falsche Sachauskünfte gegeben wurden. Es handelt sich - mit sinkender Häufigkeit - um falsche Tarife (besonders Unkenntnis der Vergünstigungen für Reisen nach Frank-

reich), ferner um Reservierungszwang, Verpflegungsmöglichkeiten im Zug, falsche Buslinien und Zugabfahrtszeiten. Die falschen Tarifangaben waren meist ein Problem der Verkaufsausbildung, die anderen Fehler wurden stark durch den *Stress der fremdsprachigen Kommunikation* mitbedingt.

Zum Fehlerbereich der Funktionalen Wendungen

Unter diesem Fehlerbereich wurden jene gut 21 Prozent aller Fehlleistungen klassiert, die beim Gebrauch von formelhaften Wendungen für Sprechintentionen auftraten. Sie verdienen eine nähere Betrachtung. Ein grosser Teil der (Alltags-)Sprache ist, wie Gumperz 1982 feststellte, 'formelhaft und fest eingeübt'. Formeln dienen immer wieder der Erfüllung der gleichen kommunikativen Funktionen. Ich verwende deshalb den Begriff 'funktionale Wendung'. Darunter sind *Einzelwörter und Wortfügungen zu verstehen, die beim Ausdrücken einer Reihe von Sprechintentionen als feste Verbindungen in unveränderter Form Verwendung finden* - wie etwa 'would you like' als feste Wendung für die höfliche Frage nach einem Wunsch des Gegenübers oder 'pardon?' als Aufforderung ans Gegenüber, den Inhalt einer Äusserung zu wiederholen.

Als Beispiel dient die folgende Passage aus einem Interview. Vorausgegangen war ein Nichtverstehen des Reiseziels des Kunden, nämlich Sankt Moritz. Der Bahnangestellte hat dem Kunden dann Papier und einen Schreiber gereicht. Jetzt zeigt ihm der Kunde den Namen St. Moritz :

B	(6")	ah, oui [F] .. uhuh . yes . okay .. and you like to go
I		10 . yes
B		to train now? by train 11 by train . and er, you . a
I		12 . ah . I'd like some
B		return ticket or a single way?
I		information 14 . on the timetables 16 . I should
B		13 . yes 15 . yes
I		be there . er, Friday evening . at six o'clock
B		17 . this
I		18 no, Friday evening
B		evening? 19 . Friday ..

In Turn 9 müsste gefragt werden '(and) what would you like (now)?' Die Ersatzformulierung 'and you like to go ...' verwirrt den Kunden. Es entsteht ein

Missverständnis ('yes'), weil 'now' nicht richtig interpretiert wird. In Turn 11 ist die funktionale Wendung 'Frage nach einem Wunsch' ('would you like') nur noch mit 'and, er, you' angedeutet und die Alternative 'a return ticket or a single way' - vermutlich eine Mischung aus 'single (ticket)' und 'one-way (ticket)' - gestellt. Jetzt kann der Kunde klärend eingreifen. Den 'Friday' in Turn 16 versteht der Beamte wieder nicht. Er versteht 'this evening' und ersucht um Bestätigung. So vermeidet er weitere Missverständnisse. Der letzte, phonetisch transkribierte Ausdruck in Turn 19 ist halblaut und könnte ein elliptisches Selbstgespräch sein mit dem Inhalt 'Muss ich den Busfahrplan konsultieren?'.

Auch im Beispiel mit den schweizerdeutschen Interjektionen am Anfang dieses Beitrags fehlte die funktionale Wendung für die 'Rückfrage nach Einverständnis'.

Es ergibt sich folgendes Bild bezüglich der Fehlleistungen im Bereich der funktionalen Wendungen :

1. In fast der *Hälfte* der Standard-Interviews treten sprachliche Schwierigkeiten beim Gebrauch der funktionalen Wendung für die (elementare) *Frage nach einem Wunsch des Kunden* auf. Die kommunikativen Probleme können aber meist mit Ersatz-Strategien - häufig ist das Wort 'or?' nach dem Nennen einer oder mehrerer Möglichkeiten - gelöst werden.
2. In *mehr als einem Drittel* der Standard-Interviews verfügten die Bahnangestellten nicht über die englische funktionale Wendung für die Mitteilung ' *nicht verstanden, bitte wiederholen* ', wie z.B. 'pardon?' - was zweimal zu gravierenden Störungen führte. Im übrigen wurden meist (kommunikativ) akzeptable Ersatzformulierungen gefunden, z.B. das Repetieren einer Präposition mit fragender Intonation wie etwa bei Nichtverstehens des Reiseziels 'to?' .
3. In einem *Drittel* Interviews entstanden Probleme, wenn es darum ging, eine funktionale Wendung für eine *fragende Bitte um Bestätigung* wie z.B. 'okay?' zu finden. Daraus resultierten keine schweren Kommunikationsprobleme - meist wurde 'hä?' verwendet. Zwei weitere funktionale Wendungen - die Höflichkeit vermitteln könnten - weisen auch extrem tiefe Frequenzen auf, nämlich ' *just a moment, please* ' und ' *here you are* '.
4. Insgesamt bestehen *wenige stark kommunikationsbeeinträchtigende, aber viele sprachlich-formale Schwierigkeiten* mit den elementaren funktionalen Wendungen.

Fehlerbereich Lexik

In diesen Fehlerbereich wurden alle Fehlleistungen, die mit der Lexik zu tun haben, eingeteilt, ausgenommen jene, die schon unter den funktionalen Wendungen klassiert wurden. Sie bilden mit 45 Prozent den Löwenanteil. Insgesamt besteht gegenüber dem gesamten Korpus keine signifikante Abweichung hinsichtlich Beeinträchtigungsgrad der Kommunikation.

Was passieren kann, wenn das richtige Fachwort fehlt, möchte ich nur an einem Beispiel aufzeigen. Der Kunde hat nach 'dining car' gefragt. Die Beamtin sucht verzweifelt nach dem Wort für das rollende Buffet. Dies wird von British Rail als 'snack trolley' oder einfach 'trolley' bezeichnet :

B	20 . a dining car, yes, I think,
B	moment ... yes . aso[D] , it's . it's not a dining car, it's
B	only . ou . wie sait me däm . eso-n-es . wie sait me däm
B	Wägeli wo verby chunnt . uf Anelisch . em Wägeli do?
B	[alles D] . it's coming, a car . a car, a man with a, car
B	come down the train, in the train, and then you can buy .
B	a sandwich or . someone . something to drink ... but a
B	car . a a, a car, a restaurant car is not in this train, it's
I	21 .. mhm
B	only a minibar 22 minibar

Nach einer langen Rede, in deren Verlauf die freundliche und engagierte Bahnangestellte auch die Hilfe ihres (älteren) Kollegen in Anspruch nehmen möchte, kommt die Bedeutung 'snack trolley' *vollständig* zum Kunden hinüber. Am Schluss folgt 'minibar', das jetzt aber *überflüssig* ist - wie es übrigens die ganze Erklärung war, denn der Zug führt - oh Ironie des Schicksals - einen Speisewagen. Dies schmälert aber den Erfolg der kommunikativen Anstrengung nicht.

Im Überblick kann ich festhalten, dass die Bahnangestellten sich sehr um die Kommunikation bemühen, auch wenn ihnen manchmal wenige Mittel zur Verfügung stehen. Was der Kunde allerdings braucht, ist Zeit. Mit dem *richtigen berufsspezifischen Elementarwortschatz* würde viel Zeit und Anstrengung überflüssig. Es errechnet sich aus dem Korpus nämlich ein Anteil von 14 Prozent Fehlleistungen mit teilweise *starker Beeinträchtigung* der Kommunikation, die im Bereich des *elementarsten bahnspezifischen Wortschatzes* figurieren, wie etwa beim rollenden Buffet, den Verben und Substantiven in den Feldern Ankunft oder Abreise, Sitzplatz und Reservierung, Hin und Retour, Halbtaxabonnement und weiteren. Besondere Hervorhebung

verdient das mangelnde *Hörverstehen* der Ausdrücke 'get to' für 'ankommen' sowie 'fare' für den Preis.

Weitere 11 Prozent der Fehler - die weniger gravierende Auswirkungen hatten - betreffen *allgemeinere Elemente* des Grundwortschatzes, die für den Kundenkontakt in englischer Sprache seitens der Bahnbeamten notwendig sind, und zwar *Präpositionen*, den Ausdruck für 'es gibt/es hat', *Demonstrativpronomen* und *bedingendes 'wenn'* (also 'if').

Kommunikationssituationen und Fehlerbereiche

Über die Analyse der Fehlertabelle hinsichtlich der Fehlerbereiche hinaus wurde auch die Frage gestellt, *welche Fehler in welchen bahnspezifischen Kommunikationssituationen* signifikant häufiger auftraten als im gesamten Korpus der Standard-Interviews. Es ergaben sich im wesentlichen die folgenden Resultate: Bei den drei Situationen 'Fussweg vom Bahnhof weg erklären', 'Ort im Bahnhof angeben' und 'Geldwechsel' ist der Faktor für den Bereich Lexik signifikant erhöht. Bei den Sprachmitteln hinsichtlich *Wegbeschreibungen* und *Geldwechsel* verursacht also der *Wortschatz* erhöhte Schwierigkeiten. Bei den Situationen 'Auskunft über Hotels/ Restaurants' und 'Reservierungen' ist neben dem hohen Faktor im Bereich *Lexik* auch je ein sehr hoher Faktor (2,7) im Bereich der *Sachauskunft* zu verzeichnen. Beim Fehleranteil im Bereich *Sachauskunft* am weitaus grössten ist die Problematik hingegen im Kontext *Billetarten/ Tarife/ Gültigkeiten*. Bei der Situation 'Reiseauskunft international' hingegen sticht ein hoher Vergleichsfaktor (2,5) beim Bereich 'Ortsnamen' ins Auge. Diese Schwierigkeit habe ich oben schon erwähnt.

Soweit zu den wichtigsten Ergebnissen der Fehleranalyse. Von den *weiteren Resultaten* möchte ich noch drei interessante erwähnen: *Erstens*: Es wurden insgesamt knapp 20 Prozent *fehlerfrei* abgewickelte Kommunikationssituationen registriert. Von diesen verteilen sich ganze 43 Prozent auf nur 13 Prozent der Bahnangestellten. Daraus wird ersichtlich, dass die Englischkenntnisse der Bahnbeamten sehr unterschiedlich sind. *Zweitens*: Mehrmals wurde eine (mindestens potentiell) bewusste Kommunikationsstrategie eingesetzt, die man als *versuchten Wortimport* bezeichnen könnte. Sie besteht darin, dass bei Mangel eines Begriffes in der Zielsprache versuchsweise *lexikalisches Material aus einer anderen Sprache substituiert* wird, in der Hoffnung, es sei *im Code oder allgemeinen Sprachrepertoire des Gesprächspartners* verständlich. Ein Beispiel dafür ist etwa ein Bahnangestellter, der die Bedeutung '(snack) trolley' umschreibt, indem er 'ambulant' deutsch spricht mit englischem 'service'. Diese *oft effiziente und*

kreative Strategie wäre in der vielsprachigen Schweiz meines Erachtens weiterer Untersuchung würdig. *Drittens*: Eine Auszählung der Interjektionen in den Interviews ergab die begründete Hypothese, dass die Verwendungshäufigkeiten der Konversationspartikeln - insbesondere der nicht-englischen Partikeln 'aso' und 'hä' - individuell äusserst unterschiedlich sind und dass die Partikeln 'ähm' und 'mhm', die beide ein 'm' enthalten, von den Frauen signifikant häufiger gebraucht werden als von den Männern.

Zusammenfassung

1. Die Unternehmung SBB hat kein detailliertes Sprachkonzept für die Ausbildung oder Weiterbildung. Sie delegiert diese.
2. Die SBB haben keine zentrale Stelle, die sich mit dem einseitigen Kundenkontakt in schriftlicher oder mündlicher Sprache befasst. Diese ist deshalb unkoordiniert und uneinheitlich.
3. Der Bedarf an Englisch ist am Steigen. Die häufigen Bedürfnisse der SBB-Kunden gehen über das streng Bahnspezifische hinaus und betreffen auch das gesamte Transportumfeld, Ortskenntnisse und den weiteren Tourismus.
4. Damit dies auch einmal gesagt ist: Die englischsprachigen Bahnkunden äussern sich im allgemeinen sehr positiv über die Sprachkenntnisse des SBB Schalterpersonals.
5. Die stärksten Mängel in der - individuell sehr unterschiedlichen - Sprachleistung der Stationsbeamten betreffen:
 - a) das Verstehen von in- und ausländischen Ortsnamen in der Fremdsprache;
 - b) das Verwenden elementarer kundenorientierter funktionaler Wendungen wie Fragen nach einem Wunsch oder Signalisieren des Nichtverstandehens; und
 - c) das elementare berufsspezifische Vokabular.

Zitierte Werke

GUMPERZ, J.J. (1982): "Discourse strategies". *Studies in Interactional Sociolinguistics 1*. Cambridge: Cambridge University Press.
METZGER, Waibel. (1993): *Sind die kaufmännischen Lehrabschlussprüfungen gültig?* St. Gallen: Institut für Wirtschaftsplanung.