

**Qualitative Bedarfsermittlung mündlicher Sprachanforderungen
von Busfahrern**

An der Universität Leipzig,
Philologische Fakultät,
Herder-Institut
im Bachelorstudiengang
für Deutsch als Fremdsprache

BACHELORARBEIT

zur Erlangung des akademischen Grades eines
Bachelor of Arts (B.A.)

vorgelegt von

Isabel Hamann

geboren am 8. Oktober 1989 in Magdeburg

Matrikel-Nr.: 2515540

Anna Krause, B.A.

geboren am 3. Juli 1989 in Torgau

Matrikel-Nr.: 1879787

Erstgutachterin: Caterina Mempel

Zweitgutachterin: Dr. Ramona Bitter-Karas

Eingereicht am: 14. Juli 2015

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Vorwort	1
1.1	Relevanz	2
1.2	Zielsetzung	4
2.	Bedarfsanalyse zur Mündlichkeit bei Busfahrern	5
2.1	Ansatz	5
2.2	Bedarfe	6
2.3	Kommunikative Fertigkeiten	7
2.3.1	Bedeutung der Mündlichkeit allgemein	8
2.3.2	Produktive Mündlichkeit	9
2.3.3	Rezeptive Mündlichkeit	9
2.4	Deutsch am Arbeitsplatz (DaA)	11
2.4.1	Bedeutung Deutsch als Zweitsprache	11
2.4.2	Relevanz von Sprache am Arbeitsplatz	12
2.4.3	Entwicklung und Notwendigkeit berufsbezogener Deutschkurse	14
2.4.4	Berufsbezogene Deutschkurse für Zuwanderer	15
2.4.5	Charakterisierung berufsbezogener Deutschkurse	16
2.4.5.1	<i>Fachsprache</i>	17
2.4.6	Ziele des berufsbezogenen Deutschkurses	19
2.4.7	Vorteile gegenüber allgemeinsprachlichen Deutschkursen	20
2.4.8	Rechtliche Bestimmungen zur Anerkennung ausländischer Busfahrer	21
2.4.9	Staatliche Sprachförderung für nichtmuttersprachliche Lerner	22
2.5	Vorstellung LVB	23
2.6	Vorstellung Berufsfeld Busfahrer/in	24
2.6.1	Bestandsaufnahme (nichtmuttersprachlicher) Busfahrer in Deutschland	24
2.6.2	Ausbildung	25
2.6.3	Aufgabenfeld	27
2.6.4	Busfahrer bei der LVB	27
3.	Qualitative Datenerhebung	28
3.1	Datenerhebung	29
3.1.1	Erhebungsinstrument: Recherche	29

3.1.2	Erhebungsinstrument: Leitfadeninterview	30
3.1.3	Erhebungsinstrument: Beobachtung	30
3.1.4	Begründung der Interviewteilnehmenden	31
3.1.5	Explikation der Interviewfragen	32
<i>3.1.5.1</i>	<i>Explikation der Fragen an den Busfahrer</i>	<i>34</i>
<i>3.1.5.2</i>	<i>Explikation der Fragen an die LVB</i>	<i>35</i>
3.1.6	Vorgehen bei der Datenerhebung	37
3.2	Datenaufbereitung	39
3.3	Datenauswertung	40
3.3.1	Recherche	40
<i>3.3.1.1</i>	<i>Verfahren</i>	<i>40</i>
<i>3.3.1.2</i>	<i>Auswertung</i>	<i>40</i>
<i>3.3.1.3</i>	<i>Reflexion</i>	<i>41</i>
3.3.2	Leitfadeninterview	41
<i>3.3.2.1</i>	<i>Verfahren: Qualitative Inhaltsanalyse</i>	<i>42</i>
<i>3.3.2.2</i>	<i>Auswertung Leitfadeninterview</i>	<i>45</i>
<i>3.3.2.3</i>	<i>Reflexion</i>	<i>58</i>
3.3.3	Beobachtung	61
<i>3.3.3.1</i>	<i>Verfahren: Qualitative Inhaltsanalyse</i>	<i>61</i>
<i>3.3.3.2</i>	<i>Auswertung</i>	<i>62</i>
<i>3.3.3.3</i>	<i>Reflexion</i>	<i>64</i>
4.	Ergebnisse und deren Bedeutung	65
5.	Ausblick	67
6.	Schlussbetrachtung	68
	Bibliographie	69
	Anhang	74

1. Vorwort

Deutschland hat sich seit den 1960er Jahren mit den ersten Arbeitsmigranten zu einem Zuwanderungsland gewandelt. Diese Entwicklung hält bis heute an, sodass Migration das Leben in Deutschland maßgeblich prägt (vgl. Friebe 2006: 5). Die Politik und Wirtschaft in Deutschland haben die Chancen erkannt, die eine erfolgreiche Integration eröffnet: die Wirtschaftskraft könnte durch mitgebrachte berufliche Erfahrungen der Zuwanderer nachhaltig profitieren, Weiterbildungen für Beschäftigte mit Migrationshintergrund werden dementsgegen bislang wenig angeboten (ebd.). Die Diskrepanz zwischen wirtschaftlichem Potential und erfolgreicher Integration in den deutschen Arbeitsmarkt muss durch die Sprache überwunden werden (vgl. Buhlmann/ Fearn, 2000: 7). Die Forschung sollte sich diesem Bedarf annehmen und stärker mit der Wirtschaft zusammenarbeiten, indem Programme geschaffen werden, die Integration durch Sprache am Arbeitsplatz verbinden. Geeignete Ansätze wurden in den letzten Jahren bspw. von der *Koordinierungsstelle* in Hamburg entwickelt, stecken jedoch noch in den Kinderschuhen. Diese ersten Ansätze zu berufsbezogenen Deutschkursen veranlassten zur Etablierung eines analogen Konzeptes für eine Berufsgruppe, die in bisherigen Förderprogrammen noch nicht berücksichtigt wurde – diejenige der Busfahrer¹.

Die vorliegende Arbeit bildet den ersten Teil der dreischrittigen Vorgehensweise zur vollständigen Entwicklung berufsbezogener Deutschkurse für einen ausgewählten Berufsstand, mit dem Ziel durch qualitative Erhebungen die Bedarfe des Busfahrers zu ermitteln. Sprache wird zweierlei erworben: einerseits schriftlich andererseits mündlich. Das Forschungsprojekt wird von zwei Teams bearbeitet, wobei vorliegend die Mündlichkeit untersucht werden wird. Um den Gegenstand umfassend zu durchdringen, begleiten folgende Forschungsfragen die gesamte Arbeit:

- (1) Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
- (2) Welchen Herausforderungen muss sich ein nichtmuttersprachlicher Busfahrer innerhalb der mündlichen Kommunikation stellen?

Der Zugang zum Thema wird im ersten Teil der Arbeit durch die theoretische Betrachtung erreicht. Hierbei wird detailliert der gewählte Ansatz vorgestellt (Kapitel 2.1). In Kapitel 2.2 wird die Definition der Bedarfe erläutert. Innerhalb der kommunikativen Fertigkeiten (Kapitel

¹ Das generische Maskulinum wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit, sowie in Hinblick auf den Interview- und Beobachtungspartner (männlicher Busfahrer) verwendet. Impliziert wird nichtsdestotrotz gleichermaßen die feminine Form. Eben dies gilt für alle pluralischen Bezeichnungen.

2.3) werden alle Faktoren der Mündlichkeit theoretisch ausgebreitet. Daran schließt sich das Kapitel 2.4. Deutsch am Arbeitsplatz (DaA) an, welches die Bereiche Deutsch als Zweitsprache (2.4.1), Sprache am Arbeitsplatz (2.4.2), Berufsbezogene Deutschkurse (2.4.3-2.4.5) und rechtliche (2.4.6) sowie staatliche Voraussetzungen (2.4.7) abdeckt. Als abschließendes Kapitel reiht sich hiernach die Vorstellung der LVB (2.5) und des Berufsfeldes Busfahrer (2.6) ein.

Der zweite Teil der Arbeit widmet sich der empirischen Erhebung, bei der anhand unterschiedlicher Erhebungsinstrumente die Anforderungen der Mündlichkeit an die Busfahrer eruiert werden. Im Zentrum stehen hierbei die Recherche (Kapitel 3.1.1 & 3.3.1), die Beobachtung (Kapitel 3.1.2 & 3.3.2) sowie das Leitfadenterview (Kapitel 3.1.3 & 3.3.3). Die Ergebnisse werden unter Kapitel 3.3 ausgewertet und im Kapitel 4 diskutiert.

1.1 Relevanz

Die Welt wächst heutzutage spürbar zusammen: wirtschaftlich, politisch, aber auch sozial. Dieser Trend zeichnet sich gegenwärtig auch in Deutschland ab. Friebe konstatiert: „Die deutsche Gesellschaft ist stark von Zuwanderung geprägt, was durch die Diskussion um Integrationskonzepte in den letzten Jahren stärker in das öffentliche Bewusstsein geraten ist“ (Friebe 2006: 5). Deutschland sollte sich diese Entwicklung zu Nutzen machen, sodass sich die beruflichen Kompetenzen der Migranten und Migrantinnen einerseits und die Bedürfnisse der deutschen Gesellschaft andererseits ergänzen. Exemplarisch dafür steht das Berufsfeld des Busfahrers und der Busfahrerin, das im vorliegenden Projekt die Grundlage der ersten Schritte zur Entwicklung eines Curriculums *Deutsch für den Beruf* bildet.

Aus der Pressemitteilung des Statistischen Bundesamtes (Destatis) von 2014 geht hervor, dass im ersten Halbjahr des Jahres 2014 fast 5,6 Milliarden Fahrgäste mittels Bus und Bahn befördert werden, was einen Anstieg um 0,5% zum Vorjahr bedeutet (vgl. Destatis 2014). Auf den Busnahverkehr fallen davon 2,69 Millionen Fahrgäste ab. Deutschlandweit seien das täglich 30 Millionen Menschen, die den Nahverkehr als Transportmittel nutzen, die Tendenz in den kommenden Jahren werde steigen, so berichtet das Jobportal des bayrischen Nahverkehrs (Osten 2014). Die Gründe bestünden in den wachsenden Ballungsräumen und die dadurch entstehenden Staus, sowie die Zunahme älterer Menschen in Deutschland, die auf den Nahverkehr umsteigen (ebd.). Diese Entwicklungen stellen den Personennahverkehr in Zukunft vor neue Herausforderungen, denn damit steige der Bedarf an Fachkräften, bis 2020 seien 30 000 Neueinstellungen geplant (ebd.). Laut Gutachten der VDV-Studie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen) aus dem Jahr 2009, an der 102 Nahverkehrsunternehmen

beteiligt waren, rechneten die Unternehmen bereits ab 2013 vor allem im Fahrdienst mit Problemen bei der Rekrutierung von Personal mangels fehlendem qualifizierten Nachwuchses (vgl. Wittenbrink/ Makait 2010: 6). Die Quote der Auszubildenden lag 2009 bei 3,3% der Beschäftigten und fällt laut Gutachten zu gering aus, um die künftige Nachfrage decken zu können (vgl. Wittenbrink/ Makait 2010: 11). Unter den befragten Mitgliedsunternehmen befinden sich zu 36% Beschäftigte, die älter als 50 Jahre sind. Diese Bestandsaufnahme veranlasst dazu, dass in den kommenden Jahren vermehrt ausgebildet bzw. eingestellt werden muss, denn auf Seiten der Beschäftigten stehen dem nur 7% unter 30 Jahren gegenüber (vgl. Wittenbrink/ Makait 2010: 12). Einstellung innerhalb dieser Unternehmen seien in den kommenden Jahren mit einem jährlichen Plus an 4,3% geplant, denn der altersbedingte Ersatzbedarf und stabile Geschäftsentwicklungen erfordern diese Maßnahmen (vgl. Wittenbrink/ Makait 2010: 14). Auf die Frage hin, welche Strategie verfolgt würde, um Arbeitskräfte anzuwerben, wurden folgende Gruppen genannt: Mitarbeiter der gleichen Branche (28%), Jugendliche/ Auszubildende (26%), Frauen (14%), Arbeitslose (12%), Quereinsteiger anderer Branchen (8%), Akademiker und Mitarbeiter über 50 (jeweils 6%) (vgl. Wittenbrink/ Makait 2010: 23). Aus den Antworten geht hervor, dass eine Gruppe nicht in Erwägung gezogen wurde – Personen aus dem Ausland, die entweder schon ausgebildet sind oder noch ausgebildet werden sollen. Dieses Potential wurde in Ansätzen von vereinzelt Unternehmen erkannt und praktisch genutzt. Für den Bereich der Anwerbung und Ausbildung von Busfahrern und Busfahrerinnen sollten hier Städte wie Gotha oder die Vetter Verkehrsbetriebe aus Salzfurkapelle, aber auch ein Vorläufermodell aus Innsbruck, bei dem die Verkehrsbetrieben bereits mit der Universität an der Erstellung geeigneter Sprachkurse zusammenarbeitet, genannt werden.

Es bleibt abzusehen, warum der Beruf des Busfahrers einen Mangel an Arbeitskräften verzeichnet, denn innerhalb der Bevölkerung wird diesem Beruf ein großes Vertrauen zuteil, so ergab eine im Februar 2014 vom Online-Magazin Focus Online Money veröffentlichte Studie des GfK-Vereins, die das Ansehen von Berufsgruppen in der deutschen Bevölkerung untersuchte. Unter den Top 10 finden sich auf einem 7. Platz die Busfahrer wieder, zu denen 87% der deutschen Bevölkerung Vertrauen aufbringe (vgl. Focus 2014). Der Landesverband Bayrischer Busunternehmen (LBO) begrüßte diese Erkenntnis als Katalysator für eine zukünftig wachsende Nachfrage für die Ausbildung zum Busfahrer oder zur Busfahrerinnen (vgl. Bulut 2014), denn nicht nur das Ansehen sei dem Busfahrer sicher sondern auch die Krisensicherheit des Berufes selbst, weil er „von Konjunkturschwankungen nicht betroffen

[ist] und die Verträge mit Staat und Bundesland langfristig laufen“ (Osten 2014). Der Internetauftritt des Jobportal des Nahverkehrs Bayern bewirbt die Attraktivität der Arbeit beim ÖPNV, jedoch wird die Besetzung der vakanten Stellen eingeschränkt: „Wer engagiert ist und gut Deutsch spricht bekommt bei einigen Unternehmen die Chance zu einer Ausbildung“ (Osten 2014). Um dieser Diskrepanz zwischen Arbeitsanwerbern aus dem Ausland und Beherrschung der deutschen Sprache zu begegnen, stellt die vorliegende Arbeit eine erste Etappe auf dem Weg zur Integration durch die Verbindung von sprachlicher und beruflicher Förderung dar.

1.2 Zielsetzung

Innerhalb des Gebietes der europäischen Mitgliedsstaaten können Arbeitssuchende in allen Staaten ihre zuvor erlernte Tätigkeit auch in den anderen Staaten fortführen, sofern das Anerkennungsverfahren beendet wurde: „Beschäftigte oder Bewerber/innen, die eine volle Anerkennung haben, können in Unternehmen genauso eingesetzt werden wie eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit einem entsprechenden deutschen Berufsabschluss“ (IQ 2014b: 20). Im Zuge des Anerkennungsverfahrens sind Sprachkenntnisse irrelevant, um jedoch den beruflichen Einstieg zu schaffen, werden sie bedeutsam (vgl. IQ 2014b: 28). Konsultiert man dazu die Gesetze, so definiert Artikel 53 der Richtlinie 2005/36/ EG des *Europäischen Parlaments und des Rates* die sprachlichen Voraussetzungen wie folgt: „Personen, deren Berufsqualifikation anerkannt wird, müssen über die Sprachkenntnisse verfügen, die für die Ausbildung ihrer Berufstätigkeit im Aufnahmemitgliedstaat erforderlich sind“ (Amtsblatt der Europäischen Union 2005). Im Bereich der Medizin und den Pflegeberufen finden sich recht einheitliche Vorgaben, die sich auf das Sprachniveau B2 in Anlehnung an den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER) einigen (vgl. bpa 2011). Kleinere Berufsfelder äußern dagegen keine verbindlichen Mindestsprachkenntnisse, so auch für den Beruf des Busfahrers. Ausbildungsprogramme setzen einerseits A1 (TTA), andererseits aber auch B1 (Gesellschaft für betriebliche Beratung und Betreuung mbH, BBG) voraus.

Diese Tatsache wirkt sich auf den Zweitsprachenunterricht für Arbeitskräfte mit Migrationshintergrund, die berufsbezogen Deutschkenntnisse erwerben möchten, aus. Die Zielsetzung „bezieht sich auf sprachliche Anforderungen im Kontext des Berufslebens oder der Vorbereitung darauf. Dabei geht es jedoch nicht zuerst um das Erlernen bzw. Beherrschen von Fachwortschatz und Grammatik, sondern vor allem um die schriftliche und mündliche

Kommunikation, die mit einer bestimmten Arbeitstätigkeit – oder der Vorbereitung darauf – einhergeht“ (IQ Netzwerk 2014a).

Fraglich ist, ob allgemein verbindliche Kompetenzen und Zertifikate einen Arbeitsanwärter/in auf die reale Arbeitssituation vorbereiten. Denn obwohl aus dem Ausland angeworbene Arbeitskräfte bereits über gute kommunikative alltagssprachliche Deutschkenntnisse verfügen, mangelt es ihnen an berufsbezogenen Sprachkenntnissen und an sozio- sowie pragmalinguistischem Wissen der Zielsprache, die Raum für Missverständnisse schaffen (vgl. Lüffe/Reimann 2012b: 25).

Fachpersonal sollte frühzeitig in die Arbeitswelt integriert werden, wozu die *Koordinierungsstelle Berufsbezogenes Deutsch* ein Programm entwickelte, welches besonderes Augenmerk auf die berufsbezogenen Herausforderungen legt, um daran einen adaptierten Sprachkurs anzulehnen, in dem „[der] Austausch von Informationen und die Verständigung über Lösungen von Problemen (...) eine größere Bedeutung bekommen“ (La Mura Flores 2007: 36). Ihre Konzeption ist auf Handlungsorientierung ausgelegt, die einerseits die Bedarfe des Berufes und andererseits die Bedürfnisse der Arbeitnehmer berücksichtigt. Für vorliegende Arbeit ist das Vorgehen der *Koordinierungsstelle* von großem Interesse, da der Fokus auf der „Stärkung der kommunikativen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund sowie [der] Kompetenzentwicklung“ liegt (La Mura Flores 2007: 36). Nachfolgend soll das hier verfolgte Modell detaillierter vorgestellt, sodass eine hohe Transparenz der gewählten Vorgehensweise gewährleistet werden soll.

2. Bedarfsanalyse zur Mündlichkeit bei Busfahrern

2.1 Ansatz

Der Ansatz, nach dem die vorliegende Arbeit die Fragestellung aufgreift, orientiert sich am Themen-Szenario-Aufgaben-Ansatz der *Koordinierungsstelle Berufsbezogenes Deutsch*. Der besagte Ansatz entwickelt Module, die themen-, szenario- und aufgabenorientiert sind und „sich anhand der Ergebnisse der Analyse zentraler Themenbereiche und typischer Szenarien im Betrieb identifizieren lassen“ (La Mura Flores 2007: 37). Genauer bedeutet das eine Ermittlung von Bedarfen und Bedürfnissen, eine linguistische Analyse und eine darauf aufbauende Didaktisierung bzw. Kursentwicklung (vgl. La Mura Flores 2007: 37, 38). Das Vorgehen beginnt mit einer Recherche oder Besichtigung eines Betriebs (ebd.). Daran

schließt sich die Sprachbedarfsermittlung durch Befragung ausgewählter oder aller Mitarbeiter an (vgl. La Mura Flores 2007: 38). Nach Auswertung der Ergebnisse der Sprachbedarfsermittlung lässt sich anhand dessen die Modulplanung, also die didaktische Gestaltung, anfertigen.

Jedoch befasst sich die vorliegende Arbeit ausschließlich mit der Sprachbedarfsermittlung. Erhoben werden die Bedarfe des Kooperationsunternehmens, den Leipziger Verkehrsbetrieben. Grund dafür ist die Darlegung eines theoretischen Hintergrundes, um aufbauend die Modulplanung gestalten zu können.

2.2 Bedarfe

Mit dem Begriff der Bedarfe innerhalb der Sprachbedarfserhebung werden die Aspekte betrachtet, die eine konkrete Unterrichtsplanung möglich machen. Bedarfe decken die Vorstellungen der Anforderungen eines Unternehmens oder einer Firma ab (vgl. Haider 2009: 32). Innerhalb der Bedarfe werden zweierlei Unterscheidungen getroffen, da diese aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. So gibt es auf der einen Seite den objektiven Bedarf (vgl. Haider 2009: 28, 32). „Der objektive Bedarf ist gleichzusetzen mit den kommunikativen Anforderungen im berufs- bzw. arbeitsplatzspezifischen Kontext“ (Haider 2009: 32). Bei der Ermittlung der objektiven Sprachbedarfe wird versucht, alle ausschlaggebenden Anforderungen, die der Lerner, aus Sicht eines Unternehmens, kommunikativ am Arbeitsplatz bestreiten muss, herauszufinden. Vorliegende Arbeit legt den Fokus in erster Linie auf den objektiven Bedarf, also aus Sicht des Unternehmens, welches, wie bereits bekannt, die Leipziger Verkehrsbetriebe sind. Dem gegenüber gibt es auch subjektive Bedarfe, welche die Bedürfnisse und Vorstellungen der Lernenden aufgreifen und betrachten (vgl. Haider 2009: 32). Daher werden diese auch als Sprachbedürfnisse bezeichnet.

Oft existiert innerhalb der Unternehmen oder Firmen, welche Fachsprachenkurse in Auftrag geben, keine Einigkeit darüber, welche Inhalte vermittelt werden sollen, was an Kenntnissen für Beruf erforderlich ist und was der Lerner am Ende können soll (vgl. Buhlmann/Fearns, 2000: 88, 89). Schwierigkeiten bestehen auch, wenn der Fachsprachenkurs heterogen ist, also die Lerner aus verschiedenen Fachbereichen stammen bzw. Sprachkenntnisse verschiedener Fachbereiche erlernen sollen (ebd.). Es besteht hier umso mehr die Wichtigkeit eine genaue und detaillierte Bedarfserhebung durchzuführen und Bedarf und Bedürfnisse zu analysieren damit im Anschluss zielführende Lernziele formuliert werden können (ebd.).

Buhlmann und Fearn unterscheidet bei der Analyse des fachlichen Ausgangszustands eines Fachsprachenkurses außerdem zwei Arten von Teilnehmern. Hier wären auf der einen Seite die Lerner mit vorhandenen Kenntnissen auf Grund ihrer Ausbildung (ebd.) Sie haben möglicherweise bereits in betreffendem Fachbereich ein Studium oder eine Ausbildung absolviert und werden laut Buhlmann und Fearn als „Fachmänner“ bezeichnet (ebd.). Auf der anderen Seite steht der „Nichtfachmann“, wie die Lerner bei Buhlmann und Fearn betitelt werden, die noch nicht abgeschlossen ausgebildet sind oder erst vor einer Ausbildung stehen (2000: 89). Es wird jedoch davon ausgegangen, dass sie bereits vereinzelt Fachwissen besitzen sowie „über ausreichend ausgebildete Denk- und Mitteilungsstrukturen verfügen“ (Buhlmann/ Fearn, 2000: 89). So kann ein Nichtfachmann durchaus Kenntnisse im Fach und in den dazu gehörigen Sprachanforderungen auffassen und umsetzen.

2.3 Kommunikative Fertigkeiten

In Auseinandersetzung mit dem letztendlichen Ziel berufsbezogener Deutschkurse steht an deren Ende die Befähigung der Teilnehmenden an der Kommunikation in deutscher Sprache, vor allen Dingen an ihrem Arbeitsplatz (vgl. Storch 1999: 15). Kommunikation ist mehrdimensional und gliedert sich wie folgt: nach dem Medium (gesprochen oder geschrieben) und nach der kommunikativen Grundhaltung (produktiv – Informationsvermittlung oder rezeptiv – Informationsentnahme) (vgl. Storch 1999: 15). Mit Augenmerk auf die Untersuchung der Mündlichkeit bei Busfahrern, werden ausschließlich die beiden kommunikativen Grundhaltungen innerhalb des Medium gesprochene Sprache untersucht. Das Sprechen (produktiv) ist zugleich mit dem Hören (rezeptiv) verbunden, beide Fertigkeiten treten in der realen Kommunikationssituation (zumeist) nicht isoliert voneinander auf, denn an einem Gespräch sind überwiegend mehrere Personen beteiligt, die in einem Kommunikationsaustausch sind, wobei aufeinander folgend die Rollen zwischen Sprecher und Hörer alternieren (vgl. Storch 1999: 15). Dieser natürliche Prozess nimmt eine Sonderstellung ein, denn er ist dialogisch-interaktiv und direkt, im Gegensatz zu reinem Hörverstehen und Sprechen und muss daher im Unterricht gesondert methodisch vermittelt und geübt werden (ebd.).

Laut Storch konstituiert sich eine Kommunikation aus den folgenden Teilen: Kommunikationspartner (Art des Kontaktes, Faktoren des Partnerbezugs), Kommunikationssituation, Kommunikationsgegenstand (Inhalt, Thema), kommunikative Intention (vgl. Storch 1999: 17). Das Beherrschen sprachlicher Mittel genügt dabei nicht, um sprachlich zu handeln. „Die

sprachlichen Mittel müssen vielmehr zur kommunikativen Ausübung der Fertigkeiten zur Verfügung stehen, d.h. unter den pragmatischen Bedingungen realer Kommunikation angewendet werden können“ (Storch 1999: 17). Aber auch soziokulturelle Bedingungen sollten Beachtung finden (vgl. Storch 1999: 18). Da sich die vorliegende Arbeit mit der Mündlichkeit bei Busfahrern beschäftigt, ist es unabdingbar eine theoretische Basis zum Phänomen „Mündlichkeit“ zu schaffen. Zuvorderst soll Mündlichkeit allgemein erfasst werden, sodass daran anschließend auf die produktive (Sprechen) und rezeptive (Hören) Seite eingegangen werden kann, um ein Verständnis aufzubauen, wo vermeintliche Schwierigkeiten für nichtmuttersprachliche Busfahrer entstehen könnten.

2.3.1 Bedeutung der Mündlichkeit allgemein

Die mündliche Verständigung besteht Fiehler zufolge aus einem Zusammenspiel der Stimme, der Prosodie und der Verbalität (vgl. Fiehler 2014: 16). Unter Stimme versteht Fiehler das physische Organ, das den Ton erzeugt (ebd.). Bei der Prosodie gestaltet der Sprecher das Gesagte durch Intonation, Pausierung, Phrasierung, Akzentuierungen, Rhythmisierungen oder Lautstärke- und Geschwindigkeitsregulierungen (vgl. Fiehler 2014: 17). „Die kommunikative Funktion der prosodischen Gestaltungsmittel ist in der Regel nicht eindeutig, sondern mehrdeutig und muss im jeweiligen Kontext erschlossen werden“ (Fiehler 2014: 17). Vor allem den prosodischen Gestaltungsmitteln kommt im Verlauf einer Kommunikationssituation eine Schlüsselfunktion zu, denn sie „verdeutlichen Einheiten (z.B. durch Pausen), können aber auch Kohäsion zwischen Einheiten herstellen. Durch Intonation, Rhythmus und Lautstärke können intonationsphrasenübergreifend bestimmte Abschnitte innerhalb komplexer Redebeiträge als zusammengehörig gekennzeichnet werden. Andererseits erfüllen sie im Kommunikationsprozess die Funktion der lokalen Bedeutungszuschreibung bzw. –verdeutlichung (*Kontextualisierung*)“ (Fiehler 2014: 18). Diese sind sprachen- und kulturabhängig und müssten von einem Nichtmuttersprachler erlernt werden (ebd.). Darüber hinaus werden prosodische Mittel eingesetzt, um Redebeiträge zu organisieren, sodass ein Gespräch überhaupt als solches entstehen kann (ebd.). Anhand der Verbalität wird die Aussage lautlich, grammatisch, syntaktisch und lexikalisch geformt und ausgestaltet (vgl. Fiehler 2014: 19).

Fiehler konstatiert, dass die interpersonale Verständigung jedoch nicht alleinig aus diesen Merkmalen bestünde, sondern durch körperliche Kommunikationsformen begleitet würde (nonverbale Kommunikation), welches er zusammen als Multimodalität bezeichne (vgl.

Fiehler 2014: 19). Um der Ganzheitlichkeit der interpersonalen Kommunikation gerecht zu werden, sollte Fiehler zufolge in gleicher Maßen die Wahrnehmungen, die Wissensbestände und die daraus resultierenden Schlüsse der Kommunikationssituation mit anderen Menschen berücksichtigt werden (vgl. Fiehler 2014: 25).

2.3.2 Produktive Mündlichkeit

Die allgemeinen Merkmale der Mündlichkeit sind nochmals spezifischer, wenn es um die eigene Produktion geht. Mündliche Diskurse sind typischerweise *face-to-face*-Kommunikationen (vgl. Liedke 2010: 984), abgesehen von Gesprächen, die über ein elektronisches Medium stattfinden (bspw. Funk oder Telefon). Charakteristisch daran ist, dass die „Handlungssituation (...) durch das *turn-taking* der Beteiligten (den Wechsel der Sprecher- und Hörerrolle) und durch wechselseitige Verstehenssicherung gekennzeichnet“ ist (Liedke 2010: 984). Die Beteiligten müssen dabei in der Lage sein, ein komplexes Ensemble verschiedener Teilfertigkeiten, wie „Inhalt, Form (Morphosyntax), Situationsbezug, Partnerangemessenheit, Artikulation, Intonation“ (Storch 1999: 217) sprachkonform verwenden zu können. Gerade diese Verdichtung an zu beachtender Konventionen evoziert bei den Sprachlernenden Schwierigkeiten, sodass sich vor allen Dingen bei der Produktion Sprachhemmungen einstellen können. Aufgrund der noch nicht automatisierten Ausdrucksmittel in der Fremdsprache kommt es bei der Sprachproduktion häufig in dem Moment, wenn der Lernende gleichzeitig versucht alle kommunikativen Aspekte zur berücksichtigen, zu Überforderung (vgl. Storch 1999: 217). Trotz eines größeren rezeptiven Wortschatzes ist das Hörverstehen nicht minder komplex und lernintensiv (vgl. Storch 1999: 217).

2.3.3 Rezeptive Mündlichkeit

Das Hörverstehen als eine Fertigkeit neben den anderen aufzufassen, wirkt zu kurzgegriffen, denn die „Fähigkeit zum Zuhören ist sowohl eine zentrale Bedingung für das Gelingen von menschlicher Interaktion und Kommunikation, aber genauso auch Voraussetzung und Ziel von Lernen und Kompetenzerwerb“ (Imhof 2011: 15). Diese These ist für den berufsbezogenen Deutschunterricht von fundamentaler Bedeutung, denn auch wenn das Hörverstehen im Alltag gegenüber den anderen drei Fertigkeiten mit 42% eine übergeordnete Stellung einnimmt (vgl. Barker 1971 zit. in: Solmecke 2001: 893), ist das Hörverstehen im Fremdsprachenunterricht neben den anderen Fertigkeiten unterrepräsentiert, einerseits aufgrund ungeeigneten Unterrichtsmaterials, andererseits aufgrund von Unsicherheit in der methodischen Umsetzung der Hörschulung (vgl. Segermann 2003: 295). Diese Unsicherheit

wird durch die Wissenschaft auf theoretischer Basis kaum unterstützt, denn unzureichende Forschungsergebnisse über die Gestalt der ablaufenden Prozesse, „welche persönlichen und äußeren Bedingungen den Erfolg von Zuhören beeinflussen und ob, wann und wie man Zuhören lernt“ (Imhof 2011: 15) erschweren die Vermittlung darüber hinaus. Worin besteht gegenwärtig Konsens über die Charakteristika des Hörverstehens?

Gesprochene Sprache ist flüchtig und irreversibel, sodass nicht verstandene Informationen verloren gehen (vgl. Storch 1999: 140). Die Informationsverarbeitung läuft linear ab, wobei es häufig für den Sprachlernenden aufgrund der hohen Komplexität zu Verständnisschwierigkeiten kommen kann, denn durch die beschränkten Fremdsprachkenntnisse kann das Arbeitsgedächtnis die Informationen nicht unter „normalen“ Bedingungen dekodieren (ebd.). „Die Aktivierung des Kontextwissens ist beim Hörverstehen besonders wichtig“, denn so kann die Komplexität bei der Verarbeitung mittels Inferieren (Schließen von Verstehenslücken) das Arbeitsgedächtnis entlasten (vgl. Storch 1999: 141). Beim Hörverstehen müssen mündliche Textarten und die Sprachintention (ggf. die Übermittlung von Aufgaben), die kommuniziert werden, identifiziert werden, indem es zur Interpretation dieser kommt (vgl. Imhof 2011: 17). Diese Erkenntnisse beziehen sich auf Muttersprachler. Bei Personen, die eine Fremdsprache erlernen, finden diese Prozesse (analog zur produktiven Mündlichkeit) nicht automatisiert statt.

Bei den Sprachanfängern findet das Hörverstehen in Teilprozessen statt, da sie bewusst Hören und Nachdenken müssen, was später automatisiert abläuft (vgl. Solmecke 2010: 970). Die kontrastive Unterschiede zwischen Ausgangs- und Zielsprache können auf der Lautebene Verständnisschwierigkeiten evozieren, weil Einzellauten oder Lautkombinationen verschiedene Phoneme zugeordnet werden oder Dialektfärbungen die Identifizierung erschweren (ebd.). „Auch die Erkennung und Interpretation grammatischer Strukturen ist in den frühen Stadien des Fremdspracherwerbs kaum automatisiert, sondern erfordert bewusste und damit zeitraubende Denk- und Erinnerungsarbeit. Wenig ausgebildet ist darüber hinaus die pragmatische Kompetenz, wodurch es Anfängern schwer fällt, die Funktion von Gehörtem zu erkennen“ (Solmecke 2010: 971). Die Anfänger tendieren dazu das Gehörte additiv, sprich Wort für Wort, statt ganzheitlich (Entwicklung einer Vorstellung zum Textinhalt) verstehen zu wollen, was viel Gedächtniskapazität erfordert (ebd.).

Anhand dieser knappen Einführung in die theoretischen Erkenntnisse des Forschungsfeldes der Mündlichkeit bei Nichtmuttersprachlern soll eine Basis geschaffen werden, um sprachliche Phänomene im Zuge des Hörens und Sprechens sowohl bei Muttersprachlern als auch

Nichtmuttersprachlern nachvollziehen zu können. Im Folgenden wird ein Überblick gegeben, welche Bedeutung und Relevanz Deutsch am Arbeitsplatz besitzt.

2.4 Deutsch am Arbeitsplatz (DaA)

Die Zuwanderung konfrontierte die deutsche Wirtschaft mit neuen Herausforderungen, um ausländische Arbeitskräfte in den deutschen Arbeitsmarkt einzugliedern. Diese spezifische Form der Integration wird durch verschiedentliche Bereiche beeinflusst, die zwingend in die Auseinandersetzung mit der sprachlichen Integration einhergehen. Die nachstehende Entfaltung der Faktoren soll illustrieren, welche Vielseitigkeit das Forschungsfeld besitzt.

2.4.1 Bedeutung Deutsch als Zweitsprache

Die Definition des Begriffes „Zweitsprache“ steht in Verbindung mit vielerlei Fragen und verschiedenen Meinungen. Um den Begriff kurz zu Beginn dieses Kapitels zu charakterisieren, lässt sich sagen, dass der Erwerb einer Sprache als Zweitsprache mit einer gewissen Aufenthaltsdauer in einem Land zu tun hat, wobei die Lerner vor allem Alltags- und Lebenssituationen bewältigen müssen. Die Zweitsprache soll ein vergleichbares Niveau wie die Muttersprache erreichen, um zum Beispiel in der Arbeitswelt und den alltäglichen Herausforderungen „überleben“ zu können (vgl. Ahrenholz 2014: 6). Die Bedeutung einer Zweitsprache markiert heutzutage einen wichtigen Aspekt in unserer Gesellschaft. Gerade im Berufsleben spielen gute und auch gerne viele Sprachkenntnisse eine große Rolle. Für Migranten, die aus beruflichen Gründen nach Deutschland kommen, ist es die deutsche Sprache, die als Zweitsprache erlernt werden will oder muss. Hier tritt nun die Wichtigkeit des Erlernens einer neuen Sprache ganz deutlich in den Vordergrund. Deutsch muss gesprochen werden, um den Anforderungen des Arbeitgebers gerecht zu werden und das Leben in der neuen Heimat zu erleichtern. Auch soziale, kulturelle und gesellschaftliche Integration kann so, neben der beruflichen Integration, gelingen (vgl. Kühn 2012: 15).

Kühn und Mielke zeigen sowohl Kritikpunkte also auch positive Effekte auf. So beschreiben sie mögliche Identitätsprobleme, die im Hinblick auf den Zweitsprachenerwerb, innerhalb von Generationswechselln, auftreten kann und damit verbundene Sprachdefizite (vgl. Kühn, 2012: 15). Der Begriff der Zweitsprache hat für nachfolgende Generationen eine umgekehrte Bedeutung. In Deutschland geboren, wird Deutsch als Muttersprache erlernt. Die ursprüngliche Muttersprache der Vorfahren, deren Zweitsprache Deutsch war, wird nun zur Zweitsprache der neuen Generation (vgl. Kühn 2012: 15). Dies kann durchaus von Vorteil sein. Prob-

leme sehen Kühn und Mielke allerdings darin, wenn weder die eine, noch die andere Sprache auf einem entsprechenden Niveau beherrscht wird (ebd.). Fehlende Sprachkenntnisse machen eine gelungene Integration schwierig. Auch ein Zugehörigkeitsgefühl lässt sich nur schwer zuordnen, da sich, laut Kühn und Mielke, Menschen mit einer Sprache identifizieren und sich einer Position zugehörig machen (vgl. Kühn 2012: 16). Da jedoch, wie bereits kurz erwähnt, in der heutigen Zeit Sprachkenntnisse in den meisten Berufsfeldern verlangt werden, könnten Migranten dies zu ihren Gunsten nutzen (vgl. Kühn 2012: 17).

2.4.2 Relevanz von Sprache am Arbeitsplatz

Um Migranten in die Berufswelt bestmöglich zu integrieren, ist die Sprache das maßgebliche Vehikel. Sprache befähigt den Menschen zum Handeln. Dieses Medium wurde von dem sich sozialisierenden Menschen im Laufe der Geschichte ausgebildet, „um wiederkehrende Bedürfnisse wie z.B. Wissensvermittlung und –eruiung, Handlungsanleitung und -anforderung, Einschätzung und Bewertung, Anteilnahme und Provokation mit bewährten Mitteln befriedigen zu können“ (Liedke 2002: 149). Sprachliches Handeln steht niemals losgelöst von kommunikativem und sozialem Handeln, denn einerseits verweist sie als kulturelles Orientierungssystem auf Zugehörigkeiten und kann durch ihre soziale Seite unterschiedliche Kommunikationssituationen einschätzen (vgl. Steinacher 2007: 43). Es besteht eine Wechselseitigkeit aus Umwelt und Sprachenlernen, das durch soziokulturelle Einflüsse mitgeprägt ist.

Mit Rekurs auf das vorliegende Thema nimmt die Zugehörigkeit eine herausragende Rolle ein. Wie bereits erwähnt, ist Sprache „ein Symbol für Zusammengehörigkeit, wenn mit ihr verbal oder nonverbal kulturelle und gruppenindividuelle Codes transportiert werden, welche die eigene Gruppe von anderen Gruppierungen abgrenzt, die nicht die ‚gleiche Sprache sprechen‘“ (Kimmelman 2010: 8). Die Sprache hat somit einen direkten Einfluss auf die individuelle Identitätsentwicklung (ebd.). Hinzukommend hat Sprache einen positiven Effekt auf die kognitive Entwicklung, was sich in Verbindung mit Spracherwerb gewinnbringend auswirke, denn dies ermöglicht den Lernenden sich eigenständig Informationen und Wissen anzueignen (vgl. Kimmelman 2010: 9).

Diese ganz allgemeinen Charakteristika von Sprache differenzieren sich im Teilbereich *Sprache am Arbeitsplatz* nochmals aus. Sprache nehme am Arbeitsplatz dreierlei Funktionen

ein: Angelehnt an Green (1997)² besitze sie (1) eine funktionale Dimension, worunter linguistische Aspekte fallen (Grammatik, Lexik, formale Korrektheit der Sprache) (vgl. Green zit. in: Günhage-Monetti 2010: 10). Dazu zähle, ob ein Mitarbeiter Anweisungen inhaltlich versteht. In der (2) kulturellen Dimension liege das Interesse bei interkulturellen, arbeitsplatz- und hierarchiespezifischen Aspekten in der Kommunikation sowie dem Textsortenwissen und den Registern, Körpersprache und Intonation (vgl. Green zit in: Günhage-Monetti 2010: 11). Innerhalb der (3) kritischen Dimension sollte die soziokulturelle Umgebung, aber auch ausgesprochene und unausgesprochene Regeln in der Handlungsgemeinschaft verstanden werden (vgl. Green zit in: Günhage-Monetti 2010: 10). „Nur im Zusammenspiel dieser drei Dimensionen von Sprache lassen sich im Rahmen eines berufs- und arbeitsplatzorientierten Sprachkurses die für die berufliche Handlungsfähigkeit notwendige sprachliche und kommunikative Kompetenz erwerben“ (Günhage-Monetti 2010: 11).

Ohm charakterisiert Sprache im beruflichen Kontext zusammenfassend als grundlegend, um fachliche Gegenstände und Handlungen zu strukturieren, wofür sprachliche Mittel formal entsprechend entwickelt werden müssten (Ohm 2014: 10). Dies bedeutet jedoch nicht, dass Sprache auf Grammatik reduziert werden dürfe, sondern sie muss ganz im Sinne ihrer fundamentalen Bedeutung, dem sozialen Handeln, auch in der Praxis der Vermittlung als Fremd- oder Zweitsprache schwerpunktmäßig als soziale Handlungsfähigkeit erworben werden (vgl. Grünhage-Monetti 2010: 9). Diese favorisierte Zielstellung ist gegenwärtig noch unzureichend umgesetzt, so Grünhage-Monetti und Berg: „Der Schwerpunkt wird immer noch auf die Vermittlung und Aneignung von Grammatik und Wortschatz gelegt und nicht auf die soziale Bedeutung und Auswirkung des Gehörten, Gesprochenen, Gelesenen bzw. Geschriebenen“ (Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 9). Die Krux ist, dass Grammatik und Lexik jedoch nur kontextuell eingebunden soziale Bedeutung erlangen, weshalb der umgekehrte Weg der logischere wäre (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 9). Das Bewusstsein über die Komplexität der Sprache angelehnt an Green sollte im Sinne Ohms und Grünhage-Monettis in den berufsspezifischen Fremdsprachenunterricht, der zu handlungsorientiertem Lernen maßgeblich beitrage, einfließen. Welche Argumente für berufsbezogene Deutschkurse im Vergleich zu allgemeinsprachlichen Deutschkursen sprechen, werden im nächsten Kapitel erläutert.

2 Green, B. (1997): Literacy, information and the learning society. Joint Conference of the Australian Association for the Teaching of English, the Australian Literacy Educators' Association and the Australian School Library Association. Darwin (AU)

2.4.3 Entwicklung und Notwendigkeit berufsbezogener Deutschkurse

Obwohl Migranten und Migrantinnen bereits seit Jahrzehnten in den deutschen Arbeitsmarkt eingebunden sind, existierten nur punktuelle innerbetriebliche Angebote zur Zweitsprachförderung (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 7). Berufsbezogener Deutschsprachunterricht hatte seine Anfänge in den späten 1960er Jahren, als erkannt wurde, dass der bloße Wohnhaft in Deutschland nicht unmittelbar Sprachkenntnisse für die Ausführung eines Berufes hervorrufe (vgl. Szablewski-Çavuş 2010: 43). Auch wenn diese Kurse gleichzeitig mit dem Zulauf an Arbeitsmigranten in Deutschland geschaffen wurden, entwickelte sich diese Disziplin über die Jahre nicht weiter, sodass Deutschland auch heutzutage im internationalen Vergleich hinterherhinkt. Diese Entwicklung rührt daher, dass sich weder die Politik noch die Wirtschaft zu damaliger Zeit für dieses Gebiet interessierten und es somit weder zu Forderungen noch zu Förderungen in diesem Bereich kam (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 8). Weltweit sind arbeitsplatzbezogene Sprachkurse nicht nur etabliert, sondern wurden darüber hinaus auch institutionalisiert. Deutschland läuft diesem Prozess seit 1995 mit vereinzelten Projekten in diesem Bereich hinterher (vgl. Günhage-Monetti 2010: 8). Diese Tatsache begründet darüber hinaus den Mangel an didaktischen Konzepten für genau jene Zielgruppe, sodass die Lehrkräfte gezwungen sind, eigenständige Curricula zu entwickeln (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 7). Um diesem Mangel zu begegnen, engagieren sich seit den letzten Jahren verschiedene Experten, darunter Günhage-Monetti, Szablewski-Çavuş und Ohm, die verschiedenen Kooperativen der berufsbezogenen Sprachintegration angehören, zu nennen seien hier die *Kooperationsstelle* Hamburg oder der Facharbeiterkreis *Berufsbezogenes Deutsch im Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ)*.

Dieser Wandel ist insofern spürbar, als dass berufsbezogene Deutschkurse seit Jahren starken Zulauf erfahren; wo vor ca. 15 Jahren in den Fachgebieten selbst sprachlich gefördert wurde (bspw. Wirtschaftsdeutsch), kam es zu einem Paradigmenwechsel, innerhalb dessen sich heute vorrangig eine branchen- bzw. berufsfeldübergreifende Lehre durchgesetzt hat (vgl. Kühn/Mielke 2012: 48). Der Ansatz bereitet auf Szenarien des Berufsalltags vor, wie bspw. „Präsentationen“, „Verhandlungen“ oder „Besprechungen“ (ebd.). Von diesem Umschwung profitierten nicht nur die Zuwanderer. Die Korrelation zwischen Sprachunterricht und Verbesserung der Kommunikation am Arbeitsplatz induzierte die Etablierung von Deutschkursen. „Nicht selten zielten solche Kurse offensichtlich auf die Verringerung der Unfallraten, dienten also vor allem der Vermittlung von Sicherheitsbestimmungen, und wurden von den Betrieben oft mit der Hoffnung verknüpft,

dass Kosten für Dolmetscher und Übersetzer eingespart werden könnten“ (Szablewski-Çavuş 2010: 44).

Mit Blick auf die flächendeckende Vakanz von Arbeitsplätzen in der Bundesrepublik, sollte die sprachliche Weiterbildung „unbedingt auch Menschen im Arbeitsprozess erreichen, „um nachhaltige Beschäftigung zu sichern. Innerbetriebliche sprachliche Weiterqualifizierung gehört für uns als Instrument gegen soziale und berufliche Exklusion dazu. (...) Präventives Handeln, in unserem Fall mit sprachlichem Schwerpunkt, ist viel effektiver und kostengünstiger“ (Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 7). Mangelnde sprachliche Kompetenzen besäßen darüber hinaus weit größere, aber vorerst unscheinbare Konsequenzen: „erhöhte Gefahr des Arbeitsplatzverlustes, eingeschränkter Zugang zur Weiterbildung, geringere Chancen eine neue Stelle zu finden und Ausgrenzung“ (Günhage-Monetti 2010: 7).

Gegenwärtig wird das teilweise bestehende Angebot berufsbezogener Weiterbildung von Arbeitskräften mit Migrationshintergrund nur sporadisch in Anspruch genommen und sollte deshalb als Herausforderung aufgegriffen werden. Das Bewusstsein, dass die Verantwortung nicht allein bei den Zugewanderten liegt, sollte gestärkt werden, denn für die Verbesserung der betrieblichen Kommunikation sind maßgeblich alle Akteure der Arbeitsmarktpolitik zum Handeln zu integrieren (vgl. Szablewski-Çavuş 2010: 47). Für die Entwicklung der Kurse stellen sie wichtige Expertisen zur Verfügung, die erst den Gesamtkomplex vervollständigen (ebd.). Diese Chance haben das *Bundesministerium für Arbeit und Soziales* und die *Arbeitsverwaltung* erkannt und initiierten konkrete Fördermaßnahmen von berufsbezogenen Deutschunterricht (Szablewski-Çavuş 2010: 45).

2.4.4 Berufsbezogene Deutschkurse für Zuwanderer

Durch die Globalisierung kam es in den letzten Jahren zu einer Ausdifferenzierung der beruflichen Praxis, die einhergeht mit der Steigerung sprachlicher Anforderungen in diesen Bereichen. In „einem solchen Geschäftsumfeld und unter solchen Produktionsbedingungen [hat] der Bedarf an Kommunikation, Dokumentation und Qualitätssicherung enorm zugenommen“ (Ohm 2014: 7). Dieser Bestandsaufnahme stimmt der Staatssekretär des *Bundesministeriums für Arbeit und Soziales*, Detlef Scheele, zu: „Es genügt (...) nicht mehr, zu wissen, was man arbeitet, man muss es auch kommunizieren können“ (IQ 2008: 4). Die kommunikativen Fertigkeiten - Hören, Sprechen, Lesen, Schreiben – sind heutzutage die Motoren des beruflichen Handelns, ohne die die Arbeit grundsätzlich nicht möglich wäre (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 9).

Mit Rückbezug auf die Einbindung von Migrantinnen und Migranten in die deutsche Arbeitswelt werden gegenwärtig berufsbezogene Deutschkurse favorisiert. Laut Funk charakterisiert sich dieser wie folgt: „Berufsorientierter (oder berufsbezogener) Deutschunterricht bezeichnet eine Zielperspektive, die weder an ein bestimmtes Sprachniveau noch an eine bestimmte Schul- oder Unterrichtsform gebunden ist. Das gemeinsame Merkmal aller Formen des berufsorientierten Deutschunterrichts ist, dass er darauf abzielt, Lernende auf die kommunikativen Anforderungen ihres fremdsprachlichen Handelns in beruflichen Kontexten vorzubereiten“ (Funk 2010: 1145). Dieser Ansatz folgt den vorab etablierten Funktionen, die Sprache besitzt, indem er das sprachliche Handeln im Kontext des Arbeitsplatzes betont. Die sprachliche Förderung unter gleichzeitiger Einbindung in den Beruf sind nur ein Vorzug dieses Ansatzes, andererseits ist diese Vorgehensweise ein Katalysator für die soziale Eingliederung der Migrierenden: „Die Integration in das Erwerbsleben ist eine wichtige Voraussetzung für die Teilhabe an der Gesellschaft und eine weitestmöglich selbstbestimmte Lebensführung“ (Klaus Meisel zit. in: Nispel/ Szablewski-Çavuş 1997: 5).

2.4.5 Charakterisierung berufsbezogener Deutschkurse

Sprache kann förderlich aber auch hinderlich wirken vor allem im Kontext des berufsbezogenen Deutsch (vgl. Ohm 2014: 7). „Entscheidend ist hier die Frage, über welche sprachlichen Kompetenzen man eigentlich spricht, wenn deren Fehlen im beruflichen Kontext beklagt wird“ (Ohm 2014: 8). Bezogen auf die Ausübung eines Berufes muss Sprache einerseits „fachliches Handeln sprachlich [fundieren]“ und andererseits „in Kontexten fachlichen Handelns ihre je spezifische strukturelle und funktionale Ausdifferenzierung“ erfahren (Ohm 2014: 8). Diese besondere Ausdifferenzierung kann nur schwerlich durch allgemeinsprachliche Deutschkurse realisiert werden. Denn anders als Alltagssprache, legt die Arbeitsorganisation die Kommunikation und deren Anforderungen fest (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 9). Der Arbeitnehmer muss sich den Bedürfnissen der Arbeitsplatzkommunikation anpassen, denn diese ist unfreiwillig, da der Arbeitende im Arbeitsprozess auf Personen trifft, mit denen er kommunizieren muss; Kommunikationsanlässe sind weitestgehend nicht selbstbestimmt und der Arbeitnehmer ist hierarchischen Strukturen unterworfen, die soziolinguistische Implikationen aufweisen (vgl. Berg/ Grünhage-Monetti 2009: 11). Die Diskussion in der Ausgestaltung berufsbezogener Deutschkurse dreht sich vor allen Dingen um die Relevanz der Fachsprache. Im Fortgang soll diskutiert werden, ob und wie Fachsprache in den berufsbezogenen Deutschkurs integriert werden muss bzw. sollte.

2.4.5.1 Fachsprache

In Verbindung mit dem berufsbezogenen Deutschunterricht muss unweigerlich die Frage beantwortet werden, inwiefern Fachsprache darin thematisiert wird und wie sich diese gegenüber den allgemeinsprachlichen Kompetenzen verhält. In Hinblick auf die spätere Einbindung in die Berufswelt ist die Nachfrage an Fachsprachenunterricht im Bereich *Deutsch als Fremdsprache* unter den Anwärtern mit Migrationshintergrund laut Buhlmann und Fearnas gewachsen (vgl. Buhlmann/ Fearnas 2000: 7). Diese Tatsache korreliert mit einer gleichzeitigen Abnahme der Lernerzahlen in allgemeinsprachlichen Deutschkursen. Sowohl die zuständigen deutschen Ministerien als auch die Lerner selbst hätten den konkreten Nutzen an fachsprachlich orientierten Deutschunterricht erkannt, sodass fachnahe Deutschkurse eher angenommen werden, da berufliche Aus- und Fortbildungsziele enger damit verbunden seien (vgl. Buhlmann/ Fearnas 2000: 7). Solch eine positive Entwicklung wirke zwar dem Rückgang des DaF-Unterrichts entgegen, jedoch resultieren daraus neue Herausforderungen (vgl. Buhlmann/ Fearnas 2000: 7).

Um eine grundlegende Basis zu schaffen, soll vorerst das begriffliche Verständnis, was unter Fachsprache subsumiert wird, anhand der Definition nach Möhn und Pelka geschaffen werden. Sie verstehen unter Fachsprache

„die Variante der Gesamtsprache, die der Erkenntnis und begrifflichen Bestimmung fachspezifischer Gegenstände sowie der Verständigung über sie dient und damit den spezifischen kommunikativen Bedürfnissen im Fach allgemein Rechnung trägt. (...) Je nach fachlich bestimmter Situation werden [die Fachsprachen] schriftlich oder mündlich gebraucht, sowohl innerhalb der Fächer (fachintern) als auch zwischen den Fächern (interfachlich)“ (Möhn/ Pelka 1984: 26).

Hier wird ersichtlich, dass jedem Sektor ein spezifischer Fundus an kommunikativen Mitteln eigen ist, der für eine gelingende berufliche Kommunikation beherrscht werden muss. Welche Schlussfolgerung muss nun entsprechend bei der Konzipierung berufsbezogener Deutschkurse gezogen werden?

Für Buhlmann und Fearnas besteht das Ziel des Fachsprachenunterrichts darin, „den Lerner in seinem Fach sprachlich handlungsfähig zu machen bzw. ihm den Erwerb der sprachlichen Handlungsfähigkeit in seinem Fach zu ermöglichen“ (Buhlmann/ Fearnas 2000: 9). Sprachliche Handlungsfähigkeit bedeute, „sich in der Zielsprache (L2) angemessen zu informieren und zu verständigen“ (Buhlmann/ Fearnas 2000: 9). Kommuniziert wird über die Fachinhalte, die innerhalb von Denkelementen und Denkstrukturen (Fachbegriffe) gebündelt werden und für den Austausch zur Verfügung stehen werden (vgl. Buhlmann/ Fearnas 2000: 9). Diesen Gedanken weiterführend kritisiert Ohm die unreflektierte Behauptung, die

besonderen sprachlichen Anforderungen im Beruf könnten in gleicher Weise auf die Fachsprache zurückgeführt werden, um im Beruf handlungsfähig zu sein (vgl. Ohm 2014: 9). Dies zeige die Undifferenziertheit, mit der sich der Durchdringung dieses Komplexes genähert würde, wobei häufig Fachsprache auf den Fachwortschatz reduziert würde, welches wiederum mit neuem und unbekanntem Vokabular einhergehe (ebd.). Man dürfe die sprachlichen Anforderungen nicht nur auf die Lexik beschränken, denn auch Syntax oder Textsortenspezifika könnten Probleme evozieren (ebd.). Ohm konstatiert, dass nicht die Neueinführung von Fachwörtern zu den größten Missverständnissen führten, sondern gerade jene Wörter, die aus der Alltagssprache bereits bekannt sind, im beruflichen Kontext ihre Bedeutung jedoch ändern (ebd.). Für den berufsbezogenen Deutschunterricht scheint für Ohm von großer Bedeutung zu sein, dass die Vermittlung neuen fachsprachlichen Vokabulars nicht genügt, um im Beruf handlungsfähig zu werden, es sei vielmehr wichtig, neue, fachlich motivierte, Bedeutungen bereits bekannter Lexik zu erkennen und kontextgebunden zu verstehen (ebd.). Ohm resümiert schließlich: „Sprachlernen im Zuge des Erwerbs von Fachwissen und beruflicher Handlungskompetenz besteht auf Wortebene somit zu einem beträchtlichen Teil aus der Aneignung der fachspezifischen Ausdifferenzierung und Präzisierung der Bedeutungen von Wörtern für den beruflichen Kontext“ (Ohm 2014: 9).

Diese These baut darauf auf, dass der Lernende bereits über eine Basis an Sprachwissen der zu erlernenden Sprache verfügt. Ohm setzt voraus, „dass für das erfolgreiche Fachlernen und für den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz ein bestimmtes Niveau an Sprachkenntnissen unabdingbar ist“ (Ohm 2010: 30). Jedoch distanziert er sich von allgemeinsprachlichen Sprachkursen insoweit, dass bei ausreichenden Sprachkenntnissen die Auflistung in fehlerfreies Sprechen und Schreiben, die Einhaltung von Sprachkonventionen und die Beherrschung eines Fachwortschatzes zu kurz gegriffen wären: „Fachlernen und berufliches Handeln sind untrennbar mit der Bewältigung intellektuell anspruchsvoller sprachlich-kognitiver Operationen verbunden, für die ein entsprechend präzises, explizites und ökonomisches sprachliches Register benötigt wird“ (Ohm 2010: 31). Hierunter wird die Bildungssprache begriffen. In Abgrenzung zur alltagssprachlichen Kommunikation, die „nachhaltig durch kontextuelle oder interpersonelle Hinweise (wie etwa Gestik, Mimik und Intonation in einer Face-to-Face-Situation) gestützt wird“ (ebd.), zeichne sich die bildungssprachliche Kommunikation dadurch aus, dass sie zwar sprachliche Mittel nutze, diese jedoch keine unmittelbare Referenz auf den kommunikativen Kontext gebe (vgl. Ohm 2010: 31). Aus diesem Grund sollte die Förderung genau mit dieser Schwierigkeit arbeiten,

wodurch die Verbindung Sprachförderung und Bildungssprache bzw. Fachsprache erforderlich scheint, um den Lernenden in seinem Arbeitsfeld durch Zuweisung korrekter Sprachbedeutungen handlungsfähig zu machen (vgl. Ohm 2010: 31).

In diesem Kapitel wurde herausgearbeitet, welche Relevanz dem Fachsprachenvermittlung in den berufsbezogenen Deutschkursen zukomme. Im Fortgang werden daraus die allgemeinen Ziele des fachbezogenen Deutschunterrichts beschrieben, sodass die Grundzüge des anzustrebenden Kurses im Ganzen nachvollziehbar werden.

2.4.6 Ziele des berufsbezogenen Deutschkurses

In den vorangegangenen Überlegungen wurde darauf eingegangen, wie sich die berufsbezogene sprachliche Integration von Zugewanderten entwickelt hat und welchen Ansatz sie heutzutage verfolgt. Unter Berücksichtigung aktueller Debatten hinsichtlich des Inhalts der Sprachförderung, soll nun auf die Zielvorstellungen Bezug genommen werden.

Konstitutiv für den berufsbezogenen Deutschunterricht ist die Verknüpfung von Fachlernen und gleichzeitigem Sprachlernen, um die berufliche Weiterbildung abzusichern (vgl. Ohm 2010: 34). Dieses interne Interesse kann auf externer Ebene erweitert werden, indem die Vermittlung der deutschen Sprache interkulturelle und gesellschaftspolitische Aspekte aufnimmt und in den Unterricht einfließen lässt, denn dadurch wird der Zugang zur Arbeitswelt in Deutschland erleichtert und eine berufliche als auch soziale Integration gefördert (vgl. Kühn/Mielke 2012: 15).

Von großer Bedeutung ist die Bewusstmachung von fachlich motivierter Begrifflichkeiten, die bereits aus der Alltagssprache bekannt sind (vgl. Ohm 2014: 9), deren Mitteilungsabsichten in der Fachspezifik jedoch erneut hinterfragt werden müssen, sodass korrekte Bedeutungszusammenhänge aufgebaut werden können. Ohm und Kollegen reduzieren diese Mitteilungsabsichten auf ein Minimum, das gleichwohl in der Alltagskommunikation auftaucht: definieren, unterscheiden, begründen, Prozess- und Produktbeschreibungen (vgl. Ohm/ Kuhn/ Funk 2007: 102). Die Übertragung braucht dementsprechend nur durch fachnahe Kontexte übertragen werden. Des Weiteren könnte eine Methode in der Gestaltung so sein, dass „grammatische Strukturen, die im Fach- oder Berufsfeld häufig vorkommen, an fach- bzw. berufsbezogenen Inhalten bewusst gemacht und geübt werden“ (Ohm/ Kuhn/ Funk 2007: 103).

Die Ziele auf der Mikroebene können durch Desiderate auf der Makroebene erweitert werden. Innerhalb des berufsbezogenen Deutschunterrichts können laut Kimmelman ebenso soziolinguistische Kompetenzen (allgemein gültige Normen der Sprache und des Sprachgebrauchs), sprachlogische Kompetenz, strategische Kompetenz (Sprachprobleme erkennen und lösen) vermittelt werden (vgl. Kimmelman 2010: 10).

Als gelungene Zusammenfassung aller hier aufgelisteten Zielvorstellungen hat der *Facharbeiterkreis Berufsbezogenes Deutsch* folgende Qualitätskriterien und Ziele für den Unterricht etabliert, die als Leitfaden gesehen werden können:

- Stärkung des Bewusstseins über eigene berufliche Kompetenzen (Empowerment)
- Stärkung und Entwicklung der Fähigkeiten zum eigenständigen Lernen (Faktenwissen, Informationsstrategien und Diskursstrategien)
- Sprachliche Bewältigung kommunikativer Anforderungen im Arbeitsleben (Kopplung fachlicher und sprachlicher Teile der Arbeitskommunikation) (vgl. Szablewski-Çavuş 2010: 48).

Der berufsbezogene Deutschunterricht mag vielleicht erwiesenermaßen für einige Berufsgruppen gewinnbringend sein. Es stellt sich hier nun die Frage, ob dieser Ansatz auch für das Berufsfeld des Busfahrers geeignet ist, da in diesem Bereich bislang, soweit aus der Literatur und den Forschungsergebnissen ersichtlich, keine passenden Kurskonzepte entwickelt wurden.

2.4.7 Vorteile gegenüber allgemeinsprachlichen Deutschkursen

In den vorangegangenen Kapiteln wurde bereits herausgearbeitet, dass die Spezifität berufsbezogener Deutschkurse schwerpunktmäßig auf der Ausdifferenzierung des bekannten Wortschatzes im Berufsumfeld liegt. Für die vorliegenden Bedarfe des Berufsfeldes von Busfahrern sollte nun überprüft werden, wie sich Fach- und Allgemeinsprache zueinander verhalten. Mit Blick auf den Beruf des Busfahrers eignet sich der allgemeinsprachliche Unterricht insoweit, als dass die alltagssprachliche Kommunikationsfähigkeit gefördert wird; es mangelt diesem Unterrichtsformat jedoch an fachsprachlicher Präzision (vgl. Buhlmann/ Fearn 2000: 81). Allgemeinsprachlicher Unterricht würde hier zu kurz gegriffen sein, da allgemeinsprachliche Denkelemente innerhalb der fachsprachlichen Kommunikation Bedeutungslücken nicht füllen könnten (vgl. Buhlmann/ Fearn 2000: 82), hingegen fachsprachliche Kommunikationssituation verlangen möglichst genaue und sachlich differenzierte Begriffsbestimmungen (ebd.). In einer Gegenüberstellung zwischen allgemein- und fachsprachlichen

Kursen resümieren Buhlmann und Fearn, dass durch den allgemeinsprachlichen Unterricht nicht automatisch Fertigkeiten entwickelt würden, die im fachlichen Sprachgebrauch erforderlich seien (vgl. Buhlmann/ Fearn 2000: 82). Problematisch an der sprachlichen Integration in fachbezogenen Kursen ist, dass Ohm bspw. ein Grundstock an sprachlichen Kenntnissen voraussetzt, sodass es, bei der beruflichen Integration von Migranten und Migrantinnen unvermeidlich ist, diese vorerst an einem allgemeinen Deutschkurs teilnehmen zu lassen und erst nach dem erfolgreichen Erwerb von Sprachkenntnissen berufliche Qualifizierung anzueignen. Beides geschehe getrennt voneinander (vgl. Ohm 2010: 33). Günhage-Monetti und Szablewski-Çavuş sehen von diesem Zugang ab und präferieren in ihrem Ansatz die Simultanität von Aneignung an grammatischem Wissen und berufsbezogenen Handlungsvermögen³.

2.4.8 Rechtliche Bestimmungen zur Anerkennung ausländischer Busfahrer

Erst seit kurzer Zeit bestehen einigermaßen bessere Möglichkeiten erlernte Berufe in Deutschland anerkennen zu lassen und diesen Beruf ebenfalls auszuüben. Daher gibt es seit 1. April 2012 das Anerkennungsgesetz, das *Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen* (Bundesministerium für Bildung und Forschung 2015). Wie der Name bereits vermuten lässt können Fachkräfte durch das Anerkennungsgesetz ihre erworbenen Kenntnisse und Qualifikationen bewerten lassen. Stimmen diese mit den Voraussetzungen überein, wird der Beruf anerkannt und der Bewerber darf ohne eine neue Ausbildung seinem Beruf nachgehen. Es gibt einen Anerkennungsbescheid, welcher aussagt, ob und mit welchem Beruf bzw. Abschluss die vorhandene Qualifikation verglichen werden kann (ebd.). Ziele des Anerkennungsgesetzes sind Integration und Fachkräftesicherung (ebd.). Diese Art der Vorgehensweise gilt sowohl für den Busfahrer, als auch für jeden anderen Beruf. Für den Busfahrer allein lassen sich keine anderen konkreten Bestimmungen finden. Ausschlaggebend ist lediglich der vorhandene Führerschein der Klasse D. Zusätzlich existieren jedoch auch für die einzelnen Bundesländer eigene Auflagen, welche Vorschriften für bestimmte Berufsfelder festlegen, wie beispielsweise für den Lehrerberuf (Bundesministerium für Bildung und Forschung 2015).

³ Dazu die verschiedenen Aufsätze, die in der Bibliografie aufgelistet sind.

2.4.9 Staatliche Sprachförderung für nichtmuttersprachliche Lerner

Ein Beispiel für staatliche Förderung von Sprachkursen, im Besonderen berufsbezogenen Deutschkursen, stellt das ESF-BAMF-Programm dar. Dieses wird im Folgenden kurz in seinen Grundzügen vorgestellt. Von 2007 bis 2013 war es die Aufgabe des BAMF die Umsetzung von berufsbezogenen Deutschkursen, dessen Ausbau und Förderung zu vollziehen (vgl. Lüffe/ Reimann 2012a: 21). Da dies mit Geldern des Europäischen Sozialfonds finanziert wurde, findet sich die Abkürzung ESF im Titel des Programms. Ziel des Programms war die Integration von Migranten auf beruflicher Ebene voranzutreiben und besser zu gestalten (vgl. Lüffe/ Reimann 2012a: 22). Rechtlich betrachtet baut benanntes Programm auf eine Ressortvereinbarung von 2007 zwischen *Bundesministerium für Arbeit und Soziales* (BMAS) und dem *Bundesministerium des Inneren* (BMI) auf. Das BAMF bietet bereits seit 2005 berufsbezogene Deutschkurse an. Seit der Vereinbarung von 2007 liegt „die berufsbezogene Deutschförderung für Personen mit Migrationshintergrund im Rahmen des ESF“ (Lüffe/ Reimann 2012a: 22). offiziell in der Hand des BAMF. Über die verschiedenen Fachbereiche und deren Inhalte wacht das BMAS über das ESF-BAMF-Programm (vgl. Lüffe/ Reimann 2012a: 22)

Eine direkte Verbindung von staatlichen Sprachfördermaßnahmen in Bezug auf das Berufsfeld von Busfahrern lässt sich dennoch nicht erkennen. Konkrete Informationen konnten hierzu nicht gefunden werden. Hier könnten also allenfalls die regulären staatlichen Sprachfördermaßnahmen greifen. Der Stundenumfang von regulären Integrationskursen beträgt 600 Stunden. Zusätzlich gibt es einen Orientierungskurs mit 60 Stunden Umfang. „Ziel des Integrationskurses ist die Förderung der Integration von Migrantinnen und Migranten im Sinne gesellschaftlicher Teilhabe und Chancengleichheit. Er besteht aus einem Sprachkurs und einem Orientierungskurs“ (BAMF 2015). Weiterhin gibt es Alphabetisierungskurse, welche einen Umfang von 900 Stunden aufweisen. In diesem Kurs mit diesem Umfang ist allerdings auch bereits ein Integrationskurs enthalten. Der Lerner soll hier auf das Niveau B1 gelangen. Maximal kann ein Lerner einen Umfang von 1200 Stunden absolvieren, welche vom Staat unterstützt werden. Im *Rahmencurriculum für Integrationskurse Deutsch als Zweitsprache* werden dazu Angaben zu den Inhalten und Lernzielen der Kurse dargestellt, welche sich lediglich nach dem Standardprogramm von Integrationskursen richtet und wird nicht nach Niveaustufen differenziert (vgl. BAMF 2015).

Das Rahmencurriculum benennt lediglich Lernziele des Sprachkurses. Durch die Benennung von Lernzielen bereitet das Rahmencurriculum auf wesentliche Aspekte des Orientierungskurses vor. Abgedeckt werden hierbei Inhalte und Handlungsfelder, die für die

Lerner, die Migranten, sinnvoll sind bzw. helfen das Alltagsleben zu meistern (vgl. BAMF 2015). Die folgende Grafik verdeutlicht die Themengebiete.



Abb. 1 Inhalte des Rahmencurriculums (BAMF 2015)

2.5 Vorstellung LVB

Im vorliegenden Kapitel wird, nach der vorherigen theoretischen Einführung in die Thematik und Darlegung der Sachlage, die LVB als Auftraggeber vorgestellt. Die Leipziger Verkehrsbetriebe, kurz LVB, sind das Verkehrsunternehmen der Stadt Leipzig und befördern bereits seit 1872, damals noch unter dem Namen *Leipziger Pferdeeisenbahn* (LPE), Fahrgäste zu verschiedenen Stationen der Stadt (vgl. LVB Internetpräsenz). Im November 1918 wird, unter dem Namen *Große Leipziger Straßenbahn* (GLSt), der Omnibusverkehr aufgenommen (ebd.). Im Juli 1938 wird die Bezeichnung der Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) aktuell (ebd.). „Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb des Linien- sowie anderen Verkehrs mit Straßenbahnen, Omnibussen und anderen Fahrzeugen für den Personen- und Güterverkehr, sowie die Erreichung und der Betrieb von Anlagen für den ruhenden Verkehr, [...]“ (LVB- Infomaterial). Aktuell ist die LVB Arbeitgeber für insgesamt um die 2358 Mitarbeiter, darunter ca. 1100 Fahrer. Die LVB befördert Fahrgäste mit Straßenbahnen auf 14 Linien mit ca. 665 Fahrern, außerdem mit 158 Omnibussen auf 49 Linien (vgl. LVB Internetpräsenz). Angefahren

werden im Leipziger Stadtverkehr 1125 Haltestellen. Die Omnibusse gehören zu einer der Tochtergesellschaften der LVB, der LeoBus GmbH, mit ungefähr 433 Mitarbeitern (ebd.). Zur LVB Gruppe gehören weiterhin Aus- und Weiterbildungs-, sowie Service-, Transport- und Logistikunternehmen (ebd.). Auch eine Verkehrs-Consult GmbH gehört der LVB Gruppe an, welche jegliche Ingenieurs-, Bau- und Planungsdienste verrichten (ebd.)

2.6 Vorstellung Berufsfeld Busfahrer/in

Das folgende Kapitel stellt das Berufsfeld des Busfahrers vor. Hierbei werden die Ausbildung und das Aufgabenfeld von Busfahrern betrachtet. Zusätzlich wird speziell auf das Berufsfeld von Busfahrern eingegangen, die der Tätigkeit des Busfahrers bei der LVB nachgehen. Einleitend wird kurz die aktuelle Situation in einer groben Bestandsaufnahme verdeutlicht.

2.6.1 Bestandsaufnahme (nichtmuttersprachlicher) Busfahrer in Deutschland

Bislang gibt es nur wenige Programme und Auskünfte, welche den Bestand nichtmuttersprachlicher Busfahrer verdeutlichen und möglich machen. Das folgende Kapitel zeigt bisherige und aktuelle Programme und Umsetzungen zur Gewinnung nichtmuttersprachlicher Busfahrer in Deutschland auf.

Ein Fachkräftemangel im Berufsfeld der Busfahrer besteht aus mehreren Gründen. Zum einen fehlt der junge Nachwuchs. Der Altersdurchschnitt zeigt, dass der Großteil der Busfahrer über 45 Jahre alt ist (Die Welt 2014). Sollte diese Generation der Busfahrer in Rente gehen, fehlen schlagartig Unmengen an Fachkräften, für die es keine Nachfolger gibt. Für junge Leute ist die Ausbildung zum Busfahrer recht unattraktiv. Die Arbeitszeiten und Ausbildungskosten sind vorrangige Gründe hierfür. Der Führerschein der Klasse D ist teuer und wird nicht von allen Ausbildern übernommen. Auch der Schichtdienst ist Grund für fehlende Fachkräfte. Ausschlaggebend ist vor allem die rasante Vergrößerung der Fernbusbranche (Die Welt 2014). Dieser Boom sorgte für eine Abwanderung von Busfahrern zu den zahlreichen Fernbusunternehmen und stellte ebenso einen ausschlaggebenden Grund des Fachkräftemangels dar. (Die Welt 2014)

Ein bekanntes und recht erfolgreiches Konzept stammt von TTA, einem deutsch-spanischem Personaldienstleister. Dieser vermittelt spanisches Busfahrerpersonal an deutsche Busunternehmen in Deutschland (vgl. TTA 2013). Im Internetauftritt des Unternehmens wird gesagt: „TTA Personal organisiert Sprachkurse und bereitet das Fahrpersonal auf eine Beschäftigung in Deutschland vor. Die spanischen Busfahrer erreichen vor Ihrer Ankunft das

Sprachniveau A2 des Europäischen Referenzrahmens“ (TTA 2013). Die Bewerber würden auf dem gesamten Weg bis hin zum Arbeitsbeginn begleitet und unterstützt. Die gut ausgebildeten Busfahrer seien bei Vermittlung sofort einsatzfähig (vgl. TTA 2013). Experten des TTA- Teams, mit Ansprechpartnern und Standort in beiden Ländern, arrangieren eine kompetente Begleitung und eine möglichst problemlose Organisation. Bislang konnten Busfahrer nach Gotha, Aachen und in die Stadt Sömmerda vermittelt werden.

Auch in Sachsen-Anhalt fahren bereits ausländische Busfahrer. Die Vetter Verkehrsbetriebe haben bislang fünf Busfahrer aus Spanien und drei aus Bulgarien eingestellt (vgl. Knothe 2015). Dazu wurden auch finanzielle Mittel genutzt, um die Fahrer für sich zu gewinnen (vgl. Knothe 2015). Ein Sprachkurs wird bezahlt und zusätzlich auch eine Unterkunft für sechs Monate (vgl. Knothe 2015).

In einem Interview mit dem Präsidenten des Bustouristikverbandes RDA, Richard Eberhardt, beklagte auch er die aufgeführte Problematik und aktuellen Zustände. Die Touristikbranche hat ebenfalls einen erheblichen Mangel an Fahrern, wobei die Nachfrage für Busreisen stets ansteigt. Auch Eberhardt wirbt Busfahrer aus Spanien an

Eine genaue Zahl ausländischer Busfahrer lässt sich nicht errechnen. Jedoch zeigen die hier aufgeführten Beispiele die Situation relativ deutlich. Zusammenfassend lässt sich ein großer, bereits bestehender Mangel nachweisen. Dieser wird sicher auch nur mit der Zeit auszugleichen sein.

2.6.2 Ausbildung

Die LVB bildet angehende Busfahrer im Unternehmen selber aus. Es gibt jedoch verschiedene Möglichkeiten der Ausbildung, welche nachfolgend aufgeführt werden. Die Ausbildung zum Busfahrer kann innerhalb der LVB seit dem Jahr 2002 bei der Tochter GmbH LeoBus absolviert werden. Bis 1989 war die Ausbildung zum Omnibusfahrer eine anerkannte Berufsausbildung. Die folgenden Jahre galt die Tätigkeit des Omnibusfahrers als sogenannte „Anlern­tätigkeit“ und war kein Ausbildungsberuf (vgl. LVB Internetpräsenz). Unter der Berufsbezeichnung *Fachkraft im Fahrbetrieb Bus & Straßenbahn*⁴ kann ein Bewerber eine Ausbildungszeit von drei Jahren absolvieren (vgl. LVB-Infomaterial, LAB- Flyer). In der Ausbildung werden die ausschlaggebenden Inhalte des Berufsfeldes vermittelt. Dazu gehört der Umgang mit Fahrgästen, das sichere Fahren des Fahrzeugs und die Verkehrssicherheit (ebd.).

⁴ FiF

Auch Kenntnisse in Marketing und Vertrieb, Qualitätsmanagement, Verkehrswirtschaft und rechtlichen Bestimmungen sind Inhalte der Ausbildung (ebd.). Dafür werden ein Schulabschluss und entsprechend gute Noten in Mathe und Physik vorausgesetzt (ebd.). Außerdem zählen Sprachkenntnisse der englischen Sprache und technisches Geschick, sowie Freude am Fahren und im Umgang mit Kunden (ebd.).

2009 haben sich die LeoBus GmbH und die Leipziger Aus- und Weiterbildungsbetriebe GmbH (LAB) zusammengeschlossen und ein Pilotprojekt gestartet, um stattfindende Bewerbungsverfahren so optimal wie möglich durchzuführen (vgl. LVB Internetpräsenz). Hierbei werten die LAB eingegangene Bewerbungen nach feststehenden Kriterien aus und leiten in Frage kommende Bewerber an die LeoBus GmbH weiter (ebd.).

Bereiche wie „Fahrfertig machen“, Qualitätssicherung und Verkehrsdisposition werden während der Ausbildung durchlaufen. Aber auch Bürotätigkeiten wie die Bedienung des Servicetelephons oder die Erstellung von Fahr- und Dienstplänen wird vermittelt. Vorrangig geht es allerdings um den Erwerb des Führerscheins der Klasse D und genügend Praxiserfahrung im Fahrbetrieb (vgl. LVB Internetpräsenz).

Direkt bei der LVB werden Auszubildende, wenn gewünscht, nach erfolgreicher Absolvierung der Ausbildung übernommen (vgl. LVB Internetpräsenz). Die Kosten der Ausbildung liegen zwischen 2.000€ und 6.000€, je nach Vorhandensein eines Führerscheins, welche jedoch von der LeoBus übernommen werden (Infomaterial LVB). Ein Mindestalter von 21 Jahren ist ebenso Voraussetzung

Aus einem Informationsblatt der LVB für Omnibusfahrer, welches Auskünfte zu aktuellen Stellenausschreibungen der LVB lieferte, gingen einige Voraussetzungen und Daten hervor, welche von Interessenten für den Beruf zum Omnibusfahrer sind und bezüglich einer Erarbeitung eines Konzeptes beachtet werden sollten. Die Ausbildungsdauer unterscheidet zwei Kategorien. Wenn bereits ein Bus-Führerschein der Klasse D vorhanden ist, gibt es lediglich eine Woche eine Einweisung in den Umgang und die Handhabung mit den Fahrzeugen und dem Liniennetz. Hinzu kommen 30 „Fahrtrainerbegleitungen zur Wissensfestigung“ (Infomaterial LVB). Sollte bislang nur ein PKW-Führerschein der Klasse B vorhanden sein, beträgt die Ausbildungsdauer vier Monate. Hier absolviert der Bewerber die grundlegende Ausbildung, welche alle Qualifizierungsmaßnahmen, laut *Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz*, umfasst (vgl. Infomaterial LVB). Auch hier erfolgt zusätzlich eine „Fahrtrainerbegleitung“ (ebd.).

2.6.3 Aufgabenfeld

Wie bereits im Kapitel der Ausbildung erwähnt sind der Umgang mit Fahrgästen, das sichere Fahren des Fahrzeugs und die Verkehrssicherheit, Kenntnisse in Marketing und Vertrieb, Qualitätsmanagement, Verkehrswirtschaft und rechtlichen Bestimmungen Inhalte des Aufgabenfeldes. Laut Anerkennungsfinder des Bundesministeriums für Bildung und Forschung lässt sich der Beruf des Busfahrers unter der Bezeichnung Berufskraftfahrer finden. „Berufskraftfahrer/Berufskraftfahrerinnen arbeiten in Unternehmen des Güterkraftverkehrs, der Logistik, der Entsorgung, des *Reiseverkehrs* oder des *öffentlichen Personennahverkehrs*“ (Bundesministerium für Bildung und Forschung o.A.).

Unterschieden werden können Aufgabenbereiche in den verschiedenen Busunternehmen oder Sparten des Berufsfeldes von Busfahrern. Die Beförderung von Fahrgästen spielt in den meisten Fällen eine ausschlaggebende Rolle. Busunternehmen und die dazugehörigen Busfahrer befördern Fahrgäste beispielsweise innerhalb von Städten, regional, bundes- oder landesweit oder im Schulbusbetrieb. Die Aufgabenbereiche zwischen Busfahrern der Tourismusbranche, Fernbusbranche oder im Linienverkehr unterscheiden sich jedoch nicht erheblich. Busfahrer im Linienverkehr bewältigen zudem die Aufgaben des Fahrkarteverkaufs. Sie erteilen Auskünfte über Verkehrslinien, Fahrzeiten, Sehenswürdigkeiten und sollten durchaus Stadtkenntnisse besitzen (Bundesministerium für Bildung und Forschung 2015). Generell müssen Busfahrer freundlich mit den Kunden umgehen. Sie müssen technische Kenntnisse besitzen, um notwendige Reparaturen vor Ort zu beseitigen. Zudem fallen Arbeiten wie die Busreinigung oder das Ausfüllen von Formularen und Unterlagen an (Bundesministerium für Bildung und Forschung 2015).

Michael Schoppe, Geschäftsführer der LAB, sagte in einem Interview, dass die LVB daran arbeitet Mischarbeitsplätze zu gestalten. Das bedeutet, so Michael Schoppe in einem Interview: „Fahrer sollen nicht mehr nur fahren“ (LVB Internetpräsenz). In Zukunft sollen Fahrer nicht ausschließlich fahren, sondern auch anfallende andere Aufgaben erfüllen. So sollen FiF Angestellte auch im Servicebereich, zum Beispiel der Unfallbetreuung oder der Verkehrsüberwachung, tätig werden. Die LVB bezweckt damit die Schaffung von angenehmeren, abwechslungsreicheren und gesünderen Arbeitsplätzen (vgl. LVB Internetpräsenz).

2.6.4 Busfahrer bei der LVB

Als Mitarbeiter im Fahrbetrieb ist man Angestellter in einer der Tochtergesellschaften der LVB. Ein Omnibusfahrer ist demnach Angestellter der LeoBus GmbH. Der Lohn wird nach

dem bestehenden Haustarif berechnet. Ein Busfahrer hat eine reguläre Arbeitszeit von 38 Stunden pro Woche, ausgenommen Überstunden oder Krankheitsfälle (vgl. LVB- Infomaterial). Es gibt für die Busfahrer einen Tarifvertrag und einige Sonderzahlungen, Zulagen und Ermäßigungen, sowie 24 Urlaubstage und mehr, je nach Beschäftigungsdauer im Unternehmen (ebd.). Die folgenden Punkte zählen auf, was die LVB den angestellten Busfahrern bietet:

- unbefristeten Arbeitsvertrag mit der LeoBus GmbH
- moderne Fahrzeugflotte
- regelmäßige Dienstunterrichte und Weiterbildung
- Dienstplanzugang auch von Ihrem privaten PC
- Pausenversorgung in 4 Betriebskantinen
- vergünstigte Angebote im Sportverein und Fitnessstudio
- Arbeitsmedizinische Betreuung
- Unterstützung beim Finden von Kita-Plätzen
- vergünstigte Nutzung von Bussen und Straßenbahnen
- pünktliche Lohnzahlung immer zum 15. eines Monats
- langfristige Dienstplangestaltung
- Einarbeitung ins Liniennetz mit einem Fahrtrainer
- Urlaub von 24 Tagen, steigend ab 6 Jahren Betriebszugehörigkeit auf bis zu 29 Tage (vgl. Infomaterial LVB).

Nachdem das Forschungsfeld in den wichtigsten Punkten theoretisch erörtert wurde, soll im folgenden Schritt die qualitative Datenerhebung diese fundieren und ggf. erweitern, sodass eine Etablierung eines Kursprogrammes für einen zukünftigen berufsbezogenen Deutschkurs für Busfahrer geebnet wird.

3. Qualitative Datenerhebung

Bei der Erhebung empirischer Daten innerhalb der Sozialforschung können zweierlei Zugänge, je nach Forschungsinteresse, gewählt werden: einerseits die qualitative andererseits die quantitative Erhebung. Vorliegend wird die qualitative Datenerhebung aus folgenden Gründen vorgezogen: In Abgrenzung zur quantitativen Forschung steht bei der qualitativen Forschung der einzelne Fall als analytischer Bezugspunkt im Fokus der Forschenden (vgl. Brüsemeister 2008: 20). Rekonstruiert werden Denk- und Handlungsmuster in Abhängigkeit auf den untersuchten Akteur, wobei die Erkenntnisse vor dem Hintergrund einer allgemeinen Theorie, die jedoch noch unzureichend fundiert ist, erklärt werden (ebd.). Anhand von generativer Fragen werden (konsistente) Theorien entwickelt, wobei die Erkenntnisentwicklungen zu Beginn offen sind (vgl. Brüsemeister 2008: 23). Bei der quantitativen

Forschung werden also bestehende Theorien überprüft, bei qualitativen werden Erkenntnisse aus empirischen Daten gewonnen und ggf. zu einer allgemeinen Theorie generiert, die anhand einer einzigen Erhebung gewonnen werden können (vgl. Brüsemeister 2008: 19).

3.1 Datenerhebung

Im Kapitel der Datenerhebung werden die angewendeten Datenerhebungsmethoden vorgestellt und das Vorgehen bei der Datenerhebung transparent dargestellt. Begründet wird zudem die Wahl der Interviewpartner sowie die Auswahl und Erstellung der Interviewfragen.

3.1.1 Erhebungsinstrument: Recherche

Zu Beginn einer jeden Datenerhebung ist es von Vorteil themenbezogen zu recherchieren. Die berufsbezogene Recherche liefert erste Einblicke in ein bestimmtes Berufsfeld und Berufsumfeld und bildet die Grundlage aller weiteren Erhebungsmaßnahmen. Aus den ersten Informationen der Recherche lassen sich bereits Erwartungen und Fragestellungen aufgreifen. Einige Aspekte werden direkt geklärt, andere werden überhaupt erst bemerkt. Im Anschluss an eine Recherche kann mit den bisher gewonnenen Informationen eine gezielt ausgerichtete Datenerhebung erfolgen. Anhand dieser objektiven Ermittlung von Kenntnissen des Berufsfeldes kann „ein realistisches und zeitgemäßes Bild von den Erfordernissen in der Berufs- und Arbeitswelt sowie den sich daraus ergebenden Sprachbedarfen“ geschaffen werden (Weissenberg 2013: 21). Nach Weissenberg haben sich für die vorliegende Arbeit die folgenden Punkte als maßgebliche Inhalte herausgebildet:

- Beschaffung und Sichtung von Informationen aus der Berufs- und Arbeitswelt
- Identifizierung sprachlich-kommunikativer Anforderungen im Berufsleben
- Klärung und Entscheidung über die (Kurs-) Relevanz verschiedener Bedarfe (Weissenberg 2013: 22)

Die grundlegende Recherche wurde mittels verschiedener Medien und Informationspartner durchgeführt. Die Recherche im Internet stellt einen Weg dar, der mit geringem Zeitaufwand und überblicksmäßig in ein Thema einführt. Zudem haben die Vorgespräche mit dem Unternehmen und ausgewählten Mitarbeitern der LVB einen detaillierten ersten Eindruck vermittelt. Die Online-Recherche wurde zusätzlich durch analoge Medien unterstützt. Die wichtigsten Quellen stellten vor allem das Informationsmaterial der LVB, das Bundesministerium für Bildung und Forschung, sowie das IQ Netzwerk Integration durch Qualifizierung dar, da diese Quellen, innerhalb der betreffenden berufsbezogenen Recherche, die Größte Vielfalt an ausschlaggebenden Informationen preisgaben. Auch einige Artikel verschiedener Zeitungen

gaben aufschlussreiche Informationen zur bisherigen Lage und bereits bestehenden Konzepten von Firmen und Unternehmen, die bereits umsetzen, was vom Auftraggeber dieser Erarbeitung angezielt wird.

3.1.2 Erhebungsinstrument: Leitfadeninterview

Aus einem Pool an verschiedensten Interviewtechniken muss in Anbetracht des jeweiligen Forschungsdesigns mit zugehörigem Forschungs- und Erkenntnisinteresse, der Zielgruppe der Befragung und die methodische Anlage der Erhebung entschieden werden, welches Vorgehen das passendste ist (vgl. Friebertshäuser 1997: 374). Für die Erhebung von Daten oder Fakten zu einem bestimmten Thema, das angelegt ist neue Erkenntnisse zu generieren, bieten sich leitfadenorientierte Interviews an (ebd.). In diesem werden im Vorab vorformulierte Fragen entworfen, die die Interviewthematik eingrenzen, sodass dabei bspw. einzelne Kategorien zwischen mehreren Interviews besser gegenübergestellt werden können (vgl. Friebertshäuser 1997: 375). Im Zuge der vorliegenden Datenerhebung werden fertig vorformulierte Fragen verwendet, wobei es Typen des Leitfadeninterviews gibt, die mehr Offenheit zulassen, (vgl. Friebertshäuser 1997: 375) vorliegend überwog jedoch der Vorzug der Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews. Aus den verschiedensten Potentialen, die ein Leitfadeninterview bietet, steht im Zusammenhang mit dieser Arbeit die Sammlung von Daten und Informationen zu einem Themenkomplex im Vordergrund. Bei der Durchführung sollte der Leitfaden als Orientierung dienen, jedoch kann es situationsbedingt zur Änderung der Reihenfolge oder zu Nachfragen kommen (vgl. Friebertshäuser 1997: 376).

3.1.3 Erhebungsinstrument: Beobachtung

Bei der Beobachtung als Erhebungsinstrument spielen einige Gesichtspunkte eine Rolle. So sollte vor der Durchführung einer Beobachtung bedacht werden, wer und was beobachtet werden und wie die Beobachtung vonstattengehen soll. Außerdem zu bedenken ist das Ziel und die Situation der Beobachtung. Gemäß den Betrachtungspunkten nach Weissenberg sind hier folgende Kategorien zu berücksichtigen:

- Beobachtungsziel
- Beobachtungsgegenstand (Wer und Was)
- Beobachtungssituation
- Beobachtungsform (Wie)
(vgl. Weissenberg, 2013: 28)

Die Beobachtungsform fragt, wie bereits angesprochen, nach der Art, wie die Beobachtung verlaufen soll. Der Beobachter kann aktiv in der Situation teilnehmen oder sich im Hintergrund halten. Beobachtet werden kann entweder über den gesamten Beobachtungszeitraum oder zielorientiert in ganz bestimmten Sequenzen. Um die Beobachtung zu erleichtern, bieten sich Hilfsmittel an. Benutzt werden können beispielsweise technische Hilfsmittel, Tabellen, oder Kategorienraster (vgl. Weissenberg, 2013: 29). In dieser Arbeit wurden zu bestimmten Themen- und Beobachtungspunkten jeweils tabellenartigen Beobachtungsbögen angelegt, welche stets gleich aufgebaut waren, jedoch spezielle Punkte berücksichtigen (siehe Anhang S. 159ff.). Weiterhin muss bedacht werden, wie viel Zeit für die Beobachtung zur Verfügung steht (vgl. Weissenberg, 2013: 30). Die Planung muss zielgerichtet für die vorhandene Zeit geplant sein, um ergebnisorientiert arbeiten zu können. Es sollte auch im Hinblick auf die Durchführung darauf geachtet werden, dass der Beobachtete vorab über die anstehende Beobachtung informiert ist (vgl. Weissenberg, 2013: 30). Auch das eigene Verhalten während der Durchführung muss bedacht werden.

3.1.4 Begründung der Interviewteilnehmenden

Innerhalb einiger Vorgespräche mit Mitarbeitern der LVB wurden durch Überlegungen vier passende Teilnehmer für ein Interview ausgewählt. Die Vorgespräche fanden mit der Leiterin des Personalmanagements der LVB statt. So konnten erste Kontakte hergestellt werden. Die Überlegungen, wer interviewt werden sollte, betrafen natürlich die Relevanz und das Ziel der vorliegenden Arbeit. Ausgewählt wurde der Leiter der Verkehrsleitstelle bzw. Leitzentrale, da die Leitstelle stets in direktem mündlichen Kontakt mit den Busfahrern steht. Aus dieser Position konnten alle Merkmale professionell thematisiert werden. Weiterhin fiel die Entscheidung auf den personalverantwortlichen Leiterfahrdienst des Bushofs Lindenau. Auch hier findet regelmäßige mündliche Kommunikation statt. Der Interviewte kommuniziert fast täglich mit den Busfahrern. Im Aufgabenbereich finden sich beispielsweise Mitarbeitergespräche, Auswertungsgespräche oder wenn es jegliches Fragen zum aktuellen Geschehen oder der eigenen Schicht gibt. Auch arbeitsrechtliche Maßnahmen werden zwischen Buspersonal und Leiterfahrdienst besprochen. Ein Interview mit einem Busfahrer ist die logische Konsequenz der Arbeit. Der Busfahrer selber berichtete aus gewünschter Perspektive und lieferte relevante Informationen zum thematischen Schwerpunkt. Eine weitere Interviewpartnerin ist die Personaleinsatzleiterin. Sie leitet die Koordinierung der der Straßenbahn- und Omnibusfahrer der LVB.

3.1.5 Explikation der Interviewfragen

Die genauen Interviewfragen leiteten sich einerseits aus den Informationen der Recherche ab, die vorab zum Thema durchgeführt wurde. Andererseits entstanden die Interviewfragen aus den Vorgesprächen mit der LVB und den daraus resultierenden logischen Schlussfolgerungen in Bezug auf die Fragestellung, welche Aspekte der mündlichen Kommunikation von Busfahrern im speziellen für die vorliegende Arbeit von Interesse sind. Das explizite Vorgehen orientiert sich an den Beschreibungen nach Stadler Elmer (2011). Ein Interviewleitfaden kann Ober- und Unterthemen beinhalten. Diese Struktur dient aber vor allem dem Interviewer als Orientierung. So kann ein Gespräch am Laufen gehalten und auch flexibel geändert werden (vgl. Stadler Elmer 2011: 180). Bei Bedarf kann im Gespräch eine spontane Art der Steuerung erfolgen. Positiv zu betrachten ist zudem der gesprächsartige Ablauf. Es gibt keine krampfhaft Abfolge. Der Leitfaden dient als Vorgabe und Hilfestellung, um den Faden nicht zu verlieren (vgl. Stadler Elmer 2011: 180). Mittels einer Auflistung folgen die wichtigsten Faktoren, nach Stadler Elmer, die bei der Erstellung von Interviewfragen zu beachten sind und bei der Erstellung der Interviewleitfäden beachtet wurden:

- Ist die Einstiegsfrage anregend?
- Stellt sich jede Frage als wichtig für die betreffende Forschungsfrage heraus?
- Ist eine sinnvolle Abfolge erstellt worden?
- Gibt es Wiederholungen?
- Sind eindeutig Formulierungen erstellt worden?
- Haben die Fragen einen nachvollziehbaren Bezug zueinander?
- Gibt es negativ formulierte Fragen?
- Sind alle Fragen verständlich?
- Ist eine gute Abschlussfrage vorhanden? (vgl. Stadler Elmer 2011: 183).

Die Fragestellungen sind transparent angelegt (Interviewbögen siehe Anhang S. 76ff.). Sie sollen den Verlauf und das Ziel des Interviews nachvollziehbar aufzeigen. Im Vorab muss darauf hingewiesen werden, dass der Leitfaden bewusst auf Ja-Nein-Fragen verzichtet. Entscheidungen, die diese nach sich ziehen würden, werden dadurch aufgelöst, dass W-Fragen gestellt werden, d.h. vorerst suggeriert wird, dass der thematisierte Befragungspunkt vorliegt. Gesetzt dem Fall, dieser Sachverhalt trifft nicht zu, kann die Frage verneint oder bejaht werden. Das vorliegende suggestive Design ist bei der Erarbeitung diskutiert worden. Als Kompromiss wurde stattdessen darauf geachtet, neutrale Lexik zu verwenden, sodass die Suggestion abgeschwächt wird. Exemplarisch für den Aufbau einer solchen Frage könnte bspw. stehen: *Inwieweit werden Busfahrer/innen in der Ausbildung bei der LVB inhaltlich auf Kommu-*

nikationssituationen vorbereitet? Da im Vorab nicht in Erfahrung gebracht wurde, ob es im Zuge der Ausbildung zur Vorbereitung auf Kommunikationssituationen kommt, sollte darauf verzichtet werden, dies zuvor zu erfragen, es wurde stattdessen gefragt, inwieweit dies Teil sei. Im Falle es gäbe dies nicht, kann die Frage verneint werden und zur nächsten übergegangen werden. Ziel ist ökonomisch vorzugehen und das Interview im Aufbau fließender zu gestalten, sodass der Interviewte eingeladen wird, zusammenhängend zu antworten; Ja-Nein-Fragen unterstützen eher einen abgehackten Antwortrhythmus.

Um die Ergebnisse der beantworteten Fragen und deren Auswertung zu erleichtern und logisch zu gestalten, wurden die Interviewleitfäden in verschiedene Kategorien unterteilt. Diese wiederum beinhalten die einzelnen und spezifischen Interviewfragen. Erstellt wurden spezielle Fragen für die jeweiligen Beteiligten. Diese mussten sich innerhalb der vorgesehenen Kategorien ähneln, jedoch auf den jeweiligen Interviewpartner ausgerichtet sein. Im Folgenden werden die ausgewählten Kategorien der Interviewleitfäden dargelegt.

Kategorien aus dem Leitfaden des Busfahrers

- Einstiegsfrage
- Allgemeine Kommunikation des Busfahrers
- Kommunikation zwischen Ihnen und dem Kunden
- Kommunikation zwischen Ihnen und der Leitzentrale
- Kommunikation zwischen Ihnen und der Personalzuteilung
- Kommunikation zwischen Ihnen und dem Betriebshof Abschlussfrage

Die erste Kategorie bzw. die Einstiegsfrage an den interviewten Busfahrer fragt nach dem Grund der Berufswahl. Dadurch wird ein angenehmer und leichter Einstieg geschaffen und Vertrauen aufgebaut. Die zweite Kategorie beschäftigt sich ganz allgemein mit dem eigentlichen Thema des Interviews. Die Kategorien drei bis sechs beleuchten spezifisch welche Art von Kommunikation zwischen den benannten Beteiligten und dem Busfahrer stattfindet.

Kategorien für LVB Mitarbeiter/ Interviewte (außer Busfahrer)

- Einstiegsfrage
- Allgemeines
- Sprache: Anwenden und verstehen
- Sprachhürden und Lösungen
- Spezifische Kommunikation zwischen Ihnen und dem Busfahrer

Um einen angenehmen Einstieg für alle Beteiligten zu gestalten, begann jedes Interview mit einer allgemeinen und persönlichen Einführungsfrage, wobei es um die Wahl oder die

Beschreibung des Berufsfeldes ging. Zunächst wurde innerhalb der Interviewleitfäden zwischen Fragen für den Busfahrer und Fragen für LVB- Personal (außer Busfahrer) unterschieden. Inhaltlich strebten die Fragen das gleiche Ziel an, allerdings aus der anderen Perspektive. Nach der Einstiegsfrage schließt sich ein allgemeiner Teil an, Frage 1-2. Ab Frage 2 bzw. 3, je nach Leitfaden, folgen spezifischere Fragestellungen und Kategorien. Für den Busfahrer wurden die Kategorien der Kommunikation mit den ausgewählten Interviewpartnern erstellt, die jeweils die vier gleichen Fragen enthielten, so zum Beispiel Frage 7-10. Abschließend enden alle Interviews mit einer offenen Frage zum Thema. So können bisherige Erfahrungen dargelegt oder Anmerkungen gemacht werden, die innerhalb der Interviews nicht bedacht wurden.

3.1.5.1 Explikation der Fragen an den Busfahrer

Die einzelnen Kategorien mit den zugehörigen Fragen wurden bereits im Kapitel 3.1.5 aufgeführt. Vertiefend dazu schließen sich im vorliegenden Kapitel die differenzierteren Explikationen der Interviewfragen an den Busfahrer und an die LVB an. Die Gliederung orientiert sich an den bereits verwendeten Kategorien.

- Allgemeine Kommunikation des Busfahrers

Das erste Themengebiet „Allgemeine Kommunikation des Busfahrers“ beinhaltet die Fragen 1 und 2. Frage 1, siehe Anhang S.75, erkundigt sich nach der Verwendung von Fach- und Umgangssprache und dem dazugehörigen Vokabular, um zu erheben, in welchen Situationen diese relevant sind und welche Lexik darin speziell verwendet wird. Frage 2 beleuchtet die Wortfelder, welche von Busfahrern beherrscht werden müssen. Dies erschien als wichtig, um einzugrenzen, welche Bereiche der Lexik im Berufsalltag des Busfahrers notwendig sind.

- Kommunikation zwischen Ihnen und dem Kunden

Ab Frage 3 bis 6, siehe Anhang S.75 und 76 folgen explizite Fragen zur Kommunikation zwischen dem Busfahrer und dem Kunden, was eine der vier Kategorien im Leitfaden des Busfahrers darstellt. Wichtig bei der 3. Frage war es herauszufinden, welche Kommunikationssituationen zwischen Busfahrern und den beteiligten Instanzen der LVB stattfinden. So kann eine differenzierte Ausarbeitung vorgenommen werden, indem gezielt auf real existierende Situationen vorbereitet wird. Frage 4 untersucht die inhaltlichen Themen, die innerhalb der betrachteten Kommunikationssituationen vorkommen. Ziel der zwei Fragen ist die genaue Differenzierung zwischen produktiver und rezeptiver mündlicher Kommunikation, um genau abzugrenzen, was der Busfahrer im Berufsalltag hört und wann er selbst aktiv ist. Aufbauend darauf folgte die 5. Frage, die sich mit den Inhalten befasst, die lediglich auf mündlicher Basis

verstanden werden müssen. Durch die 6. Frage, siehe Anhang S. 76, sollte anhand der Beschreibung des Busfahrers typische Kommunikationssituationen und der Ablauf dieser zwischen ihm und den möglichen beteiligten Gesprächspartnern ergründet werden, sodass eine Strukturierung von typischen Gesprächen rekonstruiert werden kann, um diese in Fördermaßen wirklichkeitsgetreu zu trainieren. Zusätzlich sollten auch eventuelle sprachliche Hürden in Erwägung gebracht werden, die innerhalb dieser typischen Situationen auftreten können, wodurch ein Einblick in vermeintliche Bereiche der Förderung aus Sicht der Busfahrer gewonnen werden kann.

- Kommunikation zwischen Ihnen und der Leitzentrale
- Kommunikation zwischen Ihnen und der Personalzuteilung
- Kommunikation zwischen Ihnen und dem Betriebshof Abschlussfrage

Ab Frage 7, Anhang S. 76 ff, ändert sich lediglich die jeweilige Kategorie bzw. die beteiligte Instanz, die mit dem Busfahrer kommuniziert. Hier kehren stets die Fragen 3 bis 6 wieder. Nach den fünf Kategorien endet das Interview mit der Abschlussfrage.

3.1.5.2 Explikation der Fragen an die LVB⁵

Analog zu Kapitel 3.1.5.1 werden nachfolgend die Fragen an die LVB detailliert aufbereitet.

- Allgemeines

Nach der einleitenden Einstiegsfrage geht Frage 1, zu finden im Anhang auf Seite 78, auf die Regelmäßigkeit direkter Kommunikation eines Busfahrers ein. Sinn war es herauszufinden, wann und wie häufig eine solche direkte Kommunikation stattfindet und wer daran beteiligt ist. In betreffendem Fall meint der Begriff der direkten Kommunikation eine Kommunikation, die nicht verzögert stattfindet, folglich nicht vor- oder nachzubereiten ist, sondern in genau jenem Moment zu absolvieren ist. Eine Abgrenzung wird in der vorliegenden Arbeit definiert zwischen *face-to-face*-Gesprächen und Gesprächen über Telefon oder Funkgerät, welche vor- oder nachzubereiten wäre und damit nicht direkt ist. Das Interesse einer solchen Unterscheidung begründete sich aus der Abgrenzung zu indirekten Gesprächen, die durch Dokumente, Medien oder zusätzliche Beteiligte auch zu späteren Zeitpunkten kommuniziert werden könnten. Die Beteiligten haben hierbei zum Beispiel die Möglichkeit das Verständnis zu erfragen.

- Sprache: anwenden und verstehen

⁵ Gemeint sind hierbei ausschließlich die interviewten Mitarbeiter der LVB, abgesehen vom Busfahrer.

Mit Frage 2 wird erhoben, welche Inhalte ein Busfahrer produziert, also selber kommuniziert bzw. spricht. Frage 3 schließt daran an und sollte herausfinden, welche Inhalte von Busfahrern während der mündlichen Kommunikation, also durch die Fertigkeit des Hörens, verstanden werden müssen. In Frage 4 sollte die Verwendung von Fach- und Umgangssprache hinterfragt werden, um auch hier das Wissen gesprächspartnerbedingt zu spezifizieren.

- Sprachhürden und Lösungen

Die Fragen 5 bis 7, siehe Anhang S.78 und 79, beschäftigen sich mit möglichen Problemen, die auftreten könnten. So hinterfragt die 5. Frage, wie Busfahrer innerhalb der Ausbildung auf kommunikative Situationen vorbereitet werden. Ziel war es herauszufinden, wo gewonnene Ergebnisse in Zukunft umgesetzt werden könnten. Mit der 6. und 7. Frage wurde auf mögliche auftretende Defizite der mündlichen Kommunikation abgezielt, um diese speziell mit Material und im Sprachunterricht zu bewältigen.

- Spezifische Kommunikation zwischen der betreffenden Partei und dem Busfahrer

Frage 8 und 9 gehen auf die häufigsten Kommunikationssituationen und deren Ablauf zwischen den Beteiligten ein. Geachtet wurde dabei auf das mögliche Medium, die Dauer und die Inhalte. Ziel sollte hierbei ebenso die Erarbeitung zukünftigen Materials sein, um entsprechend Aufgaben strukturieren und erstellen zu können ggf. auf die externen Faktoren, in Abgrenzung zu ausschließlich inhaltsrelevanten Förderungen, einzugehen. In der 10. Frage war es von Interesse, wie oft zwischen dem Busfahrer und der befragten Instanz Floskeln, Höflichkeitsformen, Feedback und der formelle bzw. informelle Stil angewandt wird. Gerade die Kenntnis über gebräuchliche Sätze, die eine besondere Intention wiedergeben, oder in welcher Form Feedback, sowohl Kritik als auch Lob, bei der LVB kommuniziert wird, schien abseits konventioneller Fördermaßen relevant, um eine bestmögliche Betriebskommunikation zu gewährleisten. Frage 1, im Anhang auf Seite 79, interessiert sich für die Wortfelder, die beherrscht werden sollten, wenn der Busfahrer im Gespräch mit den Beteiligten ist, die abweichen könnten von Gesprächen mit anderen Akteuren der LVB. Um gesprächspartnergezielt zu unterscheiden, wurde diese Frage an dieser Stelle verwendet.

Um nachzuvollziehen wie Gespräche zwischen den Busfahrern und den jeweiligen Akteuren aufgebaut sind, wurde mittels der 12. Frage, ab Seite 80 des Anhang, nach einer möglichen Vorstrukturierung gefragt, sodass innerhalb der Kursplanung auf mögliche Strukturierungsstützen zurückgegriffen werden kann. Im Wissen, dass es nicht unbedingt nur zwischen Nichtmuttersprachlern und Muttersprachlern zu Missverständnissen kommt, wurde in Frage 13 nach sprachlichen Hürden aus zurückliegenden Gesprächen gefragt, sodass im Rück-

schluss mögliche Quellen für Fehlkommunikation erkannt werden. Die 14. Frage geht auf die Verwendung von Codes und Abkürzungen ein, um diese gegebenenfalls zu erarbeiten, zu sammeln und „entschlüsseln“ zu können.

- Abschlussfrage

Die Abschlussfrage, auf Seite 81 im Anhang, erkundigt sich nach bisherigen Erfahrungen mit nichtmuttersprachlichen Kollegen. Außerdem können hier abschließend Aspekte erwähnt werden, die im Interview möglicherweise nicht bedacht und besprochen wurden.

3.1.6 Vorgehen bei der Datenerhebung

Interviews

Nach den bereits erwähnten Vorgesprächen und der Erstellung der Interviewleitfäden wurden Termine mit allen Interviewten vereinbart. Wichtig ist eine entsprechende Vorbereitung der Durchführung von Interview und Beobachtung. Hilfreich sind dabei bereits die Informationen der vorab erfolgten Recherche. Die Interviewteilnehmer wurden zuvor über die freiwillige Teilnahme befragt und über die Anonymisierung informiert. Der Kontakt erfolgte per E-Mail und telefonisch, der Busfahrer wurde über den personalverantwortlichen Leiterfahrdienst vermittelt. Jedes Interview wurde mit einem Aufnahmegerät der Marke Olympus festgehalten. Die genaue Bezeichnung des Aufnahmegerätes ist *Olympus WS-311M Digital Voice Recorder and WMA Music Player*. Die Dauer einer Interviewaufnahme liegt zwischen 20 und 40 Minuten. Der Zeitrahmen wurde nicht vorher strikt festgelegt. Es wurde im vorab für die Erstellung der Interviewleitfäden eine ungefähre Spanne von 20 bis 30 Minuten pro Interview angenommen. Insgesamt wurde Datenmaterial von 106,37 Minuten erhoben.

Beobachtung

Um die Beobachtungen angemessen durchführen zu können, wurden Beobachtungsbögen erstellt. Diese Entscheidung basiert auf den Ausführungen Lötchers (2011). Sie trifft eine Unterteilung zwischen strukturierten und unstrukturierten Beobachtungen. Umgesetzt werden kann eine derartige Strukturierung allerdings nur, wenn bereits Vorwissen zum Forschungsgegenstand vorhanden ist (vgl. Lötcher 2011: 192).

Bildaufnahmen, sowie eine Videografierung, kamen für diese Art der Datenerhebung aus Datenschutzgründen nicht in Frage. Die Anonymität aller Beteiligten sollte gewahrt bleiben. Während der Beobachtung bei der Busfahrt hätten die ständig wechselnden Fahrgäste nicht

aufgeklärt werden können, was die Durchführung behindert hätte. Des Weiteren erschien es nicht als relevant Daten zum Thema der Mündlichkeit zu videografieren.

Begleitet und beobachtet wurde der bereits zuvor interviewte Busfahrer während seiner Schicht, von 4 Uhr morgens bis 10.30 Uhr mittags. Weiterhin erfolgte eine zweistündige Beobachtung in der Leitzentrale der LVB. Für die Beobachtung des Busfahrers wurde das Vorgehen mit einem strukturierten Beobachtungsbogen umgesetzt. Die Beobachtung in der Leitzentrale erfolgte unstrukturiert, also frei. Diese Beobachtungsbögen, welche im Anhang auf den Seiten 158 bis 161 zu finden sind, sollten alle möglichen Situationen und Beobachtungsmomente abdecken können. Sinn der Beobachtungsbögen sollte es sein, Notizen effektiv und schnell festhalten zu können. Da davon ausgegangen werden konnte, dass keine Zeit vorhanden ist, um Informationen ausführlich aufzuschreiben, sollten die Beobachtungsbögen ein konkretes und effizientes Hilfsmittel sein. Mit Hilfe einer Tabelle konnte das Vorgehen am sinnvollsten umgesetzt werden. Die Beobachtungsbögen wurden für verschiedene Kategorien erstellt, welche je in gleiche Unterkategorien unterteilt wurden. Mit der Erstellung der Beobachtungsbögen wurden logische Abkürzungen entwickelt, welche schnelle Notizen ermöglichen sollten. Diese Abkürzungen finden sich unter jedem Bogen als Abkürzungsverzeichnis. Zuerst wurden Themenbereiche, wie folgend aufgelistet, festgelegt die im Laufe der Beobachtung hätten auftreten können.

- Auskünfte: Fahrscheinverkauf, -auskunft, -tarif
- Auskünfte: Liniennetz, Strecke, Verbindung
- Auskünfte: Straßenverkehr
- Auskünfte: Straßenverkehr
- Durchsagen: Kunden
- Durchsagen: Funk → Kollege
- Codes: Interna, Regiolekt, Abkürzungen
- Smalltalk, Pausengespräche
- Sonstiges

Die Einteilung der Kategorien erfolgte durch bereits vorhandenes Vorwissen und Vermutungen durch die Vorgespräche und die Recherche. Eingeteilt wurde demnach in die drei übergeordneten Kategorien, *produktiv*, *rezeptiv* und *Grammatik*. *Produktiv* soll hierbei festhalten was der Busfahrer selber sagt. Unter dem Begriff *rezeptiv* wurde vermerkt, was der Busfahrer mündlich verstehen muss, wer etwas sagt, wann und ebenfalls den Aufbau des Gesagten. Die dritte übergeordnete Kategorie ist die Grammatik. Hier wurde in vier weitere Bereiche unterteilt. So finden sich auf dem Beobachtungsbogen unter dem Punkt der Grammatik die Bereiche der Syntax, der Lexikologie, der Morphologie und des Stils, also formell oder

informell. Als Unterpunkte der Kategorien *Produktiv* und *Rezeptiv* wurde zusätzlich jeweils das Gesagte, die Zeit und der Aufbau vermerkt, mit den Bezeichnungen *Was*, *Wann*, *Aufbau*. Die Tabellen mit den soeben benannten Kategorien gleichen sich für jeden Themenbereich bzw. jeden Beobachtungsbogen, welche im Anhang S. 159ff. einzusehen sind und das Verständnis erleichtern.

Die Entscheidung fiel auf die gewählten Beobachtungsschwerpunkte, da es für die Arbeit von Interesse ist, in welchen Situationen der Busfahrer auf mündlicher Basis kommuniziert. Unterschieden werden musste hierbei natürlich in die eigene Produktivität, also das, was der Busfahrer selber sagt. Durch die verschiedenen Beobachtungsbögen konnte das Gesagte direkt in der entsprechenden Situation und Spalte festgehalten werden. Auf der anderen Seite konnte davon ausgegangen werden, dass auch rezeptive Kommunikation stattfindet, in welcher der Busfahrer folglich Gesagtes verstehen muss. Um auffallende Merkmale direkt zu verewigen besteht die Spalte der Grammatik im Fragebogen. In dieser wurden Feststellungen wie Hauptsätze, Imperative, formeller oder informeller Stil vermerkt.

3.2 Datenaufbereitung

Die Ergebnisse der Leitfadeninterviews liegen als solche unsortiert und dicht an Informationen vor. Um die Übertragung realsprachlicher Anforderungen innerhalb des Berufes eines Busfahrers in die sprachpraktische Förderung zu gewährleisten, ist eine wissenschaftliche Bündelung und Sortierung vonnöten, dafür wird auf ein bewährtes Vorgehen im Sinne Mayrings (2010) und Schmidts (2010; 2013) (vgl. Kap. 3.3.2.1) zurückgegriffen, bei dem die erhobenen Daten aus den Leitfadeninterviews, die als Audiodateien vorliegen, in mehreren Durchläufen gehört, Kategorien und deren Beispiele extrahiert und zusammengefasst werden. Um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, liegen die Interviews vollständig transkribiert im Anhang (S. 83ff.) vor. Das Transkribieren orientiert sich an den Regeln von Dresing und Pehl (2013). Die Interviewteilnehmenden werden durch I (interviewende Person) und B (befragte Person) kenntlich gemacht. Es wird wörtlich, nicht lautsprachlich, transkribiert, Dialekte werden ins Hochdeutsche übersetzt. Wortschleifungen werden nicht transkribiert, sondern an das Schriftdeutsch angeglichen. Wort- und Satzabbrüche werden mit Schrägstrich / dargestellt. Pausen sind durch Auslassungspunkte in Klammern (...) markiert, in Abhängigkeit der Pausenlänge sind folgende drei Varianten möglich: (.), (..), (...). Alle Lautäußerungen werden in der Transkription ausgespart. Besonders betonte Wörter werden durch Großschreibung gekennzeichnet. Emotionale oder nonverbale Äußerungen, die die Aussagen

unterstützen, werden in Klammern kenntlich gemacht. Unverständlichkeit wird durch (unv.), ggf. mit deren Grund (Handystörgeräusch), signalisiert. Für die Transkription wurde das Programm *f4* verwendet, sodass die Orientierung an Zeitmarken möglich ist.

3.3 Datenauswertung

Die folgenden Abschnitte befassen sich mit der Auswertung der erhobenen Daten. Nachdem die Erhebungsinstrumente Recherche (vgl. Kap. 3.1.1), Leitfadeninterview (vgl. Kap. 3.1.2) und Beobachtung (vgl. Kap. 3.1.3) allgemein eingeführt wurden, soll innerhalb der Datenauswertung vorgestellt werden, welche Auswertungsmethoden für die jeweiligen Erhebungsinstrumente gewählt wurden. Dabei soll darauf eingegangen werden, welche Auswertungsschritte verfolgt wurden, sodass die Auswertung in ihrer Verfahrensweise transparent wird. Um den Forschungsprozess zu komplettieren, schließt an jede Auswertung eine Reflexion der Erhebungsmethode und deren Durchführung an.

3.3.1 Recherche

Die sich anschließenden Unterpunkte des Kapitels der Recherche beschäftigen sich mit der Auswertung der Informationen aus durchgeführten Recherchen.

3.3.1.1 Verfahren

Das Verfahren zur Auswertung der vorherigen und begleitenden Recherchen orientiert sich an den Ausführungen von Weissenberg (2012). Die Recherche dient der Vorabinformation. Hintergrundinformationen bezüglich des betreffenden Berufsfeldes sollen gesammelt werden, um sich ein eigenes und aktuelles Bild des Arbeitsfeldes machen zu können. Recherchiert wurde einerseits berufsbezogen. Folglich wurden allgemein Informationen zum Berufsfeld des Busfahrers recherchiert. Andererseits wurde auch spezifisch mit Hinblick auf das Unternehmen der LVB recherchiert.

3.3.1.2 Auswertung

Vorrangige Quellen der Recherche waren die Internetpräsenz der LVB und deren Infomaterial, wie Flyer und Broschüren. Außerdem haben sich einige Berichte, Zeitungsartikel und Interviews finden lassen, die Informationen über die aktuelle Lage und eine derzeitige Bestandsaufnahme lieferten. Für die bestehende Erarbeitung wurden anfänglich einige Online-Artikel genutzt, da diese die ersten ausschlaggebenden Informationen zur Erarbeitung lieferten. Erst im Anschluss wurde zusätzlich das Infomaterial der LVB hinzugezogen, um einen entsprechenden Überblick über das betreffende Berufsfeld zu erlangen. Die Online-Recherche

stellt eine sehr häufig genutzte Informationsquelle dar. Es ist allerdings nicht die einzige Methode, um an passende Informationen zu gelangen. Leider ist jedoch zu betreffendem Thema wenig Literatur vorhanden. Eine Fülle an Vorinformationen wurde auch durch die, wie bereits mehrmals erwähnt, Vorgespräche mit Mitarbeitern der LVB präsentiert. Zutreffend ist dies besonders für Informationen über das Berufsfeld des Busfahrers und das Unternehmen der LVB. Sehr positiv zu erwähnen ist, dass Fachkräftebefragt bzw. Mitarbeiter mit Fachwissen direkt befragt werden konnten, um die verfolgten Ziele zu erreichen. Das führte dazu, dass im Vorab bereits Vermutungen und Vorstellungen über bestimmte Komponenten der Arbeit vorhanden waren. Über die *Arbeitsagentur*, das *Bundesministerium für Bildung und Forschung* sowie das *BAMF* konnten Informationen über das Aufgabenfeld von Busfahrern bezogen werden und auch zum Kapitel der Anerkennung des Berufes ließen sich hier Hinweise auffinden.

Verfolgte Ziele der Recherche sind eine Art Vorentlastung des Arbeitsthemas und eine inhaltliche Vorbereitung. Da die Recherche sowohl vorbereitend als auch begleitend zur Arbeit Bestandteil des Prozesses der Erarbeitung war, gab es kein Zeitlimit, um Informationen zu beschaffen.

3.3.1.3 Reflexion

Die Recherche gestaltete sich anfangs recht simpel und informativ. Jedoch war festzustellen, dass die Möglichkeiten an Informationen dieses Themenbereiches recht schnell ausgeschöpft waren. Bislang gibt es nur wenig Literatur. Die meisten Informationen lassen sich durch das Unternehmen der LVB selber beschaffen und mit Hilfe des Internets. Hierbei können andere Unternehmen betrachtet werden. Positiv zu erwähnen ist die hilfreiche Informationsart und Vorbereitungsmöglichkeit, die durch die Recherche geboten wird. Die relativ begrenzte Anzahl an Material lässt sich sowohl positiv als auch negativ betrachten. Man behält den Überblick über alle Informationen und kann gut strukturieren. Die Suche und Beschaffung gestaltete sich ab und an jedoch schwierig.

3.3.2 Leitfadeninterview

In Anlehnung an den qualitativen Charakter des Leitfadeninterviews wird innerhalb der Auswertung gleichermaßen auf ein qualitatives Verfahren zurückgegriffen. In Anbetracht des vorliegenden Forschungsschwerpunktes wird dabei eine Methode gewählt, die nicht deduktiv, von einer theoretischen Grundlage ausgehend, sondern induktiv vorgeht, denn im Gegensatz zu soziologischen Erhebungen (bspw. Hopf et al. 1995) kann bei der Erforschung der Münd-

lichkeit von Busfahrern nicht auf gewonnene Erkenntnisse zurückgegriffen werden, sodass diese Erhebung unter der Prämisse der theoretischen Offenheit die Erkenntnisse aus Interviewmaterial selbst zieht (induktiv) (vgl. Schmidt 2013: 474). Theoretische Vorannahmen können dadurch im Verlauf der Untersuchung spezifiziert und erweitert werden, denn gerade unerwartete Aspekte gewährleisten die Weiterentwicklung des Forschungsgebietes (vgl. Schmidt 2013: 474ff.).

3.3.2.1 Verfahren: Qualitative Inhaltsanalyse

Die Entscheidung, die qualitative Inhaltsanalyse für die Auswertung der durchgeführten Leitfadenterviews zu verwenden, begründet sich dahingehend, dass hierbei Material, das aus jedweder Art von Kommunikation bzw. Interaktion stammt, systematisch bearbeitet werden kann (vgl. Aepli et al. 2010: 238). Sie eigne sich vor allen Dingen für die Auswertung aufnahmebasierter und transkribierter Daten (vgl. Aepli et al. 2010: 238). Mit Blick auf das intendierte Ziel der vorliegenden Arbeit geht die Inhaltsanalyse auf die individuelle Standpunktbeschreibung der Interviewteilnehmenden ein, denn das Material wird in seinem Kommunikationszusammenhang gesehen – eine unbekannte Tatsache wird ausgesprochen, erhält somit Bedeutung für den jeweiligen Diskurs (vgl. Mayring 2010: 48). Mithilfe der Inhaltsanalyse werden diese Kommunikationsgegenstände wissenschaftlich fixiert und systematisiert, wobei dieses Vorgehen kein Standardinstrument darstellt, das einer vorgegebenen Struktur folgt, sondern „muss an den konkreten Gegenstand (...) angepasst sein und auf die spezifische Fragestellung hin konstruiert werden“ (Mayring 2010: 49). Ausgehend von den Inhalten des Materials soll die Perspektive der Akteure herausgearbeitet werden und diese vor dem sozialen Kontext interpretiert werden (vgl. Bortz/ Döring 2006: 329).

Aus dem Pool verschiedener Angebote zu qualitativen Inhaltsanalysen orientiert sich das vorliegende Auswertungsverfahren sowohl am Vorgehen Mayrings (2010) als auch an Schmidt (2010; 2013). Mayring schlägt drei Analyseformen vor die Auswertung qualitativen Datenmaterials vor: die *Zusammenfassung*, *Explikation* und *Strukturierung*. Da sich die vorliegende Forschung nicht auf eine theoretische Basis bezieht, soll für die Auswertung des Materials die *Zusammenfassung* nach Mayring verwendet werden, wobei vom Material ausgehend Kategorien zu einer spezifischen Fragestellung gebildet werden: „Das Ergebnis ist ein System an Kategorien zu einem bestimmten Thema, verbunden mit konkreten Textpassagen“, die im weiteren Verlauf in Hinblick auf die Fragestellung interpretiert werden (Mayring 2010: 85).

Die Kategorien nehmen eine Schlüsselfunktion innerhalb der Analyse ein, denn sie sichern den intersubjektiven Nachvollzug der Argumentation, wodurch eine Wissenschaftlichkeit gewährleistet werden soll, und ermöglichen die Vergleichbarkeit der Ergebnisse (vgl. Mayring 2010: 49ff.). Ziel der zusammenfassenden Analyse ist „das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2010: 65). Kategorien werden durch einzelne Kodiereinheiten, minimalste Textteile, festgelegt und zu Paraphrasen umgeformt. Daran schließt eine erste Generalisierung dieser an, wobei inhaltsgleiche Paraphrasen zu einer gekürzt werden. Anhand derer soll materialübergreifend eine zweite Reduktion und erneute Generalisierung vorgenommen werden, sodass am Ende ein allgemeines Kategoriensystem entsteht (Mayring 2010: 69).

Die Auswertung orientiert sich neben der Inhaltsanalyse Mayrings ebenso am Modell Schmidts (2010; 2013), das nach mehrmaligem Lesen Themen und Aspekte, die im Zusammenhang mit der Fragestellung stehen, aus dem Material heraus extrahiert (vgl. Schmidt 2010: 448ff.), um eine thematische Zusammenfassung zu erreichen (vgl. Schmidt 2013: 474). Die notierten Themen und Aspekte werden als Auswertungskategorien zusammengefasst, die sowohl inhaltlicher oder sprachlicher Natur sein können (vgl. Schmidt 2010: 450ff.). Um den Anspruch der Offenheit der qualitativen Forschung zu wahren, kann nicht davon ausgegangen werden, dass Auswertungskategorien vor der Erhebung festgelegt werden, vielmehr soll es erst zu einer Herausbildung vom gewonnenen Material kommen (induktive Kategorienbildung) (vgl. Schmidt 2013: 474). „Um der fragetechnischen Offenheit auch in der Auswertung zu entsprechen, ist es wichtig, dem Material keine deutenden und ordnenden Kategorien von außen aufzudrängen und überzustülpen“ (Schmidt 2013: 474), sodass nicht davon ausgegangen werden kann, dass zu jedem Stichwort einer Interviewfrage immer eine passende Antwort folgt, sondern dass gleichwohl die Möglichkeit besteht, dass andere Fragestellungen beantwortet werden (vgl. Schmidt 2013: 474, 478). Die Auswertungskategorien werden innerhalb eines Auswertungsleitfadens durch kategoriale Explikationen transparent gemacht, sodass dieser Leitfaden auf das verfügbare Material angewendet werden kann und dieses unter Verwendung der Kategorien verschlüsselt wird (vgl. Schmidt 2010: 451ff.).

Die Auswertung des vorliegenden Corpus gestaltet sich angelehnt an Mayring und Schmidt wie folgt: Zuerst wird das Material der vier Interviews im mehrmaligen Lesen auf die Themen und Aspekte in Hinblick auf den Forschungsgegenstand der vorliegenden Arbeit hin untersucht und diese notiert, wobei die Antworten mit größter Distanz zu den gestellten Interviewfragen aufgegriffen werden. Ähnliche Themen werden gebündelt, sodass ein Thema innerhalb einer Themenmatrix aufgegriffen wird. Exemplarisch steht hierfür die Themenmatrix der *formalen Konstituierung von Gesprächen* (siehe Anhang S.129-130), worunter der Gesprächsort, die Gesprächsdauer oder die Gesprächsanteile (dies sind die Themen zu einem übergeordneten Bereich) zusammengefasst sind. Zum Thema gehörende *Ankerbeispiele* (unter Angabe der Interviews und Zeilennummer) werden in die Matrix übernommen, anschließend als *Paraphrasen* umformuliert. Tauchen in mehreren Interviews identische Ankerbeispiele auf, so werden diese in die bestehende Matrix integriert.

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>

Abb. 2 exemplarische Themenmatrix

Im Sinne Mayrings werden die Paraphrasen dann generalisiert und zu Themen einer Kategorie reduziert, sodass schlussendlich die manifesten Kategorien zu einer Forschungsfrage aus dem Material extrahiert werden und der finalen Interpretation⁶ zur Verfügung stehen. Das folgende Modell zeigt eine eigens entworfene Systematik der Auswertungsschritte, die sich an Mayring und Schmidt orientiert, in dieser Form jedoch nicht etabliert sind.

⁶ Eine vorläufige Interpretation zu den Kategorien der Interviews, aber auch zu den Beobachtungen und der Recherche, findet sich im Kapitel 4 *Ergebnisse und deren Bedeutung* wieder.

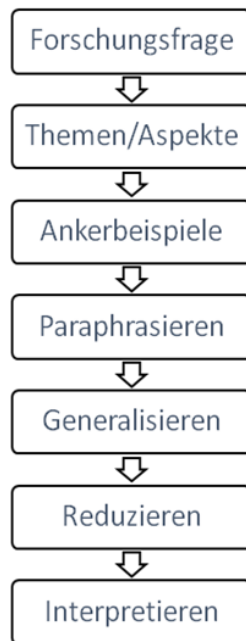


Abb. 3 Modell eigener Vorgehensweise für die Auswertung der Leitfadeninterviews

Das untersuchte Thema führt zu folgenden Forschungsfragen, die an das Datenmaterial der Interviews herangetragen werden sollen:

- (1) Welche Anforderungen an Busfahrern bestehen in der mündlichen Kommunikation?
- (2) Welchen Herausforderungen muss sich ein nichtmuttersprachlicher Busfahrer innerhalb der mündlichen Kommunikation stellen?

3.3.2.2 Auswertung Leitfadeninterview

Nachdem das Material in mehrmaligen Durchgängen gelesen wurde, kristallisierten sich mit Blick auf die zwei gestellten Forschungsfragen folgende Kategorien heraus, zu denen im nächsten Schritt eine Themenmatrix angefertigt wurde: inhaltliche Konstituierung von Gesprächen, Gesprächstypen, formale Konstituierung von Gesprächen, mündliche Produktion des Busfahrers, mündliche Rezeption des Busfahrers, unternehmensinterne Sprache, Umgangssprache, emotionale Sprechkonventionen, sprachliche Rückmeldungen, Gesprächspartner, Gesprächsmedien, Sprachschulung, Störfaktoren und Förderung⁷.

⁷ Im Sinne der Methodik nach Schmidt wurde nicht von den Kategorien der Leitfragen des Interviews ausgegangen, sondern das Material ausgehend von den Antworten analysiert, sodass die Kategorien abhängig von den Antworten sind.

Eine weitere Strukturierung des Materials wurde durch die Übertragung der jeweiligen Ankerbeispiele zu einer Kategorie erreicht. Exemplarisch soll dies illustriert werden, um die Transparenz des Vorgehens nachfolgend zu sichern.

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Fahrscheinverkauf	A	40, 96, 99	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um den Fahrscheinverkauf	Wortfelder um Fahrscheinverkauf	T₁ ⁸ bei einer „normalen“ Tour beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um <ul style="list-style-type: none"> • Fahrscheine zu verkaufen

Abb. 4 Themenmatrix: **inhaltliche Konstituierung von Gesprächen** (Forschungsfrage 1)

Im Folgenden werden getrennt nach den beiden Forschungsfragen, beginnend mit der ersten, die etablierten Kategorien ausgewertet, wobei die nachfolgende Auswertung nur einen Teil der Analyse darstellt – zum besseren Nachvollzug dient die vollständige Auswertungsmatrix im Anhang (S. 122ff.). Um die eigens gewählten Kategorienbezeichnungen fassbarer zu machen, wird im Vorab jeder Auswertung eine kurze Beschreibung des Feldes gegeben.

Forschungsfrage 1 - inhaltliche Konstituierung von Gesprächen

Ein großer Teil der Antworten bezog sich auf den Gesprächsinhalt, die Lexik, die ein Busfahrer normalerweise kommuniziert. Diese Kategorie umfasst vor allem oft kommunizierte Themen und Wortfelder. In der Auswertung liegt deshalb der Schwerpunkt auf diesen Themen bzw. Wortfeldern, die ein Busfahrer beherrschen sollte.⁹

Die Analyse des erhobenen Interviewmaterials auf die Frage nach der inhaltlichen Konstituierung von Gesprächen ergab insgesamt sechs Teilthemen, aus denen Busfahrer die Lexik beherrschen sollten, um in ihrem Beruf kommunikationsfähig zu sein. Ein großes Teilthema umfasst den Bereich einer Tour des Busfahrers, das bedeutet, Inhalte die auf einer Strecke normalerweise kommuniziert werden. Standardmäßig kommt es dabei zu Auskünften rund um den Fahrscheinverkauf, den Strecken-Linien-Verkehr mit den dazugehörigen Linien, deren Fahrzeiten und Fahrplänen, in diesem Zusammenhang gibt der Busfahrer Empfehlungen zu Anschlüssen und Umstiegen, so wie er auch Wege beschreiben oder Auskünfte zu Sehens-

⁸ T steht für die geordneten und reduzierten Teilthemen einer Kategorie, die durch Beispiele unterstützt werden. Die Teilthemen werden innerhalb einer Themenmatrix durchnummeriert.

⁹ Wie in allen Kategorien kann hier nicht von Vollständigkeit ausgegangen werden, da die Erhebung dafür in einem zu geringem Rahmen durchgeführt wurde. Der Erhebungsumfang legte die Probandenzahl auf ein Minimum fest, sodass nicht alle Gesprächspartner eines Busfahrers befragt werden konnten.

würdigkeiten geben muss. Abweichend von diesem grundlegenden Fahrgeschehen können besondere Vorkommnisse während des Fahrbetriebs auftreten, zu denen die entsprechende Lexik beherrscht werden sollte: Streckenänderungen während der Fahrt muss der Busfahrer einerseits den Fahrgästen andererseits aber auch der Leitstelle kommunizieren, im Falle eines Unfalls muss der Busfahrer eine Unfallmeldung herausgeben.

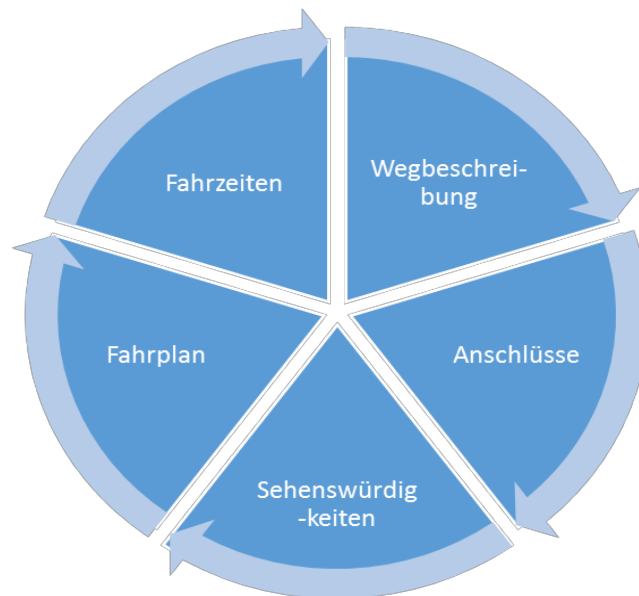


Abb. 4 Auskünfte zum Strecken-Linien-Verkehr innerhalb einer normalen Schicht des Busfahrers

Neben den Inhalten während einer Tour besteht der Dienst eines Busfahrers aus einer Vor- und Nachbereitung seines Dienstes und festgelegten Pausen, innerhalb derer das Busfahrpersonal in gleicherweise mündlich kommuniziert. Inhaltlich belaufen sich derartige Kommunikationen auf die Beschreibung des Berufsalltages sowie dienstliche Abläufe, auf Änderungen oder Neuerungen, die das Berufsfeld betreffen und ausgewertet werden, auf die Schilderung persönlicher Probleme und auf die Rekonstruktion des Fahrgeschehen oder ggf. Ereignisse, die auf einer Fahrt geschehen sind.

Ein weiteres Teilthema ist die Planung eines Dienstes, innerhalb derer der Busfahrer lexikalisch in der Lage sein sollte, Dienstplanwünsche zu artikulieren oder die Verschiebung bzw. Verzögerung eines Dienstes aus externen Gründen zu signalisieren. Neben diesem Feld besteht ein nicht zu vernachlässigender Teil der Gesprächsinhalte aus dem Bereich Technik, sei es rund um die Fahrzeug- oder Verkehrstechnik oder die Verwendung technischer Lexik bei der Fahrzeugausgabe mit Dienstantritt. Abschließend konnte dem gewonnenen Material entnommen werden, dass Busfahrer unternehmensspezifische Wortfelder beherrschen sollten, so die Begrifflichkeiten rund um die LVB oder zu den unternehmenseigenen Schulungen.

Forschungsfrage 1 - Gesprächstypen

In Verbindung mit dem Inhalt wurden häufig die Gesprächstypen benannt. Gesprächstypen sind insoweit relevant, dass sie innerhalb eines Gesprächsbereiches, der Ziele und Zwecke beteiligter Gesprächspartner festlegt, eine kommunikativ-pragmatische Fundierung auf spezifische Kategorien verweisen (vgl. Henne/ Rehbock 2001: 23ff.). Ein Gesprächsbereich für den vorliegenden Fall wäre das Chef-Angestellten-Gespräch, der Gesprächstyp innerhalb dessen das Mitarbeitergespräch bei der LVB zu verorten ist.

Direkt benannt wurde das Mitarbeitergespräch, das Gespräch um die arbeitsrechtliche Maßnahme (3teilig), das Krankengespräch und die Urlaubsbesprechung. Indirekte Benennung fanden darüber hinaus die Fahrgastberatung, Unfallmeldung, das Leitstellengespräch und das Gespräch zur Dienstzuteilung.

Forschungsfrage 1 - formale Konstituierung von Gesprächen

Mit der formalen Konstituierung sind alle Charakterisierungen außerhalb des Inhaltes von Gesprächen gemeint. Dazu zählen Parameter wie der Gesprächsort, die Gesprächsdauer, die Planung und der Aufbau von Gesprächen, die Redeanteile sowie der zeitliche Umfang der Gespräche des Busfahrers bei der LVB. Die Relevanz begründet sich damit, dass für eine spätere Kursplanung neben inhaltlichen Komponenten gleichwohl die Strukturierung von Gesprächen oder auch die Dauer, hierbei gezielte Planung längerer Sprechanteile, trainiert werden sollen. Irrtümlicherweise wird angenommen, dass das Führen von Gesprächen eine naturwüchsige Fertigkeit sei und deshalb in der Fremdsprachenvermittlung wenig Berücksichtigung findet (vgl. Brünner 2005: 61). Brünner sieht die Herausforderung für Nichtmuttersprachler „die richtigen sprachlichen Handlungen zum rechten Zeitpunkt auszuwählen und sie situations- und partnergerecht auszuführen sowie ein ausdifferenziertes Repertoire an sprachlichen Mitteln aktiv präsent zu haben und passend einzusetzen“ (Brünner 2005: 61). Situations- und partnergerechte sprachliche Handlungen finden sich auch im Berufsfeld des Busfahrers wieder, weshalb die Erhebung der formalen Charakteristika der mündlichen Sprache gerechtfertigt ist.

Das Buspersonal kommuniziert größtenteils an öffentlichen Orten wie Bus, Büro oder auf dem Hof. Die Probanden gaben darüber hinaus an, dass die Busfahrer sowohl kurze als auch lange Gespräche führen – kurze Gespräche besitzen einen zeitlichen Umfang von 20 Sekunden bis zu 3 Minuten, längere Gespräche sind das einstündige Mitarbeitergespräch oder das 90minütige Gespräch zur arbeitsrechtlichen Maßnahme. Dazwischen reihen sich halblange

30minütige Gespräche ein, deren Inhalte jedoch nicht aus dem Material hervorgingen. Der Busfahrer ist gesprächsbedingt aktiv an den verschiedenen Kommunikationen beteiligt: während der Busfahrten spricht er zu 70% seiner gesamten Handlungen, ebenso ist er zu 80% innerhalb der Stellungnahme zur arbeitsrechtlichen Maßnahme selbst aktiv, wohingegen er bei der Verkündung der arbeitsrechtlichen Maßnahme 20% zu Wort kommt. Aus der Befragung ging hervor, dass Gespräche teilweise mit Hilfe der Mitarbeiterdatenbank vorstrukturiert und geplant werden, viele Gespräche werden jedoch abhängig vom Inhalt aufgebaut. Gespräche des Busfahrers mit den unterschiedlichen Parteien bestünden häufig aus einer Frage-Antwort-Kombination. Besonders für die Leitzentrale sei die zweimalige Durchsage von Sammelrufen.

Forschungsfrage 1 - mündliche Produktion des Busfahrers

Die produktive Mündlichkeit, das Sprechen, wurde bereits in der theoretischen Vorarbeit zur Datenerhebung (Kapitel 2.3.2) tiefergreifend diskutiert, wobei resümiert wurde, dass die Produktion eine Verdichtung an zu beachtender Konventionen darstellt (vgl. Storch 1999: 217), die von einem Nichtmuttersprachler wie die Lexik und Grammatik neu erlernt werden müssen. Diese Konventionen variieren mit Akzentuierung auf konkrete Gesprächssituationen, weshalb die Untersuchung der produktiven (und nachfolgend auch der rezeptiven) Mündlichkeit in hohem Maße relevant ist. Das erhobene Material gibt viele Hinweise darauf, wann der Busfahrer produktiv und wann rezeptiv handelt. Bezogen auf die mündliche Produktivität liegt eine Auswertung nach den beteiligten Gesprächspartnern nahe, da die Sprachanlasse nach diesen geordnet im Interview auftraten.

Beginnend mit dem Fahrgast, mit dem der Busfahrer die meiste Zeit seines Arbeitsalltages kommuniziert, so der Leiterfahrdienst, wird der Busfahrer produktiv, wenn der Fahrgast den Bus betritt und einen Fahrschein erwerben möchte, woraufhin der Busfahrer Auskünfte einholt, welches Ziel der Fahrgast besitzt und ihm die entsprechenden Tarife nennen kann. In gleicher Weise wird der Busfahrer vom Fahrgast nach Anschlüssen gefragt, um an das gewünschte Ziel zu kommen, sodass der Busfahrer dann diverse Möglichkeiten empfiehlt und den Fahrgast berät. Nicht nur Umstiege oder Anschlüsse wird der Fahrgast erfragen, sondern auch nach Wegen allgemein fragen bzw. nach Straßen in näherer Umgebung, sodass der Busfahrer hierbei Wege beschreiben muss. Gegenüber dieser Beratungsfunktion kann es vorkommen, dass der Verkehr auf der normalen Route gestört oder unterbrochen ist, worauf

der Busfahrer den Fahrgästen die Weiterreisemöglichkeiten kommuniziert ggf. zu Sonderausstiegen auffordert.

Diese Störungen auf der Strecke bekommt der Busfahrer durch die Leitstelle mitgeteilt. Andersherum meldet sich der Busfahrer bei der Leitstelle, wenn er Probleme auf der Strecke oder andere Vorkommnisse verortet und schildert diese unter Verwendung aller wichtigen Details. Es kann zu Unfällen kommen, woraufhin der Busfahrer über die Leitstelle diesen meldet, Hilfe anfordert, sowie die hilfsbedürftigen Personen ausweist. Üblich sind auch die Durchgabe der eigenen Position und die Beschreibung der Streckenführung auf der aktuellen Linie an die Leitstelle. Der Busfahrer erhält über die Leitstelle Informationen operativer Umleitungen und andere Anweisung die Strecke betreffend, zu denen oft Nachfragen bestehen, die der Busfahrer entsprechend der Leitstelle kommunizieren sollte.

Außerhalb des Busfahrens steht der Busfahrer in stetem Kontakt mit dem Leiterfahrdienst, dem der Busfahrer signalisiert, dass er Auffälligkeiten an der Technik bemerkt hat. In persönlichen Gesprächen hat der Busfahrer die Möglichkeit dem Leiterfahrdienst persönliche Wünsche zu kommunizieren, Verbesserungsvorschläge zu artikulieren oder verschiedentliche Vorkommnisse zu schildern. Darüber hinaus wird dem Busfahrer bei der arbeitsrechtlichen Maßnahme die Möglichkeit gegeben, Stellung zu dem Tatbestand zu nehmen.

Letztlich plant der Busfahrer seine Schichten, weshalb er ins Gespräch mit dem Dienstzuteiler tritt. Diesem muss der Busfahrer sämtliche Dienständerungswünsche, wie die Zuteilung, die Schichtendlage, falls der Nachhauseweg zu lang ist, Dienstverkürzungen oder die Wahl freier Tage kommunizieren. Des Weiteren meldet er sich beim Dienstzuteiler krank oder dienstunfähig, im Falle einer Verzögerung auf dem Arbeitsweg, meldet er den verzögerten Dienstbeginn.

Forschungsfrage 1 - mündliche Rezeption des Busfahrers

Das Hörverstehen nimmt 42% aller sprachlichen Aktivitäten im Alltag eines Menschen ein, die Förderung dieser Fertigkeit im Fremdsprachenunterricht wird jedoch mit großer Unsicherheit begleitet. Deshalb war es, wie im Falle der produktiven Merkmale, auch für die mündliche Rezeption des Berufsfeldes Busfahrer wichtig, was in diesem Beruf gehört und verstanden werden muss. Das Material legte eine thematische Systematisierung nahe. Dabei kristallisieren sich drei große Gruppen: Anweisungen, Abläufe und Auskünfte verstehen.

Wie bereits bei der Produktion gesehen, wird hier die Perspektive verschoben und sich darauf konzentriert, was der Busfahrer hört. Der Berufsalltag ist davon gekennzeichnet, dass

dem Busfahrer Auskünfte und Wünsche von verschiedenen Personen entgegengebracht werden, hierunter wurden die Fahrgastwünsche, Anliegen der Kollegen, Fahrschein- und Haltestellenauskünfte, die Frage nach Wegen zu einem Ziel aber auch die Durchgabe von Dienstinhalten mit Wiederaufnahme der Tätigkeit nach Krankheit genannt. In Verbindung mit dem inhaltlichen Verstehen von Anweisungen sollten Informationen und Änderungen nach Unfällen oder Sperrungen durch die Leitstelle verstanden werden, hierbei bspw. Streckenänderungen, die eine alternative Streckenführung, Startpunktverlegungen oder eine Navigation durch die Leitstelle nach sich ziehen. Des Weiteren kann von Seiten der Leitstelle eine Umleitung gleichermaßen wieder aufgehoben werden oder es ist denkbar, dass Sammelrufe von ihr ausgehen. Der Busfahrer muss ebenso in der Lage sein zu verstehen, wenn, ausgehend von dem Vorgesetzten, auf fehlerhaftes Verhalten des jeweiligen Busfahrers aufmerksam gemacht wird. Den Dienst global betrachtet muss der Busfahrer verschiedentliche Abläufe inhaltlich erfassen, um handlungsfähig zu sein: Verkehrsabläufe, Tagesabläufe und dienstliche Abläufe.

Forschungsfrage 1 – unternehmensinterne Sprache

Als Korrelativ zur Umgangssprache wird demnach die Kategorie der *Fachsprache* zur *unternehmensinternen Sprache* erweitert, die sowohl Fachtermini des Berufsfeldes von Busfahrern als auch Abkürzungen, Codes oder Regionalismen umfasst, sodass sich ein eigener Korpus an unternehmensinternen Termini entwickelt, der von nichtmuttersprachlichen Mitarbeitern erlernt und beherrscht werden sollte.

Auf Seiten der Fachsprache konnte dem erhobenen Material entnommen werden, dass hierbei technische Begriffe in dieser verwendet werden. Im Bereich der Codes und Abkürzungen wurden die Tarifzonen, die Codes bei Unfällen oder Kurzformen des technischen Zubehörs, der Dienstzuteilung, des Dienstwechsels oder auch die Kurzformen des Arbeitsausfalls benannt. Mehrmals wurde darauf aufmerksam gemacht, dass gegenwärtig alte Leipziger Lokalitäten als Orientierungspunkte für die Fahrer gelten, die sich über Generationen weitergegeben haben und heute unhinterfragt verwendet werden, bspw. die „Grüne Schenke“ oder die „Schneiderkurve“.

Forschungsfrage 1 - Umgangssprache

Bei der Verwendung des Begriffs *Umgangssprache* wird sich auf die Duden-Definition gestützt, die Umgangssprache als „Sprache, die im täglichen Umgang mit anderen Menschen verwendet wird“ (Duden 2013) und dabei nicht der Standardsprache entspreche, nichtsdestotrotz von den Sprachteilnehmern akzeptiert sei, sowie überregional gesprochen

würde (ebd.). Jedoch wurde dieser Begriff in einem weiteren Sinn aufgefasst, denn Floskeln und gebräuchliche Mundarten wurden ebenso darunter gefasst, da sie eher diese über jene Dauerhaftigkeit in täglicher Verwendung verfügen.

Dieser Dreiteilung folgt die Auswertung nach Situation des Einsatzes der Umgangssprache, Einsatz von Floskeln und schließlich nach Verwendung der Mundart, spezifisch für die Kommunikation bei der LVB. Umgangssprache verwende der Busfahrer innerhalb des Fahrgastgespräches, beim Fahrgeschehen allgemein und grundsätzlich bei allen Kommunikationen, die er mit der Leitzentrale führt. Wichtig sei auch die Übertragung der Fachsprache, von LVB-Mitarbeitern kommend, in Umgangssprache an die Fahrgäste. Neben der grundlegenden Umgangssprache benutzen die Busfahrer diverse Floskeln, um Unwohlsein auszudrücken, Beschwerden mitzuteilen, sich zu erkundigen, Ablehnung zu signalisieren oder Änderungen zu kommunizieren. Aus dem Material ging darüber hinaus hervor, dass die regionale Mundart in einem Standardgespräch benutzt wird.

Forschungsfrage 1 – interpersonale Sprechkonventionen

Abgesehen von Inhalt oder Form der Sprache werden anhand des Sprechens individuelle Einstellungen der Kommunizierenden, aber andersherum auch interpersonale Haltung für die jeweils anderen Parteien übermittelt – Sprache wird zum Medium des Austausches an emotionalen Haltungen. Brinker und Sager sprechen von *Images*, ein durch sozial anerkannter Eigenschaften etabliertes Selbstbild, das als sozialer Wert während einer Interaktion transferiert wird (vgl. Brinker/ Sager 2006: 88). Die Interaktanten seien bestrebt, „das eigene Image wie auch das der anderen zu wahren, zumindest auf einer oberflächlichen (höflichen) Ebene“ (Brinker/ Sager 2006: 88).

Innerhalb der LVB sei der Gesprächston einerseits wertschätzend, anerkennend, vertraut und nicht vorwurfsvoll, andererseits aber auch streng. Der Umgang laufe auf einer humorvollen Ebene ab und die Gesprächsteilnehmenden seien offen Fehler einzugestehen und Entschuldigungen auszusprechen. Des Weiteren werden unter dieser Kategorie die interpersonellen Anredeformen begriffen, die bei der LVB je nach Situation und Beteiligte variieren: aus dem Material ging hervor, dass bei der Kommunikation zwischen Dienstzuteiler und Busfahrer der informelle Stil, mit der Leitstelle der formelle Stil verwendet wird.

Forschungsfrage 1 – sprachliche Rückmeldungen

Unter Rückmeldung wird gesondert von den Gesprächstypen oder Gesprächsinhalten der Bereich des intersubjektiven Feedbacks betrachtet, um Strukturen von Lob und Kritik im Mündlichen zu analysieren.

Speziell bei der LVB gibt es einerseits typische Situationen, in denen Rückmeldungen gegeben werden, andererseits besitzen diese wiederum eine eigene Charakteristik – sprachliche Rückmeldungen bei der LVB können demnach extern und intern analysiert werden. Da Rückmeldungen positiv oder negativ sind, wird in den folgenden Situationen sowohl kritisiert als auch gelobt. Der Busfahrer wertet zusammen mit dem Leiterfahrdienst das zurückliegende Arbeitsjahr aus, wobei beide Parteien Positives und Negatives über die Zusammenarbeit erläutern. Losgelöst von diesen festgelegten Gesprächen kommunizieren die Busfahrer zwischendurch ihre persönlichen Empfindungen über ihren Berufsalltag und signalisieren des Öfteren ihre Unzufriedenheit, die andersherum auch von anderen Instanzen an den Busfahrer herangetragen werden kann. Der Busfahrer ist aktiv an der Rückkopplung beteiligt, wenn es um die Dienstzuteilung geht oder wenn Entscheidungen zusammen mit den Betroffenen ausgewertet werden sollen bzw. eine Anordnung im Kollegenkreis ausgewertet wird. An den Busfahrer wird Feedback von außen herangetragen in Form von Weiterleitung von Kundenäußerungen oder bei der Mehrerbringung von Leistung. Die innere Form der Rückmeldung sei bei der LVB darauf bedacht, über eine konsistente Argumentation zugunsten des Nachvollzuges zu verfügen, sowie Kritik und Lob wertschätzend und konstruktiv sein sollten.

Forschungsfrage 1 - Gesprächspartner

An früherer Stelle wurde betont, dass sich ein Gespräch in Abhängigkeit seiner Beteiligten konstituiert. Mit Blick auf eine spätere Etablierung eines berufsspezifischen Deutschkurses sollte deshalb die Auswertung die Gesprächspartner erörtern. Darunter zählen sowohl die namentlichen Akteure als auch die quantitative Beschaffenheit der Teilnehmenden.

Der Busfahrer kann einerseits in Zweiergespräche treten, andererseits in feste größere Gruppen, wie dem Gespräch um die arbeitsrechtliche Maßnahme oder drittens in Gespräche, bei denen sich die Gruppe der Beteiligten schnell ändert, wie Gespräche auf dem Hof, auf dem Gang oder im Büro. Mögliche Gesprächspartner wären der Fahrgast, der Leiterfahrdienst, die Leitstelle, der Betriebsrat, die Personalabteilung, andere Kollegen, das Werkstattpersonal oder auch der Dienstzuteiler. Welche Bedeutung die einzelnen Personen für die Beschaffenheit der Gespräche sind, müsste an anderer Stelle eruiert werden.

Forschungsfrage 1 - Gesprächsmedien

Mündliche Kommunikation kann nicht nur über die *face-to-face*-Kommunikation stattfinden, sondern ist situationsbedingt verschieden. Um die besonderen Bedarfe eines Busfahrers bezüglich den eigens für dieses Berufsfeld verwendeten Medien zu erheben, sollte dies in Erfahrung gebracht werden. Aus den Interviews ging hervor, dass sich der Busfahrer hauptsächlich von Angesicht zu Angesicht verständigt, es kann mitunter zu Situationen kommen, in denen er bspw. mit der Leitstelle über Funk oder Telefon spricht oder das Telefon benutzt, um sich krank zu melden bzw. Dienständerungen durchzugeben, weniger tritt der Fall ein, dass er via Lautsprecher den Fahrgästen Mitteilungen durchgeben muss.

Forschungsfrage 1 - Sprachschulung

In der Fachliteratur wurde darauf hingewiesen, dass nicht nur Kurse in Vorbereitung einer Anstellung nützlich sein können, sondern auch berufsbegleitende Weiter- und Fortbildungen für sowohl Nichtmuttersprachler als auch Muttersprachler kommunikationsförderlich seien. Unter dem Stichwort *Schulung* wird auf der einen Seite zusammengefasst, von wem die Schulungen ausgehen, und auf der anderen Seite über welchen Inhalt Schulungen verfügen – alles in Hinblick auf die mündliche Kommunikation. Interessant ist dies, um abzugleichen, welche Schulungen in Anspruch genommen werden können, was unbedingt im Vorab gefördert werden sollte.

Ein Mitarbeiter der LVB kann an folgenden Schulungen teilnehmen: bereits bei der Ausbildung bei der LVB gibt es Module zur Kommunikation, in denen die zukünftigen Mitarbeiter auf kommende Situationen vorbereitet werden. Ebenfalls durch die LVB werden innerhalb der Einweisungswoche durch professionelle Begleitung die berufstypischen Kommunikationssituationen kennengelernt und professionell betreut. Mit Anstellung bei der LVB sind regelmäßige Schulungen und Dienstunterricht vorgesehen, eine EU-Schulung kann besucht werden. Zu jeder der genannten Schulungsmöglichkeiten gehört ein Teil zur Kommunikation. Neben der Kommunikationsschulung allgemein, wird ein Arbeitsplatzanwärter in die Mündlichkeit des Berufsfeldes durch professionelle Unterstützung eingewiesen. Der Schwerpunkt der Vorbereitung auf zukünftige Kommunikationssituationen liegt bei der Schulung an Mikrofon und Funk, indem bspw. mit der Leitstelle probegefunkt wird, um die Erfahrung zu machen, wie sich das anhört und anfühlt.

Forschungsfrage 2 – Einflussfaktoren auf die Sprache

Im Kapitel 2.3 wurde darauf eingegangen welche Faktoren Storch zufolge für das Zustandekommen einer gelingenden Kommunikation notwendig sind. Im Umkehrschluss ist mit Blick auf die Sprachschulung von Interesse, wie die Parameter Kommunikationspartner, Kommunikationssituation und Kommunikationsgegenstand für den Spracherwerb hemmend wirken. Da diese Bereiche zu weit gefasst sind, eignen sich die Ergebnisse des Materials, um eine enger gefasste Systematisierung zu erzielen. Unterschieden wird im Zuge der Auswertung zwischen externen und intrapersonellen Faktoren, innerhalb beider wiederum nach sprachlichen und nichtsprachlichen Merkmalen.

	externe Faktoren	intrapersonelle Faktoren
nichtsprachlich		
sprachlich		

Abb. 6 Matrix der Differenzierung von Einflussfaktoren auf die Sprache für Busfahrer

Ausgegangen wird dabei vom nichtmuttersprachlichen Busfahrer, der einerseits von sich selbst heraus den Spracherwerb beeinflusst. Bisherige Erfahrungen, die die jeweilige Person bereits gesammelt hat oder mit denen er sozialisiert wurde resp. sein Kenntnisstand¹⁰, können positive als auch negative Wirkungen auf den Erwerb und dementsprechend auf die Kommunikation allgemein haben. Neben personenbezogenen Faktoren nehmen andererseits auch externe Faktoren maßgeblich Einfluss auf die Kommunikation. Hierunter fallen mit Blick auf die untersuchte Berufsgruppe bspw. eine Änderung der alltäglichen Arbeitsroutine durch abweichende Streckenführungen oder auch non-konformes Verhalten von Fahrgästen. Aufgrund der vielseitigen Nennungen schien es angebracht zwischen sprachlichen und nichtsprachlichen Merkmalen nochmals zu differenzieren, um darauf gezielt bei der Aufarbeitung innerhalb eines Kurses zu achten.

Begonnen mit Einflüssen, die auf den nichtmuttersprachlichen Busfahrer von außen herangetragen werden, nannten die Befragten auf Seiten der sprachunabhängigen Faktoren Änderungen, die die normale Streckenführung betreffen: Umleitungen, Änderung der Streckenführung oder die allgemeine Ungleichheit jeder Tour. Darüber hinaus wirken sich die Frequentierung der Linie oder Zwischenfälle auf der Strecke, wie vom frustrierten Fahrgast

¹⁰ Diese können sprachlicher Natur sein wie die sprachtypische Phonologie der Erstsprache, fehlende Ortskenntnisse zählen bspw. zu den nichtsprachlich-intrapersonellen Faktoren.

initiierte Dispute oder jedwede Stresssituation negativ auf den Habitus, worunter die Sprache gleichermaßen begriffen ist, aus. Diese Informationen sind insofern relevant, um sicher zu stellen, dass der Sprachlernende nicht nur in sprachlicher Hinsicht Herausforderungen zu bewältigen hat, sondern sich ebenso auf pragmatische Inkontinenz des Berufsalltags einstellen muss, die laut der Interviewergebnisse Auswirkungen auf die Sprache haben. Diese pragmatischen Faktoren müssen um die sprachlichen erweitert werden. Der nichtmuttersprachliche müsse sich gemäß den befragten Probanden auf die regionale Mundart einstellen, die für den Leipziger Raum mitunter stark von der standarddeutschen Aussprache abweichen kann. So ist denkbar, dass Wörter oder ganze Sätze durch die regionale Aussprache (oder auch regionaler Lexik) unverständlich sein können, was wiederum das Grobverständnis des Gesagten stark mindern könne¹¹. Neben dem Aspekt der regionalen Mundart hängt gelingende Kommunikation laut Aussagen der Probanden darüber hinaus ebenso von individuellen Merkmalen des Gesprächspartners ab, wie die Sprechgeschwindigkeit oder die Sprechweise. Negativ könnte sich eine zu schnelle Sprechweise auf die Verständlichkeit auswirken, auf Seiten der Sprechweise könnten gehäufte Sprechunterbrechungen (*Äähhm*) oder auch der Abbruch von Sätzen den Informationstransfer stören. Diese recht allgemeinen Einflussfaktoren differenzieren sich berufstypisch weiter aus, für den Beruf des Busfahrers könnten technische Anweisungen zu Verständnisproblemen führen.

Verständlichkeit wird nicht nur von externen Faktoren generiert, sondern gleichermaßen von personenbezogenen Parametern. Der Lernende kann sich aufgrund seiner Vorkenntnisse selbst behindern oder aber auch von seinen Erfahrungen positiv im Fremdspracherwerb profitieren. Wiederum wird zwischen einer sprachlichen und nichtsprachlichen Dimension unterschieden, um die Förderung gezielter vornehmen zu können, denn das Erkennen möglicher Hemmnisse kann den Spracherwerb vorantreiben, denn vereinzelt kann die Behebung kleiner Dinge Großes für den gesamten Prozess des Fremdspracherwerbs bedeuten, so zählen laut den Ergebnissen der Interviews auf Seiten des Busfahrers mangelnde Ortskenntnisse oder Funkangst zu den nichtsprachlichen intrapersonellen Faktoren, die negativen Einfluss auf die Mündlichkeit nehmen. Es scheint, dass psychologische Variablen häufig zu Lust und Hemmung in der Sprachanwendung führen. Wie auf Seiten der externen Faktoren nehmen personenbezogen sprachliche Aspekte Einfluss auf den Spracherwerb und die Sprachanwendung. Die Datenerhebung ergab, dass einerseits die Erstsprache Einfluss auf die Zielsprache

¹¹ Im Sächsischen wird bspw. anstatt des Personalpronomens *wir mir* gesagt, welches fälschlicherweise mit dem Personalpronomen der 1. Person Singular im Dativ verwechselt werden könnte. Ein typischer Satz könnte lauten: *Mir ham heute frei.* (Wir haben heute frei).

besitzt, sodass bspw. der erstsprachliche Akzent in die Zielsprache übertragen wird, wodurch diese für den Rezipienten unverständlich werden könnte. Andererseits besteht aber auch die Möglichkeit, dass der Lernende die zielsprachigen Sprechkonventionen nicht kennt (genannt wurden die Präsentation der eigenen Person, das Wissen, wie Auskünfte gegeben oder wie Präferenzen kommuniziert werden).

Zusammenfassen lassen sich die Einflussfaktoren auf die Sprache der nichtmuttersprachlichen Busfahrer in einer allgemeinen Übersicht wie folgt:



Abb. 7 Einflussfaktoren auf die Sprache für die Berufsgruppe der Busfahrer

Forschungsfrage 2 - Förderung

Um Förderung bedürfnisorientiert durchführen zu können, besteht die Möglichkeit neben den Betroffenen auch diejenigen zu befragen, die auftretende Probleme verorten und sie nach denkbaren Fördermöglichkeiten aber auch nach Bereichen, die Förderung bedürfen, zu befragen. Die Erhebung offerierte einerseits Ansätze zu sprachlichen und nichtsprachlichen Inhalten der Förderung. Sprachlich sollte die Förderung der Sprache allgemein angestrebt werden, aber auch inhaltliches (globales) Verstehen und die inhaltskonforme Weitergabe von Gehörtem trainiert werden. Bereits vorhandene Hilfsmittel, um mündlich agieren zu können, sollten erkannt und deren Verwendung geübt werden. Die Vorteile der Vermittlung von Handwerkszeug wurden bei der Befragung betont. Neben sprachlichen wirken andererseits nichtsprachliche Inhalte für die Eingliederung in das Arbeitsleben bei der LVB förderlich, worunter das Kennenlernen der Unternehmensstrukturen und die jeweiligen Ansprechpartner zählen.

3.3.2.3 Reflexion

Das Erhebungsinstrument *Leitfadeninterview* rekapitulierend müssen einige Schwierigkeiten und damit einhergehend Verbesserungsvorschläge diskutiert werden. Für die Etablierung der fachbezogenen Kursplanung für Busfahrer der LVB, sowie jeglichen Fachbereichen mit Interesse an einem berufsbezogenen Deutschkurs sind die gewonnenen Erkenntnisse aus den vier Interviews mit Vertretern der LVB unzureichend, denn einerseits wurden wichtige Fragen in ihrer Komplexität unzureichend beantwortet, andererseits entstand der Eindruck, dass wichtige Protagonisten, die an der mündlichen Kommunikation der Busfahrer beteiligt sind, bei der Auswahl der Interviewteilnehmer nicht bedacht wurden, wodurch wichtige Informationen vorerst vorenthalten bleiben, die Gesamtkomplexität nicht erfasst werden kann.

Auf die Interviews zurückblickend können drei Quellen genannt werden, die die Qualität der Ergebnisse schmälern und innerhalb kommender mündlicher Erhebungen verbessert bzw. vorgebeugt werden müssen: die inhaltliche Konzeption des Leitfadens, die Methodik und externe Faktoren bei der Organisation und Ausführung der qualitativen Erhebung.

Externe Faktoren

Im Zuge eines zweiten Besuches in den Räumlichkeiten der LVB-Zentrale stellten sich die leitenden Personen für die jeweiligen Bereiche, mit denen das Buspersonal in Berührung kommt, vor und umrissen kurz ihr Aufgabenfeld. Die Auswahl der Interviewteilnehmenden entschied sich im Anschluss an diese Vorstellungsrunde anhand der präsentierten Informationen. Wie sich jedoch herausstellte, hatten wir zu manchen Aufgabenfeldern ein falsches Verständnis entwickelt, sodass die Erkenntnisse eines Interviews für die vorliegende Forschungsfrage weniger effizient waren, ganze Fragenkomplexe nicht beantwortet werden konnten. Die Kontaktaufnahme misslang bedauerlicherweise an anderer Stelle, der Fahrschule, wodurch kein Einblick in die Ausbildungssituation bei der LVB, unter besonderem Augenmerk der Mündlichkeit, gegeben werden kann, was jedoch zukünftig nachzuholen empfohlen wird. Obwohl der Leitfaden per Mail an die betroffenen Teilnehmenden frühzeitig weitergeben wurde, entstand teilweise der Eindruck, dass die Interviewten sich nicht tiefgründig genug mit der Bedeutung der Fragen auseinandergesetzt haben, sodass die Fragen am Thema vorbei beantwortet wurden. Diese Feststellung kann natürlich ebenso gut mit der Etablierung der Leitfragen korrelieren. In ähnlicher Weise ist aufgefallen, dass die Befragten die Mündlichkeit des Busfahrers bzw. ihre eigene Mündlichkeit davor noch nie reflektiert haben und dies auch nicht in der Vorbereitung nachgeholt haben, sodass der Eindruck entstand in der Expertise der Teilnehmenden stecke mehr Potential für die Bedarfserhebung. Geschuldet der Tatsache, dass

die Interviewer in dieser Methode nicht auf eine langjährige Erfahrung zurückgreifen können, konnten in Reaktion darauf keine weiterführenden, spontanen Nachfragen formuliert werden.

Des Weiteren ist aufgefallen, dass der Automatismus und damit begründet die Unbewusstheit der Mündlichkeit im Berufsalltag des Buspersonals damit zusammenhängen könnte, dass keine Hilfsmittel (wie bspw. die Kursmappe für das Schriftliche) verwendet werden, wodurch die Exemplarität der Mündlichkeit im Abstrakten verblieb. Die Bewusstmachung für adäquate Sprachsituationen der Mündlichkeit geschah auf Kosten der Offenheit des Interviews, indem auf Beispiele verwiesen wurde. Diese fehlende Unterstützung wirkte sich auf die Konzipierung des vorliegenden Leitfadens aus. Letztlich erschwerte der Umstand, dass wenige nichtmuttersprachliche Busfahrer und Busfahrerinnen bei der LVB tätig sind oder waren, die Untersuchung, da somit nicht auf einen Pool an Erfahrungen bei der Integration dieser in den Berufsalltag zurückgegriffen werden kann.

Inhaltliche Konzeption des Leitfadens

Die inhaltlichen Schwerpunktsetzungen sind auch rückblickend konsistent, denn die relevanten Kategorien der Mündlichkeit rund um den Beruf des Busfahrers wurden erfasst. Jedoch war bei der Durchführung der Interviews auffällig, dass einige Formulierungen unverständlich waren. Darüber hinaus wurde trotz der formalen Signalisierung im ausgedruckten Leitfaden (Teilüberschriften) in Verbindung mit der verbalen Ankündigung („Jetzt soll es um die allgemeine Kommunikation des Busfahrers gehen“) die allgemeine und spezifische Kommunikation vermischt und von Beginn an auf den Bereich bezogen, sodass der Einblick in die allgemeine Mündlichkeit des Busfahrers unzureichend erfasst wurde. Gleiches gilt für das Fertigkeitenpaar Sprechen-Hören. Einerseits gingen die Fragen nicht eindeutig und nachhackend auf die beiden Fertigkeiten ein, andererseits schien es den Befragten schwer zu fallen, diese Sprachhandlungen voneinander klar abzutrennen. Blickt man auf die Schriftlichkeit, geht diese bewusster vonstatten, wohingegen Sprechen und Hören im fachbezogenen Umfeld unbewusster ist, da deren Ablauf den außerberuflichen Handlungen entspricht. Innerhalb der Auswertung war auffällig, dass der Leitfaden für den Busfahrer dem Leitfaden des LVB-Personals sein sollte, sodass der Fokus bei der Charakteristika Mündlichkeit liegt und nicht wie hier erzielt, auf den Themen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern. Es kam dadurch zu Mehrfachnennungen, sodass Potential verschenkt wurde. Wünschenswert wäre zu Ende des Interviews eine persönliche Einschätzung der Kommunikation am Arbeitsplatz gewesen, die anfänglich in der Konzeption nicht bedacht wurde.

Methodik

In Abwägung, wie die Erhebung der größtmöglichen Informationsdichte bezogen auf die Mündlichkeit der Busfahrer realisiert werden könne, fiel die Wahl auf das bereits erwähnte Design, das auf Ja-Nein-Fragen verzichtete und Suggestivfragen favorisierte. Zurückblickend sind wir uns bewusst, dass durch das jetzige Design an Offenheit eingebüßt wurde, jedoch empfanden wir geschlossene Fragen für unsere Belange ungünstiger, als es jetzt der Fall ist. Um der Offenheit bestmöglich gerecht zu werden, verzichteten wir bewusst auf viele Beispiele, die die Antworten beeinflussen. Diese Herangehensweise stellte sich jedoch zu schwierig für unsere Probanden dar, woraufhin im Zuge der Befragung doch auf vereinzelte Beispiele zurückgegriffen wurde. In Auseinandersetzung mit der Auswertung der Ergebnisse mussten wir feststellen, dass die gewünschte Informationsdichte nicht erhoben wurde. Deshalb sollte das Fragendesign überarbeitet werden.

In der Rolle der Interviewer fühlten wir uns größtenteils sehr sicher, jedoch verlangte der Ablauf der Interviews von uns an manchen Stellen eine hohe Flexibilität, sei es, weil auf nachfolgende Fragen bereits geantwortet wurde oder weil ganze Fragen übersprungen werden wollten. Vorteilig war, dass das Befragungsteam aus zwei Personen bestand, denn dem Interviewführenden fehlte durch die hohe Konzentration auf den Gesamtfortgang des Interviews an manchen Stellen der Weitblick, wo weiterführende Fragen angebracht wären, sodass dies durch die zweite Person übernommen wurde. Die Vorbereitung der Interviews war im Großen und Ganzen zufriedenstellend, da ein sicherer Umgang mit der Technik gegeben war, die Interviewpartner ein Exemplar vor sich hatten (bestenfalls sich damit schon auseinander gesetzt hatten) und durch eine kurze Einstimmung vor dem eigentlichen Interview eine angenehme Atmosphäre geschaffen wurde.

Auswertungsmethode

In Auseinandersetzung mit der Erhebung und deren Auswertungsmethodik ist eine Diskussion der Vorgehensweise der Analyse angebracht, um die gewonnenen Erkenntnisse auf zukünftige Untersuchungen anzuwenden und Modifikationen vorzunehmen. Die qualitative Inhaltsanalyse angelehnt an Mayring und Schmidt erwies sich alles in allem als gute Methode um das erhobene Material auszuwerten. Vorteilhaft waren hierbei die gute Organisation und Strukturierung der Gedanken durch die festgelegte Vorgehensweise, die das Material zunehmend reduzierte und zusammenfasste. Die Transparenz wurde durch die tabellarische Übersicht hergestellt, sodass die Auswertung für den Bearbeiter und der Nachvollzug der

Auswertungsschritte für den Unbeteiligten erleichtert wurden. Die Methodik begünstigte darüber hinaus eine klare Akzentuierung des Materials, mit der eine Distanz zu den Kategorien des Leitfadens aufgebaut werden konnte. Schwachstellen zeigte die Methodik, die sich grundsätzlich besser für Untersuchungen mit psychologischen Fragestellungen, bei denen die Paraphrasierung, Generalisierung und Reduzierung zielführender gewesen wäre, eigne. Die vorliegende Forschung beschäftigt sich mit der Rekonstruktion von Arbeitsrhythmen und deren eingebetteter Mündlichkeit, die wenig Varianz boten, sodass sich Antworten wiederholten und zwischen den Interviews kaum neue Erkenntnisse gewonnen wurden. Aus diesem Grunde wirkte die Anwendung der Auswertungsschritte hölzern und an manchen Stellen kam das Gefühl auf, dass in die Antworten Dinge reininterpretiert wurde oder dass das inhaltliche Verständnis manch einer Antwort nicht gegeben war. Mit dem Anspruch so viele Facetten der Mündlichkeit des Busfahrers wie möglich zu erheben, stellte sich oft die Frage, ob jede Kategorie ihre Berechtigung hat, da es häufig zu Überschneidungen kam. Die Vor- und Nachteile der Methode abwiegend erscheint diese Variante der qualitativen Inhaltsanalyse nichtsdestotrotz passend.

3.3.3 Beobachtung

Die folgenden Kapitel setzen sich mit der Auswertung der Beobachtungen, welche in der Leitzentrale der LVB und der Schichtbegleitung eines Busfahrers gemacht wurden, auseinander.

3.3.3.1 Verfahren: Qualitative Inhaltsanalyse

Auch bei der Auswertung der Beobachtungen fiel die Entscheidung auf die qualitative Inhaltsanalyse. Laut Huber und Lehmann ist dies eine geeignete Methode für diese Art von Auswertung und für das Ziel der Arbeit (2011: 238). Wie bereits im Kapitel der Auswertung der Leitfadeninterviews, orientiert sich die Auswertung an Mayring und Schmidt, deren Verfahren bereits ausführlich beschrieben wurde. Daher wird vorliegend nicht erneut darauf eingegangen. Für die Auswertung der Beobachtung wurde jedoch aus dem zugrunde liegenden Verfahren eine individuelle Lösung der Auswertung konstruiert. Die Vorteile liegen in der strukturierten Ausarbeitungsmöglichkeit der Auswertung. Schwierig gestaltete es sich dennoch, da bei den vorhandenen Beobachtungen nur wenig Material vermerkt werden konnte. Ebenfalls wurde für die folgende Auswertung eine Themenmatrix angefertigt. Diese ist dezent abweichend zu der der Themenmatrix der Leitfadeninterviews aufgebaut, kommt dem allerdings gleichfalls sehr nahe. Daher erfolgt keine erneute ausführliche Beschreibung dieser

Vorgehensweise. Eine Paraphrasierung wurde nicht als sinnvoll angesehen, da die gewonnenen Daten kein geeignetes Material dafür hergaben und wurde daher nicht als notwendig angesehen. Die Aufteilung erfolgte in vier Abschnitte, in denen die Überbegriffe *Ankerbeispiel*, *Beobachtungsbogen*, *Generalisierung*, *Reduktion* zu finden sind. Im Ankerbeispiel sind beobachtete Schwerpunkte festgehalten, die sich aus der Auswertung ergaben. Unter dem Begriff des *Beobachtungsbogens* wird der konkrete Bogen angegeben, in dem sich das Ankerbeispiel befindet, um diesen gegebenenfalls nachzuschlagen. Dort findet sich stets die passende Angabe in Form von Abkürzungen, welche auch auf den Beobachtungsbögen vermerkt sind.

3.3.3.2 Auswertung

Das Vorgehen der Auswertung der Beobachtungen findet sich in zwei Unterteilungen wieder. Zuerst wird die Beobachtung der Busfahrt ausgewertet. Dem schließt sich die Auswertung der Beobachtung in der Leitzentrale der LVB an. Für die Auswertung der betroffenen Beobachtungsmitschriften wurde je eine Themenmatrix angelegt. Um die Vorgehensweise transparent zu vermitteln, verbildlicht das sich anschließende Beispiel aus der Themenmatrix zur Forschungsfrage 1, der Beobachtung der Busfahrt, die Vorgehensweise der Auswertung.

Ankerbeispiel	Beobachtungsbogen	Generalisierung	Reduktion
Austausch über Schicht und Dienstplan	A: Smalltalk/ Pausen	Busfahrer beherrscht Wortfelder	Wortfelder Dienstabläufe/ Berufsalltag

Abb. 8 Ausschnitt Themenmatrix: Mündliche Kommunikation vom Busfahrer initiiert

Busfahrt

Es konnten nur in einigen Themengebieten, die zuvor im Kapitel der Vorgehensweise aufgelistet wurden, Beobachtungen verzeichnet werden. Eben Solche konnten hierbei in den Kategorien der Auskünfte über Fahrscheine, das Liniennetz und sonstiges, sowie in der Kategorie Smalltalk bzw. Pausengespräche und allgemein Sonstiges gemacht werden. Eine Auswertung der Beobachtungen bezieht sich auf die Forschungsfrage 1. Eine Bezugnahme zu Forschungsfrage 2 hat sich aus den gegebenen Umständen der Materialmenge und Inhalte nicht als relevant erwiesen.

Forschungsfrage 1- Mündliche Kommunikation vom Busfahrer initiiert

Was innerhalb dieser Beobachtungen häufig kommuniziert wurde sind vor allem Begrüßungen und Informationen zur Linie und dem Streckennetz, außerdem Fahrscheinauskünfte, wie Preise. In den meisten Fällen begrüßt der Busfahrer die einsteigenden Fahrgäste, von denen wiederum aber nur selten eine Begrüßung erfolgt. Begrüßungen unter Kollegen verliefen

meist umgangssprachlich und auf eine lustige Art und Weise. Durchsagen über Funk tätigte der Busfahrer während der beobachteten Schicht nicht. Was ebenfalls beobachtet werden konnte sind jegliche Smalltalksituationen. Inhalte wie familiäre Themen mit Kollegen wurden dabei abgedeckt. Es ist also wünschenswert, wenn Kenntnisse und Kompetenzen der Lexik vorhanden sind, um sich banal unterhalten zu können, sei es privat oder anderweitig.

Forschungsfrage 1- Mündliche Kommunikation vom Fahrgast initiiert

Auftretende Kommunikation vom Fahrgast ausgehend bestand vorrangig in Fragestellungen nach der Strecke, Haltestellen oder Fahrscheinauskünften. Für Busfahrer bedeutet dies wiederum, in der Lage sein zu müssen, Fragestellungen zu erkennen und zu verstehen, um diese rückwirkend beantworten zu können, falls die Frage einer Antwort bedarf.

Leitzentrale

Die Beobachtung in der Leitzentrale erfolgte etwas freier als die Beobachtung während der Busfahrt. Erstellt wurde ein Beobachtungsprotokoll ebenfalls in Tabellenform, jedoch nicht so ausstrukturiert, wie die Beobachtungsbögen der vorherigen Beobachtung. Die Tabelle ist aufgeteilt in die Beteiligten, den Busfahrer und die Leitzentrale, wobei der betreffende Disponent der Leitzentrale beobachtet wurde. Diese Einteilungen beinhalten jeweils drei Unterthemen. Beachtet wurde hier was gesagt wurde, welche Struktur auffällig war, falls beobachtbar und das Vokabular für den Fall der Beobachtung von Auffälligkeiten der Lexik. Da nur ein Protokoll für die Beobachtung in der Leitzentrale vorhanden ist, findet sich als Angabe der Ankerbeispiele unter dem Punkt *Beobachtungsbogen*, stets die Angabe *Leitzentrale* als Betitelung für entsprechendes Protokoll.

Forschungsfrage 1- Mündliche Kommunikation vom Busfahrer initiiert

Es zeigte sich, dass die häufigsten Gründe, aus denen sich Busfahrer in der Leitzentrale meldeten technische Probleme oder Verkehrsvorkommnisse waren. Wichtig für das Fahrpersonal sind geografische bzw. Ortskenntnisse, um in zutreffenden Situationen beispielsweise den eigenen Standort an die Leitzentrale vermitteln zu können. Auch Abläufe wie Unfallmeldungen müssen beherrscht werden. Dies sollte methodisch gelehrt werden. Wichtig ist dies, damit im Falle eines Unfalls, gemäß der Umstände gehandelt werden kann. Fachkenntnisse im technischen Bereich sind ebenso als Voraussetzung zu betrachten. Ist der Bus defekt, sollte der

Leitzentrale bekannt gegeben werden können, was passiert ist bzw. welches Teil des Busses betroffen ist, um den Zustand beheben zu können und das weitere Vorgehen zu besprechen. Entdeckt der Busfahrer selber während seiner Schicht Veränderungen im Straßenverkehr, welche bisher unbekannt waren, sollte er diese an die Zentrale weitergeben können. Dazu sind die bereits genannten Ortskenntnisse als auch Kenntnisse über das Streckennetz notwendig.

Forschungsfrage 1- Mündliche Kommunikation von der Leitzentrale initiiert

Die Leitzentrale vermittelt Fahrerhinweise an das Fahrpersonal bei anstehenden oder spontanen Unfällen, Umleitungen auf der Strecke oder anderen Vorfällen die Verkehrssituation betreffend. Die Leitzentrale gibt Anweisungen an die Busfahrer, was für den Fahrer bedeutet, diese Anweisungen zu verstehen, um sie angemessen umzusetzen. Notwendig ist hier die Grundvoraussetzung grammatikalischer Fähigkeiten, besonders das Erkennen des Imperativs. Die Anweisungen betreffen verschiedenste Themen, über Unfälle, Umleitungen, Fahrgastprobleme, technische Probleme und diverse andere Streckenvorkommnisse.

3.3.3 Reflexion

Die Beobachtung sollte eine Ergänzung zu den Interviews darstellen. Mögliche offen gebliebene Fragen sollten mithilfe der Beobachtung beantwortet werden. Der Vorteil lag hier darin, dass wir als Experten eine Art Feldbegehung machen konnten, ohne Fachbegriffe oder unsere Intentionen verbal zu artikulieren. Fehlende oder erweiternde Erkenntnisse konnten hierbei durch bloßes Betrachten und Zuhören gesammelt werden. Die Feldbegehungen sollten vor allen Dingen die Außenperspektive ermöglichen, die den Erhebungspartnern vielleicht gar nicht mehr so unvoreingenommen möglich sind. Auf die beiden Feldbegehungen lässt sich im Nachgang Folgendes sagen:

Busfahrer

Die Beobachtung des Busfahrers war sicher zum einen ergebnisreich. Auf der anderen Seite hätten einige äußere Umstände die Situation verbessern können. Aus den bestehenden Erwartungen bezüglich der Strecke und des Geschehens im Bus hätte eine andere Schicht möglicherweise mehr oder andere Ergebnisse erbracht. Man muss jedoch auch bedenken, dass diese Faktoren nicht allesamt beeinflussbar sind. Die gefahrene Strecke führte vom Rand Leipzigs in Industriegebiete und weitere Randgebiete. Zusätzliche wurden wir der Frühschicht zugeteilt. Viele Arbeiter fahren um eine gewisse Uhrzeit die Strecke in die eine Richtung. Danach herrschte jedoch, so kann man sagen, Flaute. Nur wenige Fahrgäste betraten noch den Bus. Insgesamt lässt sich freilich eine große Anzahl an wechselnden Fahrgästen registrieren, wel-

che aber eventuell nicht mit anderen und stark genutzten Buslinien und -strecken vergleichbar ist. Es ist demnach zu hinterfragen, ob nicht andere oder mehrere Strecken und Schichten günstiger für eine Beobachtung gewesen wären. Pausengespräche und Gespräche unter Kollegen waren eher wenige zu beobachten, wobei sich hier nicht sagen lässt, ob eine andere Schicht mehrere solcher Gespräche möglich gemacht hätte.

Leitzentrale

Die Beobachtung in der Leitzentrale der LVB war inhaltlich und fachlich sehr interessant und informativ. Vorwissen über den Ablauf in der Leitzentrale und die Leitzentrale selber gab es nur in einem geringen Umfang. Einflussfaktoren, die vorher nicht steuerbar waren, und ebenso äußere Umstände, die die Beobachtung schwierig gestalteten, beeinflussten bedauerlicherweise ebenso die Beobachtung. Vor allem die technischen Voraussetzungen mit Funkt und Telefon waren für die Beobachtung nicht von Vorteil. Der Funkt war stets zu leise und durch die Nebengeräusche des Funkgerätes meist unverständlich. Eine Änderung der Lautstärke war wiederum störend für alle weiteren Mitarbeiter. Neben der Kommunikation über Funk erfolgte viel öfter jedoch die Kommunikation über das Telefon, was es erschwerte das Gespräch zu verfolgen. Lediglich im Nachhinein konnten die Gespräche, die 20 Minuten gespeichert wurden, angehört werden. Am Tag der Beobachtung fand recht wenig Kommunikation statt, da dies wohl gerade eine „ruhige“ Schicht war, wie uns mitgeteilt wurde. Für eine weitere professionelle Ausarbeitung wären verwendbare und genehmigte Aufnahmen sehr hilfreich.

4. Ergebnisse und deren Bedeutung

Auf dem Weg die gewonnenen Daten in eine Didaktisierung einfließen zu lassen, muss in einem Zwischenschritt die Bedeutung der Ergebnisse für die Planung eines berufsbezogenen Deutschkurses ermittelt werden. Allem voran sollten Relevanzen und Häufigkeiten innerhalb der Kategorien erstellt werden, um somit Schwerpunkte in der Kursplanung zu setzen. Um Aussagen über die Relevanzen und Häufigkeiten treffen zu können, muss notwendigerweise neben die qualitative Erhebung eine quantitative Erfassung treten, sodass eine wirklichkeitsgetreue Rekonstruktion erreicht wird. Aus dem vorliegenden Material kann durch die Einschränkung der gestellten Fragen nur ausschnitthaft nachvollzogen werden, wie sich die mündliche Kommunikation von Busfahrern bei der LVB konstituiert.

Auffällig war, dass die mündliche Kommunikation häufig der Situation auf der Strecke zugeordnet wurde. Bedeutsam erschien hierbei das Fahrgastgespräch, das sich vorwiegend um

Auskünfte jeglicher Art dreht: Fahrscheinverkauf, Umstiege, Anbindungen, Wegbeschreibungen. An zweiter Stelle rangierte das Gespräch zwischen dem Busfahrer und der Leitstelle, um via Kommunikation über die Streckenführung informiert zu sein, bei Problemen auf der Strecke ggf. um Hilfe zu bitten. In den Pausen bzw. vor und nach den Fahrten kommuniziert der Busfahrer mit unterschiedlichen Partnern, in verschiedensten Gesprächstypen. Neben der Ermittlung der relevanten Gesprächssituationen und -partner sind darüber hinaus die Inhalte, die der Busfahrer kommuniziert relevant, um die erste Forschungsfrage beantworten zu können. Die Abb. 4 (S.45) zeigt anschaulich, worin die grundlegendsten Bereiche des mündlichen Austausches mit dem Fahrgast bestehen. Die Tatsache, dass in diesen Bereichen kommuniziert wird, reicht jedoch nicht aus. Innerhalb dieser thematischen Felder müsste wiederum differenzierter bestimmt werden, wie Wege beschrieben werden, welche Lexik dafür unabdingbar zur Verfügung gestellt werden müsste, wie Auskünfte syntaktisch strukturiert sind und welche Konventionen zu beachten sind. Hierbei wird ersichtlich, dass die einzelnen Kategorien nicht separiert voneinander interpretiert werden können, sondern dass es zu vielerlei Überschneidungen der Bereiche kommt. Eine komprimierte Darlegung aller Ergebnisse lässt sich auf Grund der Fülle der Ergebnisse nicht bewerkstelligen, sodass stattdessen auf die jeweiligen Kapitel zur Auswertung der Erhebungen verwiesen wird (3.3.1.2, .3.3.2.2, .3.3.3.2). Festzuhalten wäre, dass die Priorität der mündlichen Kommunikation des Busfahrers der LVB beim Gespräch mit dem Fahrgast besteht.

Auf die Frage hin, welchen Herausforderungen sich ein nichtmuttersprachlicher Busfahrer innerhalb der mündlichen Kommunikation stellen muss (Forschungsfrage 2), wurden einerseits die Einflussfaktoren ermittelt, deren negativen Faktoren es gilt durch Unterstützung abzubauen und vorzubeugen und die Förderung auf sprachlicher, sowie nichtsprachlicher Ebene voranzutreiben. Die Zweiteilung der Forschungsfragen ermöglicht die „normale“ Kommunikationsrealität abzubilden und eventuelle Hürden, sowie deren mögliche Behebung, aufzuzeigen, sodass darauf bereits bei der Etablierung eines Kursprogrammes reagiert werden kann. Überblicksmäßig werden alle Bestandteile für das Zustandekommen der mündlichen Kommunikation eines Busfahrers, die laut des erhobenen Materials gewonnen wurden, in Form eines Kausalitätszusammenhangs, aus dem schließlich die mündliche Kommunikation hervorgeht, dargestellt.¹²

¹² Diese Übersicht ist die Darstellung der Lesart und Interpretation der Ergebnisse, die die Forscherinnen gewonnen haben. Abweichende Interpretationen sind nicht ausgeschlossen.

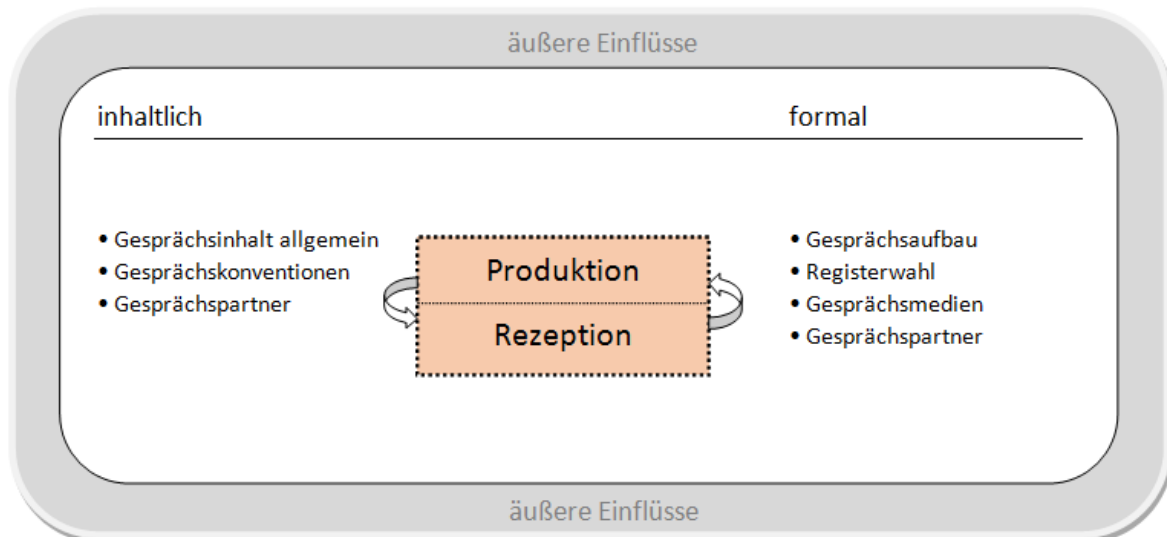


Abb. 9 Kausalitäten für das Zustandekommen der mündlichen Kommunikation von Busfahrern

Im Zentrum stehen die beiden Seiten der Mündlichkeit – die Produktion und Rezeption, die zueinander in direkter Abhängigkeit stehen. Gemäß den Erhebungsergebnissen bilden diese den Kern der mündlichen Kommunikation, der wiederum von inhaltlichen und formalen Parametern beeinflusst wird. Die grobe Auflistung der untergeordneten Beispielkategorien illustriert überblicksartig die Fülle der möglichen Einflüsse, die ihrerseits wieder Unterkategorien besitzen. Dieser gesprächsinterne Rahmen wird nochmals durch äußere, gesprächsexterne Einflüsse, erweitert, sodass ersichtlich wird, dass Kommunikation nicht sprachlich geschlossen ist, sondern ebenso durch extrasprachliche Einflüsse geformt wird.

5. Ausblick

Mit Rekurs auf die intendierte Zielsetzung, die Bedarfe der Mündlichkeit bei Busfahrern zu ermitteln, wurden mittels qualitativer Erhebungsmethoden (Recherche, Beobachtung, Leitfadeninterviews) einerseits die Anforderungen an Busfahrer (Forschungsfrage 1) und andererseits die sprachlichen Herausforderungen an nichtmuttersprachliche Busfahrer (Forschungsfrage 2) eruiert, sodass die daraus gewonnenen Erkenntnisse zur Weiterarbeit innerhalb des verwendeten Themen-Szenario-Aufgaben-Ansatz benutzt werden. Dafür sollte im Sinne der Vollständigkeit die Arbeit von Eva Bretschneider als Ergänzung hinzugenommen werden, die sich mit der Schriftlichkeit bei Busfahrern auseinandersetzt. Unter Berücksichtigung beider Bedarfserhebungen schließt in einem zweiten Schritt eine linguistische Analyse an, die idealerweise Originalmitschnitte von jeglichen Kommunikationen der Busfahrer und Textsorten aus dem Berufsalltag berücksichtigt. In sowohl linguistischen als auch strukturellen Analysen

soll die berufstypische Sprache der Busfahrer hinsichtlich formaler Charakteristika (Gesprächsphasen, Themenentfaltung, Gliederung und Abfolge etc.) und sprachinterner Merkmale (Lexik, Morphologie, Syntax, Pragmatik, Semantik und Textlinguistik) entfaltet werden, sodass angepasst auf die Berufsgruppe Besonderheiten herausgearbeitet werden, die für eine realitätsnahe Kursplanung essentiell sind. Neben den wissenschaftlich erhobenen Bedarfen und linguistischen Spezifika fließen in die Kursentwicklung gegenwärtig anerkannte didaktische Zielsetzungen ein, wie bspw. Aufgaben- und Handlungsorientierung als Befähigung zum problemlösenden Sprachhandeln und die Einbindung der zu vermittelnden Inhalte in *real-world tasks* (vgl. Decke-Cornill/ Küster 2010: 195ff.). Angelehnt an Eilert-Ebke (2012: 12) soll die Planung berufsbezogen, kontextualisiert und ergebnisorientiert konzipiert werden. Diese anschließenden Schritte übersteigen jedoch den Rahmen dieser Arbeit, weshalb es bei der Vorstellung des weiteren Vorgehens bleibt.

6. Schlussbetrachtung

Die vorliegende Arbeit leistet einen Beitrag, um dem Forschungsdesiderat nach der Bereitstellung berufsspezifischen Materialien der Fremdsprachendidaktik Deutsch als Zweitsprache für Bereich der Busfahrer zu begegnen. Der gesteigerten Nachfrage an Fahrpersonal für Omnibusse in Deutschland steht eine langsam beginnende Wende der Entwicklung berufssensibler Sprachkurse für Zuwanderer gegenüber. Handlungsorientierte Lehrmaterialien für Fahrpersonal finden sich nur vereinzelt; die *Koordinierungsstelle* in Hamburg biete einen ersten Schritt hin zu berufsspezifischem Sprachunterricht. Beide Faktoren zusammen betrachtet verdeutlichen die Notwendigkeit einer Materialkonzeption, die speziell auf die sprachlichen Bedarfe von Busfahrern eingeht. Nicht allein die Etablierung eines solchen Korpus muss gewährleistet sein, sondern ebenso die Bereitstellung finanzieller Mittel seitens des Staates. Dies befördere die Integration der Arbeitsanwerber und dementsprechend die Besetzung der vakanten Stellen des hiesigen Arbeitsmarktes. In Zukunft bleibt abzusehen, inwieweit sich diese Entwicklung positiv fortsetzt und welche Implikationen für alle Beteiligten anzunehmen sind. Die vorliegende Arbeit soll einen Beitrag zum Ausbau der berufsspezifischen Sprachförderung im Berufsfeld der Busfahrer leisten, um langfristig den Sprachlehrenden und den Instituten eine Ideensammlung zur Verfügung zu stellen.

Bibliographie

- Aeppli, Jürg/ Grasser, Luciano/ Gutzwiller, Eveline/ Tettenborn, Annette (2010): *Empirisches wissenschaftliches Arbeiten*. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Klinkhardt: Bad Heilbrunn.
- Ahrenholz, Bernt (2014): „Erstsprache – Zweitsprache – Fremdsprache“, in: Ahrenholz, B./ Oomen-Welke, I. (Hrsg.): *Deutschunterricht in Theorie und Praxis*. Handbuch zur Didaktik der deutschen Sprache und Literatur in elf Bänden. Deutsch als Zweitsprache Band 9. 3. Aufl. Schneider Verlag Hohengehren: Baltmannsweiler, S. 3-13.
- Amtsblatt der Europäischen Union (2005): *Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen*. < <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:255:0022:0142:de:PDF>> [27.04.2015].
- Berg, Wilhelmine/ Grünhage-Monetti, Matilde (2009): „Zur Integration gehört Spaß, Witz, Ironie, ‘ne Sprache, die Firmensprache“ – Sprachlich kommunikative Anforderungen am Arbeitsplatz. *Deutsch als Zweitsprache*, 4, S. 7-21.
- Bortz, Jürgen/ Döring, Nicola (2006): *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. 4. Aufl. Springer: Berlin.
- Brinker, Klaus/ Sager, Sven F. (2006): *Linguistische Gesprächsanalyse*. Eine Einführung. 4. Aufl. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
- Brünner, Gisela (2005): „Gespräche zwischen Pflegenden und PatientInnen aus linguistischer Sicht“, in: Abt-Zegelin, A./ Schnell, M. W. (Hrsg.): *Sprache und Pflege*. 2. Aufl. Huber: Bern, S. 61-66.
- Brüsemeister, Thomas (2008): *Qualitative Forschung: Ein Überblick*. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Buhlmann, Rosemarie/ Ende, Karin/ Kaufmann, Susan/ Kilimann, Angela/ Schmitz, Helen (2007): *Rahmencurriculum für Integrationskurse Deutsch als Zweitsprache*. <<http://www.goethe.de/lhr/prj/daz/inf/rcc/de2518932.htm>> [20.01.2015].
- Buhlmann, Rosemarie/ Fearn, Anneliese (2000): *Handbuch des Fachsprachenunterrichts*. 6. Aufl. Narr: Tübingen.
- Bulut, Askin (2014): *Busfahrer genießen hohes Ansehen in Deutschland*. <<http://www.busplaner.de/aktuelles/omnibus-news-touristik-nachrichten/10055/Busfahrer-genieessen-hohes-Ansehen-in-Deutschland/Focus-Umfrage-Busfahrer-unte>> [24.04.2015].
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) (Hrsg.) (2015): *Rahmencurriculum für Integrationskurse Deutsch als Zweitsprache*. <http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationskurse/Kurstraeger/KonzepteLeitfaeden/rahmencurriculumintegrationskurs.pdf;jsessionid=6A4B273-A7A160A5DAC658EEFD46AB5F2.1_cid368?__blob=publicationFile> [18.06.2015].
- Bundesministerium des Inneren, Referat Öffentlichkeitsarbeit (BMI) (1998): *Ausländer und Asylpolitik in der Bundesrepublik Deutschland*. Bundesministerium des Inneren: Bonn.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2015): *Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen*. < <http://www.bmbf.de/de/15644.php>> [25.05.2015].

- Bundesministerium für Bildung und Forschung (o.A.): *Anerkennung in Deutschland*. <www.anerkennung-in-deutschland.de/tools/berater/de/> [25.05.2015].
- Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V. (bpa) (2012): *Altenpflege: Qualifizierte Zuwanderung darf nicht an zu hohen Sprachvoraussetzungen scheitern*. <[http://www.bpa.de/Aktuelles.112.0.html?&no_cache=1&tx_ttnews\[tt_news\]=616&cHash=b80ec1850a9adc2c8172c3de2c86dcde](http://www.bpa.de/Aktuelles.112.0.html?&no_cache=1&tx_ttnews[tt_news]=616&cHash=b80ec1850a9adc2c8172c3de2c86dcde)> [22.06.2015].
- Decke-Cornill, Helene/ Küster, Lutz (2010): *Fremdsprachendidaktik: Eine Einführung*. Narr: Tübingen.
- Destatis (2014): *1. Halbjahr 2014: Mehr Fahrgäste in Bussen und Bahnen. Pressemitteilung vom 18. September 2014 – 333/14*. <https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2014/09/PD14_333_461pdf.pdf;jsessionid=90A9738A7EEF2D3796E28E736BD94D06.cae1?__blob=publicationFile> [24.04.2015].
- Die Welt (2014): *Spanische Busfahrer sollen Tourismusbranche retten*. <<http://www.welt.de/wirtschaft/article130743770/Spanische-Busfahrer-sollen-Tourismusbranche-retten.html>> [02.03.2015].
- Dresing, Thorsten/ Pehl, Thorsten (2013): *Praxishandbuch Transkription*. Regelsysteme, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen. 5.Auflage. Marburg. <http://www.audiotranskription.de/download/praxisbuch_transkription.pdf?q=Praxisbuch-Transkription.pdf> [06.02.2015].
- Duden (2013): *Umgangssprache*. <<http://www.duden.de/rechtschreibung/Umgangssprache>> [16.06.2015].
- Eilert-Ebke, Gabriele (2012): *Die Szenario-Methode in der berufsorientierten Fremdsprachen-vermittlung*.
- Fiehler, Reinhard (2014): „Von der Mündlichkeit zur Multimodalität ...und darüber hinaus“, in: Grundler, E./ Spiegel, C. (Hrsg.): *Konzeptionen des Mündlichen – Wissenschaftliche Persepektiven und didaktische Konsequenzen*. Mündlichkeit. hep: Bern, S. 13-31.
- Focus Online Money (2014): *Diesen Berufen vertrauen die Deutschen am meisten*. <http://www.focus.de/finanzen/karriere/umfrage-un-25-laendern-diesen-berufen-vertrauen-die-deutschen-am-meisten_id_3633244.html> [24.04.2015].
- Friebe, Jens (2006): *Migrantinnen und Migranten in der Altenpflege*. Bestandsaufnahme Personalgewinnung und Qualifizierung in Nordrhein-Westfalen. Eine Handreichung für Bildung und Praxis in der Altenpflege. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung: Bonn.
- Friebertshäuser, Barbara (1997): „Interviewtechniken – ein Überblick“, in: Friebertshäuser, B./ Prengel, A. (Hrsg.): *Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Juventa: Weinheim, S. 371-395.
- Funk, Hermann (2010): „Berufsorientierter Deutschunterricht“, in: Krumm, H.-J./ Fandrych, Ch./ Hufeisen, B./ Riemer, C. (Hrsg.): *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache*. Ein internationales Handbuch. De Gruyter: Berlin, S. 1145-1152.
- Gesellschaft für betriebliche Beratung und Betreuung mbH (BBG) (o.A.): *Qualifizierung zum Kraftfahrer (SGB II u. III) mit fachspezifischem Deutschkurs*. <<http://www.fahrer-qualifikation.de/index.php?id=514>> [27.04.2015].
- Grünhage-Monetti (2010): *Sprachlicher Bedarf von Personen mit Deutsch als Zweitsprache in Betrieben*. <http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Expertisen/expertise-sprachlicher-bedarf.pdf?__blob=publicationFile> [02.05.2015].

- Haider, Barbara (2009): „Später dann, wo ich Stärke und Sprache [hatte], dann hab ich nachg'fragt. Eine kritische Erhebung sprachlicher Bedürfnisse von nostrifizierten Gesundheits- und Krankenschwestern/-pflegern in Österreich“, in: Peuschel, K./ Pietzuch, J. P. (Hrsg.): *Kaleidoskop der jungen DaF/DaZ-Forschung*, S. 27-47.
- Henne, Helmut/ Rehbock, Helmut (2001): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. 4. Aufl. de Gruyter: Berlin/ New York.
- Hopf, Christel/ Rieker, Peter/ Sanden-Marcus, Martina/ Schmidt, Christiane (1995): *Familie und Rechtsextremismus*. Familiäre Sozialisation und rechtsextreme Orientierungen junger Männer. Juventa: Weinheim/ München.
- Huber, Christina/ Lehmann, Lukas (2011): „Qualitativer Verfahren der Datenauswertung“, in: Aeppli, J./ Grasser, L./ Gutzwiller, E./ Tettenborn, A.: *Empirisches wissenschaftliches Arbeiten*. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Klinkhardt: Bad Heilbrunn, S. 219-243.
- Imhof, Margarete (2011): „Zuhören lernen und lehren. Psychologische Grundlagen zur Beschreibung und Förderung von Zuhörkompetenzen in Schule und Unterricht“, in: Bernius, V./ Imhof, M. (Hrsg.): *Zuhörkompetenz in Unterricht und Schule: Beiträge aus Wissenschaft und Praxis*. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen, S. 15-30.
- IQ Facharbeiterkreis Berufsbezogenes Deutsch im Netzwerk Integration durch Qualifizierung (2008): *Integration Arbeit Sprache*. Qualitätskriterien für den berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. <http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Qualit%C3%A4tskriterien.pdf> [07.05.2015].
- IQ Netzwerk Integration durch Qualifizierung (2014a): *Berufsbezogenes Deutsch*. <<http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/grundlagen.html>> [07.05.2015].
- IQ Netzwerk Integration durch Qualifizierung (2014b): *Anerkannt, eingestellt, weiterentwickelt. Praxisleitfaden für bremische Unternehmen*. < http://netzwerk-iq.de/fileadmin/redaktion/Publikationen/01_Anerkennung/2014_IQ_Bremen_Praxisleitfaden_Anerkennung.pdf> [27.04.2015].
- Kimmelman, Nicole (2010): Sprachförderung in der beruflichen Bildung durch Fachlehrkräfte und Auszubildende – Möglichkeiten und Grenzen, in: *Deutsch als Zweitsprache* 3/2010, S. 6-16.
- Knothe, Felix (2015): Sachsen-Anhalt gehen die Busfahrer aus. <<http://www.mz-web.de/mitteldeutschland/konkurrenz-durch-fernbuslinien-sachsen-anhalt-gehen-die-busfahrer-aus,20641266,30099630.html>> [10.04.2015].
- Kühn, Günter (2012): „Die deutsche Sprache in ihrer internationalen Bedeutung und als ein Integrationsfaktor in nationaler Sicht“, in: Kühn, G./ Mielke, T. M. (2012): *Deutsch als Fremdsprache in der Arbeits- und Berufswelt*. Eine kommentierte Bibliografie berufsbezogener Lehr- und Lernmaterialien. Bertelsmann Verlag: Bonn, S. 9-17.
- Kühn, Günter/ Mielke, Tomas M. (2012): *Deutsch als Fremdsprache in der Arbeits- und Berufswelt*. Eine kommentierte Bibliografie berufsbezogener Lehr- und Lernmaterialien. Bertelsmann Verlag: Bonn.
- La Mura Flores, Tatiana (2007): Betriebsnah Deutsch lernen. Weiterbildung „Deutsch am Arbeitsplatz“ in einem Produktionsbetrieb. *Deutsch als Zweitsprache*, 3, S. 36-43.

- Liedke, Martina (2010): „Vermittlung der Sprechfertigkeit“, in: Krumm, H.-J./ Fandrych, C./ Hufeisen, B./ Riemer, C. (Hrsg.): *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache*. Ein internationales Handbuch. 1. Bd. De Gruyter: Berlin, S. 983-991.
- Lötsche, Hanni (2011): „Beobachtung“, in: Aeppli, J./ Grasser, L./ Gutzwiller, E./ Tettenborn, A. (Hrsg.): *Empirisches wissenschaftliches Arbeiten*. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Klinkhardt: Bad Heilbrunn, S. 168-195.
- Lüffe, Anna/ Reimann, Jens (2012a): „Das ESF-BAMF-Programm – berufsbezogene Deutschkurse“, in: Kühn, Günter/ Mielke, Tomas M. (2012): *Deutsch als Fremdsprache in der Arbeits- und Berufswelt*. Eine kommentierte Bibliografie berufsbezogener Lehr- und Lernmaterialien. Bertelsmann Verlag: Bonn, S. 21-27.
- Lüffe, Anna/ Reimann, Jens (2012b): Berufsbezogene Deutschkenntnisse. *BWP Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis*, 41/2, S. 24-27.
- LVB (o.A.): *Internetpräsenz der Leipziger Verkehrsbetriebe*. <http://www.lvb.de/wir_ueber_uns/geschichte> [27.04.2015].
- LVB (o.A.): *Internetpräsenz der Leipziger Verkehrsbetriebe*. <http://www.lvb.de/wir_ueber_uns/lvb_gruppe> [27.04.2015].
- Mayring, Philipp (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Beltz: Weinheim.
- Möhn, Dieter/ Pelka, Roland (1984): *Fachsprachen*. Eine Einführung. Erich Schmidt: Berlin.
- Nispel, Andrea/ Szablewski-Çavuş, Petra (1997): *Über Hürden, über Brücken. Berufliche Weiterbildung mit Migrantinnen und Migranten*. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE): Frankfurt am Main.
- Ohm, Udo/ Kuhn, Christina/ Funk, Hermann (2007): *Sprachtraining für Fachunterricht und Beruf*. Fachtexte knacken – mit Fachsprache arbeiten. Waxmann: Münster.
- Ohm, Udo (2010): Sprachförderung als integrativer Bestandteil beruflichen Lernen in der Aus- und Weiterbildung, in: *Sprache ist der Schlüssel zur Integration*. Bedingungen des Sprachlernens von Menschen mit Migrationshintergrund. Friedrich-Ebert-Stiftung: Bonn, S. 30-42.
- Ohm, Udo (2014): Ohne sprachliche Qualifizierung keine berufliche Qualifizierung – zum konstitutiven Verhältnis zwischen der Aneignung von Fachwissen bzw. beruflicher Handlungskompetenz und Sprachentwicklung, in: *Deutsch als Zweitsprache* 1/2014, S. 7-19.
- Osten, Birgit (2014): *Moderner Nahverkehr braucht Fachkräfte!*. <<http://www.ich-fahrt.de/busfahrer-gesucht-beruf-mit-guten-aussichten/>> [24.04.2015].
- Schmidt, Christiane (2010): „Analyse von Leitfadeninterviews“, in: Flick, U./ Kardoff, E./ Steinke, I. (Hrsg.). *Qualitative Forschung*. Ein Handbuch. 8. Aufl. Rowohlt: Reinbeck, S. 447-456.
- Schmidt, Christiane (2013): „Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews“, in: Friebertshäuser, B. (Hrsg.): *Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. 4. Aufl. Juventa: Weinheim/ München, S. 473-486.
- Segermann, Krista (2003): „Übungen zum Hörverstehen“. in: Bausch, Karl-Richard/Christ, Herbert/Krumm, Hans-Jürgen (Hsg.): *Handbuch Fremdsprachenunterricht*. 4. Aufl. Francke: Tübingen/Basel. 295-299.

- Solmecke, Gert (2001): „Hörverstehen“. in: Helbig, Gerhard/Götze, Lutz/Henrici, Gert/Krumm, Hans-Jürgen (Hsg.): *Deutsch als Fremdsprache*. Ein internationales Handbuch (2. Halbband). de Gruyter: Berlin, S. 893-900.
- Solmecke, Gert (2010): „Vermittlung der Hörfertigkeit“, in: Krumm, H.-J./ Fandrych, C./ Hufeisen, B./ Riemer, C. (Hrsg.): *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache*. Ein internationales Handbuch. 1. Bd. De Gruyter: Berlin, S. 969-975.
- Stadler Elmer, Stefanie (2011): „Mündliche Befragung“, in: Aepli, J./ Grasser, L./ Gutzwiller, E./ Tettenborn, A.: *Empirisches wissenschaftliches Arbeiten*. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Klinkhardt: Bad Heilbrunn, S. 175-186.
- Steinacher, Sabine (2007): IsbQ – Integration durch sprachliche und berufliche Qualifizierung (Teil 2), in: *Deutsch als Zweitsprache 2/2007*, S. 42-48.
- Storch, Günther (1999): *Deutsch als Fremdsprache – Eine Didaktik*. Fink: München.
- Szablewski-Çavuş, Petra (2010): Berufsbezogenes Deutsch, berufliche Weiterbildung und berufliche Kommunikation, in: *Sprache ist der Schlüssel zur Integration*. Bedingungen des Sprachlernens von Menschen mit Migrationshintergrund. Friedrich-Ebert-Stiftung: Bonn, S. 43-50.
- TTA-Personaltransport GmbH (2013): *TTA – Spanische Busfahrer*. < <http://www.tta-personaltransport.de/>> [27.04.2015].
- Weissenberg, Jens (2012): *Sprachbedarfsermittlung im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache*. Ein Leitfaden für die Praxis. Passage gGmbH, Migration und Internationale Zusammenarbeit Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk: Hamburg.
- Wittenbrink, Paul/ Makait, Martin (2010): *Gutachten Arbeitsmarkt Öffentlicher Verkehrsunternehmen. Analysen, Perspektiven, Handlungsbedarf*. <http://www.vdv-akademie.de/fileadmin/PDF/Publikationen/vdv_gutachten_arbeitsmarkt.pdf> [24.04.2015].

Anhang

- A Leitfaden der Interviews Mitarbeiter LVB (außer Busfahrer)
- B Leitfaden des Interviews mit dem Busfahrer
- C Transkription des Interviews mit dem Leiterfahrdienst
- D Transkription des Interviews mit dem Busfahrer
- E Transkription des Interviews mit der Leiterin der Dienstzuteilung
- F Transkription des Interviews mit dem Leiter der Verkehrsleitstelle
- G Themenmatrix zur Auswertung der Leitfadeninterviews
- H Beobachtungsbogen Busfahrt
- I Beobachtungsprotokoll Leitzentrale
- J Themenmatrix zur Auswertung der Beobachtungen

A Leitfaden der Interviews Mitarbeiter LVB (außer Busfahrer)

Einstiegsfrage

Beschreiben Sie uns kurz ihr berufliches Aufgabenfeld bei der LVB.

Allgemeines

1. Nennen Sie Beispiele **regelmäßiger direkter** Kommunikationssituationen eines Busfahrers.
 - a) Wann treten diese auf?
 - b) Wie oft treten diese auf?
 - c) Wer ist daran beteiligt?

Sprache: Anwenden und Verstehen

2. Welche inhaltlichen Themen kommuniziert ein Busfahrer/in während der Schicht?
3. Welche inhaltlichen Themen muss der Busfahrer/in mündlich verstehen?
4. In welchen Kommunikationssituationen verwendet der Busfahrer/in
 - a) Fachsprache
 - b) Umgangssprache
 - c) Aus welchen Themenbereichen entstammt das entsprechende Vokabular?
Fachsprache:

Umgangssprache:

Sprachhürden und Lösungen

5. Inwieweit werden Busfahrer/innen in der Ausbildung bei der LVB inhaltlich auf Kommunikationssituationen vorbereitet?

6. In welchen kommunikativen Situationen könnten Sprachdefizite Ihrer Erfahrung nach hinderlich sein?

7. Wo sehen Sie Förderbedarf für nichtmuttersprachliche Busfahrer/innen?

Spezifische Kommunikation zwischen Ihnen und dem Busfahrer

8. Benennen Sie die 5 häufigsten Kommunikationssituationen, die **zwischen Ihnen und dem Busfahrer/in** täglich stattfinden.

9. Beschreiben Sie, wie ein Gespräch **zwischen Ihnen und dem Busfahrer/in** aufgebaut ist.
 - a) Über welches Medium wird ggf. kommuniziert?

 - b) Wie lange dauert eine derartige Kommunikation?

 - c) Welche Inhalte werden kommuniziert?

10. Bringen Sie die folgenden Stichworte mit der mündlichen Kommunikation **zwischen Ihnen und dem Busfahrer/in** in Verbindung:
 - a) Floskeln
 - b) Höflichkeitsformeln
 - c) (in)formeller Stil
 - d) Feedback (Lob, Kritik)

11. Welche Wortfelder müssen Busfahrer/innen beherrschen, wenn er/sie **mit Ihnen** kommunizieren? (Bsp.: Bestandteile Bus usw.)

12. Inwieweit sind Kommunikationssituationen **mit Ihnen** vorstrukturiert? (Bsp.: gesprächsleitende Dokumente)

13. Welche sprachlichen Hürden können **zwischen Ihnen und dem Busfahrer/in** auftreten?

14. Welche Codes werden **zwischen Ihnen und dem Busfahrer/in** verwendet?

Welche Erfahrungen haben Sie bereits mit nichtmuttersprachlichen Kollegen gemacht?

Was möchten Sie noch anmerken, worauf noch nicht eingegangen worden ist?

B Leitfaden des Interviews mit dem Busfahrer

Einstiegsfrage

Warum haben Sie sich für den Beruf des Busfahrers entschieden?

Allgemeine Kommunikation des Busfahrers

1. In welchen Kommunikationssituationen verwenden Sie
 - a) Fachsprache

 - b) Umgangssprache

 - c) Aus welchen Themenbereichen entstammt das entsprechende Vokabular?
Fachsprache:

Umgangssprache:

2. Welche Wortfelder müssen Busfahrer/innen beherrschen? (Bsp. Bestandteile Bus, Linienplan)

Kommunikation zwischen Ihnen und dem Kunden:

3. Welche Kommunikationssituationen treten zwischen Kunden und Ihnen auf?

4. Welche inhaltlichen Themen werden hierbei von Ihnen kommuniziert?

5. Welche inhaltlichen Themen müssen Sie hierbei mündlich verstehen?

6. Bitte beschreiben Sie eine typische Kommunikationssituation mit einem Kunden in deren Ablauf!

Welche sprachlichen Hürden können innerhalb dieser Situationen Ihrer Erfahrung nach auftreten?

Kommunikation zwischen Ihnen und Leitzentrale:

7. Welche Kommunikationssituationen treten zwischen Kollegen der Leitzentrale und Ihnen auf?
8. Welche inhaltlichen Themen werden hierbei von Ihnen kommuniziert?
9. Welche inhaltlichen Themen müssen Sie hierbei mündlich verstehen?
10. Bitte beschreiben Sie eine typische Kommunikationssituation mit einem Kollegen der Leitzentrale in deren Ablauf!

Welche sprachlichen Hürden können innerhalb dieser Situationen Ihrer Erfahrung nach auftreten?

Kommunikation **zwischen Ihnen und der Personalzuteilung:**

11. Welche Kommunikationssituationen treten zwischen Kollegen der Personalzuteilung und Ihnen auf?

12. Welche inhaltlichen Themen werden hierbei von Ihnen kommuniziert?

13. Welche inhaltlichen Themen müssen Sie hierbei mündlich verstehen?

14. Bitte beschreiben Sie eine typische Kommunikationssituation mit einem Kollegen der Personalzuteilung in deren Ablauf!

Welche sprachlichen Hürden können innerhalb dieser Situationen Ihrer Erfahrung nach auftreten?

Kommunikation **zwischen Ihnen und den Betriebshöfen:**

15. Welche Kommunikationssituationen treten zwischen der Leitung der Betriebshöfe und Ihnen auf?

16. Welche inhaltlichen Themen werden hierbei von Ihnen kommuniziert?

17. Welche inhaltlichen Themen müssen Sie hierbei mündlich verstehen?

18. Bitte beschreiben Sie eine typische Kommunikationssituation mit dem Leiter der Betriebshöfe in deren Ablauf!

Welche sprachlichen Hürden können innerhalb dieser Situationen Ihrer Erfahrung nach auftreten?

Welche Erfahrungen haben Sie bereits mit nichtmuttersprachlichen Kollegen gemacht?

Was möchten Sie noch anmerken, worauf noch nicht eingegangen wurde?

G Themenmatrix zur Auswertung der Leitfadeninterviews

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themenmatrix: **inhaltliche Konstituierung von Gesprächen**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Rückfragen	A	38	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Rückfragen zu stellen	Wortfelder Rückfragen	T₁ bei einer „normalen“ Tour beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um <ul style="list-style-type: none"> • auf Rückfragen zu antworten • Informationen zum Strecken-Linien-Verkehr weiterzugeben • Fahrscheine zu verkaufen • Informationen zu Fahrplänen und Fahrzeiten zu kommunizieren • Auskünfte wie Anschlüsse, Wegbeschreibungen oder Sehenswürdigkeiten zu kommunizieren
Geschichten, die sie sich erzählen, was sie da draußen alles erleben	A	41-42	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um seinen Berufsalltag beschreiben zu können	Beschreibung Berufsalltag	
	A	39-40	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Informationen zum Strecken-Linien-Verkehr zu kommunizieren	Wortfelder um Strecken-Linien-Verkehr	
Informationen zum Strecken-Linien-Verkehr	B	50	Informationen zum Strecken-Linien-Verkehr zu kommunizieren		
	A	40, 96, 99	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um den Fahrscheinverkauf	Wortfelder um Fahrscheinverkauf	
Fahrscheinverkauf	B	50, 58	Fahrscheinverkauf		
	A	40-41, 50, 101, 116	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Streckenabweichungen zu kommunizieren	Wortfelder Streckenabweichungen	T₂ bei Besonderheiten einer Tour beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um <ul style="list-style-type: none"> • Streckenabweichungen zu kommunizieren
Umleitungen, Stau, Sperrungen	A	40-41, 50, 101, 116	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Streckenabweichungen zu kommunizieren	Wortfelder Streckenabweichungen	
	B	59, 109-110, 117			

	D	225				<ul style="list-style-type: none"> • Unfallmeldungen zu erstatten • Änderungen dem Fahrgast zu kommunizieren
Anweisungen/ Neuerungen „Gibt es da was Neues?“	A	41	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Neuerungen und Anweisungen zu kommunizieren	Wortfelder Anweisungen/ Neuerungen		
	B	192				
	D	145				
Kleine Wehwechen	A	47	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um individuelle Belange zu kommunizieren	Wortfelder Problemmittlung		
	D	43				
Mängel an Fahrzeugen	A	52, 116	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Mängel an Fahrzeugen kommunizieren zu können	Wortfeld Fahrzeugtechnik		
	B	116				
	D	34				
Anschlüsse	A	96	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Anschlussmöglichkeiten zu kommunizieren	Wortfeld Anschlüsse		
Sehenswürdigkeiten	A	96	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um über die Sehenswürdigkeiten zu informieren	Wortfeld Sehenswürdigkeiten		
Unfallmeldungen	A	119	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Unfälle zu melden	Wortfeld Unfallmeldung		
	B	116				
	D	381- 384				
Auskünfte	A	234-	Busfahrer beherrscht	Wortfeld Auskünfte		
<p>T₃ in der Vor- und Nachbereitung eines Dienstes beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Berufsalltag zu beschreiben • über Änderungen/ Neuerungen zu reden • persönliche Probleme zu kommunizieren • das Fahrgeschehen/ Ereignisse zu rekonstruieren • dienstliche Abläufe zu beschreiben <p>T₄ bei der Planung eines Dienstes beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Dienst nach seinen Wünschen zu strukturieren • sich bei Vorkommnissen 						

		235	Wortfelder, um Auskünfte zu geben		<p>ordentlich abzumelden</p> <ul style="list-style-type: none"> • zu signalisieren, dass der Dienstantritt verzögert ist <p>T₅ rund um die Technik beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Fahrzeugtechnik • die Verkehrstechnik • Fahrzeugausgabe <p>T₆ rund um das Unternehmen LVB beherrscht der Busfahrer Wortfelder, um</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulungen • die Unternehmensstrukturen zu beschreiben
Technisches Grundwissen	A	403	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um technische Sachverhalte zu kommunizieren	Wortfeld Fahrzeugtechnik	
	B	50			
„Muss ich dort langfahren?“	A	405	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Informationen zum Strecken-Linien-Verkehr zu kommunizieren	Wortfelder um Strecken-Linien-Verkehr	
	B	123			
	D	236			
Informative Fragen wie Fahrpläne	B	57	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Fahrpläne zu kommunizieren	Wortfeld Fahrplan	
Fahrzeiten	B	58	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Fahrzeiten zu kommunizieren	Wortfeld Fahrzeiten	
Frage nach dem Weg	B	58, 67	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Wege zu beschreiben	Wortfeld Wegbeschreibung	
Fragen über das Fahrgeschehen	B	59, 66-68	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um das Fahrgeschehen beschreiben zu können	Wortfeld Fahrgeschehen	
Umsteigebeziehungen	B	67	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um mögliche	Wortfeld Anschlüsse	

			Umstiege zu kommunizieren		
Dienstumbesetzung	B	115	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu ändern	Wortfeld Dienststrukturierung	
Etwas Kurzfristiges	B	115	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um kurzfristige Änderungen zu kommunizieren	Wortfeld Änderungen bekanntgeben	
Vorkommnisse in Fahrzeugen	B	117	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Fahrgeschehen beschreiben zu können	Wortfeld Fahrgeschehen	
Dienstzuteilung	B	172-173	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung	
	C	22, 26, 30			
Vorkommnisschilderung	B	192	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Vorkommnisse zu schildern	Wortfeld Ereignisschilderung	
Verkehrsablauf	B	200	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Fahrgeschehen beschreiben zu können	Wortfeld Fahrgeschehen	
Tagesablauf	B	200	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Berufsalltag beschreiben zu können	Wortfeld Berufsalltag	

Dienstliche Abläufe	B	203	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um dienstliche Abläufe schildern zu können	Wortfeld dienstliche Abläufe
	D	144		
Unzulänglichkeiten auf der Linie	B	210	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Vorkommnisse zu schildern	Wortfeld Ereignisschilderung
Schadhafte Ampeln	B	210	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Mängel an verkehrstechnischen Anlagen zu kommunizieren	Wortfeld Verkehrstechnik
Fahrzeugausgabe	B	253	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um an der Fahrzeugausgabe teilzunehmen	Wortfeld Fahrzeugausgabe
Dienständerung	C	30-31, 37, 164	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung
			Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung
Schichtendwünsche artikulieren	C	133-136	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung
Dass er freie Tage wünscht	C	164	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung
Abmeldung aufgrund von Krankheit	C	166	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um sich aufgrund von Krankheit abzumelden	Wortfeld Abmeldung

Abmeldung aufgrund von Dienstuntauglichkeit	C	167	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um sich aufgrund von Dienstuntauglichkeit abzumelden	Wortfeld Abmeldung	
Verzögerung des Dienstbeginns	C	168-169	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um die Verzögerung des Dienstbeginns zu entschuldigen und zu begründen	Wortfeld Dienstantritt	
Urlabsplanung	C	170	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Dienste zu planen	Wortfeld Dienststrukturierung	
Abweichungen vom planmäßigen Dienst	D	32	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Streckenabweichungen zu kommunizieren	Wortfeld Streckenabweichung	
Unternehmen	D	147	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um über das Unternehmen reden zu können	Wortfeld Unternehmen LVB	
Fahrschulung	D	147	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um an Schulungen teilzunehmen	Wortfeld Schulung	
Fahrzeugtechnik	D	367	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um technische Sachverhalte zu kommunizieren	Wortfeld Fahrzeugtechnik	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **Gesprächstypen**

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Regelmäßige Gespräche wie Mitarbeitergespräch	A	38, 234	Busfahrer nehmen an einem Mitarbeitergespräch teil	Mitarbeitergespräch	Gespräche, an denen der Busfahrer teilnimmt: <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitergespräch • arbeitsrechtliche Maßnahmen • Krankengespräch • Urlaubsbesprechung • Kollegengespräch • Fahrgastgespräch
	B	194-195			
Regelmäßige Gespräche wie arbeitsrechtliche Maßnahmen	A	38, 235, 271-274	Busfahrer nehmen an Gespräche zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen teil	Arbeitsrechtliche Maßnahme	
	A	234	Busfahrer nehmen an Krankengesprächen teil	Krankengespräch	
Krankengespräche	D	35	Busfahrer nehmen an Gesprächen teil, um ihren Urlaub zu planen	Urlaubsbesprechung	
	A	234			
Urlaubsbesprechung	A	234	Busfahrer unterhält sich während der Pausen oder vor bzw. nach dem Dienst mit seinen Kollegen	Kollegengespräche	
Kollegen	B	30	Busfahrer kommuniziert mit dem Fahrgast	Fahrgastgespräch	
Mit den Kunden drau- ßen	A	39			

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **formale Konstituierung von Gesprächen**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Büro	A	57	Gespräche finden im Büro statt	Gespräche in öffentlich zugängigen Räumen	T₁ mündliche Kommunikation der Busfahrer findet an folgenden Orten statt: <ul style="list-style-type: none"> • Öffentliche Orte (Büro, Hof, Gang)
Gespräche auf dem Gang	A	61	Gespräche finden auf dem Gang statt	Flüchtige, öffentliche Gespräche	
Viele kurze Gespräche	A	60-61	-	Kurze Gespräche	T₂ mündliche Kommunikation der Busfahrer beträgt zeitlich : <ul style="list-style-type: none"> • Kurz (bis zu 3min) • Lang (zwischen 30 und 90min)
Hof	A	61	Gespräche finden auf dem Hof statt	Flüchtige, öffentliche Gespräche	
Lange Gespräche werden geplant	A	66	Planung längerer Gespräche	Vorbereitung langer Gespräche	
Arbeitsrechtliche Maßnahmen meistens 1 bis 1,5 Stunden	A	68	Das Gespräch zu den arbeitsrechtlichen Maßnahmen umfasst eine Dauer von 1-1,5 Stunden	Lange Gespräche	T₃ der Sprechanteil mündlicher Kommunikation der Busfahrer beträgt: <ul style="list-style-type: none"> • 70% während der Busfahrt • 80% bei der Stellungsnahme während der arbeitsrechtlichen Maßnahme • 20% bei der Verkündung der arbeitsrechtlichen
Auskünfte 70% des Arbeitstages	A	154	70% des Arbeitstages eines Busfahrers werden Auskünfte gegeben	Busfahrer gibt größtenteils Auskünfte	
Das ist unterschiedlich. Das kommt auf den Inhalt an.	A	245	Der Gesprächsaufbau richtet sich nach dem Inhalt	Gesprächsaufbau inhaltsabhängig	
Vorbereitung durch Informationen der Datenbank	A	245-246	Datenbank unterstützt die Vorbereitung	Personeninformationen als Planungsstrategie	

30min Gespräch	A	250	Halblange Gespräche	Halblange Gespräche	Maßnahme T₄ mündliche Kommunikation der Busfahrer besitzt folgende Planung/ Aufbau: <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung langer Gespräche mittels Datenbank • inhaltsabhängig • viele Frage-Antwort-Gespräche • zweimalige Ansagen
Busfahrer 80% Anteil	A	288	Bei der Stellungsnahme zur arbeitsrechtlichen Maßnahme redet der Busfahrer zu 80%	Stellungsnahme größtenteils durch Busfahrer	
Arbeitsrechtliche Maßnahme Busfahrer 20% Anteil	A	288	Bei Verkündung der arbeitsrechtlichen Maßnahme partizipiert der Busfahrer sprachlich zu 20%	Bei Verkündung Busfahrer sprachlich wenig beteiligt	
1h Mitarbeitergespräch	A	332	Das Mitarbeitergespräch zwischen Leiterfahrdienst und Busfahrer umfasst eine Stunde	Lange Gespräche	
3min Dienstzuteilung am Telefon	C	210	Die Dienstzuteilung wird über Telefon in einem ca. 3minütigen Gespräch durchgegeben.	Kurze Gespräche	
Zweimal wiederholt	D	89	Sammelrufe werden zweimalig durchgegeben	Zweimalige Durchsage	
Frage-Antwort-Strukturen	D	245-248	Frage-Antwort-Gespräche	Frage-Antwort-Gespräche	
20sek-Gespräch Frage-Antwort-Beendigung	D	294	Kurze Gespräche, die aus einer Frage und einer Antwort bestehen	Kurze Gespräche	
1-2 min Leitstellenkommunikation	D	295	Das Gespräch mit der Leitstelle dauert im Durchschnitt 1-2 Minuten.	Kurze Gespräche	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **mündliche Produktion des Busfahrers (Sprechen)**

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Fahrscheinverkauf	A	96	Busfahrer fragt nach dem Fahrscheintyp und nennt den Preis	Erfragung des gewünschten Fahrscheins und Abkassieren	<p>T₁ Busfahrer wird mündlich gegenüber dem Fahrgast aktiv, wenn er</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auskünfte zu Fahrscheinen und Tarifen gibt • Empfehlungen zu passenden Anschlüssen und weiteren Transportwegen gibt • Streckenstörungen bekannt gibt und ggf. zu Sonderausstiegen der Fahrgästen auffordert • Wegbeschreibungen gibt <p>T₂ Busfahrer wird mündlich gegenüber der Leitstelle aktiv, wenn er</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probleme auf der Strecke hat • Aufgrund eines Unfalls diesen meldet, Hilfe anfordert, hilfsbedürftige Personen ausweist
	B	87			
Anschlüsse	A	96	Busfahrer informiert über die möglichen Anschlüsse einer Strecke von A nach B	Nennung passender Anschlussmöglichkeiten	
Sehenswürdigkeiten, weil Leipzig Touristenstadt ist	A	96	Busfahrer informiert über die Lage von Sehenswürdigkeiten in Leipzig und empfiehlt eine mögliche Route dorthin	Information über Lage von Sehenswürdigkeiten und eventuelle Route	
Tarifkenntnisse	A	98-99	Busfahrer kennt sämtliche Tarife und kann den Fahrgast dahingehend beraten	Tarifsicherheit, um Kunden zu beraten	
	B	88			
Wenn bei uns Umleitungen sind, Stau und und: Durchsagen machen	A	101	Busfahrer kann den Fahrgast über Umleitungen und Stau auf der Strecke informieren	Informieren des Fahrgastes zu Störungen auf der Strecke	
	A	115-116			
Mitteilen, wenn am Fahrzeug irgendetwas ist	A	116	Busfahrer kann Mängel am Fahrzeug den zuständigen Personen kommunizieren	Kommunizieren der Mängel am Fahrzeug	
Wenn eine Sperrung ist	A	116	Busfahrer kann den Fahrgast über Sperrungen auf der Strecke informieren	Informieren des Fahrgastes zu Störungen auf der Strecke	

						<ul style="list-style-type: none"> • Ein Vorkommnis schildert • Seine Position durchgibt und seine Streckenführung beschreibt • Informationen zu mangelhaften Verkehrsanlagen weitergibt • Fragen zu Anweisungen und operativen Umleitungen hat <p>T₃ Busfahrer wird mündlich gegenüber dem Leiterfahrzeugdienst aktiv, wenn er</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auffälligkeiten an der Technik bemerkt • persönliche Wünsche besitzt • Verbesserungen anführt • Vorkommnisse rekonstruiert • zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen Stellung nimmt
Die Probleme habe ich draußen gelobt	A	118	Busfahrer kann außerhalb seiner Fahrzeit Probleme, die auf der Strecke/ während der Schicht ersichtlich waren, den passenden Stellen melden	Kommunizieren von Problemen der Strecke/ des Dienstes		
	B	211				
	D	75				
Wenn es zu Unfallmeldungen kommt	A	119	Busfahrer kann der Leitstelle alle wichtigen Informationen zu einem Unfall durchgeben	Meldung eines Unfalls in der Leitstelle		
	B	139				
	D	75				
Seine Darstellung der Situation gegen die arbeitsrechtliche Maßnahme vorgebracht	A	272-273	Busfahrer kann zu einem arbeitsrechtlich zu sanktionierenden Vorkommnis während der Arbeitszeit Stellung nehmen	Stellungnahme zur arbeitsrechtlichen Maßnahme		
Muss ich ihm Auskunft geben	B	87	Busfahrer kann allgemein Auskünfte geben	Auskünfte geben		
Muss ich ihm den Weg erklären	B	89	Busfahrer kann dem Fahrgast den Weg zu einem gewünschten Ziel beschreiben	Beschreibung des Weges zu einem gewünschten Ziel		
Wo ich mich befinde	B	125	Busfahrer kann sich über seine Fahrt hinweg orientieren und die jeweilige Position anderen mitteilen	Positionsdurchgabe zu jeder Zeit der Fahrt möglich		

					<p>T₄ Busfahrer wird mündlich gegenüber dem Dienstzuteiler aktiv, wenn er</p> <ul style="list-style-type: none"> • Änderungen der Dienste (Zuteilung, Schichtendlage, Dienstverkürzung, freie Tage) wünscht • sich krank meldet • sich dienstunfähig meldet • Dienst nicht pünktlich beginnt
Ob ich Hilfe brauche	B	125, 140	Busfahrer kann in Notlagen Hilfe anfordern	Anfordern von Hilfe in Notlagen	
	D	35			
Ob jemand anders Hilfe braucht	B	125	Busfahrer kann den entsprechenden Stellen mitteilen, welche Personen Hilfe bedürfen	Ausweisung hilfsbedürftiger Personen	
Vorkommnisse muss ich (Busfahrer) dem erklären können	B	124-125	Busfahrer kann den entsprechenden Stellen ein Vorkommnis schildern	Schilderung eines Vorkommnisses	
Leute rauslassen aus dem Bus	B	136	Busfahrer kann die Fahrgäste auffordern, den Bus zu verlassen	Fahrgästen zum Aussteigen auffordern	
Unzulänglichkeiten auf der Linie	B	210	Busfahrer kann außerhalb seiner Fahrtzeit Probleme, die auf der Strecke/ während der Schicht ersichtlich waren, den passenden Stellen melden	Kommunizieren von Problemen der Strecke/ des Dienstes	
Schadhafte Ampeln	B	210	Busfahrer kann den Zuständigen defekte Verkehrsanlagen oder Mängel der ausweisenden Verkehrsschilder kommunizieren	Informieren über mangelhafte Verkehrsanlagen	
Manchmal fällt einem Fahrer etwas auf, was	B	231-235	Busfahrer kann Auffälligkeiten der LVB-	Schildern von Auffälligkeiten an Anlagen	

hier draußen nicht in Ordnung ist			Anlagen schildern		
Hat persönliche Wünsche	C	21	Busfahrer kann seine Wünsche kommunizieren	Kommunizieren von persönlichen Wünschen	
Weiß welchen Dienst er hat, falls Probleme entsprechend kommunizieren	C	37-38	Busfahrer kann Wunsch nach Änderung seiner Dienstzeiteilung äußern	Wunsch nach Änderung der Dienstzeiteilung	
In welcher Schichtlage er tätig sein will	C	77	Busfahrer kommuniziert, in welchen Schichten er arbeiten will	Kommunizieren der Schichtlagenwünsche	
„Mein Dienst muss kürzer sein“	C	92	Busfahrer bemerkt, dass zugeteilter Dienst zu lang ist	Wunsch nach Verkürzung des Dienstes	
Langer Weg nach Hause	C	133-136	Busfahrer muss bei zu langem Heimweg nach Schichtendpunktverlegung fragen	Schichtendwünsche artikulieren	
er wünscht freie Tage	C	164	Busfahrer muss angeben, an welchen Tagen er frei haben möchte	Besprechung freier Tage	
Er meldet sich aufgrund von Krankheit ab	C	166	Busfahrer muss sich im Krankheitsfall ordentlich abmelden	Abmeldung aufgrund von Krankheit	
Er meldet sich aufgrund von Dienstaunfähigkeit ab	C	167	Busfahrer muss sich abmelden, wenn er nicht in der Lage ist seine Arbeit zu verrichten	Abmeldung aufgrund von Dienstaunfähigkeit	
Rechtzeitig abmelden,	C	168-	Busfahrer kann mitteilen,	Signalisieren von	

wenn er seinen Dienst nicht rechtzeitig beginnen kann		169	dass er seinen Dienst aus zu benennenden Gründen nicht rechtzeitig beginnen kann	Verzögerung des Dienstbeginns	
„Warum lösen wir denn nur 9:04 Uhr ab und nicht auf der Rückrunde, 9:34 Uhr?“	C	345-351	Busfahrer fragt Ablösen nach und bewirkt damit Verbesserungsüberlegungen bei der Dienstzuteilung	Artikulieren von Verbesserungsimpulsen	
Personenunfall	D	45	Busfahrer kann einen Personenunfall der entsprechenden Stelle melden	Personenunfall melden	
„Können Sie mir sagen, wo ich in Althen abbiegen muss?“	D	73, 245-247	Busfahrer erfragt bei Unkenntnis nach der Streckenführung	Erfragen der Streckenführung	
Nachfragen für Anweisungen	D	73-74, 236-237	Busfahrer vergewissert sich mündlich über lancierte Anweisungen der Leitstelle	Nachfragen zu Anweisungen	
Nachfragen bei operativen Umleitungen	D	74	Busfahrer vergewissert sich über bestehende Umleitungen bei der Leitstelle	Nachfragen bei operativen Umleitungen	
Wo er umsteigen kann	B	90	Busfahrer kann Informationen zu passenden Umstiegen kommunizieren	Informationen zu weiterführenden Transportwegen	
Er will wissen, welchen Anschlüsse nehmen kann	B	90	Busfahrer kann Informationen zu passenden Anschlüssen kommunizieren	Informationen zu weiterführenden Transportwegen	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **mündliche Rezeption der Busfahrer (Hören)**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Er muss verstehen, was der Kunde will	A	110	Busfahrer muss die Fahrgastwünsche verstehen	Fahrgastwünsche verstehen	T₁ Busfahrer muss folgende Anskünfte /Wünsche inhaltlich verstehen und darauf reagieren: <ul style="list-style-type: none"> • Fahrgastwünsche • Anliegen der Kollegen • Fahrscheinauskünfte • Haltestellenauskünfte • Anskünfte zu Wegen • Dienstinhalte nach Krankheit
	A	111	Busfahrer muss die Anweisungen in ihrem Gehalt verstehen	Anweisungen verstehen	
Sollte die Anweisung der Leitstelle verstehen	B	131-141	Busfahrer muss von der Leitstelle durchgegebene Informationen zu Straßensperrungen und Unfällen verstehen	Informationen zu Sperrungen, Unfällen verstehen	
	D	82-98			
Wenn Leitstelle sich meldet und Straßensperrung oder Unfall durchgibt	A	112	Busfahrer muss die Anliegen anderer Busfahrer verstehen	Anliegen der Kollegen verstehen	T₂ Busfahrer muss folgende Anweisungen inhaltlich verstehen: <ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Änderungen nach Unfällen oder Sperrungen • Streckenänderungen (Alternative Streckenführung, Startpunktverlegung, Umliebungsaufhebung, Navigation) • Sammeldurchsagen
Mit anderen Fahrern kommunizieren	B	133			
	D	255-256			
Ich muss den Sinn der Frage verstehen und den Inhalt	A	112-114	Busfahrer muss die Anliegen anderer Busfahrer verstehen		
	B	78	Busfahrer muss den Inhalt einer Frage verstehen	Globales Verstehen, Intention einer Frage	
Er möchte gerne einen Fahrschein haben	B	85	Busfahrer muss die Frage nach Fahrscheinen verstehen	Frage nach einem Fahrschein	
Er fragt nach einer Haltestelle	B	88	Busfahrer muss verstehen, dass ein Fahrgast nach einer Haltestelle fragt und verstehen, um welche es sich handelt	Fragen nach Haltestellen verstehen	

Fragen nach dem Weg, wie er da hinkommt	B	89	Busfahrer muss verstehen, dass ein Fahrgast nach dem Weg fragt	Fragen nach dem Weg verstehen	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlerhaftes Verhalten <p>T₃ Busfahrer muss folgende Abläufe inhaltlich verstehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkehrsabläufe • Tagesabläufe • Dienstliche Abläufe
	B D	132 83	Busfahrer muss Anweisungen zu kurzfristigen Streckenänderungen verstehen	Startpunkt der Streckenänderung verstehen	
Mitteilen, dass ab der nächsten Haltestelle zum Beispiel eine Umleitung fahren muss					
Erklärt, welchen Fahrtweg er nehmen soll, wo er wieder auf seine richtige Linie zurückführt	B	134	Busfahrer muss verstehen, welche neue Strecke er bei Streckenänderung fahren soll	Alternative Streckenführung verstehen	
Abgezogen werden für Schienenersatzverkehr	B	135	Busfahrer muss verstehen, wenn und wo Änderungen des ursprünglichen Dienstplanes in Kraft treten	Abweichungen vom ursprünglichen Dienstplan verstehen	
Verstehen einzelner von der eigentlichen Tour abweichenden Schritte	B	136-138	Busfahrer muss verstehen, wenn und wo Änderungen des ursprünglichen Dienstplanes in Kraft treten	Abweichungen vom ursprünglichen Dienstplan verstehen	
Verkehrsablauf	B	200	Busfahrer muss den Verkehrsablauf verstehen	Verkehrsablauf verstehen	
Tagesablauf	B	200	Busfahrer muss den Tagesablauf verstehen	Tagesablauf verstehen	
Dienstliche Abläufe	B	203	Busfahrer muss dienstliche Abläufe verstehen	Dienstliche Abläufe verstehen	
Er vermittelt ihm die Dienstinhalte Linie, Kurs, Dienstbeginn,	C	219-222	Busfahrer muss nach Wiederaufnahme des Dienstes nach Krankheit,	Dienstinhalte mit Wiederaufnahme der Arbeit	

Pausen			die ihm zugeteilten Dienstinhalte verstehen	nach Krankheit verstehen	
Durchsagen der Leitstelle, wo die Fahrer nicht persönlich angesprochen werden	D	85-86	Busfahrer versteht die Informationen einer Sammeldurchsage über Funk	Sammeldurchsagen der Leitstelle verstehen	
Nehmen wir die Umleitung wieder zurück	D	91-92	Busfahrer muss verstehen, dass eine Umleitung wieder aufgehoben wird	Aufhebung einer Umleitung verstehen	
Sobald die mal abweichen vom Liniweg, kriegen sie natürlich Hilfe, an welcher Kreuzung sie abbiegen müssen	D	95-96	Busfahrer muss bei abweichender Streckenführung die alternative Navigation durch Leitzentrale verstehen	Navigation durch Leitzentrale verstehen	
Dass er sich den falschen Bus genommen hat, das sprechen wir natürlich an	D	269-270	Busfahrer muss verstehen, wenn ihn Leitstelle auf fehlerhaftes Verhalten aufmerksam macht	Signalisierung fehlerhaften Verhaltens verstehen	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **unternehmensinterne Sprache**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Tarifkenntnisse, Zonen	A	131	Die unternehmenseigene Sprache wird bei den Tarifzonen für Leipzig und Umland verwendet	Eigennamen der Tarifzonen	T₁ Busfahrer sollte Fachbegriffe aus den folgenden Bereichen beherrschen: <ul style="list-style-type: none"> • Technische Begriffe des Busses
Luftbalg, Niveauregulierung	A	139, 140, 488, 489	Busfahrer verwendet die Fachsprache bei technischen Begriffen des Busses	Technische Begriffe des Busses	T₂ Busfahrer sollte folgende Codes & Abkürzungen beherrschen: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifzonen • Codes bei Unfällen • Kurzformen des technischen Zubehörs • Kurzformen der Dienstzuteilung • Kurzformen des Arbeitsausfalls • Kurzformen des Dienstwechsels
	B	31, 44			
F2-Meldung (Unfallmeldung)	A	261	LVB verwendet Abkürzungen für die Unfallmeldung	Codes bei Unfall	T₃ Busfahrer sollte regionaltypische Begriffe beherrschen: <ul style="list-style-type: none"> • Alte Leipziger Lokalitäten
„Schneiderkurve“, „Hauptfeuerwache“, „Grüne Schenke“	A	460-469, 479-482	LVB verwendet (weitergegebene) regionale Orientierungspunkte der Vergangenheit	Alte Leipziger Lokalitäten	
RBL (kleiner Kasten im Bus)	A	488-489	LVB verwendet Abkürzungen für technisches Equipment	Kurzformen für technisches Zubehör	
FFD (frei für Dienst)	C	23-24	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung	

Dienst für (Arbeiten für den freien Tag)	C	25	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung
Flexplan (Regelung der Schichten und „frei für“)	C	69	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung
EF-Tage (ersatzfrei für einen Feiertag)	C	102, 324	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung
Ablösekürzel	C	309	LVB verwendet Abkürzungen für den Ort des Dienstwechsels	Kurzformen für Dienstwechsel
AFT (arbeitsfreier Tag)	C	325	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung
RS (Ruhesonntag)	C	326	LVB verwendet Abkürzungen für die Dienstzuteilung	Kurzformen in der Dienstzuteilung
PGK (Pflege des Kindes)	C	328	LVB verwendet Abkürzungen zur Begründung für Arbeitsausfall	Kurzformen zur Explikation der Abwesenheit

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **Umgangssprache**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
„Mir geht's nicht gut. Was soll ich machen?“	A	48	Busfahrer benutzt feststehende Wendung zur Signalisierung von Unwohlsein	Floskeln zu Unwohlsein	T₁ Busfahrer verwendet folgende Floskeln: <ul style="list-style-type: none"> • Floskeln zu Unwohlsein • Erkundigungs-floskeln • Beschwerde-floskeln • Begründungs-floskeln
	A	49	Busfahrer erkundigt sich nach dem Weg	Erkundigungs-floskeln	
„Ich kenne die Strecke nicht. Können Sie mir helfen?“	A	127-128	Busfahrer verwendet im Gespräch mit dem Fahrgast Umgangssprache	Im Gespräch mit dem Fahrgast	T₂ Busfahrer setzt Umgangssprache ein <ul style="list-style-type: none"> • im Fahrgastgespräch • innerhalb des Fahrgeschehens • grundlegend bei allen Kommunikationen • Verkehrssprache mit Leitstelle • Übersetzung der betrieblichen Sprache für Fahrgäste
		B	36	Fahrgast	
	D	123	Umgangssprache		
Geschehen um das Busfahren	A	153	Busfahrer verwendet innerhalb des Geschehens um das Busfahren allgemein Umgangssprache	Verwendung der Umgangssprache innerhalb des Geschehens um das Busfahren	T₂ Busfahrer setzt Umgangssprache ein <ul style="list-style-type: none"> • im Fahrgastgespräch • innerhalb des Fahrgeschehens • grundlegend bei allen Kommunikationen • Verkehrssprache mit Leitstelle • Übersetzung der betrieblichen Sprache für Fahrgäste
		A	342	Busfahrer benutzt feststehende Wendung, um sich zu beschweren	
	A	345	Busfahrer benutzt feststehende Wendung, um sich zu beschweren	Beschwerdefloskeln	
„Die Dienste sind alle scheiße“	A	346	Feststehende Wendungen, um den	Begründungs-floskeln	
„Naja, es geht nicht anders, weil...“	A	346	Feststehende Wendungen, um den	Begründungs-floskeln	

			Grund für eine Entscheidung zu kommunizieren		T₃ Busfahrer verwendet die regionale Mundart <ul style="list-style-type: none"> • sächsisch
Überall, wo man kommuniziert	B	45	Der Busfahrer verwendet Umgangssprache grundlegend erst einmal überall dort, wo er ins Gespräch mit anderen Personen kommt	Umgangssprache: grundlegende Sprache für alle Kommunikationssituationen der Busfahrer	
„Mein Dienst muss kürzer sein.“	C	91	Busfahrer verwendet Wendung, um eine Veränderung der Dienstlänge zu erwirken	Floskeln zu Änderungswünschen	
Sächsisch	C	109	Vorherrschende Mundart der Umgangssprache bei der LVB ist Sächsisch	Mundart: Sächsisch	
„Es geht nicht“	C	234	Busfahrer verwendet Wendung, um auszudrücken, dass er eine Handlung nicht ausführen kann	Ablehnungsfloskeln	
„Ich kann nicht.“	C	234	Busfahrer verwendet Wendung, um auszudrücken, dass er eine Handlung nicht ausführen kann	Ablehnungsfloskeln	
„Ist nicht.“	C	238-239	Busfahrer verwendet Wendung, um auszudrücken, dass er	Ablehnungsfloskeln	

			eine Handlung nicht ausführen kann		
Leitstelle	D	124	Die Leitstelle verwendet im Gespräch mit dem Buspersonal grundsätzlich Umgangssprache	Umgangssprache = Verkehrssprache mit Leitstelle	
Anweisungen muss er seinen Fahrgästen weitergeben	D	127-128	Busfahrer überträgt Informationen zur Weitergabe an Fahrgäste von der betrieblichen Sprache in Umgangssprache	Übersetzung der betrieblichen Sprache für Fahrgäste in Umgangssprache	
„Muss ich dort langfahren?“	D	236	Busfahrer verwendet feste Wendungen, um nach der Streckenführung zu fragen	Erkundungsfloskeln	
„Können Sie mir nochmal den Linienweg erklären. Ich war lange nicht auf der Linie.“	D	236-237	Busfahrer verwendet feste Wendungen, um nach der Streckenführung zu fragen	Erkundungsfloskeln	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **interpersonale Sprechkonventionen**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Wo wir auf Augenhöhe mit unseren Mitarbeitern kommunizieren	A	142, 253	Kommunikation findet auf eine wertschätzende Art und Weise statt	Wertschätzende Kommunikationsweisen	T₁ innerhalb der LVB ist die Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • wertschätzend • anerkennend • streng • vertraut • humorvoll • nicht vorwurfsvoll • offen für Entschuldigungen
Gewisse Anerkennung	A	304	Die Kommunikation zwischen dem Personal der LVB ist durch Anerkennung gekennzeichnet	Anerkennende Kommunikationsweisen	
Rau aber herzlich	A	354	Situationsbedingt schlagen die Mitarbeiter einen strengen Ton bei der Kommunikation an, es wird jedoch darauf geachtet, dass diese niemanden persönlich angreift	Strenge ohne persönlichen Angriff	
Das ergibt sich dann im Laufe des Gesprächs oder der Situation	A	359-374	Der Ansprechstil (Du oder Sie) variiert je nach den jeweiligen Situationen und den beteiligten Personen	Situations-/ personenabhängiger Stil	T₂ es werden folgende Anreden verwendet <ul style="list-style-type: none"> • informeller Stil: Dienstzuteilung • formeller Stil: Leitstelle • varierend je nach Situation und Beteiligte
Dem Fahrer wertschätzend gegenüber treten	C	248	Es wird darauf geachtet, dass das Personal wertschätzend begegnet wird	Wertschätzender Ton	

Durchweg geduzt	C	274	Bei der Dienstzuteilung werden die Ansprechpartner durchweg mit dem Du angesprochen	Dienstzuteilung: informeller Stil	
Verbesserungsimpulse durch Busfahrer	C	339-351	Es herrscht eine hohe Offenheit, sodass Nachfragen zum Aufbau der Schicht gestellt werden können	Vertraute Kommunikation	
„Entschuldigung, falsch reagiert“	D	136-137	Das Personal entschuldigt sich bei Fehlhandlungen	Entschuldigungen aussprechen	
Leitstelle „Sie“-Form	D	354	Bei der Kommunikation mit der Leitstelle wird der Ansprechpartner mit dem Sie angesprochen	Leitstelle: formeller Stil	
Es gibt dann also keine Vorwurfs Ebene	D	354	Keine Vorwürfe bei Fehlern	Nicht vorwurfsvoll	
Auf die lustige Art	D	470-471	Das Personal besitzt eine lustige Art und Weise und wirkt dadurch sympathisch	Humorvoll	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **sprachliche Rückmeldungen**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Das zurückliegende Jahr revue passieren lassen	A	254-255	Im Mitarbeitergespräch koppelt der Busfahrer das zurückliegende Arbeitsjahr rück	Feedback zum letzten Arbeitsjahr	<p>T₁ Rückmeldungen werden in folgenden Situationen gegeben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückblick auf vergangenes Arbeitsjahr • Persönliche Empfindungen • nach Kundenäußerungen • Leistung • Gemeinsame Auswertung von Entscheidungen • Rückkopplung von Anordnungen • Dienstzuteilung • Unzufriedenheit <p>T₂ Rückmeldungen charakterisieren sich folglich wertschätzend</p> <ul style="list-style-type: none"> • konsistente Argumentation • konstruktiv
Was belastet den Mitarbeiter, was hat er für Probleme, was gefällt ihm	A	256	Der Busfahrer kommuniziert positive wie auch negative Empfindungen zur Arbeit	Rückmeldung negativer/positiver Empfindungen	
Wie wir Kundenäußerungen, negative, nach außen tragen	A	379-380	Der Busfahrer wird mit negativen Kundenäußerungen konfrontiert	Konfrontation mit negativen Kundenäußerungen	
Lob beim Mitarbeitergespräch	A	380	Im Mitarbeitergespräch wird dem Busfahrer Positives zu seiner Arbeit mitgeteilt	Positive Rückmeldung zur Arbeit	
Lob zwischendurch	A	381	Der Busfahrer erhält zwischendurch positive Rückmeldung zu seiner Arbeit	Positive Rückmeldung zur Arbeit	
Bedanken, wenn sie mehr Leistung erbracht haben	A	383	Für mehr Engagement wird den Busfahrer verbal Lob entgegengebracht	Wertschätzung der Leistung	
Genauso kritisieren wir auch	A	384-385	Im Falle etwas läuft nicht im Sinne des Betriebes wird dem Busfahrer	Kritik, wenn etwas nicht gefällt	

			gegenüber auch Kritik ausgesprochen		
Kritik, wenn der Dienstzuteiler das frei nicht gewähren kann	C	279-280	Busfahrer bringt der Dienstzuteilung Kritik entgegen, wenn er kein „frei für“ bekommt	Busfahrer übt Kritik bei Dienstzuteilung aus	
In der Argumentation sauber	C	288	Anweisungen sollten argumentativ gut fundiert sein, sodass es zu einer positiven Annahme kommt	Konsistente Argumentationen	
Verbesserungsimpulse durch Busfahrer	C	339-351	Busfahrer regt durch konstruktive Kritik zu Innovation an	Konstruktive Kritik	
Es werden viele Sachen ausgewertet, auch Entscheidungen, mit denen der Busfahrer nicht zufrieden ist	D	148-149	Gemeinsame Auswertung von Entscheidungen zwischen Busfahrer und Leitstelle	Gemeinsame Auswertung von Entscheidungen	
Dass die Fahrer sagen, die Fahrzeit reicht nicht.	D	151-153	Busfahrer koppeln theoretischen Planung und praktische Umsetzung rück.	Rückkopplung praktischer Umsetzbarkeit von Anordnungen	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **Gesprächspartner**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Begännis	A	58	Im Büro wird ein Gespräch häufig von vielen Störungen begleitet	viele schnell wechselnde Beteiligte	T₁ die Anzahl der Beteiligten an der Kommunikation mit dem Busfahrer variiert zwischen <ul style="list-style-type: none"> • viele schnell wechselnde Beteiligte • Zweiergespräch • feststehende größere Gruppe
Leiterfahrdienst & betreffender Mitarbeiter	A	74	Am Mitarbeitergespräch sind der Leiterfahrdienst und der betreffende Mitarbeiter beteiligt	Mitarbeitergespräch zu zweit	
Betriebsrat, Personalabteilung, Busfahrer, Protokollführer (arbeitsrechtliche Maßnahme)	A	82-85	An der arbeitsrechtlichen Maßnahme nehmen Betriebsrat, Personalabteilung, Busfahrer, Protokollführer teil.	Verschiedene Organe bei der arbeitsrechtlichen Maßnahme	T₂ mit folgenden Personen tritt der Busfahrer in ein Gespräch <ul style="list-style-type: none"> • Leiterfahrdienst • Betriebsrat • Personalabteilung • Fahrgast • Werkstattpersonal • Leitstelle • andere Busfahrer • Dienstzuteiler
Kundengespräche	A	128	Innerhalb von Kundengesprächen spricht der Busfahrer mit dem Fahrgast	Busfahrer berät den Fahrgast	
Werkstattpersonal	B	27	Der Busfahrer kann mit dem Werkstattpersonal sprechen.	Busfahrer kommuniziert mit Technikern	
Leitstelle	B	28	Der Busfahrer bekommt Anweisungen von der Leitstelle oder funkt diese bei Bedarf an.	Busfahrer – Leitstelle via Funk/ Telefon	
	D	65			

Kollegen	B	30	Busfahrer unterhält sich während der Pausen oder vor bzw. nach dem Dienst mit seinen Kollegen	Kollegengespräche	
Dienstzuteiler	C	51	Im Zuge der Dienstzuteilung kommuniziert der Busfahrer mit einem Kollegen der Dienstzuteilung	Dienstzuteilung: Busfahrer und Dienstzuteiler	

Forschungsfrage 1 : Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themenmatrix: **Gesprächsmedien**

Ankerbeispiel	Fall	Zeile	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Über Lautsprecher	A	103	Busfahrer macht Durchsagen für die Fahrgäste über den Lautsprecher	Durchsagen via Lautsprecher	T₁ mit folgenden Medien kommuniziert der Busfahrer mündlich <ul style="list-style-type: none"> • Lautsprecher • Funk • Sprache • Telefon
Funk (Wechselsprechen)	A	169	Busfahrer kommuniziert mit der Leitstelle über im Bus eingebauten Funk, wobei dies ein wechselseitiges Sprechen und Hören ist	Wechselsprechen über Funk	
	D	245-248, 288, 310-311			
Persönlich	A	313	Busfahrer kommuniziert in seinem Arbeitsalltag über die Sprache in face-	Sprache	

			to-face-Situationen		
Telefon	A	322	Busfahrer kommuniziert mit verschiedenen Stellen via Telefon	Telefon	
	D	245-248, 288			
In den Bus reinrufen	D	128-129	Busfahrer übermittelt den Fahrgästen Informationen, indem er in den Bus reinruft	Sprache	
Mikrofon	D	128	Busfahrer übermittelt Anweisungen der Leitstelle den Fahrgästen via Mikrofon (Lautsprecher)	Durchsagen via Lautsprecher	
	A	165, 169			

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?
 Themematrix: **Sprachschulung**

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeite</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Schulung	A	160	Busfahrer nehmen an regelmäßigen Schulungen teil	regelmäßigen Teilnahme an Schulungen	T ₁ Schulungen werden initiiert von <ul style="list-style-type: none"> • Dienstunterricht der LVB • EU-Schulung • regelmäßige Schulungen der
	B	191			
Dienstunterricht	A	160	Busfahrer erhalten vom Unternehmen aus Dienstunterricht	Teilnahme an Dienstunterricht durch LVB	

EU-Schulung (1x jährlich), 1 Modul Kommunikation	A	160-165	Busfahrer nehmen einmal jährlich an einer europäischen Schulung teil, bei der ein Modul die Kommunikation beinhaltet	Teilnahme an EU-Schulung	<p>LVB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung bei der LVB • Einweisungswoche bei der LVB
Sprechen am Mikro	A	165, 169	Busfahrer wird vor erstem Arbeitsantritt eine Woche lang von der Fahrschule begleitet, wo u.a. das mündliche Kommunizieren trainiert wird	Mündlichkeit trainieren in Einweisungswoche	<p>T₂ Inhalt der Schulungen ist</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einweisung in die Mündlichkeit • Schulung am Mikro und Funk • Probefunkken mit Leitstelle • Kommunikationsschulung
Einweisungswoche der Fahrschule	A	168			
Probefunkken Leitstelle	A	169	Busfahrer funkt vor dem ersten Arbeitsantritt mit der Leitstelle probe, um ein Gefühl dafür zu entwickeln	Probefunkken mit Leitstelle	
Kommunikation Teil der Ausbildung	D	166-167	Im Zuge der Ausbildung bei der LVB erhält der Busfahrer eine Fortbildung zur Kommunikation	Kommunikationsschulung bei der Ausbildung	
Wir kommen mal mit einer Sprachprobe	D	171	Mit dem Busfahrer werden Sprachproben	Sprachproben an Mikro und Funk	

rein			am Mikro und Funk gemacht, damit er ein Gefühl dafür entwickelt	
------	--	--	---	--

Forschungsfrage 2: Welchen Herausforderungen muss sich ein nichtmuttersprachlicher Busfahrer innerhalb der mündlichen Kommunikation stellen?

Themenmatrix: **Einflussfaktoren auf Sprache der nichtmuttersprachlichen Busfahrer**

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Umleitungen	A	175	Sobald es zu Umleitungen auf der eigentlichen Streckenführung kommt, können Sprachdefizite auftreten	Sprachdefizite bei Umleitungen	<p>T₁ externe nichtsprachliche Faktoren, die die Mündlichkeit der Busfahrer beeinflussen sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umleitungen • Ungleichheit der Touren • Freqüentierung der Linien • Änderung der Streckenführung • Zwischenfälle auf der Strecke • Stresssituationen • Frustration des Fahrgastes • Gesprächspartner <p>T₂ externe sprachliche Faktoren, die die Mündlichkeit der Busfahrer beeinflussen sind</p>
	B	101			
Auskünfte	A	175	Wenn der Busfahrer dem Fahrgast Auskünfte geben muss, können Sprachdefizite auftreten	Sprachdefizite bei Auskünften	
Anschlussinformation	A	175	Wenn der Busfahrer dem Fahrgast Anschlussinformationen weitergeben muss, können Sprachdefizite auftreten	Sprachdefizite bei Anschlussinformationen	
	B	98, 101			
Fahrscheinverkauf	A	178-179	Wenn der Busfahrer dem Fahrgast Fahrscheine verkaufen muss, können Sprachdefizite auftreten	Sprachdefizite bei Fahrscheinverkauf	
Jede Tour ist anders	A	189-190	Da keine Tour der anderen gleicht, kann diese Neueinstellung auf die	Sprachdefizite durch ungleiche Situationen	

			Situationen zu sprachlichen Hemmungen führen		<ul style="list-style-type: none"> • regionale Mundart • technische Anweisungen • Fahrgastkommunikation • Sprechgeschwindigkeit • Sprechweise <p>T₃ intrinsische nichtsprachliche Faktoren, die die Mündlichkeit der Busfahrer beeinflussen sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mangelnde Ortskenntnisse • Funkangst <p>T₄ intrinsische sprachliche Faktoren, die die Mündlichkeit der Busfahrer beeinflussen sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probleme bei Auskünften • Probleme bei Anschlussinformationen • Probleme bei Fahrscheinverkauf • Probleme bei eigenen Personenpräsentation • Probleme bei Extrahierung von gehörten Informationen • Probleme bei
Stark frequentierte Linien	A	196	Vor allem auf Linien, die stark frequentiert sind kann dies zu sprachlicher Überforderung führen	Frequentierung der Linien wirkt sich auf die Sprachbeherrschung aus	
Da ging es um das Verstehen, dass sie gar nicht wussten, was wir von ihnen wollten	A	422-423	Sobald ein Gesprächspartner (hier Nichtmuttersprachler) das Kommunizierte nicht versteht, ist die Kommunikation gestört	Probleme Informationen aus Gehörten zu extrahieren	
Habe ich ihn zweimal gefragt und da wusste er nicht mal, was ich will	A	426-427	Sobald ein Gesprächspartner (hier Nichtmuttersprachler) aus dem Gesagten nicht die Hauptinformation extrahieren kann, ist die Kommunikation gestört	Probleme Informationen aus Gehörten zu extrahieren	
Bei vielen fehlt schon das Grundverständnis	A	436	Den Nichtmuttersprachlern fehlt die Fertigkeit globale Informationen aus Gesagten zu verstehen	Problem des globalen Verstehens	
„Guten Tag. Auf Wiedersehen und danke“, das kriegen die alle hin, aber dann hört es bei vielen schon auf	A	436-437	Obwohl grundlegenden Sprachkonventionen beherrscht werden, kann darüber hinaus keine Anschlusskommunikation aufgebaut werden	Anschlusskommunikation nach grundlegenden Formeln nicht gegeben	

Mal so gefragt nach eigenem Lebenslauf und da kam nichts	A	446	Nichtmuttersprachler zeigten Probleme. Fragen zur eigenen Person zu beantworten	Fehlende Fertigkeit der Personrepräsentation	Anschlusskommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Probleme Präferenzen zu kommunizieren • Unverständliche Ausdrucksweise • Akzent von L1 auf L2
Anweisungen über Fahrtwege	B	160	Sobald Anweisungen über neue Fahrtwege gemacht werden, können Sprachdefizite auftreten	Änderung in Streckenführung	
Irgendwas an der Technik, wenn Leistelle sagt, du kannst den Fehler selbst beheben	B	163	Sobald technische Anweisungen gemacht werden, können Sprachdefizite auftreten	Sprachprobleme bei technischen Anweisungen	
Wenn unterwegs dann irgendwas ist	B	242	Sobald Probleme auf der Strecke entstehen, können Sprachprobleme entstehen	Sprachprobleme bei Zwischenfällen auf der Strecke	
Schwer zu verstehen bei Telefongesprächen	B	252-253	Nichtmuttersprachler sind am Telefon schwer zu verstehen	Unverständliche Ausdrucksweise	
Schwer zu verstehen bei Fahrzeugausgabe	B	253	Es kann durch aufgrund defizitärer Kommunikation zu Problemen bei der Fahrzeugausgabe kommen	Unverständliche Ausdrucksweise	
Ausdrucksweise nicht so verständlich	B	258-259	Sobald die Ausdrucksweise unverständlich ist, kann	Unverständliche Ausdrucksweise	

			die Kommunikation gestört sein	
Wenn der Mitarbeiter nicht artikulieren kann, was er als Dienst präferiert	C	129	Sprachdefizite können bei der Einteilung zu einem gewünschten Dienst negativ wirken	Mangelnde Übermittlung von Präferenzen für Dienstuteilung
Schichtendwünsche artikulieren	C	132-136	Durch mangelnde Sprachkenntnisse könnten Schichtendwünsche, Veränderungen im Dienstaufbau, nicht wahrgenommen werden	Sprachdefizite behindern arbeiterfreundlichen Dienstaufbau
Neuen Mitarbeiter, der nicht ortskundig ist, sicher eine Herausforderung	C	313	Mangelnde Ortskenntnisse können eine sprachliche Herausforderung nach sich ziehen	Mangelnde Ortskenntnisse beeinflussen Sprache
Sobald die mal abweichen, vom Linienweg, da wird es schon schwierig	D	95-96, 190-194, 201-202	Abweichungen vom normalen Streckenverlauf können zu sprachlichen Problemen führen	Änderung in Streckenführung
Es ist nicht jedem gegeben am Funk zu sprechen	D	172	Die Angst über Funk zu sprechen kann sich sprachhemmend auswirken	Funkangst sprachhemmend
In Stresssituationen	D	190	Stresssituationen können sich sprachhemmend auswirken	Stresssituationen sprachhemmend
Kommunikation mit dem Fahrgast	D	196-197	Innerhalb der Kommunikation mit den	Sprachprobleme bei Fahrgastkommunikation

			Fahrgästen können Sprachdefizite hinderlich sein	
Fahrgäste, die schon gefusnet an der Haltestelle stehen und der Busfahrer ist das erste Ablasventil	D	197-199, 450-451	Frustration der Fahrgäste kann sprachhemmend wirken	Fahrgäste führen zu Sprachhemmung
Dialekt: Deutsch ist ja nicht gleich Deutsch	D	414	Die Verständlichkeit ist durch die Mundart sächsisch eingeschränkt	Eingeschränkte Verständlichkeit durch Mundart
Da ist ja auch jeder unterschiedlich, mal eine Frau, mal ein Mann	D	415-416	Der Gesprächspartner beeinflusst das Gelingen der Kommunikation	Gesprächspartner beeinflussen Kommunikation
Ist zu schnell gesprochen	D	419-420	Die Verständlichkeit wird durch die Sprechgeschwindigkeit beeinflusst	Sprechgeschwindigkeit
Aufgeregte Sprechweise anderer	D	421	Die Verständlichkeit wird durch die Sprechweise beeinflusst	Sprechweise
Bei Unfällen, dass die da völlig den Faden verlieren	D	456	Stresssituationen können sich sprachhemmend auswirken	Stresssituationen sprachhemmend
Dialekt ist für die Fahrgastkommunikation erster Spannungspunkt	D	479-478	Akzent aus der Muttersprache führt zu Unverständlichkeit	Akzent der L1 in L2
Verweigerung Fahrkarte zu zeigen	D	479	Stresssituationen können sich sprachhemmend	Stresssituationen sprachhemmend

			auswirken		
--	--	--	-----------	--	--

Forschungsfrage 2: Welchen Herausforderungen muss sich ein nichtmuttersprachlicher Busfahrer innerhalb der mündlichen Kommunikation stellen?

Themenmatrix: **Förderung**

<i>Ankerbeispiel</i>	<i>Fall</i>	<i>Zeile</i>	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>	<i>Reduktion</i>
Förderung der Sprache und der Schrift	A	203	Nichtmuttersprachliche Busfahrer sollten in Sprache und Schrift gefördert werden	Förderung der Sprache und der Schrift	T₁ sprachliche Inhalte der Förderung von nichtmuttersprachlichen Busfahrern könnten sein <ul style="list-style-type: none"> • Förderung der Sprache • Inhaltliches (globales) Verstehen • inhaltskonforme Weitergabe von Gehörtem • Hilfsmittel nutzen lernen • Vermittlung von Handwerkzeug
Konnte lesen, es aber inhaltlich nicht umsetzen können	A	209	Nichtmuttersprachliche Busfahrer sollten gefördert werden, Sachverhalte inhaltlich zu verstehen und diese umzusetzen	Inhaltliches Verstehen und Umsetzen	
Dann kann ich es auch nicht rüberbringen	A	211	Nichtmuttersprachliche Busfahrer sollten das, was sie sprachlich aufgenommen haben, verstehen und weitergeben können	Rezipiertes transferieren und kommunizieren	
Es sind schon Mustertexte vorgegeben	A	213	Nichtmuttersprachliche Busfahrer sollten vorgegebene Durchsagenansagen zu nutzen wissen	Verwendung der Unterstützung durch Mustertexte	T₂ nichtsprachliche Inhalte der Förderung von nichtmuttersprachlichen Busfahrern könnten sein

Bei der Einweisung das Unternehmen genau erklären	D	208-209	Nichtmuttersprachliche Busfahrer können durch eine ordentlich Einweisung in die Unternehmensstrukturen gefördert werden	Unternehmensstrukturen genau erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Kennenlernen der Ansprechpartner • Kennenlernen der Unternehmensstrukturen
Es muss ein Ansprechpartner zur Verfügung stehen	D	213-214	Vorstellung der entsprechenden Ansprechpartner	Vorstellung der Ansprechpartner	
Lange ausbilden, um so viel Handwerkzeug mitzugeben, dass sie keine Angst haben, wenn sie losfahren	D	499-501	Nichtmuttersprachlichen Busfahrern sollte innerhalb einer langen Ausbildung Handwerkzeug bereitgestellt werden, um bei Fahrtantritt keine Angst zu haben	Vermittlung von Handwerkzeug zum Angstabau bei Fahrtantritt	

H Beobachtungsbogen Busfahrt

Beobachtungsbogen: Auskünfte: Fahrscheinverkauf (A: Fahrschein)

Produktiv (Busfahrer)			Rezeptiv			Grammatik				
Was	Wann	Aufbau	Wer	Was	Wann	Aufbau	Syntax	Lex.	Morph.	Stil
P	Nach Aufforderung des Kunden		K	F „Einen Fahrschein bitte.“	E	Aufforderung	HS		Imperativ	FS
P	E		K	F	E		HS		Imperativ	FS / US
P	E		K	„Einmal bis zu St. Georg.“	E		HS		Imperativ	FS

K= Kunde KI= Kollege US= Umgangssprache FS= Fachsprache iS= informeller Stil fS= formeller Stil SV= Straßenverkehr S=Strecke
 F= Fahrschein E=Einstig B= Begrüßung Fg= Frage P= Preis HS= Hauptsatz NS= Nebensatz

Beobachtungsbogen: Auskünfte: Liniennetz, Strecke, Verbindung (A: Linie)

Produktiv (Busfahrer)			Rezeptiv			Grammatik				
Was	Wann	Aufbau	Wer	Was	Wann	Aufbau	Syntax	Lex.	Morph.	Stil
			K	Strecke	E	Fg 1				
	„Hier nach [unverständlich]“									
				„Fahren Sie auch nach Gohlis?“	E	Fg 2	HS → FS ohne Fragewort	Ziel/ Ort (Stadtteil)	Fg	fS

K= Kunde KI= Kollege US= Umgangssprache FS= Fachsprache iS= informeller Stil fS= formeller Stil SV= Straßenverkehr S=Strecke
 F= Fahrschein E=Einstig B= Begrüßung Fg= Frage P= Preis HS= Hauptsatz NS= Nebensatz

Beobachtungsbogen: Auskünfte: Sonstiges (A: Sonstiges)

Produktiv (Busfahrer)			Rezeptiv			Grammatik				
Was	Wann	Aufbau	Wer	Was	Wann	Aufbau	Syntax	Lex.	Morph.	Stil
„Was ist denn passiert?“	Während Fahrt	Fg	K	Verwirrter K steht neben Bus			W-Frage			ifS

K= Kunde Kl= Kollege US= Umgangssprache FS= Fachsprache IS= informeller Stil NS= formeller Stil SV= Straßenverkehr S=Strecke
 F= Fahrschein E=Einstig B= Begrüßung Fg= Frage P= Preis HS= Hauptsatz NS= Nebensatz

Beobachtungsbogen: Smalltalk/ Pausen

Produktiv (Busfahrer)			Rezeptiv			Grammatik				
Was	Wann	Aufbau	Wer	Was	Wann	Aufbau	Syntax	Lex.	Morph.	Stil
Begrüßung, Dienst	E + Fahrt		Kl.	Begrüßung, Familie, Schichtplan, Dienst	E + Fahrt					US
			K	Erklärt, warum er gerannt ist und den Fahrschein noch nicht rausgeholt hat			HS, NS, kausal			
Fahrteneinteilung untereinander → Auswertung, Beschwerden	Pause			„Ich hab noch 3 Runden 40.“				„Leerlauf“		
Fahrtstrecken	Pause			Linien: Ein- und Ausrücken						
Zeit bezahlt	Pause									

Begrüßungen (fanden bis ca. 5 Uhr ausschließlich statt)	E							„Guten Morgen“ „Hallo“ „Morgen“	fS, Floskel n
---	---	--	--	--	--	--	--	--	---------------------

K=Kunde KI=Kollege US=Umgangssprache FS=Fachsprache IS=informeller Stil fS=formeller Stil SV=Straßenverkehr S=Strecke
 F=Fahrschein E=Einstig B=Begrüßung Fg=Frage P=Preis HS=Hauptsatz NS=Nebensatz

Beobachtungsbogen: Sonstiges

Produktiv (Busfahrer)			Rezeptiv			Grammatik				
Was	Wann	Aufbau	Wer	Was	Wann	Aufbau	Syntax	Lex.	Morph.	Stil
			K	„Könnten Sie mal aufmachen!“	A		HS		Konjunktiv	fS

K=Kunde KI=Kollege US=Umgangssprache FS=Fachsprache IS=informeller Stil fS=formeller Stil SV=Straßenverkehr S=Strecke
 F=Fahrschein E=Einstig B=Begrüßung Fg=Frage P=Preis HS=Hauptsatz NS=Nebensatz

I Beobachtungsprotokoll Leitzentrale

Beobachtungsprotokoll zur Beobachtung in der Leitzentrale

Busfahrer			Leitzentrale		
Was	Struktur	Vokabular	Was	Struktur	Vokabular
Bus kaputt		Kurs		Was, Wo, gibt Anweisungen	Kurs, Zeiten, Rotmeldung, Gelbmeldung (Codes mit Zahlen und Ruten)
Antwort dass er hört „7093 hört“ „Verstanden!“		7093 → Buskurs, -nummer verstanden	Dienstanzweisung		
„Soll ich nach xy fahren oder yz?“ „Alles klar!“ muss Fahrgästen Bescheid geben		Standort, Was genau, Linie, technische Begriffe	„Fahr bis XY. Du bekommst einen neuen Bus. Ich melde mich dann.“	- Disponent der Leitzentrale nimmt Gespräch an - Leitstelle beendet Gespräch (IMMER)	
Bus kaputt			Lösung, weiteres Verfahren		Frägt was genau kaputt ist → verlangt technische Begriffe

Weite Beobachtungen:

- Regiolekt teilweise vorhanden
- Unterscheidung von Linie/ Kurs und Busnummer muss bekannt sein
- Erschwert wird Verständnis durch das Medien Telefon und Funkgerät → Funkgerät starkes rauschen, Personen können nur abwechselnd sprechen, am Telefon auch gleichzeitig und geht meist schneller

J Themematrix zur Auswertung der Beobachtungen Busfahrt

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?

Themematrix: Mündliche Kommunikation vom Busfahrer initiiert (produktiv für Busfahrer → sprechen)

Ankerbeispiel	Beobachtungsbogen	Generalisierung	Reduktion
Begrüßungen	A: Smalltalk/ Pausen	Busfahrer beherrscht Alltagsfloskeln, Begrüßungsfloskeln	T ₁ Busfahrer beherrscht während einer „normalen“ Schicht folgende Wortfelder, um <ul style="list-style-type: none"> • Dienstabläufe • Berufsalltag • Fahrscheinverkauf • Private Gespräche • Rückfragen
Austausch über Schicht und Dienstplan	A: Smalltalk/ Pausen	Busfahrer beherrscht Wortfelder	
Familiäre/ private Gespräche	A: Smalltalk/ Pausen	Busfahrer kann über sich sprechen	
Fahrscheinverkauf	A: Fahrschein	Busfahrer beherrscht Wortfelder rund um den Fahrscheinverkauf (produktiv und rezeptiv)	
„Was ist denn passiert?“	A: Sonstiges	Nachfragen	T ₂ Busfahrer kann grammatikalische Phänomene wie <ul style="list-style-type: none"> • Fragwörter erkennen, um Fragen zu beantworten • Rückfragen und Nachfragen stellen
Strecken-, Linienverbindungen erklären und Fragen dazu beantworten	A: Linie	Busfahrer kann	
Haltestellen kennen	A: Fahrschein/ A: Linie	Busfahrer kann Wege bestimmter Haltestellen erklären bzw. Nachfragen zu Haltestellen beantworten und weiß, wo sich diese befinden	
Rückfragen	A: Linie	Busfahrer beherrscht Wortfelder, um Rückfragen zu stellen	T ₃ Busfahrer besitzt Orts
Jegliche Art von Auskünfte/ Informationen	A: Fahrschein, A: Linie, Sonstiges	Busfahrer beherrscht Wortfelder	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?

Themenmatrix: Mündliche Kommunikation vom Fahrgast initiiert (rezeptiv für Busfahrer → hören)

Ankerbeispiel	Beobachtungsbogen	Generalisierung	Reduktion
„Könnten Sie mal aufmachen!“	Sonstiges	Busfahrer beherrscht die Verwendung von Konjunktiven und versteht Anforderungen	T₁ Busfahrer beherrscht <ul style="list-style-type: none"> • Konjunktiv • Imperativ • Fragewörter
„Ich habe noch 3 Runden 40.“	A: Smalltalk/ Pausen	Busfahrer ist vertraut mit internen Bezeichnungen des Unternehmens	T₂ für reguläre Schichten müssen Busfahrer Kenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> • geografische Gegebenheiten • Eigennamen • Haltestellen besitzen
„Fahren Sie auch nach Gohlis?“	A: Linie	Busfahrer besitzt geografische Kenntnisse seiner Umgebung und Eisatzorte	<ul style="list-style-type: none"> • kennt Stadtteile und Haltestellen und Sehenswürdigkeiten und muss entsprechende Sehenswürdigkeiten beherrschen
Aufforderungen	Sonstiges	Imperativ bzw. Aufforderungen verstehen und umsetzen	T₃ Wortfelder der folgenden Gebiete sollten beherrscht werden <ul style="list-style-type: none"> • Fahrscheinverkauf (Preise, Tarife) • Auskünfte • Smalltalk
Fragen	A: Linie	Busfahrer muss Fragen von Fahrgästen verstehen, um diese gegebenenfalls zu beantworten	
„Einmal bis zu St. Georg.“	A: Fahrschein	Busfahrer muss verstehen, dass Fahrgast über bestimmt Haltestelle spricht	
„Einen Fahrschein bitte!“	A: Fahrschein	Aufforderung Imperativ	T₄ Interne Codes für Beschreibungen
Fahrscheinverkauf	A: Fahrschein	Busfahrer beherrscht die Wortfelder rund um den Fahrscheinverkauf	

Kunde erklärt beim Einsteigen, warum er gerannt ist und seinen Fahrschein noch nicht griffbereit hat	A: Smalltalk/ Pausen	Fahrgasterklärungen verstehen	
Jegliche Art von Auskünfte	A: Fahrschein, A: Linie, Sonstiges	Busfahrer beherrscht Wortfelder und den Aufbau rund um Auskünfte und deren Erteilung	

Leitzentrale

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?

Themenmatrix: Mündliche Kommunikation vom Busfahrer initiiert (produktiv für Busfahrer → sprechen)

Ankerbeispiel	Beobachtungsprotokoll	Generalisierung	Reduktion
„Soll ich nach XY fahren oder YZ?“	Leitzentrale	Busfahrer kann bestimmten Ablauf und bestimmte Floskeln verwenden, um Erkundigungen anzustellen	T ₁ Floskeln der Erkundigung und entsprechender Aufbau
Unfall	Leitzentrale	Busfahrer muss Bescheid geben können, wenn auf seiner Strecke oder mit seinem Bus selber ein Unfall passiert ist	T ₂ Wortfelder <ul style="list-style-type: none"> • Unfall • Technik
Umleitung	Leitzentrale	Busfahrer muss im Stande sein auftretende Umleitungen an die Leitzentrale zu vermitteln	T ₃ Abläufe beherrschen wie <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung Umleitungsmeldung • Abfolge Unfallmeldung
Probleme mit Fahrgästen	Leitzentrale	Busfahrer muss sich mit Fahrgästen auseinandersetzen	T ₄ Rückmeldung geben
Technische Probleme	Leitzentrale	Technische Anweisungen geben, Busfahrer muss der Leitzentrale beschreiben können, was ungefähr kaputt ist, wenn der Bus während der Schicht kaputt geht	

Strecke	Leitzentrale	Geografische Kenntnisse und Kenntnisse zu jeweiligen Strecken müssen beherrscht werden	T₅ Geografische Kenntnisse, Strecken-kenntnisse
Busfahrer hat sich verfahren	Leitzentrale	Busfahrer muss beschreiben können, wo er sich in etwa befindet, Streckenkenntnisse beherrschen	
Nachfragen/ Rückfragen	Leitzentrale	Busfahrer muss sich nach dem weiteren Verfahren erkundigen können und gegebenenfalls Rückfragen stellen können	
„7093 hört“	Leitzentrale	- Busfahrer muss mit entsprechenden Kursnummer antworten und zu verstehen geben, dass er sich angesprochen fühlt - stets antworten, dass er verstanden hat	

Forschungsfrage 1: Welche Anforderungen an Busfahrer bestehen in der mündlichen Kommunikation?

Themennatrix: Mündliche Kommunikation von der Leitzentrale initiiert (rezeptiv für Busfahrer → hören)

Ankerbeispiel	Beobachtungsprotokoll	Generalisierung	Reduktion
„Fahr bis XY. Du bekommst einen Bus. Ich melde mich dann.“	Leitzentrale	Busfahrer muss Anweisungen der Leitzentrale verstehen, Ortskenntnisse besitzen und verstehen, dass er auf eine Rückmeldung warten kann	T₁ Wortfeld <ul style="list-style-type: none"> • Verabschiedung • Technik T₂ Anweisungen verstehen
Dienstanweisung	Leitzentrale	Busfahrer muss Dienstanweisungen der Leitzentrale verstehen, um diese entsprechend auszuführen	
Leitstelle beendet IMMER das Gespräch	Leitzentrale	Busfahrer muss Verabschiedungsfloskeln beherrschen	