

„SPRACHBEDARFSERMITTLUNG IN BETRIEBEN“

INHALT



1. Einleitung / Anlässe für Sprachbedarfsermittlungen in Betrieben 2



2. Vorgehen zur Ermittlung der sprachlich-kommunikativen Anforderungen und Lernbedarfe 3



3. Auswertung 5





1. EINLEITUNG /

ANLÄSSE FÜR SPRACHBEDARFSERMITTLUNGEN IN BETRIEBEN

Hintergrund und Ziel dieser Handreichung

Kommunikationsschwierigkeiten gehören zum Berufsalltag. Aber wenn Menschen mit einer anderen Muttersprache als Deutsch eine Ausbildung oder Beschäftigung beginnen, kann das noch zusätzliche sprachliche Herausforderungen mit sich bringen. Zum einen weichen die Lernbedarfe der einzelnen Nicht-Muttersprachler stark voneinander ab. Dies gilt sowohl in Bezug auf ihren Sprachstand als auch auf den konkreten Sprachbedarf am Arbeitsplatz bzw. in der Ausbildung. Zum anderen sind die Anforderungen der verschiedenen Arbeitgeber an die Sprachkenntnisse ihrer Beschäftigten ebenso vielfältig. Diesen Bedarfen steht ein gleichermaßen differenziertes Instrumentarium zur professionellen Unterstützung gegenüber: Neben ausbildungsbegleitenden Hilfen und Förderunterricht gibt es mancherorts Sprachmentor*innen und Sprachpat*innen im Betrieb sowie Sprachcoaches, die eine individuelle Begleitung vornehmen können. Insbesondere auch die berufsbezogene Deutschförderung des Bundes sieht vor, die Deutschkenntnisse von Beschäftigten berufsbegleitend und arbeitsplatzbezogen auszubauen. Viele Arbeitgeber, insbesondere KMU, wissen jedoch nicht, welche Sprachförderangebote in ihrer Region existieren und wie Anbieter passgenau auf die Bedarfe in ihrem Betrieb eingehen können.

An dieser Stelle setzt die Sprachbedarfsermittlung im Betrieb an: **Fachkundige Berater*innen ermitteln im Betrieb gemeinsam mit internationaler Fachkraft, Vorgesetzten und ggf. Kolleg*innen die genauen, arbeitsplatzbezogenen Sprachbedarfe. Auf dieser Grundlage wird das geeignete Sprachlernformat ausgewählt bzw. die Kursinhalte und Unterrichtsgestaltung geplant. In dieser Handreichung beschreiben wir, wie Sie vorgehen und geben Ihnen Formulare an die Hand, mit denen Sie die Sprachbedarfsermittlung als Grundlage für ein innerbetriebliches Angebot Deutsch am Arbeitsplatz durchführen können.**



2. VORGEHEN ZUR ERMITTLUNG DER SPRACHLICH-KOMMUNIKATIVEN ANFORDERUNGEN UND LERNBEDARFE

Ausgangspunkt

Ausgangspunkt der Sprachbedarfsermittlung ist die aktuelle berufliche Situation der Mitarbeiter*innen mit Deutsch als Zweitsprache, für die ein Lernbedarf festgestellt wurde, gegebenenfalls auch ihre angestrebte berufliche Zielsituation und die benötigte sprachlich-kommunikative Handlungskompetenz im jeweiligen Unternehmen.

Ziel

Ziel der Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen ist es, berufstypische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz, denen Mitarbeiter*innen mit Deutsch als Zweitsprache in ihrem Arbeitsalltag begegnen, zu identifizieren und zu beschreiben. **Das Ergebnis der Anforderungsanalyse beantwortet die Frage, welche Sprachkompetenzen an den jeweiligen Arbeitsplätzen für einen reibungslosen Arbeitsablauf notwendig sind. Darüber hinaus wird ermittelt, welche weiteren sprachlichen Kompetenzen erforderlich sind, um Problemen, die in bestimmten Situationen auftreten können, zu begegnen. Zugleich wird damit die Basis für eine bedarfsgerechte Kursplanung und Unterrichtsgestaltung geschaffen.**

Der Berufsalltag erfordert in der Regel sowohl das Aufnehmen und Weitergeben von Informationen als auch kommunikative Interaktion zu steuern und anzupassen. Die Ermittlung der sprachlichen Anforderungen richtet ihren Blick daher genauso auf rezeptive und produktive Sprachaktivitäten wie auf die Sprachstrategien in den jeweiligen beruflichen Situationen (vgl. GER (2020), Begleitband mit neuen Deskriptoren).

Die Lernbedarfe der Beschäftigten können individuell sehr unterschiedlich sein. Hier gilt es, neben sprachbezogenen Aspekten auch soziale und lebenspraktische Aspekte einzubeziehen, die sich aus der Biografie und der aktuellen Situation ergeben.

Im Folgenden **beschreiben wir Instrumente zur Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen und Lernbedarfe am Arbeitsplatz und geben Anregungen, wie diese eingesetzt werden können.** Jede einzelne Ermittlung kommunikativer Bedarfe wird jedoch eine eigene Planung, abhängig vom jeweiligen Unternehmen sowie den Arbeitsplätzen und Bedarfen der Personen mit Deutsch als Zweitsprache verlangen. Entsprechend wird jeder Prozess einem eigenen Ablauf folgen. Im jeweils konkreten Fall muss die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeitende flexibel auf die Anforderungen des konkreten Unternehmens reagieren und die hier vorgeschlagenen Vorgehensweisen anpassen.

Vorbereitung der Sprachbedarfsermittlung im Unternehmen

Vorbereitend zur Ermittlung der kommunikativen Bedarfe bietet es sich an, eine **Recherche** im Internet, in Firmeninformationen und Stellenanzeigen oder mit Hilfe von geeigneter Literatur durchzuführen.

Auch **Gespräche mit Fachkundigen** (Personen aus der Berufspraxis oder der Lehre) können eine wichtige Informationsquelle sein.

Ziel der **Recherche** ist es, sich einen Überblick über das Unternehmen zu verschaffen und dadurch die zur Verfügung stehende Zeit mit den Gesprächspartner*innen im Unternehmen effektiv für die Bedarfsermittlung an sich zu nutzen.

Die **Recherche** umfasst Informationen zur Branche, den Produkten, Dienstleistungen oder dem Auftrag des Unternehmens, sie erhebt Informationen zur Unternehmensstruktur, den Standorten, der Anzahl der Mitarbeitenden, den Berufen und Berufsbildern, den Tätigkeiten und Anforderungen usw.

Ggf. können viele dieser Informationen auch bei einer Betriebsführung gewonnen werden.

Bei der **Vorstellung des Vorhabens** beim Unternehmen geht es darum, das Vorgehen bei der Ermittlung der kommunikativen Bedarfe zu umreißen. Es sollte besprochen werden, warum **Gespräche mit Personen in verschiedenen Funktionen und Hierarchieebenen, eine Betriebsführung** und ggf. die Beobachtung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen durch **Shadowing** wünschenswert sind. Darüber hinaus sollte erläutert werden, was mit den Informationen und gewonnenen Erkenntnissen weiterhin geschieht und welchen Nutzen das Unternehmen aus der Ermittlung der sprachlich-kommunikativen Bedarfe ziehen kann.

Das durchführende Teilprojekt sichert zu, mit Informationen über den Betrieb vertraulich umzugehen und Datenschutz einzuhalten.




Nutzen Sie Formular  für die Verschwiegenheitserklärung

Klärung der Rahmenbedingungen für Termine (telefonisch oder vor Ort), die der Anbahnung dienen:

- Wie viel Zeit steht zur Verfügung?
- Sind Sicherheitsvorschriften zu beachten?
- Wird Sicherheitsausrüstung benötigt?
- Ist es möglich, Aufnahmen (Video, Foto, Audio) zu machen?



Nutzen Sie Formular  für die Freigabeerklärung für Foto-, Ton- und Videoaufnahmen

Bei der Durchführung einer Sprachbedarfsermittlung im Unternehmen kommen folgende Herangehensweisen zum Einsatz

Für die **Interviews** kann man in Erwägung ziehen, dem Unternehmen einige Fragen in Stichpunkten vorab zuzuschicken, so dass sich die Gesprächspartner*innen darauf vorbereiten können. Dies kann z.B. auch vom Betriebsrat eines Unternehmens eingefordert werden, um der Befragung von Mitarbeitenden zuzustimmen.

Für die Befragungen haben wir einen Leitfaden zusammengestellt, siehe Anhang.



Nutzen Sie Leitfaden für die Interviews





Bei einer **Betriebsführung** kann die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeiter*in die Organisation und Abläufe im Unternehmen kennenlernen, aber evtl. auch schon mit Mitarbeitenden ins Gespräch kommen. Ein Gang durch die Räumlichkeiten macht für externe Person oft greifbar, unter welchen Rahmenbedingungen die Kommunikation am Arbeitsplatz stattfindet und wo Herausforderungen liegen. Bei der späteren Auswertung können so auch die Gegebenheiten vor Ort besser berücksichtigt werden.

Einen tieferen Einblick gewährt eine Beobachtung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen durch **Shadowing**. Dabei begleitet die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeiter*in einen Mitarbeitenden bei ihren*seinen Tätigkeiten oder nimmt z.B. an einer Arbeitsübergabe teil. Der zeitliche Aufwand muss hierbei gegen die zu erwartenden Erkenntnisse abgewogen werden.



3. AUSWERTUNG

Die Interviews und die Eindrücke vor Ort werden anschließend so ausgewertet, dass folgende Fragen beantwortet werden können:

-  Welche sprachlich kommunikativen Anforderungen lassen sich anhand der betrieblichen Abläufe identifizieren?
-  Was brauchen die jeweiligen Beschäftigten, um ihre Arbeitsaufgaben sprachlich erfüllen und sich aktiv ins Unternehmen einbringen zu können?
-  Welche Maßnahmen wären hilfreich zur Integration und Bindung der Fachkräfte im Betrieb in Bezug auf Sprache, Kommunikation und Betriebskultur?
-  Könnte ein Berufssprachkurs für Beschäftigte die Anforderungen des Betriebs erfüllen?

Deutschkurse für DaZ lernende Fachkräfte werden im Rahmen der Berufssprachkurse durchgeführt und vom BAMF gefördert. Das Spektrum der Berufssprachkurse umfasst allgemein berufsbezogene Kurse auf nahezu allen Niveaustufen und Spezialberufssprachkurse beispielsweise im Gesundheitsbereich oder im Bereich Gewerbe/Technik.

Mögliche weitere Schritte

Sollte ein Berufssprachkurs für Beschäftigte nicht geeignet sein, wird der Einsatz weiterer Instrumente geprüft:

- ? Wie kann sich das Unternehmen in Bezug auf die sprachliche Integration internationaler Fachkräfte professionalisieren (der Betrieb als Sprachlernort)?
- ? Welche Instrumente zur Unterstützung des individuellen Lernens ließen sich ggf. unternehmensfinanziert einsetzen?
- ? Welche weiteren Dienstleistungen sind nach Einschätzung des Unternehmens umsetzbar und wünschenswert?
- ? Welche weiteren Maßnahmen könnten die Integration und Bindung der Fachkräfte an den Betrieb unterstützen?

Aus diesen Einschätzungen können weitere Handlungsmöglichkeiten abgeleitet und ggf. weitere Schritte initiiert werden.

Kontakt

Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch
PASSAGE gGmbH
Nagelsweg 10
20097 Hamburg
dialog@deutsch-am-arbeitsplatz.de