

## Vier Partner – ein Ziel

**„Ein Lauf“ oder „Einlauf“? Die fremdsprachige Pflegerin im Seniorenheim interpretierte die medizinische Anweisung auf ihre Weise und ging mit dem Bewohner spazieren. Nicht nur im Gesundheitsbereich spielt die kommunikative Kompetenz eine immer wichtiger werdende Rolle im Arbeitsalltag.**



Ob das Telefonat mit der Chefin der Reinigungsfirma oder die Verständigung bei der Essensausgabe in der Mensa – alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen an ihrem Arbeitsplatz die sprachlichen Herausforderungen meistern, und hier benötigen Menschen eine Unterstützung, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Das „berufsbezogene Deutsch“ ist daher ein Schwerpunktthema des Förderprogramm IQ. Mit Qualifizierungsmaßnahmen zum berufsbezogenen Deutsch soll die Kommunikation am Arbeitsplatz erleichtert und die mündliche und schriftliche Ausdruckfähigkeit im beruflichen Alltag verbessert werden.

Das Modellprojekt „komma-NRW - Projektverbund Kommunikation am Arbeitsplatz“ bündelt Kräfte, Erfahrungen und Kompetenzen. An dem Kooperationsprojekt beteiligen sich die VHS der

Stadt Duisburg, das Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn und der Internationale Bund (IB) Bielefeld.

Federführend ist die Arbeiterwohlfahrt Bielefeld, die mit den drei Partnern zusammenarbeitet. Als Anbieter von allgemeinen und berufsspezifischen Angeboten zur Sprachbildung kann die AWO Bielefeld auf jahrelange Erfahrung zurückgreifen und sichert durch die Anbindung an die IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ und die Universität Bielefeld einen fachlichen Austausch. Die VHS Duisburg bietet berufsbezogenes Deutsch in kleinen und mittelständischen Betrieben an, der Internationale Bund Bielefeld setzt bei seinen Kursen den Schwerpunkt auf die Qualifizierung an- und ungelernter Kräfte. Das Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn widmet sich vor allem der Zweitsprachenförderung im Gesundheitsbereich.

### Good Practice auf den Punkt

#### Innovativ:

Ein Projektverbund mit vier Trägern an unterschiedlichen Orten arbeitet an einem Thema und bündelt das Fachwissen. „Das ist in der Konkurrenz-Situation vor Ort kaum möglich“, erklärt Sabine Stallbaum von der AWO Bielefeld.



#### Übertragbar:

Die Angebote im Komma-Projekt sind flexibel, „wendig und wirksam“ – zu diesem Ergebnis kam die Evaluation. Das Projekt beschreibt sprachliche Handlungen, die sich in vielen Kommunikationssituationen im Berufsleben wiederholen. Daher sind die Erkenntnisse übertragbar.

#### Nachhaltig:

Das Erlernen einer Sprache ist ein Prozess, der nicht nach wenigen Einheiten beendet werden kann. Notwendig ist es, dass die Betriebe diesen Prozess fördern und die entsprechenden Rahmenbedingungen schaffen, beispielsweise mit einem festen Ansprechpartner. Die Erfahrungen und Erkenntnisse sollen in die Fachöffentlichkeit, Ministerien und Bundesbehörden transportiert werden. Auch Akteure aus der Arbeitsverwaltung sollen sensibilisiert werden. Mit Fachveranstaltungen geht das Projektteam in die Öffentlichkeit.

### Viel mehr als nur Grammatik und Fachwortschatz

„Berufsbezogenes Deutsch (BbD) lässt sich nicht auf den korrekten Gebrauch von Vokabeln und Grammatik der deutschen Sprache reduzieren“, erläutert Sabine Stallbaum von der AWO Bielefeld. „Es ist auch nicht einfach mit Fachsprache gleichzusetzen.“ BbD möchte mit maßgeschneiderten Angeboten grundlegende kommunikative Kompetenzen und Strategien zur besseren Bewältigung von Situationen im Berufsalltag vermitteln. Dabei geht es um die mündliche wie schriftliche Kommunikation, auch die Fähigkeit zu einfachem Small Talk kann eine Rolle spielen. „Mit den strukturellen Veränderungen in der heutigen Arbeitswelt steigen auch die kommunikativen Anforderungen“, erklärt die Ansprechpartnerin der AWO. „Kommunikationsfähigkeit ist in diesem Zusammenhang eine grundlegende Voraussetzung, um sich aktiv, kritisch und selbstfördernd an den innerbetrieblichen Prozessen beteiligen zu können.“ Die Qualifizierungsmaßnahmen sind gleichzeitig ein unverzichtbarer Bestandteil innerbetrieblicher Weiterbildung: Indem die berufsbezogene sprachliche Handlungskompetenz der Teilnehmer gestärkt wird, können häufig auch Arbeitsabläufe für alle Beteiligten verbessert werden. „Es geht weniger darum zu wissen, was eine ‚Bügelmessschraube‘ ist, als darum, schnell kommunizieren zu können, welches Problem sie verursacht“, bringt es die VHS Duisburg auf den Punkt.

## „Wir gehören jetzt dazu“

Für die Firma Vollmer Bau in Duisburg konzipierte die VHS ein Schulungsprogramm für fünf polnische Facharbeiter. Sie sollten sich schnellstmöglich mit den anderen Mitarbeitern verständigen können und die Sicherheitsanweisungen verstehen. Neben ihrer regulären Arbeit nahmen die Facharbeiter freiwillig an der Schulung teil. Nicht nur der Auftraggeber, auch die Teilnehmer zeigten sich nach einer ersten Kurseinheit sehr zufrieden.

„Was ich hier im Kurs schon gelernt habe, das ist mir so wichtig! Das gehört mir! Ich würde dafür zwei Löhne abgeben!“

„Wir sind immer da! Immer! Das ist der Beweis, wie wichtig und gut der Kurs für uns ist. Sonst würden wir nicht regelmäßig teil-

*„Was ich hier im Kurs schon gelernt habe, das ist mir so wichtig! Das gehört mir! Ich würde dafür zwei Löhne abgeben!“*

nehmen.“ So lauteten die Einschätzungen von zwei Teilnehmern. Die Förderung wurde auch als Wertschätzung ihrer Person und ihrer Leistung empfunden. „Der Kurs ist einfach unglaublich! Es ist unglaublich, dass es so was extra für uns gibt. Das fühlt sich gut an.“ „Es wird in uns investiert. Wir sind gut. Sonst würden sie nicht in uns investieren.“

Besonders positiv wurde von den Teilnehmern die kleine Gruppe bewertet, das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse und die Lehrkraft, die auch polnisch spricht.

Sprachkenntnisse bedeuten auch Zugehörigkeit, haben die Teilnehmer erfahren: „Andere sind lange da und können immer noch nicht sprechen. Und wir werden immer besser. Sie sehen uns jetzt anders an. Sie haben uns akzeptiert.“

Dazu gehört auch das Bewusstsein, dass Kommunikation am Ar-

beitsplatz längst nicht nur auf Berufliches beschränkt ist: „Du brauchst mehr als nur ‚Wo Hammer?‘ Der Chef kommt und fragt ‚Hallo, wie geht’s?‘ Aber das ist noch nicht alles, sondern er fragt weiter!“ Ein Anfang war gemacht, und der war von so durchschlagendem Erfolg, dass die Teilnehmer hochmotiviert waren. Sie wollten weiter lernen, um fließend zu kommunizieren: „Kurze Wörter plus Infinitiv – für den Anfang gut. Aber jetzt wollen wir wissen: Wie baut man Sätze?“

Der Entschluss war gefasst, an weiteren Deutschangeboten teilzunehmen, sich dadurch weiter zu qualifizieren und ihre Perspektiven zu verbessern. Der Kurs hatte auch ihr Selbstbewusstsein gestärkt: „Durch den Kurs sehe ich: Ich kann es! Und ich kann noch mehr!“

### Vom Pizzabäcker bis zum Arzt

Die VHS Duisburg ist gut aufgestellt. „Vom Pizzabäcker über den IT-ler bis zum Arzt. Vom Einzeltraining bis zum Gruppentraining in Firmen oder in unseren Räumlichkeiten“, so skizziert Beate Mertens von der VHS der Stadt Duisburg das breit gefächerte Angebot. Die Volkshochschule bietet in Gruppen und im Einzeltraining berufsbezogenes Deutsch in kleinen und mittelständischen Betrieben sowie in der Logistik- und Nahrungsmittelbranche an. „Für uns ist es sehr leicht, in Kontakt mit Unternehmen zu treten, die Firmen kommen inzwischen auf uns zu. 2013 konnten wir daher über 13 Angebote in den verschiedensten Bereichen machen“, erläutert Beate Mertens. Inzwischen treten auch die Jobcenter mit Anfragen an die VHS heran. „Deutsch am Arbeitsplatz verlangt andere Methoden in der Umsetzung und die Mitarbeit des Unternehmens. Das Unternehmen muss sich dem Angebot gegenüber öffnen, damit es bedarfsgerecht und hilfreich ist“, erläutert die Projektkoordinatorin.



Sprachkenntnisse sind wichtig, um auch Sicherheitsanweisungen zu verstehen.



Facharbeiter der Firma Vollmer lernen im Kurs, mit Kollegen über Berufliches und Privates zu kommunizieren.

## „Kommunikationsfähigkeit nimmt Druck aus dem Alltag“

**Christiane Carstensen vom Internationalen Bund (IB) Bielefeld beschreibt, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie auch Betriebe vom Sprachtraining profitieren.**

Im Modellprojekt „komma-NRW“ liegt der Schwerpunkt des Internationalen Bundes (IB) Bielefeld auf Sprachkursen für un- und angelernte Kräfte beispielsweise in der Gastronomie, der Unterhaltsreinigung oder im Handwerksbetrieb. „Es hat geruckelt am Anfang“, so beschreibt Christiane Carstensen vom IB den Einstieg in das Training für die nicht deutschsprachigen Menskräfte des Bielefelder Studentenwerks nach der Umstrukturierung der Mensa 2014:

„Auf Abteilungsleiterenebene haben wir offene Türen ingerannt, allerdings war die Freistellung der Mitarbeiter organisatorisch nicht ganz einfach.“ Auch anfängliche Berührungängste mit den Küchenleitern änderten sich im Laufe des Trainings schlagartig.

Die Teilnehmenden begannen Fragen zu stellen, was von den Küchenleitern äußerst positiv bewertet wurde. „Es läuft wunderbar“, lautet ihr heutiges Fazit. Probleme gab es von unerwarteter Seite: nämlich von den Mitarbeitenden, deren Muttersprache Deutsch ist, da sie kein Kommunikationstraining bekamen. Eine Durststrecke habe es im ersten Durchgang auch bei den Sprachlehrerinnen und Sprachlehrern gegeben, die mit dieser Art des Trainings Neuland betreten. Legt doch der „typische Sprachlehrerblick“ Wert auf die Vermittlung von Vokabeln und korrekter Grammatik. Ein breites Fortbildungsangebot mit Themen wie bedarfsgerechter Unterricht oder Einzeltraining unterstützt die Lehrkräfte aber zusätzlich in ihrer Arbeit.

Die Fortbildungen werden wohnortnah angeboten und sind kostenfrei. „Kommunikationsfähigkeit nimmt den Druck aus dem Alltag“, lautet Christiane Carstensen's Fazit: Davon profitieren die Mitarbeiter und die Betriebe.“

## Endlich verstehen und verstanden werden!

### Deutschkurs für Reinigungskräfte

Für Mitarbeiterinnen eines Gebäudereinigungsunternehmens entwickelte der Internationale Bund ein maßgeschneidertes Sprachtraining. Im ersten Modul mit insgesamt 18 Unterrichtseinheiten wurde trainiert, Arbeitsanweisungen zu verstehen und bei Unklarheiten entsprechende Rückfragen zu stellen. Im zweiten Modul (20 Unterrichtseinheiten zuzüglich Einzeltraining am Telefon) lernten die Mitarbeiterinnen sich verständlich auszudrücken. Den zeitlichen Aufwand von 1,5 Stunden pro Woche fanden alle optimal. Mehr Zeit hätten sie nicht investieren können, da sie für das Training nicht freigestellt wurden.

Der Unterricht wurde sehr kommunikativ gestaltet, vor allem wurde Wert auf das Sprechen gelegt. Die kommunikativen Anforderungen erstreckten sich vom Small Talk und Gesprächen über Alltagsthemen bis hin zu berufsbezogenen Inhalten. Die Teilnehmerinnen waren hochmotiviert. Auf Befragen zeigten sie sich nach Kursende begeistert, dass sie sich wesentlich besser verständigen können.



Im Unterricht werden berufsspezifische Sprachanforderungen geübt.

### INTERVIEW

## Interview mit Kursteilnehmenden

### Was hat sich geändert?

K: „Viel, das ist sehr gut, weil ich früher nur ‚ja, ja‘ sagen, aber nicht verstanden, nur gemacht habe.“

### Also haben sie das Gefühl, Sie können sich besser verständigen?

K: „Ja, ich habe z.B. drei Stellen, ich muss viel telefonieren, ich muss der Objektleiterin sagen: Wir brauchen Material, z. B. Putzmittel, oder sie fragt, ob ich Vertretung machen kann.“

N: „Ja! Ich hatte immer Angst. Ich habe früher nicht so viel gesagt.“

### Haben Sie jetzt weniger Angst?

N: „Ja. Manchmal habe ich noch ein bisschen Angst, weil ich nicht alles so gut sagen kann, aber ich spreche einfach. Manchmal auch falsch.“

### Was war für Sie das Wichtigste im Kurs?

K: „Für mich Verstehen (alle nicken und rufen es auch: ‚Ja, Verstehen!‘)“

### Wie meinen Sie das?

K: „Verstehen für beide Seiten. Dann ist es egal, wie du sprichst. Und ich sage jetzt ‚Stop‘, wenn ich nichts verstehe und frage nach.“

K: „Nicht-Verstehen ist dein Tod! Und ich kann jetzt besser verstehen, ich sage nicht ‚Ja, ja‘, ich frage!“

## Flexibel, individuell und bedarfsorientiert

### Deutsch in der Altenpflege

Die sprachlichen Anforderungen in der Altenpflege sind hoch: Die Pflegekräfte müssen mit Bewohnern, Angehörigen und im Team kommunizieren können und auch die Fachsprache in ausreichendem Maße beherrschen. Eine immer größere Rolle spielt heute die schriftliche Pflegedokumentation.

Da zudem die Pflegekräfte in Bezug auf Vorbildung, Sozialisation und Sprachkenntnisse ganz unterschiedliche Voraussetzungen mitbringen, müssen Kurse maßgeschneidert auf die verschiedenen Bedürfnisse zugeschnitten sein. „Die Durchführung muss praxis- und handlungsbezogen, individuell und teilnehmerbezogen, bedarfs- und biografieorientiert erfolgen“, erläutert Annette Döhner vom Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn. Eben diese Individualität ist ein großes Plus der komma-Projekte. Auch an die Lehrenden sind hohe Anforderungen in Bezug auf Qualifikation und Flexibilität gestellt.

*„Die Durchführung muss praxis- und handlungsbezogen, individuell und teilnehmerbezogen, bedarfs- und biografieorientiert erfolgen.“*

Das Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn widmet sich bei seinen berufsbezogenen Deutsch-Angeboten vor allem der Zweitsprachenförderung im Pflege- und Gesundheitsbereich. So finden unter anderem spezifische Schulungen für zugewanderte Ärzte und für Fachkräfte und Pflegehelferinnen in der Alten- und Krankenpflege statt. Für verschiedene Pflegeeinrichtungen entwickelte das Bildungswerk im Rahmen von komma-NRW unterschiedliche Angebote, die auf positive Resonanz der Mitarbeiterinnen stießen, die nicht selten den Wunsch nach einem Folgetraining äußerten. So wurde beispielsweise für den Arbeiter-Samariter-Bund ein berufsbezogenes Qualifizierungskonzept entwickelt, in dem pflegerische Inhalte mit sprachlich-kommunikativer Förderung verbunden werden sollten. Zwei examinierte Pflegekräfte aus Polen und Nigeria wurden in 30 Unterrichts-

stunden geschult. Beide Pflegerinnen wohnen seit vielen Jahren in Deutschland und sahen zunächst selbst keinen Bedarf an einer weiteren sprachlichen Qualifizierung. Das änderte sich im Laufe der Schulung, die „fast ein Einzeltraining“ war, erläutert Annette Döhner.

Die Teilnehmerinnen reagierten sehr positiv und nahmen die Erkenntnis mit, dass sie jetzt selbst weiter an ihren kommunikativen Fähigkeiten arbeiten können.



Die Pflegekräfte lernen in den berufsbezogenen Sprachkursen, auch auf die individuellen Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner einzugehen.



Neben dem Pflegedienst muss auch Zeit für ein persönliches Wort sein.

**komma-NRW Projektverbund  
Kommunikation am Arbeitsplatz**

**AWO Bielefeld e.V.**  
Sabine Stallbaum  
August-Bebel-Str. 74  
33602 Bielefeld

Telefon: 0521 / 32 92 8815  
s.stallbaum@awo-bielefeld.de

[www.awo-bielefeld.de](http://www.awo-bielefeld.de)  
[www.komma-nrw.de](http://www.komma-nrw.de)

Das Projekt wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es ist Teilprojekt im Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen

**Impressum:**  
**Autorin:** Dorothee Harbers  
**Redaktion:** Irma Wagner, Christian Zingel  
**Fotos:** Heike Kaldenhoff  
**Layout:** Gereon Nolte ZWH, Moana Brunow ZWH  
**Stand:** 2014  
[www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de)

### Förderprogramm IQ

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden.

Das Förderprogramm IQ wird finanziert durch:

