



DE



# Deutsch für die Arbeit

**Ein Wegweiser mit praktischen Tipps, um erwachsene Zugewanderte beim Lernen der deutschen Sprache für die Arbeit zu unterstützen**

Diese Publikation ist ein Produkt des Projektes *Language for work – Tools for professional development*, ein Teil des Programms *Languages at the heart of learning* des Europäischen Zentrums für Moderne Sprachen (ECML) 2016 – 2019.

Sie wurde von den Mitgliedern des Projektteams Alexander Braddell (UK), Matilde Grünhage-Monetti (DE, Project Co-ordinator), Christophe Portefin (FR) and Kerstin Sjösvärd (SE) verfasst.

#### DANKSAGUNG

Berg, W. and Leinecke, R. (2014), „*Deutsch habe ich im Betrieb gelernt*“. *Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern*. Braunschweig: IQ Landesnetzwerk Niedersachsen.

Dank auch für Anregungen und Kommentare an die Mitglieder des “Language for Work Network” Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven and Séverine Wozniak.

Foto Seite 10: Kartoffelmanufaktur Pahlmeyer GmbH & Co. KG

Foto Seite 19: Lars Bergström

Deutsche Übersetzung: Rita Leinecke

Der Druck der deutschen Ausgabe wurde koordiniert durch die Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ).



Stand: Februar 2018

# Deutsch für die Arbeit

## Ein Wegweiser, um erwachsene Zugewanderte beim Lernen der deutschen Sprache für die Arbeit zu unterstützen

Erfolgreiche Integration erwachsener Zugewanderter hängt zu einem großen Teil von zwei Faktoren ab, nämlich von den Deutschkenntnissen und den Arbeitsmöglichkeiten. Sie sind miteinander verbunden: Um eine angemessene Beschäftigung zu finden und sich dann im Beruf weiterzuentwickeln, benötigen Migrantinnen und Migranten Kenntnisse der dort verwendeten Sprache(n).

Zugewanderte, die sowohl über gute deutsche Sprachkenntnisse als auch über Qualifikationen verfügen, die ihnen eine qualitativ hochwertige Beschäftigung sichern, brauchen wahrscheinlich wenig weitere Unterstützung. Für viele andere ist es entscheidend, dass sie Möglichkeiten und Hilfestellungen zum Erwerb von Deutschkenntnissen für die Arbeit bekommen.

Dieser Wegweiser gibt Anregungen und Empfehlungen, wie man diese Unterstützung leisten kann.

## Für wen ist dieser Wegweiser?

Der Wegweiser richtet sich an Fachkräfte, die die sprachliche Integration von erwachsenen Zugewanderten unterstützen, beispielsweise in den Arbeitsfeldern

- Sprachunterricht für erwachsene Zugewanderte
- Integrationsprogramme für erwachsene Zugewanderte
- Berufliche Aus- und Weiterbildung
- Erwachsenenbildung
- Personalentwicklung
- Arbeitsvermittlung und -förderung

## Was beinhaltet der Wegweiser?

- Arbeitsbezogene Sprachfertigkeiten: Was verstehen wir darunter? (S. 4)
- Sprachniveau: Welches Niveau brauchen Zugewanderte für den Beruf? (S. 6)
- Formate: Welche Wege gibt es, Deutschkenntnisse für die Arbeit weiterzuentwickeln (S. 7)
- Kenntnisse und Kompetenzen: Was braucht man, um Zugewanderte beim Erwerb der Sprache für die Arbeit zu unterstützen (S. 8)
- Barrieren: Was erschwert das Lernen einer neuen Sprache? (S. 10)
- Förderliche Faktoren: Was hilft Zugewanderten beim Sprachlernen? (S. 12)
- Außerhalb von Sprachkursen: Informelles Lernen (S. 14)
- Vorsicht Falle: "Niedriger Lohn – begrenzte Sprache" (S. 14)
- Lernen am Arbeitsplatz: Was fördert den Prozess? (S. 15)
- Entwicklung berufsbezogener Sprachfertigkeiten: Wo Sie noch mehr darüber erfahren können (S. 19)



## In einer Tagespflegeeinrichtung...

... Malika weiß nicht, wie sie Anfragen ihren Kollegen und Vorgesetzten abweisen könnte. Ihr Sprachcoach rät Malika zu beobachten, wie ihre Kollegen „nein“ sagen. Bei ihrem nächsten Treffen, übt sie mit ihrem Sprachcoach im Rollenspiel „nein“ zu sagen so wie ihre Kollegen es tun. Dann probiert sie es bei der Arbeit.

## Was sind arbeitsbezogene Sprachkenntnisse?

Es sind die Kenntnisse, die notwendig sind, um

- eine passende Anstellung zu finden. Dazu gehören Sprachkenntnisse für die Arbeitssuche, das Verfassen von Lebenslauf und Anschreiben, Vorstellungsgespräche usw.
- sich als Arbeitnehmerin/Arbeitnehmer am Arbeitsplatz positiv einbringen zu können. Dazu gehören Sprachkenntnisse für Job-spezifische Aufgaben, Gesundheit und Arbeitssicherheit, Teamarbeit, Qualitätsmanagement, Kundenservice, Arbeitnehmerrechte und -pflichten
- sich beruflich weiterzuentwickeln und aufzusteigen. Dazu gehören Sprachkenntnisse für informelles On-the-Job-Lernen, die Teilnahme an formalen arbeitsplatzbezogenen Fortbildungen und Weiterbildungen außerhalb des Unternehmens.

### Arbeitsbezogene Sprachkenntnisse sind spezifisch

Arbeitsbezogene Sprachkenntnisse beziehen sich auf

- soziale Normen bei der Arbeit, z.B. allgemeine Erwartungen an das Verhalten, die Kommunikation im Kontext der Arbeitswelt
- Gesetzgebung und Arbeitsvorschriften, z.B. Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit, Qualitätsstandards
- die sprachlich-kommunikativen Anforderungen eines Arbeitsfelds oder einer Branche, z.B. Sprachfertigkeiten für Maschinenbau, Kranken- und Altenpflege, Einzelhandel, IT
- soziale Normen eines bestimmten Arbeitsplatzes, z.B. Erwartungen, wie man in einem bestimmten Betrieb in einer bestimmten Funktion kommuniziert und sich verhält
- die sprachlich-kommunikativen Anforderungen der individuellen Tätigkeit. Diese verändern sich immer wieder, wenn sich die Anforderungen der Arbeitsumgebung verändern.

# Kommunikation am Arbeitsplatz

Bei der Arbeit müssen die Mitarbeitenden in der Lage sein

- ihre Rechte und Verantwortlichkeiten zu verstehen
  - über Termine und Zeitpläne zu sprechen
  - über Arbeitsaufgaben zu sprechen
  - Informationen mündlich und schriftlich zu verarbeiten und weiterzugeben
  - mit mündlichen und schriftlichen Anweisungen umzugehen
  - mit anderen zu kooperieren, insbesondere
    - Vorschläge machen
    - Hilfe anbieten
    - um Hilfe bitten
    - Feedback annehmen und geben
    - mit Kunden umgehen
    - mündlich und schriftlich berichten
- und vieles mehr!

## In einem Metallbetrieb...

... benennt ein Auszubildender in der Aufräumzeit am Freitag einem neu zugewanderten Mitarbeiter die deutschen Bezeichnungen für die Maschinen und Werkzeuge. Sie beschriften einige Werkzeuge gut lesbar mit kleinen Klebestreifen. Von den Anlagen macht der neue Mitarbeiter Fotos und fügt in einer App die betriebsinternen Bezeichnungen hinzu.





## In einer IT-Firma...

... ist die neue Mitarbeiterin bei einem Kundengespräch ihrer Kollegin dabei. Danach bespricht sie mit ihrer Kollegin, was sie verstanden bzw. nicht verstanden hat und schreibt sich Formulierungen auf, die sie selbst verwenden kann.

## Welches berufsbezogene Sprachniveau brauchen Zugewanderte?

Die Antwort auf diese Frage hängt von den spezifischen Umständen ab, unter anderem von der Art der Arbeit und dem Umfang der Unterstützung während der Arbeit. Beispielsweise bekommen Pflegekräfte, die Menschen zu Hause betreuen, möglicherweise weniger Unterstützung als diejenigen, die in Pflegeheimen arbeiten, wo sie Kolleginnen und Kollegen um Hilfe bitten können.

Ganz allgemein gibt das erforderliche berufliche Qualifikationsniveau einen Hinweis auf die benötigten Sprachkenntnisse. Weitere Indikatoren können auf die Arbeit bezogene gesetzliche Vorgaben, Regularien und Qualitätsstandards sein.

Erwähnenswert ist, dass das Verstehen und die Einhaltung der grundlegenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften, die für alle Arbeitsplätze gelten, normalerweise ein B1-Niveau des GER<sup>1</sup> erfordert, unabhängig davon, welche anderen sprachlich-kommunikativen Anforderungen eine konkrete Arbeit mit sich bringt.

Ebenso anzumerken ist, dass so gut wie an allen Arbeitsplätzen die Anforderungen bezüglich der Verarbeitung und Weitergabe von Informationen sowie der Effektivität der Kommunikation gestiegen sind.

### 1 Die Niveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER)

Der „Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen: Lernen, Lehren, Beurteilen“ (GER) ist ein internationaler Standard zur Beschreibung von Sprachfertigkeiten. Er hat sechs Stufen: A1, A2 (Elementare Sprachverwendung), B1, B2 (Selbstständige Sprachverwendung), C1, C2 (Kompetente Sprachverwendung). Auf der Stufe B1 kann ein Sprachanwender wesentliche Punkte und Ideen in einem bekannten Kontext kommunizieren.

Mehr Informationen erhalten Sie hier: [www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages](http://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages)

Siehe auch: [www.goethe.de/z/50/commeuro/deindex.htm](http://www.goethe.de/z/50/commeuro/deindex.htm)



## Unterstützung für Zugewanderte, Deutschkenntnisse für die Arbeit weiterzuentwickeln

Verschiedene formale Angebote können Zugewanderten helfen, arbeitsbezogene Sprachfertigkeiten zu entwickeln. Dazu gehören:

- Integrations- und andere Sprachkurse für Zugewanderte
- Programme zur Beschäftigungsförderung für Arbeitsuchende
- Integriertes Fach- und Sprachlernen in Qualifizierung und Weiterbildung für bestimmte Berufsfelder.

Für beschäftigte Zugewanderte könnte die Sprachlernunterstützung in arbeitsplatzbezogene Schulungen und Trainings integriert werden.

Ebenfalls bieten Zusammenkünfte wie Teambesprechungen, Qualitätszirkel, Supervision (in sozialen Berufen) usw. gute Gelegenheiten, um die sprachliche Entwicklung zu unterstützen. Welche Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen in welcher Form Unterstützung zum sprachlich-kommunikativen Weiterlernen geben können, hängt von der Art der Arbeit und dem Betrieb ab.

Darüber hinaus gibt es weitere Formen informellen Lernens sowohl am Arbeitsplatz als auch außerhalb des Betriebs:

- Sprachcoaching
- Mentorenprogramme
- andere ehrenamtliche Begleitungsprogramme
- Sprach-Tandems
- Lerngruppen [peer support groups]
- selbst zugängliche Lernmedien [z.B. Apps und Webseiten].

Unter dem Begriff „Betriebliches Sprachmentoring“ werden im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ)\* Ansätze zur kollegialen Sprachlernunterstützung beschrieben und Fortbildungen angeboten.

\*Mehr Informationen erhalten Sie hier: [www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de)

# Welche Expertise braucht man, um Zugewanderte beim Erwerb der Sprache für die Arbeit zu unterstützen?

Es gibt verschiedene Wege, Zugewanderte beim Lernen arbeitsbezogener Kommunikationskompetenzen zu unterstützen wie

- Formelle Unterweisungen
- Coaching
- Lerngruppen
- Lernmaterialien zugänglich machen.

Die dafür benötigten Kenntnisse und Fähigkeiten variieren entsprechend. Grundsätzlich ist es gut, von Folgendem ein Grundverständnis zu haben:

1. Sprachlernen: Was hilft Erwachsenen eine neue Sprache zu erwerben (und was behindert Lernfortschritte)?
2. Kenntnisse über das entsprechende Arbeitsfeld (wie z.B. Gastronomie, Maschinenbau, Pflege usw.).

## In einem kunststoffverarbeitenden Betrieb...

... erlernt ein zugewandener Mitarbeiter mit seinem Teamkollegen arbeitsbegleitend, die Arbeitsabläufe an den Maschinen zu benennen, um Arbeitsanweisungen zu verstehen und an andere weiterzugeben.







## Was wissen wir über Sprachlernen?

Wir lernen eine neue Sprache in erster Linie durch Interagieren in der Sprache. Formaler Unterricht vermittelt Sprachstruktur und ist eine Grundlage, reicht allein aber nicht. Wir erwerben sprachliche Kompetenzen, indem wir die Sprache in realen Situationen anwenden.

Ein Großteil des Lernens passiert unbewusst und braucht Ausdauer und Zeit, insbesondere um ggfs. ein bestimmtes Niveau zu erreichen, das am Arbeitsplatz (in den meisten Jobs) gebraucht wird.

Individueller Lernfortschritt hängt von vielen miteinander verbundenen Faktoren ab, unter anderem Motivation, Begabung, Bildungshintergrund, welche anderen Sprachen jemand beherrscht, welche Gelegenheiten und Unterstützung den Personen zum Lernen zur Verfügung stehen usw.

### **In einem lebensmittelverarbeitenden Betrieb...**

... erstellen neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem betriebsinternen Deutschkurs Lernkarten mit dem Wortschatz zu Arbeitsabläufen. Bei der Arbeit erinnern sie sich mit Hilfe der Lernkarten, welche Wörter in welchem Zusammenhang benutzt werden.

# Barrieren beim Lernen einer neuen Sprache

Typische Barrieren für den Spracherwerb von Zugwanderten sind u.a.

- Fehlendes Selbstbewusstsein in der Sprache zu interagieren
- Begrenzter Kontakt mit Sprechern der Sprache
- Begrenzte Literalität (Grundbildungsfertigkeiten Lesen, Schreiben usw.)
- Mangel an Zeit und Geld für Unterricht
- Fehlendes Wissen darüber, wie man ein Sprachlernangebot findet
- Mangel an Lernunterstützung bei oder außerhalb der Arbeit
- Fehlende effektive persönliche Lernstrategien (manchmal verbunden mit dem Mangel an Vertrauen in die eigenen Lernfähigkeiten)
- Fehlende Motivation bzw. Ausdauer das Sprachlernen fortzuführen.

Um effektive Unterstützung anzubieten, müssen wir diese Barrieren angehen.

Ebenso ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass die persönliche Situation Zugewanderter/Geflüchteter extrem schwierig sein kann aufgrund von Traumata, der familiären Situation, rechtlichen Unsicherheiten usw..

## In einem landwirtschaftlichen Betrieb...

... stellt die Leitung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Wortschatz zu den Arbeitsabläufen an einer Erntemaschine zusammen. Bei der Einarbeitung führt der Teamleiter die Wörter und Wendungen mit Hilfe von Grafiken und Bildern ein und wiederholt sie mehrfach.



# Grundbildungsfertigkeiten und arbeitsbezogenes Sprachlernen

Informationsverarbeitung und schriftliche Kommunikation (oft mittels digitaler Medien) sind heutzutage an nahezu allen Arbeitsplätzen zentral, auch bei sogenannten Einstiegsjobs und Beschäftigungen für gering Qualifizierte, und machen Grundbildungsfertigkeiten zu einer Schlüsselkompetenz der Arbeit.<sup>2</sup>

Gleichermaßen erfordert formales Sprachlernen – ebenso wie selbstgesteuertes Onlinelernen – typischerweise sichere Lese-, Schreib- und IT-Fähigkeiten sowie Lernstrategien. Nicht alle Zugewanderten besitzen diese Fähigkeiten, so dass die Unterstützung, diese zu entwickeln, extrem wertvoll sein kann.

## Was sind „Grundbildungsfertigkeiten“ (auch Literalität oder Kulturtechniken genannt)?

Grundbildungsfertigkeiten können definiert werden als die Fähigkeit, auf einem Niveau lesen und schreiben zu können, die Erwachsene brauchen, um bei der Arbeit sowie in der Gesellschaft im allgemeinen zurecht und auch weiterzukommen.

Literalität ist kein unveränderbares Konzept (wie Sprache selbst auch nicht). Grundbildungsfertigkeiten sind untrennbar mit sozialen Praktiken verbunden, das heißt mit dem Kontext, in dem sie gebraucht werden. Es ist möglich, in einem Zusammenhang mehr Lese- und Schreibfertigkeiten (mit dem dahinter liegenden Wissen) zu haben als in einem anderen. Darauf beziehen sich beispielsweise Begriffe wie „Finanz-Literalität“, „digitale Literalität“ und „wissenschaftliche Literalität“. Darüber hinaus verändern sie sich mit der Zeit, da die Gesellschaft neue Technologien hervorbringt und entwickelt.

<sup>2</sup> Mehr dazu unter OECD (2016), „How skills are used in the workplace“, in Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skill. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258051-7-en>

Erhalten Beschäftigte Unterstützung bei einer neuen schriftlichen Aufgabe, z.B. ein neues Formular ausfüllen, dann profitieren sie oft in mehrfacher Hinsicht davon.

## Gründe, warum manche Zugewanderte begrenzte Grundbildungsfähigkeiten bzw. Lernstrategien haben:

- Begrenzter Zugang zur Schule – Zugewanderte aus verarmten Ländern oder Kriegsgebieten hatten vielleicht nicht die Möglichkeit, eine Schule zu besuchen
- Keine Berührung mit dem lateinischen Alphabet im Herkunftsland
- Noch kein Umgang bzw. keine Übung mit den sozialen Praktiken und Gepflogenheiten der Kommunikation im deutschsprachigen Raum, eingeschlossen der kommunikativen Praktiken am Arbeitsplatz [Beispiele: Wie rede ich angemessen mit Vorgesetzten, Kundinnen und Kunden, wie schreibe ich einen formellen Geschäftsbrief...]
- Nicht-Vertrautsein mit den Methoden formellen Lernens in Kursen und Weiterbildungen im deutschsprachigen Raum
- Negative Schulerfahrungen
- Lernschwierigkeiten wie Lese- und Rechtschreibschwäche (Legasthenie)

## In einem Pflegeheim...

... gibt die Vorgesetzte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einer Arbeitsbesprechung eine kurze Einweisung in ein fachliches Thema. Dann lässt sie das Thema in Zweiergruppen diskutieren. Sie setzt die Gruppen jeweils aus einer Muttersprachlerin und einer Zugewanderten zusammen, um das sprachliche Verstehen abzusichern.



## Förderliche Faktoren des Sprachlernens von erwachsenen Zugewanderten

Zugewanderte kommen heute mit sehr verschiedenen Voraussetzungen und Hintergründen – aber als Sprachlernende profitieren **alle** Zugewanderten von:

### **Ermutigung und Unterstützung / Hilfestellung beim Lernen**

Um eine weitere Sprache zu lernen, müssen die Beteiligten offen dafür sein. Um Fortschritte zu machen ist es wichtig, dass sie sich sowohl motiviert als auch in der Lage für das Lernen der neuen Sprache fühlen. Ermutigung und Unterstützung helfen Zugewanderten, ein positives Gefühl zum Sprachlernen zu entwickeln und weiterzulernen.

### **In einem Krankenhaus...**

... entwerfen Pflegekräfte ein Skript mit Formulierungsvorschlägen, das zugewanderten Kolleginnen und Kollegen hilft, Besucher angemessen zu begrüßen und telefonische Anfrage zu beantworten.

### **In einem Pflegekurs an der Universität...**

... üben Zugewanderte situationsadäquate Kommunikation in Rollenspielen aus dem Pflegealltag.

## **Möglichkeiten, die Sprache in realen Situationen zu nutzen**

Um kommunikative Kompetenzen zu erwerben, brauchen Zugewanderte so viel Kontakt wie möglich mit realen Kommunikationssituationen, sowohl mündlichen als auch schriftlichen. Ebenso brauchen sie viele Übungsmöglichkeiten im Interagieren in der neuen Sprache. Je authentischer und sinnvoller diese Interaktionen sind, desto brauchbarer sind sie für die Lernenden.

## **Hilfe, um die Formen und Strukturen der Sprache wahrzunehmen und zu verstehen**

Um in vollem Umfang von der Berührung mit der Sprache und Interaktionen profitieren zu können, müssen Lernende darauf achten, wie die Sprache „funktioniert“, Aussprache und Grammatik eingeschlossen. Unterstützung bei diesen Aspekten ist hilfreich, besonders bei den kommunikativen Gepflogenheiten am Arbeitsplatz.

## **Hilfe, um soziale Normen und Erwartungen rund um Kommunikation zu erkennen und zu verstehen**

Um effektiv kommunizieren zu können, müssen Lernende die sozialen Normen und Erwartungen rund um Kommunikation verstehen, im Besonderen am Arbeitsplatz.

## **Korrigierendes Feedback**

Korrigierendes Feedback hilft Lernenden zu bemerken, wie die Sprache funktioniert, Fehler zu identifizieren und effektiver zu kommunizieren. Wenn es persönlich und konstruktiv ist, dann ist korrigierendes Feedback meist sehr motivierend.

## **Hilfe zur Entwicklung effektiver persönlicher Lernstrategien**

Um Lernfortschritte zu machen, müssen Sprachlernende den formalen Deutschunterricht durch selbstgesteuertes informelles Lernen nachbereiten und erweitern. Dafür brauchen sie anwendbare und funktionierende Lernstrategien.



# Unterstützung zum Sprachlernen außerhalb von Sprachkursen

Ob Zugewanderte einen Sprachkurs besuchen oder nicht, Gelegenheiten für informelles Sprachlernen finden sich viele: Kleine Gespräche im sozialen Umfeld, Kontakt mit öffentlichen Stellen, Nachrichten und Unterhaltungsmedien, Online-Lernressourcen und für Beschäftigte der Arbeitsplatz sind wertvolle informelle Lerngelegenheiten.

Selbstsichere Personen mit Erfahrung im Lernen von Fremdsprachen werden mit großer Wahrscheinlichkeit Nutzen aus diesen Möglichkeiten ziehen, Zugewanderte mit weniger Zutrauen und wenig Sprachlernerfahrung brauchen wahrscheinlich mehr Hilfestellungen.

## Helfen Sie Zugewanderten, informelle Sprachlerner Gelegenheiten besser zu nutzen

- Geben Sie Zugewanderten Anleitungen und Tipps zum informellen Sprachlernen, z.B. als Teil von Integrations- und Sprachkursen.
- Stärken Sie das Bewusstsein im weiteren Umfeld dafür, welche wertvolle Rolle Nachbarn und Arbeitskollegen, öffentliche Stellen, die Medien und Arbeitgeber beim informellen Sprachlernen spielen können.
- Beraten Sie z.B. Arbeitgeber, Mitarbeitende in Behörden und anderen öffentlichen Stellen, Einrichtungen der Kommunen (Empfangspersonal und Pförtner eingeschlossen), wie man mit Zugewanderten so interagiert, dass diese ihre Sprachfertigkeiten verbessern können.

# Vorsicht Falle “Niedriger Lohn – begrenzte Sprache”

Zugewanderte, die mit wenig Deutschkenntnissen nach Deutschland/ Österreich/in die Schweiz kommen, befinden sich in einem Dilemma: Sie müssen so schnell wie möglich eine Arbeit finden und ein Unterstützungsnetzwerk aufbauen. Aber der Mangel an deutschen Sprachkenntnissen begrenzt sie auf wenig qualifizierte Jobs und auf einen Freundeskreis mit einer gemeinsamen Sprache.

Typischerweise sind geringqualifizierte Tätigkeiten schlecht bezahlt und bieten wenig oder keine Unterstützung zum Entwickeln von sprachlichen Fähigkeiten. Demzufolge müssen sie viele Stunden arbeiten, um ein ausreichendes Einkommen zu erzielen. Das heißt, sie haben wenig Zeit, Geld oder Energie, die deutsche Sprache zu lernen. Außerhalb der Arbeit sind sie unter Freunden und Familie, die ihre Muttersprache(n) sprechen. Obwohl sie im Land leben, sind die Gelegenheiten in der deutschen Sprache zu interagieren dann gegebenenfalls sehr begrenzt.

# Das Lernen am Arbeitsplatz unterstützen

Mit den richtigen Hilfestellungen bietet die Arbeit viele Möglichkeiten zur sprachlichen Entwicklung. Unterstützung des Sprachlernens am Arbeitsplatz ist besonders wertvoll für Zugewanderte in schlecht bezahlten Jobs, da für sie das ggf. die einzige realistische Option zum Deutschlernen ist.

Auf Seite 17 finden Sie Beispiele, wie man Deutschlernen am Arbeitsplatz fördern kann.

Wo die Unterstützung finanzielle und andere Ressourcen braucht, ist es hilfreich, wenn Arbeitgeber, Bildungsanbieter und staatliche Stellen (auf lokaler und nationaler Ebene) als Partner zusammenarbeiten.



## In einem Warenlager...

... bezieht der Gruppenleiter bewusst die zugewanderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Pausengespräche ein, um sie ins Team zu integrieren.



## Wie bekommt man die Unterstützung von betrieblichen Führungskräften?

Im Allgemeinen werden Arbeitgeber und die Führungskräfte Bildungsinitiativen für Mitarbeitende unterstützen, wenn diese

- direkt dem Unternehmen zu Gute kommen (das heißt den unternehmerischen Zielen dienlich sind) und
- die organisatorischen Prioritäten und Zwänge berücksichtigt werden (z.B. die Schwierigkeiten, die Belegschaft für Kurse während der Arbeitszeit freizustellen).

Die betrieblichen Führungskräfte werden sich unterschiedlich für Bildungsmaßnahmen engagieren. Um die benötigte Unterstützung zu bekommen, muss man ein gutes Verhältnis aufbauen und Vertrauen gewinnen.

Schenken Sie dem, was diese Führungskräfte über Prioritäten und Bedenken sagen, Beachtung. Finden Sie heraus, was sie schon tun, um ihre Belegschaft zu unterstützen, z.B. Weiterbildungsangebote, Supervision und Teamentwicklung. Fragen Sie sie, wo zusätzliche Unterstützung hilfreich wäre.

### In einer Reinigungsfirma...

... möchte die Geschäftsführerin das Mitarbeiterhandbuch überarbeiten, so dass es für zugewanderte Mitarbeitende leichter zu verstehen ist. Der Deutschlehrer geht das Handbuch mit dem Geschäftsführer durch und hilft ihm, die Formulierungen und den Satzbau zu vereinfachen. Auf diese Weise baut sie ein gutes Verhältnis zu ihm auf und erfährt mehr über das Reinigungsgewerbe aus Geschäftsführersicht.



Dann überlegen Sie, wie die von Ihnen vorgeschlagenen Maßnahmen den Führungskräften helfen könnten, ihre Ziele zu erreichen. Fragen Sie die Führungskräfte nach ihrer Einschätzung, was noch optimiert werden könnte. Sofern Sie können, passen Sie Ihre Maßnahmen dementsprechend an.

Sprechen Sie auch mit der Belegschaft, sowohl mit Zugewanderten als auch mit Nicht-Zugewanderten. Tragen Sie positive Resonanz für die vorgeschlagene Initiative zusammen. Dies könnten helfen, skeptische Vorgesetzte zu überzeugen.

Integrieren Sie in Ihre betriebliche Bildungsmaßnahme Elemente, die allen betrieblichen Akteuren zu Gute kommen wie z.B.

- Informelles Coaching für Führungskräfte zu Kommunikation und interkultureller Öffnung
- Formelle Trainings, z.B. Diversity-Themen.

## **Tipps für die Zusammenarbeit mit Betrieben**

Respektieren Sie Hierarchien und formale Entscheidungsfindungsprozesse im Unternehmen, aber beachten Sie auch interne Beziehungen und seien Sie sich bewusst, dass es auf allen Ebenen der Organisation Personen geben kann, die Entscheidungen beeinflussen, von der Ebene einfacher Mitarbeiter bis zu Betriebsräten und Gewerkschaftern.

Versuchen Sie, dass Ihre Arbeit nicht von der Unterstützung einer Person im Unternehmen allein abhängig ist.

Nehmen Sie nicht alles, was Sie in Unternehmen hören, für bare Münze. Es gibt meistens mehr als eine Seite. Versuchen Sie mehrere Standpunkte zu hören, bevor sie Schlussfolgerungen ziehen.

Respektieren Sie die Vertraulichkeit dessen, was Betriebsangehörige Ihnen sagen und denken Sie daran, dass das, was Sie selbst äußern, an andere im Unternehmen weitergegeben werden kann.

# **Tipps, um Sprachlernen am Arbeitsplatz zu fördern**

## **Überprüfen Sie, dass die Kommunikation am Arbeitsplatz klar und verständlich ist**

Sind Dokumente in einfacher und klarer Sprache verfasst? Sprechen Vorgesetzte und Anleiter so, dass zugewanderte Mitarbeiter sie verstehen können?

## **Fördern Sie Lerngruppen, Coaching und Sprachmentoring**

Helfen Sie zugewanderten Mitarbeitenden ihre Sprachfertigkeiten zu entwickeln, indem Sie ihnen Kolleginnen und Kollegen mit guten Deutschkenntnissen zur Seite stellen. Ermutigen Sie die Kollegen „Sprachvorbilder“ zu sein und zeigen Sie ihnen, was sie als „Sprachpaten“ oder „Sprachmentoren“ tun können. Unterstützen Sie die Gründung informeller Lerngruppen bei der Arbeit.

## **Fördern Sie die Reflektion und das Sprechen über die Arbeit**

Alle Mitarbeitenden profitieren davon, Arbeitsweisen zu überdenken. Für Zugewanderte sind diese Reflektionen besonders wertvoll. Sie bieten Zugewanderten nicht nur die Gelegenheit ihre arbeitsbezogenen Sprachfertigkeiten zu üben, sondern auch die kulturellen Hintergründe und Annahmen zu verstehen, die unseren Sprachgebrauch formen.

## **Stellen Sie wichtige Wörter und Wendungen zusammen**

Sammeln Sie Ausdrücke, die regelmäßig bei der Arbeit gebraucht werden, z.B. zu Arbeitsabläufen, Kundenansprache, zur Arbeitsorganisation usw. für die zugewanderten Mitarbeiter und machen Sie sie auf Papier und digital zugänglich.

## **Üben Sie mit Vorgesetzten und Anleitenden, verständliche Anweisungen zu geben**

Zeigen Sie Vorgesetzten und Anleitenden, wie man z.B. Arbeitsschritte mit kurzen Sätzen einfach erklärt und Tätigkeiten bei der Ausführung gleichzeitig beschreibt. Machen Sie deutlich, wie wichtig häufige Wiederholungen aktiv und passiv sind.

Beispiel: „Ich nehme den Handscanner. Ich halte den Scanner über den EAN-Code. Ich drücke auf den Schalter. Ich warte, bis es piept. Damit registriere ich das Paket. Jetzt du...“

## **Arbeitsbesprechungen sprachlich entlasten**

Schreiben Sie vor einer Teambesprechung Stichpunkte gut lesbar auf, z.B. auf Moderationskarten oder Flipchart, und bringen Sie sie für alle gut sichtbar an. Erklären Sie die Stichpunkte, Schlüsselbegriffe, Abkürzungen usw. zu Beginn und wenn sie während der Besprechung erwähnt werden. Ergänzen Sie ggf., wenn noch unbekannte Begriffe verwendet werden.

## **Machen Sie Dokumente im Voraus zugänglich**

Stellen Sie relevante Dokumente den Mitarbeitern vor einer Besprechung oder Anwendung zur Verfügung, so dass sie sich die Texte im Vorfeld selbst oder mit Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen erschließen können und dann in der konkreten Situation sprachlich vorbereitet sind.

## **Nutzen Sie die Vorteile digitaler Medien**

Ermutigen Sie die Belegschaft, Gebrauch von den vielen Apps und Tools zu machen, die den Spracherwerb fördern können, z.B. Online-Wörterbücher, Übersetzungs-Apps, Rechtschreibprüfung, Grammatikhilfen, Filmaufnahme-Apps sowie vielfach kostenlos zur Verfügung stehende Online-Sprachkurse.

## **Ermutigen Sie die Belegschaft, die sprachlichen Ausdrucksweisen wahrzunehmen**

Regen Sie die zugewanderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, sich unbekannte Wörter und Begriffe aufzuschreiben, um sie sich später erklären zu lassen. Das hilft, um als Lerner autonomer zu werden.

## **Helfen Sie Vorgesetzten und Anleitenden, ein Gefühl dafür zu bekommen, wann und wie sprachliche Korrekturen hilfreich sind**

Wenn in einem Gespräch sprachliche Fehler korrigiert werden, stört dies meist den Gesprächsfluss und lenkt vom Inhalt ab. Sprechen Sie daher ab, wann ein guter Zeitpunkt, sprachliche Verbesserungen vorzuschlagen. Wenn etwas nicht verstanden wird, ist es natürlich besser, dieses gleich zu klären.

## **Verständnis sichern**

Jemanden zu fragen „Haben Sie verstanden?“ ist oft nicht zielführend, weil die meisten Personen „ja“ sagen werden. Stellen Sie stattdessen offene Fragen wie „Welche Materialien benutzen wir hierfür?“ oder „Womit fangen Sie an, um ...?“. Mit solchen Fragen geben Sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch die Gelegenheit, Sprechen zu üben.

## **Das Lernen anerkennen und würdigen**

Eine neue Sprache unter dem Druck des Arbeitsalltags zu lernen, ist harte Arbeit. Würdigen Sie diese besonderen Anstrengungen, z.B. durch Lob und kleine Aufmerksamkeiten.

## **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran. Je mehr die Vorgesetzten vor Ort involviert sind, desto besser.**



# Mehr über die Entwicklung berufsbezogener Sprachfertigkeiten

## Das Netzwerk „Language for Work“

Das Language for Work Network ist eine Non-Profit-Mitgliederorganisation, die sich auf ehrenamtlicher Basis dafür einsetzt,

- die Allgemeinheit für arbeitsbezogenes Sprachlernen erwachsener Migrantinnen und Migranten und ethnischer Minderheiten auf nationalen und europäischen Ebenen zu sensibilisieren
- alle, die auf diesem Gebiet arbeiten, zu befähigen, Expertise und Ressourcen zu teilen
- Netzwerke und professionelle Entwicklungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen
- die Entwicklung theoretischer und konzeptioneller Ansätze, Praxismodelle und Qualitätsrahmen zu fördern.

Website: <http://languageforwork.ecml.at>

## Netzwerk Ressourcenzentrum

Das Online-Ressourcenzentrum des Netzwerks „Language for Work“ bietet ein weites Spektrum von frei zugänglichen Veröffentlichungen über alle Aspekte arbeitsbezogenen Zweitsprachlernens für erwachsene Migrantinnen und Migranten und ethnische Minderheiten.

Webseite: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



DE

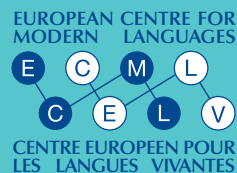
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

Das Europäische Fremdsprachenzentrum (EFSZ) ist eine Institution des Europarates und fördert Sprachenbildung auf höchstem Niveau in seinen Mitgliedsstaaten.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Der Europarat ist Europas führende Organisation für Menschenrechte. Er hat 47 Mitgliedsstaaten, von denen 28 auch Mitglied der Europäischen Union sind.

Alle Mitgliedsstaaten des Europarates haben die Europäische Menschenrechtskonvention gezeichnet, ein Vertrag zum Schutz der Menschenrechte, der Demokratie und der Rechtsstaatlichkeit. Der Europäische Gerichtshof für Menschenrechte überwacht die Umsetzung der Konvention in den Mitgliedsstaaten.



[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)