

Merkblatt 8

Deutsch am Arbeitsplatz

Deutschkenntnissen kommen im Alltag und im Berufsleben eine zentrale Bedeutung zu. Der Austausch mit den Kolleg*innen und Kund*innen, die Bearbeitung von E-Mails oder das Verstehen von Arbeitsanweisungen und Vorschriften sind nur einige Situationen, in denen Mitarbeitende sprachlich gefordert werden. Verschiedene Situationen erfordern dabei unterschiedlich gute Deutschkenntnisse. Ausländische Mitarbeitende, die Deutsch als Zweitsprache lernen¹, stellen diese Situationen oftmals vor Herausforderungen. Sprachensible Kommunikation und das Entwickeln sprachlicher Kompetenzen gewinnen im Unternehmen damit an Bedeutung.

? .. Auf was ist bei der mündlichen und schriftlichen Kommunikation im Unternehmen zu achten, damit das Verstehen und Verstanden werden erleichtert wird?²

- zum Beispiel bei der mündlichen Kommunikation darauf, dass ...
 - einfache, vollständige und kurze Sätze mit bekannten Wörtern verwendet werden.
 - deutlich und in angemessenem Sprachtempo sowie angemessener Lautstärke gesprochen wird.
 - Themen nicht vermischt werden.
 - mehrere Personen nicht durcheinander sprechen.
 - sich auf den Inhalt des Gesprächs konzentriert wird und nicht auf die Fehler.
 - Körpersprache, Gestik und Mimik zur Unterstützung des Gesagten eingesetzt werden.
 - auf Dialekte, Redewendungen, Sprichwörter und Ironie verzichtet wird.
 - Zeit für Fragen und deren Beantwortung eingeräumt wird.
 - das Gesagte zusammengefasst wird, um Missverständnisse vorzubeugen.
- zum Beispiel bei der schriftlichen Kommunikation darauf, dass ...
 - Sätze kurz, klar und logisch aufgebaut sind.
 - Satzbau und Satzverknüpfungen vereinfacht und Verschachtelungen vermieden werden.
*Beispiel: statt "Aufgrund von Personalausfall war es nicht möglich, Ihre Anfrage zeitnah zu bearbeiten." besser "Wir konnten Ihre Anfrage nicht bearbeiten, weil Kolleg*in X krank war."*
 - schriftliche Dokumente für den Arbeitsprozess im Vorfeld und/oder Nachgang zur Verfügung gestellt werden.
 - bei Texten Absätze und Visualisierungen eingefügt werden.
 - rechtsverbindliche Dokumente in die Herkunftssprache übersetzt werden.



Insgesamt wird in diesem Zusammenhang von sprachsensibler Kommunikation gesprochen. Dies bedeutet, ...

- dass die eigene Sprache sowie deren Gebrauch reflektiert und flexibel sowie angemessen eingesetzt wird.
- dass verstanden wird, was es heißt, eine Zweitsprache zu lernen und in dieser (fachlich) zu kommunizieren.
- dass die sprachlichen Bedarfe des Gegenübers erkannt werden und entsprechend darauf reagiert wird.
- dass Werkzeuge bekannt sind, die die Kommunikation erleichtern.

¹ Siehe dazu auch IQ Merkblatt 7.

² Siehe dazu auch IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Passage gGmbH (2014): Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps Beraterinnen und Berater

? .. Wie können Deutschkenntnisse im Unternehmen arbeitsplatzbezogen aufgebaut und weiterentwickelt werden?

(notwendige) erste Schritte (zusammen mit Expert*innen, Sprachdozent*innen):

- Erfassung des berufsbezogenen Sprachstandes beim Mitarbeitenden
- Ermittlung der sprachlichen Anforderungen (Sprachbedarfe) am Arbeitsplatz, um notwendige Deutschkenntnisse zu erfassen und gezielt im Unternehmen zu fördern, z. B. durch Identifikation
 - der Kontexte, in denen sich sprachlich verständigt wird.
 - der Personen (Kolleg*innen, Kund*innen usw.), mit denen am Arbeitsplatz gesprochen wird.
 - der Aufgaben, die schriftlich erledigt werden.
 - der Texte und Vorschriften, die verstanden werden müssen.

im Anschluss:

- Konkretisierung geeigneter Schritte und Umsetzungsmaßnahmen (Sprachlernangebot; Kombination verschiedener Maßnahmen möglich; ressourcenabhängig) wie z. B.
 - Durchführen eines Sprachkurses für Mitarbeitende im Unternehmen
 - Teilnahme der Mitarbeitenden an einem Sprachkurs bei einem externen Sprachkursanbieter - ggf. unterstützt durch Freistellung von der Arbeit oder Übernahme der Kosten
 - Um/- Neugestaltung wichtiger betrieblicher Dokumente (siehe oben)
 - Verknüpfung von fachlichem Lernen und Sprachlernen im Unternehmen
 - Einsatz von Sprachmentoring oder Sprachpatenschaften



Sprachmentor*innen sind betriebliche Akteure wie Kolleg*innen, die das Sprachlernen zugewanderter Mitarbeitender aktiv im Unternehmen unterstützen. Sie haben eine beratende Funktion, wirken als 'Sprachbeauftragte' und identifizieren förderliche und hinderliche Faktoren für das Deutschlernen im Unternehmen.

- Einsatz von Sprachcoaching



Sprachcoaching ist eine individuelle sprachliche Unterstützung, die sich an den persönlichen Lernbedürfnissen des sprachlernenden Mitarbeitenden und den beruflichen Anforderungen orientiert. Sprachcoaching verbindet dabei Sprachbedarfsermittlung, berufsbezogene Spracharbeit sowie Lernförderung und unterstützt den Mitarbeitenden eigenständig weiter zu lernen.

- Gestaltung einer lernförderlichen Arbeitsumgebung und Sensibilisierung von Vorgesetzten und Kolleg*innen für die Stolpersteine beim Sprachlernen
- Nutzen des Unternehmens als aktiven Lernort
 - *Bsp.: Ein Auszubildender vermittelt in der Aufräumzeit einem neu zugewanderten Mitarbeitenden die deutschen Bezeichnungen für Maschinen und Werkzeuge. Sie beschriften diese lesbar mit kleinen Klebestreifen. (IQ Netzwerk Niedersachsen (2014): Deutsch habe ich im Betrieb gelernt. S. 15)*

? .. Welche Möglichkeiten der Förderungen gibt es im Bereich der sprachlichen Qualifizierung?

- Berufsbezogene Deutschsprachförderung, § 45a AufenthG; Beschäftigte können gegen eine Gebühr an berufsbezogenen Sprachkursen teilnehmen (siehe IQ Merkblatt 7, vor allem zu den Voraussetzungen und Ansprechpersonen beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge)
- Qualifizierungschancengesetz (seit 1. Januar 2019, Teil der Qualifizierungsoffensive der Bundesregierung)
 - grds. Zugang zur Förderung bei Bestehen von Weiterbildungsbedarf aufgrund des digitalen Strukturwandels oder bei Betroffenheit in sonstiger Weise vom Strukturwandel
 - Förderleistungen: Übernahme von Lehrgangskosten und Zuschüsse zum Arbeitsentgelt (Höhe der Zuschüsse abhängig von Betriebsgröße)
 - Voraussetzungen der Förderung u. a. Hinausgehen der Weiterbildung über ausschließlich arbeitsplatzbezogene, kurzfristige Anpassungsfortbildung; Umfang der Weiterbildung mindestens 160 Stunden; Durchführen der Weiterbildung außerhalb des Betriebes oder von einem zugelassenen Träger im Betrieb
 - Beratung dazu durch Arbeitsgeberservice der Agenturen für Arbeit, <https://www.arbeitsagentur.de/m/weiterbildung-qualifizierungsoffensive/>
- Bildungsgutschein, Bundesagentur für Arbeit; förderberechtigt sind von Arbeitslosigkeit bedrohte Beschäftigte, Personen ohne Berufsabschluss sowie Leistungsbezieher*innen
- Bildungsprämie, Bundesministerium für Bildung und Forschung; gefördert werden individuelle berufliche Weiterbildungsmaßnahmen; Höhe der Förderung 50 % der Kurskosten (bis max. 500 €), www.bildungspraemie.info
 - Voraussetzungen: Erwerbstätigkeit von mind. 15 Stunden pro Woche und Verfügung über ein zu versteuerndes Einkommen von max. 20.000 Euro (als gemeinsam Veranlagte max. 40.000 Euro)
- Weiterbildungsscheck, Thüringen; gefördert werden individuelle Weiterbildungen, die im Zusammenhang mit der ausgeübten beruflichen Tätigkeit stehen und berufsbegleitend durchgeführt werden; Zuschuss zu Weiterbildungen von bis zu 1.000 €, www.gfaw-thueringen.de
 - Voraussetzungen u. a.: zu versteuerndes Jahreseinkommen zwischen 20.000 und 40.000 € (bei gemeinsam Veranlagten zwischen 40.000 und 80.000 €); geeignetet Weiterbildungsanbieter; keine andere Fördermöglichkeit
- Ausbildungsbegleitende Hilfen bei dualer Ausbildung (je nach Voraussetzung), Agentur für Arbeit, Jobcenter

📖 .. Literatur und interessante Links

- IQ Netzwerk Niedersachsen, Volkshochschule Braunschweig GmbH (2014): Deutsch habe ich im Betrieb gelernt.
- IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Passage gGmbH (2018): Deutsch am Arbeitsplatz - Betriebliches Sprachmentoring. Bausteine zur sprachlichen Integration Zugewanderter in Betrieben.
- IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Passage gGmbH (3. Auflage 2011): Jetzt habe ich das verstanden! Innerbetriebliche Weiterbildung "Deutsch am Arbeitsplatz" in einem norddeutschen Produktionsbetrieb.
- IQ Netzwerk Nordrhein-Westfalen (2017): Abschlussbericht. Deutsch am Arbeitsplatz in der Kartoffelmanufaktur Pahmeyer.
 - Alle Veröffentlichungen downloadbar unter www.deutsch-am-arbeitsplatz.de
- Europäisches Zentrum für Moderne Sprachen, Projekt 'Language for work – Tools for professional development', (2018): Deutsch für die Arbeit. Ein Wegweiser mit praktischen Tipps, um erwachsene Zugewanderte beim Lernen der deutschen Sprache für die Arbeit zu unterstützen. www.netzwerk-iq.de


Online Sprachkurseangebote

- Goethe Institut: Deutsch am Arbeitsplatz. Online-Übungen zur Kommunikation im Beruf sowie App "Deutsch-Vokabeltrainer." www.goethe.de/de/spr/ueb/daa.html
- Deutsche Welle: kostenlose Deutschkurse auf unterschiedlichen Niveaustufen. www.dw.com/de/deutsch-lernen/s-2055
- Deutscher Volkshochschul-Verband e.V.: kostenfreies digitales Lernangebot (vhs-Lernportal) für Deutsch als Zweitsprache, Alphabetisierung und Grundbildung. www.vhs-lernportal.de


Wer berät und informiert zu Fragen der Sprachsensibilisierung/Sprachförderung für Zugewanderte in Thüringen?
IQ Servicestelle Sprache

- Beratung rund um das Thema Zweitspracherwerb und Deutschförderung für Zugewanderte
- Fort- und Weiterbildungsangebote für Lehrkräfte, Unternehmen und öffentliche Verwaltungen
- Leistungen speziell für Unternehmen: Sprachsensibilisierung für Mitarbeitende in Unternehmen; Sprachcoaching für Mitarbeitende, Auszubildende und Praktikant*innen mit Migrationshintergrund; Unterstützung bei Fragen zum Erwerb, zur Verbesserung und zu Prüfungen von Deutsch als Zweitsprache in allen Sprachstufen von A1 bis C2 (GER). Nach Rücksprache können auch individuelle Angebote für Unternehmen erstellt und umgesetzt werden.

IQ Servicestelle Sprache

Thüringer Volkshochschulverband e. V.

Saalbahnhofstraße 27, 07743 Jena

 T 03641 5342325 (Servicehotline), swetlana.dominnik-bindi@vhs-th.de
www.vhs-th.de

Das Merkblatt wurde mit höchster Sorgfalt erarbeitet. Die Aussagen beruhen auf Quellen, die wir für zuverlässig halten, für deren Korrektheit, Vollständigkeit und Aktualität wir allerdings keine Gewähr übernehmen.

Empfehlungen und Anregungen bitte an: Servicestelle KMU, IWT - Institut der Wirtschaft Thüringens GmbH
 Lossiusstraße 1, 99094 Erfurt, T 0361 6759-245, service-kmu@iw-thueringen.de

Stand: Juni 2021