



## Abschlussdokumentation „komma-NRW“

## Impressum



**Herausgeber:**

Arbeiterwohlfahrt KV Bielefeld  
Integration durch Qualifizierung  
Mercatorstr. 10  
33602 Bielefeld  
[www.komma-nrw.de](http://www.komma-nrw.de)  
[www.iq-nrw.de](http://www.iq-nrw.de)  
[www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de)

**Autorinnen:**

Annette Döhner  
Beate Mertens  
Christiane Carstensen  
Alla Korol  
Sabine Stallbaum

**Redaktion:**

Andreas Beune  
Marta Kaplinska

**Layout und Gestaltung:**

Baltasar Sillero Cárdenas

**Fotos:**

© Heike Kaldenhoff, © Veit Mette © Bildungsstätte Einschlingen © Sarah Schroeder

Das Förderprogramm »Integration durch Qualifizierung« zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit regionale Netzwerke, die von Fachstellen zu migrationspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Programm wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.



# Inhalt

<b>Einleitung</b>			
„komma-NRW“: Der Arbeitsplatz als Sprachlernort	07		
<b>I Erfahrungsschatz: Das Modellprojekt „komma-NRW“</b>	08		
I.I Die Kooperationspartner	08		
I.II Akquise in den Projektregionen	08		
I.III Bedarfserhebung in den Projektregionen	10		
I.IV Zielvereinbarungen für den arbeitsplatzbezogenen Unterricht in den Projektregionen	11		
I.V Lerninhalte im Modellprojekt – ein Beispiel aus Bielefeld	12		
I.VI Lernfortschrittsmessung	13		
I.VII Durchführung	13		
I. VIII Lehrkräfte	14		
I. IX Teilnehmende	15		
I. X Öffentlichkeitsarbeit	18		
I. XI Erfahrungen mit der Gesamtkoordination	18		
<b>II Projektbeispiele aus der Praxis</b>	22		
II.I Bielefeld	22		
II. II Duisburg	24		
II. III Bonn	26		
<b>III Das Teilprojekt „Arbeitsplatz als Sprachlernort“</b>	28		
III.I Die DIE-Studie	28		
III.II Die Betriebe und Unternehmen	28		
III.III Die Teilnehmenden	29		
		III.IV Die Lehrkräfte und das planend-disponierende Personal	29
		III.V Empfehlungen	30
		<b>IV Resümee &amp; Ausblick</b>	31
		IV.I Internationaler Bund Bielefeld	31
		IV.II VHS Duisburg	31
		IV.III Bildungswerk für Friedensarbeit Bonn	32
		IV.IV AWO KV Bielefeld	33
		<b>V Begleitende Angebote</b>	35
		<b>V.I. Training „Sprachsensibel beraten“</b>	35
		V.I.I Individuelle Workshops: Sprachsensibel beraten	35
		V.I.II Sprachsensibilisierung im Jobcenter Minden	35
		V.I.III Der Trainer/innen/pool	37
		<b>V.II Qualifizierung für Kursleitende</b>	40
		V.II.I Die Modulare Kursleiterqualifizierung	40
		V.II.II Thematische Fortbildungen	41
		<b>VI Anhang</b>	42
		Projektdokumentationen	42
		Berufsbezogenes Szenario „Urlaub planen und beantragen“	51

# „komma-NRW“: Der Arbeitsplatz als Sprachlernort

Im Rahmen des Modellprojektes „komma NRW – Kommunikation am Arbeitsplatz“ haben Zugewanderte den beruflichen Umgang mit der deutschen Sprache gelernt – nicht in künstlichen Übungssituationen, sondern dort, wo sie ihn tagtäglich brauchen: Am eigenen Arbeitsplatz.

Ob Bildungssprache, Berufsfachsprache oder Schriftsprachlichkeit: Mit den Entwicklungen der betrieblichen Kommunikation ist es in den vergangenen Jahren sowohl für Ungelernte als auch für Qualifizierte immer schwerer geworden, sprachlich mitzuhalten. An drei Standorten – Bielefeld, Bonn, Duisburg – hat das Modellprojekt in den Jahren 2013 und 2014 erprobt, wie berufsbezogenes Deutsch am Arbeitsplatz erlernt werden kann. Als Teil des Förderprogramms Integration durch Qualifizierung (IQ), finanziert von der Bundesregierung und der Bundesagentur für Arbeit, trainierten zugewanderte Arbeitnehmer unter der Anleitung von erfahrenen Sprachlehrkräften innerbetrieblich Deutsch für ihren Beruf.

Bei all diesen Maßnahmen ist es die unmittelbare Tuchfühlung zum Arbeitsalltag, die das Sprachtraining geprägt hat. Sie entschied über den Teilnehmerkreis, sie steuerte den Lernstoff, sie bestimmte die Motivation der Teilnehmenden. „Warum Deutsch nicht dort fördern, wo es gebraucht wird? Am Arbeitsplatz“: So hat Matilde Grünhage-Monetti, wissenschaftliche Mitarbeiterin des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (DIE), einen Beitrag zum innerbetrieblichen Deutschlernen überschrieben, der auf den Ergebnissen des von der Volkswagenstiftung finanzierten Forschungsprojektes „Deutsch am Arbeitsplatz“ gründet.

Die Bindung des Sprachlernens an den betrieblichen Alltag mit seiner ganzen Kommunikationsvielfalt hat erwerbstätigen Zuwanderern die Chance geboten, schnell erfahrbare Lernfortschritte zu machen: Sie konnten exakt die täglich am eigenen Arbeitsplatz geforderten Redemittel trainieren. Eine solche Passgenauigkeit des Lernens können standardisierte Deutschkurse nicht bieten.

## *Zum Inhalt: Was erwartet Sie auf den folgenden Seiten?*

Die vorliegende Broschüre fasst die Erfahrungen zusammen, die das Modellprojekt „komma-NRW“ gesammelt hat. Unter Federführung der AWO KV Bielefeld e.V. haben unterschiedliche Weiterbildungsträger in Bielefeld, Bonn und Duisburg berufsbezogene Deutschkurse in Betrieben verschiedener Branchen realisiert. Zu den Kursen erfahren Sie mehr auf den Seiten 8 bis 21 – von der Akquise bis zu den Zielvereinbarungen. Die Aufgaben des Projektträgers stehen auf den Seiten 22-27 im Mittelpunkt. Jene Aspekte, die sich mit der Nachhaltigkeit des Modellprojektes auseinandersetzen, werden auf den folgenden Seiten 28 bis 30 behandelt. Wer sich für konkrete Beispiele interessiert, erfährt dazu mehr auf den Seiten 42 bis 51. Hier werden exemplarisch drei Projekte aus Bielefeld, Bonn und Duisburg vorgestellt. Für detaillierte Informationen finden Sie im Anhang ausführliche Dokumentationen dieser drei Projekte.



# I. Erfahrungsschatz: Das Modellprojekt „komma-NRW“

Das IQ-Modellprojekt „komma-NRW Projektverbund Kommunikation am Arbeitsplatz“ hat im Auftrag des IQ Landesnetzwerkes NRW Angebote für berufsbezogenes Deutsch durchgeführt, in denen Zugewanderte ihre Deutschkenntnisse speziell für das Arbeitsleben weiter ausbauen konnten. Unter der Projektleitung der AWO Bielefeld wurden 2013/14 in drei Teilprojekten u.a. Deutschtrainings durchgeführt, die an die individuellen Sprachanforderungen der Betriebe und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angepasst wurden. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf dem Fachaus-tausch.

## I.I Die Kooperationspartner

Der Internationaler Bund (IB) ist einer der großen Anbieter der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit in Deutschland. Das vom IB betriebene Sprachinstitut Bielefeld wurde 1987 mit dem Schwerpunkt „Sprachliche und berufliche Integration von Migranten“ gegründet und bietet seitdem ein breites Spektrum der Sprachförderung an. Im IQ-Modellprojekt lag der Fokus auf Betrieben mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die un- und angelernte Tätigkeiten ausübten.

Das Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn hat mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Bildungsarbeit. Zum breit gefächerten Bildungsangebot gehören unter anderem Alphabetisierungs- und Sprachkurse, Deutschtests für Zuwanderer sowie Kurse zur beruflichen Orientierung. Im Rahmen von „komma-NRW“ widmete sich das Bildungswerk vor allem der Zweitsprachenförderung im Gesundheitsbereich, etwa für Fachkräfte und Pflegehelferinnen und Pflegehelfer in der Alten- und Krankenpflege.

Die Volkshochschule der Stadt Duisburg – seit vielen Jahren kompetenter Ansprechpartner für den DaZ- Unterricht in der Region – bot im Rahmen des Modellprojekts berufsbezogene Deutschkurse und Deutsch am Arbeitsplatz für Unternehmen und Betriebe aus ganz unterschiedlichen Branchen an.

## I.II Akquise in den Projektregionen

Die Akquise/ der Erstkontakt verlief in den drei Regionen sehr unterschiedlich.

### *VHS der Stadt Duisburg*

Die VHS Duisburg hat seit mehreren Jahren neben der berufsbezogenen Förderung im Rahmen des ESF-BAMF-Programms auch „Deutsch für das Arbeitsleben“ in ihrem Angebot, sodass eine aufwendige Akquise im Rahmen des Projektes entfiel. Sowohl die Ansprechpartnerin vor Ort als auch die VHS im Allgemeinen sind in Duisburg für ihre Kompetenz in der Bildungsarbeit bekannt. Einzelne Unternehmen hatten von sich aus im Internet unter dem Suchbegriff „Deutschkurs“ recherchiert und waren so auf die VHS Duisburg aufmerksam geworden. In einem anderen Fall wurden von einem international aufgestellten Unternehmen Kurse in den Sprachen Englisch, Spanisch und Deutsch nachgefragt.

Durch das breite Angebot an Sprachkursen und die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Fachbereiche hatte die VHS auch Zugang zu Unternehmen, die nicht vorrangig nach Angeboten zu „Deutsch am Arbeitsplatz“ gesucht haben. Nach der ersten Kontaktaufnahme (telefonisch oder per Email) stieg man hier gleich in die Bedarfserhebung ein und vereinbarte einen Termin zur konkreten Erhebung vor Ort.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass der hohe Bekanntheitsgrad einer Bildungsinstitution die Vermarktung des Produktes „Deutsch für das Arbeitsleben“ erheblich erleichtert hat. Die vertrauensvolle Zusammenarbeit von Unternehmen und Betrieben in anderen Bereichen der Weiterbildung förderte ein Angebot wie „Deutsch lernen im Betrieb“ und führte zu einer schnellen und unkomplizierten Umsetzung. Gleichzeitig bot das breite Angebot der VHS die Möglichkeit, Querverbindungen zu schaffen und barg somit ein erhebliches Synergiepotential.

### *Sprachinstitut Internationaler Bund Bielefeld*

Während das Angebot der arbeitsplatzbezogenen Sprachvermittlung in Duisburg bekannt war und nachgefragt wurde, musste in Bielefeld der Bereich der Akquise erst aufgebaut werden. In diesem Zusammenhang zeigte sich, dass „Deutsch am Arbeitsplatz“ als Dienstleistungsprodukt nahezu unbekannt war und sich nicht „kurz und knackig“ vermitteln ließ. Weiterbildung der un- und angelernten Beschäftigten steht in Betrieben selten im Fokus der Personalentwicklung. Ansprechpartner erfolgreicher Akquise von Betrieben für den Internationalen Bund Bielefeld waren unmittelbare Vorgesetzte, die sich in einer Art „Sandwich“-Position befanden, d.h. zwischen direkter Produktion/Dienstleistung und Verwaltung. Hier gab es ein ausgeprägtes Bewusstsein für die Problematik, dass sich betriebliche Arbeitsprozesse verändern, langjährige Mitarbeiter diesen neuen Anforderungen sprachlich aber nicht gewachsen sind. Auf dieser Ebene war das Produkt „passgenaue Deutschförderung am Arbeitsplatz“ in den Betrieben weitgehend unbekannt und wurde daher trotz festgestelltem Bedarf nicht nachgefragt. Auch waren Fachbegriffe wie DaZ oder Standards wie Deutsch als gemeinsame Unterrichtssprache weitgehend unbekannt. Entsprechend zeitintensiv gestaltete sich die Beratung.

In Bielefeld konnten insgesamt 5 Unternehmen für die Mitarbeit im Projekt gewonnen werden. Große Betriebe mit mehr als 400 Mitarbeitenden wie der Immobilienservice der Stadt Bielefeld und das Studentenwerk der Universität Bielefeld und auch kleinere Betriebe wie das Tagungshaus Einschlingen beteiligten sich.

In der Evaluation wurde sowohl von den Vorgesetzten als auch den Kollegen und Teilnehmenden der Trainings Sprachkompetenz als wesentliche Bedingung für Arbeitsprozesse identifiziert. Konträr zur Einschätzung von Betrieben von Sprache als Thema mit hoher Priorität ist DaZ-Förderung betriebs- und volkswirtschaftlich immer noch als Nischen- oder Orchideenthema und nicht als Querschnittsthema in Weiterbildung und Organisationsentwicklung angesiedelt.

Während der Projektphase kam es in starkem Umfang zu Nachfragen von Ausbildungsbetrieben, einzelne Auszubildende sprachfördernd zu begleiten. Hier zeigte

sich eine deutliche Förderlücke, die sowohl vom Modellprojekt als auch von den Regelförderungen nicht geschlossen werden konnte.

### *Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn*

Das Bildungswerk für Friedensarbeit in Bonn führt bereits seit Juni 2012 eine ausbildungsbegleitende Deutschförderung beim Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe durch. Diese Einrichtung wurde 2013 in das Projekt aufgenommen. Es wurde vereinbart, das bisherige Konzept auf Basis der neu gewonnenen Kenntnisse über die Methoden des berufsbezogenen Deutschunterrichts zu überarbeiten und das Sprachtraining im Rahmen des Modellprojekts fortzuführen. Dieser Kontakt ermöglichte ein weiteres Angebot in einer stationären Pflegeeinrichtung in Bonn, da das Projekt durch die Schulleitung des Bonner Vereins weiterempfohlen wurde.

Die Projektleitung an dem Standort Bonn war seit 2012 als Dozentin in dem ausbildungsbegleitenden Angebot tätig und wurde in gewisser Weise zur Schlüsselfigur in der Akquise. Die Akquise eines weiteren Ausbildungszentrums für Pflegeberufe wurde durch die Referenzen der anderen Einrichtungen und die anerkannte Expertise der Projektleitung positiv beeinflusst. Hier war die Spezialisierung auf eine Branche ein entscheidender Vorteil bei der Akquise. Besonders in den Pflegeberufen ist es eine notwendige Voraussetzung zur Akzeptanz des Angebotes, die Anforderungen an Ausbildung und die strukturellen Gegebenheiten der beruflichen Praxis zu kennen.

### I.III Bedarfserhebung in den Projektregionen

Die Phase der Bedarfserhebung zum Angebot begann bereits im ersten Kontakt mit dem Unternehmen oder dem potentiellen Teilnehmenden. Hier wurden häufig Gründe für die Notwendigkeit benannt, die Deutschkenntnisse zu verbessern. Darüber hinaus wurden auch Wünsche zu einer gezielten Förderung sehr präzise geäußert. Somit sind die Phase der Akquise und die der Bedarfserhebung nicht eindeutig zu trennen.

Um die Erhebung zu vertiefen und mögliche Lernziele festzuschreiben, wurden Gespräche vor Ort mit möglichst allen beteiligten Akteuren des Arbeits- bzw. Ausbildungsprozesses geführt. Hierbei entwickelte sich ein umfassendes Bild der sprachlichen Bedarfe am Arbeitsplatz oder in dem Ausbildungsprozess. Nicht selten wurden die Erfordernisse und die notwendigen Aspekte der sprachlichen Weiterbildung in der Befragung von den Akteuren sehr unterschiedlich gesehen. Ein Beispiel aus der Praxis: Während die Fachlehrenden in einem Ausbildungszentrum Unterstützungsbedarf im Umgang mit theoretischen Fachinhalten sahen, benannten die Lernenden sprachliche Probleme im fachpraktischen Einsatz und beklagten, dass die theoretischen Lerninhalte im Fachunterricht in sehr komplexen sprachlichen Strukturen vermittelt werden. Sie wünschten sich zudem, dass den Lernenden mit Deutsch als Zweitsprache mit mehr Sensibilität im Fachunterricht begegnet wird.

Des Weiteren brachten die Bedarfserhebungen nicht selten auch innerbetriebliche Kommunikationsschwierigkeiten zutage, die nicht unmittelbar mit den (nicht) vorhandenen Deutschkenntnissen zusammenhingen.

Vervollständigt wurde die Erhebung durch eine Arbeitsplatzbeobachtung bzw. durch eine Hospitation im Fachunterricht, aus der im Anschluss die objektiven kommunikativen Anforderungen des Arbeitsplatzes ermittelt wurden. Aus organisatorischen Gründen war es nicht in allen Angeboten möglich, die Arbeits- und Ausbildungspraxis zu beobachten. Im Laufe der Angebote wurden die Bedarfe in regelmäßigen Reflexionsgesprächen sowohl mit Vorgesetzten und Kollegen als auch mit den Teilnehmenden selbst überprüft und ergänzt.

### I.IV Zielvereinbarungen für den arbeitsplatzbezogenen Unterricht in den Projektregionen

Nach der ausführlichen Bedarfserhebung wurden kurze, klar definierte und überschaubare Ziele des Angebotes nachvollziehbar festgeschrieben. Als Ziel wurde beispielsweise formuliert, dass Arbeitsanweisungen am Telefon verstanden und nachgefragt werden können. Durch dieses Vorgehen konnte sich das Angebot flexibel und passgenau in den Arbeitsprozess eingliedern. Die Niedrigschwelligkeit erleichterte sowohl den Vorgesetzten und Kollegen als auch den Teilnehmenden, sich auf das Angebot einzulassen. Durch die klare Zielvorgabe wurde das Training sehr effektiv umgesetzt, und Vorgesetzte und Kollegen konnten den Lernprozess verfolgen und beurteilen. Die Teilnehmenden konnten durch die Zielformulierung eigene Lernerfolge erkennen und fühlten sich motiviert, verschüttete oder abgebrochene Lernprozesse wiederaufzunehmen. Die Zielsetzung von Sprachförderangeboten, die sich auf das Anheben des sprachlichen Niveaus beziehen, bleibt für die Beteiligten dagegen häufig unverständlich, was die Grenzen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für berufsbezogene Zweitsprachenförderung deutlich macht.

Darüber hinaus sicherte die Definition der Ziele innerhalb eines festgelegten Stundenkontingents, dass überhöhte und teilweise unrealistische Erwartungen an den Sprachlernprozess in einen angemessenen Rahmen gerückt wurden. Diese Klarheit hat sicher auch dazu geführt, dass alle Akteure für das berufs- und ausbildungsbegleitende Sprachlernen sensibilisiert wurden.

## I.V Lerninhalte im Modellprojekt – ein Beispiel aus Bielefeld

Die Lerninhalte ergaben sich oft aus sich verändernden Arbeitsprozessen. In der Mensa der Universität Bielefeld etwa mussten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wegen einer Neuausrichtung des Betriebes von der Arbeit in einer Großküche mit standardisierten Arbeitsabläufen mit nur wenig Kommunikation umstellen auf die Tätigkeit in kleinen „Kochinseln“ mit direktem Kundenkontakt.

Die Lerninhalte wurden zunächst in Zusammenarbeit mit den Betrieben als Vereinbarung über Sprachlernziele, die sich aus konkreten Problemlagen und im Rahmen einer Bedarfsermittlung ergaben, zu Beginn des Trainings formuliert. Ziele waren beispielsweise, dass Mitarbeiter in der Gastronomie auf Reklamationen von Gästen reagieren können. Im Kontext der realen betrieblichen Arbeitsprozesse ergaben sich sowohl sprachlich-strukturelle als auch kommunikative, auf die Handlungsfähigkeit bezogene Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Lerninhalte konnten nur durch eine sinnvolle Verknüpfung von sprachlichen Inhalten wie Redemittel, Grammatik und Wortschatz mit kommunikativen Grundelementen vermittelt werden. Themen wie „Konflikte am Arbeitsplatz“ vereinen beispielsweise spezifische Redemittel und grammatikalische Strukturen mit metasprachlichen Elementen wie Feedback-Regeln. Für den Umgang mit Reklamationen mussten das Konzept von Win-win-Situationen und Techniken aktiven Zuhörens thematisiert werden. Die Inhalte konnten zudem nicht isoliert von innerbetrieblichen Kontexten wie beispielsweise Spannungen unter Kollegen, Umgang mit Vorgesetzten, Zusammensetzung der Teams vermittelt werden. So wurden nicht nur Redemittel und Grammatik geschult, sondern beispielsweise auch die Wahl des geeigneten Sprachregisters oder der Umgang mit Ironie. Zum Deutschlernen gehören insbesondere in beruflichen Kontexten nicht zuletzt Strategien zur Kommunikationssteuerung.

Die Vorgesetzten und Kollegen haben den Sprachstand und die Sprachentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untrennbar mit der Handlungsfähigkeit verknüpft und konnten den Sprachstand und den Lernfortschritt nicht isoliert von der Kommunikation einschätzen. Mitarbeiter, die fossilisierte Sprachstrukturen verwendeten, aber über kommunikative Strategien verfügten, wurden als sprachlich kompetenter bewertet als zurückhaltende Mitarbeiter mit gut strukturiertem Satzbau und angemessenem Wortschatz. Interessant war zudem, dass es in einigen Einzelfällen deutliche Lücken im Bereich des beruflichen Grundwortschatzes gab, die den Kollegen und Vorgesetzten in der Relevanz nicht bewusst waren. Hier gibt es noch Beratungsbedarf für Unternehmen, wie dieser Grundwortschatz auch ohne Sprachlehrkraft eingeübt und gefestigt werden könnte.

In diesem Zusammenhang ergeben sich folgende Empfehlungen und Forderungen:

- methodische und theoretische Weiterentwicklung von kommunikationsorientierter Sprachvermittlung
- Handreichungen für gelenkte und ungelenkte Sprachlerngelegenheiten/ Sprachförderung im Betrieb, Sprachsensibilisierung für Unternehmen.

## I.VI Lernfortschrittsmessung

In den Angeboten wurden im Verlauf oder am Ende grundsätzlich keine standardisierten Sprachtests durchgeführt. Die Messung des Lernfortschritts wurde durch folgende Instrumente vorgenommen:

- Begleitende und abschließende Reflexionsgespräche unter dem Aspekt „Lernfortschritte“ mit den direkten Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen und den Teilnehmenden selbst. Handreichungen für gelenkte und ungelenkte Sprachlerngelegenheiten/ Sprachförderung im Betrieb, Sprachsensibilisierung für Unternehmen.
- Lernfortschrittsmessung mit der Szenario-Methode. Die vorherige klare Zielformulierung ermöglichte eine Lernfortschrittsmessung, die auf die vermittelten Inhalte angepasst war. Im Rahmen des Projektes entstanden so zahlreiche Szenarien, die zur Selbst- und Fremdeinschätzung eingesetzt wurden. Ein Beispiel zum Thema „Einen Urlaubsantrag stellen“ findet sich im Anhang..

## I.VII Durchführung von Angeboten

Die Größe der Lerngruppen variierte zwischen 2 bis 12 Teilnehmenden. Im Rahmen des Projektes wurden auch Einzeltrainings durchgeführt. Das begleitende Angebot für Auszubildende in der ein- und dreijährigen Ausbildung Altenpflege in Bonn wurde mit 96 Unterrichtsstunden und insgesamt 22 Teilnehmenden durchgeführt und hat aufgrund der hohen Stunden- und Teilnehmerzahl eine Sonderstellung in dem Projekt. Die übrigen Angebote wurden mit einem relativ geringen Stundenumfang und kleinen Teilnehmergruppen durchgeführt. Die Aufteilung in kleine Einheiten und Lerngruppen erzeugten eine hohe Effektivität der Angebote.

Der Sprachunterricht fand sowohl in den (Ausbildungs-)Betrieben als auch in den Räumen der Bildungseinrichtungen selbst statt. Der Schulungsort wurde in enger Absprache mit den Unternehmen und den Teilnehmenden bestimmt und im Verlauf vereinzelt auch flexibel gehandhabt. So wurden zum Beispiel in einem Einzeltraining für einen IT-Fachmann in Duisburg sowohl der Arbeitsplatz als auch Räume in der VHS Duisburg genutzt. In anderen Angeboten spielte die Erreichbarkeit und die Nähe zum Einsatzort eine entscheidende Rolle: Für die Arbeiter aus dem Baugewerbe (Firma Vollmer, Duisburg) war es besonders wichtig, direkt nach der Arbeit in betriebseigene Räume – in Arbeitskleidung – zum Sprachunterricht gehen zu können. In Bonn zeigte sich, dass das Angebot vor Ort während der fachtheoretischen Qualifizierung regelmäßig besucht wurde. Als die Teilnehmenden im Praktikum waren, kam es zu Schwierigkeiten, da der Schulungsort in der Bildungseinrichtung vom Einsatzort aus teilweise schwer zu erreichen war.

Die Erfahrungen im Projekt zeigen, dass diese Angebote in der Organisation des Schulungsortes flexibel gestaltet sein müssen und nicht eindeutig zu sagen ist, dass der Betrieb selbst oder die Bildungseinrichtung der optimale Ort zum Lernen ist. Entscheidend für den Erfolg und die Akzeptanz des Lernens ist jedoch, dass eine

positive Atmosphäre der Wertschätzung geschaffen wird. Die Bildungsträger und auch die Verantwortlichen in den Betrieben und Einrichtungen statteten zum Beispiel den Unterrichtsraum mit Getränken aus.

Die Betriebe haben die Beschäftigten für die Teilnahme teilweise von der Arbeit freigestellt. Das hat sich überwiegend positiv auf die Motivation und kontinuierliche Teilnahme ausgewirkt. Wichtig ist jedoch, dass das Angebot als Möglichkeit zur Weiterbildung transparent dargestellt wird. Die Freistellung kann auch bewirken, dass die berufsbezogene Deutschförderung als verpflichtend wahrgenommen wird und sich somit negativ auf die Motivation des Einzelnen auswirkt.

Die Betriebe waren nach der konkreten Durchführung von der Effizienz der passgenauen Angebote überzeugt, und das Ende der Förderung wurde mit großem Bedauern zur Kenntnis genommen.

Schwierig gestaltete sich ein Übergang der IQ-Trainings in die Regelförderung bzw. das ESF-BAMF-Beschäftigtenprogramm. Die Bereitschaft und auch personale Kapazität der Betriebe, sich mit bürokratischem Überbau wie beispielsweise ESF-BAMF-Ko-Finanzierungsstrukturen zu beschäftigen, war gering ausgebildet. Erwartet wurden hier Outsourcing-Konzepte und schnelle Entscheidungsbefugnis beim Weiterbildungsanbieter, die jedoch durch mangelnde Transparenz und Prokura der Träger im ESF-BAMF-Programm nicht gegeben war. Auch die für die Ko-Finanzierung erforderliche Teilnehmeranzahl konnte aufgrund des geringen Arbeitgeberbruttolohns der Beschäftigten mit einer akzeptablen Gruppengröße nicht erreicht werden.

Gelingende Kurse wurden von den Unternehmen im Anschluss jedoch direkt mit den durchführenden Lehrkräften verhandelt. Frei finanzierte Anschlusskurse über den Träger konnten nicht realisiert werden, zumal durch die aufwendige Unterstützungs- und Beratungsleistung des Trägers im Gegenzug zu der kleinteiligen Umsetzung von Angeboten in Unternehmen das Angebot nicht zu einem Preis durchgeführt werden konnte, der am Markt akzeptiert wird. Das gilt insbesondere für das Segment der un- und angelernten Tätigkeiten im Niedriglohnsektor.

Aufgrund dieser Erfahrungen ist eindeutig zu fordern, dass die Regelförderung um kurze, flexible und – im Antragsverfahren – niedrighwellige Angebote ergänzt werden muss, um den Bedarfen der betrieblichen Realität gerecht werden zu können.

### I.VIII Lehrkräfte

Lehrkräfte für DaZ im Betrieb benötigen eine hohe Methodenkompetenz, um schnell und situativ den Sprachbedarf und Sprachstand der Lernenden zu erfassen und zu analysieren. Diese Kompetenz muss allerdings durch spezifische Weiterbildungsangebote erhalten und ausgebaut werden. Um gut ausgebildete und kompetente Trainer für das Angebot gewinnen zu können, sind strukturelle Rahmenbedingungen wichtig. Da ein Training im Betrieb nicht auf andere Betriebe übertragbar ist, bedarf es einer Vorbereitungszeit z.B. für Curriculums- und Materialentwicklung, die honoriert werden muss.

Trainings in Betrieben umfassen zumeist kleine Zeiteinheiten pro Woche und blockieren oft Zeiträume, die dann nicht für andere Lehrtätigkeit genutzt werden können. Auch aus diesem Grund ist ein angemessenes Honorar wichtig, um kompetente Lehrkräfte für eine Lehrtätigkeit in Betrieben gewinnen zu können. Besondere Synergieeffekte ergaben sich, wenn Lehrkräfte sowohl in Trainings in den Betrieben als auch in allgemeinen berufsbezogenen ESF-BAMF-Kursen eingesetzt waren.

Alle Lehrkräfte verfügten über langjährige Berufserfahrung im berufsbezogenen Deutsch und eine hohe Methodenkompetenz. Neben der fachlichen Vermittlungskompetenz waren „soft skills“ wichtig, um mit den vielfältigen und divergierenden Rollenerwartungen umgehen zu können, die Teilnehmer, Betrieb und Sprachkurs-träger an sie stellten.

Ein großer Pool an Lehrkräften, über den ein Träger verfügt, ist unabdingbar, um das passende Matching zwischen Training/Unternehmen/Teilnehmenden und Lehrkraft herzustellen.

Um die Qualität der Angebote sicher zu stellen, sollten folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- Spezifische und kontinuierliche Weiterbildung,
- Raum für Reflexion, kollegiale Beratung,
- Angemessene Honorierung,
- Verzahnung der Lehrtätigkeit mit berufsbezogenen ESF-BAMF Kursen für Synergieeffekte,
- Entwicklung von flexiblen, transferierbaren Unterrichtsmaterialien.

### I.IX Teilnehmende

Das Training war vor allem in den Betrieben effektiv, in denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Lernangebot als betriebliche Weiterbildung wahrnahmen, die ressourcenorientiert angeboten wurde. Die empfundene Wertschätzung wirkte sich positiv auf die Lernmotivation und den Lernzuwachs aus.

Dennoch findet Erwerb und Ausbau von Sprache in beruflichen Kontexten immer auch in Strukturen statt, die, wie intensiv auch immer, durch Hierarchie und Wettbewerb geprägt sind. Das Lernen gelang in den durchgeführten Angeboten insbesondere dort, wo metasprachliche Elemente wie Kommunikationsstrukturen und Empowerment in das Curriculum eingebunden wurden. Wichtig war für die Teilnehmenden insbesondere, innerbetriebliche Kommunikationsprozesse zu thematisieren und sich gegenüber Kollegen sprachlich behaupten zu können. Diese Lernwünsche der Teilnehmenden deckten sich zum großen Teil, wenn auch aus anderer Perspektive, mit den Zielvorgaben der Vorgesetzten, denn in den Betrieben zeigte sich, dass Sprachschwierigkeiten oft als Vereinfachung komplexer und mehrdeutiger

Problemlagen in innerbetrieblichen oder kollegialen Kontexten und im Kampf um Anerkennung instrumentalisiert werden.

Deutschkenntnisse stehen nicht in jedem Konflikt im Zentrum, werden aber benötigt, um diese zu bewältigen. Der Weiterbildungswunsch einer Personalrätin entstand beispielsweise nicht nur aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse, sondern auch durch ihre Position als Neue, zudem un- und angelernt, in einem Team von Akademikern, die über langjährige Personalratserfahrung verfügten und die Kollegin wohlmeinend infantilisierten. Für die Teilnehmerin war es nicht nur wichtig, wie zuvor vereinbart, den spezifischen Wortschatz zu erweitern, sondern auch Techniken des aktiven Zuhörens und entsprechende Redemittel zu trainieren, um in Diskussionen das Rederecht zu erlangen. Insofern war Empowerment wichtig für sie, um Anforderungen am Arbeitsplatz sprachlich erfüllen zu können, auch wenn Empowerment zunächst nicht definiert und explizit Bestandteil der getroffenen Zielvereinbarung war, sondern erst in der inhaltlichen Auseinandersetzung im Lernprozess formuliert wurde.

Im betrieblichen Kontext der un- und angelernten Tätigkeiten stark vertreten war die Gruppe der Sprecher mit fossilisiertem Sprachgebrauch sowie der primären und funktionalen Analphabeten. Nur wenige der Teilnehmenden hatten im Vorfeld einen Sprachkurs besucht, zum einen aus Angst vor formalen Lernsituationen, zum anderen aus zeitlichen und finanziellen Gründen. Der Wunsch nach einer besseren Sprachverwendung war aber bei den Teilnehmenden sehr stark ausgeprägt, so dass adressatengerechte Angebote wirksam wären. Teilweise kamen die Teilnehmenden mit den sprachlichen Mitteln in der Regel aber auch gut zurecht und waren nur an einzelnen Inputs interessiert.

In diesem Zusammenhang ergeben sich folgende Empfehlungen und Forderungen:

- theoretische und methodische Weiterentwicklung der Zweitsprachendidaktik um meta-sprachlicher und kommunikative Elemente, Empowerment-Strategien
- unternehmensunabhängige berufsbegleitende, flexible und niedrigschwellige Lerngelegenheiten
- zielgruppenspezifische Angebote für Sprecher mit fossilisiertem Sprachgebrauch und Analphabeten.

Neben der Befragung durch das DIE im Rahmen der Studie „Arbeitsplatz als Sprachlernort“, in dem die Teilnehmenden unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit zu den Angeboten befragt wurden, wurden bereits in den ersten Angeboten im Jahr 2013 ausführliche Interviews und Befragungen in einzelnen Angeboten durchgeführt. Hier eine kleine Auswahl der Antworten bzw. Kommentare:

*„Die deutsche Sprache ist alles..., hier in Deutschland ist die Sprache alles und der Schlüssel zur Arbeit und zu irgendeinem Erfolg in Deutschland.“ (Teilnehmende)*

*„(...) das ist leicht für uns, weil der Deutschkurs hier im Haus ist. Das ist nicht so weit von der Arbeit. Ich finde das besser.“ (Teilnehmende)*

*„Also ganzes Projekt finde ich richtig, weil ich jetzt z. B. in meiner Arbeitszeit auch Deutsch lernen konnte. Das finde ich sehr gut, weil ich auch für meine Arbeit etwas lernen konnte.“ (Teilnehmende)*



## I.X Öffentlichkeitsarbeit

Um das Thema „Deutsch am Arbeitsplatz“ bekannt zu machen und über die im Projekt gemachten Erfahrungen zu berichten und zur Diskussion zu stellen, haben die Projektkoordinatorinnen, Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bundesweit und regional Veranstaltungen besucht und durch Vorträge, fachliche Inputs und Workshops ihre Expertise eingebracht.

Einige Beispiele:

- 7. November 2013, Projekteigene Fachveranstaltung „Berufsbezogenes Deutsch“
- 4./5. Februar 2014, IQ Kongress Berlin, 4./5. Februar 2014, IQ Kongress „Gekommen, um zu bleiben. Zur Zukunft der Integration in Deutschland“, Berlin, Workshop „Sprache ist überall – überall ist Sprache. Berufsbezogenes Deutsch am Arbeitsplatz“,
- 17. Februar 2014 und 03. Juli 2014, Austauschtreffen BAMF
- 2. Juli 2014, Sommerakademie der G.I.B. Bottrop, Workshop und Diskussionsrunden,
- 11. September 2014, Lohnhallengespräch der G.I.B., Bottrop
- 30. Oktober 2014 „Das sind wir“ Potentiale ausländischer Akademiker/innen im Ruhrgebiet, ProSALAMANDER
- 2. November 2014, Duisburger Fachtag im IQ Landesnetzwerk NRW, Anerkennungsgesetze und Unternehmen
- 11. November 2014 Transnationale Vortragsveranstaltung Anerkennungs- und Anpassungsqualifizierung in den dualen Berufen
- 12. November 2014, Präsentation im Rahmen der Fachveranstaltung Kulturelle Vielfalt als Potenzial in Sozial- und Altenpflegeeinrichtungen, Hochschule Niederrhein/SO.CON
- 18. November 2014, Runder Tisch Migrantenorganisationen Bonn/Rhein-Sieg

- 2. Dezember 2014, Wirtschaftsförderung Bonn, Bündnis für Fachkräfte
- 9. Dezember 2014, Fachveranstaltung „Berufsbezogene Zweitsprachenförderung im europäischen Vergleich“
- 4 x Dialoggremium IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Hamburg
- Laufend: Regionale Arbeitskreise
- Laufend: Bundesweite IQ AG Deutsch für Gesundheitsberufe

Neben der Vorstellung der Projektstruktur, der Projektziele und Aktivitäten konnten die Erfahrungen, die in der Praxis in Gesprächen mit den betrieblichen Vertretern, den Lehrkräften und den Teilnehmenden gesammelt und dokumentiert wurden, schon sehr früh auf Fachveranstaltungen und in Fachgremien vorgestellt und diskutiert werden.

Um Aufmerksamkeit für das Thema „Deutsch am Arbeitsplatz“ zu schaffen, wurde von allen Projektkoordinatorinnen die Präsentationssoftware PREZI verwendet, da sie sich durch eine innovative Technik und vielfältige Darstellungsmöglichkeiten von den herkömmlichen Powerpoint-Präsentationen absetzt. Mit dieser Form der Präsentation wurden im gesamten Projektverlauf sehr gute Erfahrungen gemacht, was viele positive Rückmeldungen zeigten.

Darüber hinaus wurden auf der projekteigenen Internetseite [www.komma-NRW.de](http://www.komma-NRW.de) neben Basisinformationen noch folgende besondere Inhalte veröffentlicht:

- ein Grundlagentext zum Thema „Deutsch für das Arbeitsleben“ und zum Projekt komma-NRW,
- ein Animationsfilm, der das Thema und dessen Bedeutung anschaulich darstellt,
- eine Broschüre „Deutsch für das Arbeitsleben“, die ein Angebot aus allen drei Regionen vorstellt und die Ergebnisse der Studie „Der Arbeitsplatz als Sprachlernort“ des DIE Bonn zusammenfasst.

Bei der Gestaltung der Webseite, Flyer oder der Broschüren wurde großer Wert auf eine ansprechende und zielgruppengerechte Gestaltung gelegt. Ein Beispiel dafür ist die speziell konzipierte Wanderausstellung „Nicht verstehen ist wie blind sein“ mit Fotos, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von „komma-NRW“-Sprachkursen porträtieren. 20 Gesichter mit geschlossenen Augen sollen unterstreichen, wie bedeutsam die Kommunikation im Arbeitsleben ist.

Fotograf und Fotojournalist Veit Mette ist seit mehr als 20 Jahren weltweit unterwegs und hat u.a. in Magazinen wie „Stern“, „Geo“, „Die Zeit“ publiziert. Seine künstlerischen Arbeiten hat er zudem in zahlreichen Büchern veröffentlicht. Die Fotoausstellung war u.a. bei verschiedenen Veranstaltungen und in Jobcentern zu sehen, etwa in Duisburg, Euskirchen oder Detmold und wird ab Januar 2015 im Alten Rathaus der Stadt Bielefeld zu sehen sein.



## I.XI Erfahrungen mit der Gesamtkoordination

Die AWO Bielefeld arbeitet seit 2006 aktiv im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) im Handlungsfeld „Berufsbezogenes Deutsch“ mit. Neben der Arbeit im IQ Netzwerk verfügt die AWO Bielefeld über eine mehr als 30 Jahre lange Erfahrung in der Vermittlung von Deutsch als Zweitsprache. Das betrifft sowohl die alltagsprachliche als auch die berufsbezogene Sprachförderung. Nachdem die AWO Bielefeld in den Jahren 2011 und 2012 durch das IQ Landesnetzwerk NRW beauftragt war, das Thema allgemein zu begleiten, hatten wir in 2013 und 2014 die Möglichkeit, in einem Modellprojekt intensiv an dem Thema und der fachlichen Weiterentwicklung von Konzepten zur betrieblichen und individuellen berufsbezogenen Deutschförderung zu arbeiten.

Das Verbundprojekt „komma-NRW“ bot die Möglichkeit, die vorhandene Expertise und das bestehende bundesweite Netzwerk zu nutzen und gemeinsam mit drei kompetenten und erfahrenen Partnern in NRW vorhandene Konzepte weiterzuentwickeln oder neue Wege in dem Bereich „Deutsch für das Arbeitsleben“ zu gehen.

Die Zusammenarbeit mit den Anbietern, die mit unterschiedlichen Ausrichtungen in den Regionen gearbeitet haben, war hervorragend. Das ist zum einen auf die Tatsache zurückzuführen, dass durch die regionale Distanz konkurrenzlos an dem gemeinsamen Thema gearbeitet werden konnte und alle Partner mit enormem Engagement und einer großen Offenheit an die Aufgaben herangingen. Die Kooperationspartner wurden durch ihre Institutionen unterstützt und konnten im Rahmen des Projektes ihre bereits vorhandene Expertise und ihre langjährigen Erfahrungen einbringen.

Die Zusammenarbeit wurde durch die gemeinsame Beteiligung an einer begleitenden Fachgruppe, die durch die IQ Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ und das DIE Bonn organisiert und umgesetzt wurde, äußerst positiv beeinflusst. In sieben Modulen wurden folgende Themen bearbeitet:

- Sprache ist Arbeit,
- Sprachlernbedarfe in betrieblichen Kontexten ermitteln,
- Mit authentischen Materialien arbeiten: Sprach-didaktische Analyse und diskursanalytischer Ansatz,
- Von der Bedarfsermittlung zur curricularen Entwicklung: Kursplanung und Szenarien im betriebsinternen DaZ-Unterricht,
- Handlungsorientierte Leistungsmessung,
- Akquise von Betrieben und Auftragsklärung (bereits in der Umsetzung),
- Marketing im Handlungsfeld Berufsbezogenes Deutsch.

Im Rahmen dieser gemeinsamen Auseinandersetzung mit neuen Forschungsergebnissen und aktuellen Entwicklungen im Handlungsfeld „Berufsbezogenes Deutsch“ haben alle Beteiligten Impulse erhalten, die sie in ihrer konkreten Projektarbeit umgesetzt und damit innovative Angebote gestaltet haben.

Durch die Unterstützung und die Initiative der Koordinierungsstelle des IQ Landesnetzwerkes NRW konnten Ergebnisse des Projektes laufend in den landes- und bundesweiten Transfer gebracht werden und auf zahlreichen Veranstaltungen mit Vertretern der Ministerien, der Arbeitsverwaltung und anderer Institutionen diskutiert werden – unter anderem unter der Fragestellung der Nachhaltigkeit. Das Engagement aller Beteiligten bei der Organisation und der Umsetzung von Fach- und Transferveranstaltungen war bis zum Ende des Projektes außergewöhnlich hoch.

## II. Projektbeispiele aus der Praxis

### II.1 Bielefeld

Der Schwerpunkt des Teilprojektes in Bielefeld lag in der Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in un- und angelernten Tätigkeiten beschäftigt sind. Die Kurse konnten in zahlreichen Projekten verschiedener Branchen den Beschäftigten helfen, ihre sprachlichen Fertigkeiten zu verbessern. Zu den Projektpartnern des Internationalen Bund zählten u.a. das Tagungshaus Einschlingen, der Immobilienservicebetrieb der Stadt Bielefeld und Bethel.

Die kommunikativen Anforderungen in un- und angelernten Tätigkeiten galten lange als vernachlässigbar. Doch durch die Veränderungen, die die Arbeitswelt in den vergangenen Jahrzehnten zunehmend bestimmt haben, erhöhten sich die Anforderungen an Kommunikationskompetenzen auch in sogenannter „Einfacharbeit“.

Dezentrale Arbeitsformen wie Teamarbeit oder Jobrotation, flache Hierarchien, Dokumentation in der Qualitätssicherung oder auch querfunktionale Kooperation von Beschäftigten machen präzise Kommunikation und gesichertes Verständnis, lösungsorientierte Verständigung und gegenseitige Abstimmung des Handelns notwendig. Ein häufig multikulturelles und mehrsprachiges Arbeitsumfeld erhöht die Anforderungen an interkulturelle Kommunikationskompetenz.

Ein gutes Beispiel für diese Veränderungsprozesse ist die Mensa des Studentenwerkes Bielefeld. Ursprünglich eine Großküche mit routinierter Arbeitsteilung und standardisierten Arbeitsabläufen, ist die Mensa nach einem Neubau ein Arbeitsplatz, an dem die gleichen Mitarbeiter nun direkten Kundenkontakt haben und ein breites Kommunikationsrepertoire beherrschen müssen. Ein weiteres Beispiel für erfolgreiche Sprachkurse im Rahmen von „komma-NRW“ war das Sprachtraining im Einschlingen, das der Aufstiegsqualifizierung der Reinigungs- und Servicekräfte diente.

#### Zum Beispiel: Einschlingen – Tagungshaus und Bildungsstätte

Das Einschlingen in Bielefeld ist eine vom Land NRW anerkannte Einrichtung der Erwachsenenbildung. Als gemeinnütziger Verein beschäftigt Einschlingen 21 Mit-

arbeiter, davon sind 7 im pädagogischen Bereich und 14 in Küche, Hauswirtschaft, Technik und Reinigung tätig.

Die Einrichtung wollte speziell Mitarbeiter, die in der Reinigung und im Service arbeiten, sprachlich weiterqualifizieren. Der Verein Einschlingen suchte nach einem geeigneten Angebot, das den besonderen Anforderungen der Arbeitssituation gerecht werden würde.

Klassischer Deutschunterricht erschien der Bildungsstätte dabei nicht als die passende Lösung für die sprachliche Weiterbildung einer heterogenen Gruppe. Das Projekt „komma-NRW“ bot eine ideale Lösung: einen berufsbezogenen Deutschunterricht, der sich konsequent an den Bedürfnissen der Mitarbeiter und des Unternehmens orientierte. Das Sprachtraining diente dabei der Aufstiegsqualifizierung der Reinigungs- und Servicekräfte.



Die Dozenten konzipierten für das Tagungshaus ein maßgeschneidertes Angebot für die Teilnehmenden des Sprachförderprogramms. Abgestimmt auf Arbeitszeiten und betriebliche Abläufe wurde an Themen wie „Verstehen und verstanden werden“, „Small Talk“, „Reklamationen“ und natürlich auch an der notwendigen Grammatik und dem spezifischen Wortschatz gearbeitet.

Die Bedarfsermittlung fand durch die Lehrkräfte in Gesprächen mit den Teilnehmenden, den Kollegen und den Vorgesetzten statt. Außerdem fanden Tonbandaufnahmen aus dem direkten Arbeitsumfeld und Fotos als Unterstützung im Unterricht Verwendung.

Der Unterricht wurde in Kleingruppen oder in Form eines Einzeltrainings durchgeführt. Das sicherte ein zielstrebiges Vorgehen in kleinen Schritten. Durch wiederholte Reflexionsgespräche wurde der Unterricht immer wieder angepasst. So konnte mit den Mitarbeiterinnen effizient an ihrer sprachlichen Weiterbildung gearbeitet werden. Durch das Training änderte sich auch die Selbstwahrnehmung der Arbeitskräfte: Sie wurden selbstbewusster, aktiver und kommunizierten mehr mit deutschsprachigen Kollegen als vorher.

„Wir haben alle von diesem Projekt profitiert, nicht nur die Kolleginnen selbst, sondern auch unser ganzes Team und unsere Kunden. Ich halte das Projekt für erfolgreich, effizient und unterstützend. Und möchte mich noch einmal bei allen, die sich engagiert haben, bedanken“, betonte Daniela Kroll vom Vorstand des Vereins Einschlingen.

„Ich habe viel für meine Arbeit gelernt: ‚Wurst in Scheiben‘, ‚der Zuckerspender‘ und wenn ich den Gast nicht verstehe, frage ich ihn, ob er es noch einmal sagen kann.“ (Teilnehmerin des Sprachtrainings)

Eine ausführliche Projektdokumentation finden Sie im Anhang.



## II.II Duisburg

„Von der Tat zur Idee – Vom Pizzabäcker zum Ingenieur“: Die Volkshochschule Duisburg hat im Rahmen von „komma-NRW“ Kurse für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern aus unterschiedlichen Branchen angeboten, für Bauarbeiter, Lagerlogistiker, Ingenieure ebenso wie für Optiker, Pflegekräfte oder Immobilienmanager.

Dabei konnten die unterschiedlichsten Teilnehmer aus den diversen Berufssparten von dem Modellprojekt profitieren. Der Unterricht wurde sowohl im Einzeltraining als auch in Kleingruppen organisiert. Die Besonderheit der Angebote zeigte sich darin, dass der Unterricht nicht genau geplant wurde, sondern sich immer am direkten Bedarf orientierte. Auch die Anzahl der Unterrichtsstunden richtete sich konsequent an dem Bedarf der Lernenden und des Unternehmens. Damit blieb das Angebot außerordentlich flexibel, zugleich jedoch auch betreuungsintensiv.

Insbesondere die Gespräche mit Teilnehmenden und der Geschäftsführung vor der Angebotserstellung war für die Planend - Disponierenden von großer Bedeutung, um ein maßgeschneidertes Angebot abgeben zu können. Den Unternehmen und den Teilnehmern konnten neue Möglichkeiten in der passgenauen Vermittlung erklärt und somit die Wichtigkeit der Sprache für die Entwicklung im Unternehmen verdeutlicht werden. Genauso wichtig war der interkulturelle Ansatz, der Bestandteil eines jeden Sprachtrainings ist oder sein sollte.

Zu den zahlreichen Projektpartnern aus Duisburg und Umgebung gehörten u.a. das Unternehmen Vollmer Bau, die Firma Markvertrieb Duisburg und die Tochtergesellschaft der DVV Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft.

### Zum Beispiel: Das Unternehmen Vollmer Bau

„Fünf Facharbeiter aus Polen haben bei uns angefangen. Die brauchen jetzt Deutschunterricht. Wichtig ist, dass sie sich möglichst schnell verständigen können, die Sicherheitsanweisungen verstehen und sich mit den anderen Mitarbeitern verständigen können.“ Mit diesem Anforderungsprofil wandte sich die Firma Vollmer Bau an die VHS Duisburg. Die Volkshochschule führte ein erstes Gespräch vor Ort – über den optimalen zeitlichen Rahmen, den Lernort, über Möglichkeiten für die Facharbeiter, die Inhalte des Sprachangebotes, den Kursleiter und über die Wünsche der Mitarbeiter und der Firma. Der Polnisch sprechende Kursleiter war dabei eine große Hilfe.

Da es sich in erster Linie um einfache und vor allem schnelle Kommunikation am Arbeitsplatz handelte, wurde der anfängliche Schwerpunkt auf die Vermittlung der rudimentären Begriffe festgesetzt, die direkt in dem alltäglichen und arbeitsbezogenen Sprachumfeld ihre Anwendung fanden. Vor allem die zwei Fertigkeiten „Hörverstehen“ und „Sprechen“ wurden intensiv gefördert und nur gelegentlich durch die Lese- und Schreibkompetenz ergänzt und unterstützt.

Vermittelt wurden einfache Redemittel für Sprechsituationen am Arbeitsplatz. Dazu zählten zum Beispiel: Anweisungen, etwas (An)fordern, Antworten auf einfache Fra-

gen zur Person, Abmessungen und Zeitangaben, Pausengespräche – mit entsprechend einfachen grammatischen Strukturen sowie einfacher Fachsprache.

Eine ausführliche Projektdokumentation finden Sie im Anhang.

Hier einige Stimmen der Teilnehmer:

„Durch den Kurs sehe ich: Ich kann es! Und ich kann noch mehr!“

„Deutsch ist für manche Kollegen keine Geheimsprache mehr. Sie sprechen jetzt leise, wenn sie nicht verstanden werden wollen.“

„Du brauchst mehr als nur „Wo Hammer?“ [Zeigt mit dem Finger] „Dort“ [...] Der Chef kommt und fragt ‚Hallo, wie geht’s?‘ Aber das ist noch nicht alles, sondern er fragt weiter!“

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

„Es wird in uns investiert. Wir sind gut. Sonst würden sie nicht in uns investieren!“

„Andere sind lange da und können immer noch nicht sprechen. Und wir sind immer besser.“



### II.III Bonn

Im Mittelpunkt der Sprachkurse des Bildungswerks für Friedensarbeit in Bonn stand die Gesundheits- und Pflegebranche. Das Schulungsangebot richtete sich insbesondere an Einrichtungen aus dem Bereich der Alten- und Krankenpflege, darunter vertreten waren eine Altenpflegeschule, das Ausbildungszentrum für Pflegeberufe der Universität Bonn oder stationäre und ambulante Altenpflegeeinrichtungen.

Der Fachkräftebedarf im Gesundheitsbereich ist hoch. Viele Menschen sind in den vergangenen Jahren nach Deutschland gekommen, um in diesem Berufsfeld zu arbeiten. Das Interesse von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte an einer Ausbildung in Pflegeberufen ist spürbar gestiegen.

Die Schulungen und das individuelle Sprachtraining fanden in der Region Bonn, Köln, dem Rhein-Sieg-Kreis sowie dem Rhein-Erft-Kreis statt. Einer der im Rahmen von „komma-NRW“ realisierten Sprachkurse wurde beim Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe durchgeführt.

#### *Zum Beispiel: Einschlingen – Tagungshaus und Bildungsstätte*

Flexibel, modular und qualifizierungsbegleitend war das Angebot für den Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe, eine der drei großen Altenpflegeschulen in Bonn mit mehr als 300 Auszubildenden. Beim Sprachtraining im Rahmen von „komma-NRW“ wurden insgesamt 22 Personen geschult.



Das Sprachtraining basierte auf einem modularen Konzept, das sich inhaltlich an dem Curriculum der Ausbildungsverordnung orientierte. Der Kurs war ein freiwilliges Angebot und konnte von allen Interessierten mit Deutsch als Zweitsprache besucht werden.

Nach einer Sprachbedarfsermittlung ergaben sich folgende thematische Schwerpunkte: das Schreiben im beruflichen Alltag, die Kommunikation und Gesprächsführung in der Altenpflege und der Umgang mit medizinischer und juristischer Fachsprache auf verschiedenen Sprachebenen. Die Inhalte der Module wurden im Laufe des Trainings den Bedürfnissen der Teilnehmenden angepasst.

Das Training sollte sowohl die mündliche als auch die schriftliche Kommunikationsfähigkeit der Auszubildenden am Arbeitsplatz, d.h. im fachpraktischen Teil der Ausbildung erhöhen. Da die Auszubildenden mit Migrationsgeschichte im schulischen Teil der Ausbildung mit vielen verschiedenen Textsorten – wissenschaftliche Texte, Gesetzestexte, auffordernde Texte wie Handlungsanweisungen und beschreibende Texte – zu tun haben, galt es, auch den Umgang mit diesen Texten und vor allem das Leseverständnis von Fach- und juristischen Texten zu trainieren. Gewünscht wurde auch eine Unterstützung bei der Vorbereitung auf die mündliche Prüfung am Ende der jeweils einjährigen Ausbildung.

Die Geschäftsleitung erhoffte sich durch das Sprachtraining in erster Linie, die Motivation und den Lernerfolg der Teilnehmenden zu steigern. Das ist gelungen: Die Zahl der Teilnehmenden am Förderprojekt stieg kontinuierlich.

„Alles was ich lerne mit Deutschkurs, Kommunikation und Dokumentation, brauche ich das, um mich auf der Arbeit wohlfühlen, zu integrieren. Ich bin froh und dankbar, dass ich die Möglichkeit habe, meine Sprache im Deutschkurs weiterzuentwickeln.“

„Neulich ist ein Bewohner gestürzt. Und wir hatten das kurz vorher im Unterricht besprochen. Die Dokumentation und die Übergabe. Mit Rollenspiel. Das war so nützlich.“

„Wir haben uns auf Pflegedokumentation konzentriert und viele wichtige Formulierungen gelernt. Da brauchen wir uns nicht vor dem Medizinischen Dienst der Krankenkasse zu schämen.“

(Zitate von Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Sprachkurse in Bonn)

Eine ausführliche Projektdokumentation finden Sie im Anhang.

# III. Das Teilprojekt „Arbeitsplatz als Sprachlernort“

## III.I Die DIE-Studie<sup>1</sup>

Das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung (DIE) hat mit dem Projekt „Arbeitsplatz als Sprachlernort“ im Rahmen von „komma-NRW“ Wege zur Nachhaltigkeit und Weiterentwicklung der beruflichen Sprachförderung untersucht. Das Teilprojekt wurde in Kooperation mit dem IQ Landesnetzwerk Niedersachsen umgesetzt.

An der Untersuchung nahmen 14 Unternehmen und sechs Weiterbildungseinrichtungen teil. Insgesamt wurden 90 qualitative Interviews mit Verantwortlichen in den Betrieben, Lernenden, Lehrenden und planend-disponierenden Fachkräften von Bildungsanbietern geführt. Befragt wurden zum einen Personen, die an Angeboten des Projektes „komma-NRW“ beteiligt waren, zum anderen Betriebe aus der Region Braunschweig, in denen aufgrund einer Beratung durch das IQ Landesnetzwerk Niedersachsen Beschäftigtenkurse durchgeführt worden waren.

Die zentralen Fragestellungen in den Interviews lauteten: Wie kann die Zweitsprachentwicklung am Arbeitsplatz nachhaltig gefördert werden? Welche lernförderlichen und lernhinderlichen Rahmenbedingungen gibt es am Arbeitsplatz? Darüber hinaus galt es den Nutzen berufsbezogener Sprachförderangebote für Teilnehmende und Betriebe zu identifizieren. Ausgehend von den Interviews hat das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung Empfehlungen an Politik, Wirtschaft und Weiterbildungsträger formuliert.

## III.II Betriebe und Unternehmen

Für die Betriebe standen bei der Frage nach dem Nutzen der Sprachkurse vor allem drei Aspekte im Vordergrund: die Besetzung freier Stellen, die Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikation sowie die Optimierung der Kommunikation nach außen. Besonders wichtig waren den Unternehmensvertretern die Flexibilität, der Arbeitsplatzbezug und der spezifische Zuschnitt des Kursangebots. Begrüßt wurden kleine Lerngruppen und der permanente Austausch zwischen dem Betrieb und der Weiterbildungseinrichtung.

Damit die Sprachkurse ihre Ziele erreichen können, sollten sie aus Sicht der Unternehmen und Betriebe individuell und arbeitsplatzbezogen ausgerichtet sein. „Das ist auch ein ganz wichtiger Faktor, dass man diese ganzen Termine und Schulungen so versucht in diese ganze Arbeitswelt zu integrieren“, erklärte beispielsweise ein Unternehmensvertreter aus der Gastronomie. Hervorgehoben wurde in den Interviews auch die Bedeutung eines Ansprechpartners in den Unternehmen: einer Kontaktperson, die Menschen mit Sprachförderbedarf zur Seite stehen kann.

---

<sup>1</sup> Das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung – Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen (DIE) ist die zentrale Einrichtung für Wissenschaft und Praxis der Weiterbildung in Deutschland. Es verbindet Wissenschaft und Praxis und erbringt eigene Forschungs- und Entwicklungsarbeiten.

Laut DIE-Studie zeigen die Ergebnisse der Befragung, dass der arbeitsplatzbezogene Sprachkurs ein wichtiger Anfang zur Zweitsprachförderung in den Betrieben ist. Dieser müsse jedoch um eine betriebliche Kultur der Wertschätzung und Offenheit sowie weitere Maßnahmen wie zum Beispiel ein Mentoring ergänzt werden.

## III.III Die Teilnehmenden

Das Beherrschen der deutschen Sprache ist in der Wahrnehmung der Kursteilnehmer ein Schlüssel für eine erfolgreiche Berufskarriere. „Die deutsche Sprache ist alles... hier in Deutschland ist die Sprache alles und der Schlüssel zur Arbeit und zu irgendeinem Erfolg in Deutschland“, erklärte zum Beispiel eine Teilnehmerin. Auf der anderen Seite erklärten die Interviewten, dass die Sprachkurse auch positive Auswirkungen auf das Auftreten im Betrieb haben können. „Wenn man wenige Wörter hat, dann hat man ein sehr niedriges Selbstbewusstsein. Man kann nicht sagen, was man will. 80 Prozent von den deutschen Patienten haben die Meinung, dass ich keine Ahnung habe, von dem was ich mache an meinem Arbeitsplatz. Ich muss mich immer wieder beweisen“, erklärte ein Kursteilnehmer. Die befragten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer fühlten sich durch den vom Unternehmen angebotenen Sprachkurs aufgewertet und wertgeschätzt.

Bei den Inhalten der Deutschkurse legten die Teilnehmenden besonderen Wert auf die praxisorientierte Ausrichtung, aber auch auf die räumliche Nähe zum Arbeitsort. Auch die Flexibilität der Lehrenden fand Erwähnung.

## III.IV Die Lehrkräfte und das planend-disponierende Personal

Die Lehrkräfte und das planend-disponierende Personal der Weiterbildungseinrichtungen betonten in den Interviews den hohen Zeitaufwand des Sprachförderangebots sowie die Bedeutung der Flexibilität, des qualifizierten Personals und der Beschäftigung auf Honorarbasis.

Die Aufgaben des planend-disponierenden Personals im Rahmen der „komma-NRW“-Sprachkurse waren vielfältig. Es galt, die benötigten Maßnahmen zu recherchieren, den individuellen Sprachförderbedarf zu ermitteln, Konzepte und die Zufriedenheit des Unternehmens zu überprüfen und das Projekt nachzubereiten. Zwischen dem Betrieb und der Weiterbildungseinrichtung fand ein regelmäßiger Austausch statt. Die Forderung, dass sich dieser Zeitaufwand auch in der Kalkulation von Angeboten wiederfinden müsste, wurde in Interviews laut. Weitere Forderungen: Um die Qualität der Kurse zu sichern, müssten sich die Lehrkräfte fortbilden können. Zudem sollte ihre Arbeit auch entsprechend des Aufwandes vergütet werden. Kritik geübt wurde in diesem Zusammenhang an der Beschäftigung von Lehrkräften auf Honorarbasis und der unsicheren beruflichen Situation.

Auf die Frage, wie das berufsbezogene Deutschlernen auch nach dem Ablauf des Modellprojektes „komma-NRW“ durch Betriebe und Unternehmen gefördert werden kann, brachten die Interviewten Patenschaften bzw. Mentoren ins Spiel. Auch die

Eingliederung von arbeitsplatzbezogenen Sprachkursen in das allgemeine innerbetriebliche Fort- und Weiterbildungsprogramm wurde herausgestellt.

### III.V Empfehlungen

Die DIE-Studie zeigt das Potential einer arbeitsplatzbezogenen Deutschförderung auf, mit der Migrantinnen und Migranten ihre Erfolgsaussichten auf dem Arbeitsmarkt nachhaltig verbessern können. Eine Aufgabe für die Zukunft bestehe laut dem Deutschen Institut für Erwachsenenbildung darin, die Sprachkurseangebote weiterhin öffentlich zu fördern, zugleich müssten auch Unternehmen und Betriebe mehr Verantwortung für das Thema übernehmen. So sei es empfehlenswert, die berufsbezogene Deutschförderung in das betriebliche Weiterbildungsprogramm zu integrieren oder Ansprechpartner im Betrieb einzusetzen. Auch sollten sich die Unternehmen aktiv für eine innerbetriebliche Kultur der Wertschätzung und Offenheit einsetzen.

Die Bildungseinrichtungen stehen laut der DIE-Studie vor der Aufgabe, die bestehenden Kursangebote weiterzuentwickeln und die Professionalisierung von Lehrenden und Planend-Disponierenden voranzutreiben, zum Beispiel durch den Aufbau und die Pflege von Dozentenpools.

Das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung – Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen (DIE) ist die zentrale Einrichtung für Wissenschaft und Praxis der Weiterbildung in Deutschland. Es verbindet Wissenschaft und Praxis und erbringt eigene Forschungs- und Entwicklungsarbeiten.

## IV. Resümee und Ausblick

### IV.I Internationaler Bund Bielefeld



**Christiane Carstensen**  
Internationaler Bund Bielefeld

Das Modellprojekt „komma-NRW“ war für uns in Ostwestfalen-Lippe als Region und für alle Beteiligten eine große Bereicherung. Wir hatten die Gelegenheit, das Thema „Deutsch am Arbeitsplatz“ aus vielen Perspektiven zu beleuchten und auch zu hinterfragen.

Die in Bielefeld durchgeführten Projekte unterschieden sich in Art und Anforderung sehr voneinander, wie auch im Modellprojekt gemeinsam mit Bonn und Duisburg insgesamt. Doch trotz – oder auch gerade wegen – der vielen verschiedenen Einsätze war es möglich, durch kollegialen Austausch und Reflexion unter Koordination der AWO Bielefeld grundsätzliche Anforderungen und Rahmenbedingungen zu formulieren.

Das Modellprojekt erlaubte uns eine systematische Betrachtungsweise über die konkrete Sprachförderung hinaus. So mussten auch wir als Anbieter uns in den Blick nehmen und beispielsweise unsere Netzwerkarbeit erweitern und unsere Kommunikationsstrategien verändern. Viele Annahmen, die wir aus der Literatur oder Fachtagungen auf unser Arbeitsfeld übertragen haben, hielten der Wirklichkeit nicht stand.

Nach zwei Jahren Modellprojekt konnten wir umfassende Ergebnisse liefern, aber wie immer in inhaltlich produktiven Projekten stehen am Ende viele neue Fragen. Wichtige noch weiterzubearbeitende Themen sind der Zusammenhang von Sprache und Diskriminierung/Ausgrenzung auf der kollegialen Ebene im Betrieb und die Einbindung von Sprachförderung in die betriebliche Fachweiterbildung.

### IV.II VHS Duisburg



**Beate Mertens**  
VHS Duisburg

Das Modellprojekt „komma-NRW“ in Duisburg hatte schon begonnen, bevor es angefangen hatte, denn die Interessenten standen bei der VHS Duisburg schon vor der Tür. Es gab zum einen bereits ein Pendant mit dem IQ-Teilprojekt KomPlus und zum anderen einige Firmenkurse – insbesondere im Bereich der Logistik. Zudem waren an der Volkshochschule die Themen „Deutsch am Arbeitsplatz“ und „berufsbezogenes Deutsch“ im Fachbereich Deutsch als Zweitsprache in der Vergangenheit bereits durch einige Projekte begleitet worden.

Daran anknüpfend konnte interessierten kleinen Unternehmen und einzelnen Lernern in Duisburg und Umgebung ein gefördertes Angebot „Deutsch am Arbeitsplatz“ gemacht werden, das exakt auf die Anforderungen und Bedürfnisse der Betriebe und der Kursteilnehmenden abgestimmt wurde. Für die VHS Duisburg und das „komma-NRW“-Projekt ergab sich somit, alles Mögliche oder auch scheinbar Unmögliches auszuprobieren, denn in der Zukunft müsste ein so flexibles Angebot einiges kosten!

Vor allem konnten Angebote in den unterschiedlichsten Berufsfeldern erprobt werden. „Deutsch am Arbeitsplatz – vom Pizzabäcker bis zum

Ingenieur“ fand seine Gestalt in Einzeltrainings, in kleinen Gruppen, im Integrierten Sprach- und Fachlernen, in Sprach-Shadowings, in Sprachcoachings, direkt am Arbeitsplatz oder auch in den Büros der Volkshochschule selbst, im Restaurant und im Internet.

Das Projekt begann unter dem Motto „learning by doing“ – und zwar auf allen Ebenen. Wie muss das Angebot entwickelt werden? Wie soll man den Lernfortschritt dokumentieren? Wie stellt man die Zufriedenheit des Kunden sicher, und was kann die Firma für ein gelungenes Konzept eines Trainings leisten? Welchen Stellenwert nimmt dabei der Träger ein? Wie motiviert man den Teilnehmer, der mit Druck im Unternehmen die Sprache lernen muss und dessen berufliches Fortkommen möglicherweise davon abhängt? Welcher Zusammenhang besteht zwischen der Fähigkeit der Kommunikation in der deutschen Sprache und der Anerkennung bzw. der Wertschätzung seiner beruflichen Kompetenzen?

Besonderes herausfordernd gestaltete sich die Akquise der Trainer. Wer kam in Frage? Wer wollte und wer hatte möglicherweise schon einen entsprechenden beruflichen Hintergrund? Konnten sich die Trainer auf ein Experiment einlassen, von dem sie selbst nicht wussten, ob es am Ende positiv bewertet wurde? Wo erhielten sie das geeignete Lernmaterial, wenn nicht aus ihrem gut gefüllten Methodenkoffer? Konnten sie sich in die Strukturen des Unternehmens einfügen? Aber auch als Disponierende kamen neue Herausforderungen auf uns zu. Neben den Aspekten des Marketings, der Vertragsgestaltung und somit einer sensiblen Angebotsunterbreitung war das Thema Gesprächsführung ein erheblicher Lernfaktor. Auf viele Fragen konnten viele Antworten gefunden werden. Dies ist der vorliegenden Dokumentation zu entnehmen.

Insgesamt gestaltete sich der Austausch mit den Teamkolleginnen in Bonn, Annette Döhner, und in Bielefeld – Christiane Carstensen und Sabine Stallbaum – als Besonderheit: „ein Team aus einem Guss“. Unter der Koordination der AWO Bielefeld formte sich ein Team mit Expertise und daraus die Vision zur Einrichtung einer Servicestelle zum Thema Kommunikation am Arbeitsplatz, berufsbezogenes Deutsch in NRW z.B. in Zusammenarbeit mit der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung sowie der Beratung zur beruflichen Entwicklung.

#### IV.III Bildungswerk für Friedensarbeit Bonn

Am Ende der zweijährigen Projektzeit kann ich mit Überzeugung sagen, dass wir unsere Projektziele erreicht haben. Unter der kollegialen und fachlichen Koordination von der AWO Bielefeld konnten meine Kolleginnen Beate Mertens von der VHS Duisburg, Christiane Carstensen vom Internationalen Bund in Bielefeld und ich unsere Expertise im Bereich „Berufsbezogene Sprachförderung“ bündeln und maßgeschneiderte und nachhaltige Zweisprachangebote am Arbeitsplatz entwickeln, die auf die individuellen Anforderungen von Betrieben und Unternehmen abgestimmt sind und vor allem den Lernbedarf des Einzelnen berücksichtigen.

Ein Garant für die kollegiale Zusammenarbeit war unser gemeinsames Verständnis von Sprache als einer der Schlüsselkompetenzen – wenn nicht gar der Schlüsselkompetenz –, die Menschen mit Migrationshintergrund benötigen, um einen ihren Fähigkeiten entsprechenden Arbeitsplatz zu finden, ihn zu halten oder sich beruflich zu qualifizieren.

Die Konzentration auf verschiedene Berufsfelder in den jeweiligen Regionen war eine gelungene Entscheidung: So hatten wir die Möglichkeit, die



**Annette Döhner - Bildungswerk für Friedensarbeit Bonn**

Ergebnisse unseres fachlichen Austausches zu den Themen Akquise, Bedarfserhebung, Konzeptentwicklung etc., wie sie in der vorliegenden Dokumentation ausführlich beschrieben sind, in die Entwicklung branchenspezifischer Kursangebote einfließen zu lassen, die transferfähig sind.

Für den Transfer allerdings in die einzelnen Regionen, die Sensibilisierung von Multiplikatoren, den Austausch darüber, wie sich bedarfsgerechte Sprachangebote am Arbeitsplatz in Qualifizierungs- und Arbeitskontexte einbinden lassen oder welche finanziellen Förderangebote es gibt, die den Spracherwerb „on the Job“ in Zukunft unterstützen könnten, hätten wir in unserem eingespielten Team noch mehr Zeit gebraucht.

Für das Bildungswerk für Friedensarbeit war das Modellprojekt eine Bereicherung. Aufbauend auf die guten Beziehungen zu Akteuren im Gesundheitsbereich konnten wir das Bewusstsein der öffentlichen Einrichtungen für die Entwicklung bedarfsgerechter Kursangebote schärfen und einigen Unternehmen, die erkannt haben, dass berufliche Handlungskompetenzen sich ohne sprachlich kommunikative Fähigkeiten nicht durchführen lassen, das bieten, was sie brauchten. Darüber hinaus sind wir im Bereich der berufsbezogenen Deutschkurse in der Alten- und Krankenpflege ein wichtiger Ansprechpartner in der Region geworden. Darauf werden wir aufbauen.

#### IV.IV AWO KV Bielefeld e.V.

„Die größten Probleme bei der Einstellung von Migrantinnen und Migranten sehen Unternehmen in unzureichenden Deutschkenntnissen (über 80 Prozent)...“



**Sabine Stallbaum  
AWO KV Bielefeld e.V.**

Dies ist das Ergebnis einer Befragung, die im Jahr 2013 vom Institut der deutschen Wirtschaft Köln in Kooperation mit dem Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen durchgeführt wurde.<sup>2</sup>

Von allen Beteiligten des Projektes kommt NRW, von der Fachöffentlichkeit und Vertretern der Ministerien und den Einrichtungen der Agentur für Arbeit wurde im gesamten Projektverlauf die Notwendigkeit und die Wirksamkeit der Angebote, die im Rahmen von komma-NRW durchgeführt wurden, unterstrichen.

<sup>2</sup> Institut der deutschen Wirtschaft Köln, „Beschäftigung von Zuwanderinnen und Zuwanderern und kulturelle Vielfalt in nordrheinwestfälischen Unternehmen.“, 2014

## V. Begleitende Angebote

Leider wird es in Zukunft für Beschäftigte weder im Rahmen des ESF BAMF Programms noch in anderer öffentlich geförderter Form Angebote für diese Zielgruppe geben. Die Betriebe allein können diese Angebote häufig nicht finanzieren und bräuchten zur Umsetzung zumindest eine anteilige Unterstützung durch öffentliche Mittel. Neben der finanziellen Unterstützung benötigen sie auch eine fachliche Beratung durch erfahrene Experten, die nach einer Bedarfserhebung einen Lernzielkatalog aufstellen.

Durch die Arbeit in dem Verbundprojekt komma-NRW ist ein effektiv und innovativ arbeitendes Kompetenznetzwerk entstanden, das in einem nächsten Schritt dieses Wissen und die Erfahrungen in den Regionen und über die Regionen hinaus landesweit weiterentwickeln könnte. Alle beteiligten Partner besitzen neben der Expertise im Handlungsfeld die Fähigkeit, vorhandene Potentiale in den Regionen zu erschließen und das für die Zukunft so bedeutende Thema der berufsbezogenen Deutschförderung voranzubringen.

Die Idee von landesweiten Servicestellen oder Kompetenzzentren zum Thema Deutsch für das Arbeitsleben, die sich im Laufe des Projektes immer stärker ausbildete, wird leider in der nächsten Phase des Förderprogramms IQ aufgrund der starken Ausrichtung auf berufliche Qualifizierung nicht umzusetzen sein. Der Bedarf an Beratung zu Angeboten der beschäftigungs- und qualifizierungsbegleitenden Deutschförderung für Unternehmen, Betriebe, Qualifizierungsträger und für Menschen mit Deutsch als Zweitsprache wird weiter wachsen. Gleichzeitig wird die Expertise, die in den Regionen weiterentwickelt und in das bundesweite Netzwerk eingebunden wurde, verloren gehen.

Nach zwei erfolgreichen Jahren der Projektumsetzung bleiben uns leider nur die Überzeugung von der Notwendigkeit und der Wirksamkeit dieser Angebote und der Wunsch, diese Arbeit möglichst bald fortsetzen zu können.

Ich bedanke mich bei allen Kooperationspartnern, den beteiligten Betrieben und Unternehmen und den Teilnehmenden für die gelungene Zusammenarbeit.

### V.I Training „Sprachsensibel beraten“

Von „Gründungsformalitäten bis zur „Unterschrifterfordernis“ tauchen im Beratungsalltag an vielen Stellen Wortungetüme auf, deren komplexe Bedeutungen nicht immer leicht zu erklären sind.

Berater unterstützen in unterschiedlichen Kontexten Ratsuchende zu unterschiedlichen Themen, z.B. bei der Anerkennung von einer im Ausland erworbenen Berufsqualifikation. Zu der fachlichen kommt noch die sprachliche Ebene: Die Berater fungieren als „Übersetzer“, indem sie komplexe Informationen Klienten mit Deutsch als Zweitsprache vermitteln. Die Sprachsensibilität ist dabei ein Schlüssel, um das Werkzeug „Sprache“ effektiv in der Beratungspraxis einzusetzen.

Die Fachstelle des IQ Netzwerkes hat vor diesem Hintergrund gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aus den IQ Landesnetzwerken ein Fortbildungskonzept entwickelt und Schulungen für verschiedene Beratungskontexte durchgeführt – auch im Rahmen des Modellprojekts „komma-NRW“ sind mit einem speziellen Trainerpool für NRW insgesamt sieben Workshops für Jobcenter und Agenturen realisiert worden.

#### V.I.I Individuelle Workshops Sprachsensibel beraten

Ziel dieser bedarfsgerechten eintägigen Veranstaltungen ist, die Prozesse in der Beratung positiv zu beeinflussen und damit die Kommunikation für beide Seiten zu verbessern.

Das Thema „Sprachsensibilität“ betrifft aber nicht nur die Beratung zu beruflichen Fragestellungen. Da auch in anderen Kontexten die Anforderungen an mündliche und schriftliche Kompetenzen sehr hoch sind, bietet das Netzwerk zum Beispiel auch für die Schuldner- oder Existenzgründerberatung entsprechende Workshops an.

Aus den Fortbildungen des IQ Netzwerkes ist die Broschüre „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater“ hervorgegangen. Sie zeigt Stolpersteine und Schwierigkeiten auf, die sich hinsichtlich Sprache in Beratungsgesprächen ergeben können. Sie möchte vermitteln, wie Beraterinnen und Berater sprachbewusst und sprachsensibel das Werkzeug Sprache in der Beratungspraxis einsetzen können, und schlägt exemplarische Lösungen vor.

Weitere Infos: [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/sprachsensibel\\_beraten.html?type=123](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/sprachsensibel_beraten.html?type=123)

#### V.I.II Sprachsensibilisierung beim Jobcenter Minden

Im Gespräch: Veronika Kurpierz vom Amt proArbeit Jobcenter, Kreis Minden-Lübbecke, Regionalteam Porta Westfalica über das Training „Sprachsensibilisierung für Arbeitsmittlerinnen und Arbeitsmittler“

*Frau Kurpierz, Sie haben in Minden das Training „Sprachsensibilisierung für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler im Jobcenter“ durchgeführt und auch selbst teilgenommen. Wie sind Sie überhaupt auf das Thema aufmerksam geworden?*

Erstmals gehört habe ich davon im Rahmen des „Arbeitskreises berufsorientiertes Deutsch“, in dem Sabine Stallbaum, die für die AWO Bielefeld im landesweiten IQ-Netzwerk aktiv ist, das Training vorgestellt hat. Ich habe sie dann angesprochen, ob wir dieses Training nicht auch in unserem Jobcenter in Minden durchführen können.

*Hatten Sie denn vorher schon einmal von dem Training „Sprachsensibilisierung für Beraterinnen und Berater“ gehört?*

Nein, das war für mich und für unser Jobcenter Neu-land. Ich halte es jedoch für sehr wichtig, sich mit dem Thema „Kommunikation in der Beratung“ auseinanderzusetzen und hoffe, dass das in Zukunft auch weiter entwickelt und gefördert wird.

*Wie viele Trainingsmaßnahmen wurden realisiert?*

Wir haben im November 2014 drei Trainingsmaßnahmen mit jeweils 16 unterschiedlichen Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittlern durchgeführt. Diese Fortbildungen haben bei uns im Jobcenter in Minden stattgefunden.

*Welche Resonanz gab es bei den Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittlern?*

Bei dem Training, an dem ich selber teilgenommen habe, war das Feedback positiv. Von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der beiden anderen Trainingsmaßnahmen wurde mir Ähnliches berichtet. Allgemein gesagt konnten die Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler im Training die Gesprächssituationen im Beratungsalltag sehr gut reflektieren. Sie konnten sich beispielsweise damit auseinandersetzen, welche Begriffe und langen Wortgebilde sie nutzen. Sie konnten sich aber auch über problematische Gesprächssituationen austauschen.

*Das Training beinhaltete zum einen Sprachtheorie, zum*



**Veronika Kurpierz**

*anderen gab es praktische Elemente ...*

Ja, besonders die praktischen Übungen hatten einen großen Nutzen für unsere Arbeit. Es gab zum Beispiel Umformulierungsübungen, bei denen wir von den Formularen und Formulierungen ausgegangen sind, die in unserem Jobcenter verwendet werden. Gemeinsam hatten wir dann erarbeitet, wie man mit eigenen Worten Textpassagen und kompliziert klingende Fachbegriffe verständlich machen kann. Um ein Beispiel zu nennen: Bei einem langen Wort wie „Existenzgründungsberatung“ kann es schon helfen, wenn man es in „Beratung für Existenzgründung“ umformuliert. Für unsere Arbeit im Jobcenter war die Erkenntnis wichtig, dass es nicht notwendig ist, unsere Formulare neu zu formulieren, schließlich muss auch die Rechtssicherheit gegeben sein. Wichtig ist, dass die Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler in ihren Beratungsgesprächen Techniken zur Verständnissicherung einsetzen.

*Wie wollen Sie die durch das Training erhaltenen Impulse nachhaltig sichern?*

Das Auffrischen des Gelernten spielt für uns eine große Rolle. Eine Möglichkeit ist die Handreichung „Sprachsensibel beraten“ der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, die praktische Tipps für Beraterinnen und Berater bereithält. Gut ist auch, dass beim Training jeder Teilnehmer eine Art Hausaufgabe bekommen hat, bei der die Frage im Fokus stand, worauf man in Gesprächssituationen in Zukunft besonders Acht geben sollte. Darüber hinaus werden wir auch noch einmal mit den Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittlern im Jobcenter zu einem Reflektionsgespräch zusammenkommen.

*Vielen Dank für das Gespräch!*

### V.I.III Der Trainer/innen/pool

Der Trainer/innen/pool im IQ-Landesnetzwerk NRW hat sich in der Projektlaufzeit 2013/14 sukzessive vergrößert, aktuell (Stand Dezember 2014) sind es elf Personen, die – jeweils zu zweit – Fortbildungen zu Sprachsensibilisierung anbieten. Alle Trainer/innen verfügen über ein abgeschlossenes Studium Deutsch als Fremd- und Zweitsprache sowie über Lehrerfahrungen im DaF/DaZ-Unterricht mit unterschiedlichen Zielgruppen und Niveaus, im Fortbildungsbereich bzw. der universitären Lehre ebenso wie in der konzeptionellen Arbeit. Neue Trainer/innen haben jeweils zuerst bei einer Fortbildung hospitiert, bevor sie erstmals gemeinsam mit einer erfahrenen Trainee selbst in die Durchführung gegangen sind. Die Hospitationen stellen nicht nur ein Qualitätsmerkmal im Rahmen des Konzeptes train the trainer dar, sondern ebenso in der Konzeptionierung bzw. der regelmäßigen Überarbeitung der Konzepte aufgrund der wertvollen fachlichen Rückmeldungen an die durchführenden Trainer/innen. Ein weiteres Qualitätsmerkmal ist in der gemeinsamen Planung und Durchführung der Fortbildungen zu sehen.

### Herausforderungen/Anforderungen an die Trainerinnen und Trainer

Die größte Herausforderung an die Trainer/innen liegt in dem für sie unbekanntem Arbeitsfeld der Beratung bzw. der jeweiligen Beratungskontexte. Die Ausarbeitung jeweils passgenauer Fortbildungsangebote ist ein zentrales Anliegen für alle Trainer/innen. Eine vorherige Bedarfsanalyse ist von daher von erheblicher Wichtigkeit, gleichsam aber auch selbst wieder eine Herausforderung, da Hospitationen oder Audio-Aufnahmen in diesem Arbeitskontext nicht ohne Weiteres möglich sind. Möglichst genaue und ausführliche Absprachen mit den Koordinatorinnen und Koordinatoren innerhalb der Institution sind deshalb unabdingbar, um einen ersten Eindruck über die Wünsche der Mitarbeiter/innen zu erhalten. Des Weiteren fließen Rückmeldungen und Berichte in den Fortbildungen in die Weiterentwicklung der Konzepte ein.



### Interesse am Thema/ Warum ist das Thema für Fachleute aus dem DaF/DaZ Bereich wichtig?

Die Kommunikation innerhalb von Ämtern und Behörden ist für viele Menschen angstbesetzt, weil in diesem Kontext Entscheidungen getroffen werden, die das Leben des Einzelnen wesentlich beeinflussen werden. Umso wichtiger ist es, auf sprachlicher Ebene Einvernehmen und gegenseitiges Verstehen herzustellen, damit die Position beider Seiten in die Entscheidung einfließen kann. Aktuell sind es häufig diejenigen Personen, die Deutsch als Zweitsprache sprechen und sich noch im Aneignungsprozess befinden, die in diesen Kommunikationssituationen einerseits der verletzte Teil sind, andererseits aber auf ihren Beitrag zum Gelingen des Gesprächs festgelegt werden. So sollen Sprachkurse wie der Integrationskurs vermeintlich auf die Kommunikation in der Arbeitsverwaltung vorbereiten, ungeachtet der Tatsache, dass hier sprachlich sehr komplexe Strukturen die Art des Sprechens prägen. Bislang wurde noch zu wenig die Möglichkeit in Betracht gezogen, die Verantwortung für eine gelingende Kommunikation auch auf Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung zu suchen. Es gibt Strategien und Techniken, die aus unserer Perspektive den Umgang mit sprachlichen Unsicherheiten vereinfachen können. Maßgeblich dafür ist allerdings vor allem die Perspektivübernahme: Was bedeutet es, wichtige Angelegenheiten in einer anderen Sprache als der eigenen Erstsprache ausdrücken zu müssen? Wie fühlt sich das an? Diese Prozesse der Selbstreflexion sind es, die insgesamt gesellschaftliche Offenheit fördern und sichtbar machen könnten.

Das hier beschriebene, noch recht neue Arbeitsfeld für Expertinnen und Experten in Deutsch als Zweitsprache bietet uns die Möglichkeit, einen Beitrag zu leisten, die Kommunikation für beide Seiten – Berater/innen in der

Arbeitsverwaltung und Kundinnen und Kunden mit Deutsch als Zweitsprache – zu verbessern. Zudem erhalten wir durch die Arbeit Einblicke in einen für unsere Zielgruppe wichtigen Bereich der institutionellen Kommunikation.

### Erfahrungen „Jede Gruppe ist anders!“

Das Konzept, das von den Trainer/Inne/n ausgearbeitet wurde, wird jeweils an die unterschiedlichen Gruppen angepasst. Nichtsdestotrotz ist interessant zu beobachten, wie groß die Unterschiede in der Zusammenarbeit mit einzelnen Kleingruppen ausfallen können.

Insbesondere im Bereich der Arbeitsverwaltung gibt es keine einheitliche Zugangsqualifikation, so dass allein schon hinsichtlich der vorliegenden beruflichen Qualifikation eine sehr heterogene Zielgruppe für die Fortbildungen besteht. Interne Hierarchien und die Atmosphäre im Kollegium tragen darüber hinaus dazu bei, dass jede Gruppe ihre eigene Dynamik entwickelt. Wir wollen ausdrücklich nicht ein Standardprogramm entwickeln und durchführen, sondern jeweils situationsabhängig in einen echten Dialog mit den Gruppen gehen – das macht die Tätigkeit so interessant!

### Besonders gute Rückmeldungen

Das Konzept der Fortbildung sieht viele interaktive Phasen des Austausches, der Sensibilisierung und der

gemeinsamen Erarbeitung von Inhalten vor. Die daraus entstehende Abwechslung unterschiedlicher Methoden wird immer wieder als „kurzweilig“ hervorgehoben und positiv bewertet.

## V.II Qualifizierung für Kursleitende

### V.II.I Die Modulare Kursleiterqualifizierung

Im Rahmen des bundesweiten Programms Integration durch Qualifizierung (IQ) startete 2012 die modulare Fortbildungsreihe „Kursleiter/innen/qualifizierung Berufsbezogenes Deutsch“ mit einem Pilotdurchgang in Bielefeld. Entstanden war die Fortbildungsreihe 2010 an der VHS Braunschweig auf Grundlage von Materialien und Erkenntnissen des DIE Studienprojektes „Deutsch am Arbeitsplatz“, das 2008 bis 2010 von der VW Studienstiftung finanziert wurde. Seit 2013 laufen nun die Fortbildungsreihen in NRW mit den Standorten Bielefeld und Duisburg.

Im Rahmen des Projektes wurden insgesamt drei Durchgänge in NRW mit je fünf Modulen für 60 Teilnehmende durchgeführt.

Die Module enthalten folgende Inhalte:

#### **Kommunikative Anforderungen am Arbeitsplatz**

Relevante Sprechansätze und kommunikative Anforderungen im beruflichen Kontext identifizieren und bearbeiten, Sprachbedarfsermittlungen durchführen.

#### **Sprachhandlungen bei der Kommunikation am Arbeitsplatz**

Unterrichtsmaterialien sichten, Trainingseinheiten für spezifische Sprachhandlungen - schriftlich und mündlich - kennenlernen und entwickeln.

#### **Arbeit mit Lernerbiographien und Kommunikationssituationen**

Szenariotechnik zum Trainieren von Kommunikationssituationen im Beruf nutzen und eigene Szenarien entwickeln.

#### **Schlüsselqualifikationen für den Arbeitsmarkt und ihre Förderung im berufsbezogenen DaZ-Unterricht**

Schlüsselqualifikationen für den berufsbezogenen Unterricht reflektieren, Methoden kennenlernen, diese im Unterricht zu fördern, die Verantwortung der Lernenden für den eigenen Lernprozess anregen.

### **Nachhaltigkeit und Motivation**

Methoden kennen lernen, die nachhaltige Lernprozesse fördern, Aspekte der Motivationsforschung für den Unterricht nutzbar machen.

Der Trainer/innen-Pool in NRW setzt sich aus drei Trainerinnen und einem Trainer zusammen, die über langjährige Erfahrung im (berufsbezogenen) DaZ-Unterricht sowie in der Fortbildung und Qualifizierung von DaZ-Lehrkräften (auch auf Hochschulebene) verfügen. Ab dem Durchgang Bielefeld 2014 wird das Trainer/innen-Team durch eine vierte Trainerin unterstützt, die ebenfalls über langjährige Erfahrung in berufsbezogenen Deutschkursen und in der Fortbildung von DaZ-Lehrkräften verfügt.

### V.II.II Thematische Fortbildungen

Ergänzend zu der modularen Fortbildungsreihe „KursleiterInnenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht“ wurde ein flexibles Fortbildungsangebot, mit dem thematische Schwerpunkte aufgegriffen wurden, angeboten. Hier hatten die Lehrkräfte die Möglichkeit, in einen fachlichen Austausch zu gehen und sich bedarfsgerecht weiterzubilden.

Im gesamten Projektverlauf wurden 12 eintägige Workshops mit 180 Teilnehmenden in Bielefeld, Bonn und Duisburg zu folgenden Themen durchgeführt:

- Sprachbedarfsermittlungen für den berufsbezogenen DaZ-Unterricht
- Coaching im berufsbezogenen DaZ-Bereich
- Die Szenariomethode für den berufsbezogenen DaZ-Unterricht
- Lernfortschrittsmessung
- Theatermethoden
- Aktivierende Methoden und Spiele
- Deutsch für Mediziner
- Einzeltraining

# VI Anhang

## Projektdokumentationen

### I Bielefeld

#### Tagungshaus Einschlingen

##### Sprachtraining für Reinigungskräfte und eine Servicekraft in einem Tagungshaus

Bei dem Unternehmen handelt es sich um ein Tagungshaus bzw. eine Bildungsstätte, die seit den 70er Jahren in der Rechtsform eines eingetragenen Vereins Weiterbildungsangebote für Einzelpersonen, Teams und Unternehmen anbietet. In dem Verein arbeiten 21 Beschäftigte, die im Bereich der Geschäftsführung, Verwaltung, Bildungsplanung und Service/ Gastronomie tätig sind. Der Kontakt war zunächst zur Küchenleitung über private Mund-zu-Mund-Propaganda zustande gekommen und es gab ein allgemeines Vorgespräch über Deutschförderung am Arbeitsplatz und die Rahmenbedingungen des IQ-Modellprojektes komma-NRW. Eine Deutschförderung sollte hier vor allem für die Aufstiegsqualifizierung einer Reinigungskraft/Küchenhilfe zur Servicekraft mit Kundenkontakt genutzt werden, die durch schnelles, zuverlässiges und gründliches Arbeiten auf sich aufmerksam gemacht hatte und nun auch in qualifizierteren Bereichen eingesetzt werden sollte. Eine Deutschförderung sollte hier vor allem für die Aufstiegsqualifizierung einer Reinigungskraft/ Küchenhilfe zur Servicekraft mit Kundenkontakt genutzt werden. Für diese Tätigkeiten verfügte sie allerdings nicht über die notwendigen Sprachkenntnisse. Kurze Zeit später wurde der Auftrag in einem gemeinsamen Gespräch mit der Geschäftsführung, der Küchenleitung, der komma-NRW-Projektleitung und der Lehrkraft konkretisiert und vereinbart.

##### Zielvereinbarung

Vereinbart wurden

- ein gemeinsames Basis-Training für drei Reinigungskräfte und eine Servicekraft,
- ein zusätzliches Einzeltraining für die Servicekraft.

Wichtig war den Vorgesetzten, dass Arbeitsanweisungen verstanden werden können, Nichtverstehen si-

gnalisiert werden kann und dass Rückfragen auch im Detail gestellt werden können. Trainiert werden sollte ausschließlich die mündliche Sprachhandlungskompetenz, da schriftliche Aufgaben nicht bewältigt werden müssen.

##### Sprachbedarfserhebung

Durch die Sprachbedarfserhebung über das Job-Shadowing und die Interviews mit Vorgesetzten und Kollegen zeigte sich, wie schon in der Zielvereinbarung formuliert, die Problemlage, dass Arbeitsanweisungen nicht richtig bzw. vollständig verstanden wurden bzw. das Verstehen oder auch Nichtverstehen nicht signalisiert wurde.

Die Lehrkraft erhob den Sprachbedarf über Job-Shadowing, Sprachaufnahmen während der Arbeitstätigkeit und Interviews mit der Küchenleitung, den Kollegen und den Teilnehmenden selbst. Die Artefakte der Sprachstandsermittlung wurden später während des Trainings als Lernmittel eingesetzt. Der Sprachbedarf konnte von der Lehrkraft ohne irgendwelche Einschränkungen seitens des Unternehmens ermittelt werden. Die Vorgesetzten und Kollegen waren sehr kooperativ und engagiert. Während des Trainings zeigte sich insbesondere bei der Servicekraft eine stärkere Notwendigkeit, auch kommunikative Kompetenzen zu trainieren, so dass auch während des Trainings regelmäßig der Sprachbedarf ermittelt wurde, um auch Nuancen des Nichtverstehens und der Kommunikation herauszufiltern.

Die Teilnehmenden selbst wurden von der Lehrkraft zu ihren Erwartungen an das Training befragt, konnten aber keine konkreten Lernziele benennen. Allgemein war die Erwartung „ein bisschen Deutsch lernen“. Die Selbstwahrnehmung der Reinigungskräfte war, dass sie fast gar nicht Deutsch sprechen können. Sie waren zunächst dem Angebot gegenüber sehr skeptisch. Außer der Küchenkraft hatte keine der Teilnehmenden bisher Erfahrungen mit einem Sprachkurs gemacht. Die Reflektion des eigenen Spracherwerbs war gering ausgebildet. Die Küchenkraft, die bereits einen Integrationskurs absolviert hatte, sah damit den eigentlichen Prozess des Spracherwerbs als abgeschlossen an („aber ich habe schon zwei Kurse gemacht, ja ja, das weiß ich, ich habe schon zwei Kurse gemacht, ich habe

zu Hause viele Bücher (gemeint waren Lehrwerke“) und erwartete lediglich, die vorhandenen Kenntnisse zu optimieren. In der Sprachstandserfassung zeigte sich bei ihr allerdings eine große Lücke bezüglich der Selbst- und Fremdwahrnehmung.

Lücken gab es bei allen Teilnehmerinnen trotz teilweiser jahrelanger Berufserfahrung im arbeitsplatzrelevanten Basis-Wortschatz. Vokabeln wie „Radieschen“ oder „Spinat“ waren beispielsweise der Servicekraft trotz jahrelanger Tätigkeit in der Küche unbekannt.

In der Sprachbedarfsermittlung zeigte sich ein Trainingsbedarf im Bereich der Fehlermeldung, einfacher Zeitformen und eine spezifische Wortschatzerweiterung. Bei der Servicekraft wurde während des Trainings als vorrangiges Ziel die Einübung von Kommunikationsstrategien identifiziert.

Die 4 Teilnehmerinnen sind zwischen 36 und 45 Jahre alt und kommen bis auf eine Niederländerin aus der Türkei. Zwei der Frauen verfügen nur über sehr geringe Schulbildung, was auch den Einsatz von Lernmitteln während des Trainings einschränkte, bzw. sehr hohe Binnendifferenzierung seitens der Lehrkraft erforderlich machte.

##### Durchführung

Das Training wurde mit 2 Unterrichtseinheiten/Woche für alle Teilnehmerinnen gemeinsam angeboten, die Servicekraft wurde mit einer Unterrichtseinheit/Woche zusätzlich im Einzeltraining geschult. Das Training umfasste 16 Wochen und wurde im Tagungshaus durchgeführt.

Der Unterricht wurde handlungsorientiert über verschiedene teilnehmerzentrierte Methoden angeboten mit dem Ziel, die Teilnehmerinnen bei wichtigen beruflichen Handlungen sprachlich zu unterstützen und das Gelernte auf das aktuelle Arbeitsfeld zu übertragen. Der Erwerb schriftsprachlicher Kompetenzen wurde gemäß der Zielvereinbarung nicht trainiert.

Folgende Materialien wurden u.a. verwendet:

- Bilder/Fotos der Arbeitsmittel,

- Wortschatzkarten/Visualisierungen der Verben,
- Audio-Aufnahmen authentischer Arbeitsanweisungen der Vorgesetzten,
- einzelne Sequenzen zum Hörverstehen aus Lehrwerken.

Während der ersten zwei Monate war der Lernerfolg in der Gruppe geteilt. Die Reinigungskräfte fühlten sich durch die Tatsache, dass das Unternehmen ihnen Sprachunterricht zukommen lässt, gestärkt und veränderten im Laufe des Trainings ihre Selbstwahrnehmung und konnten ihre durchaus vorhandenen Sprachkenntnisse besser einschätzen. Eine der Teilnehmerinnen sah sich selbst als Analphabetin und konnte durch den Kurs erkennen, dass sie durchaus über Teilkenntnisse verfügt und diese steigern konnte. Mit den Anfangserfolgen waren die Reinigungskräfte allerdings zufrieden, nach zwei Monaten erlahmte das Interesse.

Die Servicekraft dagegen war dem Lernen anfangs gegenüber widerständig eingestellt, da hier die Selbst- und Fremdwahrnehmung deutlich voneinander abwichen. Ihre ausgeprägte Arbeitsfähigkeit, die ihr bewusst war, führte dazu, dass sie ihre sprachlichen Defizite oft kompensieren konnte („Ach, ich brauche kein Deutsch, arbeiten kann ich eh besser als alle anderen, die perfekt Deutsch sprechen“). Korrekturen durch die Lehrkraft wurden nicht angenommen, heruntergespielt oder Nichtverstehen wurde auf Dritte abgeschoben („normalerweise verstehe ich, aber er spricht so“). Nach der Rückmeldung der Küchenleitung, dass im Training eingeübte Kommunikationsstrategien von der Servicekraft nicht eingesetzt wurden, gab es ein gemeinsames Gespräch mit Lehrkraft, Küchenleitung und Servicekraft. Die deutliche Rückmeldung durch die Küchenleitung, dass die Kommunikation für die neue Tätigkeit als nicht ausreichend wahrgenommen wird, hat die Teilnehmerin dazu veranlasst, das eigene Lernen zu überdenken.

Bei dieser Teilnehmerin kamen im Training Probleme ans Tageslicht, die den Lernerfolg behinderten. Innere Unruhe und familiäre Probleme übertrugen sich auf den Lernprozess und auf das Wahrnehmen der Arbeitsanweisungen. Die Servicekraft musste gezielt aktives Zuhören einüben, d.h. es wurde trainiert, jede

Arbeitsanweisung zu Ende zu hören und nicht in die vorschnelle Interpretation zu gehen und gezielt nach dem Nichtverstandenen zu fragen. Letztlich hat die Teilnehmerin in diesem Prozess erkannt, dass tatsächlich eigene Sprachdefizite vorhanden sind (insbesondere augenscheinlich wurde dies im Bereich der Fragewörter) und die Notwendigkeit der Förderung auch innerlich akzeptiert. Andererseits hatte sie sprachliche Probleme vor allem mit einem Mitarbeiter. Hier konnte die Lehrkraft durch das Shadowing darlegen, dass dies vor allem daran liegt, dass der Mitarbeiter keine Rücksicht auf die mangelnden Sprachkenntnisse nahm und die Arbeitsanweisungen in einem sehr schnellen und elaborierten Deutsch gab. Auf die Nachfragen der Servicekraft reagierte er manchmal, indem er sie stumm anschaute und sich ohne ein Wort umdrehte. Bei so einer Arbeitsatmosphäre hielt sie es nicht immer für notwendig, die eigenen Arbeitsschritte bzw. das Verstehen zu signalisieren, was ihr als Migrantin als mangelnde sprachliche Kompetenz ausgelegt wurde. Hier musste der Vorgesetzte erkennen, dass auch auf Seiten der Kollegen Veränderungsprozesse nötig sind. Die stärkere Fokussierung im Laufe des Trainings auf kommunikative Prozesse haben der Servicekraft geholfen, die eigene Sprachfähigkeit realistischer einzuschätzen, aber auch, die eigenen Stärken zu nutzen.

### Fazit

Die Rückmeldung des Unternehmens sowohl zur Zusammenarbeit mit der Sprachlehrerin als auch zum Lernfortschritt war durchweg positiv. Die Mitarbeiterinnen sind aktiver und mutiger geworden und kommunizieren mehr mit den Kollegen als vorher. Der spezifische Wortschatz hat sich erweitert. Dadurch ist es den Teilnehmerinnen jetzt möglich, elementare Störungsmeldungen („Der Spiegel ist kaputt, ich sage dem Hausmeister Bescheid“) weiterzugeben. Im Bereich der Grundstrukturen des Satzbaus waren insbesondere die Frauen, die keinen Sprachkurs besucht hatten, skeptisch („Wir kommen auch so (d.h. mit Infinitiven) klar“). Elementare Zeitformen wurden dagegen angenommen.

Bei der Servicekraft gab es am Ende des Trainings die deutlichsten Fortschritte, d.h. sie war in der Lage, sowohl Verstehen als auch Nichtverstehen zu signalisieren und bei Bedarf Rückfragen zu stellen, auch nach

Teilinformationen. Ihr Hörverstehen wurde insbesondere dadurch erweitert, dass sie ihre Wahrnehmung für Teilbereiche von Aussagen geschärft hat. Gleichzeitig wurde der fragenspezifische Wortschatz erweitert, um nach Teilinformationen fragen oder Rückfragen stellen zu können.

Das Unternehmen hat im Anschluss an das kommunikativen NRW-Training den Unterricht für die Servicekraft mit eigenen finanziellen Mitteln fortgeführt. Bei den Reinigungskräften wurden neben einem sprachlichen Kompetenzzuwachs die gesteigerte Offenheit und Kommunikationsbereitschaft als positiv zurückgemeldet. Die Reinigungskräfte selbst waren zufrieden mit dem Training, wollten es aber nicht fortsetzen.

Interessant war die Beobachtung, dass auch nach jahrelanger Berufserfahrung ein basaler arbeitsplatzbezogener Wortschatz nicht immer vorhanden ist. Hier gäbe es noch Beratungsbedarf für Unternehmen hinsichtlich der Frage, wie dieser auch ohne Sprachlehrkraft eingeübt und gefestigt werden könnte.

In dem Training zeigte sich in besonderem Maße, dass interpersonelle Spannungen, berufsbedingter Stress und mangelnde soziale Kompetenz bei Missverständnissen am Arbeitsplatz eine genauso wichtige Rolle spielen wie fehlende sprachliche Kompetenz der Mitarbeiter. Als augenscheinlichstes Merkmal wird die sprachliche Kompetenz oft als erstes Erklärungsmuster für Probleme herangezogen, die tatsächlich andere oder tieferliegende Ursachen haben. Dadurch, dass diese Aspekte von der Lehrkraft im Gespräch mit dem Unternehmen thematisiert werden konnten, konnten Teilnehmerin, Vorgesetzte und Kollegen das eigene Verhalten reflektieren und verändern.

Wie auch in anderen Trainings zeigte sich, dass Rückmeldungen des Unternehmens wichtige Gelingensfaktoren darstellen. Vor dem Training vermuteten die Vorgesetzten und Kollegen pauschal mangelnde sprachliche Defizite im Deutschen als Ursache bestimmter Probleme, während insbesondere die Servicekraft sich selbst durch die besuchten Sprachkurse als ausreichend ausgebildet betrachtete und Lerngelegenheiten oder Rückmeldungen nicht wahrnahm. Durch die Beobachter- und Mittlerrolle der Lehrkraft konnten Einstellungen und Verhalten aller Beteiligten

verändert werden oder zumindest Strategien aufgezeigt werden, mit dem Verhalten anderer konstruktiv umzugehen.

## II Duisburg

### Vollmer Bau

#### Sprachkurs für Mitarbeiter des Bauunternehmens Vollmer

Fünf polnische Bauarbeiter vom Duisburger Unternehmen Vollmer Bau in den Bereichen Baumaßnahmen und Feuerfestbau nahmen vom 2. Oktober 2013 bis zum 19. Dezember 2013 an einem Sprachkurs der VHS Duisburg teil (3 x 2 UE pro Woche).

Die Sprachlernenden verfügten über keine Kommunikationsmittel in der Zielsprache Deutsch, gelegentlich über einzelne Wörter. Alle Teilnehmer sprachen gar kein Deutsch (Niveaustufe ca. A0 nach dem europäischen Referenzrahmen), gelegentlich P. sprach vereinzelte Wörter, da er bereits in Deutschland gearbeitet hatte.

#### Sprachbedarfsermittlung

Der Bedarf für die zu schulenden Mitarbeiter wurde im Interview mit den Projektleitern, den Vorgesetzten und den vier polnischen Arbeitern der Firma ermittelt. Dabei war es sehr hilfreich, dass der Trainer mit den Lernenden in Polnisch kommunizieren konnte. Die Sprachbedarfsermittlung wurde im Laufe der Maßnahme durch Beobachtungen im Schulungsprozess am Arbeitsplatz immer wieder erweitert bzw. korrigiert. Mit Hilfe eines Aufnahmegerätes zeichneten die Mitarbeiter Pausengespräche auf, die dazu beitrugen, den Lehrplan um authentische Alltags- und Umgangssprache zu erweitern.

Schritte/Phasen der Sprachbedarfsanalyse:

- Interview mit den Projektleitern,
- Interview mit dem Vorgesetzten und den vier polnischen Arbeitern,

- Korrektur, Ergänzung und Erweiterung im Laufe der Maßnahme.

#### Zielvereinbarungen

- Vermittlung einfacher alltags- und berufsbezogener Redemittel, schwerpunktmäßig Hörverstehen und Sprechen,
- ergänzend, jedoch eingeschränkt: Bildung einer Lese- und Schreibkompetenz.

#### Durchführung

Da es sich in erster Linie um einfache und vor allem schnelle Kommunikation am Arbeitsplatz handelte, wurde der anfängliche Schwerpunkt auf die Vermittlung jener rudimentären Begriffe gelegt, die direkt in dem alltäglichen und arbeitsbezogenen Sprachumfeld ihre Anwendung fanden. Vor allem die zwei Fertigkeiten „Hörverstehen“ und „Sprechen“ wurden intensiv gefördert und nur gelegentlich und teilweise zwangsläufig durch die Lese- und Schreibkompetenz ergänzt und unterstützt.

Vermittelt wurden einfache Redemittel für Sprechsituationen am Arbeitsplatz, zum Beispiel: Anweisungen, etwas (An)fordern, einfache Fragen zur Person beantworten, Maßeinheiten Abmessungen und Zeitangaben, Pausengespräche – mit den entsprechenden einfachen grammatischen Strukturen sowie einer einfachen Fachsprache. Dabei wurde die Umgangssprache am Arbeitsplatz mit / zwischen Kollegen und Vorgesetzten ebenso berücksichtigt und vermittelt wie die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Kunden. Mit Hilfe von Rollenspielen und Szenarien konnten Arbeits- und Gefahrensituationen mit authentischen Schulungsmaterialien vor Ort sprachlich eingeübt werden. Schriftsprache wurde online trainiert.

Um gezielt schulen zu können, standen dem Trainer authentische Materialien u.a. aus der Abteilung Arbeitssicherheit zur Verfügung. Mit einem Aufnahmegerät zeichneten die Mitarbeiter reale Gesprächssituationen auf, die vom Trainer analysiert, dann didaktisch und methodisch für die Schulung der Mitarbeiter aufbereitet wurden. Die Gespräche zwischen den Trockenbauern waren die ertragsreichsten und ergaben Impulse



für die Erweiterung der Unterrichtsinhalte.

Folgende Unterrichtsinhalte wurden bei der Erstellung des Curriculums berücksichtigt:

- Kennenlernen / Wie heißen Sie? / Woher kommen Sie? / Wie ist Ihr Familienstand?,
- Alphabet – Aussprache und Lesebeispiele,
- Zahlensystem / Wie alt sind Sie? / Durchgabe von Abmessungen
- Maßeinheiten / situative Sprachübungen,
- Uhrzeiten und Datum / Wann sind Sie geboren? usw.,
- Einführung der Verbkonjugation an bestimmten berufsrelevanten Verben
- situative Gesprächsübungen
- Small Talk in der Pause – Spracherkundung und Zusammenstellung des benötigten Wortschatzes,
- Werkzeuge / Baustelle / Mein Arbeitsplatz,
- Syntax,
- Wünsche äußern und Werkzeuge anfordern / Imperativ am Arbeitsplatz,
- Polizeikontrolle – Fragenkatalog und Antworten,
- Abfertigung am Flughafen – Fragenkatalog und Übung zum Verfahren
- Urlaub beantragen und Termine benennen,
- Konflikte am Arbeitsplatz – situative Übungen in Konfliktsituationen.

### Fazit

Die Firma Vollmer Bau verlängerte stets den Auftrag, da die Teilnehmer und auch das Unternehmen sehr zufrieden mit dem flexiblen Angebot waren. Gern hat der Mitarbeiter Herr Schneider von Vollmer Bau an der Außendarstellung mitgearbeitet, Fotos bereitwillig machen lassen sowie auf dem Fachtag im Gespräch mit der Koordinierungsstelle der G.I.B das Unternehmen und das Angebot vorgestellt und damit für das Modellprojekt geworben.

Die Lerner fühlten sich sehr wohl in dem Sprachkurs, da sie dort auch in ihrer Arbeitskleidung erscheinen konnten und hier auf ihre Bedürfnisse hinsichtlich der Alltagskommunikation Rücksicht genommen wurde.

Besonders positiv empfanden die Lernenden, dass Vorgesetzter und Sprachtrainer Polnisch als Muttersprache mit ihnen teilten. So konnten auftretende Fragen geklärt und wichtige Sicherheitsschulungen sogar in polnischer Sprache vermittelt werden. Dank gemeinsamer außerunterrichtlicher Aktivitäten mit dem Trainer ließ sich das Erlernte auch auf Alltagssituationen übertragen.

### III Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe

#### Sprachtraining für Auszubildende in der ein- und dreijährigen Ausbildung Altenpflege

Der Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe ist eine der drei großen Altenpflegeschulen in Bonn mit mehr als 300 Auszubildenden. Zweimal jährlich beginnen jeweils ein neuer Kurs für Altenpflegehelfer/innen und einer für Altenpfleger/-innen. Außerdem bietet der Bonner Verein verschiedene Fort- und Weiterbildungen an. Der Anteil an Auszubildenden mit Migrationsgeschichte ist groß.

Der Kontakt zu diesem Fachseminar kam durch die Projektleitung zustande, die bereits seit Juni 2012 als Dozentin für „Deutsch in der Altenpflege“ im Bonner Verein unterrichtete. Es wurde vereinbart, das bishe-

rige Konzept (Unterricht auf Grundlage des Lehrbuchs „Deutsch für die Altenpflege“ von Ingrid Peikert) auf Basis der neu gewonnenen Kenntnisse über die Methoden des berufsbezogenen Deutschunterrichts zu überarbeiten und das Sprachtraining im Rahmen des Modellprojekts „komma-NRW“ fortzuführen.

Geschult wurden im Laufe des Angebots 22 Personen, von denen mindestens 1 bis maximal 12 Personen an den Unterrichtstagen anwesend waren. Die Gruppe war hinsichtlich der Herkunft, des Alters, der Sprachbiografie, des sozio-kulturellen Hintergrunds und des Bildungshintergrundes extrem heterogen. Die Teilnehmenden kamen aus afrikanischen Staaten (Kongo, Kenia, Ghana, Elfenbeinküste, Kamerun), Russland, Sri Lanka, Polen, China, Indonesien und Griechenland und waren im Alter von 20 bis 53 Jahren. Am Kurs nahmen 19 Frauen und 3 Männer teil.

#### Sprachbedarfsermittlung

Die Ermittlung der Sprachbedarfe erfolgte durch ein Gespräch mit der Geschäftsführerin und ein Gespräch mit der stellvertretenden Schulleiterin, die gleichzeitig auch Kursbetreuerin eines Altenpflegehilfekurses und zuständig für die Entwicklung des Curriculums im Fachseminar war. Diese Personen nannten als Bedarfe die Förderung kommunikativer und fachsprachlicher Kompetenzen als Vertiefung des Gelernten. Für sie bestand das Ziel der Sprachförderung darin, die Schüler/innen dabei zu unterstützen, den theoretischen Unterricht zu bewältigen und den vielfältigen sprachlichen Anforderungen in der Praxis gerecht zu werden. Die seitens des Fachseminars formulierten Bedarfe wurden durch eine Sprachbedarfserhebung der Teilnehmenden anhand eines Fragebogens und von Interviews sowie einer fortlaufenden Ermittlung der Bedarfe durch die Befragung der Teilnehmenden während des Kurses zunehmend differenziert.

Ermittelte Sprachbedarfe:

- Pflegedokumentation schreiben und ausfüllen,
- Kommunikation mit Bewohnern, Angehörigen, Ärzten und Pflegedienstleitung angemessen führen,
- Fachtexte lesen und verstehen,

- Juristische Texte verstehen,
- Unterstützung bei der Prüfungsvorbereitung (Prüfungsfragen verstehen, Fallbesprechungen trainieren, Selbsteinschätzung anleiten),
- Konflikten angemessen sprachlich begegnen (in der Klasse, im Team, mit Bewohnern),
- Telefonate führen mit Ärzten, Therapeuten u.a.,
- Arztbriefe und -berichte lesen und verstehen.

Die Motivation der Teilnehmenden war sehr hoch, da sich alle durch das Sprachtraining eine Unterstützung während der Ausbildung erhofften. Während der theoretischen Unterrichtsblöcke nahmen alle im Anschluss an den Unterricht in ihrer Freizeit am Training teil. Die bei diesen Teilnehmenden aufgebauten Ängste und Frustrationserlebnisse konnten aber größtenteils abgebaut werden, da die Teilnehmenden rasch erkannten, dass das Training sich an ihren Sprachbedarfen orientierte. Dies hatte einen positiven Einfluss auf ihre Motivation, sich auf den Lernprozess einzulassen.

Während der fachpraktischen Einsätze war es für die Teilnehmenden aus den Altenpflegehelfer/innen Kursen einfacher, freigestellt zu werden, weil die Ausbildungsverantwortung bei der Schule lag und nicht wie in der dreijährigen Ausbildung bei den Einrichtungen der Altenpflege. Einigen Schülerinnen und Schülern wurde der Besuch des Sprachtrainings nahegelegt, wenn die Kursleitung die Sprachförderung als unabdingbar für das Bestehen der Prüfungen erachtete.

### Zielvereinbarung

Das Training sollte sowohl die mündliche als auch die schriftliche Kommunikationsfähigkeit der Auszubildenden am Arbeitsplatz, d.h. im fachpraktischen Teil der Ausbildung erhöhen. Da die Auszubildenden mit Migrationsgeschichte im schulischen Teil der Ausbildung mit vielen verschiedenen Textsorten (wissenschaftliche Texte, Gesetzestexte, auffordernde Texte wie Handlungsanweisungen und beschreibende Texte) zu tun hatten, galt es auch den Umgang mit diesen Texten und vor allem das Leseverständnis von Fach- und juristischen Texten zu trainieren. Gewünscht wurde auch

eine Unterstützung bei der Vorbereitung auf die mündliche Prüfung am Ende der jeweils einjährigen Ausbildung.

### Durchführung

Das Sprachtraining fand vom 07.06.2013 bis zum 31.01.2014 im Bonner Verein für Pflege- und Gesundheitsberufe statt. Das Training wurde wöchentlich in der Zeit von 13.30-16 Uhr durchgeführt. In dieser Zeit konnten alle Schüler/innen teilnehmen, die sich im theoretischen Teil der Ausbildung befanden. Die Auszubildenden in der 1-jährigen Ausbildung (APH), die sich während dieser Zeit im Praktikum befanden, wurden in der Regel für das Deutschtraining freigestellt, die Auszubildenden aus der 3-jährigen Ausbildung (AP) bekamen von der Schulleitung einen Brief mit der Bitte zur Freistellung an die jeweilige Einrichtungsleitung mit. Die Entscheidung darüber lag jedoch auf der Seite der Einrichtung. Andere Termine sowie eine Ausweitung der Stunden waren wegen der Planung des Curriculums und der hohen zeitlichen Belastung der Schüler/innen nicht möglich.

Für das Sprachtraining wurde ein auf Modulen aufbauendes Konzept entwickelt, das sich inhaltlich an dem Curriculum der Ausbildungsverordnung orientierte und den tatsächlichen Sprachbedarf am Arbeits- und Ausbildungsplatz aufgriff. Aufgrund der unregelmäßigen Teilnahme und der Heterogenität der Teilnehmenden hinsichtlich der fachsprachlichen Kenntnisse (drei APH- und zwei AP-Kurse) war es meistens erforderlich, dass die Trainerin den individuellen Lerninteressen Raum gab. Allerdings gab es eine inhaltliche Struktur, die Themen benannte, damit die Umsetzung für Person und Organisation anschlussfähig war.

Die Inhalte der Module wurden gemäß der sich wiederholenden Sprachbedarfsermittlung mit Schüler/innen aus neuen Kursen sowie des fortlaufenden Austausches mit Dozent/innen des Fachseminars im Laufe des Trainings den Bedarfen der Teilnehmenden angepasst.

Die Module enthalten die thematischen Schwerpunkte aus der erhobenen Sprachbedarfsliste. Bei der Durchführung der Module entschieden die Lernenden, welche Prioritäten gesetzt wurden.



- Sprachkompetenz: Schreiben im beruflichen Alltag. Zielsetzung: Der Umgang mit arbeitsplatzrelevanten Dokumenten, die der Qualitätssicherung dienen, wird trainiert. Thema: Pflegedokumentation.
- Sprachkompetenz: Kommunikation und Gesprächsführung in der Altenpflege. Zielsetzung: Das Gestalten einer kompetenten Gesprächsführung in wechselnden Kommunikationssituationen wird gefördert. Themen: Gespräche im Team, Gespräche mit den Bewohner/innen, Gespräche mit Angehörigen, Kooperation mit externen Akteuren (Ärzte, Krankenkassen, Apotheken, Therapeuten).
- Sprachkompetenz: Lesen und Verstehen medizinischer und juristischer Fachsprache. Zielsetzung: Der Umgang mit medizinischer und juristischer Fachsprache wird trainiert. Themen: Normative und wissenschaftliche Texte.

### Fazit

Das Interesse der Geschäftsführung und der Schulleitung, die schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeit der Schüler/innen mit Migrationsgeschichte zu fördern, war sehr groß. Dadurch waren die Voraussetzungen für die Schüler/innen aufgrund der Wertschätzung seitens des Fachseminars sehr gut. Auch die Kursleitung wurde in dem Bemühen, das Sprachtraining sowohl bei den Dozenten als auch bei den Schülern/innen bekannt zu machen (Präsentation des Konzepts zu Beginn eines neuen Kurses in der Klasse, bei einer Dozentenkonferenz und bei der Vertrauenslehrerin, die unter anderem bei sprachlichen Problemen Ansprechpartnerin für die Schüler/innen war) fortlaufend unterstützt.

Der Stellenwert und die Bedeutung des Deutschtrainings als unterstützendes und ausbildungsbe-

begleitendes Förderangebot für die Schüler/innen mit Zuwanderungsgeschichte des Fachseminars wurden jedoch von den Fachdozenten sehr unterschiedlich wahrgenommen. Ein reger Austausch über die individuellen Lernfortschritte und Fördermöglichkeiten einzelner Schüler/innen fand nur mit zwei Kursbetreuer/innen statt, da diese Angestellte des Fachseminars und dadurch für die Kursleitung leicht erreichbar waren. Der Austausch mit anderen auf Honorarbasis beschäftigten Fachdozenten fand nur gelegentlich „zwischen Tür und Angel“ statt und wurde ausschließlich von der Kursleitung ersucht.

In einem abschließenden Gespräch am Ende des Durchführungszeitraums mit der Geschäftsführerin und der stellvertretenden Schulleiterin wurde Folgendes festgestellt:

Die Zahl der Teilnehmer/innen hat kontinuierlich zugenommen, so dass die Gruppe eigentlich hätte geteilt werden müssen in eine Gruppe für Schüler/innen, die die dreijährige Ausbildung zur Altenpflegerin absolvierten, und in eine Gruppe, die die Ausbildung zur Altenpflegehelferin machten. Selbst da müsste noch einmal nach den sprachlichen Voraussetzungen, die die Schüler/innen zu Beginn der Ausbildung mitbringen, differenziert werden, um eine möglichst individuelle Sprachförderung zu gewährleisten.

Wünsche für die Zukunft:

- Die Möglichkeit, bei besonderem Bedarf eine 1:1-Sprachförderung anzubieten.
- Die Möglichkeit, 1-2 Monate vor Ausbildungsbeginn für einige Teilnehmende einen „Intensiv-Sprachkurs Deutsch für die Pflege“ anzubieten.
- Die Möglichkeit, während der Ausbildung differenzierte Gruppen je nach Sprachbedarf anbieten zu können.
- Die Möglichkeit, die Fachdozenten hinsichtlich ihrer Sprachverwendung zu sensibilisieren.
- Die Möglichkeit, Methoden wie Teamteaching auszuprobieren.

Auf Seiten der Teilnehmenden lässt sich feststellen, dass das Training als sehr praxisorientiert und -nah beurteilt wurde, weil das Gelernte direkt umgesetzt werden konnte. Die Schüler/innen – vor allem aus den APH-Kursen – waren sehr dankbar für die Unterstützung bei der Prüfungsvorbereitung. Die Möglichkeit, sich im Kurs mit den anderen Schüler/innen über die Ausbildung und fachspezifische Themen auszutauschen, wurde als positiv bewertet – ebenso wie die Lernatmosphäre und die Gestaltung der Schulung durch die Dozentin hinsichtlich der Methoden und verwendeten authentischen Materialien. Die Schüler/innen konnten ihre fachsprachlichen Kompetenzen verbessern.

Die Teilnehmer/innen waren sehr motiviert, lernbereit und nahmen während der schulischen Ausbildung regelmäßig am Sprachtraining teil. Bei einigen Lernenden war die Teilnahme am Unterricht während der praktischen Ausbildung schwer zu organisieren. Entweder war der Weg zum Unterrichtsort zu weit oder die Belastung zu groß (Ermüdung infolge des Frühdienstes). Der starke Handlungsbezug und die sehr individuelle Spracharbeit an authentischen Materialien führten zu schnellen Lernerfolgen, die eine positive Auswirkung auf die weitere Motivation hatten. Die Hilfestellung bei der Prüfungsvorbereitung milderte bei vielen Teilnehmenden das Gefühl, durch die Ausbildung überfordert zu sein.

Einige organisatorische Aspekte konnten (der laufende Einstieg, die unterschiedlichen Präsenzphasen der Teilnehmenden am Lernort aus den verschiedenen APH- und AP-Kursen) haben sich als Hürden erwiesen, die bis zum Ende des Sprachtrainings nicht überwunden werden konnten. Das ursprüngliche Konzept, die Module aufeinanderfolgend zu unterrichten, ließ sich aus obengenannten Gründen nicht realisieren. Häufig war die Flexibilität der Dozentin gefragt, zwischen den Modulen zu springen und individuell auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden anhand der zum Unterricht mitgebrachten authentischen Materialien zu reagieren. So entstand eine Materialsammlung, die thematisch den Modulen zugeordnet wurden. Die Kursleitung nutzte diese wie eine Art Baukasten, auf den sie zurückgreifen konnte, um die infolge der Sprachbedarfsermittlung herausgefundenen Lernziele didaktisch und methodisch auf der sprachlichen Ebene umzusetzen.

96 UE berufsbezogene Sprachförderung waren für diese Zielgruppe bei den vielfältigen Aufgabengebieten im mündlichen und schriftlichen Bereich zu wenig. Viele Themenbereiche konnten nur zu kurz behandelt werden oder mussten zugunsten der primären und mehrheitlichen Bedarfe ganz entfallen.

*„Neulich ist ein Bewohner gestürzt. Und wir hatten das kurz vorher im Unterricht besprochen. Die Dokumentation und die Übergabe. Mit Rollenspiel. Das war so nützlich.“*

*„Ohne Sprache geht nicht in der Pflege. Hier im Kurs lernen wir so viele nützlich Sprache, die man sofort auf der Arbeit benutzen kann.“*

*„Das war so interessant. Ich hab im Deutschkurs zum ersten Mal viele Fachwörter verstanden und das hat mir so sehr bei der Arbeit geholfen.“*

*Zitate von Teilnehmern des Sprachkurses*

Berufsbezogenes Szenario „Urlaub planen und beantragen“

**Hier** können Sie die Dokumentation herunterladen.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



**Bundesagentur  
für Arbeit**

[www.komma-nrw.de](http://www.komma-nrw.de)  
[www.iq-nrw.de](http://www.iq-nrw.de)  
[www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de)

 Netzwerk „Integration durch Qualifizierung IQ“