

Sprachbedarfsermittlung in einem Produktionsbetrieb - Beispiel aus der Praxis

Die Sprachbedarfsermittlung fand in einem Produktionsbetrieb aus der Lebensmittelbranche statt, in dem Tierfutter produziert wird. Der Betrieb beschäftigt 400 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Ziel der Sprachbedarfsermittlung war auf der Grundlage der Ergebnisse und deren Analyse die Modulplanung für ein innerbetriebliches Weiterbildungsangebot Deutsch am Arbeitsplatz für Mitarbeiter aus dem Produktionsbereich zu entwickeln.

Bei der Sprachbedarfsermittlung wurden unterschiedliche Akteure im Betrieb befragt: Personalentwickler, Abteilungs- und Schichtleiter, Betriebsräte und Mitarbeiter. Dafür wurden Interviews geführt, die sich an folgenden Leitfragen orientierten:

- Was müssen Mitarbeiter im Produktionsbereich in ihrem Betriebsalltag kommunizieren und in welcher Form?
- In welchen Bereichen besteht ein Schulungsbedarf der Mitarbeiter, um die betrieblichen Arbeitsanforderungen kompetent zu erfüllen?
- Wo liegen Schwierigkeiten bei der Kommunikation?

Es wurde darüber hinaus mit einem detaillierten Interviewleitfragen gearbeitet, der aus folgendem Modellprojekt entnommen wurde:

Deutsch am Arbeitsplatz – Modellprojekt: Arbeitsplatzbezogener Deutschunterricht für AussiedlerInnen und MigrantInnen. Erstellt von INTEGRAL (Hrsg.). Robert Hinze, Andreas Klepp, Agnieszka Sauerwald, Sabine Clemens, Martin Raschendorfer (Redaktion). Cölbe, (2004).

Betriebsbesichtigung als Bestandteil der Sprachbedarfsermittlung

Ein Teil der Sprachbedarfsermittlung war eine Betriebsbesichtigung der Arbeits- und Produktionsbereiche, um Einblicke in die Arbeitsabläufe und –bedingungen zu erhalten. Ein Abteilungsleiter führte uns durch den gesamten Produktionsbereich – von der Warenannahme bis zur Warenausgabe.

Bei der Betriebsbesichtigung orientierten wir uns an den Fragen:

- Wie sind die Arbeitsabläufe organisiert?
- Was brauchen die Mitarbeiter sprachlich, um die Arbeitsabläufe zu bewältigen?
- Was fällt bei den Arbeitsabläufen (sprachlich) auf?

Bei der Besichtigung achteten wir z.B. auch auf Informationen an den Wänden (Bilder, Beschilderungen etc.), den Einsatz von Medien am Arbeitsplatz, Lautstärke, oder Telefonate.

Die Fragen des Interviewleitfadens dienen als Anregung und Orientierung, sie müssen keinesfalls in der Reihenfolge und in dem Umfang gestellt werden, sondern sollten als Impulse verstanden und eingesetzt werden.

Interviewleitfaden für Interview mit Personalentwickler / Schicht- und Abteilungsleiter / Betriebsräte

1. Fragen bezüglich des Sprachbedarfs am Arbeitsplatz

- Wie geht der Arbeitsablauf der Mitarbeiter (MA) vor? Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten der MA während des Arbeitstages!
- Mit wem wird während des Arbeitsablaufes Deutsch gesprochen?
- Was müssen die MA verstehen? (mündliche Anforderungen)
- Welche Anforderungen gibt es noch? (Lesen? Schreiben?)
- Welche Werkzeuge/Arbeitsmittel/Maschinen werden in Ihrer Abteilung gebraucht? (Fachwortbereich)

2. Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

- Wo liegen sprachliche Schwierigkeiten der MA?
- Welche Arbeitsabläufe werden durch sprachliche Schwierigkeiten/ Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst (Produktion, Kommunikation mit Vorgesetzten, Arbeitsanweisungen, Sicherheit, Hygiene u.a.)?
- Wo liegt der Sprachbedarf bei den MA?
- Was müssen MA sagen / verstehen / schreiben / lesen können?

3. Zielsetzung der sprachlichen Weiterbildung

- Welche Ziele sollte der Deutschkurs verfolgen?
- Welche Ziele sollten die MA nach der Weiterbildung erreichen?
- Wie sollen die Ziele überprüft werden?

4. Welche inhaltlichen/thematischen Prioritäten sind bei der Kursplanung zu setzen? Beispiele

- Arbeitssicherheit
- Hygiene
- Arbeitsanweisung
- Produktion
- Fehlermeldung
- Kommunikation mit MA, Vorgesetzten (Smalltalk)

5. Weitere Fragen

- Inwieweit wird bei Einstellungen auf die Sprachkenntnisse geachtet?
- Welche innerbetrieblichen Weiterbildungsangebote gibt es?
 - Wer nimmt daran teil? Wie und von wem werden die TN ausgewählt?
- Gibt es „Qualitätszirkel“ (Teambesprechungen), Audits, Zertifizierungen
- Gibt es KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/Vorschlags- und Optimierungswesen)? Wie können MA Ideen einbringen und tun sie dies?

Im Folgenden werden die Ergebnisse aller Interviews, die mit den unterschiedlichen betrieblichen Akteuren geführt wurden, zusammengefasst dargestellt.

Ergebnisse zum Sprachbedarf der Mitarbeiter aus Sicht des Personalentwicklers, Abteilungs- und Schichtleiters und den Betriebsräten:

- bessere Kommunikation im Allgemeinen
- Mitarbeiter sollen Sicherheit gewinnen, um nachzufragen
- Störungen beschreiben
- Neue Maschinen verstehen können, um auch in Zukunft flexibel einsetzbar zu sein
- mit Konflikten umgehen
- eigene Meinungen äußern
- Verbesserungsvorschläge machen
- über Rechte und Pflichten informiert sein

Ergebnisse zur Zielsetzung der Weiterbildung

Als Grundlage für die Modulplanung wurden die Ergebnisse der Sprachbedarfsermittlung herangezogen. Als ein übergreifendes Lernziel galt es, die betriebliche Kommunikation insgesamt zu verbessern und die Mitarbeiter dabei zu unterstützen, ihre Ideen und Kompetenzen verstärkt einzubringen und so die betrieblichen Abläufe mitzugestalten. Ein weiteres Lernziel der innerbetrieblichen Weiterbildung war offen mit Verstehens- und Sprachschwierigkeiten umzugehen und hierfür gezielt Strategien zum Nachfragen und zur Absicherung von Verständnis zu trainieren.

Ergebnisse zu inhaltlichen/thematischen Prioritäten für die Kursplanung

In der Sprachbedarfsermittlung wurde die präzise Beschreibung von Arbeitsabläufen und Störungen in den verschiedenen Produktionsabteilungen als eine schwierige Kommunikationssituation benannt, die maßgeblich die Arbeitsabläufe stört. Auf dieser Grundlage ergaben sich die inhaltlichen/thematischen Prioritäten bei der Umsetzung der Module:

- Modul 1: Sprachbedarfe der Mitarbeiter, Methoden um den eigenen Sprachbedarf zu ermitteln
- Modul 2: Produktions- und Arbeitsabläufe: mündliche und schriftliche Beschreibung von Arbeitsplatz und Arbeitsabläufen
- Modul 3: Arbeitsanweisungen: Strategien zum Verstehen von Arbeitsanweisungen
- Modul 4: Störungsbeschreibungen
- Modul 5: Teilhabe am Vorschlagswesen im Betrieb

Auch dieser Interviewleitfaden wurde als Ideen- und Fragegrundlage für die Erhebung des Sprachbedarfs, der sich aus Sicht der Mitarbeiter stellt, genutzt.

Interviewleitfaden für Interview mit Mitarbeitern

1. Fragen bezüglich des Sprachbedarfs am Arbeitsplatz

- Wie geht Ihr Arbeitsablauf vor?
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten während des Arbeitstages!
- Mit wem wird während des Arbeitsablaufes Deutsch gesprochen?
- Was müssen Sie verstehen? (mündliche Anforderungen)
- Welche Anforderungen gibt es noch? (Lesen? Schreiben?)
- Welche Werkzeuge/Arbeitsmittel/Maschinen werden in Ihrer Abteilung gebraucht? (Fachwortbereich)

2. Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation

- Wo liegen sprachliche Schwierigkeiten?
- Welche Arbeitsabläufe werden durch sprachliche Schwierigkeiten/ Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst (Produktion, Kommunikation mit Vorgesetzten, Arbeitanweisungen, Sicherheit, Hygiene u.a.)?
- Wo liegt Ihr Sprachbedarf?
- Was müssen Sie sagen / verstehen / schreiben / lesen können?

3. Zielsetzung der sprachlichen Weiterbildung

- Welche Ziele sollte der Deutschkurs verfolgen?

Zu Beginn des Kurses wurden die Mitarbeiter in einer Unterrichtseinheit zu ihren sprachlichen Stärken und Schwächen sowie zur ihren Sprachlernbedarfen befragt: Diese wurden anhand von Moderationskarten (Stärken / Schwächen / Lernbedarfe) individuell ermittelt.

Hier die Ergebnisse zu den Sprachlernbedürfnissen aus Sicht der Mitarbeiter:

- Störungen beschreiben
- Unsicherheit und Nervosität beim Sprechen beheben
- Korrekt schreiben können (Rechtschreibung)
- Ungewöhnliche Situationen sprachlich beherrschen: Maschinenstörungen, Unfälle, neue Maschinen, neuer Arbeitsplatz
- Maschine besser kennen (Fachbegriffe, Abkürzungen, Maschinenteile)
- Was kann ich tun, wenn Kollegen über meine Sprachkenntnisse / Aussprache lachen? Wie kann ich reagieren?
- Private Dinge: mit dem Arzt sprechen, einen offiziellen Brief verstehen