



Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb

Anke Settlemeyer Dr. Christina Widera
Bundesinstitut für Berufsbildung

Neue Wege in der beruflichen Sprachförderung, Frankfurt am Main, September 2018

©

Worüber wir sprechen werden

Welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen gibt es in der betrieblichen Ausbildung verschiedener Berufe?

Welche Anforderungen sind berufsübergreifend, welche sind berufsspezifisch?

Welche Schlussfolgerungen legen die Ergebnisse für die sprachliche Unterstützung im Betrieb nahe?

Forschungsprojekt des Bundesinstitut für Berufsbildung

Forschungsprojekt „Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung“

Fokus auf Anforderungen, nicht auf Kompetenzen

Sprachlich-kommunikative Anforderungen

- müssen bei beruflichem Handeln bewältigt werden. Der Gebrauch von Sprache ist Teil beruflicher Handlungskompetenz. Er wird als Handeln verstanden (JANICH 2004, HARTUNG 2000, HEINEMANN 2008).
- umfassen Anforderungen an das
 - Lesen und Schreiben
 - Sprechen und Hören.

Methoden und Sample

Untersuchungsberufe

- Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel (Textil)
- Medizinische Fachangestellte/Medizinischer Fachangestellter (Allg.medizin)
- Kraftfahrzeugmechatronikerin/Kraftfahrzeugmechatroniker (Pkw-Technik)

Methodenspektrum

- Dokumentenanalysen
- teilnehmende Beobachtungen in Betrieben und Berufsschulen (22)
- leitfadengestützte Interviews (46)

Sample

- 2 Standorte in Nordrhein-Westfalen (arbeitsteilig mit bbb)
- pro Beruf
 - 2 Klassen (insg. 6 Berufsschulen)
 - 4 - 6 Betriebe (insg. 16 Betriebe)

Analysekriterien

1) Linguistische Ebene

- Linguistisch-formale Kriterien
- Qualität der sprachlichen Handlungen
- Adressaten
- Funktion(en) der sprachlichen Handlungen

2) Ebene der Aufgaben

- Struktur der Aufgaben
- Inhaltliche Aspekte

3) Ebene des Berufs

- Berufsspezifische Aspekte

Efing 2011, Janich 2007, Brünner 2007, Deppermann 2014, Schindler 2013, Niederhaus 2011, Jakobs 2015, Ehlich 2005, Becker-Mrotzek 2005, Becker-Mrotzek, Brünner 2004, Lempert 1968, Grünhage-Monetti 2005, Rauner 2007, Ziegler 2016



Tätigkeiten mit sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Betrieb – EHK

Warenbezogene
Tätigkeiten

Kunden-
kommunikation

Arbeitsorganisation,
innerbetriebliche
Kommunikation

Fortbildung/
Ausbildung

Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb - EHK

Warenbezogene Tätigkeiten

Wareneingang kontrollieren: Lieferschein

Lesen

- Text in Tabellenform
- standardisiert, strukturiert
- fachsprachlich (domänenspezifische Bezeichnungen)
- genau

Schreiben

- Abhaken, Stichpunkte
- leserlich, verständlich

Adressaten

- Kollegen im Bereich Warenwirtschaft

Funktion: Praxis stiften

wiederkehrende Aufgabe, Gestaltungsspielräume gering

Stk	Artikelnummer	Artikel	verkauft und versandt durch	Gesamtpreis
1	44222008-2*1000,000	*Shirt grüne - winterleicht	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	Joggingshoe - night cargo	Quittier	14,95 €
1	38322004-2*1000,000	OFF - *Shirt beige - track	Lagerort	14,95 €
1	13822004-2*1000,000	Joggingshoe - black	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	ACADEMY TECH - Joggingshoe - marigold neueight procs mikro-wat	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	ALICE - Speaker - durgunig	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	MESH HE - Joggingshoe - black	Quittier	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	ALICE - Cap - black	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	ALICE - *Shirt beige - at black	Lagerort	14,95 €
1	40562004-2*1000,000	Speaker - black	Lagerort	14,95 €
Gesamtbetrag				149,95 €

Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb – EHK

Kunden- kommunikation

Beratung, Verkauf

Sprechen und Hören

- Kunden begrüßen
- betriebliche Vorgaben der Ansprache umsetzen
- Beratungsgespräch strukturiert führen
- genau zuhören, Wünsche heraushören
- Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und beraten
- redselige Kunden „ausbremsen“

- immer freundlich, höflich, verständnisvoll, respektvoll, diplomatisch ... aufmerksam
- authentisch
- sich als Experten ausweisen

Lesen: Symbole

Adressaten: Kundschaft

Funktionen: Gemeinschaft, Wissen stiften

wiederkehrende Aufgabe, ggf. erhebliche Gestaltungsspielräume

z.T. konflikthafte Situationen

berufsspezifische Prämisse: Kunde ist König



Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb:

Gemeinsamkeiten und Unterschiede

	lesen	schreiben	sprechen	hören
Linguistisch-formale Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> überwiegend diskontinuierliche, strukturierte Texte Fachwörter berufsspezifische Texte 	<ul style="list-style-type: none"> stichpunktartige Aufstellungen kurze Sätze, Notizen abhaken ausfüllen Fachwörter berufsspezifische Texte 	<ul style="list-style-type: none"> Gesprächssorten, z.B. Anweisungen, Instruktionen, Absprachen im Team, Privatgespräche Fachwörter Relevanz einzelner Gesprächssorten Register 	
Qualität	<ul style="list-style-type: none"> überfliegend scanning abgleichend 	<ul style="list-style-type: none"> inhaltlich korrekt lesbar, vollständig fachsprachlich, nicht umgangssprachlich 	<ul style="list-style-type: none"> freundlich, respektvoll Adressatenangemessen 	<ul style="list-style-type: none"> aufmerksam interpretierend
Adressaten	Kontakte zu Externen/innerbetrieblicher Kontakte			
Funktion	Praxis stiften, Erkenntnis stiften, Gemeinschaft stiften			
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> Verhältnis häufig wiederkehrender bzw. seltener und unvorhersehbarer Aufgaben konfliktvolle Aufgaben 			
berufsspezifische Aspekte	Regeln, Normen und Werte in Berufen			

Schlussfolgerung für Sprachlernangebote

- Förderung berufsbezogener Sprache sollte berufsspezifisch erfolgen; ist teilweise berufsübergreifend möglich
- Lernangebote sollten linguistische, aufgabenbezogene und berufsspezifische Aspekte berücksichtigen

Tipps und Hinweise

- http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/ESF/03_VordruckeAntraege/Deutschfoerderung45a/konzept-gewerbe-technik.pdf?__blob=publicationFile
Konzept eines Spezialmoduls für den gewerblich-technischen Bereich am Beispiel Kraftfahrzeugmechatronikerin/Kraftfahrzeugmechatroniker
- http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/ESF/03_VordruckeAntraege/Deutschfoerderung45a/spezialmodul-einzelhandel.pdf?__blob=publicationFile
Konzept eines Spezialmoduls für das Berufsfeld Einzelhandel
- <https://www.ueberaus.de>
- https://www.foraus.de/html/foraus_981.php

Danke für's Zuhören

Settelmeyer@bibb.de

Widera@bibb.de