



Der Betrieb als Lernort berufsbezogener Sprache

Anke Settlemeyer Dr. Christina Widera

AG BFN-Forum Berufliche Integration durch Sprache
München 19./20. April 2018

©

Was wir Ihnen präsentieren werden ...

1. Welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen müssen Auszubildende am Lernort Betrieb bewältigen?

- Grundlegende Anmerkungen zu Analysen sprachlich-kommunikativer Anforderungen
- Das Forschungsprojekt ‚Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung‘ - Methodische Erläuterungen
- Anforderungen an Einzelhandelskaufmann/-frau; KFZ-Mechatroniker/-in

2. Wie wird mit sprachlich-kommunikativen Anforderungen am Lernort Betrieb umgegangen?

3. Der Betrieb als Sprachlernort - Schlussfolgerungen

Grundlegende Anmerkungen zu Analysen sprachlich-kommunikativer Anforderungen

- Anforderungen beziehen sich auf Situationen und Aufgaben.
- Anforderungen müssen von allen Auszubildenden bewältigt werden.
- Analysen von Anforderungen dienen als empirische Grundlage für die Entwicklung von Sprachförderkonzepten, Curricula, Unterrichtseinheiten und Materialien sowie von Tests.
- Durch Analysen kann das Bewusstsein für die zentrale Rolle von sprachlich-kommunikativer Kompetenz für Ausbildung und Beruf gestärkt werden.

Eigene Untersuchung – Ziele und begriffliche Bestimmungen

Ziele

- Profile sprachlich-kommunikativer Anforderungen für verschiedene Berufe
- Umgang mit den Anforderungen an den Lernorten
- Faktoren, die Anforderungen beeinflussen

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).
- beinhalten Anforderungen an das
 - Lesen und Schreiben
 - Sprechen und Hören.

Eigene Untersuchung - Methodisches Design

Methodenspektrum

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

Untersuchungsberufe

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

Sample

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

Ausgangspunkt

- 2. Ausbildungsjahr

Eigene Untersuchung - Analysekriterien

Texte und Gespräche

Adressaten

Qualität der sprachl. Handlung

Funktion(en) der sprachl. Handlung

Aufgaben / Situationen

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



Sprachlich-kommunikative 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
- Stichpunkt
- leserlich, verständlich

Adressaten

- Kollegen im Bereich Warenwirtschaft

Funktion: Praxis stiften

wiederkehrende Aufgabe, Gestaltungsspielräume gering

SN	Artikelnummer	Artikel	verkauft und versandt durch	Gesamtpreis
*	44222008-2*1000,000	* Shirt grau - winterleicht	Lagerort	14,95 €
*	40562008-2*1000,000	Jogginghose - night cargo	Duffel	14,95 €
*	38322008-2*1000,000	OFF - * Shirt blau - track	Lagerort	14,95 €
*	13822008-2*1000,000	Jogginghose - blau	Lagerort	14,95 €
*	40562008-2*1000,000	ACADEMY TECH - Jogginghose - marigold newlight proct. mikro-wat.	Lagerort	14,95 €
*	46712008-2*1000,000	BLAZE - Speaker - dunkelrot	Lagerort	14,95 €
*	40562008-2*1000,000	WESPER - Jogginghose - blau	Duffel	14,95 €
*	01712008-2*1000,000	WASH - Cap - blau	Lagerort	14,95 €
*	40562008-2*1000,000	CLASS - * Shirt blau - 1st blau	Lagerort	14,95 €
*	46712008-2*1000,000	Speaker - blau	Lagerort	14,95 €
Gesamtbetrag				149,95 €

Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb – EHK

Kunden- kommunikation

Beratung, Verkauf

Sprechen und Hören

- Kunden begrüßen
- Beratungsgespräch strukturiert führen
- betriebliche Vorgaben der Ansprache umsetzen
- 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

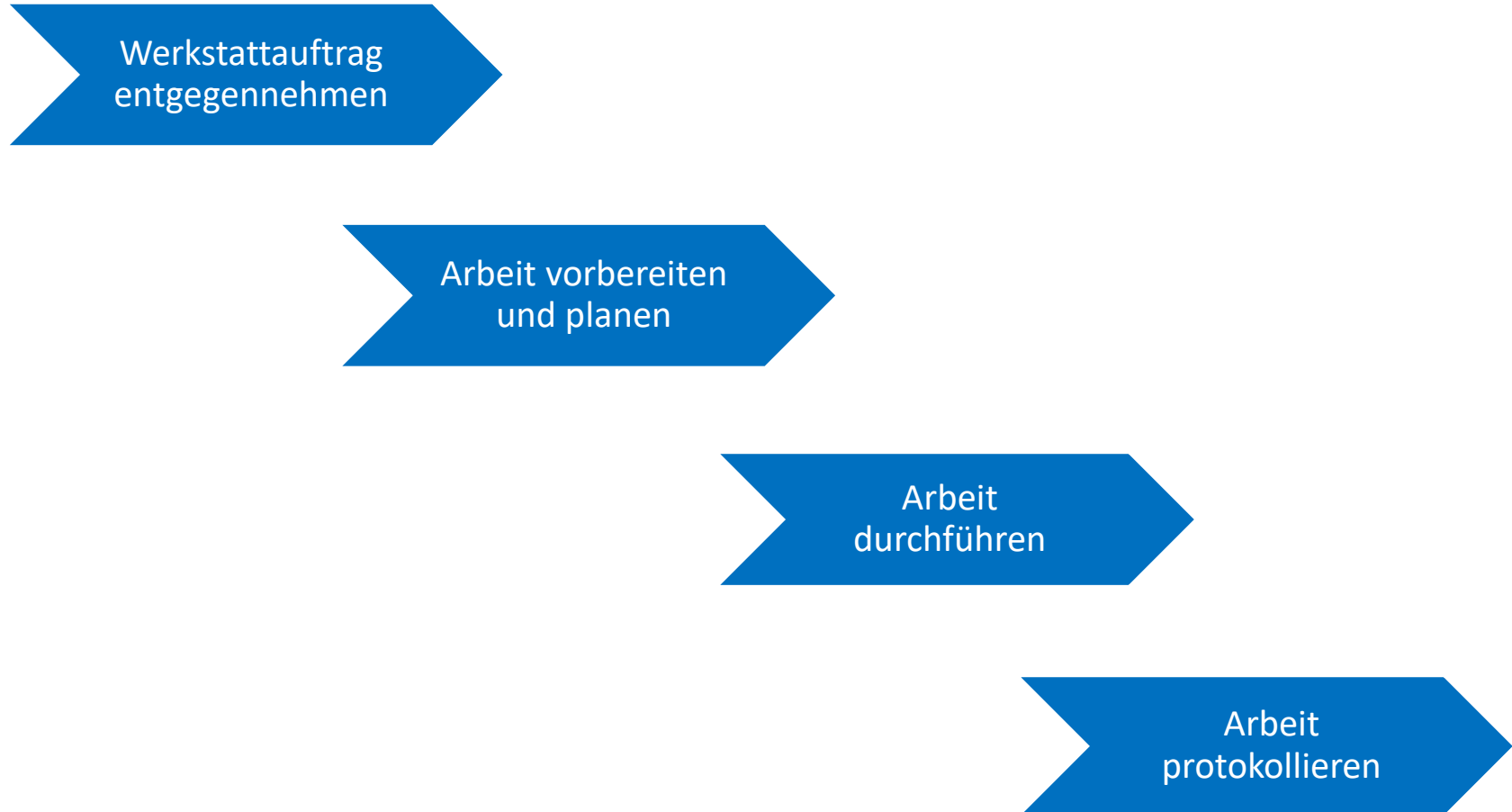
wiederkehrende Aufgabe, ggf. erhebliche Gestaltungsspielräume

z.T. konflikthafte Situationen

berufsspezifische Prämisse: Kunde ist König



Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb – KFZ



Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb – KFZ

Arbeit
durchführen

Montieren, Warten, Prüfen, Messen

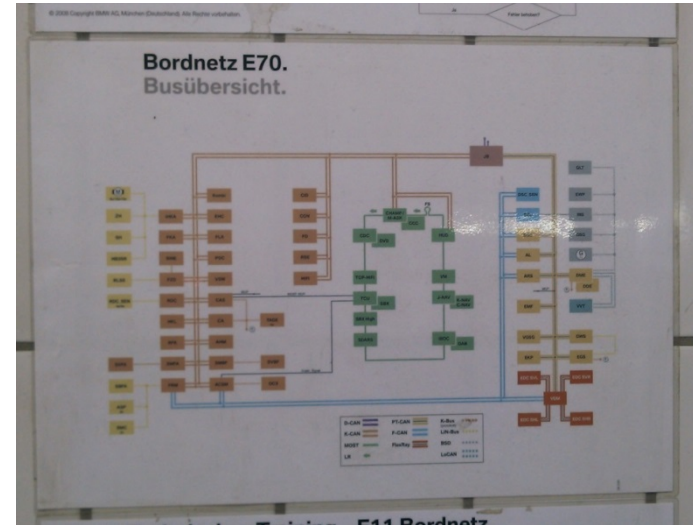
- Praxis stiften

Lesen

- strukturierte Texte mit Abbildungen und Symbolen: Montageanleitungen, Checklistenlisten, Kataloge/Tabellen, Schaltpläne, Ausgabe von Diagnose- und Prüfgeräten
- wiederkehrende Aufgabe
- Auszubildende, Monteure
- Umgang mit unterschiedlichen Textsorten

Schreiben

- Angaben zum Kfz, Werte in Diagnosegeräte
- wiederkehrende Aufgabe
- korrekte, vollständige Angaben



Radschrauben - Anziehdrehmomente

In der folgenden Tabelle sehen Sie die Zuordnung der Radschrauben und deren technische Daten. Die Ersatzteil-Nummern finden Sie im → Elektronischen Ersatzteilkatalog „ETKA“.

Fahrzeugart	Anzahl der Radschrauben/Radmuttern	Abmessung	Anziehdrehmoment der Radschrauben/Radmuttern
Amarok ab 2011	5	M14 x 1,5 x 51	180 Nm
Caddy ab 1996 Caddy Pick-up ab 1997	4	M12 x 1,5 x 23,5	110 Nm
Caddy 2004	5	M14 x 1,5 x 27	120 Nm
Transporter bis 12.95	5	M14 x 1,5 x 34	160 Nm
Transporter ab 01.96	5	M14 x 1,5 x 34	170 Nm
Transporter ab 2004	5	M14 x 1,5 x 34	180 Nm
LT 28/35 ab 1997	5	M14 x 1,5 x 34	180 Nm
LT 46 ab 1997	6 Radmuttern	M14 x 1,5	180 Nm
Crafter 2006 mit Stahlfelgen	6 Radschrauben	M14 x 1,5 x 53	240 Nm
Crafter 2006 mit Leichtmetallfelgen	6 Radschrauben	M14 x 1,5 x 53	180 Nm
Crafter 2006 mit Zwillingsbereifung	6 Radmuttern	M14 x 1,5	180 Nm

©

Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Betrieb – KFZ

Arbeit
durchführen

Montieren, Warten, Prüfen, Messen

Sprechen und Hören

- Werkstattsprache/Fachwörter
- kurze, präzise Anweisungen
- teilweise routinierte Gesprächsabläufe
- wiederkehrende Aufgabe
- Auszubildende – Ausbilder/-in, Kollege/Kollegin
- Praxis stiften



1. Welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen müssen Auszubildende am Lernort Betrieb bewältigen?
 - Grundlegende Anmerkungen zu Analysen sprachlich-kommunikativer Anforderungen
 - Das Forschungsprojekt ‚Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung‘ - Methodische Erläuterungen
 - Anforderungen an Einzelhandelskaufmann/-frau; KFZ-Mechatroniker/-in
- 2. Wie wird mit sprachlich-kommunikativen Anforderungen am Lernort Betrieb umgegangen?**
3. Der Betrieb als Sprachlernort - Schlussfolgerungen

Beispiel: Gespräch mit Kundinnen und Kunden

EHK

- Vorgaben für das Gespräch
- Beobachtung erfahrener Kolleginnen und Kollegen
- Reflexion eigener und beobachteter Gespräche

KFZ

- keine spezifischen Vorgaben für das Gespräch
- wem die Kommunikation mit Kunden zugetraut wird, erhält die Möglichkeit
- Feedback kommt direkt von der Kundschaft an den Betrieb

Beispiel: Erlernen von Fachwörtern

- Einführung oder Erklärung von Fachwörtern unterstützt durch Gestik und haptische Wahrnehmung
- Häufigkeit der Nutzung
- Reflexion von Fachwörtern

Umgang mit sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Betrieb

Bedingungen

- Relevanz für die Durchführung der Tätigkeit
- Tätigkeit wird nicht entsprechend der Erwartung durchgeführt
- Art der Kommunikation: intern - extern
- Auszubildende signalisieren Bedarf
- Bereitschaft des Betriebes und des ausbildenden Personals
- Zeit

Kompensationsmöglichkeiten

- Schriftliches wird durch mündliche Kommunikation ersetzt
- Schriftliches wird durch bildhafte Darstellungen ersetzt
- aufgrund betriebsinterner Abläufe: Schriftliches für Kunden wird nur von erfahrenen Mitarbeitern verfasst

1. Welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen müssen Auszubildende am Lernort Betrieb bewältigen?
 - Grundlegende Anmerkungen zu Analysen sprachlich-kommunikativer Anforderungen
 - Das Forschungsprojekt ‚Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung‘ - Methodische Erläuterungen
 - Anforderungen an Einzelhandelskaufmann/-frau; KFZ-Mechatroniker/-in
2. Wie wird mit sprachlich-kommunikativen Anforderungen am Lernort Betrieb umgegangen?
3. **Der Betrieb als Sprachlernort - Schlussfolgerungen**

Zusammenfassung: Betrieb als Lernort für Sprache

- Betrieblicher Alltag bietet vielseitigen Input für den Aufbau berufsrelevanter Sprachkompetenz
- Der Input variiert zwischen den Betrieben
- Sprachliche Unterstützung
 - orientiert sich an aktuellen Situationen/vorkommenden Aufgaben
 - integriert Fachliches und Sprachliches
 - erfolgt unsystematisch in Hinblick auf den Spracherwerb
 - erfolgt nicht durch sprachdidaktisch geschulte Personen
- Einhergehend mit der Entwicklung der Fachlichkeit entwickelt sich die sprachliche Handlungskompetenz im Beruf

Schlussfolgerung für Sprachlernangebote

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

Danke für's Zuhören

Weitere Informationen unter:

https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_22304.pdf

Kontakt: settelmeyer@bibb.de, widera@bibb.de

©