

## Pilotierung „kommunikative Bedarfsermittlung in Betrieben“ bei der IQ Servicestelle Berufsbezogenes Deutsch, FRESKO e.V. in Wiesbaden

Wiesbaden, 18.02.2022

Im Mai 2021 initiierten das BMAS und das BAMF das Projekt „Kommunikative Bedarfserhebung in Betrieben“ für die IQ Landesnetzwerke.

In Abstimmung mit der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch beteiligte sich FRESKO e.V. im IQ Landesnetzwerk Hessen an der Pilotierungsphase der kommunikativen Bedarfsermittlung in Betrieben für die verbleibende Laufzeit der aktuellen Förderrunde (bis Ende 2022).<sup>1</sup> Die IQ Servicestelle Berufsbezogenes Deutsch (Teil des IQ Projekts Vielfalt in Betrieben; „ViBe“ – FRESKO e.V.) führte im Rahmen der kommunikativen Bedarfsermittlung von September bis Dezember 2021 sieben kommunikative Bedarfserhebungen durch.

### Ziel der Bedarfserhebung

Ziel der Ermittlung war es, berufstypische sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz, denen Mitarbeitende mit Deutsch als Zweitsprache in ihrem Arbeitsalltag begegnen, zu identifizieren und zu beschreiben. Als Ergebnis sollte die Frage beantwortet werden, welche Sprachkompetenzen an den jeweiligen Arbeitsplätzen für einen reibungslosen Arbeitsablauf notwendig sind und welche konkreten Lösungsangebote für die Integration und Bindung der Fachkräfte im Betrieb in Bezug auf Sprache, Kommunikation und Betriebskultur hilfreich wären. Viele Arbeitgebende - insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU) - wissen meist jedoch nicht, welche Sprachförderangebote in ihrer Region existieren, ob diese passgenau auf die Bedarfe in ihrem Betrieb eingehen können und welche formalen Kriterien gegebenenfalls für eine Förderung durch den Bund zu erfüllen sind. Diese Fragen sind jedoch gerade in Bezug auf die Fachkräftegewinnung und -sicherung von grundlegender Bedeutung.

---

<sup>1</sup> Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

## Durchführung der Bedarfserhebung in ausgewählten Betrieben

Die sieben Gespräche mit Unternehmensleitungen fanden auf der Grundlage eines einheitlichen, von der Servicestelle entwickelten, offenen Interviewleitfadens statt. Sie wurden vor Ort im Betrieb durchgeführt.

Folgende Branchen wurden befragt:

- Gastronomie: Restaurant
- Einzelhandel: Damenoberbekleidung
- Einzel- und Großhandel: Lebensmittel
- Rechtsanwaltskanzlei
- Produktion: Textilien
- Dienstleistung: Friseurbetrieb
- Krankenhaus

Mit Ausnahme vom Krankenhaus (ca. 100 Mitarbeitende) handelt es sich um kleine Unternehmen. Die Gesamtzahl der Mitarbeitenden variiert von 9 (Rechtsanwaltskanzlei) bis zu 40 (Einzel- und Großhandel: Lebensmittel). Die Anzahl der Mitarbeitenden mit Weiterbildungsbedarf Deutsch als Zweitsprache hat eine Spannweite von 3 bis zu 11 Personen.

## Ergebnisse der Befragung

Die Situation in den Betrieben in Bezug auf die sprachliche Förderung internationaler Fachkräfte stellt sich unterschiedlich dar, da die kommunikativen Anforderungen und Bedarfe sowohl von der Branche als auch vom Sprachniveau der jeweiligen Mitarbeitenden abhängen. Allgemein konnten wir feststellen, dass die größten Verständigungsschwierigkeiten in der Kommunikation mit externen Akteur\*innen liegen. Das sind in den meisten Fällen Kund\*innen, Restaurantbesucher\*innen, Mandant\*innen oder Patient\*innen. Die Betriebsleitung befürchtet, dass mangelnde Sprachkenntnisse ihrer Mitarbeitenden zu Umsatzeinbußen führen könnten. So ist es für die Mitarbeitenden im Supermarkt, in der Boutique, im Restaurant oder im Friseursalon sehr wichtig, dass sie auf die Wünsche der Kund\*innen eingehen und diese fachgerecht bedienen können. In der Rechtsanwaltskanzlei ist ein sicheres Auftreten am Telefon erwünscht. Im Krankenhaus spielt die Kommunikation mit den Patient\*innen und deren Angehörigen eine große Rolle, denn schlechte Sprachkenntnisse vermitteln oft den Eindruck, dass die Fachkräfte nicht kompetent genug sind.

Eine Ausnahme stellt die Produktion dar: Hier müssen die Mitarbeitenden nicht mit externen Akteur\*innen kommunizieren, daher sieht die Betriebsleitung keine Notwendigkeit für eine betriebliche Sprachförderung.

In der innerbetrieblichen Kommunikation sehen die Unternehmen zum größten Teil keine besonderen Herausforderungen. Verständigungsschwierigkeiten unter Kolleg\*innen, so die Befragten, können zwar zu Verzögerungen der Arbeitsabläufe führen, aber es gibt keine Konflikte unter den Mitarbeitenden aufgrund von Sprachschwierigkeiten. Alle sind mit dem Betriebsklima zufrieden und viele betonen, dass die muttersprachlichen Mitarbeitenden ihre ausländischen Kolleg\*innen gerne unterstützen.

Im Rahmen der Bedarfsermittlung wurden auch die organisatorischen Rahmenbedingungen eines potenziellen Kursangebots für die jeweiligen Betriebe erfragt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die befragten Unternehmen keinen standardisierten berufsbezogenen Sprachkurs wünschen. Folgende Gründe wurden erwähnt:

- Die Stundenzahl der Berufssprachkurse (in der Regel 400 UE) wird für nicht realistisch gehalten, da die Mitarbeitenden (meistens in Vollzeit) keine Zeit haben, regelmäßig an einem so umfangreichen Kurs teilzunehmen. Das Krankenhaus wünscht sich flexible Unterrichtseinheiten (ca. 50 UE) in Absprache mit den einzelnen Mitarbeitenden. Auch die anderen Betriebe halten eine individuelle Sprachförderung durch einen Sprachcoach mit Erfahrung in der jeweiligen Branche für sinnvoller und hilfreicher. Außerdem können die Mitarbeitenden in den meisten Betrieben nicht freigestellt werden.
- Das Sprachniveau und die Lernvoraussetzungen der Mitarbeitenden sind sehr unterschiedlich. Auch die Arbeitsaufnahme erfolgt nicht gleichzeitig, sodass es unmöglich ist, einen Kurs für mehrere Teilnehmenden zu starten.
- Die meisten Unternehmer\*innen meinen, dass die Mitarbeitenden genug Möglichkeiten hätten, ihre Sprachkenntnisse am Arbeitsplatz zu verbessern und zu vertiefen. Hier könnten sie die Sprache sofort ohne viel Theorie und betriebsspezifisch anwenden. „Am Anfang macht man Fehler, aber man wird von Tag zu Tag besser“. Die Besitzerin der Boutique zeigte sich offen für andere Möglichkeiten, wie z.B. Sprachmentoring im Betrieb. Der Begriff Sprachmentoring ist allerdings für die meisten Betriebe sehr neu und abstrakt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Instrumente zur Verfügung gestellt werden müssten, mit denen passgenauer und flexibel auf die ermittelten, sehr differenzierten Weiterbildungsbedarfe der Fachkräfte reagiert werden kann, wie z.B. Sprachcoaching, flexible Zahl der Unterrichtseinheiten und betriebliches Sprachmentoring. Branchenspezifische Kenntnisse der Sprachlehrkraft sind für einige Betriebe von Vorteil.

**Projektleitung der kommunikativen Bedarfsermittlung:****[IQ Servicestelle Berufsbezogenes Deutsch](#)****Dott. Silvia Miglio****s.miglio@fresko.org****Servicetelefon: 0176 47 348 963**

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Programm wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).