

Kommunikation am Arbeitsplatz

Im Frühjahr ist das Lehrbuch *Perspektive Deutsch. Kommunikation am Arbeitsplatz* im Klett-Verlag erschienen. Autorin ist Lourdes Ros, Leiterin des Sprachkursprojekts und stellvertretender geschäftsführender Vorstand der IG. Sie studierte Deutsch als Fremdsprache (M.A.), ist seit vielen Jahren im Bereich Sprachvermittlung für Bildungsträger tätig und Verfasserin von Deutschlehrwerken. Im Interview mit Elisabeth Stein, Fachbereichsleiterin Sprachen und Integration der VHS SüdOst im Landkreis München, spricht sie über die Konzeption und Inhalte ihres neuen Buchs und erläutert Situationen und Probleme, denen sich Migranten und Migrantinnen immer wieder am Arbeitsplatz gegenübersehen.

ES: Fast im Jahreszyklus werden neue Lehrwerke für Deutsch als Fremdsprache publiziert. Wieso jetzt noch ein weiteres Buch für den Beruf?

LR: Die meisten Lehrwerke, die Deutsch für den Beruf zum Thema haben, sind sehr auf Jobs im Büro ausgerichtet. Die Situationen und Aufgaben in meinem Buch beziehen sich ganz allgemein auf alle Arbeitsplätze in Deutschland: Wie kommuniziert man mit Kollegen, wie mit Kunden, wie meldet man sich krank, wie organisiert man eine Vertretung, wen duzt man, wen siezt man, was ist höfliche Sprache?

ES: Betrifft das alle Berufe? Was macht das Deutsch einer Erzieherin aus und was das einer Pflegekraft? Wo sind die Gemeinsamkeiten?

LR: In der Sprache gibt es drei große Bereiche. Die sogenannte allgemeine Sprache, die jeder Mensch quasi überall braucht: beim Einkaufen, wenn man nach dem Weg fragt und so weiter. Dann gibt es das berufsbezogene Deutsch für den Arbeitsplatz und für die Berufsorientierung, das *Perspektive Deutsch* zum Thema hat. Zum Beispiel in einer Teambesprechung sich zu Wort melden, Vorschläge machen oder auch danach ein Protokoll verfassen, aber auch sich bewerben und einen Lebenslauf schreiben. Und es gibt die Fachsprachen: da ist vor allem der Fachwortschatz wichtig. Wenn ich im Krankenhaus arbeite, muss ich wissen, wie die Organe heißen, die Medikamente, die Pflegeschritte. Eine Erzieherin muss Kinderlieder können und Wörter wie *basteln*, *Schere* und *Kleber* kennen. Das Fachspezifische lernen die Teilnehmer dann noch mal entweder in anderen Kursen oder mit anderen Büchern.

ES: Ein wichtiges Thema ist zum Beispiel der Umgang mit dem Du und dem Sie am Arbeitsplatz. Es gibt eine Abbildung, auf der ein Angestellter seinen Chef duzt und dieser mit einem Sie antwortet. Und eine zweite Situation unter Arbeitskollegen, in der ein Migrant den anderen siezt und dann mit einem Du geantwortet wird. Warum die Situationen?

LR: Das sind zwei unterschiedliche Aspekte. Das eine ist das ganz Pragmatische: Wen duze ich, wen sieze ich am Arbeitsplatz? Das ist in den einzelnen Ländern ganz verschieden. Zum Beispiel in Spanien: Hier duzen sich fast alle. In Deutschland gibt es keine klaren Regeln. Das hängt von der Branche ab, vom Betrieb. Und es gibt dieses Verhandeln über das Du – wer bietet wem das Du an, kann ich einfach duzen oder ist das unhöflich? Die Regeln sind den meisten Migranten überhaupt nicht klar. Wie in dem Beispiel, das Sie genannt haben, ist es oft so, dass Migranten dann einen Chef duzen und der sich beleidigt fühlt und sich ärgert. Auf der andern Seite steht der *foreigner talk*, das heißt, man spricht mit Migranten sehr einfaches Deutsch und duzt sie. Aber die Chefs erwarten, dass sie gesiezt werden. Das ist auch ganz wichtig für Migranten, das ansprechen zu können. Und auf eine höfliche Art und Weise zu sagen: „Wollen wir zum Du wechseln?“ oder wie auch immer. Ich möchte kommunikative Strategien vermitteln, die helfen, irritierende Situationen zu bewältigen. Kommunikative

Strategien haben einen wichtigen Stellenwert im echten Leben. In jeder Lektion wird eine gezeigt und geübt.

ES: Das klingt spannend, welche weiteren Strategien kommen vor?

LR: Zum Beispiel der Sprecherwechsel. In vielen Sprachen gibt es einen sogenannten überlappenden Sprecherwechsel. D.h. die Menschen reden einfach drauflos, gleichzeitig, parallel, der eine fängt an, der andere hört auf, wann er will. Wenn man in Deutschland so spricht, ist das extrem unhöflich und der Gesprächspartner fühlt sich unterbrochen. Wenn man das im Vorstellungsgespräch oder in einer Arbeitssituation macht, kann man schlimmstenfalls auch den Arbeitsplatz verlieren. Vielen Migranten, in deren Sprachen überlappend gesprochen wird, ist überhaupt nicht klar, was eigentlich in der Kommunikation schief gelaufen ist und warum der Gesprächspartner sich ärgert.

ES: Eigentlich müsste man auch mit den Deutschen am Arbeitsplatz ein interkulturelles Training durchführen.

LR: Ja, so ist es. Oft gibt es interkulturelle Missverständnisse und keiner weiß, was eigentlich schief gegangen ist. Man glaubt, dass es einen persönlichen Konflikt gibt. Ich habe Migranten aus der früheren Sowjetunion kennen gelernt, die im Vorstellungsgespräch dem potentiellen Chef Vorschläge machen, wie er die Arbeit in seinem Betrieb verbessern kann. In manchen Ländern ist das klasse, aber hier in Deutschland wirkt es sehr vermessen, arrogant und ist vollkommen unpassend. Die interkulturelle Kompetenz ist eine Schlüsselqualifikation. Also keine fachliche, sie ist aber in allen Berufen wichtig und ein Schlüssel zum beruflichen Erfolg. Deswegen gibt es in jeder Lektion eine Seite zum Thema Schlüsselqualifikationen.

ES: Können Sie weitere Beispiele nennen?

LR: In Deutschland ist es zum Beispiel sehr wichtig, Eigeninitiative am Arbeitsplatz zu zeigen. Das heißt aktiv zu werden, zum Beispiel wenn man mit einem Arbeitsschritt fertig ist. Zu seinem Vorgesetzten zu gehen und zu sagen: „Ich bin fertig, was kann ich denn als nächstes tun?“ In anderen Ländern ist das einfach frech, da ist es höflich, sitzen zu bleiben und zu warten, bis der Vorgesetzte sieht, dass man nichts mehr zu tun hat und einem eine neue Aufgabe gibt.

ES: Woher wissen Sie das denn alles?

LR: Zum einen habe ich selber einen Migrationshintergrund und habe von Kind an viel in meiner Familie und Verwandtschaft beobachtet. Mein Vater zum Beispiel wurde von seinem Chef geduzt und der Chef war sehr verärgert, als auch mein Vater zum Du gewechselt ist. Zum anderen habe ich Deutsch als Fremdsprache studiert und unterrichte seit über zwanzig Jahren. Seit dem Jahr 2000 bin ich bei Bildungsträgern tätig, die neben der sprachlichen und gesellschaftlichen auch die berufliche Integration im Auge haben. Dabei habe ich – im Kontakt mit vielen vielen Menschen – gelernt, gesehen, was sie wirklich brauchen. Diese Erfahrungen sind die Grundlage für mein Buch.

ES: Gibt es weitere Besonderheiten?

LR: Ja, der Aufbau in Szenarien. Der ganze Weg von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die in einem berufsbezogenen Deutschkurs sind und sich beruflich integrieren möchten, wird hier wie in einem Theaterstück, in Szenarien durchgespielt: Zuerst das Gespräch bei der

Arbeitsagentur, die berufliche Orientierung, die Frage nach der Anerkennung des Berufs, Bewerbungen schreiben. Der Weg geht über ein erstes Praktikum, zum ersten Kontakt mit Kollegen, bis hin zum Arbeitsvertrag und der ersten Lohnabrechnung und so weiter.

ES: Wäre es denn auch möglich, einzelne Szenarien herauszunehmen und in einen allgemeinsprachlichen Kurs zu integrieren? Oder muss man mit diesem Lehrwerk einen ganzen Kurs bestreiten?

LR: Nein, man muss nicht das ganze Buch durcharbeiten. Jede Lektion besteht aus je einem Modul zu den vier Fertigkeiten Hören, Lesen, Sprechen, Schreiben. Dann folgt eine kommunikative Strategie und eine Schlüsselqualifikation. Am Ende gibt es noch abwechselnd eine Evaluation und ein übergreifendes Szenario. Natürlich gibt es auch einen Überblick zum Wortschatz und zur Grammatik der jeweiligen Lektion. Alle Module kann man so einsetzen, wie die Gruppe sie braucht, sowohl innerhalb einer Lektion als auch lektionsübergreifend.

ES: Sie sind bekannt als Autorin für anspruchsvolle DaF-Lehrwerke, zum Beispiel *Aussichten*, einem Grundstufen-Lehrwerk. Warum machen Sie es den Teilnehmern und Lehrern nicht leichter?

LR: Ich finde eigentlich nicht, dass ich anspruchsvolle Lehrwerke schreibe, sondern ich finde, das Leben im Allgemeinen und auch das Arbeitsleben ist einfach anspruchsvoll. Ein Vorstellungsgespräch läuft zum Beispiel nicht auf A2 oder B1, sondern die Sprache ist komplex, B2 bis C1. Selbst wenn die Gesprächspartner merken, dass die Migrantin oder der Migrant nicht alles versteht, wissen sie meistens gar nicht, wie sie die Sprache einfacher machen können. Lehrwerke, die nicht versuchen, die Realität in den Unterrichtsraum hinein zu bringen, schonen die Teilnehmer, aber sie bereiten sie nicht auf die Realität vor.

ES: Wie sieht die Realität denn aus?

LR: Ein Kollege erklärt einen Ablauf, zum Beispiel, wie der Kopierer funktioniert. Er sagt: so und so und so und so und so. Dann steht da der arme Migrant mit seinem A2 oder B1 und hat kein Wort verstanden. In vielen Lehrwerken lernt man zu sagen: „Bitte langsam, ich spreche nur wenig deutsch.“ Oder: „Können Sie das bitte wiederholen, ich verstehe Sie nicht.“ In der Realität kommt dann eine Wiederholung, vielleicht noch eine, oft lauter und komplizierter. Der Migrant hat dann immer noch nichts verstanden. Weil ihm das natürlich peinlich ist, sagt er dann, „Ok, ja“ und dann bedient er den Kopierer und hofft, dass nichts schief geht. Ich helfe also den Kursteilnehmern nicht damit, wenn ich die Bedienungsanleitung auf A2 mit einfachstem Wortschatz schreibe. Ich möchte, dass die Migranten lernen, so gut wie möglich mit der Komplexität, also mit einer echten Bedienungsanleitung, umzugehen. Sich sprachlich darauf vorbereiten.

ES: Wie denn?

LR: Indem er sich fragt: Welchen Wortschatz erwarte ich, um welche Funktionen geht es wahrscheinlich? Wörter wie *Display*, *Papierkassette*, *Schwarz-Weiß*, *in Farbe* kann man vorbereiten. Dann kann man im Gespräch das Bekannte verstehen und sich auf die Details konzentrieren, die diesen konkreten Kopierer ausmachen. Und wenn man Dinge nicht verstanden hat, kann man zusammenfassen, was klar ist, und darum bitten, die anderen Dinge zu ergänzen, aber man fängt nicht noch mal von vorne an. Und deswegen finde ich eben nicht, dass ich Autorin und Mitautorin von anspruchsvollen Lehrwerken bin, sondern dass meine Lehrwerke die komplexe Realität aufgreifen und

zugänglich machen und Teilnehmern zutrauen, mit der Realität umzugehen. Denn das ist doch unsere Aufgabe: Migranten dahin zu bringen, dass sie in der Gesellschaft, im Job, in allen Kontakten, die sie mit Deutschen haben, sprachlich handeln können, ihre Ziele erreichen und nicht scheitern.

ES: Für welche Zielgruppen ist Ihr Buch geeignet?

LR: Es ist für alle, die einen Integrationskurs gemacht und mit A2 oder B1 abgeschlossen haben oder auf einem anderen Weg diese Sprachkenntnisse erreicht haben. Man sollte mündlich eher auf B1 sein. Wenn man schriftlich schwächer ist, ist das kein Problem, da wird viel geübt. Außerdem ist es eben geeignet für Menschen, die sich beruflich integrieren wollen, egal ob sie noch in einer Orientierungsphase sind oder auch, wenn sie schon sehr genau wissen, wo sie hinwollen.

ES: Ist es auch geeignet für akademisches Fachpersonal, sei es für den Techniker oder den Ingenieur, also Leute, die gleich in eine eher gehobene Stellung hineinfließen?

LR: Es ist insofern geeignet, weil alle am Arbeitsplatz letztlich das Gleiche brauchen.

ES: Können Sie noch etwas zum Übungsbuch sagen?

LR: Es gibt Übungen, die das Kursbuch vertiefen und ergänzen. Dann noch ein spezifisches Schreibtraining, weil das oft in den Integrationskursen zu kurz kommt. Und zwar differenziert nach den zwei Sprachniveaus A2 und B1. Diese Teile haben vier Mitautorinnen geschrieben. Mir persönlich war noch das Verstehen von Fachtexten wichtig. In den meisten Kursen kommen Fachtexte vor und diese werden oft von Fachlehrern unterrichtet, die überhaupt nicht wissen, was denn eigentlich das Problem an den Texten ist, warum die Teilnehmer sie nicht verstehen. Deswegen wird auf 12 Seiten die wichtigste Fachsprachengrammatik gezeigt und geübt, aber nur rezeptiv, also das Verstehen. Und jede Lektion schließt mit einem Test ab, damit jeder sieht, wo er steht und den Erfolg auch messen kann.

ES: Vielen Dank für das interessante und informative Gespräch, Frau Ros. Und danke für Ihr wichtiges Buch, das ich gerne einsetzen werde.

LR: Das freut mich sehr, vielen Dank, Frau Stein.