# Gesprächsleitfaden für Befragungen betrieblicher Akteur\*innen zu kommunikativen Bedarfen im Kontext Fachkräfteeinwanderung



Der folgende **Leitfaden** trägt die für die Ermittlung sprachlich kommunikativer Bedarfe relevanten Themen und Unterthemen zusammen und nennt jeweils einige Beispielfragen. Die Fragen lassen sich zumeist den Funktionen der Gesprächspartner\*innen im Unternehmen zuordnen (Geschäftsführung, Personal-verantwortliche, Mitarbeiter\*innen usw.), wobei sich Themen natürlich auch überschneiden.

Die Fragen und Fragelisten des Leitfadens erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Je nach Situation werden die Fragen modifiziert, in der Reihenfolge verändert, ergänzt und insbesondere der Wortlaut der Beispielfragen, abhängig von der konkreten Fragesituation und den Voraussetzungen der zu interviewenden Gesprächspartner\*innen, angepasst. Gelegentlich können (längere) Antworten gleich mehrere Informationen enthalten, die verschiedenen Fragen zugeordnet werden müssen.

Für einen flüssigen Gesprächsverlauf empfiehlt es sich, die Interviewfragen nach drei Prinzipien zu stellen:

➊ in der Regel offene Fragen (im Gegensatz zu Ja/Nein-Fragen), die das Interesse an den Erfahrungen und an der Sichtweise der Gesprächspartner\*innen ausdrücken,

➋ zuerst die allgemeinen Fragen und dann Fragen, die ins Detail gehen und

➌ erst die eher neutralen, leicht zu beantwortenden Fragen, danach die komplexeren Fragen, die eine eigene Einschätzungen oder Wertung erfordern.

**☝** **TIPP:** Informationen, die vor dem eigentlichen Interview gesammelt werden können, möglichst vorab eintragen, um Gesprächszeit optimal zu nutzen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Daten**  mikrofon.jpg | | |
| Ort, Datum, Zeit des Interviews |  |  |
| Name Interviewende\*r, |  |  |
| Name und Branche des Betriebs |  |  |
| Name und Funktion der/des Interviewten |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fragen zum Unternehmen / Betrieb (Betriebsleitung, Personalverantwortliche)** | | |
| Welche Produkte werden erstellt, welche Dienstleistungen erbracht? |  |  |
| Welche Sparten/Ressorts/ Abteilungen gibt es? |  |  |
| Anzahl Mitarbeiter\*innen? |  |  |
| Wie ist die Belegschaft zusammengesetzt (Anzahl der DaZ lernenden Fachkräfte, Geschlecht, Alter, Vollzeit/Teilzeit/ Auszubildende, mit welchen Berufen/Ausbildungen/Qualifi-kationen, Betriebszugehörigkeit /Fluktuation, …)? |  |  |
| Welche Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Aufstiegsmöglichkeiten gibt es im Unternehmen (insbesondere für die im Fokus stehenden Mitarbeiter\*innen)? |  |  |
| Wenden Sie ein Qualitätsmanagementsystem an? |  |  |
| Gibt es ein Leitbild, wie wird es im Unternehmen gelebt? |  |  |
| Wie ist die derzeitige wirtschaftliche Situation des Unternehmens / der Branche? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fragen zu den DaZ-lernenden Fachkräften** | | |
| Anzahl der DaZ-lernenden Fachkräfte? |  |  |
| Welche Herkunftssprachen sprechen die DaZ-lernenden Fachkräfte? Wie viele ihrer Kolleg\*innen sprechen diese Sprache? |  |  |
| Wie ist die Beschäftigungssituation (seit wann im Unternehmen? In welchen Positionen? Fachkraft im Anerkennungsverfahren, in Ausbildung usw.)? |  |  |
| Wie werden neue Mitarbeiter\*innen eingearbeitet? |  |  |
| Welches sind die größten Hürden für DaZ-lernende Fachkräfte? |  |  |
| Welche Stressfaktoren gibt es? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Informationen über die Tätigkeiten und Arbeitsplätze der Mitarbeiter\*innen, für die ein Deutschlernangebot gesucht wird** | | |
| In welchen Abteilungen/Bereichen werden die DaZ-lernenden Fachkräfte eingesetzt? |  |  |
| Wie ist die Bezeichnung ihrer Tätigkeit? |  |  |
| Wie lassen sich die Tätigkeiten beschreiben? |  |  |
| Welche Qualifikationen sind für die Tätigkeiten erforderlich? |  |  |
| Wie sind die Arbeitsabläufe organisiert? |  |  |
| Wie ist der typische Verlauf eines Arbeitstages? |  |  |
| Welche Schnittstellen gibt es zu anderen Abteilungen? |  |  |
| Gibt es Schichtbetrieb? Welche Einsatzorte gibt es? |  |  |
| Welche Besonderheiten treffen auf die Arbeitsplätze ggf. noch zu? |  |  |
| Wie werden Arbeitsanweisungen übermittelt? Wie erfolgen Übergaben? |  |  |
| Wie ist das Vorgehen bei Störungen im Betriebsablauf? |  |  |
| An welchen Schulungen und Unterweisungen nehmen die Mitarbeiter\*innen teil? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sprachliche Anforderungen (wird sich teilweise aus der Beschreibung der Tätigkeiten ergeben)** | | |
| Mündliche Kommunikation: Mit wem / wie oft kommunizieren die DaZ-lernenden Fachkräfte? |  |  |
| Was müssen die DaZ lernenden Fachkräfte lesen? Wie oft müssen sie lesen? |  |  |
| Was müssen die DaZ lernenden Fachkräfte schreiben? Wie oft müssen sie schreiben? |  |  |
| Welche Probleme gibt es beim Telefonieren, mit offiziellem oder informellem Schriftverkehr? |  |  |
| Wie werden Arbeitsanweisungen erteilt? |  |  |
| Wie oft und in welcher Form finden Arbeitsbesprechungen statt? |  |  |
| Welche Formulare/ Dokumentationsvorgaben usw. gibt es? |  |  |
| Wie finden Übergaben statt? Z.B. mit Übergabeprotokollen? Wie kommen die Mitarbeiter\*innen damit zurecht? |  |  |
| Worauf kommt es bei den verschiedenen Kommunikations-situationen an (z.B. schnelle präzise Infos weitergeben, Höflichkeit, Empathie usw.) |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ist-Situation** | | |
| Wo / in welchen Situationen gibt es aus Sicht der Betriebsleitung/aus Sicht der Mitarbeitenden Verständigungsschwierigkeiten? |  |  |
| Wann werden Arbeitsabläufe durch nicht gelingende Kommunikation beeinträchtigt Wo passieren Fehler? |  |  |
| Gibt es Konflikte unter den Mitarbeitenden? Wenn ja, wo? |  |  |
| Welchen Handlungsbedarf sieht die Unternehmensleitung/die Personalabteilung/andere Beteiligte? |  |  |
| Welche konkreten Herausforderungen gibt es in der Kommunikation? |  |  |
| Welche Fertigkeiten fehlten in diesen Situationen? |  |  |
| Welche Lernbedarfe nennen die DaZ-lernenden Fachkräfte? |  |  |
| Was wünschen sich die DaZ-lernenden Fachkräfte von Kolleg\*innen und Vorgesetzten? |  |  |
| Was wurde bisher unternommen, um (Verständigungs-) Schwierigkeiten zu überwinden? |  |  |
| Ist das Thema „betriebliche Kommunikation“ Teil des Einarbeitungsprozesses? |  |  |
| Gibt es Unterschiede der Tätigkeiten / des beruflichen Selbstverständnisses zu bisherigen Berufsausübung (wie z.B. unterschiedliche Berufsbilder in der Krankenpflege in Deutschland im Vergleich zu vielen anderen Ländern)? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sprachstand der potenziellen Teilnehmenden** | | |
| Wie ist die Selbsteinschätzung der DaZ-lernenden Fachkräfte? |  |  |
| Wie ist die Einschätzung der Kolleg\*innen? |  |  |
| Welche Deutschkurse wurden besucht? |  |  |
| Welche Tests/ Zertifikate wurden abgelegt? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mögliche Ziele und Inhalte von sprachlich-kommunikativen Bildungsangeboten** | | |
| Was sollte sich durch einen Deutschkurs verändern? |  |  |
| * Aus Sicht des Managements? |  |  |
| * Aus Sicht der DaZ-lernenden Fachkräfte? |  |  |
| * Aus Sicht der Kolleg\*innen? |  |  |
| Welche Themen haben welche Priorität? |  |  |
| Welche anderen Maßnahmen wären denkbar? (Englischkurse, Hörtraining für Belegschaft…) |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ressourcen und Rahmenbedingungen für Deutschlernangebote** | | |
| Welches Budget steht seitens des Unternehmens zur Verfügung? |  |  |
| Welcher Umfang / wie viele Stunden sind möglich? |  |  |
| In welchem Umfang können die DaZ-lernenden von der Arbeit freigestellt werden? |  |  |
| Welchen zeitlichen Umfang können die DaZ-lernenden außerhalb der Arbeitszeit aufbringen? |  |  |
| Was könnten Kolleg\*innen beitragen bzw. leisten? |  |  |
| Welche finanziellen Kosten würde das Unternehmen tragen? |  |  |
| Würde das Unternehmen die DaZ-lernenden für eine Schulung freistellen? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wenn sich ein Deutschkurs als Möglichkeit abzeichnet** | | |
| Wie werden Teilnehmende gewonnen bzw. ausgewählt? (ggf. Arbeitnehmervertretung einbeziehen) |  |  |
| Nach welchen Kriterien kann eine Lerngruppe zusammengestellt werden? |  |  |
| Wo könnte ein Kurs stattfinden: In den Räumen des Unternehmens / beim Bildungsanbieter? |  |  |
| Wann könnte ein Kurs stattfinden? |  |  |