



# ARBEITSWELTEN SIND SPRACHWELTEN

**DAS FAMILIENGEFÜHRTE LOGISTIKUNTERNEHMEN DACHSER HAT STANDORTE AUF DER GANZEN WELT. ALLEIN IN DER BREMER NIEDERLASSUNG ARBEITEN MENSCHEN AUS 24 NATIONEN ZUSAMMEN. WIE GELINGT DAS? UND WAS, WENN ES DOCH MAL MIT DER SPRACHE HAPERT? DER LOGISTIKER SETZT AUF SPRACHCOACHING AM ARBEITSPLATZ UND HANDREICHUNGEN IN EINFACHER SPRACHE. UNTERSTÜTZUNG FAND DAS UNTERNEHMEN BEIM IQ NETZWERK BREMEN.**

Wie jeder Arbeitsbereich hat auch die Welt der Logistik ihre eigene Sprache. Für Menschen, die lange in dem Bereich tätig sind, ist sie selbstverständlich. Für Fachfremde und diejenigen, die neu hinzukommen, ist es anfangs schwierig, in dieser Arbeits- und Sprachwelt zurechtzukommen: Die Kommunikation in der Lagerhalle ist meist knapp. Oft geht es schnell, die Lageristen müssen auf kurze Zurufe zügig reagieren. Gerade für Nicht-Deutschmuttersprachlerinnen und -muttersprachler kann dies eine Herausforderung sein.

„Wir sind in den letzten Jahren wacher geworden“, erinnert sich Barbara Fischer, Human Resources Manager bei Dachser in Bremen. „2015 gab es einen großen Bedarf – geflüchtete Menschen suchten nach Beschäftigung, und bei uns machte sich der Fachkräftemangel bemerkbar. Das wollten wir zusammendenken.“ Klar ist dem Unternehmen Dachser: „Die Integration des Personals soll nicht an der Sprache scheitern. Unsere Angestellten sind motiviert, fühlen sich zugehörig und sind tolle Menschen. Nur im Kommunikationsablauf lief es manchmal holprig. Da wollten wir was machen.“

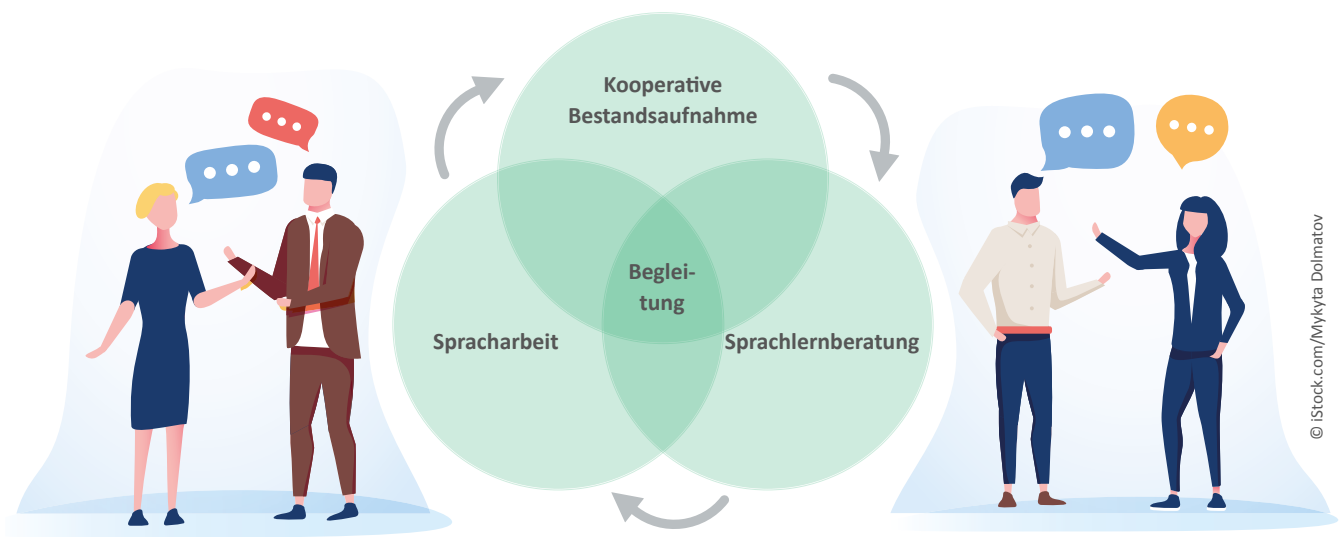
Über eine Informationsveranstaltung im Bremer „Aus- und Fortbildungszentrum – AFZ“ wurde Dachser auf die Angebote des IQ Netzwerks aufmerksam – individuelle, sprachensible Begleitung auf den Arbeitsbereich zugeschnitten. Der Logistiker hatte sich bereits länger nach passenden Sprachkursen umgesehen, um die Mitarbeitenden bei der Kommunikation zu unterstützen. Aber die angebotenen Deutschkurse waren allgemeinsprachlich und nicht fachspezifisch auf den Arbeitsbereich Logistik ausgelegt.

Um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit sprachlichen Schwierigkeiten zu unterstützen, begleitete Sprachcoach

Johanna Sievers vom IQ Netzwerk Bremen zwei Lageristen jeweils zwölf Stunden an ihrem Arbeitsplatz in der Halle. Durch die Begleitung direkt am Arbeitsplatz erlebt ein Coach die kommunikativen Anforderungen an die Mitarbeitenden unmittelbar und kann auf Wunsch auch Vorgesetzten und Kollegen Tipps geben, wie sie ihren eigenen Beitrag zur Verständigung leisten können.

Ein entscheidender Unterschied zum herkömmlichen Sprachkurs: Sprachcoaching ist kein Unterricht. Der Sprachcoach hat kein Buch mit Lektionen, ist keine Lehrkraft, sondern steht unterstützend zur Seite. „Damit verstoße ich anfangs häufig gegen die Erwartungen, weil ich keine Lösungen dabei habe“, erzählt Sievers, „beim Sprachcoaching gibt es weder richtig noch falsch. Wir gestalten das Coaching so, dass die Teilnehmenden selbst die für sie passende Lösung und Anwendung finden.“ Und diese sind je nach Teilnehmendem verschieden: „Es gibt keinen Schlüssel, der überall passt, da jedes Unternehmen und jeder Mensch unterschiedlich ist.“ Ein Prozess, der Geduld, Offenheit und Reflexionsfähigkeit bei Coach und Coachee erfordert.

Das Coaching orientiert sich an einem festen Schema: kooperative Bestandsaufnahme, Sprachlernberatung und Spracharbeit. In der kooperativen Bestandsaufnahme erfassen Coach und Coachee die Gesamtsituation und die Ziele. In welcher konkreten Situation ist es schwierig? Was möchte die gecoachte Person erreichen? Wichtig: Die Fachkraft muss ihre Ziele selbst formulieren. Realistisch und überprüfbar müssen sie sein, damit am Ende des Coachings nicht mehr Fragen als Erfolge stehen. Und der Coachee muss sich seiner Stärken bewusst werden: Was kann ich gut? Worauf kann ich aufbauen?



Die Erarbeitung von Lernstrategien hilft den Coachees, sich zu fokussieren und eigene Lernprozesse zu optimieren. Häufig geht es dabei um die Aneignung von Fragemitteln: Wie frage ich nach? Wie werde ich schnell genug, um meine Frage rechtzeitig zu stellen?

Kommunikation ist mehr als die korrekte Aneinanderreihung von Wörtern. Kommunizieren ist soziales Handeln. So kann es passieren, dass Menschen Fragen nicht formulieren, weil es sie sprachlich überfordert, sondern weil es in einigen Ländern als respektloses Verhalten gegenüber Vorgesetzten gilt. In Deutschland wird Fragen dagegen als Zeichen von Engagement und Verantwortungsgefühl empfunden. Auch diese Aspekte erhalten während der individuellen Begleitung Raum.

Bei der Spracharbeit wird es konkret. Das kann die Verwendung des Konjunktivs sein oder – wie bei Dachser – der aktive Umgang mit Computer- und Scansystemen.

### EINFACHE SPRACHE – EIN GEWINN FÜR ALLE

Mittlerweile hat Dachser mit IQ mehrere innerbetriebliche Handreichungen in einfache Sprache übersetzt: Neben dem klar verschlagworteten Leitbild liegen u.a. Brandschutz- und Sicherheitsanweisungen in einfacher Sprache vor.

„Sobald wir die Informationen zur betrieblichen Altersvorsorge in einfacher Sprache an die Mitarbeitenden rausgeschickt hatten, gab es viel mehr Interessensbekundungen“, erzählt Fischer, und das nicht nur von internationalen Mitarbeitenden.

Texte müssen nicht kompliziert sein, um Inhalte korrekt widerzugeben. „Auch für uns war es toll zu sehen, was alles möglich ist: Was kann ich noch wegnehmen und die Aussage des Satzes gleichzeitig erhalten? Schließlich war der Satz

kurz und klar – ohne eine verkümmerte Sprache zu haben – und alle haben den Inhalt verstanden. Diese Erfahrung und den Umgang mit Sprache kann man gut in den Alltag überführen“, so Fischer.

### SPRACHPATEN AUSBILDEN – SPRACHCOACHING VERSTETIGEN

Als nächsten Schritt plant Dachser die Ausbildung von Sprachpaten. Durch eine Schulung werden Mitarbeitende zu Ansprechpersonen im Betrieb und zu Botschafterinnen bzw. Botschaftern der Sprache. So wird Umgang mit verständlicher Sprache zu einem selbstverständlichen Geben und Nehmen.

„Wir müssen viel mehr für unsere Mitarbeitenden tun, um sie zu halten und zu integrieren. Das Wertvollste, was ein Unternehmen haben kann, sind gut eingearbeitete, langjährige Mitarbeitende, die sich wohl fühlen – dabei ist es egal, ob Deutschmuttersprachlerin bzw. -muttersprachler oder nicht. Essenziell für die Integration neuer Kolleginnen und Kollegen ist Sensibilität, ein Bewusstsein dafür zu entwickeln, Dinge klar und geduldig zu erklären, sie gegebenenfalls zu wiederholen, sich Zeit bei der Einarbeitung zu nehmen. Grundsätze wie ‚Onboarding‘ müssen mehr als Schlagworte sein“, ist Fischer überzeugt.

Aber nicht nur die Technik muss erklärt werden. Neben Fragen zu IT und Maschinen gibt es den sozialen Kontext: „Wo befindet sich die Mensa, wer sind die zuständigen Ansprechpersonen, wie heißen die Kolleginnen und Kollegen. Das darf nicht zu anonym sein.“

Und diese ganzheitliche Einarbeitung und Integration betrifft nicht nur Geflüchtete und Zugewanderte. Es ist egal, wo Menschen herkommen. (mb)