







PILOTIERUNGEN

„KOMMUNIKATIVE BEDARFSERMITTLUNG IN BETRIEBEN“

INHALT

	1. Einleitung / Anlässe für kommunikative Bedarfsermittlungen in Betrieben	2	
	2. Vorgehen zur Ermittlung der sprachlich-kommunikativen Anforderungen und Lernbedarfe	3	>> 
	3. Auswertung	6	>> 
	4. Weitergehende Empfehlungen an den Betrieb	8	



1. EINLEITUNG / ANLÄSSE FÜR KOMMUNIKATIVE BEDARFSERMITTLUNGEN IN BETRIEBEN

Hintergrund und Ziel dieser Handreichung

Kommunikationsschwierigkeiten gehören zum Berufsalltag. Aber wenn Menschen mit einer anderen Muttersprache als Deutsch eine Ausbildung oder Beschäftigung beginnen, kann das noch zusätzliche sprachliche Herausforderungen mit sich bringen. Zum einen weichen die Lernbedarfe der einzelnen Nicht-Muttersprachler stark voneinander ab. Dies gilt sowohl in Bezug auf ihren Sprachstand als auch auf den konkreten Sprachbedarf am Arbeitsplatz bzw. in der Ausbildung. Zum anderen sind die Anforderungen der verschiedenen Arbeitgeber an die Sprachkenntnisse ihrer Beschäftigten ebenso vielfältig. Diesen Bedarfen steht ein gleichermaßen differenziertes Instrumentarium zur professionellen Unterstützung gegenüber: Neben ausbildungsbegleitenden Hilfen und Förderunterricht gibt es mancherorts Sprachmentor*innen und Sprachpat*innen im Betrieb sowie Sprachcoaches, die eine individuelle Begleitung vornehmen können. Insbesondere auch die berufsbezogene Deutschförderung des Bundes sieht vor, die Deutschkenntnisse von Beschäftigten berufsbegleitend und arbeitsplatzbezogen auszubauen. Viele Arbeitgeber, insbesondere KMU, wissen jedoch nicht, welche Sprachförderangebote in ihrer Region existieren und wie Anbieter passgenau auf die Bedarfe in ihrem Betrieb eingehen können.

An dieser Stelle setzt die kommunikative Bedarfsermittlung im Betrieb an: **Fachkundige Berater*innen ermitteln im Betrieb gemeinsam mit internationaler Fachkraft, Vorgesetzten und ggf. Kolleg*innen die genauen, arbeitsplatzbezogenen Sprachbedarfe und treffen die Wahl des geeigneten Instruments**, mit dem diese adressiert werden können. Dabei wird immer in einem ersten Schritt geprüft, ob das Regelangebot der Berufssprachkurse in Frage kommt. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit dem Außendienst des BAMF.

Während der verbleibenden Laufzeit der aktuellen Förderrunde eröffnet das BMAS den Landesnetzwerken die Möglichkeit, die Kommunikative Bedarfsermittlung bis Ende 2022 pilothaft zu erproben. Inhalt dieser Pilotierung ist in erster Linie deren Durchführung durch eigenes Projektpersonal fachlich geeigneter Teilprojekte oder durch anlassbezogen eingesetzte Honorarkräfte.

In dieser Handreichung beschreiben wir, wie Sie vorgehen und geben Ihnen Formulare an die Hand, mit denen Sie in den Landesnetzwerken die Kommunikative Bedarfsermittlung bei kooperierenden Betrieben in einheitlicher Vorgehensweise durchführen und die Ergebnisse in einem standardisierten Format an den Außendienst des BAMF weiterleiten können.



2. VORGEHEN ZUR ERMITTLUNG DER SPRACHLICH-KOMMUNIKATIVEN ANFORDERUNGEN UND LERNBEDARFE

Ausgangspunkt

Ausgangspunkt der kommunikativen Bedarfsermittlung ist die aktuelle berufliche Situation der Mitarbeiter*innen mit Deutsch als Zweitsprache, gegebenenfalls auch ihre angestrebte berufliche Zielsituation und die benötigte sprachlich-kommunikative Handlungskompetenz im jeweiligen Unternehmen.

Ziel

Ziel der Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen ist es, berufstypische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz, denen Mitarbeiter*innen mit Deutsch als Zweitsprache in ihrem Arbeitsalltag begegnen, zu identifizieren und zu beschreiben. **Das Ergebnis der Anforderungsanalyse beantwortet die Frage, welche Sprachkompetenzen an den jeweiligen Arbeitsplätzen für einen reibungslosen Arbeitsablauf notwendig sind. Darüber hinaus wird ermittelt, welche weiteren sprachlichen Kompetenzen erforderlich sind, um Problemen, die in bestimmten Situationen auftreten können, zu begegnen.** Der Berufsalltag erfordert in der Regel sowohl das Aufnehmen und Weitergeben von Informationen als auch kommunikative Interaktion zu steuern und anzupassen. Die Ermittlung der sprachlichen Anforderungen richtet ihren Blick daher genauso auf rezeptive und produktive Sprachaktivitäten wie auf die Sprachstrategien in den jeweiligen beruflichen Situationen (vgl. GER (2020), Begleitband mit neuen Deskriptoren).

Die Lernbedarfe der Beschäftigten können individuell sehr unterschiedlich sein. Hier gilt es, neben sprachbezogenen Aspekten auch soziale und lebenspraktische Aspekte einzubeziehen, die sich aus der Biografie und der aktuellen Situation ergeben.

Im Folgenden **beschreiben wir Instrumente zur Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen und Lernbedarfe am Arbeitsplatz und geben Anregungen, wie diese eingesetzt werden können.** Jede einzelne Ermittlung kommunikativer Bedarfe wird jedoch eine eigene Planung, abhängig vom jeweiligen Unternehmen sowie den Arbeitsplätzen und Bedarfen der Personen mit Deutsch als Zweitsprache verlangen. Entsprechend wird jeder Prozess einem eigenen Ablauf folgen. Im jeweils konkreten Fall muss die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeitende flexibel auf die Anforderungen des konkreten Unternehmens reagieren und die hier vorgeschlagenen Vorgehensweisen anpassen.

Vorbereitung der kommunikativen Bedarfsermittlung im Unternehmen

Vorbereitend zur Ermittlung der kommunikativen Bedarfe bietet es sich an, eine **Recherche** im Internet, in Firmeninformationen und Stellenanzeigen oder mit Hilfe von geeigneter Literatur durchzuführen.

Auch **Gespräche mit Fachkundigen** (Personen aus der Berufspraxis oder der Lehre) können eine wichtige Informationsquelle sein.

Ziel der **Recherche** ist es, sich einen Überblick über das Unternehmen zu verschaffen und dadurch die zur Verfügung stehende Zeit mit den Gesprächspartner*innen im Unternehmen effektiv für die Bedarfsermittlung an sich zu nutzen.

Die **Recherche** umfasst Informationen zur Branche, den Produkten, Dienstleistungen oder dem Auftrag des Unternehmens, sie erhebt Informationen zur Unternehmensstruktur, den Standorten, der Anzahl der Mitarbeitenden, den Berufen und Berufsbildern, den Tätigkeiten und Anforderungen usw.

Ggf. können viele dieser Informationen auch bei einer Betriebsführung gewonnen werden.

Bei der **Vorstellung des Vorhabens** beim Unternehmen geht es darum, das Vorgehen bei der Ermittlung der kommunikativen Bedarfe zu umreißen. Es sollte besprochen werden, warum **Gespräche mit Personen in verschiedenen Funktionen und Hierarchieebenen, eine Betriebsführung** und ggf. die Beobachtung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen durch **Shadowing** wünschenswert sind. Darüber hinaus sollte erläutert werden, was mit den Informationen und gewonnenen Erkenntnissen weiterhin geschieht und welchen Nutzen das Unternehmen aus der Ermittlung der sprachlich-kommunikativen Bedarfe ziehen kann.

Das durchführende Teilprojekt sichert zu, mit Informationen über den Betrieb vertraulich umzugehen und Datenschutz einzuhalten.



Nutzen Sie Formular



für die Verschwiegenheitserklärung

Klärung der Rahmenbedingungen für Termine (telefonisch oder vor Ort), die der Anbahnung dienen:

- Wie viel Zeit steht zur Verfügung?
- Sind Sicherheitsvorschriften zu beachten?
- Wird Sicherheitsausrüstung benötigt?
- Ist es möglich, Aufnahmen (Video, Foto, Audio) zu machen?



Nutzen Sie Formular



für die Freigabeerklärung für Foto-, Ton- und Videoaufnahmen

Bei der Durchführung einer kommunikativen Bedarfsermittlung im Unternehmen kommen folgende Herangehensweisen zum Einsatz

Für die **Interviews** kann man in Erwägung ziehen, dem Unternehmen einige Fragen in Stichpunkten vorab zuzuschicken, so dass sich die Gesprächspartner*innen darauf vorbereiten können. Dies kann z.B. auch vom Betriebsrat eines Unternehmens eingefordert werden, um der Befragung von Mitarbeitenden zuzustimmen.

Für die Befragungen haben wir einen Leitfaden zusammengestellt, siehe Anhang.



Nutzen Sie Leitfaden



für die Interviews

Bei einer **Betriebsführung** kann die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeiter*in die Organisation und Abläufe im Unternehmen kennenlernen, aber evtl. auch schon mit Mitarbeitenden ins Gespräch kommen. Ein Gang durch die Räumlichkeiten macht für externe Person oft greifbar, unter welchen Rahmenbedingungen die Kommunikation am Arbeitsplatz stattfindet und wo Herausforderungen liegen. Bei der späteren Auswertung können so auch die Gegebenheiten vor Ort besser berücksichtigt werden.

Einen tieferen Einblick gewährt eine Beobachtung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen durch **Shadowing**. Dabei begleitet die*der Berater*in/Teilprojektmitarbeiter*in einen Mitarbeitenden bei ihren*seinen Tätigkeiten oder nimmt z.B. an einer Arbeitsübergabe teil. Der zeitliche Aufwand muss hierbei gegen die zu erwartenden Erkenntnisse abgewogen werden.



3. AUSWERTUNG

Die Interviews und die Eindrücke vor Ort werden anschließend so ausgewertet, dass folgende Fragen beantwortet werden können:

- ? Welche sprachlich kommunikativen Anforderungen lassen sich anhand der betrieblichen Abläufe identifizieren?
- ? Was brauchen die jeweiligen Beschäftigten, um ihre Arbeitsaufgaben sprachlich erfüllen und sich aktiv ins Unternehmen einbringen zu können?
- ? Welche Maßnahmen wären hilfreich zur Integration und Bindung der Fachkräfte im Betrieb in Bezug auf Sprache, Kommunikation und Betriebskultur?
- ? Könnte ein Berufssprachkurs für Beschäftigte die Anforderungen des Betriebs erfüllen?

Deutschkurse für DaZ lernende Fachkräfte werden im Rahmen der Berufssprachkurse durchgeführt und vom BAMF gefördert. Das Spektrum der Berufssprachkurse umfasst allgemein berufsbezogene Kurse auf nahezu allen Niveaustufen und Spezialberufssprachkurse beispielsweise im Gesundheitsbereich oder im Bereich Gewerbe/Technik.

Bei der Wahrnehmung der Möglichkeiten des Gesamtprogramms Sprache, insbesondere bei einer Anbahnung eines Berufssprachkurses mit dem zuständigen Außendienst des BAMF unterstützt das IQ Teilprojekt. Hierzu werden die ermittelten Bedarfe zusammengefasst an den Außendienst des BAMF weitergeleitet. Dort wird geprüft, ob ein Berufssprachkurs als Angebot in Frage kommt.



Nutzen Sie das Formblatt  Durchführung einer Kommunikativen Bedarfsermittlung: Informationen für den Außendienst des BAMF

Mögliche weitere Schritte

Sollte ein Berufssprachkurs für Beschäftigte nicht geeignet sein, wird der Einsatz weiterer Instrumente geprüft:

- ? Wie kann sich das Unternehmen in Bezug auf die sprachliche Integration internationaler Fachkräfte professionalisieren (der Betrieb als Sprachlernort)?
- ? Welche Instrumente zur Unterstützung des individuellen Lernens ließen sich ggf. unternehmensfinanziert einsetzen?
- ? Welche weiteren Dienstleistungen sind nach Einschätzung des Unternehmens umsetzbar und wünschenswert?
- ? Welche weiteren Maßnahmen könnten die Integration und Bindung der Fachkräfte an den Betrieb unterstützen?

Aus diesen Einschätzungen können weitere Handlungsmöglichkeiten abgeleitet und ggf. weitere Schritte initiiert werden.



4. WEITERGEHENDE EMPFEHLUNGEN AN DEN BETRIEB

Das Unternehmen erhält eine **schriftliche Zusammenfassung** der identifizierten Bedarfe mit den in Frage kommenden Handlungsoptionen und ggf. weitere Empfehlungen. Wenn das Unternehmen eine weitere Zusammenarbeit wünscht, kann das Teilprojekt u.a.:

- ✓ bei der Prüfung der Möglichkeiten individueller Lernangebote für die DaZ-lernenden Fachkräfte unterstützen
- ✓ weitere Angebote aus dem Portfolio von IQ prüfen

Folgende Maßnahmen können die sprachliche Integration in einen Betrieb unterstützen

Falls das Unternehmen einen speziell auf die eigenen Bedarfe zugeschnittenen **Deutschkurs** wünscht, können ggf. vom Unternehmen finanzierte Kurse in Betracht gezogen werden.

Für DaZ-lernende Fachkräfte, die eine individuelle sprachliche Unterstützung benötigen, die sich an ihren persönlichen Lernbedürfnissen und ihren beruflichen Anforderungen orientiert, könnte ein **Sprachcoaching**, das darauf zielt, die kommunikative Handlungsfähigkeit im beruflichen Kontext zu verbessern ein zielführender Weg sein.

In beiden Fällen, Deutschkurs oder Sprachcoaching, bietet das IQ Teilprojekt an, den Kontakt zu einem Kursanbieter oder eine*r Sprachcoach*in aufzubauen, bei den Zugangsformalitäten zu unterstützen und die Ergebnisse der Ermittlung der kommunikativen Bedarfe für die weitere Arbeit zur Verfügung zu stellen.

Wenn ein Unternehmen sich dafür entscheidet, die sprachliche Integration von DaZ-lernenden Fachkräften zur Aufgabe der Organisation zu machen, bieten sich weitere Maßnahmen an.

Workshops oder **Schulungen** für die Mitarbeiter*innen des Unternehmens, die sich im Bereich der interkulturellen Öffnung weiterbilden möchten, können zu unterschiedlichen Themen, wie z.B. Diversity Management, Einfache Sprache, Betriebliches Sprachmentoring, Sprachsensibel ausbilden und anleiten, etc. angeboten werden. Viele dieser Workshops sind Teil des Portfolios im Förderprogramm IQ.

Das **betriebliche Sprachmentoring** fördert das Deutschlernen am Arbeitsplatz mit der Unterstützung von Kolleg*innen, Vorgesetzten oder Personalverantwortlichen. Zukünftige Sprachmentor*innen können durch Workshops im Förderprogramm IQ geschult werden, die IQ Teilprojekte unterstützen sie dabei, die Einarbeitung neuer Kolleg*innen sprachsensibel zu gestalten, sie geben Anregungen, wie Betriebliche DaZ-Lernmaterialien erstellt werden können und wie der Arbeitsplatz als sprachlernförderliche Umgebung gestaltet werden kann.

Um die aus den Bedarfsermittlungen gewonnenen Erkenntnisse für das Förderprogramm IQ festzuhalten und in die weitere Arbeit einfließen lassen zu können, **dokumentieren** die beteiligten Teilprojekte die Zusammenfassungen der Bedarfsermittlungen **in anonymisierter Form**. Eine Gesamtauswertung der durchgeführten Pilotierungen organisiert die Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch.

Kontakt der Fachstelle:

IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch
passage gGmbH
Nagelsweg 10
20097 Hamburg
Dialog@deutsch-am-arbeitsplatz.de

Für das Projekt kommunikative Bedarfsermittlung in Betrieben:

Ute Köhler
ute.koehler@passage-hamburg.de
040-4665 2561

Rita Leinecke
rita.leinecke@passage-hamburg.de
040-2419 2788

Link zur Projektseite:

<https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/kommunikative-bedarfsermittlung>



BETRIEBSFÜHRUNG IM GESAMTBETRIEB MUSTER/SAMMLUNG ZUM UMGANG MIT BETRIEBS- GEHEIMNISSEN/VERSCHWIEGENHEITSERKLÄRUNG

Der nachfolgende Vorschlag für eine Verschwiegenheitserklärung kann der jeweiligen Situation angepasst und mit Ihrem „Briefkopf“ / den Angaben Ihres IQ Teilprojekts versehen werden.

VERPFLICHTUNG ZUR WAHRUNG DER VERTRAULICHKEIT, VON GESCHÄFTSGEHEIMNISSEN UND ZUR BEACHTUNG DES DATENSCHUTZES

Das IQ Teilprojekt xxx in Trägerschaft von xxx verpflichtet sich hiermit umfassend zur Beachtung des Datenschutzes, insbesondere zur Wahrung der Vertraulichkeit.

Wir verpflichten uns, über Angelegenheiten des Unternehmens, die uns im Rahmen der Ermittlung kommunikativer Bedarfe bekannt geworden sind und alle als Geschäfts- und als Betriebsgeheimnisse zu definierenden Vorgänge Verschwiegenheit zu wahren.

Alle Aufnahmen, Aufzeichnungen, Abschriften, Geschäftsunterlagen, Ablichtungen, geschäftlicher Vorgänge, die uns überlassen oder von uns angefertigt werden, sind vor Einsichtnahme Unbefugter zu schützen.

Die aus der Bedarfsermittlung gewonnenen Erkenntnisse fließen lediglich in anonymisierter Form in die Arbeit des Förderprogramms IQ ein. Dies gilt auch für die Übermittlung der relevanten Daten an den Außendienst des BAMF. Diese Informationen dienen ausschließlich der Prüfung, ob ein BAMF gefördertes Angebot in Frage kommt.

Diese Verpflichtung besteht ohne zeitliche Begrenzung und auch nach Beendigung der Ermittlung sprachlich kommunikativer Bedarfe.

Das Unternehmen kann bei einer weiteren Kooperation das IQ Teilprojekt beauftragen, Informationen an Dritte weiterzugeben.

Ort, Datum

Unterschrift IQ Teilprojekt



BETRIEBSFÜHRUNG IM GESAMTBETRIEB MUSTER/SAMMLUNG ZUR FREIGABEERKLÄRUNG FÜR FOTO- TON UND VIDEOAUFNAHMEN

Der nachfolgende Vorschlag für eine Freigabe von Aufnahmen kann der jeweiligen Situation angepasst und mit den Angaben Ihres IQ Teilprojekts versehen werden.

FREIGABEERKLÄRUNG FÜR FOTO- TON- UND VIDEOAUFNAHMEN

Gegenstand:

Aufnahmen, die im Rahmen der **Kommunikativen Bedarfsermittlung in Betrieben** bei der Betriebsbegehung am

xxx in der Niederlassung xxx

entstanden sind.

Verwendungszweck:

Die Aufnahmen dienen ausschließlich der Dokumentation und der weiterführenden Beratung des Unternehmens bzw. der Unterweisung von Mitarbeiter*innen und Mitarbeitern der xxx und werden beispielsweise für Arbeitsmaterialien und Präsentationen verwendet.

Das IQ Teilprojekt xxx in Trägerschaft von xxx verpflichtet sich, die Aufnahmen nicht öffentlich zugänglich zu machen und nach Abschluss des Projekts zu vernichten.

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift IQ Teilprojekt

für das Unternehmen



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, Personalverantwortliche, 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:

- 1 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,
- 2 zuerst die allgemeinen Fragen und dann Fragen, die ins Detail gehen und
- 3 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		
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/Qualifikationen, 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?		



Durchführung einer Kommunikativen Bedarfsermittlung: Informationen für den Außendienst des BAMF

	Ermittelte Informationen
Betrieb/Branche/Ort	
Anfrage erhalten am	
Kommunikative Bedarfsermittlung durchgeführt am	
Kommunikative Bedarfsermittlung durchgeführt durch	
Anzahl der potenziellen Teilnehmenden	
Aufenthaltsstatus der potenziellen Teilnehmenden	
Berufsabschlüsse der potenziellen TN / Bildungshintergrund	
Aktuelles Sprachniveau Deutsch (vorliegende Nachweise)	
Bei Sprachniveau unter B1: Wurde ein Integrationskurs nach § 43 Aufenthaltsgesetzes absolviert?	
Ausrichtung/Niveaustufe eines möglichen Berufssprachkurses	
Vom Betrieb genannte Prioritäten: Welche Inhalte sollen bearbeitet werden?	
Vom Betrieb genannte Prioritäten: Welche Fertigkeiten (Lesen, Hören, Schreiben, Sprechen) sollen geschult werden? Bitte jeweils ein Beispiel geben	

Gewünschter Kursbeginn des Angebots	
Gewünschte Unterrichtseinheiten gesamt	
Gewünschte Anzahl Wochenstunden	
Gewünschte Kurszeiten	
Gewünschter Gesamtzeitraum der Kursdurchführung	
Muss Schichtbetrieb berücksichtigt werden?	
Gewünschter Durchführungsort	
Rückmeldung durch den Außendienst an das IQ Teilprojekt erbeten bis	

Ort, Datum

Unterschrift der Vertretung IQ

Prüfvermerk Außendienst BAMF:

Ort, Datum

Unterschrift