

# Was Auszubildende im Betrieb sprachlich-kommunikativ leisten müssen



**ANKE SETTELMEYER**  
Wiss. Mitarbeiterin im  
Arbeitsbereich »Kompetenz-  
entwicklung« im BIBB<sup>1</sup>



**CHRISTINA WIDERA**  
Dr., wiss. Mitarbeiterin in  
der Stabsstelle Forschungs-  
koordination im BIBB<sup>1</sup>

**Ein adäquater Umgang mit Sprache wird als elementar für den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz und für berufliches Handeln angesehen. Aber welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen müssen Auszubildende in der beruflichen Ausbildung bewältigen? Am Beispiel der Ausbildungsberufe Einzelhandelskauffrau/-mann und Kfz-Mechatroniker/-in werden die jeweiligen typischen sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Betrieb aufgezeigt und deutlich gemacht, dass es erhebliche Unterschiede zwischen den Berufen gibt. Die Ergebnisse betonen, wie wichtig die Entwicklung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen für die berufliche Ausbildung ist.**

## Die Funktion von Sprache in der Ausbildung

Sprachliche Kompetenzen werden als elementar für den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz und für berufliches Handeln angesehen. Die Bedeutung ergibt sich aus ihrer doppelten Funktion für die berufliche Ausbildung: Sprachkompetenz ist zum einen unverzichtbar, um sich die für den Beruf wichtigen Sachverhalte, Denkweisen und Konzepte anzueignen. Sprache dient dabei als »Werkzeug«. Sprachkompetenz ist zum anderen Bestandteil beruflicher Handlungskompetenz. Eine adäquate Verwendung der Sprache wird als Teil beruflicher Kompetenz angesehen. Auszubildende lernen z. B., Fachwörter zu verwenden, fachspezifische Texte zu erstellen und Gespräche zu führen. Nachdem die Sprachbildung insbesondere des Elementarbereichs und der allgemeinbildenden Schule im Fokus stand, rückt seit neuerer Zeit die berufliche Ausbildung verstärkt in den Vordergrund. Dabei wird häufig auf einzelne Dimensionen des sprachlichen Handelns, z. B. das Lesen, fokussiert (ZIEGLER u. a. 2012). In anderen Untersuchungen steht die Verwendung von Sprache unabhängig von einzelnen Berufen im Mittelpunkt (vgl. BETHSCHEIDER/WULLENWEBER 2016). Vor allem durch die Diskussion zur Sprachförderung von Geflüchteten wird das Thema Sprache und Ausbildung derzeit intensiv diskutiert. Dabei werden auch die Möglichkeiten und Grenzen des Betriebs als Ort der Sprachbildung reflektiert.<sup>2</sup>

Ziel dieses Beitrags ist es darzustellen, was Auszubildende im Betrieb sprachlich-kommunikativ leisten müssen. Dieser Frage wurde in einem Forschungsprojekt des BIBB in Zusammenarbeit mit dem Büro für berufliche Bildungsplanung (bbb) Dortmund nachgegangen (vgl. Infokasten).

Angenommen wird, dass sich die sprachlich-kommunikativen Anforderungen in den Tätigkeiten verschiedener Ausbildungsberufe unterscheiden. Ausgewählt wurden daher Berufe aus unterschiedlichen Wirtschaftsbereichen und mit unterschiedlichem Tätigkeitsspektrum. Um die Ergebnisse für eine große Zahl Auszubildender nutzen zu können, wurden stark besetzte Ausbildungsberufe ausgewählt. Am Beispiel der Ausbildungsberufe Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel (Bereich Textil) und Kfz-Mechatronikerin/Kfz-Mechatroniker (Schwerpunkt Pkw-Technik) werden sprachlich-kommunikative Anforderungen in der betrieblichen Ausbildung aufgezeigt. Da Ordnungsmittel nur bedingt Hinweise zu sprachlich-kommunikativen Anforderungen enthalten, wurden zusätzlich teilnehmende Beobachtungen und Interviews durchgeführt.

Im Folgenden werden die typischen Tätigkeiten in den beiden Ausbildungsberufen vorgestellt und hinsichtlich der Anforderungen an Lesen, Schreiben, Sprechen und Hören analysiert. Hierzu werden die Text- und Gesprächssorten durch verschiedene sprachwissenschaftliche Kriterien beschrieben, wie z. B. nach ihrer Standardisierung, Strukturierung und Angemessenheit. Die Darstellung orientiert sich an der berufstypischen Struktur der Handlungen: Für

<sup>1</sup> unter Mitwirkung von Santina Schmitz und Kerstin Schneider (BIBB)

<sup>2</sup> Vgl. u. a. die Website zum Ausbilderhandbuch des DIHK und ZWH ([www.stark-fuer-ausbildung.de/ausbilderhandbuch/wissensbausteine-von-a-z/wissensbausteine-s/sprachfoerderung](http://www.stark-fuer-ausbildung.de/ausbilderhandbuch/wissensbausteine-von-a-z/wissensbausteine-s/sprachfoerderung)) sowie die Ausführungen der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch zum integrierten Fach- und Sprachlernen ([www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/ifsl\\_all.html](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/ifsl_all.html)); jew. Stand: 10.10. 2016.

den Einzelhandel werden die sprachlich-kommunikativen Anforderungen in den unabhängig voneinander auszuführenden Aufgaben und für den Ausbildungsberuf Kfz-Mechatroniker/-in in Tätigkeiten mit aufeinanderfolgenden Arbeitsschritten beschrieben.

**Sprachlich-kommunikative Anforderungen in Betrieben des Textileinzelhandels**

Auszubildende zum Kaufmann/zur Kauffrau im Einzelhandel schreiben, lesen, sprechen und hören bei vielen ihrer Tätigkeiten: bei warenbezogenen Tätigkeiten, bei der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden im Verkauf und an der Kasse, der innerbetrieblichen Kommunikation sowie bei Fortbildungen und betriebsspezifischen Maßnahmen der Ausbildung.

Warenbezogene Tätigkeiten, z. B. das Auffüllen der Bestände und die Kontrolle des Wareneingangs, sind typisch für diesen Beruf. Der Wareneingang wird mittels Lieferscheinen bearbeitet. Auszubildende müssen diese tabellenförmigen Texte mit handelsspezifischen Kennnummern, Kurzbezeichnungen der Artikel, Stückzahlen und Preisangaben lesen. Einwandfreie Artikel werden abgehakt, das Fehlen von oder Schäden an Artikeln handschriftlich am Rand notiert.

Zentral ist die mündlich geführte *Kommunikation mit Kundinnen und Kunden*. Wie komplex die Anforderungen sind, wird am Beispiel Beratung und Verkauf dargestellt. Auszubildende begrüßen Kundinnen und Kunden, lassen ihnen ggf. Zeit zum Umschauen, um sie dann erneut anzusprechen. Das Gespräch müssen Auszubildende nach einer

vorgegebenen Abfolge strukturieren: Sie erfragen Bedarfe oder hören sie aus den Ausführungen der Kundinnen und Kunden heraus bzw. präzisieren sie gemeinsam, schlagen ggf. alternative Artikel vor, nennen Argumente für vorgelegte Produkte und beantworten Fragen dazu.

Wichtig dabei ist, dass Auszubildende

- Kundinnen und Kunden aufmerksam zuhören;
- Kundinnen und Kunden individuell und adressatengerecht ansprechen, z. B. dem Alter und Auftreten entsprechend, dabei ggf. betriebliche Vorgaben umsetzen, z. B. Kundschaft über die Ware ansprechen (»Ich suche Ihnen das Shirt gerne in der passenden Größe heraus«);
- sich durch fachsprachliche Ausdrücke und Warenkenntnis als Expertin/Experten ausweisen;
- Kundinnen und Kunden ehrlich beraten, z. B. vom Kauf unvorteilhaft wirkender Kleidungsstücke abraten, selbst wenn sie den Kunden besonders gefallen;
- sich authentisch äußern;
- auch durch ihre Wortwahl Freundlichkeit, Höflichkeit und Verständnis vermitteln.

Die Kundenkommunikation umfasst auch *Schriftliches*: Bei Reklamationen z. B. sind Formulare auszufüllen mit Kontaktdaten, ggf. handelsspezifischen Kennnummern, einem Stichwort zum Grund der Reklamation. E-Mails zur Beantwortung von Kundenanfragen sind den Projektergebnissen zufolge die Ausnahme.

Die *betriebsinterne Kommunikation* umfasst sprachlich-kommunikative Anforderungen unterschiedlichster Art in allen Sprachdimensionen. Auszubildende müssen schriftliche Informationen des Betriebsrats und Betriebs

BiBB-Projekt »Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung«	
Zugrundeliegendes Sprachverständnis	Sprachlich-kommunikative Anforderungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind Teil beruflichen Handelns</li> <li>• beziehen sich auf das Lesen, Schreiben, Sprechen und Hören</li> <li>• bestehen darin, bei verschiedenen Tätigkeiten mit Sprache zielgerichtet und angemessen zu handeln (handlungstheoretischer Ansatz von Sprache, vgl. HARTUNG 2000)</li> </ul>
Forschungsfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche sprachlich-kommunikativen Anforderungen müssen Auszubildende in Betrieb und Berufsschule bewältigen?</li> <li>• Welche Faktoren beeinflussen die Anforderungen?</li> <li>• Wie wird mit den Anforderungen umgegangen?</li> </ul>
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 teilnehmende Beobachtungen (8 Tage pro Berufsschule; 2–8 Tage pro Betrieb)</li> <li>• 46 leitfadengestützte Interviews mit Berufsschullehrkräften, Auszubildenden, Auszubildenden</li> <li>• Literatur- und Dokumentenanalysen</li> </ul>
Sample	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsberufe Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Kfz-Mechatroniker/-in, Medizinische/-r Fachangestellte/-r</li> <li>• 2 Untersuchungsstandorte in Nordrhein-Westfalen</li> <li>• 6 Berufsschulen, 16 Groß- bzw. Kleinbetriebe</li> </ul>
Weitere Informationen	<a href="http://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/dapro.php?proj=2.2.304">www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/dapro.php?proj=2.2.304</a>

lesen, z. B. Umtauschregelungen und Arbeitspläne (meist Fließtexte, z. T. mit Abbildungen und Fachwörtern) sowie tabellenförmige Texte und sich mit Kolleginnen und Kollegen absprechen, um anstehende Arbeiten zu organisieren. Bei Arbeitsanweisungen und Einweisungen in neue Tätigkeiten sowie bei mündlichem Feedback zu ihrem Arbeiten und ihrer persönlichen Entwicklung müssen sie aufmerksam zuhören und Nachfragen stellen. In größeren Betrieben müssen sie in der Lage sein, Personen unterschiedlicher Hierarchieebenen angemessen anzusprechen. Hin und wieder führen sie auch private Gespräche.

Ergänzend zur Ausbildung lesen Auszubildende Fachartikel in ausliegenden Zeitschriften oder nehmen in manchen Betrieben an formellen Fortbildungen teil, z. B. Verkaufs- und Produktschulungen. Verpflichtend ist das Führen des Berichtshefts, das neben der stichwortartigen Auflistung ausgeführter Tätigkeiten auch einer der wenigen regelmäßigen Anlässe ist, längere, zusammenhängende Fachberichte zu schreiben. Einige Auszubildende müssen zusätzlich betriebsinterne Aufgaben zu ausbildungsbezogenen Themen schriftlich bearbeiten, teilweise sogar präsentieren.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Auszubildende zur Einzelhandelskauffrau/zum Einzelhandelskaufmann Anforderungen in allen vier Sprachhandlungsdimensionen bewältigen müssen. *Lesen* müssen sie überwiegend standardisierte und stark strukturierte Texte, die *Schreibaufgaben* umfassen in erster Linie das leserliche und vollständige Bearbeiten entsprechender Texte, z. T. unter Verwendung handels- und betriebsspezifischer Kennnummern und Fachwörter. Insbesondere bei ausbildungsbezogenen Anlässen müssen Auszubildende längere, strukturierte Texte schreiben. Zentral sind jedoch *Gespräche* mit Kundinnen und Kunden und Kollegenschaft. Die Gespräche müssen nicht nur inhaltlichen und formalen Vorgaben genügen, sondern gleichzeitig in hohem Maße Kontext, Situation und Adressaten berücksichtigen. Dies gilt in besonderem Maße für längere Beratungen mit intensivem Kundenkontakt, aber auch für sich ständig wiederholende Tätigkeiten, z. B. an der Kasse oder bei organisatorischen Absprachen. Beim *Hören* müssen Auszubildende nicht nur Anweisungen, Erklärungen und längere Ausführungen ihrer Vorgesetzten und Kollegenschaft vollständig aufnehmen, sondern bei Kundinnen und Kunden auch nicht Ausgesprochenes heraushören.

### Sprachlich-kommunikative Anforderungen im Kfz-Betrieb

Auch Auszubildende in Kfz-Werkstätten werden mit unterschiedlichen sprachlich-kommunikativen Anforderungen (Lesen, Schreiben, Sprechen und Zuhören) konfrontiert. Grundlage für die Durchführung von Werkstattarbeiten bildet in der Regel der Werkstattauftrag. Auf ihm werden

die durchzuführenden Arbeiten, Reparaturhinweise und Defekte festgehalten. Der Werkstattauftrag wird meist vom Personal im Front-Desk-Bereich aufgenommen. Dabei handelt es sich um ein Formular mit Angaben zur Kundin oder zum Kunden und zum Fahrzeug. Charakteristisch dafür sind stichpunktartige Beschreibungen der Arbeiten, Defekte oder Reparaturhinweise und der Gebrauch von Abkürzungen.

Das *Lesen* verschiedener Informationsmaterialien ist wichtiger Bestandteil der Vorbereitung und Durchführung der Arbeiten. Es handelt sich dabei häufig um strukturierte Texte, z. B. Montageanleitungen oder Wartungslisten. Montageanleitungen beschreiben die durchzuführende Arbeit im zeitlichen Verlauf. Sie enthalten vielfach kurze einfache Sätze, stichpunktartige Aufzählungen, Abbildungen, Tabellen und/oder Symbole. Im Gegensatz hierzu beinhalten Wartungslisten einzelne in sich geschlossene Aufgaben, formuliert als Anweisungen, die vergleichbar zum Werkstattauftrag stichpunktartig aufgezählt werden (z. B. »Motoröl wechseln«). Zudem finden sich Informationen in Form von Tabellen, Datenbanken oder Schaltplänen.

*Verschriftlichen*: Während der Durchführung oder nach Beendigung des Werkstattauftrags müssen die Arbeiten, genutzten Materialien, ggf. Arbeitszeiten und insbesondere sicherheitsrelevante Hinweise protokolliert werden. Die durchgeführten Arbeiten werden auf Wartungslisten abgehakt oder notiert, z. B. auf dem Werkstattauftrag oder in Computerprogrammen. Wie beim Werkstattauftrag handelt es sich um stichpunktartige Aufzählungen. Weiterhin müssen Werte aufgeschrieben werden, z. B. der Kilometerstand. Das Protokoll dient als Vorlage für den Front-Desk-Bereich zur Erstellung der Rechnung. Hierbei wird Wert auf die Vollständigkeit der Auflistung durchgeführter Arbeiten und verwendeter Betriebsmittel gelegt. Unabdingbar ist, dass die Aufstellungen lesbar sind. Dies betrifft zum einen die Schrift, zum anderen aber auch die Orthografie. Entsprechend der Ausbildungsordnung müssen Kfz-Mechatroniker/-innen einen Ausbildungsnachweis führen. Bei dem Berichtsheft handelt es sich um einen standardisierten Text, in dem die ausgeführten Arbeiten stichpunktartig festgehalten werden.

Typische *Gesprächssituationen* ergeben sich im Arbeitsablauf. Sie betreffen die Arbeitsunterweisung und -organisation. Auszubildende lernen fachliche Zusammenhänge kennen und die entsprechenden Fachwörter. Wird im Team gearbeitet, so muss der Ablauf der Arbeiten und ggf. der aktuelle Arbeitsstand geklärt werden. Von den Auszubildenden wird gefordert, bei Unklarheiten und Verständnisschwierigkeiten nachzufragen. Die *mündliche Kommunikation* ist durch Fachwörter, häufig auch in verkürzter Form, und Werkstattsprache geprägt. Es gibt kurze Anweisungen »Gib mal den Kreuzschlitz«. Auch finden sich routiniertere Gesprächsabläufe, z. B. beim Prüfen der Beleuchtung:

»Standlicht vorne links?« »Rechts?« »Abblendlicht links?« »Rechts?«.

Die Untersuchungen zeigen, dass in der betrieblichen Ausbildung zur Kfz-Mechatronikerin/zum Kfz-Mechatroniker *Lesen* und *Zuhören* besonders relevant sind.

Die sprachlich-kommunikativen Anforderungen sind auf innerbetriebliche Vorgänge ausgerichtet. Auszubildende müssen relevante Informationen erfassen und sie in den Arbeitsablauf einbinden. Sie müssen präzise und vollständig durchgeführte Arbeiten protokollieren. Die *Schriftsprache* ist gekennzeichnet durch diskontinuierliche oder strukturierte Texte mit einfacher Syntax oder stichpunktartigen Aufzählungen, Tabellen und technischen Abbildungen. Durchgeführte Arbeiten werden auf Listen abgehakt oder stichpunktartig festgehalten. Besondere Bedeutung wird den Fachwörtern zugesprochen, da sie es ermöglichen, einen Sachverhalt kurz und präzise zu beschreiben.

*Innerbetriebliche Gespräche* dienen vor allem der Arbeitsunterweisung und -organisation. Verwendet wird die Werkstattsprache. Im Vergleich zur Ausbildung im Einzelhandel kommen Gespräche zwischen Auszubildenden und Kundinnen und Kunden selten vor, es sei denn, dass dem/der Auszubildenden eine gewisse Kommunikationskompetenz zugetraut wird. Dabei wird vor allem gefordert, dass er oder sie sich der Situation angemessen sprachlich ausdrücken kann. Hierzu gehört es, Fachwörter in die Umgangssprache zu übersetzen.

### Tätigkeitsanalysen als Grundlage für systematische Sprachförderung

Die sprachlich-kommunikativen Anforderungen in den hier betrachteten Ausbildungsberufen umfassen alle vier Dimensionen sprachlichen Handelns – Lesen, Schreiben, Sprechen und Zuhören –, die abhängig von der Tätigkeit unterschiedliches Gewicht haben. So beinhalten z. B. warenbezogene Tätigkeiten der Auszubildenden im Einzelhandel das Lesen standardisierter, stark strukturierter Texte und notizartiges Schreiben. Beim Beraten und Verkaufen – der zentralen Aufgabe – dominieren Sprechen und Zuhören, am Rande werden Produktinformationen gelesen und z. B. Änderungskarten ausgefüllt.

Im Vergleich zu den Kaufleuten des Einzelhandels spielt bei den Auszubildenden zum/zur Kfz-Mechatroniker/-in das Lesen eine wichtige Rolle. Zur Unterstützung einzelner Arbeitsschritte werden vor allem standardisierte und strukturierte Texte mit stichpunktartigen Aufzählungen, Abbildungen, Tabellen und Symbolen gelesen. Die mündliche Kommunikation findet vor allem auf der innerbetrieblichen Ebene statt.

In der Ausbildung sind entsprechende Kompetenzen zu vermitteln. Sollte hierfür eine systematische Sprachförderung notwendig sein, können Anforderungsanalysen wie die hier vorgestellten als Vorlage für die Gestaltung praxisnaher Maßnahmen und von Lehr-Lern-Materialien zur berufsspezifischen Sprachbildung dienen. Die Szenario-Methode eignet sich besonders gut, da sie mit »handlungsbezogenen Aufgaben mit einem realistischen Hintergrund [...] konkrete auf den Arbeitsplatz bezogene Sprachhandlungen« simuliert (vgl. SASS/EILERT-EBKE 2014, S. 6). Die Ergebnisse der Anforderungsanalysen können zudem genutzt werden, um das Ausbildungspersonal für berufsspezifische sprachliche Aspekte zu sensibilisieren. Ergänzend zu Ansätzen, in denen der Umgang mit sprachlichen Schwierigkeiten von Auszubildenden im Vordergrund steht (vgl. BETHSCHEIDER/WULLENWEBER 2016; BETHSCHEIDER 2012), können die Materialien als Vorlage für die Bewusstmachung und Reflexion von sprachlich-kommunikativen Anforderungen bei berufstypischen Tätigkeiten dienen. Nicht zuletzt können auf der Grundlage berufsspezifischer Anforderungsprofile Instrumente zur Sprachstandsfeststellung entwickelt werden, die den Sprachstand dokumentieren und auf die eine gezielte Förderung aufsetzen kann.

Die Ausführungen zu sprachlich-kommunikativen Anforderungen zeigen, wie eng Sprache mit beruflichen Handlungen verflochten ist. Sie präzisieren und belegen die Bedeutung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen für berufliches Handeln nachdrücklich. ◀

---

#### Literatur

BETHSCHEIDER, M.: Sprachförderung in der betrieblichen Ausbildung. In: BWP 41 (2012) 2, S. 22–23 – URL: [www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/6854](http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/6854) (Stand 10.10.2016)

BETHSCHEIDER, M.; WULLENWEBER, K.: Deutsch als Zweitsprache und Mehrsprachigkeit von Auszubildenden. In: BWP 45 (2016) 3, S. 44–47 – URL: [www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/8008](http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/8008) (Stand 10.10.2016)

HARTUNG, W.: Kommunikationsorientierte und handlungstheoretisch ausgerichtete Ansätze. In: BRINKER, K. u. a. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York 2000, S. 83–96

SASS, A.; EILERT-EBKE, G.: Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Hamburg 2014

ZIEGLER, B., u. a.: Diagnostik »funktionaler Lesekompetenz«. In: bwp@ (2012) 22 – URL: [www.bwpat.de/content/ausgabe/22/ziegler-et al/index.html](http://www.bwpat.de/content/ausgabe/22/ziegler-et al/index.html) (Stand: 10.10.2016)