

# **WAS HAT DER EUROPÄISCHE REFERENZRAHMEN MIT DER SCHWEIZERISCHEN BUNDESBahn ZU TUN?**

## **ZUR BESTIMMUNG VON FREMDSPRACHENKOMPETENZEN VON MITARBEITERN UND MITARBEITERINNEN IN EINEM BETRIEB**

Lukas Wertenschlag und Martin Müller  
CLAC AG / Universität Freiburg (Schweiz)

Mit den folgenden Ausführungen soll exemplarisch aufgezeigt werden, wie der Referenzrahmen (GER) und „Profile deutsch“ in einem Dienstleistungsunternehmen für eine kohärente und transparente betriebliche Fremdsprachenpolitik eingesetzt worden sind. Es handelt sich dabei um die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), den größten Anbieter im öffentlichen Verkehr der Schweiz.

Zuerst sollen kurz das Unternehmen und der Auftrag beschrieben werden. Als Autoren von „Profile Deutsch“ haben wir die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) bei der Entwicklung betriebseigener Standards und Instrumente beraten und begleitet. Im Folgenden werden das methodische Vorgehen und die Instrumente eingehender vorgestellt, die wir gewählt haben, um den Beratungsauftrag zu erfüllen. Anschließend werden die Ergebnisse diskutiert. Den Schluss bilden ein paar Überlegungen zum Einsatz von „Profile deutsch“ als Instrument zur Entwicklung von fremdsprachlichen Anforderungsprofilen von Mitarbeiter/innen und als Mittel zur Qualitätsentwicklung innerhalb von Institutionen und Betrieben.

### **1. Der Auftraggeber**

Ein mehrsprachiges Unternehmen mit vielsprachigen Kunden und Kundinnen
--

Die Schweizerischen Bundesbahnen oder die SBB (vgl. [www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)) sind in allen Regionen der mehrsprachigen Schweiz und im angrenzenden Ausland tätig. Sie transportieren jährlich 250 Millionen Fahrgäste. Die Bahnkunden legen pro Jahr insgesamt 12,6 Milliarden Kilometer mit der Bahn zurück. Die SBB als mehrsprachiges Unternehmen beschäftigt circa 12 000 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus den vier Sprachregionen (deutsch-, französisch-, italienisch- und rätoromanischsprachige Schweiz), davon etwa 4000 Zugbegleiter/innen und Verkaufspersonal, die hier im Zentrum steht. Die SBB verstehen sich als ein stark kundenorientiertes Unternehmen, bei dem Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter/innen zur Corporate Identity gehören und hat sich folglich u.a. den Leitsatz zur Maxime gemacht hat: „Wir bieten unseren KundInnen vor, während und nach der Reise einen her-

vorragenden, menschlichen Service.“ (Buckmann: 2002). Dazu gehört z.B. die sprachliche Beratung der Kund/innen im Bahnhof durch das Schalterpersonal oder die Betreuung der Zuggäste unterwegs durch die Zugbegleiter/innen.

## 2. Ausgangslage

Das Sprachenkonzept der SBB: Selbstverantwortung fördern - klare Sprachkompetenzen fordern
--

Die Personalabteilung der SBB hat für die oben erwähnte Mitarbeiter/innen-Gruppe vor ein paar Jahren das Fremdsprachenkonzept „talxx“ entwickelt, das sowohl fordernd als auch fördernd ist: In den Zielformulierungen heisst es: „talxx (...) unterstützt die MitarbeiterInnen im Erlernen und Vertiefen der im jeweiligen Anforderungsprofil definierten Fremdsprachen und fördert so die Kommunikationskompetenz der Mitarbeitenden auf dem Zug und im Verkauf nachhaltig.“ Dabei werden die Mitarbeitenden beim Erreichen der Sprachziele durch so genannte lingua-checks finanziell unterstützt. Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin hat jährlich Anrecht auf einen Voucher von 300 Franken (200 €), den er für das Erlernen der geforderten Fremdsprachen einsetzen kann. Die Vorgesetzten haben die Möglichkeit, mehrere Checks zur Verfügung zu stellen, wenn sie den Eindruck haben, eine solche Investition sei angebracht. Die Checks sind zwei Jahre gültig. Der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin, die einen Sprachkurs besucht hat, legt dem/der Vorgesetzte/n die Rechnung vor und die entsprechende Summe wird dann über den Lohn dem Zugbegleiter oder der Schalterangestellten rückerstattet.

Umgekehrt werden die Fremdsprachenkenntnisse bei den jährlichen Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnen-Beurteilung überprüft und sind lohnwirksam: „Das Leistungsmerkmal „Kommunikation“ der Personalbeurteilung Verkaufspersonal beinhaltet die geforderten Verkaufsgespräche in drei Sprachen und wird mit 20% der gesamten Leistung gewichtet. Beim Zugpersonal sind die Fremdsprachen gar in einem separaten und mit 10% gewichteten Leistungsmerkmal zusammengefasst.“ (Buckmann: 2002)

Dieses Konzept fördert die Eigenverantwortung der Mitarbeiter/innen, da sie frei sind, aus dem Fremdsprachenlern-Angebot selbst zu wählen. Der Betrieb bietet selber keine eigenen Sprachkurse an, sondern überprüft lediglich die erreichten Sprachkompetenzen.

Die Mitarbeitenden müssen Kenntnisse in zwei Fremdsprachen nachweisen:

<u>Muttersprache</u>	<u>1. Fremdsprache</u>	<u>2. Fremdsprache</u>
Deutsch	Französisch	Englisch / Italienisch
Französisch	Deutsch	Englisch / Italienisch
Italienisch	Deutsch	Englisch / Französisch

Anstelle von Englisch kann auch Spanisch gewählt werden. Mit diesem Modell soll einerseits die interne Kommunikation innerhalb des Betriebs gesichert und optimiert werden. Andererseits sollen aber auch die Sprache(n) der wichtigsten Kunden aus dem In- und Ausland berücksichtigt werden. Englisch bzw. Spanisch sind in diesem Fall reine Kundensprache und werden in der internen Kommunikation des Betriebes nicht verwendet.

Um das anspruchsvolle und innovative Sprachen-Konzept in der Praxis auch durch- und umsetzen zu können, benötigten die Verantwortlichen klare und handfeste Kompetenzbeschreibungen und transparente Kriterien für die Beurteilung des sprachlichen Könnens der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Der Betrieb hatte daher die Absicht, zu diesem Zweck Standards, die sich am Referenzrahmen orientieren, einzuführen.

### **3. Auftrag**

Die Entwicklung handhabbarer und transparenter Instrumente für die Umsetzung der Fremdsprachpolitik des Unternehmens

Die Personalabteilung der Kunden-Services der SBB brauchte Instrumente, um das Sprachenkonzept „talxx“ im Betrieb zu verankern und mit den – und nicht gegen die – Mitarbeiter/innen einfach und verständlich umzusetzen. Die zu entwickelnden Instrumente sollten flexibel und mit dem lingua-Checksystem kombinierbar sein. Das bedeutete: Um die Erwartungen von Seiten des Arbeitnehmers klar zu kommunizieren, brauchte es möglichst konkrete und praxisnahe Sprachprofile auf der Basis von Kannbeschreibungen, wie sie im Referenzrahmen oder in *Profile deutsch* vorliegen. Im Weiteren brauchte der Auftraggeber Instrumente zur Selbsteinschätzung der Fremdsprachenkenntnisse für die einzelnen Mitarbeiter/innen und neue Konzepte für die betriebsinterne Überprüfung der Sprachkenntnisse mittels Tests. Der Auftraggeber zeigte damit ein hohes Bewusstsein über den Zusammenhang von Sprachanforderungen - Selbsteinschätzung - individuellen Sprachlernwegen zum Erwerb der nötigen Kompetenzen und deren Überprüfung in Form von Tests oder anderen Nachweisen, zum Beispiel internationale Diplome. Als Nebeneffekt sozusagen sollten auch Instrumente für die Qualitätskontrolle externer Sprachanbieter erstellt werden.

Das Ziel war, dass die Mitarbeiter/innen Informationen von Flyers und kleinen Brochüren über die von ihnen erwarteten Sprachkompetenzen erhalten und gleichzeitig in einen individuellen Prozess der Standortsbestimmung und der Planung eintreten. Das Sprachprofil „talxx“ ist dabei die Orientierungsgröße und Zielvorgabe und hilft bei der Feststellung der eigenen Sprachkenntnisse. Dank den Unterlagen und Erklärungen können die Mitarbeiter/innen in einen individuellen (Sprachlern)-Prozess eintreten:

- Einschätzung aktueller Kenntnisse als Istzustand
- Mit dem dem Sprachprofil „talxx“ den Sollzustand (Zielvorgabe) fokussieren
- Sprachkompetenzen mit talxx (individuell) entwickeln
- Kenntnisse nachweisen

Für die jeweiligen Etappen mussten - unter Einbezug der Unternehmenskultur - für das Personal möglichst einfache, plausible und handhabbare Instrumente und Hilfestellungen entwickelt werden. In einer ersten Phase wurden daher bestehende Instrumente auf ihre Brauchbarkeit und Einsatzmöglichkeit untersucht. Eine Option von Seiten der SBB war die Implementierung des Europäischen Sprachenportfolio (2001). Eine genauere Analyse hat jedoch gezeigt, dass die Kannbeschreibungen des ESP in der eher allgemeinen Form für ein spezifisches Profil ungeeignet waren, weil sie zu wenig nah an der beruflichen Praxis der Betroffenen waren und der Einsatz bei den Mitarbeiter/innen für die Selbsteinschätzung nicht die nötige Klarheit brachte. Auch der große Umfang des ESP und die Praktikabilität für Personen, die nicht in einem Lern-/Lehrkontext sind, sondern im beruflichen Alltag stehen, wurde eher als erfolgshindernd eingeschätzt.

Die folgende Skizze fasst noch einmal die wichtigsten Punkte des talxx-Sprachenkonzepts und der dazu nötigen Instrumente und Verfahren zusammen:

1

Zuallererst galt es, die sprachlichen Anforderungsprofile so zu formulieren, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SBB darin ihren beruflichen Alltag wieder erkennen konnten. Dabei war es entscheidend, dass von Anfang des Beratungsauftrags die Kommunikation in der Berufspraxis im Zentrum standen und nicht ein vorher festgelegtes Niveau oder bestehende Tests respektive Testverfahren.

2

Auf der Basis dieser berufsnahen Vorgaben sollten Instrumente entwickelt werden, die den Mitarbeitern ermöglichen, herauszufinden, was sie schon können und was sie noch lernen müssen, um die Anforderungen und Vorgaben des Unternehmens zu erfüllen.

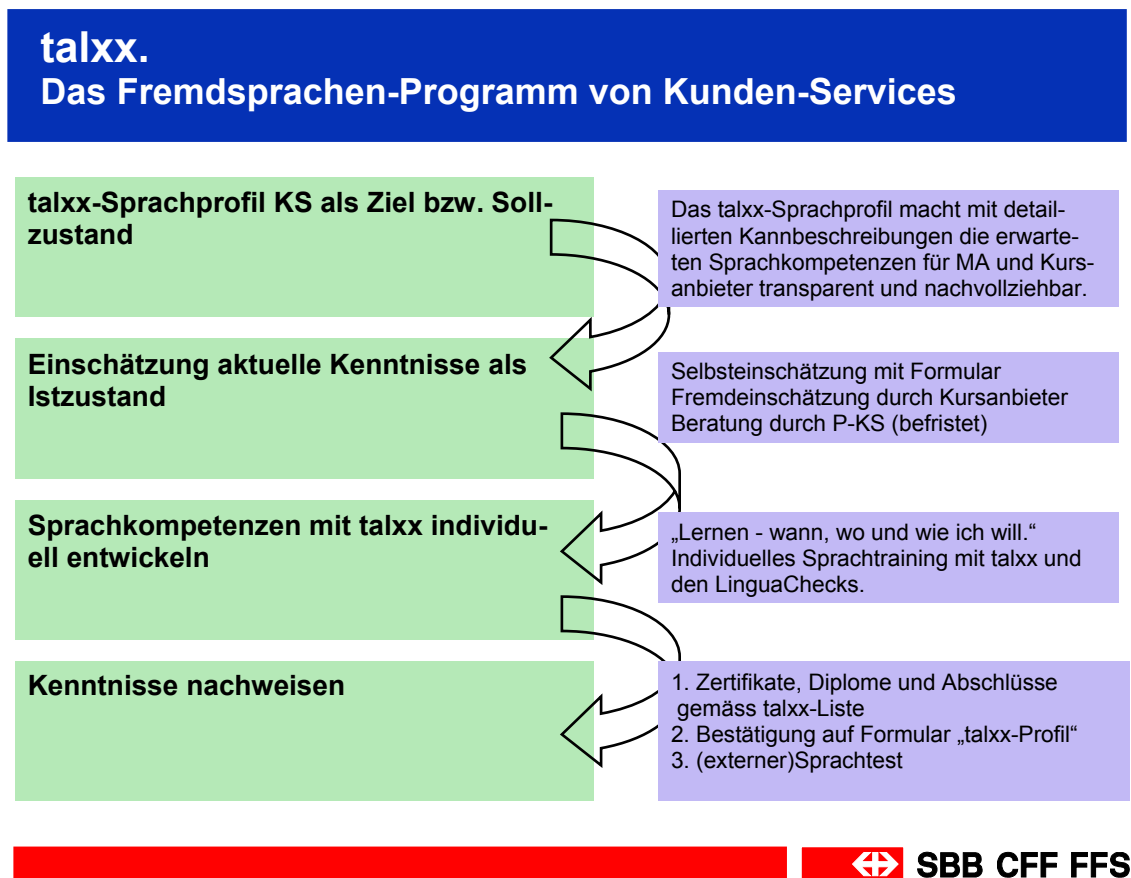
3

Die Verantwortung, welche Maßnahmen (Kurse, Sprachaufenthalt usw.) die Einzelnen zur Entwicklung der nötigen Kenntnisse und Kompetenzen ergreifen, überlässt das Unternehmen den Mitarbeiter/innen, aber unterstützt sie finanziell und ideell.

4

In einem letzten Schritt mussten interne Tests koordiniert und an die neuen Anforderungen angepasst werden.

## Auftrag



#### 4. Methodisches Vorgehen und Instrumente

Mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen mit Hilfe der Kannbeschreibungen des europäischen Referenzrahmens Fremdsprachenprofile und interne Standards entwickeln

Zur Entwicklung der Standards und der zusätzlichen Elemente wurde im Sinne der Unternehmenskultur ein kooperatives und partizipatives Modell gewählt. Alle wichtigen internen Stakeholders sollten bei der Festlegung der Profile und der Ausarbeitung der Instrumente beteiligt sein. Folgende Gruppen bzw. ihre Vertreter wurden daher in den Entwicklungsprozess miteinbezogen:

- Management
- Personalverbände
- Personalwesen
- Ausbildungsverantwortliche für Fremdsprachen

Die Projektgruppe umfasste 8 – 10 Teilnehmer/innen und zwei externe Berater. Als Projektleitung fungierten der Leiter des Personalwesens und die Autoren des vorliegenden Artikels. Die Moderation von Workshops lag ebenfalls in den Händen der Autoren des vorliegenden Artikels.

Bei der Zusammensetzung der Projektmitarbeiter/innen wurden verschiedene Aspekte berücksichtigt: Wir suchten nicht nur Vertreter aus den drei wichtigsten Sprachregionen, sondern auch Vertreter der betroffenen Zielgruppen: Zugbegleiter und Verkaufspersonal. Entscheidend für die Akzeptanz des Modells war auch, dass das Management und die Personal- und Gewerkschaftsvertreter am Projekt beteiligt waren. Die hauptsächlichen Ziele des Management waren kundenorientierte, überprüfbare Fremdsprachenanforderungen zu finden, die Ziele der Arbeitsnehmervorteiler lagen eher darin, die bestehenden Anforderungen möglichst nicht zu erhöhen und vor allem mögliche strengere Überprüfungsmaßstäbe zu verhindern.

Ziel dieses Settings war also eine möglichst bedarfs- und bedürfnisnahe Arbeit unter Berücksichtigung der Innovationsbereitschaft der Mitarbeiter. Durch die Einbeziehung aller wichtigen Personengruppen und die ständige Rückkoppelung mit den betroffenen Personalverbänden konnte erreicht werden, dass die Ergebnisse der Projektgruppe kaum kritisiert und verändert wurden, sondern auf allgemeine Akzeptanz stießen.

Die Elemente und Vorgaben des Referenzrahmens für die Formulierung von spezifischen Anforderungsprofile nutzen

Um ein fremdsprachliches Anforderungsprofil für bestimmte Funktionen innerhalb einem Betrieb und die damit verbundenen kommunikativen Aufgaben zu formulieren, ist ein Bezugs- und Vergleichssystem hilfreich. Ein solches System hilft auch valide, zuverlässige und somit vergleichbare Aussagen über Fremdsprachenkenntnisse einzelner Personen zu machen. Und genau hier beginnt ein wichtiger Anwendungsbereich der gemeinsamen Referenzniveaus und der Kompetenzbeschreibungen des Referenzrahmens.

Im vorliegenden Fall wurde als Entwicklungsinstrument eine kundenspezifische Version von Profile deutsch eingesetzt. Das Konzept der Kannbeschreibungen von Profile deutsch, das auf den Deskriptoren des Referenzrahmens beruht, schien uns am besten geeignet, effizient und einfach zu den gewünschten Ergebnissen zu kommen.

In Profile deutsch wird jede Kannbeschreibung mit mehreren Beispielen aus den vier Domänen des Referenzrahmens (Privates, Soziales, Beruf, Bildung) verdeutlicht und praxisnah illustriert.

Niveau B1	Kannbeschreibung	Beispiele
Produktion mündlich - vor Publikum sprechen	Kann in alltäglichen oder vertrauten Situationen einen kurzen eingeübten Text vortragen.	<p>Kann einleitend vor einer Produktpräsentation möglichen Kunden den Ablauf der Veranstaltung erklären und deren Abfolge begründen.</p> <p>Kann einleitend vor einer Betriebsbesichtigung den Besuchern den Ablauf der Besichtigung erklären und deren Abfolge begründen.</p> <p>Kann eine kurze Abschiedsrede für einen Kollegen halten, in der sie ihm für die Zusammenarbeit dankt und ihm alles Gute wünscht.</p>

aus: Profile deutsch (2002)

Es zeigte sich auch in diesem Projekt, dass Beispiele den Sprachbenutzern helfen, die Anforderungen nicht nur besser zu verstehen, sondern die vorgegebenen Beispiele selbstständig auf die private (soziale und berufliche) Situation zu übertragen und entsprechend eigene, neue Beispiele zu generieren. So haben die Mitglieder der Projektgruppe folgendes Beispiel für die oben stehende Kannbeschreibung aus ihrem beruflichen Umfeld generiert:

„Kann im Zug über Lautsprecher mit einem eingeübten Ansagetext die Reisenden begrüßen, auf den Speisewagen hinweisen und die nächsten Haltestellen bekannt geben.“

Die Arbeit in der Projektgruppe hat deutlich gemacht, dass Personen in der Berufspraxis sehr wohl fähig und bereit sind, mit den Standards des Referenzrahmens flexibel umzugehen. Sie waren sehr schnell imstande, die internationalen Vorgaben verantwortungsvoll und für ihre Mitarbeitenden motivierend zu interpretieren und den Bedürfnissen des Unternehmens anzupassen, ohne dabei das Niveau zu „verwässern“.

### Ablauf des Projektes in mehreren Etappen

Es wurden 4 halbtägige Workshops geplant, um die oben wädhnten Instrumente zu entwickeln. (Es hat sich gezeigt, dass die angewandte Methode so effizient war, dass nach drei Workshops die Arbeit der Projektgruppe angeschlossen werden konnte.) Zwischen den einzelnen Workshops wurden die Ergebnisse mit den betroffenen Personalverbänden diskutiert. Die Ergebnisse der Diskussionen flossen in den weiteren Arbeitsverlauf ein. Entschiede in der Projektgruppe wurden immer im Konsens gefunden.

### Workshop 1

- Diskussion und Verabschiedung der Ziele des Projekts
- Vorstellen der Grundideen des Referenzrahmens und von Profile deutsch.
- Bekannt machen mit den Typen von Aktivitäten und den Kannbeschreibungen von Profile deutsch;
- Festlegung der Niveaus für die einzelnen sprachlichen Aktivitäten
- Anhand der Kannbeschreibungen und Beispiele erstes Festlegen eines Profils
- Formulierung erster Beispiele für Zugsbegleiter und Verkaufspersonal in der Gesamtgruppe (Arbeit mit Beamer) als Lern- und Konsensfindungsphase.

Anhand von Grobdeskriptoren (z.B. dem Selbsteinschätzungsraster des Sprachenportfolios) und nach einer Diskussion über die wichtigsten sprachlichen Tätigkeiten wurde folgendes vorläufiges talxx-Mitarbeiter-Sprachprofil festgelegt:

	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Sprechen (Interaktion mündlich)						
Schreiben (Interaktion schriftlich)						
Mündlich verstehen (Rezeption mündlich)						



Schriftlich verstehen (Rezeption schriftlich)						
---	--	--	--	--	--	--

aus: Das Fremdsprachenprogramm in 4 Schritten (2002), 11

Dabei wurde betont, dass die Option besteht, das Profil anzupassen, wenn eine genauere Analyse der kommunikativen Anforderungen zeigen sollte, dass diese erste Festlegung nicht zutreffen sollte. Das Grobprofil konnte in der Form bis zum Schluss beibehalten werden.

Für die nächste Arbeitsphase wurde beschlossen, sich auf Handlungsschwerpunkte im mündlichen Bereich zu konzentrieren:

Schalter- und Zugbegleiter sollten demnach in folgenden Bereichen handeln können

- Zahlungsverkehr und Geld
- Information und Auskunft
- Beratung und Hilfe
- Durchsagen
- Hinweise und Kritik

Zwischen dem Workshop

- Sicherung der Resultate des Workshops. Redaktionelle Bearbeitung der Beispiele
- Konzept der Begleitinstrumente

### **Workshop 2**

- Formulierung weiterer Beispiele in zielgruppenspezifischen Kleingruppen  
Elimination irrelevanter Kannbeschreibungen
- Information über Begleitinstrumente und Diskussion (Selbstevaluationsmaterial, Informationsmaterial für Mitarbeiter)

Zwischen dem Workshop

- Sicherung der Resultate des Workshops. Redaktionelle Bearbeitung der Beispiele
- Entwicklung der Begleitinstrumente

### **Workshop 3**

Ein zentrales Ergebnis der 3 Workshops war die Überprüfung und Diskussion der auf die konkrete berufliche und soziale Situation zugeschnittenen neuen Beispiele. Ein zentrales Anliegen war es, alle neu formulierten Beispiele mit dem Team auf den situativen Kontext, die Kommunikationspartner, die Textsorten und auf die Verständlichkeit und Beispielhaftigkeit zu überprüfen: z.B.

- Wer sind die Kommunikationspartner: Kunden und Kundinnen / Arbeitskollegen und Kolleginnen / Amtstellen usw.?
- Wo, in welcher Umgebung passiert das Gespräch: am Schalter / im Zug / im Büro / im privaten Kontext usw.?
- Welches Medium und Textsorte wird verwendet: face-to-face, Telefon, Mikrofon; Fahrplan, Prospekt, internes Memo, Formular usw.?
- Wie sind die Umstände: Zeitstress / Unfall / entspannte Teamsitzung usw.?

## 5. Die Ergebnisse

### 5.1 Das talxx-Sprachenprofil

Die Arbeitsgruppe hat ausgehend von den vorliegenden Beispielen aus Profile deutsch und der allgemein formulierten Kannbeschreibung für die sprachlichen Aktivitäten Rezeption mündlich und schriftlich, Interaktion mündlich und schriftlich und Produktion mündlich und schriftlich einen Katalog von Kannbeschreibungen mit jeweils zwei bis vier Beispielen generiert, die das talxx-Sprachenprofil ausmachen. Der folgende Ausschnitt zeigt den Aufbau des Profils In der linken Spalte findet man die Kannbeschreibung, in der rechten Spalte die Beispiele:

#### Kannbeschreibungen

##### **SPRECHEN B1**

Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.

Kann jemanden in einer einfachen Angelegenheit beraten.

#### Beispiele

Kann mit einer Lehrerin am Telefon besprechen, wie sie die Schulreise optimal organisieren kann.

Kann einem Kunden gegenüber seine/ihre Meinung dazu äussern, ob sich der geplante Ausflug in die Gegend von Bern unter den gegebenen Wetterbedingungen lohnt.

Kann in einem Arbeitsteam Vorschläge machen, wie die Stichkontrolle organisiert werden kann.

Kann einem Kunden am Schalter die Vorteile des Generalabonnements aufzeigen.

Kann eine Kundin über die Möglichkeiten des Versicherungsschutzes beim Gepäckversand beraten.

Kann einem Arbeitskollegen im Austauschjahr Tipps zu geeigneten Sprachschulen vor Ort geben.

## HÖREN B1

Kann eine Argumentation über ein aktuelles oder vertrautes Thema in groben Zügen erfassen.

Kann in einer Diskussion von Arbeitskollegen die Argumente für oder gegen den Zeitausgleich von Überstunden verstehen.

Kann in einer Fernsehdiskussion die Argumente für oder gegen den Ausbau des öffentlichen Verkehrs verstehen.

Kann bei einer Betriebsversammlung die Argumentation über die Einführung einer neuen Software in groben Zügen erfassen.

---

Kann wichtige Einzelinformationen von Durchsagen über Themen von persönlichem oder allgemeinem Interesse, die in klarer Standardsprache vermittelt werden, verstehen.

Kann in einem Störfall einer Lautsprecherdurchsage auf dem Bahnhof entnehmen, wie die Betriebslage ist.

Kann bei einer kurzfristigen Dienstplanänderung verstehen, welche für ihn relevanten Änderungen vorgenommen werden. Kann bei einer Sportübertragung im Radio die wichtigsten Informationen verstehen

Die obigen Beispiele machen klar, dass nicht der Referenzrahmen an und für sich oder „*Profile deutsch*“ die Leistungsstandards für eine konkrete Zielgruppe definieren sollten, sondern dass Verantwortliche und Betroffene mit ihren spezifischen Erfahrungen und dem Wissen über den Kommunikationsbedarf mit Hilfe der oben erwähnten Instrumente spezifische Gruppenprofile mit eigenen Standards formulierten sollten. Der Referenzrahmen bietet den Anker auf einer allgemeinen gruppen- und sprachenübergreifenden Ebene und garantiert die Vergleichbarkeit auf den verschiedenen Niveaus. Der Vorteil von *Profile deutsch* bietet den Vorteil der Beispiele aus verschiedenen deutschsprachigen Kontexten, die als Anregung für spezifische konkrete Inhalte und kommunikative Aufgaben dienen.

Bei der Darstellung war uns daher wichtig, dass die Kannbeschreibung, so wie sie im Referenzrahmen bzw. in *Profile deutsch* erscheint, auch mitaufgeführt ist, damit bei der Selbsteinschätzung oder Fremdevaluation die Verankerung mit einem bestimmten Niveau vorhanden ist. Dies ermöglicht z.B. Kursanbietern oder Testentwicklerinnen ähnliche Situationen und handlungsorientierte Aufgaben zu generieren, die niveuadäquat sind.

## 5.2 Ein Instrument zur Selbstevaluation

Auf der Basis des neuen Sprachenprofils für Zugbegleiter und Schalterpersonal mit den handlungsorientierten Kompetenzbeschreibungen konnte ein Instrument zur Selbstevaluation (Standortbestimmung) entwickelt werden, das sich auf die Fertigkeiten „Sprechen“ und „Verstehen mündlich“ konzentriert: der talxx-Selbsttest:

**Der talxx-Selbsttest**

**Meine getestete Sprache**  
 Deutsch  Französisch  Englisch  Italienisch  andere Sprache \_\_\_\_\_

**Meine Test-Skala**  
**++** Alles klar – das kann ich!  
**+/-** Nicht ganz – ich denke, da könnte ich mich noch verbessern.  
**--** Nein, das kann ich noch nicht.

Machen Sie im entsprechenden Feld einfach ein Kreuz.

<b>Sprechen (B1)</b>	<b>++</b>	<b>+/-</b>	<b>--</b>
Ich kann kurze telefonische Fragen zu Produkten oder Arbeitsschritten stellen und beantworten.			
Ich kann in einer Gesprächsrunde über meine Hobbys Auskunft geben und anderen Fragen zu ihren Hobbys stellen.			
Ich kann einem neuen Mitarbeiter meine Ausbildung beschreiben und ihn dazu befragen.			
Ich kann im Verspätungsfall über Lautsprecher anhand meiner Notizen Anschlusszüge und Gleisangaben durchsagen.			
Ich kann in einem Kundengespräch Fragen zum Halbtax-Abo beantworten.			

aus: Die talxx-Standortbestimmung – mit dem talxx-Selbsttest (2002), 3

## 5.3 Interne Sprachprüfungen und Sprachnachweis

Die Entwicklung handlungsorientierter Kompetenzbeschreibungen hatte auch einen direkten und positiven Back-wash-Effekt auf die Beurteilung der Fremdsprachkenntnisse durch die Sprachauftragten des Betriebs. Die bestehenden Tests mussten angepasst werden. Aufgrund der hohen Gewichtung der mündlichen Fertigkeiten mussten die schriftlichen Tests für die verschiedenen Sprachen durch solche ersetzt werden, die vom Design her den Profilen entsprachen. Ebenso wurde eine Liste von internationalen Diplomen erstellt, die mindestens die geforderten Kompetenzen abdecken. Diese Liste dient heute als Grundlage für die Dispens von einem internen Nachweis der Sprachkompetenz.

## **5.4 Kursbestätigung**

Das speziell entwickelte Formular für Kursanbieter, die den Mitarbeiter/innen der SBB den erfolgreichen Kursbesuch attestieren können, hat eine doppelte Funktion. Einesteils dient es zur Berechtigung zur Einlösung von lingua-checks, andererseits unterschreiben die Kursanbieter mit dem Formular, dass die der oder die Teilnehmende die auf der Kursbestätigung aufgeführten Kompetenzen erworben hat.

## 6. Sichtbare Erfolge machen Spass

**JA**, ich habe mit **talxx** meine sprachlichen Fähigkeiten weiterentwickelt. Gemeinsam mit der Sprachschule bestätige ich Ihnen, dass meine Sprachkenntnisse dem **talxx**-Sprachprofil entsprechen:

### Sprache

Deutsch       Französisch       Englisch       Italienisch       \_\_\_\_\_

### Bestätigung MitarbeiterIn

Vorname: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_ Personalnummer: \_\_\_\_\_

Dienstort: \_\_\_\_\_

Ich bestätige, dass meine Sprachkenntnisse in der angekreuzten Sprache mindestens dem **talxx**-Sprachprofil entsprechen.

Ort: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Bestätigung Sprachschule

Wir bestätigen, dass die Sprachkenntnisse Ihrer Mitarbeiterin/Ihres Mitarbeiters dem Niveau des **talxx**-Sprachprofils gemäss Ziffer 2 entsprechen.

#### Angaben zum Kursbesuch

Sprache: \_\_\_\_\_

Kurs: \_\_\_\_\_

Anzahl Lektionen insgesamt: \_\_\_\_\_

Dauer: \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Kursinhalte: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Schlusstest:  ja  nein

Zertifikat/Diplom/Bestätigung: \_\_\_\_\_

(bitte Kopie belegen)

Ort: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Bitte geben Sie das ausgefüllte Formular Ihrer/Ihrem Vorgesetzten ab. Danke.

aus: Das talxx-Sprachprofil für Verkaufs- und Zugspersonal (2002)

Damit wird auch der Kursanbieter in die Pflicht genommen, auf die spezifischen Bedürfnisse des oder der Teilnehmenden einzugehen. Falls dies nicht der Fall sein sollte, werden weitere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die einen Sprachkurs besuchen müssen oder wollen sicher einen anderen Anbieter wählen.

Alle internen und externen Kommunikationsmittel, die um und mit dem talxx-Sprachprofil entstanden sind, wurden auf Deutsch, Französisch und Italienisch, den wichtigsten Sprachen des mehrsprachigen Unternehmens, erstellt.

## 6. Umsetzung

### Zufriedenheit dank Transparenz

Das talxx-Sprachenkonzept der SBB wurde im Herbst 2002 von Management und Gewerkschaften verabschiedet und in der Folge umgesetzt. Eine farbige Mappe mit CD-ROM wurde jedem Mitarbeiter zugestellt. Die Mappe „Ihr persönliches talxx-Dossier“ enthält:

- ein Begleitheft: Das Fremdsprachenprogramm in vier Schritten
- eine Broschüre: Das talxx-Sprachenprofil für Verkaufs- und Zugpersonal
- einen Testbogen: Die talxx-Standortbestimmung –mit dem talxx-Selbsttest
- Lingua-Check: Muster Linguachecks à 300 SFr
- eine CD-ROM: mit entsprechenden Informationsmaterialien in verschiedenen Sprachen

Aus der Perspektive der Kunden kann sicher gesagt werden, dass allgemein spürbar bei der SBB spontaner und unkomplizierter kommuniziert wird. Die Mitarbeiter/innen wenden ihre Fremdsprachenkenntnisse z.B. bei Störungen und in Problemfällen schneller und effizienter an als früher. Insgesamt entsteht - nach einer kleinen Umfrage bei Fahrgästen - der Eindruck, dass im Zug und am Schalter kompetent und sehr hilfreich in fremden Sprachen kommuniziert wird. Zwei Beispiele mögen das erläutern:

- eine Gruppe von Spanisch sprechenden Jugendlichen wird im Zug von Bern nach Genf von einem Schaffner zuerst auf Englisch, dann auf Spanisch höflich darauf aufmerksam gemacht, dass sie sich im falschen Wagen (1. Klasse) befinden. Er erklärt ihnen auch auf Spanisch, wo und wann sie in Lausanne umsteigen müssen. Dadurch, dass der Zugbegleiter die Sprache der Gäste spricht, ist anzunehmen, dass sein Hinweis und seine Auskünfte eine viel höhere Akzeptanz hatte als in der Fremdsprache.
- der Intercity zwischen Bern und Luzern bleibt auf der Strecke stehen. Nach ungefähr zwei Minuten erfolgt eine kurze Durchsage - zuerst auf Deutsch, dann auf Italienisch

und schliesslich auf Englisch, dass die Lokomotive defekt ist, durch eine neue ersetzt werden muss und dass der Zug daher etwa 20 Minuten Verspätung haben wird.

Im Betrieb, konkret bei den betroffenen Mitarbeiter/innen und bei den Gewerkschaften, hat das neue talxx-Fremdsprachenkonzept eine hohe Akzeptanz gefunden, was sicher auf die große Praxisnähe der Kannbeschreibungen und der Begleitinstrumente zurückzuführen ist. Auf der anderen Seite aber ist auch die Rede von „klaren Verhältnissen“ in Bezug auf die Anforderungen bei den „lohnwirksamen“ Prüfungen und Mitarbeiterbeurteilung. Auch Vorgesetzte und Management betonen den Vorteil des transparenten Anforderungsprofils und heben die erhöhte Motivation der Mitarbeiter/innen hervor, ihre Sprachkenntnisse anzuwenden und auch zu erweitern.

## 7. Zusammenfassung

### Profile deutsch in der Anwendung

Die oben beschriebenen Verfahren und Ergebnisse zeigen einen Anwendungsbereich des Referenzrahmens und von Profile deutsch im Bereich der Sprachberatung, Bedarfsanalyse und der Entwicklung von differenzierten Anforderungsprofilen. In ähnlicher Form können Betriebe und Institutionen, Universitäten im Rahmen ihrer eigenen sprachlichen Ausbildung oder in der Funktion von Sprachberatern gegenüber Dritten oder Sprachkursanbieter vorgehen, um Profile für Ihre spezifischen Gruppen zu entwickeln. Erwartungen bzw. Angebote können so einfach und transparent kommuniziert werden.

Im beschriebenen Projekt wurde lediglich ein Abschlussprofil definiert, es lässt sich aber auch auf die gleiche Weise ein Eintrittsprofil, z.B. für eine bestimmte Funktion in einem Betrieb, für eine Ausbildung in einer Bildungsinstitution oder für einen bestimmten Kurstyp in einem Kursprogramm festlegen.

Daraus ergeben sich folgende sicher unvollständige Möglichkeiten:

Betriebe und Verwaltung	.... <i>erstellen über eine interaktive und partizipative Bedarfs- und Bedürfnisanalyse</i>	Materialien zur Selbsteinschätzung
Hochschulen und Universitäten	<b>GRUPPENPROFILE</b>	Informationen für Interessierte Unterrichtsmaterialien



	<i>und leiten davon ....</i>	Test
Sprachkursanbieter	<i>ab</i>	Kursbestätigungen

Mit Hilfe von *Profile deutsch* lassen in kurzer Zeit allein oder in Gruppen spezifische Profile fremdsprachlicher Kenntnisse entwickeln. Der Einbezug von Personen, die in den Kommunikationsbereichen und Rollen selber tätig sind, hilft praxisnahe Aufgaben und Beispiele zu formulieren. Die betroffenen Personen werden somit zu Experten. Die Relevanz und Akzeptanz solcher Profile wird erhöht. Bei der Arbeit an den Profilen ist eine klare Unterscheidung von Niveau als Summe der Kannbeschreibungen für eine oder mehrere Aktivitäten und Profil als Teilsumme von Kannbeschreibungen auf verschiedenen Niveaus für die einzelnen Aktivitäten (Lesen, Hören, Sprechen, Schreiben) entscheidend. Selbst innerhalb einer Aktivität können die Kompetenzbeschreibungen auf unterschiedlichen Niveaus angesiedelt sein. Ein Gruppenprofil entsteht durch die Bündelung ausgewählter, spezifischer Handlungsziele, die über die Kannbeschreibungen unterschiedlichen Niveaus zugeordnet sein können.

Eine erste Annäherung an ein mögliches Profil kann über die Niveaubeschreibungen und Grobdeskriptoren des Referenzrahmens erfolgen. Ausgehend von den sprachlichen Aktivitäten Rezeption, Produktion, Interaktion und Sprachmittlung in den zwei Ausformungen mündlich und schriftlich führt zu einem differenzierten Profil, wobei ja nach Situation gewisse Aktivitäten unberücksichtigt bleiben können. So wurde bei den talxx-Profilen die Sprachmittlung nicht beschrieben. Ebenfalls wurde beim talxx-Profil der Aspekt der „Wie-Gut-Kannbeschreibungen“, d.h. die Qualität der sprachlichen Interaktion oder Produktion, bzw. der Verarbeitung der Informationen bei der Rezeption nicht zentral gewichtet.

Mit *Profile deutsch* lassen sich zielgruppenspezifische Profile für konkrete Lernergruppen erstellen, indem man ausgehend von den konkreten Bedürfnissen einer bestimmten Zielgruppe, verschiedene, für die Gruppe relevante Handlungen und Kompetenzen beschreibt bzw. aus dem Bestand auswählt.

Ein Gruppenprofil entsteht also durch die Bündelung ausgewählter sprachlicher Handlungsziele, die über die Kannbeschreibungen unterschiedlichen Niveaus zugeordnet sein können. (vgl. Gruppenprofile bei *Profile deutsch*). Dabei sind folgende zwei Typen von Kannbeschreibungen zu unterscheiden:

WAS-Kannbeschreibungen: Welche Handlungen stehen für eine Zielgruppe im Zentrum?

WIE-GUT-Kannbeschreibungen: Auf welchem Niveau und wie gut soll eine Lernergruppe bestimmte sprachliche Handlungen ausführen können?

Bei der Entwicklung von gruppenspezifischen Kannbeschreibungen folgende Punkte zu berücksichtigen sind:

- Die geeichten Kannbeschreibungen des Referenzrahmens bleiben Referenz- und Ankerpunkt. Sie sollten nicht verändert werden, um Vergleichbarkeit und Niveaüadäquatheit zu garantieren.
- Die bestehenden Beispiele können als Starthilfe und Ausgangspunkt für das eigene treffendere Beispiel dienen, teilweise müssen nur die Kommunikationssituation, die Kommunikationspartner oder das Thema angepasst werden.
- Die gruppenspezifischen Beispiele sollten inhaltlich und situativ und von den Kommunikationsrollen und den Textsorten so konkret wie möglich formuliert werden.
- Bei der Einschätzung der Niveaus der Beispiele sollten die vorgegebenen Beispiele konsultiert werden und ähnliche Kannbeschreibungen und die dazugehörigen Beispiele auf den Niveaus oberhalb und unterhalb zur Rate gezogen werden.

## **8. Nachbemerkung**

Wir danken Herrn Jörg Buckmann, Leiter Personalpolitik SBB, Division Personenverkehr, für das Engagement, die Unterstützung und die Bereitschaft, interne Unterlagen und Papiere zur Verfügung zu stellen. Wir danken der ganzen Arbeitsgruppe der SBB für die kreative und die fruchtbare Zusammenarbeit.

### Literatur

BUCKMANN Jörg: talxx-Sprachenkonzept (internes Papier SBB) Bern 2002

GLABONIAT, Manuela, u.a.: Profile deutsch A1 – B2 München: Langenscheidt 2002

GLABONIAT, Manuela, u.a.: Profile deutsch A1 – C2 München: Langenscheidt 2005

Schweizerische Bundesbahnen: Das talxx-Sprachprofil für Verkaufs- und Zugpersonal Bern 2002

Die talxx-Standortbestimmung – mit dem talxx-Selbsttest (2002)

Schweizerische Bundesbahnen: Das Fremdsprachenprogramm in 4 Schritten (2002)

Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren, EDK (Hrsg.): Europäisches Sprachenportfolio ESP III Bern: schulverlag blmv 2001