

Sprachtraining

Qualifizierungen für den grenzüberschreitenden Verkehr

Daniel Heymanns, DB Training, Learning & Consulting, Produktmanager Sprachen, Frankfurt am Main



Um für grenzüberschreitende Verkehre gewappnet zu sein, muss das Zugpersonal auch die Sprache des entsprechenden Nachbarlandes beherrschen. Zusätzlich zu den allgemeinen Sprachkenntnissen sind fachspezifische Termini der betrieblichen Kommunikation insbesondere bei den Eisenbahnfahrzeugführern elementar. Wie spricht beispielsweise ein deutscher Eisenbahnfahrzeugführer im ICE von Frankfurt nach Paris mit einem französischen Fahrdienstleiter – und umgekehrt? Oder wie schafft es das ICE-Bordservicepersonal, Reisenden der Seine-Metropole in deren Landessprache zuvorkommenden Service anzubieten? DB Training schult Mitarbeiter des Fern- und Güterverkehrs dabei, grenzübergreifend einen sicheren Zugverkehr zu gewährleisten.

Seit 2007 verkehren mehrfach täglich ICE und TGV von Frankfurt und Stuttgart aus nach Paris – und umgekehrt. Seit Jahresbeginn fährt die Deutsche Bahn mit eigenen Lokführern nach Polen und für 2013 ist der Regelverkehr mit dem ICE zwischen Frankfurt und London geplant. Auch weitere europäische Städte sind für Reisende mit den modernen und mehrsystemfähigen ICE bequem zu erreichen: Amsterdam, Brüssel, Wien, Zürich, Bologna.

Die Deutsche Bahn bringt als internationales Mobilitätsunternehmen immer mehr Reisende in die europäischen Nachbarländer und deren Metropolen. Mit den zunehmenden grenzüberschreitenden Verkehren wachsen auch die Anforderungen an das Zugpersonal. Verben, Grammatik, Fachbegriffe, unterschiedliche Technologien und länderspezifische Sicherheitsstandards – die Anforderungen an Eisenbahnfahrzeugführer und Bordservicepersonal und sind bei internationalen Verkehren sehr komplex und anspruchsvoll.

Wer in ein Nachbarland fährt, muss dessen Sprache beherrschen und mit den länderspezifischen technischen Standards und Fachtermini vertraut sein. Mehrsprachigkeit ist die Basis für Sicherheit im Zugverkehr und für höchste Kundenzufriedenheit bei den Reisenden an Bord. Durch die Ausweitung der Verkehre ins europäische Ausland steigen der Bedarf und die Notwendigkeit zur Sprachqualifizierung.

Individuelle Qualifikation

Um die Sprachausbildung zu systematisieren, hat der Europarat einen allgemeinen Referenzrahmen für die Sprachausbildung geschaffen. Diesen „Gemeinsamen Europäische Referenzrahmen für Sprachen: Lernen, lehren, beurteilen“ hat DB Training auf die Anforderungen der betrieblichen Zielgruppen (Eisenbahnfahrzeugführer, Fahrdienstleiter etc.) adaptiert. Anhand des Profils werden die Sprachtrainer gebrieft und die Teilnehmerunterlagen erstellt, um das Sprachtraining an den sprachlichen Anforderungen der Zielgruppe zu orientieren.

Niveaustufen des Europäischen Referenzrahmens

- A Elementare Sprachverwendung (A1 und A2)
- B Selbstständige Sprachverwendung (B1 und B2)
- C Kompetente Sprachverwendung (C1: fortgeschrittenes Kompetenzniveau; C2: nahezu muttersprachliche Sprachbeherrschung)

Zwei Zielgruppen – ein Ziel

Für die Eisenbahnfahrzeugführer und das Bordservicepersonal ist Sprachqualifizierung gleichermaßen wichtig. Erstere kommunizieren im sicherheitsrelevanten Bereich mit betrieblichen Inhalten. Das Bordservicepersonal wiederum sorgt durch sein sprachliches Verständnis bei ausländischen Reisenden für höhere Servicequalität und Kundenzufriedenheit.

Perfektes Timing

Sprachqualifizierung ist eine Maßnahme, die weit vor der ersten planmäßigen Fahrt ins Ausland starten muss. Standardkurse werden den Anforderungen an die Mitarbeiter im betrieblichen Dienst hinsichtlich der Inhalte nicht gerecht. Für die Eisenbahnfahrzeugführer müssen zielgruppenspezifische Trainings durchgeführt werden, um sie auf die speziellen Herausforderungen vorzubereiten. Da der Eisenbahnfahrzeugführer in einem Bereich arbeitet, in dem die kleinste falsche Handlung große Schäden, im schlimmsten Fall auch Personenschäden, verursachen kann, muss er die Befehle in der Kommunikation hundertprozentig verstehen. Nur so kann er die richtige Aktion oder Reaktion einleiten.

Ein Eisenbahnfahrzeugführer benötigt zirka zwei Jahre, um das geforderte Sprachniveau zu erreichen und die Zulassung auf dem fremden Streckennetz zu bekommen.

Kommunikation ohne Grenzen

Das sprachliche Verständnis muss auf allen Ebenen und über alle Kanäle funktionieren. Insbesondere bei der mündlichen Kommunikation bestimmen Parameter wie Wortwahl, Akustik und technisches Equipment, ob alles richtig „überkommt“.

Sprachliche Herausforderungen:

- Kommunikation mit dem Zugchef.
- Kommunikation mit Fahrdienstleiter und Betriebszentrale.
- Verständigung über eine Hotline bei technischen Störungen.
- Die Unterhaltung findet überwiegend über Funk statt, was die Kommunikation über die betrieblichen Inhalte hinaus erschwert.
- Schwerpunkt der Unterhaltung liegt auf dem Zuhören – beim Annehmen von Instruktionen.
- Die Gespräche sind sehr kurz (30 bis 60 Sekunden).
- Beherrschen eines fest definierten Wortlauts (Fachvokabular und Redewendungen).
- Verstehen der freien Wortlaute, erfordert ein Mindestlevel an allgemeinen Sprachkenntnissen.

Fünf Fertigkeiten – ein Profil

Eisenbahnfahrzeugführer kommunizieren mit den Fahrdienstleitern, die für bestimmte Streckenabschnitte verantwortlich sind. Bei diesen kurzen Gesprächen und Unterhaltungen, die über Funk geführt werden, kommt es auf das Zuhören und Verstehen von Instruktionen an.

Aufgrund dieser Schwerpunkte können Sprachkompetenzprofile entwickelt werden, da nicht jede der fünf Fertigkeiten (Hören,

Lesen, an Gesprächen teilnehmen, zusammenhängendes Sprechen und Schreiben) gleich stark ausgeprägt sein muss.

Spezielle Lehrbücher

Jedes Land hat seine Eigenheiten. Sprachlich wie betriebstechnisch. Da es für die Sprachqualifizierung keine Unterlagen auf dem freien Markt gibt, hat DB Training individuelle Handbücher entwickelt. Diese haben einen Umfang von bis zu 200 Seiten pro Sprachlevel und sind mit einer Audio-CD gekoppelt.

Premiere Frankreich

Die erste Sprachqualifizierung von DB Training war die für DB Fernverkehr in Französisch. Der Grund war die Aufnahme des Hochgeschwindigkeitsverkehrs von Frankfurt und Stuttgart nach Paris im Sommer 2007 als Konkurrenzangebot zu den Fluglinien auf diesen Strecken. Es wurde ein großes Augenmerk auf die Sprachqualifizierung der Bordservicepersonal gelegt, damit die französischen Fahrgäste einen angenehmen und guten Service im Zug erleben. Dazu gehören neben dem Fahrkartenverkauf auch die Ansagen und Auskünfte sowie der Am-Platz-Service mit Getränken und Speisen in der 1. Wagenklasse.

Mittlerweile hat eine Zufriedenheitsanalyse unter Reisenden auf dieser Strecke von und nach Paris gezeigt, dass die Reisenden mit den Sprachkenntnissen der deutschen Mitarbeiter im ICE sehr zufrieden sind und als „gut“ beurteilen.

Qualifizierung mit System

Im ersten Schritt hatte DB Training mit dem französischen Fachdienst die betrieblichen und landesspezifischen Inhalte abgestimmt. Auf dieser Basis entwickelten die verantwortlichen Trainer ein Lehrbuch mit Audio-CD.

Die Sprachtrainings fanden dann für Eisenbahnfahrzeugführer und Bordservicepersonal von DB Fernverkehr in Frankfurt statt, einmal pro Woche über einen Zeitraum von mehreren Monaten. Via CD konnten sich die Teilnehmer auch zu Hause und in der Freizeit mit dem Klang und den Inhalten der französischen Sprache vertraut machen. Zum Abschluss der Qualifizierung fand eine schriftliche und mündliche Prüfung statt. Diese Prüfungen sind Voraussetzung zur betrieblichen Zulassung, die in Frankreich im Anschluss an die Sprachqualifizierung erteilt wird.

Schulungen in Italienisch und Polnisch

Der Bedarf an qualifizierte Sprachtrainings wird immer größer. In 2009 und 2010 qualifizierte DB Training die Bordservicepersonal für die Verbindungen von München nach Bologna.

Aufgrund Änderungen in den Grenzbetriebsvereinbarungen zwischen der Polnischen Bahngesellschaft und der Deutschen Bahn AG, werden seit 2010 in Berlin 24 Eisenbahnfahrzeugführer in der polnischen Sprache unterrichtet. Wie beim Französisch-Training werden polnischsprachige Lehrwerke samt Lern-CD für alle Teilnehmer erstellt.



Spezialtraining Fahrdienstleiter

Neben der Schulung von Mitarbeitern des Fern- und Güterverkehrs qualifiziert DB-Training beispielsweise auch Fahrdienstleiter, die im Einzugsgebiet von Tschechien ein Basiswissen an Tschechisch beherrschen sollten.

Sprachliche Herausforderungen

- Verwendet bei Zugmeldungen vorgeschriebenen Wortlaut (Sprechen in festgelegten Phrasen und Formen).
- Bei individuellen Gegebenheiten viel freies Sprechen.
- Sicherheitsrelevante Kommunikation über Funk oder Telefon.
- Kommunikation mit Eisenbahnfahrzeugführer und Triebfahrzeugführer.

Der Fahrdienstleiter muss durch eigene Wahrnehmung, auf Grund fernmündlicher Meldungen oder anhand optischer und akustischer Anzeige- und Meldeeinrichtungen betriebliche Unregelmäßigkeiten und Störungen rechtzeitig erkennen, bewerten und die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Sprache verpflichtet

Ein Eisenbahnfahrzeugführer, der nicht über die richtigen Sprachkenntnisse nach EU-Richtlinien verfügt, kann für den grenzüberschreitenden Verkehr nicht eingesetzt werden. Auch wenn bei den Mitarbeitern des Bordservice keine rechtlichen Regularien hinsichtlich der Sprachkompetenz vorliegen, hat

die Deutsche Bahn den Anspruch, den Reisenden einen guten Service in deren Sprache anzubieten. Damit die Sprachkompetenz bei den Mitarbeitern im DB Fernverkehr aufrecht erhalten wird, bietet DB Training auch Trainings für den Spracherhalt an. Da insbesondere der Eisenbahnfahrzeugführer vorwiegend bei Unregelmäßigkeiten des Betriebsablaufes kommuniziert, benötigt er regelmäßige eintägige Sprachtrainings für den Spracherhalt.

Fazit

Durch die zunehmende Zahl der Zugfahrten ins europäische Ausland wird eine professionelle und zielgruppengerechte Sprachqualifizierung immer wichtiger. DB Training bietet hier ein umfassendes und individuelles Spektrum an Schulungen in vielen Sprachen und verfolgt das Ziel, Synergien zwischen den Transporteuren im DB Konzern zu schaffen.

Mehr Informationen finden Sie unter:
www.db-portalingua.de