

SCHILW-Tagung

Projekt Arbeitswelt

Was verlangt die Wirtschaft von unseren Lehrabgängerinnen und Lehrabgängern?

Sprachkompetenzen im Arbeitsmarkt

Luzern/Morschach, 23. November 2012

Alexander Gonzalez

Persönliche Vorstellung (I)

1995 – 2006



2006 - heute

ALEXANDER GONZALEZ
Personalmanagement

Persönliche Vorstellung (II)

- Alexander Gonzalez
eidg. dipl. Experte in Rechnungslegung und Controlling
Ausbilder SVEB1
-

- Seit 2006 selbständiger Unternehmensberater und Dozent
-

- Alexander Gonzalez Personalmanagement GmbH
Sempacherstrasse 5
6003 Luzern
Telefon: 041 210 50 50
Mail: ag@alexandergonzalez.ch
Web: www.alexandergonzalez.ch
-

- Dienstleistungen:
 - Selektion von Fach- und Führungskräften
 - Führungsbegleitung von Unternehmerinnen/Unternehmern
 - Seminare / Workshops / Erwachsenenbildung
 - Personaladministration (Vertragswesen, Lohnwesen, etc.)
-

- Nebenamtliche Tätigkeit: Präsident Wirtschaftsverband Stadt Luzern

AGENDA

- 1 Aktuelle Herausforderungen für Unternehmen**
- 2 Die neue Arbeitswelt – der Wandel im Arbeitsmarkt**
- 3 Sozialkompetenz als berufsspezifische Kernkompetenz**
- 4 Sprachkompetenzen**
- 5 Zusammenfassung**

Aktuelle Herausforderungen für Unternehmen

- Die schnell **fortschreitende Globalisierung** erschliesst für unsere Unternehmungen neue Märkte und ist somit mit neuen Chancen verbunden – aber auch mit neuen Herausforderungen
- Nicht nur Unternehmer/innen sondern auch Mitarbeitende müssen je länger je mehr über **soziale, interkulturelle und sprachliche Kompetenzen** verfügen
- Organisatorische Einheiten verändern sich – **von Fachabteilungen zu Prozessteams**. Die Arbeit wird nicht mehr künstlich getrennt sondern gemeinsam in **funktionsübergreifenden Teams** erledigt
- Einfache Aufgaben werden durch **multidimensionale Berufsbilder** ersetzt, Mitarbeitende sind heute oft nicht nur für einzelne Aufgaben sondern für **ganze Prozesse** verantwortlich

Die neue Arbeitswelt erfordert neue Qualifikationen (I)

- Im Arbeitsmarkt herrscht seit längerer Zeit ein akuter **Fachkräftemangel**, welcher durch die demographische Entwicklung noch verstärkt werden wird
- Gleichzeitig ist die «**Kompromissbereitschaft**» der Unternehmen in Bezug auf die Ansprüche auf fachliche Qualifikation **begrenzt**
 - Beispiel: Nachwuchsförderung mit Ungelernten oder mit Attestausbildungen scheitern regelmässig an den intellektuellen und handwerklichen Schwächen der Bewerber
- Stellenbezogene **fachliche Qualifikationen** werden in der heutigen Berufswelt als **selbstverständlich** gesehen resp. **vorausgesetzt**.
Beispiele:
 - Effizienter Einsatz der IT (z.B. Windowsapplikationen, ERP, etc.)
 - Bilanzsicherheit
 - Kenntnisse der Sozialversicherungen

Die neue Arbeitswelt erfordert neue Qualifikationen (II)

- **Standardisierte Arbeiten** werden laufend durch **technische Hilfsmittel** vereinfacht (nicht nur «Fließbandarbeit»); damit findet eine entsprechende **Aufgabenverlagerung** statt
- Die Ansprüche an **soziale Kompetenzen** sind in den letzten Jahren signifikant gewachsen
- Die sozialen Kompetenzen («soft skills») beziehen sich primär auf das Verhalten im **zwischenmenschlichen Bereich**
- Von der Kür zur Pflicht: soziale Kompetenzen sind **für den heutigen Arbeitsmarkt essenziell** (und nicht wie früher eher ein «nice to have»)

Die neue Arbeitswelt erfordert neue Qualifikationen (III)

- Zunehmend im Fokus: **Kooperation** und **Kommunikation**
- Die Anforderungen der «soft skills» sind nicht primär eine Modeerscheinung sondern entsprechen den **realen Veränderungen der Arbeitswelt**
- Als wichtigste kommunikative, teamorientierte Fertigkeiten können genannt werden:
 - **Zuhören** und **konstruktiv kritisieren**
 - **Dialogfähigkeit** im Team, mit Kunden, Lieferanten und Führungskräften
 - **Konflikte** frühzeitig erkennen und auflösen
 - **Motivation** anderer Teammitglieder
 - **Wissen** an andere vermitteln

Angemessenes Sozialverhalten ist berufsspezifisch (I)

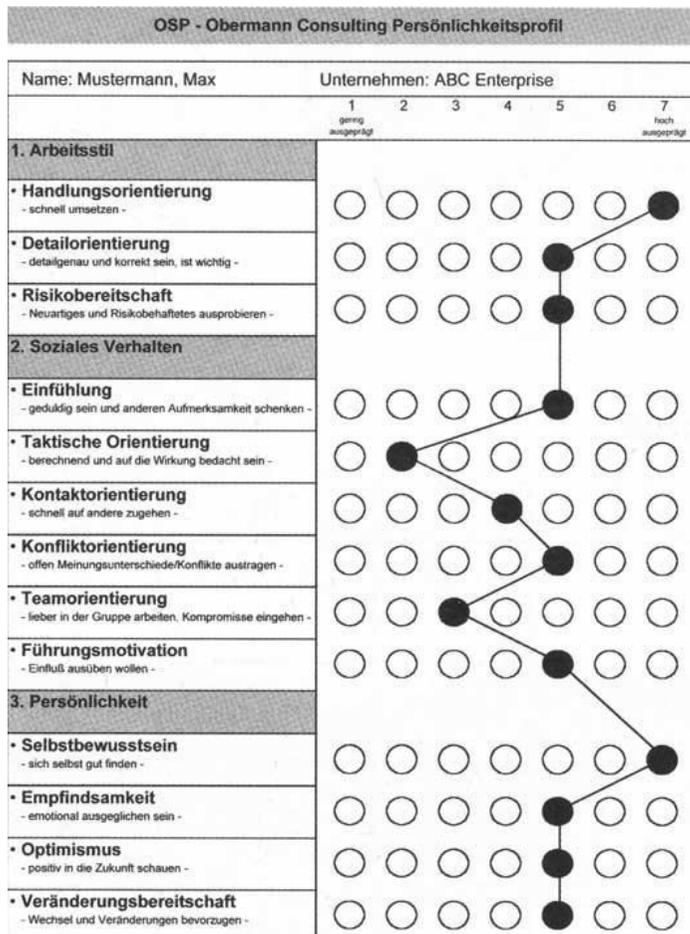
- Die Ausprägung des Sozialkompetenz wird für die verschiedenen **Berufsbilder differenziert**
- Generell: Im **Dienstleistungssektor** und bei leitenden Stellen kommt der zwischenmenschlichen Interaktion weit grössere Wichtigkeit zu als bei **industriellen Berufen** und/oder Positionen ohne **Vorgesetztenfunktion**
- Sozialkompetenzen werden **nicht nur von Führungskräften** erwartet

Angemessenes Sozialverhalten ist berufsspezifisch (II)

Beispiele:

- Eine **Servicefachangestellte** muss primär kundenorientiert und freundlich sein
- Eine **Verkaufspersönlichkeit** muss Kontaktfreudigkeit und Verhandlungsgeschick mitbringen
- Das neue **Mitglied einer Arbeitsgruppe** muss motivieren und punktuell auch führen können

Persönlichkeitstests und Sozialkompetenzen: Beispiel I



- In den Persönlichkeitstests werden praktisch ausschliesslich die «soft skills» analysiert
- Kriterienauswahl gemäss Beispiel:
 - Kundenorientierung
 - Kontaktorientierung
 - Konfliktorientierung
 - Teamorientierung
 - Führungsmotivation
 - Selbstbewusstsein
 - Veränderungsbereitschaft
 - etc.

Der kaufmännische Kompetenzwürfel

Fachkompetenzen	Sozialkompetenzen	Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none">▪ Branche / Firma▪ IKA▪ W&G▪ Sprachen	<ul style="list-style-type: none">▪ Situationsgerechtes Auftr▪ Mit Belastungen umgehen▪ Diskretion▪ Verantwortungsbereitsch.▪ Flexibilität▪ Kommunikationsfähigkeit▪ Konfliktfähigkeit▪ Leistungsbereitschaft▪ Lernfähigkeit▪ Ökologisches Verhalten▪ Gesundes Selbstbewusst.▪ Teamfähigkeit▪ Transferfähigkeit▪ Umgangsformen▪ Verhandlungsfähigkeit▪ Werthaltung kommuniz.	<ul style="list-style-type: none">▪ Analytisches und geplantes Vorgehen▪ Arbeitstechniken▪ Entscheidungstechniken▪ Kreativitätstechniken▪ Mit Informationsquellen umgehen▪ Präsentationstechniken▪ Problemlösungstechniken▪ Projektmanagement▪ Verhandlungstechniken▪ Verkaufstechniken▪ Vernetztes Denken▪ Ziele und Prioritäten setzen

Fremdsprachen: einige interessante Fakten

- **Englisch** als Muttersprache haben rund 375 Mio. Menschen, englisch sprechen können jedoch rund 1,5 Mia. Menschen
- Englisch ist somit die am meisten gesprochene Sprache der Welt (in vielen Schulen weltweit als 2. Schulsprache, so z.B. in Bhutan)
- Weltweit sprechen 1,1 Mia. Menschen **chinesisch** (als Muttersprache rund 1,0 Mia.), 845 Mio. davon das sogenannte «Hochchinesisch» Mandarin
- Auf den Folgeplätzen: Hindi (650 Mio.), Spanisch (330/420), Französisch (370/79)
- **Deutsch** folgt auf Platz 10 der Weltsprachen

Quelle: Wirtschaftswoche

Lehre und Fremdsprachen: Englisch vs. Französisch

«In einer Umfrage unter 635 Zuger Firmen aus allen Branchen gaben vor wenigen Monaten knapp **zwei Drittel** an, **Englisch** sei im Betrieb «ziemlich wichtig» oder «sehr wichtig»; bei **Französisch** lag die Zustimmung bei **28 Prozent**»

«Tatsächlich geübt werden die Sprachen aber wenig»

«Gemäss einer neuen Aufstellung des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie lernt man nur in 29 von 168 Berufen eine Fremdsprache, obwohl das Gesetz vorschreibt, dass in der Regel eine zweite Sprache vorzusehen ist»

Quelle: NZZ am Sonntag vom 18. November 2012 «Mehr Englisch und Französisch in der Lehre»

Sprachkompetenzen: arbeitsmarktliche Relevanz (I)

- **Englisch**
 - Englisch ist nach wie vor die «**Weltwirtschaftssprache**» und in der Regel die «Konzernsprache». Ohne gute Kenntnisse ist ein sicheres sprachliches Bewegen auf internationalem Terrain kaum möglich
- **Französisch**
 - Spielt im **internationalen** Business im Vergleich zum Englisch nur eine **eher etwas untergeordnete Rolle**
 - Wichtig im lokalen Bereich, z.B. Krankenversicherungen etc.

Sprachkompetenzen: arbeitsmarktliche Relevanz (II)

- Spanisch / Portugiesisch
 - Gilt eher als regionenspezifische Zusatzsprache für Südeuropa und Südamerika; ansonsten **beruflich nur bedingt relevant**
- Russisch / Chinesisch (Mandarin)
 - Haben im gesamten Business-Kontext zurzeit eher noch den Status von **«Nischensprachen»**; Internationale «Einheits-Sprache» auch hier nach wie vor Englisch

Sprachkompetenzen: arbeitsmarktliche Relevanz (III)

Oft vergessen: **Deutsch?**

- Junge Berufsleute sind kaum in der Lage, **Korrespondenzen** nach Stichworten fehlerfrei zu verfassen
 - Inhaltlich / formell / sprachlich
- Das **Schreiben** eines fehlerfreien Briefes oder Berichtes (z.B. nach Diktat) ist für viele (junge) Berufsleute eine Herausforderung
- Die **Lern- und Lesebereitschaft** von jungen Berufsleuten ist heute eingeschränkt
- Die **«Social Media Sprache»** stellt für das «Business-Deutsch» ein zunehmendes Erschwernis dar (*«redsch Du Facebook?»*)

Bewertung der Fremdsprachenkenntnisse (Bewerbungen)

1. Grundkenntnisse

- Ich bin in der Lage, einfache Fragen zu beantworten, einfache Briefe zu lesen und zu verstehen. Ich kann auch ein wenig in der Fremdsprache telefonieren und einfache E-Mails schreiben

2. Gute Grundkenntnisse (?)

3. Gute Kenntnisse / in Wort und Schrift

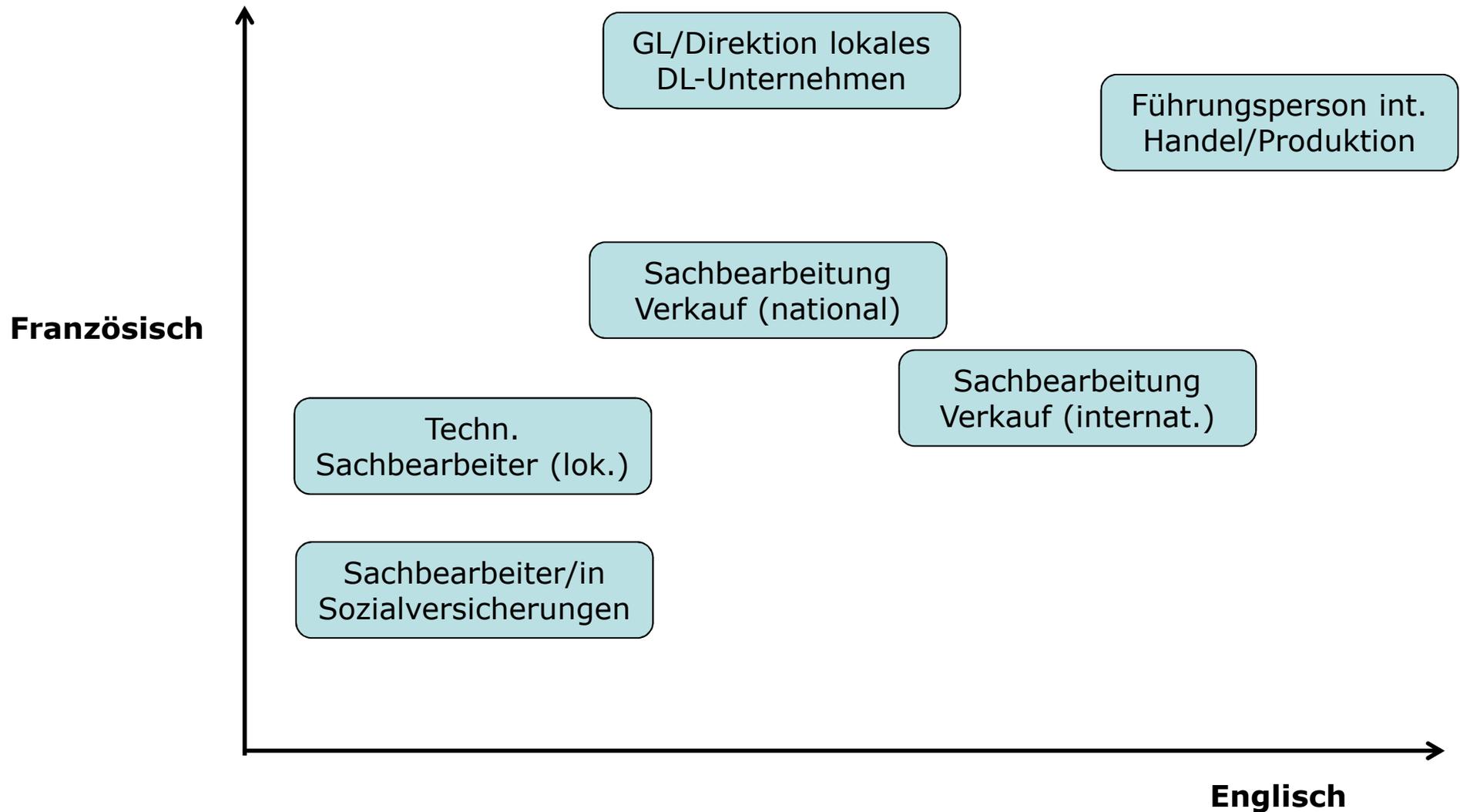
- Ich kann Telefongespräche führen, normale Geschäftskorrespondenz erledigen und blamiere mich nicht in Besprechungen

4. Verhandlungssicher

- Ich kann komplizierte Zusammenhänge verstehen und erläutern sowie anspruchsvolle Korrespondenz führen können

Hinweis: wird zunehmend durch die «europäischen Kompetenzstufen» ersetzt

Funktionsspezifische Einschätzung von Sprachanforderungen



Beispiel: europäische Kompetenzstufen / Raster Selbstbeurteilung

	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Hören	Vertraute Wörter und ganz einfache Sätze und Wörter bei langsamem Sprechen	Sätze und gebräuchlichste Wörter, klare und einfache Mitteilungen und Durchsagen	Verständnis der Hauptpunkte bei Standardsprache bei vertrauten Dingen, bei relativ langsamer und deutlicher Sprache	Redebeiträge, Vorträge und Argumentationen sofern Thema einigermaßen vertraut	Längere Redebeiträge, Verständnis von Fernsehsend. und Filmen	Verständnis auch bei schneller Sprache
Lesen	Namen, einfache Wörter oder Sätze, z.B. auf Schildern, Plakaten oder Katalogen	Kurze und einfache Texte, Alltagstexte, Speisekarten, Fahrpläne, einfache persönliche Briefe	Texte mit Alltags- oder Berufssprache, Briefe mit Ereignissen, Gefühlen, Wünschen	Artikel und Berichte mit Themen aus der Gegenwart mit einer Haltung oder einem Standpunkt; zeitgenössische, literarische Prosatexte	Lange, komplexe und literarische Texte und Wahrnehmung von Stilunterschieden Fachartikel und technische Anleitungen	Praktisch jede Art von geschriebenen Texten, auch wenn abstrakt und inhaltlich und sprachlich komplex., z.B. Handbücher, Fachartikel, literarische Texte

Zusammenfassung

- Berufsspezifische **Fachkenntnisse** werden heute vorausgesetzt
- Die Anforderungen an die **Sozialkompetenzen** – auch von jungen Mitarbeitenden – sind massiv gestiegen, d.h. sie sind nicht mehr Kür sondern Pflicht
- Im **national** geprägten Wirtschaftsumfeld sind **Deutsch** und **Französisch** die zentralen Sprachen
- Im **international** geprägten Wirtschaftsumfeld ist **Englisch** die zentrale Wirtschaftssprache
- Die **Dauer** der Sprachausbildung ist irrelevant; entscheidend ist die konkrete Qualifikation resp. der Qualifikationsnachweis
- Im Berufsleben **erfolgsrelevant**: gute, sichere Kommunikation und schriftlich (oft E-Mail) sind zwingend, Verhandlungssicherheit wird selten erwartet

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit