



Sprache – Handwerkszeug kaufmännischer Berufe

► Sprachverwendung in Schrift und in sozialer Interaktion ist für kaufmännische Berufe wesentlich. Das zeigt dieser Beitrag mit Verweisen auf die Geschichte der kaufmännischen Berufe und Inhaltsanalysen aktueller kaufmännischer Ausbildungsordnungen. Vorgestellt werden Erkenntnisse aus dem BIBB-Forschungsprojekt „Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Aus- und Fortbildungsberufe (GUK)“, die die Bedeutung von Sprache für kaufmännisches Handeln veranschaulichen. Hierbei wird deutlich, dass für die professionelle Ausübung kaufmännischer Tätigkeiten die auf Sprache basierende Kontrolle komplexer Geschäftsprozesse sowie die kommunikative Vermittlungstätigkeit zentral sind. Deren systematische Vermittlung wird jedoch überwiegend in den arbeitsplatzfernen Sprachunterricht der Berufsschule delegiert.

Kaufmännische Tätigkeiten sind überwiegend sprachvermittelte Tätigkeiten

Bei den Tätigkeiten von kaufmännischen Angestellten handelt es sich meist nicht um gegenständliche Handlungen im Sinne der Herstellung oder Verarbeitung von Gegenständen. Die kaufmännische Tätigkeit ist vielmehr geprägt durch die auf Sprache zurückgreifende Vermittlung zwischen Kundschaft und Produkten bzw. Dienstleistungen, zwischen realen Prozessabläufen und deren Abbildungen in Rechnungen, Belegen, Grafiken und Schriftsätzen sowie der Verarbeitung und Transformation von Information. Sprachkompetenz in kaufmännischen Berufen umfasst sowohl die korrekte Anwendung des Sprachsystems und der Norm (Satzbau, Wortbedeutung, Rechtschreibung etc.) als auch die kontextbezogene Anwendung in der unmittelbaren Gesprächssituation oder Korrespondenz (zur Unterscheidung von sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten vgl. EFING in diesem Heft). Kaufleute nutzen demzufolge die Sprache sowohl schriftlich als auch mündlich zur zwischenmenschlichen Verständigung zwischen verschiedenen Handlungszusammenhängen, Denkweisen, Interessen und Medien und zugleich als genormtes Werkzeug und Abbildsystem von realen Vorgängen, z. B. in Verträgen und Buchungssystemen des kaufmännischen Controllings.

Dass Kaufleute bei der Planung, Steuerung und Dokumentation von Geschäftsprozessen (Warenproduktion, Absatz, Logistik, Beratungsdienstleistung etc.) in Abbildsystemen mit symbolischen Gegenständen (Zeichnungen, Verträgen, Zahlen, Mails etc.) handeln, die sich auf reale Gegenstände und Handlungen beziehen, hat insbesondere TRAMM (2009) unter Bezug auf RESCH (1988) herausgestellt. Dieses Handeln in einem von den realen Gegenständen getrennten Handlungsfeld in Form von Buchungen oder schriftlichen Anweisungen stellt besondere Anforderungen an das Begreifen und Abstrahieren von konkreten Geschäftsprozessen und an die Beherrschung von Sprache.



FRANZ KAISER¹

Dr., Mitarbeiter im Arbeitsbereich
„Kaufmännisch-betriebswirtschaftliche
Dienstleistungsberufe und Berufe der
Medienwirtschaft“ im BIBB

¹ Unter Mitarbeit von VANESSA WARBOLD-JAQUINET

Historische und soziologische Aspekte der Sprachnutzung bei den Kaufleuten

Blickt man in die Geschichte, so begegnen einem bereits vor dem Mittelalter die Vorläufer der kaufmännischen Tätigkeit bei den fahrenden Händlern. Bei ihnen fallen Handlungsplanung und -ausführung noch weitgehend zusammen. Dennoch waren sie in besonderer Art darauf angewiesen, Informationen zu Markttagen, Warennachfrage und zu erzielenden Preisen, vorgeschriebenen Gewichten, Sicherheit der Transportwege und zu errichtende Abgaben in Erfahrung zu bringen und ihr Handeln darauf auszurichten. Diese Informationen wurden aber von ihnen noch nicht dokumentiert. Einhergehend mit der Expansion der Marktbeziehungen im ausgehenden zwölften Jahrhundert entstanden größere Handelsunternehmungen wie z. B. die norddeutsche Hanse (BRUCHHÄUSER 1989), mit ersten Funktionsdifferenzierungen zwischen dem Handelsherrn, den Beschäftigten im Kontor, die als Kassierer, Schreiber und Kopisten angestellt waren und den Transportfunktionen sowie den Funktionen, die sich auf den Verkauf und die Ausgestaltung der Handelsbeziehungen vor Ort bezogen. Dieser Übergang und „das damit einhergehende Erfordernis der Schriftkundigkeit markiert eine zentrale qualitative Veränderung des kaufmännischen Arbeitsvermögens in qualifikatorischer und mentaler Hinsicht.“ (REINISCH 2011, S. 33). Erst aus dieser Zeit sind schriftliche Belege überliefert, die Hinweise auf Qualifikationsanforderungen an Kaufleute aufführen und so deutlich machen, dass „das Beherrschen der Schrift, der gängigen Kaufmannstechniken dieser Zeit und der Sprache des fremden Landes“ (REINISCH 2011, S. 45) für die Leiter der ausländischen Niederlassungen selbstverständlich waren.

Für die Angestellten in den Kontoren wurde die Beherrschung der Schriftsprache zur Erledigung der Korrespondenz notwendig. Wurde noch im 13. Jahrhundert für die Korrespondenz auf die Lateinkenntnisse der Geistlichen zurückgegriffen (daher das Wort „clerk“ als die gebräuchliche Bezeichnung von Büroangestellten im Englischen), so wurde auch durch die schriftliche Dokumentation der Ein- und Ausgaben der Bedarf nach schulischem Unterricht in der Kaufmannslehre deutlich. Ende des 15. Jahrhunderts finden sich erste Gründungen von sogenannten Schreib- und Rechenschulen, die z. B. in Nürnberg „über den reinen Elementarunterricht im Lesen, Schreiben und Rechnen hinausgingen. Nachweisbar ist die kaufmännische Korrespondenz, das Schönschreiben und das Rechnen ‚auf der Linie‘ und in Anfängen das Rechnen mit arabischen Ziffern als Unterrichtsgegenstand.“ (REINISCH 2011, S. 64). Die Lehrbücher für Kaufleute, die erst in größerer Zahl im 17. und 18. Jahrhundert erscheinen, heben demzufolge neben dem Rechnen immer auch den Gebrauch der Sprache und den schriftlichen Ausdruck hervor.

Soziologische Erkenntnisse zu sprachlichen Anforderungen an kaufmännische Angestellte seit dem 19. Jahrhundert weisen in eine ähnliche Richtung. Die kaufmännischen Angestellten sind Träger der delegierten Funktionen des Unternehmers in der Steuerung und Dokumentation industrieller Arbeitsprozesse und des Warenvertriebs einerseits und in dem Verkauf von Waren in den entstehenden großen Kaufhäusern andererseits. Hierfür benötigen sie spezielle Kenntnisse hinsichtlich der Buchführung, der Dokumentation von Geschäftsvorgängen, der Korrespondenz im industriellen Kontext und die Fähigkeit zur Gestaltung der Kommunikation im Bereich Beratung und Verkauf.

Die zunehmende Automatisierung der Datenverarbeitung seit den 1980er-Jahren setzt den bereits erwähnten Umgang mit abstrakteren Abbildsystemen voraus, die neben dem Zahlenwerk wesentlich auf sprachlichen Codierungen beruhen. Nachfolgend steigen, aufgrund der zunehmenden Konkurrenz auf dem globalisierten Anbietermarkt, die Ansprüche an die Gestaltung der Kundenkommunikation, sei es durch die Entwicklung gezielter Marketingstrategien oder durch individualisierte Dienstleistungen und Produkte, die nur auf der Basis gelungener Kommunikation zwischen der Kundschaft und den kaufmännischen Angestellten erfolgen kann (vgl. KAISER/BRÖTZ 2011). Vergleichsweise jung ist die Anforderung an kaufmännische Angestellte, die Kundschaft zum Ko-Produzenten zu machen und sie mit Argumenten für einen gemeinsamen Produktentwicklungs- und -erstellungprozess zu gewinnen. Die hierbei notwendigen emotionalen Kompetenzen werden in der neueren Forschung (vgl. BÖHLE/GLASER 2006) z. B. mit Blick auf spezifische Verkaufstrainings betont. Welche Anforderungen sich aus diesen Veränderungen an die sprachliche Kompetenz von Kaufleuten ergeben, ist jedoch bislang noch nicht systematisch erforscht.

Erkenntnisse aus der Analyse aktueller kaufmännischer Ausbildungsordnungsmittel

In dem BIBB-Forschungsprojekt „Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Aus- und Fortbildungsberufe (GUK)“ (vgl. BRÖTZ u. a. 2011) wurden neben einer historischen und einer soziologischen Studie auch systematische Inhaltsanalysen der aktuellen Ausbildungsordnungen und schulischen Rahmenlehrpläne durchgeführt (vgl. BRÖTZ/SCHAPPEL-KAISER 2009).

Für die Analyse der Ausbildungsordnungsmittel (Ausbildungsordnungen und schulische Rahmenlehrpläne) wurde aus den bestehenden Texten (Lernziele, Berufsbildpositionen, Lernfelder, Inhalte) heraus ein Analyseraster entwickelt und die Textbestandteile dementsprechend sortiert und in Oberkategorien gebündelt. Insgesamt wurden 55 Aus-

Abbildung Kategorien mit Bezügen zur Sprache in kaufmännischen Ordnungsmitteln



bildungs- und 33 Fortbildungsberufe mit einem Analyseraster, das ca. 80 Kategorien umfasst, untersucht. Dabei wurden über 37.000 Textstellen in den Ausbildungsordnungen und 5.000 Textstellen in den Fortbildungsverordnungen codiert. Nach einer Gegenüberstellung der Ergebnisse mit exemplarischen Analysen an gewerblich-technischen Berufen wurden die Oberkategorien auf der ersten Ebene wie folgt unterschieden:

1. kaufmännische Gemeinsamkeiten,
2. kaufmännische Vertiefungen und Besonderheiten,
3. übergreifende Qualifikationen (die auch in anderen Berufen benötigt werden) und
4. nicht kaufmännische Qualifikationen.

Kaufmännische Gemeinsamkeiten (1) umfassen jene Kategorien, die in nahezu allen kaufmännischen Ausbildungsordnungsmitteln enthalten sind und insofern auf Kernfelder kaufmännischen Denkens und Handelns verweisen (Bürowirtschaft, Unternehmensorganisation, Kaufmännische Steuerung, Beratung und Verkauf, Recht, etc.). Die kaufmännischen Vertiefungen und Besonderheiten (2) bündeln jene Handlungsbereiche, die nur in einigen kaufmännischen Berufen vorkommen und die zuvor angesprochenen Gemeinsamkeiten in einigen Bereichen vertiefen (spezielle Rechtsanwendungen, Transportlogistik, branchenspezifische Produktkenntnisse etc.). Betrachtet man die Ausbildungsordnungsmittel hinsichtlich Sprachanwendung, so stößt man auf die in der Abbildung zusammengestellten Kategorien.

Dabei ist auffallend, dass alle genannten Kategorien, bis auf „Fremdsprachen/interkulturelle Kompetenzen“ der Oberkategorie der Kaufmännischen Gemeinsamkeiten und somit Kernqualifikationen der kaufmännischen Berufe zuzuordnen sind.

Mit Blick auf die Lernziele, die sich in einigen Kategorien verbergen, hat die Kategorie „Kundenberatung“, die sich im Wesentlichen auf die Schnittstelle zwischen Unternehmen bzw. Verwaltungen und Kunden bezieht, mit fast 1.000 Fundstellen die meisten zugeordneten Textstellen in den Ordnungsmitteln. Exemplarisch finden sich dort folgende Formulierungen:

- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen,
- Kundenanfragen beantworten und Aufträge bearbeiten,
- Regeln kundenorientierter Kommunikation anwenden,
- Inhalt und Form von Schriftsätzen und mündlichen Mitteilungen nach Informationsziel und Adressatenkreis transparent gestalten,
- Kundinnen und Kunden situations- und fachgerecht über Angebote und Leistungen der Branche beraten und informieren.

Der Kategorie „Information für betriebliche Prozesse“, die sich auf Beschaffung und Weiterleitung primär unternehmensinterner Informationen bezieht, wurden ca. 500 Textstellen zugewiesen. Lernziele lauten hier z. B.:

- warenwirtschaftliche Informationen auswerten und Entscheidungen vorbereiten,
- Informationen für die Kalkulation von Projekten einholen,
- Kommunikation mit vorausgehenden und nachfolgenden Funktionsbereichen sicherstellen.

In einer gesonderten Auswertung wurde der vorhandene Datensatz nach Verben, die auf die Verwendung von Sprache hindeuten, durchsucht und über 4.000 Textstellen erschlossen, die sich auf das korrekte Verfassen von Texten beziehen, z. B. im Zusammenhang mit Marketing, dem Schriftverkehr und dem Verfassen von Vertragsentwürfen und Erstellen von Begleitpapieren in der Logistik. Noch häufiger beziehen sich aber die Formulierungen auf die Gestaltung der unmittelbaren Kommunikation in Gesprächen. Hierbei wird von den Kaufleuten erwartet, mit sprachlichen Mitteln und Methoden der Kommunikationsgestaltung Informationsstörungen festzustellen und zu deren Vermeidung beizutragen, spezielle Kommunikationstechniken in der Teamarbeit und im Verkauf einzusetzen und auch bei der Präsentation von neuen Konzepten innerhalb oder außerhalb des Unternehmens Kommunikationsregeln zu berücksichtigen.

Trotz der vielen Hinweise auf die Notwendigkeit der Sprachbeherrschung finden sich explizite Hinweise auf deren Entwicklung nahezu ausschließlich im Bereich der Anwendung von Fremdsprachen. Diese Befunde verdeutlichen, dass Sprache eine bedeutende Rolle spielt, ohne dass der formale Umgang mit Sprache als Ausbildungsgegenstand in den Ordnungsmitteln explizit genannt wird.²

Dies geht vermutlich auf drei Faktoren zurück:

1. Die Ordnungsmittel formulieren Kompetenzen, über die Auszubildende mit Abschluss ihrer Ausbildung verfügen sollen, darum sind lernbezogene Formulierungen und Hinweise nicht enthalten.
2. Die Beherrschung der Sprache im schriftlichen und mündlichen Ausdruck wird bereits bei Ausbildungsbeginn vorausgesetzt und wird deshalb nicht zusätzlich erwähnt und explizit zum Gegenstand der Ausbildung.
3. Die Analyse der Ordnungsmittel umfasst neben den betrieblichen Ausbildungsanteilen nur die berufsbezogenen Unterrichtsanteile, die noch durch den Deutsch- und Fremdsprachenunterricht in der Berufsschule ergänzt werden.

Betrachtet man z. B. die grundlegenden Lernziele für das Fach Deutsch in der Berufsschule im Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung des Saarlandes, so trifft man auf Hinweise zur situationsangemessenen Sprachanwendung, Umgang mit orthografischen, grammatikalischen und stilistischen Normen, bis hin zum Ziel „mündliche Kommunikation als Zusammenwirken von Sprache, Akzentuierung, Gestik und Mimik zu begreifen und den Gebrauch der Fachsprache des Ausbildungsberufes als ein zu lösendes kommunikatives Problem zu erkennen“ (KMS 2008, S. 2). Somit ist Sprache in den berufsbildenden Schulen Gegenstand systematischer Qualifizierung, nicht jedoch in den Lernsituationen am Arbeitsplatz. Vor dem Hintergrund des Forschungsstands zum Sprachkompetenzerwerb in beruflichen Kontexten (vgl. GRÜNHAGE-MONETTI/SCHAPPEL-KAISER 2002) stimmt dieses Ergebnis nachdenklich.

Fazit und Konsequenzen

Sowohl die Inhaltsanalyse der Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne als auch der Rückblick in die Geschichte der Kaufleute verdeutlichen die hohe Bedeutung der Sprache innerhalb der kaufmännischen Qualifikationen. Dies bestätigen auch berufsspezifische Auswertungen der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung von 2006, bei denen Tätigkeiten wie „Informationen sammeln, Recherchieren, Dokumentieren“ und „Beraten, Informieren“ überdurchschnittlich häufig bei kaufmännischen Berufen auftreten. Kaufleute sind darauf angewiesen, Informationen mittels Sprache zu analysieren und diese auch gezielt in der Kommunikation intern und extern zu nutzen (KUTSCHA 1976). Zugleich reflektieren die aktuellen Ordnungsmittel vergleichsweise wenig auf diesen Zusammenhang am Lernort

Betrieb. Die Entwicklung von systematischer Sprachkompetenz scheint an den Lernort Berufsschule delegiert zu sein.

Aktuelle Forschung zur Bedeutung von Sprache in der Berufsbildung ist rar und bezieht sich zumeist auf das Erlernen von Fremdsprachen im Rahmen kaufmännischer Berufsausbildung oder auf die kommunikative Kompetenz im Kontext der Kundenberatung. So kommt auch Wittmann 2003 zu dem Schluss, dass Erkenntnisse zur verbalen Feinstruktur kommunikativen Handelns aus der linguistischen Diskursforschung in der wirtschaftspädagogischen Forschung bislang kaum Beachtung finden (S. 431). Im Rahmen einer wachsenden Bedeutung von Sprachförderung und Sprachbildung im beruflichen Kontext (vgl. BETHSCHEIDER und DAASE in diesem Heft), wird dies künftig stärker in den Blick zu nehmen sein. ■

Literatur

- BÖHLE, F.; GLASER, J. (Hrsg.): *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktion in der Dienstleistung*. Wiesbaden 2006
- BRÖTZ, R.; SCHAPPEL-KAISER, F.: *Gemeinsamkeiten in kaufmännischen Ausbildungsberufen ermitteln. Zwischenergebnisse einer computergestützten Dokumentenanalyse*. In: BWP 39 (2010) 4, S. 26–30 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/6290 (Stand 08.02.2012)
- BRÖTZ, R. u. a.: *Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Aus- und Fortbildungsberufe (GUK)*. Zwischenbericht. Bonn 2011 – URL: www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/zw_42202.pdf (Stand 08.03.2012)
- BRUCHHÄUSER, H.-P.: *Kaufmannsbildung im Mittelalter. Determinanten des Curriculums deutscher Kaufleute im Spiegel der Formalisierung von Qualifizierungsprozessen*. Köln 1989
- GRÜNHAGE-MONETTI, M.; SCHAPPEL-KAISER, F.: *Vom Sprachunterricht zum Kommunikationstraining. Berufsbezogene Vermittlung von Deutsch als Zweitsprache*. In: BWP 31 (2002) 2, S. 27–29 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/678 (Stand 08.02.2012)
- KAISER, F.; BRÖTZ, R.: *Arbeit und Mentalität kaufmännischer Angestellter im Licht der Industriosozologie. Eine Einleitung und Essenzen*. In: HAIPETER, T.: *Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit – eine soziologische Spurensuche*. (Wissenschaftliches Diskussionspapier Heft 126) Bonn 2011 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/6721 (Stand 08.02.2012)
- KMS – MINISTERIUM FÜR BILDUNG, FAMILIE, FRAUEN UND KULTUR DES SAARLANDES (Hrsg.): *Lehrplan Deutsch im Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung*. Saarbrücken 2008
- KUTSCHA, G.: *Das politisch-ökonomische Curriculum*. Kronberg 1976
- REINISCH, H.: *Geschichte der kaufmännischen Berufe*. (Wissenschaftliches Diskussionspapier Heft 125) Bonn 2011 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/6719 (Stand 08.02.2012)
- RESCH, M.: *Die Handlungsregulation geistiger Arbeit*. Bern 1988
- TRAMM, T.: *Berufliche Kompetenzentwicklung im Kontext kaufmännischer Arbeits- und Geschäftsprozesse*. In: BRÖTZ, R.; SCHAPPEL-KAISER, F. (Hrsg.): *Anforderungen an kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Berufe aus berufspädagogischer und soziologischer Sicht*. Bonn 2009, S. 65–88
- WITTMANN, E.: *„Kommunikative Kompetenz“ in der persönlichen Kundenberatung*. In: ZBW 99 (2003) 3, S. 417–434

2 Eine der wenigen Ausnahmen bilden die Büroberufe aus den 1990er-Jahren. Hier findet sich z. B. in der Ausbildungsordnung der Bürokaufleute das Lernziel „Texte nach vorgegebenen Sachverhalten unter Nutzung von Nachschlagewerken formulieren sowie maschinell und formgerecht gestalten“ und in dem Rahmenlehrplan das Lernziel: „Texterstellung und -reproduktion“.