

**SPRACHLERNBERATUNG AN ÖFFENTLICHEN
SPRACHLERNZENTREN AM BEISPIEL DES
MULTISPRACHZENTRUMS (MSZ) BOZEN UND DER
SPRACHENMEDIATHEK (MM) MERAN**

Renata Cavosi Silbernagl, Laura Cont

Multilingual Centre, Bolzano and Multimedia Language Centre, Merano (Italy)

Schlagwörter

Öffentliche Sprachlernzentren, Sprachlernberatung, Deutsch als Zweit- und Fremdsprache, Erwachsenenbildung, autonomes Lernen

Keywords

Public self-access language centres, language advising, German as a second/foreign language, adult education, autonomous learning

Mots clés

Centres de langues publics en libre accès, conseil en apprentissage de langue, allemand langue seconde/étrangère, éducation tout au long de la vie, apprentissage en autonomie

Abstract

Dieser Artikel hebt die wesentliche Rolle der Sprachlernberatung für Lernende, die sich mit autonomen Lernprozessen beschäftigen, durch die kurze Präsentation dieses Dienstes in zwei öffentlichen Sprachlernzentren in der Provinz Bozen (Italien) hervor. Die Aufgaben der Autoren in diesen Zentren und die Daten, die sie während der 2016 durchgeführten Beratungsgespräche gesammelt haben, werden vorgestellt und analysiert. Der Artikel bietet eine Diskussionsgrundlage für die zukünftige Entwicklung dieses Dienstes.

Abstract

This article highlights the essential role of language learning advising for learners engaged in autonomous learning processes. It briefly describes the advising service in two public self-access language learning centres in the province of Bolzano (Italy). The tasks of the authors as learning advisors in these centres and

the data they collected during the advising sessions they conducted in 2016 are presented and analysed. The article provides thus a basis for discussion for the future development of this service.

Résumé

Cet article souligne le rôle essentiel du conseil en apprentissage des langues pour les apprenants engagés dans l'apprentissage autonome à travers une brève présentation de ce service dans deux centres de ressources en langues publics de la province de Bolzano (Italie). Les tâches des auteures en tant que conseillères dans ces centres et les données qu'elles ont recueillies lors des entretiens de conseil menés en 2016 y sont présentées et analysées. L'article propose ainsi une base de discussion pour le développement futur de ce service.

Vorbemerkung

In einem Gebiet wie Südtirol (Provinz Bozen), wo drei verschiedene Sprachgruppen zusammenleben (Deutsche, Italiener, Ladinier) spielt das Erlernen der Landessprachen eine wesentliche Rolle. Vor allem das Beherrschen der deutschen und der italienischen Sprache ist bei der Arbeitssuche eine ausdrücklich erforderte Kompetenz. Dies wird auch im Artikel 99 des Autonomiestatuts der Autonomen Provinz Bozen festgehalten. (1)

Mit dem Ziel, einen Ort der Begegnung und des Austausches zwischen den Kulturen zu schaffen, gründete die Abteilung für Italienische Kultur der Autonomen Provinz Bozen 1998 in Bozen und anschließend in Meran Sprachlernzentren „als öffentliche Kultureinrichtung mit der Zielsetzung, die Selbsterlernung von Sprachen, besonders Deutsch als Zweitsprache, und anderen Kulturen zu fördern“.

(<http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/sprachen/selbstlernen/multisprachzentrum-bozen/vorstellung-multisprachzentrum.asp>)

Einleitung

Anlässlich der am 1. und 2. Dezember 2017 in Bozen stattgefundenen Internationalen Tagung „Sprachen autonom lernen“, stellen die Verfasserinnen des vorliegenden Beitrags ihre Erfahrungen als Sprachlernberaterinnen für Deutsch am Multisprachzentrum (MSZ) in Bozen und in der Sprachenmediathek in Meran (MM) dar. Ausgehend von dieser Tagung präsentieren sie in diesem Beitrag die Sprachlernberatung an diesen öffentlichen Sprachlernzentren und analysieren die 2016 gesammelten Daten über die Benutzer des Sprachlernberatungsdienstes. Diese Daten sind die Ausgangsbasis für eine Reflexion über die Rolle der Sprachlernberatung an öffentlichen Sprachlernzentren und darüber, was eine erfolgreiche Sprachlernberatung ausmacht (unterstützende Maßnahmen, Bereitstellung und Erprobung von Materialien...). Dies kann als Input für andere

¹ „Die deutsche Sprache ist in der Region der italienischen Sprache, die die amtliche Staatssprache ist, gleichgestellt“. (Dekret des Präsidenten der Republik vom 31. August 1972, Nr. 670)

öffentliche Sprachlernzentren und als Basis für einen Erfahrungsaustausch und für die Weiterentwicklung solcher Zentren dienen.

1. Sprachlernberatung am Multisprachenzentrum (MSZ) und an der Sprachenmediathek (MM)

Seit 2003 bieten das MSZ und die MM individuelle Beratung für das autonome Lernen von Zweit- und Fremdsprachen an. Im Vergleich zu Lernberatungsdiensten an Schulen und Universitäten, die sich nur an bestimmte Zielgruppen, z. B. an Schüler und Studenten (2) wenden, nimmt hier ein sehr breit gefächertes Publikum das Angebot wahr, da es sich um öffentliche Sprachlernzentren handelt.

Personen aus allen Altersklassen mit unterschiedlichem kulturellen und sozialen Hintergrund und unterschiedlicher schulischer Ausbildung können hier Hilfestellung bei der Auswahl von didaktischen Materialien zum selbständigen Erlernen einer Sprache finden, detaillierte Informationen über die Dienste und Initiativen des MSZs und der MM erhalten und individuelle Beratungsgespräche mit Tutoren vormerken, welche die Lerner auf ihrem Weg zu mehr Lernerautonomie begleiten und unterstützen (vgl. Kleppin, 2004). Mit Lernerautonomie bezeichnen wir die Fähigkeit der Lerner, den eigenen Sprachlernprozess selbst zu steuern und zu organisieren und Selbstverantwortung für diesen Lernprozess zu übernehmen.

In beiden Sprachlernzentren werden den Lernern im Bereich der Sprachlernberatung bis zu 4 Einzelberatungen pro Jahr zu jeweils 30 Minuten kostenfrei angeboten. Interessenten müssen persönlich beim Frontoffice einen Termin vormerken und bei eventueller Verhinderung den Termin rechtzeitig absagen.

(3)

Die Sprachlernberatung wird für die beiden Landessprachen Deutsch und Italienisch als Zweit- und Fremdsprache, für Französisch, Englisch, Spanisch und Russisch angeboten.

² Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text auf das Splitting verzichtet; gewählt wurde die männliche Form, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

³ Bei unentschuldigter Abwesenheit bei einem vereinbarten Termin können die Dienste „Ausleihe und Sprachlernberatung“ für 2 Monate nicht genutzt werden (vgl. <http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/sprachen/selbstlernen/multisprachzentrum-bozen/sprachlernberatung-multisprachzentrum-bz.asp>).

1.1. Ablauf der Sprachlernberatung

Bei den einzelnen Beratungsgesprächen für Deutsch gehen die beiden Autorinnen nach einem gemeinsam mit der Leitung der Zentren klar definierten Schema vor. Die Sprachlernberatung läuft folgendermaßen ab:

1.1.1. Das erste Beratungsgespräch

Beim ersten Beratungsgespräch werden die Lerner in deutscher Sprache, d.h. in der Zielsprache, begrüßt und die Sprachlernberaterinnen versuchen durch nonverbale Verhaltensweisen (Blickkontakt, Lächeln, persönliche Grußformel usw.) eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Gleichzeitig hilft die Kontaktaufnahme bei der Wahl der Sprache, in der das Gespräch erfolgen soll. Dabei ergeben sich verschiedene Varianten:

- Absolute Anfänger: freie Wahl der Sprache (Italienisch, Englisch als lingua franca);
- Lerner mit einer guten rezeptiven Kompetenz: Die Beraterin spricht Deutsch, der Lerner in der eigenen Muttersprache oder Englisch.
- Fortgeschrittene Lerner: Gespräch auf Deutsch.

In der Regel beginnt das eigentliche Beratungsgespräch mit einer Standardfrage: „*Was führt Sie zu mir?*“ Falls keine klare Antwort gegeben werden kann, beziehen sich die Sprachlernberaterinnen auf die Angaben im Erhebungsbogen, den die Lerner bereits bei der Terminvereinbarung ausgefüllt haben. Während des Gesprächs können das Sprachniveau nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen global eingestuft (Niveau A für elementare Sprachverwendung, Niveau B für selbständige Sprachverwendung und Niveau C für kompetente Sprachverwendung) und die individuellen Wünsche und Bedürfnisse ermittelt werden. Gleichzeitig werden bisher beschrittene Lernwege besprochen.

Im nächsten Schritt werden Ziele gemeinsam definiert und Schwerpunkte festgelegt. Dabei helfen die Sprachlernberaterinnen den Lernern, sich der eigenen Ziele bewusst zu werden und diese in Teilziele zu konkretisieren. Im Falle von schon sehr klar definierten Zielen (z. B. Erwerb von Sprachzertifikaten) zeigen die

Sprachlernberaterinnen anhand von Online-Ressourcen und Materialien aus den Bibliotheken der Sprachlernzentren in Meran und Bozen einerseits die erfordernten Kompetenzen um die Ziele zu erreichen und andererseits verschiedene Möglichkeiten, sich konkret auf die Prüfungen vorzubereiten. In diesem Zusammenhang werden die Lerner auch ermuntert, einen Einstufungstest zur Selbstevaluation durchzuführen.

In einem weiteren Schritt wird geklärt, welche Hilfsmittel den Lernern zur Verfügung stehen (z. B. freier Internetzugang, eigener PC, Smartphone oder Tablet und Umgang bzw. Vertrautheit mit den sogenannten „electronic devices“). Dabei muss auch auf Lerngewohnheiten geachtet werden: *„Wie arbeitet der Lerner am effizientesten? Mit digitalen oder analogen Medien? Allein oder in der Gruppe? Zu Hause oder im Sprachlernzentrum?“*

Davon ausgehend weisen die Sprachlernberaterinnen auf die verschiedenen Materialien für autonomes Lernen und die Förderung von Sprachkompetenzen, wie beispielsweise Filme in Originalsprache, Sprachcafé, Sprachvoluntariat oder Sprachtandem, hin.

Zwischen Lernern und Sprachlernberaterinnen wird anschließend ein Lernvertrag ausgearbeitet, in dem nochmals die gemeinsam definierten Teilziele festgehalten, die gewählten Materialien, die zeitliche Einteilung und die einzelnen Lernschritte angegeben werden. Bei dieser Gelegenheit wird den Lernern schon der Zeitpunkt für den nächsten möglichen Beratungstermin vorgeschlagen. Falls das Beratungsgespräch nur zu genaueren Informationszwecken (z. B. für Sprachzertifikate) in Anspruch genommen wird, ist der Lernvertrag nicht sinnvoll, da weitere Treffen wahrscheinlich nicht notwendig sind.

1.1.2. Die weiteren Beratungsgespräche

Wenn die Sprachlernberatung kontinuierlich ist, folgen auch die weiteren Treffen einem klaren Schema:

- Evaluierung des beschrittenen Lernweges

Die Lerner berichten über ihre Erfahrungen mit den verwendeten Materialien, über die eingesetzten Strategien, das Zeitmanagement und eventuelle Probleme, Schwierigkeiten und Erfolgserlebnisse.

- Reflexion über die weiteren Lernschritte

Gemeinsam mit den Sprachlernberaterinnen werden die weiteren Lernphasen geplant, vereinbart und festgehalten.

Die Beratungsgespräche werden bei jedem Treffen stichwortartig in einem Erhebungsbogen (**Anhang 1. Erhebungsbogen**), der vom MSZ ausgearbeitet worden ist, festgehalten. Das standardisierte Vorgehen und der von allen verwendete Erhebungsbogen gibt auch anderen Sprachlernberaterinnen die Möglichkeit, Einsicht in die Notizen zu den Gesprächen zu nehmen. Dies ermöglicht es dem Lerner, z. B. auch von anderen Sprachlernberatern weiterbetreut zu werden.

2. Fallbeispiele

Um die Arbeitsweise der beiden Autorinnen als Sprachlernberaterinnen für Deutsch genauer darzustellen, werden drei Fallbeispiele aus der Praxis präsentiert. Bei der Auswahl der Beispiele wurden nur Kandidaten, die zu vier Beratungsgesprächen kamen, in Betracht gezogen. Anhand dieser Beispiele kann nämlich die beratende und unterstützende Funktion der Sprachlernberatung auf dem Lernweg besonders deutlich gezeigt werden.

Bei der Auswahl der Fallbeispiele wurde darauf geachtet, dass Lerner unterschiedlicher Geschlechter, Herkunft (italienische und nicht italienische Staatsbürger), Alter (drei verschiedener Altersklassen), Ausbildung (akademischer Abschluss, Abitur, Mittelschulabschluss) und Ziele (Sprachnachweise und Interesse an der Sprache) vertreten waren. Die Angabe der Daten beruht auf den Eintragungen im vom Amt vorgegebenen Erhebungsbogen.

2.1. Lerner 1

Mario (4), aus Italien, Alter: 31 – 40; Ausbildung: universitärer Abschluss; Ziel: Sprachnachweis; 4 Treffen, eines davon 2015.

1. Beratungsgespräch, 23.11. 2015

- Lernerbiographie: seit 2006 in Bozen, arbeitet hier, Privatkurse A2 besucht, gute Englischkenntnisse, will ein B1-Zertifikat erwerben.
- Tipps und Vereinbarung: systematische Arbeit mit Top-Thema (Deutsche Welle) zur Erweiterung des Wortschatzes und Festigung

⁴ Aus Datenschutzgründen wurden alle Namen geändert.

des Leseverstehens, Üben mit www.mein-deutschbuch.de zum Erlernen und zur Wiederholung der Strukturen, Vorbereitungskurs bei Sprachschule für Prüfung B1.

2. Beratungsgespräch, 2.5. 2016
 - Ziel erreicht (Telc B1).
 - Besucht schon einen Kurs auf Niveau B2 und möchte B2-Zertifikat erwerben.
 - Tipps und Vereinbarung: bereits erprobte und bewährte Online-Materialien auf B2-Niveau, Online-Ressourcen und Materialien des MSZs für Sprachzertifikate, Simulationsarbeiten.
3. Beratungsgespräch, 26.9. 2016
 - Hat die Prüfung Telc B2 bestanden, möchte im Herbst 2017 die C1-Prüfung ablegen.
 - Tipps und Vereinbarung: Deutsche Welle, Video-Thema und Sprachbar, Tandempartner suchen (UniTandem, Sprachlounge); Tipps für Aufenthalt im Ausland (Reference des MSZs).
4. Beratungsgespräch, 12.12. 2016
 - Besucht schon C1-Kurs; Testsimulationen geschrieben; Privatstunden zur Verbesserung des Hörverstehens.
 - Tipps und Vereinbarung: Gespräch über geplanten Deutschlandaufenthalt; Nachrichten in deutscher Sprache hören, Zeitschrift „Der Spiegel“ als App zum Leseverstehen und zur Erweiterung des Wortschatzes einsetzen; Redemittel (Goethe-Institut) für schriftlichen Ausdruck trainieren.

Dieser Lerner stellt ein Beispiel für erfolgreiches Lernen dar. Er war sehr motiviert und schöpfte die vielen Möglichkeiten beim Erlernen einer Sprache aus (Besuch von Sprachkursen, Privatstunden, Deutschlandaufenthalt). In den einzelnen Gesprächen unterstrich er immer wieder die wichtige Rolle der individuellen Sprachlernberatung bei der Auswahl der passenden Ressourcen und Materialien. Die Möglichkeit einer regelmäßigen Evaluation des Lernprozesses im Rahmen der Sprachlernberatung steigerten – laut Aussage des Lerners – noch zusätzlich die Motivation und das ermöglichte ihm, sein Lernziel zu erreichen. Die

Sprachlernberatung hatte in diesem Fall eine begleitende und unterstützende Funktion.

2.2. Lernerin 2

Norma, aus Peru; Alter: < 20; Ausbildung: Oberschulabschluss; Ziel: Sprachzertifikat C1; Treffen: 4, davon 2 im Jahr 2015.

1. Beratungsgespräch, 11. 2. 2015

- Lernerbiographie: hat in der Schule DaZ gelernt, hat schon ein B2-Zertifikat erworben; möchte Materialien zur Verbesserung der einzelnen Sprachkompetenzen.
- Tipps und Vereinbarung: Online-Materialien und Materialien des MSZs für Vorbereitung auf Goethe-Zertifikate; ca. 30 Minuten täglich der deutschen Sprache widmen; Deutsche Welle: Materialien auf C1-Niveau.

2. Beratungsgespräch, 8. 6. 2015

- Konkretes Ziel: Goethe C1 im Herbst, Kompetenzen im Leseverstehen und schriftlichen Ausdruck verbessern.
- Tipps und Vereinbarung: Lektüren von deutschen Autoren aus dem MSZ, „Mit Erfolg zum Goethe-Zertifikat C1“ (Hueber), Redemittel und Textbausteine.

3. Beratungsgespräch, 6. 5. 2016

- War mittlerweile 1 Monat in Deutschland, möchte jetzt konkret auf die Prüfung hinarbeiten; sehr motiviert.
- Tipps und Vereinbarung: Konzentration auf mündlichem Ausdruck und schriftlichem Ausdruck; schon bewährte und erprobte Materialien verwenden.

4. Beratungsgespräch, 23. 5. 2016

- Materialien und Tipps für alle 4 Sprachfertigkeiten.
- Tipps und Vereinbarung: Deutsche Welle für Hörverstehen (Video-Thema); Teilnahme am Projekt der Autonomen Provinz Bozen „Ich gebe mein Deutsch weiter“/ Tandem/Sprachlounge für den mündlichen Ausdruck; Redemittel für Grafikbeschreibungen (Goethe-Institut, Online-Ressourcen des MSZs); Simulationsarbeiten C1.

Auch diese Lernerin stellt für uns Sprachlernberaterinnen ein Beispiel für erfolgreiches Lernen dar, da sie erst durch die Sprachlernberatung gelernt hat, die Angebote des Sprachlernzentrums (Materialien und Dienste) optimal zu nutzen. Dadurch war es ihr – laut eigener Aussage – erst möglich, einen Weg für autonomes Lernen zu finden und ihr Lernziel zu erreichen.

2.3. Lerner 3

Mohammed, aus Irak, Alter: 41 – 55, Ausbildung: Mittelschulabschluss, Ziel: Deutschkenntnisse verbessern/Interesse an der Sprache.

1. Beratungsgespräch, 18. 4. 2016
 - Lernerbiographie: in der Schweiz gearbeitet, dort Deutsch gelernt; versteht und kann sich auf Deutsch verständigen; möchte „Führerscheinprüfung“ auf Deutsch ablegen.
 - Tipps und Vereinbarung: Deutschkurs bei Caritas besuchen; Online-Materialien für Vorbereitung auf Erwerb des Führerscheins (Theorie).
2. Beratungsgespräch, 29. 4. 2016
 - Hat sich nach dem Führerschein erkundigt, Materialien besorgt, zur Prüfung eingeschrieben.
 - Besucht zur Zeit schon einen Italienischkurs, kann keinen Deutschkurs besuchen, möchte weiterhin Deutsch trainieren, v. a. den mündlichen Ausdruck.
 - Tipps und Vereinbarung: Teilnahme am Projekt der Autonomen Provinz Bozen „Ich gebe mein Deutsch weiter“; ev. Tandempartner suchen; Online-Materialien (App für Smartphone).
3. Beratungsgespräch, 6. 5. 2016
 - Ist auf Arbeitssuche, lernt immer noch Italienisch, informiert sich über Sprachprüfungen.
 - Tipps und Vereinbarung: Lektüren für das Leseverstehen auf Niveau A2/B1; Zeitschrift „Deutsch perfekt“.
4. Beratungsgespräch, 23. 5. 2016
 - Hat den Führerschein erworben und eine Arbeit bekommen; sehr wenig Freizeit, besucht aber doch einen Konversationskurs für Deutsch, möchte weitere Lektüren.

- Tipp: Zeitschrift „Österreich-Spiegel“ mit CD.

Dieser Lerner hatte ein ganz klar definiertes Ziel (Führerscheinprüfung auf Deutsch). Die Sprachlernberatung hatte in diesem Fall am Anfang die Aufgabe, den motivierten Lerner auf seinem Lernweg zu begleiten und ihn auf die unterschiedlichen Angebote des Sprachenzentrums und der öffentlichen Institutionen aufmerksam zu machen. Der Erfolg der Sprachlernberatung besteht für uns Sprachlernberaterinnen aber in diesem Fall darin, dass der Lerner sich nicht nur mit dem Erreichen seines Zieles (Erwerb der Führerscheinprüfung), begnügte, sondern auch weiterhin Interesse an der Erweiterung seiner Sprachkenntnisse zeigte, indem er im folgenden Jahr vier weitere Treffen mit den Sprachlernberaterinnen vormerkte.

3. Statistische Daten

Im Jahr 2016 boten insgesamt 7 Sprachlernberater individuelle Beratungsgespräche für die beiden Landessprachen Deutsch und Italienisch als Zweit- und Fremdsprache, für Französisch, Englisch, Spanisch und Russisch an. Von den insgesamt 678 Sprachberatungen fielen ca. 40% auf Deutsch.

Da die beiden Autorinnen ausgebildete Lehrkräfte für DaF und DaZ sind und vom Amt für Italienische Kultur der Autonomen Provinz Bozen einen Auftrag als Sprachlernberaterinnen für Deutsch erhielten, werden in diesem Beitrag nur die Daten, die sie persönlich während ihrer Tätigkeit als Sprachlernberaterinnen für Deutsch als Zweit- und Fremdsprache im Jahr 2016 erhoben, dargestellt und ausgewertet haben.

Der Analyse liegen 259 Erhebungsbögen von Beratungsgesprächen, die von Januar bis Juni und von September bis Dezember 2016 (5) angeboten wurden, zugrunde. (6)

Von den 259 Personen kamen 13 nie zu einem Beratungsgespräch. Die restlichen 246 Personen merkten insgesamt 360 Beratungsgespräche vor. Nur die

⁵ Ausgehend von der Internationalen Tagung (1./2.12. 2017) „Sprachen autonom lernen“ wurden die Daten von 2016 verwendet.

⁶ In den Sommermonaten finden im MSZ und in der MM keine Beratungsgespräche statt.

Bewertungsbogen dieser Personen wurden analysiert. Daraus ergab sich folgendes Bild:

3.1. Herkunft der Lerner

An den Beratungsgesprächen nahmen 180 italienische Staatsbürger und 66 nicht italienische Staatsbürger teil.

Von den nicht italienischen Staatsbürgern waren 25 Männer und 41 Frauen, von den 180 Lernern mit italienischer Staatsbürgerschaft waren 66 Männer und 114 Frauen (Abbildung 1).

In den letzten Jahren wenden sich – im Zuge der Migration – immer mehr Personen, die nicht im Besitz der italienischen Staatsbürgerschaft sind, an die Sprachlernzentren MSZ und MM, um Hilfe beim Erlernen der Landessprachen zu erhalten und so ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern.

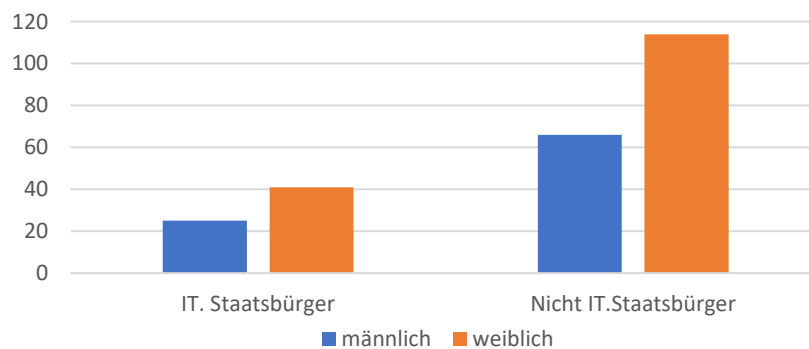


Abbildung 1. Herkunft der Lerner

3.2. Anzahl der Gespräche pro Lerner

Durch die Auswertung der Notizen auf den Erhebungsbögen kann festgestellt werden, mit welcher Häufigkeit die einzelnen Lerner die Sprachlernberatung in Anspruch genommen haben (Abbildung 2).

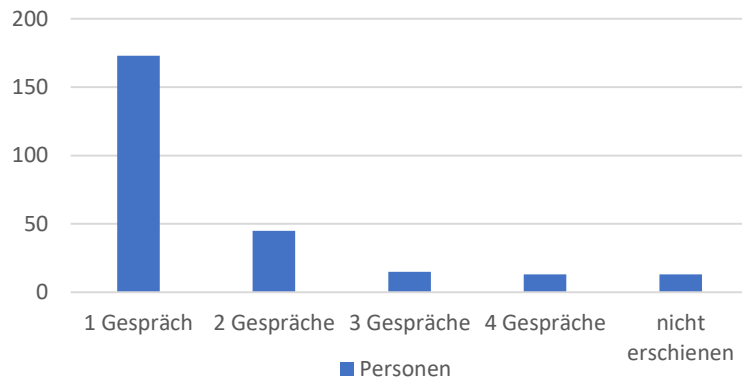


Abbildung 2. Anzahl der Gespräche pro Lerner

Von den 246 Lernern kamen: 173 zu einem Beratungsgespräch, 45 zu zwei Beratungsgesprächen, 15 zu drei Beratungsgesprächen und 13 zu vier Beratungsgesprächen.

3.3. Geschlecht

Insgesamt kamen 91 Männer und 155 Frauen zur Sprachlernberatung. Zu einem Gespräch kamen 112 Frauen und 61 Männer, zu zwei Gesprächen 30 Frauen und 15 Männer, zu drei Gesprächen 7 Frauen und 8 Männer und zu vier Gesprächen 6 Frauen und 7 Männer (Abbildung 3).

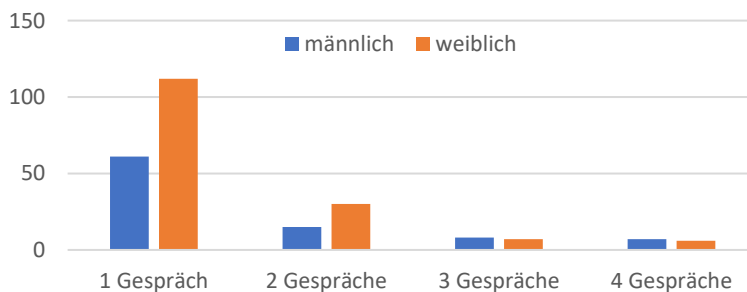


Abbildung 3. Anzahl der Gespräche nach Geschlecht

Es fällt auf, dass sich zwar insgesamt deutlich mehr Frauen (112) als Männer (61) für ein Beratungsgespräch anmeldeten, diese aber vielfach nur ein oder 2 Gespräche in Anspruch nahmen. Männer meldeten sich insgesamt zwar im Durchschnitt weniger häufig an, nahmen aber mehr Gespräche in Anspruch. Das könnte darauf zurückzuführen sein, dass Männer vielleicht anfänglich eine höhere Hemmschwelle beim Aufsuchen einer Sprachlernberatungsstelle aufweisen, dann aber sehr systematisch und zielorientiert vorgehen. Dies wird von den Männern in

vielen Gesprächen mit den Lernberaterinnen unterstrichen. Wie außerdem aus den erhobenen Daten hervorgeht, kommen Frauen oft zur Sprachlernberatung, mit dem Ziel, nur Informationen zu Lernmaterialien oder Sprachnachweisen zu erhalten.

3.4. Ausbildung (7)

Untersucht wurde auch, ob der Ausbildungsgrad der Lerner einen Einfluss auf die Anzahl der beanspruchten Beratungsgespräche hatte. Dabei hat man die Lerner folgendermaßen unterteilt:

Lerner, die zu einem Beratungsgespräch kamen (Abbildung 4)

Lerner, die zu zwei Beratungsgesprächen kamen (Abbildung 5)

Lerner, die zu drei Beratungsgesprächen kamen (Abbildung 6)

Lerner, die zu vier Beratungsgesprächen kamen (Abbildung 7)

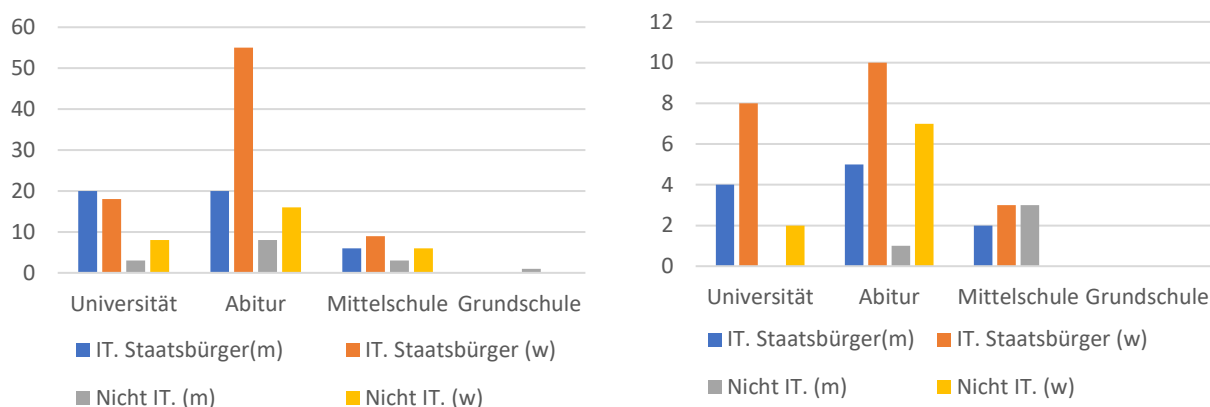


Abbildung 4/5: (links) Studienabschluss der Lerner -1 Beratungsgespräch, (rechts) Studienabschluss bei Lerner - 2 Beratungsgespräche

⁷ Auf dem Erhebungsbogen wurde immer der höchste Studienabschluss der Lerner vermerkt.

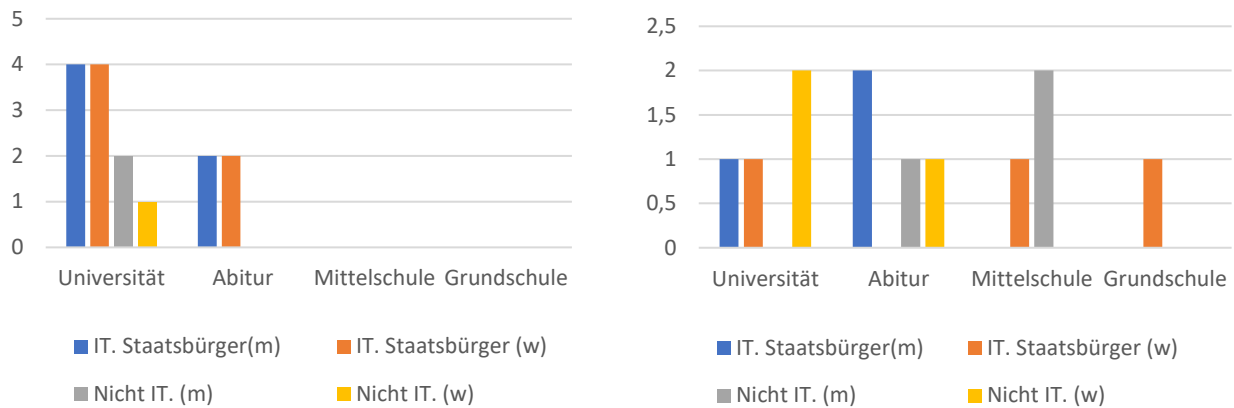
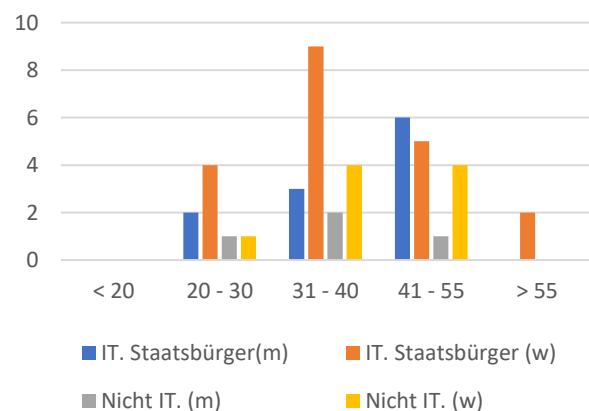


Abbildung 6/7. (links) Studienabschluss bei Lerner - 3 Beratungsgespräche, (rechts) Studienabschluss bei Lerner (4 Beratungsgespräche)

Obwohl die Lernberatung an den Sprachlernzentren allen Personen, unabhängig vom Studienabschluss, zugänglich ist, fällt auf, dass vor allem Lerner, die einen Oberschulabschluss oder einen akademischen Titel haben, die Sprachlernberatung in Anspruch nahmen. Das traf sowohl für italienische, als auch für nicht italienische Staatsbürger zu.

Bei nur einem oder zwei beanspruchten Beratungsgesprächen war die Anzahl der Frauen mit Oberschulabschluss besonders stark vertreten (1 Gespräch: 55, 2 Gespräche: 10). Bei drei Beratungsgesprächen deckt sich die Anzahl der Männer mit akademischem Titel mit dem der Frauen mit demselben Studienabschluss. Bei vier Beratungsgesprächen ist die Anzahl der Lerner zu gering, um klare Tendenzen feststellen zu können.

3. Alter (8)



⁸ Die Sprachlernberatung an den Sprachenzentren MSZ und MM ist allen Altersklassen zugänglich.

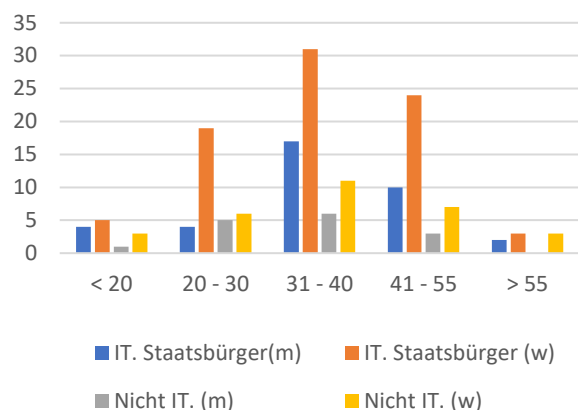


Abbildung 8/9. (links) Alter der Lerner (1 Beratungsgespräch),
(rechts) Alter der Lerner (2 Beratungsgespräche)

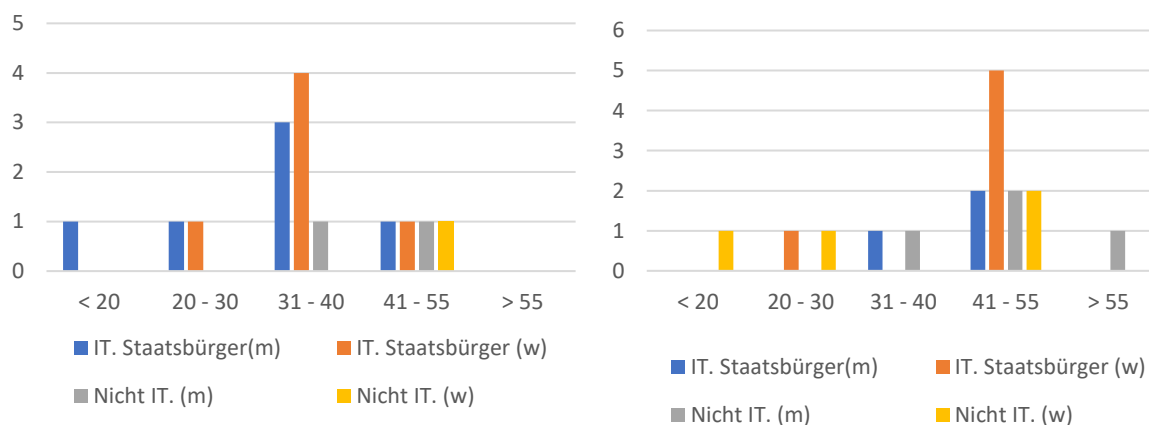


Abbildung 10/11: (links) Alter der Lerner (3 Beratungsgespräche),
(rechts) Alter der Lerner (4 Beratungsgespräche)

Auffällig ist, dass am MSZ und MM die Altersgruppen zwischen 31- 40 (93) und 41-45 (71) besonders stark vertreten sind. Auch Lerner über 55 (11) meldeten sich für die Sprachlernberatung an. Dies bestätigt die wichtige Rolle, die öffentliche Sprachlernzentren für das lebenslange Lernen spielen: Personen, die nämlich weder an schulischen Einrichtungen noch Universitäten eingeschrieben sind, können durch die Sprachlernberatung mit der Hilfe von Experten unentgeltlich und selbständig eine Sprache lernen oder die eigenen Sprachkenntnisse verbessern.

Aus den Tabellen geht auch hervor, dass Lerner im Alter von 20 – 30 oft nur ein oder zwei Treffen in Anspruch nehmen, weil sie – laut Erhebungsbogen - für ihr Studium oder für den Einstieg in die Arbeitswelt vor allem Informationen zum Erwerb

von Sprachnachweisen brauchen. Lerner von 41 – 55 benötigen auch oft nur Informationen zum Erwerb von Sprachnachweisen, um sich beruflich weiterzuentwickeln.

3.5. Ziele

Auf dem Erhebungsbogen gaben die Lerner (m, w) an, warum sie zur Sprachlernberatung kamen und welche Ziele sie erreichen wollten. Dabei waren Mehrfachnennungen möglich.

Für die statistischen Daten wurden diese Ziele nach drei Schwerpunkten geordnet: Erwerb von Sprachnachweisen, Interesse an der deutschen Sprache und Arbeitsgründe.

| Alter | < 20 | 20 - 30 | 31 - 40 | 41 - 55 | > 55 |
|-----------------------|-------------|----------------|----------------|------------|-----------|
| Sprachnachweise | 4 (m) 6 (w) | 10(m) 13(w) | 12(m) 18(w) | 6(m) 13(w) | 1(m) |
| Interesse für Sprache | 1(m) 2 (w) | 4(m) 11(w) | 12(m) 22(w) | 8(m) 13(w) | 1(m) 6(w) |
| Arbeitsgründe | 0 | 1(w) | 3(m) 4(w) | 2(m) 7(w) | 0 |

Tabelle 1. Gründe, Alter und Geschlecht der Lerner, die an einem Beratungsgespräch teilnahmen

| Alter | < 20 | 20 - 30 | 31 - 40 | 41 - 55 | > 55 |
|-----------------------|------|-----------|-----------|------------|------|
| Sprachnachweise | 1(w) | 2(m) 2(w) | 2(m) 7(w) | 10(m) 6(w) | 0 |
| Interesse für Sprache | 0 | 4(m) 2(w) | 8(m) 6(w) | 4(m) 5(w) | 0 |
| Arbeitsgründe | 0 | 0 | 1(w) | 0 | 0 |

Tabelle 2. Gründe, Alter und Geschlecht der Lerner, die an zwei Beratungsgesprächen teilnahmen

| Alter | < 20 | 20 - 30 | 31 - 40 | 41 - 55 | > 55 |
|-----------------------|-------|-----------|-----------|------------|------|
| Sprachnachweise | 0 | 1(m) | 3(m) 4(w) | 6(w) | 0 |
| Interesse für Sprache | 1 (m) | 4(m) 2(w) | 1(m) | 2(m) 1 (w) | 0 |
| Arbeitsgründe | 0 | 1 (w) | 0 | 0 | 0 |

Tabelle 3. Gründe, Alter und Geschlecht der Lerner, die an drei Beratungsgesprächen teilnahmen

| Alter | < 20 | 20 - 30 | 31 - 40 | 41 - 55 | > 55 |
|-----------------------|------|---------|---------|-----------|-------|
| Sprachnachweise | 1(w) | 1(w) | 1(m) | 2(m) 2(w) | 0 |
| Interesse für Sprache | 0 | 2(w) | 1(m) | 2(m) | 1 (m) |
| Arbeitsgründe | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabelle 4. Gründe, Alter und Geschlecht der Lerner, die an vier Beratungsgesprächen teilnahmen

Der Erwerb von Sprachnachweisen (Sprachzertifikate und Zweisprachigkeitsprüfung) und das Interesse an der deutschen Sprache waren die meistgenannten Gründe bei den Lernern. Da in Südtirol der Sprachnachweis für Deutsch und Italienisch bei allen Stellen im öffentlichen Dienst (9) und auch in vielen anderen Arbeitsbereichen erforderlich ist, lässt sich die große Anzahl der Lerner, die den Erwerb von Sprachnachweisen als Ziel angaben, leicht erklären.

Das große Interesse an der deutschen Sprache war hingegen bei der Auswertung der statistischen Daten eher überraschend: Die Altersgruppen, die am meisten vertreten sind (31 – 40 und 41 – 55), stehen oft schon im Beruf und wollen nur – laut Angaben – ihre Sprachkompetenzen verbessern, um leichter in dieser Sprache kommunizieren zu können.

Die Lerner, die zu einem einzigen Beratungsgespräch kamen, brauchten in der Regel genaue Informationen zu den verschiedenen Sprachnachweisen, zu

⁹ „Verordnung über die Aufnahme in den Landesdienst“, Beschlüsse der Landesregierung Nr. 4567 vom 09.12.2002, Nr. 1166 vom 29.07.2013, Nr. 196 vom 25.02.2014 und Nr. 130 vom 03.02.2015, im Sinne des Dekretes des Landeshauptmanns vom 2. September 2013, Nr. 22),

geeigneten Materialien für die Vorbereitung auf die Prüfungen, zur Einstufung der eigenen Sprachkenntnisse (83, davon 33 Männer und 50 Frauen) oder Informationen zu Lernmaterialien und -angeboten, die ihren Bedürfnissen entsprachen (97).

Laut Notizen auf den Erhebungsbogen bestimmten in einigen Fällen Zeitfaktoren die Anzahl der Beratungsgespräche: Mehrere Personen kamen erst kurz vor den Prüfungen zur Sprachlernberatung und schafften es nicht, weitere Treffen zu vereinbaren.

Einem kleinen Teil der Lerner waren die Aufgaben der Sprachlernberatung nicht klar: Sie erwarteten sich teilweise Nachhilfeunterricht (gemeinsame Verbesserung von Texten, Erklärung von Grammatikregeln, Konversationsstunden...) oder das Verabreichen von „Rezepten“ für das erfolgreiche Bestehen von Prüfungen oder Erlernen einer Sprache.

Dieses Missverständnis führte oft dazu, dass die Lerner nur zum ersten Treffen kamen. Um dem entgegenzuwirken, haben die Sprachenzentren MSZ und MM auf ihrer Homepage (10) genaue Informationen zur Sprachlernberatung veröffentlicht. Wesentlich ist auch eine enge Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern am Frontoffice, wo der erste Kontakt mit den Lernern erfolgt und wichtige Informationen zur Sprachlernberatung erteilt werden.

4. Reflexion über Sprachlernberatung am MSZ und MM

4.1. Allgemeine Überlegungen

Die Sprachlernberatung hilft den Lernern ihre Fähigkeiten zu entwickeln, die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen, sich realistische Ziele zu setzen und die zur Verfügung stehenden Ressourcen und Technologien gezielt und effizient einzusetzen.

Allerdings sind die Bedürfnisse der einzelnen Lerner sehr unterschiedlich: *[Lerner] unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Ziele, ihrer Motivation, ihrer Lernstrategien [und] ihrer Fähigkeit zur Selbstreflektion [...]. Deshalb sollte das Vorgehen in der Beratung individuell auf den jeweiligen Lerner abgestimmt werden (Mehlhorn, 2006, S. 1).*

¹⁰ <http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/sprachen/selbstlernen/multisprachzentrum-bozen/sprachlernberatung-multisprachzentrum-bz.asp>

Damit Beratungsgespräche erfolgreich sind, müssen die Sprachlernberater genaue Informationen über den Lerner zur Verfügung haben (Motivation, Vorkenntnisse, Lernerfahrungen und eventuelle Lernschwierigkeiten). Gleichzeitig müssen auch die Lerner bereit sein, Selbstverantwortung für den Sprachlernprozess zu übernehmen.

Lernen im Allgemeinen und ganz besonders Sprachenlernen ist erfolgreicher, wenn es unter Prämissen der Selbstverantwortung stattfindet“ (Langner, 2006).

Um Selbstverantwortung für den eigenen Lernweg übernehmen zu können, sind folgende Punkte notwendig:

- Ermittlung der eigenen sprachlichen Kompetenzen in Bezug auf den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen,
- Formulierung der realistisch erreichbaren Ziele und Planung des Lernwegs,
- Umgang mit geeigneten Lerntechniken und -strategien,
- Einsatz von Ressourcen und Technologien,
- Fähigkeit zur Selbstevaluation

(vgl. Langner., 2006, Mehlhorn, 2006, Mehlhorn, Kleppin, 2006, Vogler, 2002)

4.2. Reflexionen über die Sprachlernberatung am MSZ und MM

Problematisch gestaltet sich oft die Sprachlernbiographie der einzelnen Lerner, die im ersten individuellen Beratungsgespräch erhoben wird: einige haben – laut eigenen Aussagen – das Erlernen der Zweit- oder Fremdsprache Deutsch in der Schule und Ausbildung nur als Zwang empfunden und deswegen regelrechte Abwehrmechanismen und einen inneren Widerstand entwickelt. Andere haben oft durch negative schulische Erfahrungen ihr Vertrauen auf die eigenen Fähigkeiten verloren und müssen wieder ein gesundes Selbstvertrauen aufbauen (vgl. Vogler, 2007: S.80-86). Dies betrifft v. a. die Lerner, die Deutsch als Zweitsprache in den Schulen der Autonomen Provinz Bozen gelernt haben und dann gezwungen sind, die Sprachkenntnisse durch Zertifikate nachzuweisen, um auf dem Arbeitsmarkt bestehen zu können.

Gerade bei diesen Lernern ist es unbedingt notwendig, eine angenehme, stressfreie Lernatmosphäre ohne Druck und ohne Bewertung zu schaffen, wobei vonseiten des Sprachlernberaters die positive Wertschätzung und Akzeptanz des Lerners und die Fähigkeit zur Empathie entscheidend sind (vgl. Mehlhorn, 2006). So

können nämlich die Lerner ermutigt werden, über ihre Gefühle und die Einstellung zur deutschen Sprache offen zu sprechen. Dabei sollen sie über ihr eigenes Lernverhalten reflektieren und gleichzeitig die eigene Motivation steigern.

Lernmotivation wird aber auch durch aktives Zuhören und die gemeinsame Wahl der passenden Lernmaterialien und -strategien gefördert. Immer wieder ließ sich in den geführten Beratungsgesprächen feststellen, dass viele Lerner nur sehr traditionelle Lernmethoden kennen und anwenden. Es stellte sich also immer wieder die Frage, wie sich die Skepsis gegenüber nie selbst erprobten Lernmitteln und -strategien überwinden lässt und welche neuen Lernwege in den einzelnen Fällen besprochen werden können.

Zu diesem Zweck wurden den Lernern die verschiedenen Materialien und Ressourcen konkret vorgestellt, d. h., dass sich Sprachlernberaterin und Lerner gemeinsam die Materialien ansahen und eventuell auch ganz kurz damit arbeiteten. So konnten in vielen Fällen Berührungängste abgebaut und der Zugang zu verschiedenen Lernunterlagen und alternativen Übungsmethoden erleichtert werden.

Gleichzeitig wurde erfahrungsgemäß der Lerner durch das gemeinsame Arbeiten auch dazu animiert, eine kontinuierliche Sprachlernberatung in Anspruch zu nehmen. Somit konnten negative Lernerfahrungen überdacht und relativiert werden, mit dem Ziel, diese *„so zu modifizieren, dass sie positive Auswirkungen auf [den Lerner] als Person sowie auf seinen Lernprozess haben konnten“* (Kleppin, 2004, S. 4).

Als besonders hilfreich hat sich dabei auch die genaue gemeinsame Planung der Termine erwiesen. In manchen Fällen wurden die Lerner persönlich zum Frontoffice begleitet, wo dann die Termine schriftlich und verbindlich festgelegt wurden.

5. Evaluation der Sprachlernberatung an den Sprachzentren MSZ und MM

In den beiden Sprachlernzentren ist es üblich, dass sich die Sprachlernberater für die verschiedenen Sprachen regelmäßig im Multisprachzentrum Bozen treffen, um Erfahrungen auszutauschen und über die eigene Arbeit zu reflektieren.

In den Fachgruppensitzungen werden „best practices“ vorgestellt, Statistiken ausgewertet und eventuell Einzelfälle besprochen. Außerdem werden neue Lern- und Lehrmaterialien vorgeschlagen und Events vorgestellt oder geplant.

Wichtig ist bei diesen Treffen auch, dass die Sprachlernberater über ihre eigenen Probleme und Schwierigkeiten im Umgang mit den Lernern berichten können und gemeinsam Lösungen gesucht werden.

Die Treffen werden von der Koordinatorin der beiden Sprachenzentren einberufen, die auch zusammen mit anderen Mitarbeitern (Front Office, References und Verwaltung) Fortbildungen organisiert. Diese stellen eine weitere Möglichkeit dar, über die eigene Arbeit im Bereich der Sprachlernberatung zu reflektieren.

Schlussbemerkungen

Die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiches Erlernen von Sprachen ist, dass Lerner Selbstverantwortung für das eigene Lernen übernehmen und das eigene Lernen autonom steuern können. Autonomes Lernen fördert nämlich – wie aus vielen geführten Beratungsgesprächen deutlich wurde – Freude und Mut am Lernen und Experimentieren mit vielfältigen Lernmaterialien und -strategien.

Dies kann noch besser gelingen, wenn Synergien zwischen den verschiedenen Bildungsinstitutionen und -einrichtungen geschaffen werden. Die Sprachlernberatung an öffentlichen Sprachlernzentren könnte dabei für die Gesellschaft eine entscheidende Brückenfunktion bei der Vernetzung von Schulen, Universität und Arbeitswelt übernehmen.

Erstrebenswert wären auch Netzwerke, z. B. Plattformen, wo Fachleute Erfahrungen austauschen und Materialien teilen. Auch in diesem Fall könnten öffentliche Sprachlernzentren einen wichtigen Beitrag leisten. Durch Netzwerke wäre es nämlich möglich, die verschiedenen Angebote und Ziele der einzelnen Zentren und Institutionen zu verknüpfen. Das sollte dann den Lernern ermöglichen, die unterschiedlichen Ressourcen besser zu nutzen und den für sie optimalen Lernweg zu wählen. In einem Forum könnten außerdem alle an der Sprachlernberatung beteiligten Personen (Sprachlernberater, Lerner, Lehrpersonen der einzelnen Schulstufen, Sozialarbeiter, Interessierte...) Gedanken austauschen und Kontakte knüpfen. Eine weitere interessante Sektion auf der Plattform könnten auch FAQs sein, wo die Lerner Antwort auf häufig gestellte Fragen bekommen.


Die Herausforderungen für die Sprachlernberatung an öffentlichen Sprachlernzentren sind also sehr vielfältig. Sprachlernzentren können nämlich nicht nur für unterschiedliche Zielgruppen, sondern auch für die verschiedenen Institutionen auf regionaler und überregionaler Ebene wichtige Anlaufstellen sein.

Bibliographie

- Kleppin, K. (2004). Bei dem Lehrer kann man nichts lernen. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 9(2). Récupéré de : <https://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/489/465>. [Page consultée le 5 juin 2019].
- Langner, M. (2006). Dokumente zur Sprachlernberatung. Zur Vorentlastung in Sprach(lern)projekten, *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 11(2). Récupéré de : <https://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/374>. [Page consultée le 5 juin 2019].
- Mehlhorn, G. (2006). Gesprächsführung in der individuellen Sprachlernberatung. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 11(2). Récupéré de : <https://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/366/355>. [Page consultée le 5 juin 2019].
- Mehlhorn, G., & Kleppin, K. (2006). Sprachlernberatung: Einführung in den Themenschwerpunkt. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 11(2). Récupéré de : <https://tujournals.ulb.tu-darmstadt.de/index.php/zif/article/view/365/354>. [Page consultée le 5 juin 2019].
- Vogler, S. (2007). Individuelle Sprachlernberatung für DaF in Italien: Möglichkeiten und Grenzen, *L'analisi linguistica e letteraria*, 15(1), 67-92.

Anlage 1

Erhebungsbogen



2016

LINGUA _____ TUTOR _____

Cognome e nome _____

Età < 20 20-30 31-40 41-55 > 55 Sesso M F

Titolo di studio _____ Nazionalità _____

Lingue conosciute _____

Obiettivi _____

Annotazioni _____

Incontro 1 - DATA

Incontro 2 - DATA