

Hamburger Kunsthalle

Englisch für die Jackentasche



Die Hamburger Kunsthalle beherbergt eine der wichtigsten öffentlichen Kunstsammlungen in Deutschland (www.hamburger-kunsthalle.de). Jährlich kommen mehrere Hunderttausend Besucherinnen und Besucher, darunter ein Großteil internationales Publikum, in das renommierte Haus. Eine hohe Kunden- und Dienstleistungsorientierung ist dem Haus ein großes Anliegen. Im Besucherservice arbeiten 15 Mitarbeitende fest in Voll- oder Teilzeit. Sie sitzen an der Kasse, kümmern sich um die Garderobe,

um den Einlass und übernehmen auch die Aufsicht im Haus. Sie sind für die Museumsbesucherinnen und -besucher die ersten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Sie geben Auskunft und informieren, orientieren im Haus, beantworten Fragen und nehmen Kritik oder Beschwerden entgegen. Die Arbeit der Mitarbeitenden im Besucherservice erfordert einen kundenfreundlichen Umgang und in vielen Situationen sprachliche und kommunikative Kompetenzen in deutscher und englischer Sprache.

Warum Grundbildung ?

Alle Mitarbeitenden bringen eine unterschiedliche Berufs- und Bildungsbiographie mit und sind schon seit etlichen Jahren in der Kunsthalle beschäftigt. Die geringe Fluktuation ist für die Beschäftigten und das Haus ein Qualitätsmerkmal. Viele der Beschäftigten haben Englisch in der Schule bis zu einem gewissen Grad gelernt, das Gelernte jedoch oft mit der Zeit vergessen, da eine intensive Anwendung und Erweiterung fehlte. Die meisten sprechen Deutsch als Muttersprache und sind in Deutschland zur Schule gegangen. Die Schulzeit liegt oft lange zurück, nicht immer ist sie mit guten Erfahrungen oder motivierenden „Lernerfolgen“ verbunden.

In der Kunsthalle wurde den Beschäftigten punktuell Englisch-Weiterbildung angeboten, jedoch lag auch diese schon einige Zeit zurück und wurde nicht von allen Mitarbeitenden in Anspruch genommen. Auch wurde festgestellt, dass die fremdsprachlichen Anforderungen des Publikums an den Besucherservice gestiegen sind. Das Team von BasisKomPlus hat vor diesem Hintergrund gemeinsam mit dem Personalrat und der Abteilungsleitung des Besucherservices das Grundbildungsangebot „Englisch im Besucherservice“ auf den Weg gebracht.

Anforderungen an den Besucherservice steigen



Hamburger Kunsthalle

Das Vorgehen

Mit jedem Beschäftigten wurde vor Beginn der Grundbildungsqualifizierung ein Einzelgespräch geführt.

Welche Weiterbildungsbedarfe hat die Person? Was motiviert zum Lernen? Welche Befürchtungen gibt es evtl. bezogen auf eine Weiterbildung am Arbeitsplatz?

Gruppe und Einzelcoaching: individuelles Lernen ermöglichen

Daraus entstand eine Lerngruppe mit 6 Teilnehmenden. Die wichtigsten Ziele waren, den englischen Wortschatz zu festigen und zu erweitern und gute Formulierungen für alltägliche Gesprächssituationen mit englischsprachigen Museumsbesucherinnen und -besuchern zu lernen. Darüber hinaus sollten Strategien entstehen, diese Kenntnisse selbst zu festigen und schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Die Ziele und Inhalte waren für die Beschäftigten und die Kunsthalle interessant. So konnte sowohl den Lernbedürfnissen der Mitarbeitenden als auch den Anforderungen des Arbeitsplatzes entsprochen werden.

Frau Meyer, Dozentin mit langjähriger Erfahrung in der arbeitsorientierten Grundbildung übernahm den Kurs.

„Fünf Frauen, ein Mann. Die Gruppe war offen, lustig, dankbar... Die Mitarbeitenden hatten teils seit Jahren an keiner Weiterbildungen teilgenommen. Einige hatten große Befürchtungen, weil sie ein Kurs an Schulsituationen erinnerte“

so der erste Eindruck von Frau Meyer.

Oft bleiben die Gruppen in der Qualifizierung zusammen, manchmal stellt sich jedoch auch heraus, dass Einzelcoachings wichtig sind. Denn das Lerntempo und die Ausgangskennnisse in der Grundbildungsqualifizierung sind unterschiedlich. Frau Schmidt fühlte sich im Englisch-Kurs überfordert und hatte Sorge, die anderen aufzuhalten. Sie wurde dann im Einzelcoaching unterstützt.

Schon nach dem ersten Coachingtermin kam eine überraschende Wendung: Frau Schmidt traute sich zu, wieder in das Kursgeschehen einzusteigen.

Sie war gerührt darüber, dass man sich um ihre Person bemühte und auf ihre besonderen Bedürfnisse einging. Sie hatte sich deswegen entschieden, ihre Angst vor Überforderung zu überwinden und einer neuen Unterrichtserfahrung eine Chance zu geben. Frau Schmidt hatte große Motivation zu lernen. Während des Unterrichts wuchs ihr Zutrauen, dass ihr Lerntempo und ihr Lernprozess akzeptiert wird und auf sie Rücksicht genommen wird.



Hamburger Kunsthalle



Erfolgsfaktoren: vertrauensvolle Zusammenarbeit, Flexibilität, arbeitsnahe Didaktik-Methodik

Die Lernenden bauten schnell ein vertrauensvolles Verhältnis zur Dozentin Frau Meyer auf, diese stellte sich sehr flexibel auf die Gruppe und die Lernstrategien der Einzelnen ein.

Eine zentrale Frage in der arbeitsorientierten Grundbildung ist es, was die Beschäftigten brauchen, um ihre Arbeit besser, sicherer und souveräner erledigen zu können.

Frau Meyer erklärt ihr Vorgehen in der Kunsthalle so:

„Zu Anfang habe ich die vier Arbeitsbereiche von der Kasse bis zur Aufsicht auf Karten visualisiert und nach den Zielen bezogen auf Arbeitssituationen gefragt. Auf die Frage, was sie bräuchten, um mit englischsprachigen Besuchern und Besucherinnen besser kommunizieren zu können, fielen den Beschäftigten direkt zahlreiche Situationen ein. Wie gebe ich Auskunft auf Fragen nach dem Weg im Haus oder zum Bahnhof? Wie formuliere ich eine Begründung, warum Besucher und Besucherinnen die Taschen an der Garderobe abgeben müssen? Wie gebe ich Auskunft über die Eintrittspreise? Wie erkläre ich den Audio Guide auf Englisch?“

Frau Meyer und die Gruppe legten die Reihenfolge der Themen fest, die im Kurs behandelt werden sollten. Der Rahmenplan war die gemeinsame Orientierung.

Im Mittelpunkt der Qualifizierung standen Rollenspiele, um kommunikative Kompetenzen zu stärken. Vokabeln wurden gelernt, indem sie auf Klebezettel an den Gegenständen befestigt wurden. Die Teilnehmenden nutzten zum Mitschreiben Karteikarten in der Größe DIN A7, die in Taschen ihrer Dienstkleidung passen. Neue Wörter übten sie so während der Arbeit oder auf dem Arbeitsweg. Zwei Beschäftigte suchten sich einen Lernpartner, um mit ihm regelmäßig zu üben.

Regelmäßig fragte Frau Meyer nach den Wünschen der Teilnehmenden und bat sie, Situationen ihres Arbeitsalltags einzubringen, was die Teilnehmenden gerne taten.

Frau Meyer legte Wert auf die Vermittlung im Kurs und die Vermittlung autonomer Lernstrategien. Die beratende und lernprozessbegleitende Funktion hat den Teilnehmenden die Wahrnehmung alltäglicher Lernanlässe und den Transfer in ihren Arbeitsalltag ermöglicht.

„Ich fand es gut, dass die Dozentin uns gefordert hat. Das Sprachniveau von uns allen ist deutlich bessergeworden.“

(Frau Neumann, Teilnehmerin).



Svetlana Pomjalowa
Arbeit und Leben Hamburg

Maika Merten
Arbeit und Leben Hamburg



Rahmenplan als
gemeinsame
Orientierung