

## Global Player sichern Qualität der Sprachtrainer: Messbarer Lernfortschritt mit CLTC-C

Wie führt ein Sprachtraining im Business-Bereich zu maximalem Lernfortschritt? Dem Sprachtrainer kommt dabei eine zentrale Rolle zu. Personalabteilungen fällt es aber schwer Kriterien festzulegen, nach denen sie ihre Trainer für Business-Kommunikation auswählen. Warum? Die Arbeit des Trainers ist schwer zu bewerten, da man den Lernfortschritt des Mitarbeiters nicht präzise messen kann und da das Training auch von der Persönlichkeit des Trainers lebt. Trotzdem müssen Training-Manager multinationaler Unternehmen die Effizienz der Sprachtrainings belegen können. Die Henkel AG & Co. KGaA, die Robert Bosch GmbH und die 3M Deutschland GmbH haben jetzt für ihre Sprachtrainer mit dem Beratungsunternehmen SKYLIGHT Kriterien für ein Konzept festgelegt, mit dem der Trainingserfolg überprüft wird und die Qualität der Sprachtrainings gesichert wird: Mit dem Train-the-Trainer-Konzept für Sprachtrainer im Business Bereich CLTC-C (Communication and Language Trainer Certificate - Corporate).

“It is a qualification that will improve the image of those trainers in the company within the company environment and fulfills the expectations the companies have of their trainers in general”, stellt Martin Worth, ehemals Language Training Manager bei 3M Deutschland fest. Um welche Erwartungen handelt es sich dabei genau? Erstens muss das Sprachtraining die Kommunikationssituationen im Unterricht einüben, die im Arbeitsalltag des Mitarbeiters erforderlich sind. Zweitens muss der Erfolg des Trainings, sprich der Lernfortschritt des Mitarbeiters, nachvollziehbar sein. Drittens muss der Sprachtrainer diesen Fortschritt belegen und in angemessener Form an den Trainings-Manager kommunizieren können – damit belegt er gleichzeitig seine eigene Leistung. In der Arbeit am Konzept des CLTC-C kristallisierten sich diese drei Erfolgskriterien heraus, die oft in den Hintergrund treten, wenn Großkonzerne das Sprachtraining outsourcen.

Entscheiden sich Personalabteilungen dazu, Trainingsinstitute oder Sprachschulen zu beauftragen, haben sie wenig Einblick in das, was tatsächlich unterrichtet wird. Was im Training unterrichtet wird, orientiert sich meist nur an Skills wie Telephoning, E-Mailing oder Socializing und richtet sich nicht nach den Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz des Mitarbeiters. Um die Sprachtrainings zu evaluieren, führen die Personalabteilungen meist nur regelmäßig Befragungen der Kursteilnehmer anhand von Feedback-Bögen durch oder überprüfen den Transfer der Trainings durch Tests in langen Abständen. Einen Report an den Trainings-Manager oder an den Personalentwickler gibt es nicht für den einzelnen Kursteilnehmer, diese laufen sehr allgemein ab.

Doch genau diese Kriterien müssen für ein effizientes Sprachtraining beachtet werden. Das CLTC-C-Konzept basiert darauf. Der Train-the-Trainer-Kurs schult die Sprachtrainer dafür entlang der drei Module Kurs- und Stundenplanung (1.), Kursgestaltung mit der Szenario-Technik (2.) und Blended Learning (3.). Das CLTC-C stützt sich dabei auf Kriterien, die auch eine gute Grundlage bilden, um die Arbeit von Sprachtrainern von Sprachschulen und Trainingsinstituten zu hinterfragen und sich nicht allein auf ihre Persönlichkeit, ihre Erfahrungen als Muttersprachler oder ihr Trainingsprofil zu verlassen.

Methodischer Kern des CLTC-C ist die Szenario-Technik. Sie erlaubt es dem Trainer innerhalb eines langfristigen Trainingszyklus die Kommunikationssituationen für den Kursteilnehmer zu entwickeln und durchzuführen, die dieser am Arbeitsplatz bewältigen muss. Ein Szenario kann unterschiedlich komplex sein, je nachdem über welche Fremdsprachen-Fähigkeiten der Mitarbeiter orientiert am CEF (Common European Framework) in seinem Job verfügen muss. Ein Szenario schult den Mitarbeiter für seine momentane und künftige Arbeit, je nachdem wie die Kommunikationssituationen aussehen, die sich aus seiner Stellenbeschreibung ableiten lassen. Außerdem berücksichtigt die Szenario-Technik, dass Geschäftskommunikation über unterschiedliche Medien verläuft. “Who is talking to whom in a given situation, what are the given requirements and what do we have to be aware of, that is actually necessary” benennt Gabriele Eilert-Ebke, Leiterin Business Communications bei Henkel und Mitentwicklerin des CLTC-C die Säulen der geschäftlichen Kommunikation.

Der Sprachtrainer kann mit dem CLTC-C einen Trainingszyklus gezielt planen. Dabei orientiert er sich an den Stellenbeschreibungen des Mitarbeiters, also an den Sprachfähigkeiten, die der Mitarbeiter je nach seiner Position im Unternehmen benötigt, um intern und extern souverän zu kommunizieren. Der Sprachtrainer stuft die Sprachfähigkeit vor dem Sprachtraining anhand eines Interviews und einer Bedarfsanalyse ein. So erkennt der Trainer nach der Entwicklungsmaßnahme, welchen Lernfortschritt der Mitarbeiter gemacht hat. Außerdem ist der Sprachtrainer in der Lage, diesen Lernfortschritt an den Training-Manager zu kommunizieren. Im Modul 1 Kurs- und Stundenplanung erlernt er, welche Rahmenbedingungen bei einem Sprachtraining in Großkonzernen herrschen. Ihm wird vermittelt damit umzugehen, dass nicht nur der Kursteilnehmer sein Kunde ist, sondern der Konzern und insbesondere der Personalentwickler und Training-Manager. Er begreift deren Rolle und ihre Ziele. So kann er einen professionellen Bericht über die Trainings an den Unternehmensrepräsentanten kommunizieren und diesen bei der Entscheidung für weitere Sprachtrainings beraten. Damit gibt es nach jeder Trainingsmaßnahme eine Erfolgsüberprüfung in Form eines persönlichen Reports vom Sprachtrainer an den Auftraggeber.

Henkel bildete alle seiner circa 60 Fremdsprachentrainern am Standort Düsseldorf mit dem Kurs aus, bei Bosch wurden bisher 40 Fremdsprachentrainer in CLTC-C-Kursen unterrichtet. Damit haben die beiden Global Player für ihre Sprachtrainer eindeutige Erfolgskriterien gesetzt und schulen sie dafür, damit sie dazu in der Lage sind, diese Kriterien dauerhaft zu erfüllen.

Bei Fragen und für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Timothy Phillips (Verfasser)  
phone +49 221 1612 190  
fax +49 221 1612 100  
mail [timothy.phillips@skylight.de](mailto:timothy.phillips@skylight.de)

Herrn Ben Zimmermann (Public Relations)  
phone +49 221 1612 190  
mobile +49 178/ 854 1054  
fax +49 221 1612 100  
mail [ben.zimmermann@skylight.de](mailto:ben.zimmermann@skylight.de)  
web [www.cltc.skylight.de](http://www.cltc.skylight.de)

SKYLIGHT GmbH  
Hansaring 61  
D-50670 Köln