Irene Schmölz (Wien): Qualitätsentwicklung für sprachliche Bildung[1]

Das Sprachenzentrum der Universität Wien wurde im Europäischen Jahr der Sprachen 2001 auf Initiative von Vizerektor Arthur Mettinger und mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur eingerichtet.
Eine Bandbreite der Aktivitäten des Sprachenzentrums lassen sich als Initiativen zur Qualitätsentwicklung für den Sprachunterricht und als sprachenpolitische Unterstützung der Universität Wien zusammenfassen.
Im Sommersemester 2002 begann das Sprachenzentrum mit einem Sprachkursangebot für Studierende als Zusatzangebot und im Sinne der Förderung des lebenslangen Lernens auch für alle extern Interessierten. Die Teilnehmerbeschränkung auf maximal 14 Personen in einem Kurs gewährleistet aktives Sprachenlernen und viele Kommunikationsmöglichkeiten im Kurs. Der sprachdidaktische Zugang, die Betreuung des Sprachlehrerteams, die Kriterien für Dienstleistung und Service und die ständige Verbesserung der Rahmenbedingungen werden als Maßstäbe für die Qualitätsentwicklung des Kursangebots beschrieben.
Dieses Qualitätsmodell stellt die Lernenden als „Kunden“ in den Mittelpunkt rückt. Dieses Modell basiert auf den genannten vier Säulen, die in Hinblick auf die Nützlichkeit für die Lernenden diskutiert, nach Bedarf verändert, angepasst und verbessert werden. An die Lernenden wendet sich das Sprachenzentrum mit einem Produktportfolio, das zielgruppenadäquate Angebote enthält.

Produktportfolio

Das Produktportfolio des Sprachenzentrums ist auf unterschiedliche Zielgruppen ausgerichtet:

Sprachtraining für Erwachsene: Studierende und extern Interessierte

Die größte Kursschiene des Sprachenzentrums umfasst Sprachkurse in bislang 17 verschiedenen Sprachen auf unterschiedlichen Niveaus, die sich, wie alle Kurse, an den im „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen“[2] beschriebenen Niveaustufen für sprachliche Kompetenzen orientieren. Neben allgemeinsprachlichen Kompetenzen wird in diesen Kursen auch interkulturelles und landeskundliches Wissen gefördert. Mit dieser Kursschiene werden Bedürfnisse der Lernenden abgedeckt, die besonders schnell und intensiv eine Sprache lernen wollen, die ein berufsbegleitendes Angebot suchen und die sehr anspruchsvoll sind, besonders in Bezug auf Informationen zur Sprache und zur Landes- und Kulturkunde.
Mit diesem Sprachkursangebot schließt das Sprachenzentrum wesentliche Lücken im fremdsprachigen Lehrangebot für Studierende der Universität Wien. Es bietet auch Nicht-PhilologInnen eine umfassende hochqualitative sprachliche Ausbildung.
Als innovativ ist zu werten, dass sich dieses Angebot neben Studierenden und MitarbeiterInnen der Universität Wien auch an die interessierte Öffentlichkeit richtet. Mit dem Sprachenzentrum gelingt es also, das Bildungsangebot der Universität Wien nach außen zu öffnen. Dies spiegelt das Anliegen der Universität wider, im Sinne des

[1] Siehe: Arthur Mettinger, Irene Schmölz (Hg.): Ist aller Anfang schwer? Tätigkeitsbericht 2001-2003, SZUW, Wien 2004.
[2] Siehe: Europarat, Rat für kulturelle Zusammenarbeit: Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Langenscheidt Verlag, Berlin 2001.

lebensbegleitenden Lernens, ihre Türen auch für Nicht-AbsolventInnen zu öffnen. Da es sich hierbei vorwiegend um Abendkurse handelt, können die Kurse berufsbegleitend besucht werden. Neben regulären Semesterkursen werden auch Intensivkurse in den Ferien (Februar, Juli) angeboten.

Sprachtraining für ERASMUS-Outgoing-Studierende

Als Maßnahme zur Förderung der Mobilität von Studierenden und deren Vorbereitung auf die Teilnahme an Austauschprogrammen bietet das Sprachenzentrum jedes Sommersemester Kurse für ERASMUS-Outgoing-Studierende an. Die Kurse bieten wichtige Informationen und Hilfestellungen für den Alltag im universitären Umfeld im Zielland und decken An- und Herausforderungen akademischer, formaler und sozialer Art ab, die Outgoing-Studierende erwarten. Das Kursangebot in Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch wird jedes Jahr durch eine ‚kleinere' europäische Sprache (z.B. Schwedisch oder Dänisch) ergänzt.

Sprachtraining für MitarbeiterInnen der Universität Wien

In Kooperation mit dem Referat für Personalentwicklung der Universität Wien veranstaltet das Sprachenzentrum kostenlose Sprachkurse für UniversitätsmitarbeiterInnen mit berufsbezogenen Schwerpunkten. Mit diesem Angebot wird einerseits den nicht-wissenschaftlichen Universitätsbediensteten Hilfestellung geboten, ihren beruflichen Alltag auch in Fremdsprachen zu meistern. Es deckt andererseits auch den Bedarf an sprachlicher Weiterbildung für WissenschaftlerInnen ab. Diesen wird spezifische sprachliche Weiterbildung für ihre Aufgabenbereiche (z.B. auch im Hinblick auf Vorbereitung auf die Teilnahme an Austauschprogrammen und internationaler Forschungskooperation) vermittelt.

Berufsorientierte Sprachkurse

Das Sprachenzentrum bietet weiters berufsorientiertes Sprachtraining für die breite Öffentlichkeit, das sind Wochenendworkshops mit thematischen Schwerpunkten wie interkulturelle Kommunikation, Präsentation und Moderation, Verhandlungsführung sowie Kultur und Geschäftswelt. Dieses Angebot spricht Bedürfnisse einer Zielgruppe an, die in intensiven Blöcken ein spezifisches Training ausgewählter Schwerpunkte sucht.

Maßgeschneiderte Angebote für Firmen

Mit einem maßgeschneiderten Sprachtraining werden Firmen angesprochen, die sprachliche Weiterbildung mit einer flexiblen Gruppengröße auf ihre individuellen Bedürfnisse abstimmen wollen. Außerdem erarbeitet das Sprachenzentrum Konzepte für Train-the-Trainer Seminare, wenn eine Firma ‚hauseigene' SprachtrainerInnen beschäftigt.

Qualitätsmodell

Das Qualitätsmodell beschreibt vier Bereiche, die kontinuierlich analysiert, reflektiert und verbessert werden. Dies betrifft die Themen: sprachdidaktische Aspekte, Teambetreuung, Dienstleistung und Rahmenbedingungen.

Sprachdidaktische Aspekte

Das Profil des Sprachkursangebots beruht auf einem modernen sprachdidaktischen Ansatz[3], der Leitlinien für die Unterrichtspraxis vorgibt. Dieser basiert darauf, dass Sprachenlernen mehr als nur rationale Verarbeitung sprachlichen Materials ist und viel mit Körpersprache und –haltung, mit Stimme, mit Einstellung, mit Gefühlen und mit kultureller Identität zu tun hat.

Sprachliches Bewusstsein:

Der Begriff „Sprachliches Bewusstsein“ bezeichnet die aktive Auseinandersetzung mit den strukturellen Gegebenheiten der Sprache und deren Reflexion. Im Sprachunterricht ist dies insofern von Bedeutung als das Wissen um Strukturen der Sprache als Ressource für das Sprachenlernen genutzt werden kann. Die Lehrenden fördern das sprachliche Bewusstsein der Lernenden, indem sie die metasprachliche Ebene zum Thema machen: Sie erklären Strukturen der Sprache in ihren Verwendungszusammenhängen, grenzen Sprachtypologien ab, beschreiben Veränderungen der Sprache und bringen unterschiedliche Varietäten der Sprache ein.

Sprachliche Identität:

Sich eine Sprache aneignen - im Unterschied zu - eine Sprache beherrschen, bedeutet das Bemühen um Integration in die Identität einer Person. Durch die Sensibilisierung und die Auseinandersetzung mit den Facetten der eigenen sprachlichen Identität gewinnen Lehrende ein größeres Verständnis für die Erweiterung sprachlicher Identität bei den Lernenden und sind fähig, dies vielfältig zu fördern. Das Ziel dabei ist es, das persönliche Handlungsspektrum durch den Erwerb von Fremdsprachen zu erweitern.

Autonomes Lernen:

Die Lehrenden am Sprachenzentrum verstehen sich als „Facilitators“. Die Rolle der Lehrenden ist geprägt durch eine Haltung, die Unterstützung, Begleitung und Förderung der Lernenden umfasst. Sprachenlernen will vielfältig angeregt werden, Gruppenarbeiten und Einzelaktivitäten fördern eigenständige Lernprozesse, wobei die Lehrenden aus dem Zentrum treten. Durch den Einsatz der in den „Europäischen Sprachenportfolios“ [4]erarbeiteten Checklisten für die Selbsteinstufung der Lernenden in die unterschiedlichen Niveaus wird ebenfalls autonomes Lernen gefördert: Damit wird klar gemacht, dass die Verantwortung für den Sprachlernprozess bei den Lernenden liegt. Durch ausführliche und genaue persönliche Beratung werden die Lernenden dabei vom Team des Sprachenzentrums unterstützt.

Personenzentriertes Lernen und Lehren:

Der Ausgangspunkt der Lernprozesse in den Sprachkursen sind die Interessen und Bedürfnisse der Lernenden. Die Lehrenden geben Impulse, die anregen, und vor allem greifen sie Themen, Inhalte, Interessen und Bedürfnisse auf, die in der Gruppe vorhanden sind. Gemeinsam werden unterschiedliche Lernbiographien und deren Auswirkungen auf das jetzige Lernverhalten beachtet, Lerntypen werden erkannt, thematisiert und berücksichtigt.

[3] Vgl. Irene Schmölz: Integrative Sprachdidaktik. In: Sonja Kuri, Robert Saxer (Hrsg.): Deutsch als Fremdsprache an der Schwelle zum 21. Jahrhundert, Innsbruck 2001. S. 225-233.

[4] Vgl. Günther Schneider, Brian North, Leo Koch: Europäisches Sprachenportfolio. Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren. Bern 2001.

Ganzheitliches Lernen:

Das Sprachenzentrum fördert ganzheitliches Lernen, welches sich auf folgende zwei Bereiche bezieht: Ein Bereich betrifft das Anliegen, rationales Lernen, Emotionalität und Körperlichkeit gleichermaßen und integrativ im Lernprozess zu berücksichtigen. Mit integrativ ist gemeint, dass die Zusammenschau, das gleichzeitige Einbeziehen, das gegenseitige Unterstützen der Bereiche synergetisch für das Sprachenlernen genutzt wird.
Ein zweiter Bereich des ganzheitlichen Lernens betrifft das Ausschöpfen der menschlichen Wahrnehmungsfähigkeiten. Wahrnehmung setzt Sinnesempfindungen voraus - auditive, visuelle, taktile, olfaktorische, gustatorische und propriozeptive Eindrücke. Sprachlernprozesse sollen so gestaltet sein, dass möglichst viele Sinne und Wahrnehmungskanäle angeregt werden.

Authentische Kommunikation:

Im Unterricht findet so oft wie möglich authentische Kommunikation statt. Das heißt, es wird von Anfang an versucht, das in der Fremdsprache auszudrücken, was die Lernenden in der Unterrichtssituation und in Bezug auf das behandelte Thema tatsächlich interessiert, bewegt, was sie in ihrer Muttersprache in der Situation sagen, fragen, antworten würden. Damit wird persönlich bedeutsames Lernen gefördert. Das bedeutet eine Abkehr von vorgefertigten Sätzen, starren Situationsabläufen und Sprechanlässen, die wenig mit der Lebenswelt der Lernenden zu tun haben. Damit zusammen hängt der Einsatz von authentischen Materialien, der durch geeignete Übungsabläufe auch schon im Anfängerunterricht stattfinden kann.

Lernprozess als Kontaktprozess:

Nach dem Modell der Gestalttheorie gliedern sich Lernprozesse in vier Phasen: Bedürfnisanalyse, Konzeptentwicklung, Durchführung und Evaluation. Kontakt zu Lerninhalten aufbauen braucht Zeit und eine systematische Abstimmung der methodischen Abläufe. Das Team des Sprachenzentrums erarbeitet und bespricht regelmäßig die methodischen Verfahrensweisen mit den Lehrenden, um optimale Bedingungen für das Sprachenlernen zu schaffen.

Interkulturelles Lernen:

Interkulturelles Lernen ist ein integrativer Bestandteil der sprachlichen Bildung des Sprachenzentrums. Die Sprachkurse des Sprachenzentrums tragen dazu bei, Horizonte zu erweitern und durch die Sprache eine Annäherung an kulturelle Gegebenheiten zu finden. Das betrifft auch persönlichkeitsbildende Aspekte: sich dem mit eigenen Fremden auseinanderzusetzen, Vorurteile und Klischees zu hinterfragen und den Geist zu öffnen. Damit verfolgt das Sprachenzentrum friedenspolitische Ziele und fördert die gesellschaftspolitische Relevanz von sprachlicher Bildung.

Teambetreuung

Im Assessment Center des Sprachenzentrums wird in einem gemeinsamen Prozess kontinuierlich überprüft, ob die Qualifikationsprofile der MitarbeiterInnen dem Anforderungsprofil entsprechen, welche Veränderungen bzw. welche Art der Weiterbildung notwendig sind. Dieses Verfahren wird auch mit den Sprachlehrenden durchgeführt: Durch das Hospitationsprojekt, die Kursevaluation, Teamsitzungen und Einzelgespräche stehen dazu unterschiedliche Instrumentarien zur Verfügung.

SprachtrainerInnen, die im Sprachenzentrum Kurse leiten, werden aufgrund ihrer spezifischen Qualifikationen hin ausgewählt, so dass wir einen möglichst optimalen Einsatz garantieren können. Sie erhalten kontinuierlich methodisch-didaktische Weiterbildung, ein Interaktionstraining, und wir gewährleisten förderliche Feedback- und Reflexionsmöglichkeiten der Unterrichtspraxis.
Die Auswahlkriterien beziehen sich auf folgendes Qualifikationsprofil:

- Die SprachtrainerInnen besitzen muttersprachliches Niveau in der Unterrichtssprache
- Sie haben eine fundierte Aus- und Weiterbildung in Methodik und Didaktik der Erwachsenenbildung und weisen ein Linguistikstudium nach.
- Sie haben Erfahrungen in der Unterrichtspraxis in der Erwachsenenbildung.
- Sie haben sehr gute landeskundliche Kenntnisse und interkulturelle Vermittlungskompetenz.
- Ihre soziale Kompetenz und ihre Kommunikationsfähigkeiten entsprechen den hohen Anforderungen an SprachtrainerInnen.

Dienstleistung

Dieser Bereich betrifft vor allem die Serviceorientierung des Sprachkursangebots. Auf persönliche Beratung zur Einstufung und zu Lernstrategien wird dabei besonders Wert gelegt. Einfache Anmeldeformalitäten durch Nutzung der technischen Ressourcen wie das Internet sind dabei ebenso wichtig wie: keine Wartezeiten, Freundlichkeit und Flexibilität des administrativen Personals. Es ist wichtig, das kreative Potential und die Lösungskapazität des Teams des Sprachenzentrums zu fördern, um lerneradäquate bzw. kundenorientierte Maßnahmen ergreifen zu können.

Rahmenbedingungen

Erstens bewegt sich das Sprachkursangebot in formal/inhaltlichen Rahmenbedingungen des „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen“ durch das modular aufgebaute Stufen- und Phasenmodell und das Angebot der Prüfungen: „TELC – Die Europäischen Sprachenzertifikate“. Zweitens ist die ständige Überprüfung der technischen Rahmenbedingungen notwendig: Das betrifft die Räume und deren Ausstattung und den Einsatz von Medien und Materialien.
Mit diesem Modell hat das Sprachenzentrum eine solide Grundlage, die wesentlichen Bereiche, die das Kursangebot betreffen, ständig zu überprüfen und Verbesserungen in die Wege leiten zu können. Um dieser Herausforderung gerecht zu werden, wird am Sprachenzentrum Sprachdidaktikforschung geleistet und - vor allem in Zusammenarbeit mit den philologischen Instituten der Universität Wien - die Verknüpfung zwischen Theorie und Praxis des Sprachenlernens vorangetrieben.

Literaturempfehlungen:

Karl-Richard Bausch / Herbert Christ / Frank G. Königs / Hans-Jürgen Krumm (Hrsg.): Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen in der Diskussion. Gunter Narr Verlag, Tübingen 2003.

Petra Morfeld: Qualitätssicherung in der fremdsprachlichen Weiterbildung in Europa. International Certificate Conference, Frankfurt 1999.

Laura Muresan / Frank Heyworth / Maria Matheidesz / Mary Rose (Hrsg.): Quality Management in Language Education, Council of Europe, Graz 2003.