

## **Sprachenvielfalt: Herausforderung bei der Interaktionsarbeit in Kitas. Erste Ergebnisse des Projekts SO-SERVE**

Kristin GILBERT<sup>1</sup>, Julia FRIEDRICH<sup>2</sup>, Ulrike PIETRZYK<sup>1</sup>, Anne STEPUTAT-RÄTZE<sup>1</sup>,  
Christian ZINKE-WEHLMANN<sup>2</sup>

*<sup>1</sup> Arbeitsgruppe Wissen-Denken Handeln, Fakultät Psychologie  
Technische Universität Dresden, D-01062 Dresden*

*<sup>2</sup> Universitätsrechenzentrum der Universität Leipzig, Universität Leipzig  
Augustusplatz 10, D-04109 Leipzig*

**Kurzfassung:** Als Teilergebnis einer Anforderungserhebung mittels Dokumentenanalyse und teilstrukturierten Interviews im Projekt SO-SERVE (BMBF/ESF) stellte sich die Sprachenvielfalt als besondere Herausforderung in Bezug auf den erfolgreichen Informationsaustausch zwischen Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten heraus. Schwierigkeiten ergeben sich insbesondere bei der spontanen mündlichen Kommunikation mit den Erziehungsberechtigten, seltener auch bei der schriftlichen Kommunikation. Trotz zahlreicher „Insellösungen“ (u.a. mehrsprachige Aushänge, Einbezug von Geschwistern für die Übersetzung, Einsatz von Dolmetscher:innen) wird die Sprachenvielfalt von den Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten als beanspruchend erlebt. Im Projekt SO-SERVE werden Methoden zur Analyse und Gestaltung von Interaktionsarbeit zusammengebracht, um geeignete Lösungsansätze zu etablieren.

**Schlüsselwörter:** Social Service Engineering, Interaktionsarbeit, Arbeitspsychologie, Service Engineering, Gestaltung, menschengerecht

### **1. Ausgangslage**

Im Kita-Bereich erfordert das Ideal einer Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten, in deren Zentrum das Kind und seine Belange stehen, einen Prozess der gegenseitigen Vertrauensbildung sowie längerfristige Kommunikation und Kooperation. Im Rahmen der Kooperation werden nicht nur Informationen über Begebenheiten und Ereignisse im häuslichen Umfeld und in der Kita ausgetauscht, sondern auch gegenseitige Erwartungen abgeglichen, gemeinsame Ziele formuliert und Konflikte besprochen. Eine optimale Förderung der Kinder lässt sich nur im engen Austausch zwischen den Erziehungsberechtigten und Erzieher:innen erzielen (Lengyel & Salem 2019). Die sprachlichen Arbeitstätigkeiten (sogenanntes Sprechhandeln) der Erzieher:innen mit Kindern und Erziehungsberechtigten stellen eine wesentliche Arbeitsanforderung dar (Hacker 2019).

Im Zuge der internationalen Migration wächst der Anteil der Kinder von verschiedenen sprachigen Familien in Kindertageseinrichtungen. Der Umgang mit der Sprachenvielfalt kann einerseits mit Blick auf die Mehrsprachigkeit des Kindes und der Familie gedacht werden und beschäftigt sich hierbei häufig mit der Fragestellung, wie sie entwicklungsförderlich und wertschätzend genutzt werden kann (Jahreiß et al. 2017). Andererseits kann der Umgang mit der Sprachenvielfalt aus Sicht der Arbeitsorganisation

betrachtet werden. Hier stehen Fragen nach Strategien zur Überwindung von Sprachbarrieren bei der Interaktion mit fremdsprachigen Erziehungsberechtigten sowie damit einhergehende Aspekte der kultursensitiven Elternarbeit im Mittelpunkt (Betz et al. 2019; Skalla 2019).

Folgt man dem Ideal der Erziehungs- und Bildungspartnerschaft, ist die Entwicklung von Gestaltungsansätzen erforderlich, die die Bedürfnisse aller Beteiligten (Kinder, Erzieher:innen, Erziehungsberechtigten) integrieren.

Im Projekt SO-SERVE wird ein solcher Ansatz entwickelt und erprobt: das SOCIAL SERVICE ENGINEERING (SSE). Es integriert die effizienz- und kundenorientierte Sicht von Service Engineering mit der gesundheits- und beschäftigtenorientierten Sicht der Arbeitspsychologie.

- Die Arbeitspsychologie beschäftigt sich mit der systematischen Analyse, Bewertung und Gestaltung von Arbeitsprozessen, unter Berücksichtigung organisatorischer, sozialer und technischer Bedingungen. Bei der arbeitspsychologischen Analyse und Bewertung von Arbeit stehen die Arbeitsanforderungen (Arbeitsbedingungen) von Beschäftigten im Vordergrund. Die Arbeitspsychologie zielt auf eine vorausschauende, an Humankriterien orientierte Gestaltung der Arbeitsbedingungen für Beschäftigte ab.
- Der Ansatz von Service Engineering ist die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen unter Zuhilfenahme geeigneter Vorgehensmodelle, Methoden und Werkzeuge (Bullinger et al. 2003). Im Unterschied zur Arbeitspsychologie werden die Kundenanforderungen und -bedürfnisse in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt. Bezogen auf die Interaktionsarbeit im Rahmen der „Dienstleistung Kinderbetreuung“ ist die Familie als dienstleistungsnehmende Einheit Ausgangspunkt der Analyse.

Im Rahmen des Projekts SO-SERVE wird der Fragestellung nachgegangen, welche Möglichkeiten die Arbeitspsychologie und das Service Engineering zur guten Gestaltung von Interaktionsarbeit bieten.

## **2. Methoden**

### *2.1 Stichprobe*

Die Daten wurden in zwei Kindertagesstätten (Kitas) in Sachsen erhoben.

In Kita 1 werden 150 Kinder betreut, deren Familien aus ganz unterschiedlichen Sprachräumen stammen. Als Haupt-Fremdsprachen in der Kita wurden Russisch, Arabisch, Vietnamesisch, Englisch und Rumänisch genannt. Neben diesen werden noch zwölf andere Fremdsprachen gesprochen.

In Kita 2 gibt es unter den 280 Kindern ebenfalls eine familiäre Sprachenvielfalt und Erziehungsberechtigte mit geringen Deutsch-Sprachkenntnissen. Hier betreffen Sprachbarrieren jedoch häufig nicht die gesamte Familie, sondern nur einzelne Elternteile. So steht der Kita in der Regel ein zweiter Ansprechpartner (ohne Sprachbarriere) zur Verfügung.

### *2.2 Design*

Im Rahmen der arbeitspsychologischen Arbeitsanforderungserhebung wurden Dokumentenanalysen sowie sieben teilstandardisierte Interviews mit pädagogischen

Fach- und Führungskräften durchgeführt. Die Erhebung der Arbeitsanforderungen erfolgte in Anlehnung an die fünf GDA-Merkmalsbereiche: Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe (z.B. Handlungsspielraum, Informationsflüsse), Arbeitsorganisation (z.B. Arbeitsablauf, Kommunikation / Kooperation), Soziale Beziehungen (z.B. Arbeitsatmosphäre, Beziehung zu Erziehungsberechtigten), Arbeitsumgebung (z.B. digitale und analoge Arbeitsmittel) und Neue Arbeitsformen (z.B. Flexibilisierung, Digitalisierung).

Die Analyse der „Dienstleistung Kinderbetreuung“ aus Service-Engineering-Perspektive erfolgte auf Basis zweier weiterer teilstandardisierter Interviews mit Vertreter:innen beider Kitas, einer schriftlichen Befragung der Erziehungsberechtigten und Dokumentenanalysen. Die gewonnenen Daten wurden genutzt, um detaillierte Prozesse mit Hilfe der Notationssprache BPMN (Business Process Model and Notation) zu modellieren. Darüber hinaus kamen die Methoden der Stakeholder- und Touchpoint-Analyse zum Einsatz.

### 3. Ergebnisse

Die Analyse der Kommunikationsstrukturen zeigt folgende Formen des Informationsaustauschs zwischen Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten:

- synchrone analoge Kommunikation als verbaler Austausch in „Tür- und Angelgesprächen“, in terminierten Gesprächen (z.B. Entwicklungsgesprächen) und am Telefon (z.B. bei Krankmeldungen),
- asynchrone analoge Kommunikation z.B. über Wandtafeln, Aushänge und Notizzettel,
- selten: asynchrone digitale Kommunikation, z.B. über einen E-Mail-Newsletter.

Die Qualität der synchronen verbalen Kommunikation wird durch die Rahmenbedingungen beeinflusst. „Tür- und Angelgespräche“ oder Telefonate finden bspw. parallel zur Betreuungssituation statt und werden von den interviewten Personen als unbefriedigend für alle Beteiligten beschrieben.

Im Falle der asynchronen Kommunikation sind die Informationsflüsse in den untersuchten Kitas überwiegend einseitig von der Kita zu den Erziehungsberechtigten gerichtet. Dabei findet zumeist kein Austausch individueller kindbezogener Informationen statt. Vielmehr werden Informationen über allgemeine Sachverhalte weitergegeben. Obgleich dieses Vorgehen aus Sicht der Kita eine funktionale Art der Informationsverteilung darstellt, kann die Vielzahl an Aushängen und Zetteln zu Informationsfluterleben bei den Erziehungsberechtigten führen. Im Fall von Rückfragen sind die Erziehungsberechtigten zudem in der Verantwortung, sich auskunftsfähige Ansprechpartner:innen für ihr Anliegen zu suchen. Insbesondere bei Eltern, die wenig oder kein Deutsch sprechen, kann der Umgang mit den großen Informationsmengen zu einer Überforderung führen.

Sprachbarrieren stellen die Erzieher:innen sowohl bei der synchronen als auch bei der asynchronen Kommunikation im Arbeitsalltag vor Herausforderungen. So berichten die Interviewpartner:innen, dass der Umgang mit der Sprachenvielfalt als zusätzliche Arbeitsanforderung sowie als Hürde bei der Kommunikation wahrgenommen werden.

Um Sprachbarrieren in der asynchronen Kommunikation mit Erziehungsberechtigten zu begegnen, werden in der Kita 1 regelmäßig und in Kita 2 gelegentlich Aushänge und Zettel in mehreren Sprachen gestaltet. Bei der Erstellung fremdsprachiger Infor-

mationsmaterialien ist die Kita zum Teil auf die Mithilfe mehrsprachiger Erziehungsberechtigter angewiesen, was zu einer Verzögerung der Informationsübermittlung führen kann.

Als eine weitere gängige Methode für die Informationsweitergabe in den Kitas wurde benannt, Informationen in deutscher Sprache etwa in Form eines Zettels oder Elternbriefes mit nach Hause zu geben. So werde den Erziehungsberechtigten die Möglichkeit gegeben, diese im häuslichen Umfeld unter Nutzung verschiedener Hilfsmittel oder mit Hilfe von vertrauten Personen übersetzen zu lassen. Die interviewten Personen verwiesen hierbei darauf, dass keine Überprüfungsmöglichkeit bestehe und sie in den meisten Fällen auch keine Rückmeldung über die Richtigkeit der Übersetzung erhielten.

Als besonders herausfordernd in der synchronen Interaktion mit fremdsprachigen Erziehungsberechtigten werden Situationen beschrieben, in denen ad hoc geantwortet bzw. reagiert werden muss. In diesem Fall sei zum Teil spontanes „Kommunizieren mit Händen und Füßen“ erforderlich. Für die Face-to-Face-Kommunikation werden individuell und situationsabhängig verschiedene Strategien gewählt: Zum Teil weichen sowohl Erzieher:innen als auch Erziehungsberechtigte auf eine dritte Sprache aus, zumeist Englisch. Auch Übersetzungsbücher und visuelle Darstellungen werden während der Gespräche verwendet. Hinsichtlich des Einsatzes Dritter für die Übersetzung (professionelle Dolmetscher:innen, Geschwisterkinder) wurde in den Interviews berichtet, dass die fehlende Transparenz über die Übersetzung zu Unsicherheit und Unzufriedenheit bei den Interaktionspartner:innen führen kann. Im schlimmsten Fall wirkten sich die Schwierigkeiten beim Informationsaustausch negativ auf das Vertrauensverhältnis und die erforderliche Kooperation im Sinne der Erziehungs- und Bildungspartnerschaft aus.

#### **4. SOCIAL SERVICE ENGINEERING - ein integrativer Lösungsansatz nicht nur für den Umgang mit der Sprachenvielfalt**

Arbeitspsychologie und Service Engineering betrachten Interaktionsarbeit aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Während die Arbeitspsychologie die Arbeitsinhalte (job content) und die Ausführungsbedingungen (job context) betrachtet, zielt das Service Engineering auf die Effizienz und Kundenorientierung ab. Bei der Interaktionsarbeit ist die Dienstleistungsqualität untrennbar mit den Arbeitsbedingungen der Erzieher:innen verbunden. Da die Bildungs- und Erziehungspartnerschaft sowohl für Erziehungsberechtigte als auch für Erzieher:innen zufriedenstellend gestaltet werden soll, ist die systematische Integration der beiden Betrachtungsweisen sinnvoll. Der integrative, interdisziplinäre Lösungsansatz des SOCIAL SERVICE ENGINEERING kombiniert sowohl arbeitspsychologische Ansätze als auch Ansätze aus dem Service Engineering.

Die kommunikations- und informationsbezogenen Analyseergebnisse aus den Kitas führen aus Sicht des SOCIAL SERVICE ENGINEERING zu folgenden allgemeinen Hauptzielsetzungen: (1) Aufbau digitaler Informationskanäle, um zum einen das Informationsfluterleben durch die digitale Bereitstellung allgemeiner Informationen (Organisatorisches) zu reduzieren und zum anderen mehr Zeit für den individuellen kindbezogenen Austausch in der Kita zu schaffen. Gleichzeitig gilt es, (2) eine bessere Informationslogistik innerhalb der Kita aufzubauen, um aktuelle kindbezogene Informationen abrufbar zu halten. Mit Blick auf die besonderen Herausforderungen durch die Sprachenvielfalt ist eine (3) personalisierte Informationsbereitstellung inklusive mögli-

cher Einbindung von Übersetzungsdiensten anzustreben, um die Arbeit der Erzieher:innen zu erleichtern und den Erziehungsberechtigten ein verbessertes „Dienstleistungs-Erlebnis“ zu bieten.

Die Digitalisierung von Kommunikationsprozessen bietet als Lösungsansatz erhebliches Potential. Bezogen auf die Herausforderungen der Sprachenvielfalt in der Kita bietet eine plattformgestützte Kommunikation innerhalb eines Netzwerkes bspw. die Möglichkeit, auf die Sprachkompetenz aller Beteiligten zuzugreifen die bei der Übersetzung von Informationen unterstützen können (crowdsourcing). Auch die Anbindung an Übersetzungssoftware bietet Erziehungsberechtigten wie Erzieher:innen die Möglichkeit, gezielte Übersetzungen abzufragen. Die digitale Bereitstellung von Informationen bietet Erziehungsberechtigten zudem den Vorteil, auch außerhalb der Kita und zu einem für sie passenden Zeitpunkt auf Informationen zugreifen zu können. Die orts- und zeitunabhängige Verfügbarkeit von Informationen kann auch die Arbeit der Erzieher:innen erleichtern, indem Unterbrechungen bei der Arbeit durch spontane Elternanfragen sowie das gleichzeitige Erledigen von Informationsaustausch und Betreuungsarbeit vermieden werden. Darüber hinaus trägt eine gezielte Informationsweitergabe (vgl. Knauf 2019) dazu bei, dass Informationsempfänger:innen weniger irrelevante Informationen erhalten.

Um die Potentiale der Digitalisierung zu erschließen und eine hohe Akzeptanz der digitalen Lösungen bei den Nutzer:innen zu sichern, ist aus arbeitspsychologischer Sicht die Beteiligung der Betroffenen an der Entwicklung von Lösungsideen, z.B. im Rahmen von zeitweiliger moderierter Kleingruppenarbeit, anzustreben (partizipativer Ansatz). Generell ist bei der Gestaltung von Informationsflüssen die Gebrauchstauglichkeit der Informationen sicherzustellen. Diese Forderung betrifft die zeitliche Passung (nicht zu spät oder zu früh, ohne Störung bei anderen Tätigkeiten), die Vollständigkeit der Information, den Umformungsbedarf (z.B. von begrifflich in bildlich) und die Wahl eines geeigneten Formats (z.B. Sprach-, Text-, Bildnachricht). Darüber hinaus ist eine klare Zuordenbarkeit zum Bedarf zu sichern (z.B. durch eine Betreff-Angabe). Redundante oder weitschweifige Darstellungen sind zu vermeiden und die Reihenfolge der Informationsdarstellung sollte sich an den Bedürfnissen der Empfänger orientieren (Hacker 2020).

Aus der Sicht der Arbeitspsychologie ist die Informationsgestaltung zwischen Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten nicht nur eine Frage des Informationsmanagements. Sie betrifft gleichzeitig auch andere Merkmale der Arbeitstätigkeit. Das Einführen einer digitalen Plattform für den Informationsaustausch zwischen Erzieher:innen und Erziehungsberechtigten verändert bspw. nicht nur die Arbeitsinhalte der Erzieher:innen (z.B. Verfassen von Chat-Beiträgen), sondern möglicherweise auch Arbeitszeiten (mit der Gefahr der Entgrenzung der Arbeit durch ständige Zugriffs- und Bearbeitungsmöglichkeiten über die Plattform) und soziale Beziehungen (z.B. durch die Verringerung persönlicher Kontakte zwischen den Interaktionspartner:innen). Die möglichen Auswirkungen der digitalen Gestaltungsmaßnahmen müssen daher präventiv und ganzheitlich gedacht werden. Wo erforderlich, ist die digitale Innovation durch arbeitspsychologische Gestaltungsmaßnahmen anzureichern. Denkbar wären hier bspw. Job Rotation (systematischer Aufgabentausch, z.B. bei der monotonen Tätigkeit des Einpflegens von Daten in die Plattform), die Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen sowie das Festlegen von Erreichbarkeitszeiten.

Allen Gestaltungszielen übergeordnet sind dabei die Kriterien menschengerecht gestalteter Arbeit (vgl. u.a. DIN EN ISO 9241-2; DIN EN ISO 6385:2004; DIN EN ISO 10075-2). Durch das Einhalten der Kriterien menschengerechter Arbeit kann nicht nur

die physische und psychische Gesundheit, sondern auch die Leistungsfähigkeit der Erzieher:innen kurz- und langfristig gestärkt werden.

## 5. Literatur

- Betz T, Bischoff-Pabst S, Eunicke N, Menzel B (2019) Kinder zwischen Chancen und Barrieren. Forschungsbericht 1. Zusammenarbeit zwischen Kita und Familie: Perspektiven und Herausforderungen. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung 2019.
- Bühler, K (1934) Sprachtheorie. Die Darstellungsform der Sprache. Jena: Fischer.
- Bullinger H-J, Schreiner P (2003) Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen. In: Hans-Jörg Bullinger, August-Wilhelm Scheer und Oliver Griebel (Hg.): Service Engineering. Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen. Berlin: Springer, S. 51–82.
- Hacker W (2020) Arbeitsgestaltung als Informationsmanagement. Ermitteln des Informationsbedarfs und Gestalten des Informationsflusses: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 74:306-312. <https://doi.org/10.1007/s41449-020-00229-4>
- Hacker W (2009) Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. Ein Lehrbuch. Lengerich: Pabst Publishers.
- Jahreiß S, Ertanir B, Frank M, Sachse S, Kratzmann J (2017) Sprachenvielfalt und Mehrsprachigkeit in sprachlich heterogenen Kindertageseinrichtungen, Diskurs Kindheits- und Jugendforschung 4:439-453. <https://doi.org/10.3224/diskurs.v12i4.05>
- Knauf H (2019) Kita 2.0. Potenziale und Risiken von Digitalisierung in Kindertageseinrichtungen. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 690 (27-28), S. 36–41.
- Lengyel D, Salem T (2019) Zusammenarbeit von Kita und Elternhaus: Interkulturelle Perspektiven. In: Kracke B, Noack P (Hrsg.): Handbuch Entwicklungs- und Erziehungspsychologie. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, S. 83–100.
- Skalla S (2019) Herausforderungen in Kindertageseinrichtungen durch Migration und Fluchterfahrungen. In: Wartenpfehl B. (eds) Soziale Arbeit und Migration. Springer VS, Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-22829-3\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-658-22829-3_12)

**Danksagung:** Die Autor:innen danken den Praxispartner:innen des SO-SERVE-Projektkonsortiums für die vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

**Förderhinweis:** Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt SO-SERVE (SOCIAL SERVICE ENGINEERING - Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für die Verbesserung von Arbeit an und mit Menschen nutzen) wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Zukunft der Arbeit“ (Förderkennzeichen 02L18A180 ff.) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autor:innen.



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## Arbeit HUMAINE gestalten

67. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie (WiPs)  
Ruhr-Universität Bochum

Institut für Arbeitswissenschaft (IAW)  
Ruhr-Universität Bochum

3. - 5. März 2021

---

## GfA-Press

---

**Bericht zum 67. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 3. - 5. März 2021**

**Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie, Ruhr-Universität Bochum  
Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.  
Dortmund: GfA-Press, 2021  
ISBN 978-3-936804-29-4

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

**Screen design und Umsetzung**

© 2021 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)