

Kommunikation in der Lagerlogistik



Ausgangslage

Ein international tätiges Logistikunternehmen beschäftigt in der Nachtschicht an einem Standort 5 Mitarbeiter polnischer Herkunft, die seit mehreren Jahren in Deutschland leben. Zwei Kollegen sind seit 2 Jahren im Bereich Lagerlogistik / Spedition beschäftigt, drei weitere seit 1 Jahr über eine Leiharbeitsfirma im gleichen Bereich. An verschiedenen Stellen „hakete“ es in der Kommunikation.



Tätigkeiten und Grundbildungsanlässe

Die Kollegen arbeiten in einem Dreierteam in der Nachtschicht (22.00 Uhr bis 06.00 Uhr) im Lagerhaus. Zentrale Aufgaben sind die Bearbeitung eines Großkundenauftrags (Produkte eines Zulieferers) und die Bearbeitung von Sammelgut (Produkte aus ganz Deutschland zum Endverbraucher). Der Standortleiter stellte fest, dass die Mitarbeiter wenig Deutsch sprachen, wenig mit ihm kommunizierten und er keine Rückmeldung zu den Arbeitsprozessen erhielt. Auch kam es vor, dass Waren nicht ausgeliefert wurden. Das Unternehmen erlitt wirtschaftlichen Schaden, indem es Konventionalstrafen in Höhe mehrerer tausend Euro zu zahlen hatte.

Grundbildung sollte daher folgende Kompetenzen fördern:

- Direkte Rückmeldungen über Arbeitsprozesse geben.
- Meldungen zu erledigten oder nichterledigten Aufgaben geben (mündlich/schriftlich).
- Auf E-Mails reagieren (reibungsfreie Arbeitsprozesse zwischen Lager und Disposition).
- Kommunikation mit Standortleitung sicherstellen (Feedback, Fragen zur Arbeitsorganisation, Anweisungen verstehen...).



Planung / Vorbereitung

Nach einer Arbeitsbeobachtung der Nachtschicht (1x 22:00 Uhr – 3:00 Uhr; 1x 2:00 Uhr – 7:00 Uhr) wurden die Arbeitsschritte analysiert und die daraus folgenden Lernziele und Lerninhalte ermittelt. Vor Beginn des Kurses wurde die sprachliche Ausgangslage bei den Beschäftigten ermittelt. Die Mitarbeiter wiesen v.a. mündlich ein unterschiedliches Spektrum auf. Es wurde ein vorläufiger Rahmenplan festgelegt, der zunächst die mündlichen Sprachkenntnisse fokussierte und den Mitarbeitenden Mut machen sollte, die deutsche Sprache zu lernen und anzuwenden. Nach einem ersten Auswertungsgespräch mit den Beteiligten des Unternehmens (Standortleitung, Personalentwicklung, Betriebsrat, Schichtleitung) wurden weitere Bedarfe und Inhalte präzisiert.



Rahmenplan und Inhalte

„Kommunikationskurs Deutsch in der Lagerlogistik“

Rahmenbedingungen

- Zeitraum: September – Dezember 2017
- 10 Termine á 1 Unterrichtseinheit (1 UE = 1,5 Zeitstunden)
- Uhrzeit der Durchführung: 20-21:30 Uhr vor der Nachtschicht
- Anzahl der Teilnehmenden: 4
- Dozentinnen und Dozenten: AL Bayern, freiberufliche Dozentin der Grundbildung

Inhalte / Themen

- Richtiges Verhalten im Brandfall anhand des betrieblichen Notfallplanes
- Aufträge in E-Mails verstehen
- Antworten auf E-Mails (Verbesserung / Varianten der Antwortmöglichkeiten)
- Übersetzung beispielhafter E-Mail
- Bestätigung von Anweisungen in einfacher Sprache
- Sollablauf der Großkunden-Logistik (Fachbegriffe, Prozesse, Schnittstellen)
- Palettenqualität unterscheiden anhand der Vorschriften der EPAL
- Arbeitsprozesse beschreiben
- Kleine Grammatik, Konversation

Methoden

- Sprachanimation
- Karteikastenmethode
- Arbeit mit Rollenspielen / Szenarien



Effekte aus Unternehmenssicht

- Die Kommunikation der Teilnehmer mit der Standortleitung hat sich verbessert, Mitarbeiter kommen aktiver auf die Leitung zu.
- Die Mitarbeiter gehen schneller und selbstbewusster auf ihre Vorgesetzten zu, um Probleme anzusprechen.
- Mitarbeiter melden täglich Arbeitsergebnisse in einem einfachen Deutsch an die Disposition per E-Mail zurück, auf Verspätungen und Fehllieferungen kann so rechtzeitig reagiert werden.



Kontakt

Arbeit und Leben in Bayern gGmbH

Raul Vitzthum | Karl-Heilmann-Block 13 | 92637 Weiden in der Oberpfalz
Telefon +49 961 634 577 04 | E-Mail: vitzthum@bayern.arbeitundleben.de
www.arbeitundleben-bayern.de | www.basiskom.de

