

## **Sprache als Kerninstrument des Denkens und Handelns kaufmännischer Angestellter. Forschungsergebnisse aus dem BIBB-Projekt „Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännischer Berufe“**

---

### **Abstract**

Kaufmännische Berufe sind gekennzeichnet durch überwiegend kommunikatives oder abstraktes Handeln. Abstraktes Handeln meint hierbei ein Handeln mit Symbolen in einem unmittelbaren Handlungsfeld, das Wirkungen in einem davon räumlich und gegebenenfalls zeitlich versetzten Wirkungsfeld erzeugt. Informationen werden aufgenommen und transferiert in weiterverarbeitende Kontexte, sei es ein Kundenwunsch, der in ein Bestellsystem eingegeben wird, oder eine Monatsbilanz, die in eine neue verbalisierte Zielvorgabe an Mitarbeitende überführt wird. In beiden Fällen werden Sprache und mit ihr verbundene Symbole zu einem zentralen Medium oder Handwerkszeug, mit dem kaufmännische Angestellte agieren.

Diese Aussagen werden im Rückgriff auf historische und soziologische Analysen und Dokumentenanalysen aktueller Aus- und Fortbildungsordnungen sowie einer repräsentativen Befragung von kaufmännischen Angestellten belegt. Bezugspunkt ist ein Forschungsprojekt, das Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännischer Berufe in Deutschland analysiert hat.<sup>1</sup> In diesem wurde deutlich, dass die beschriebenen Phänomene in kaufmännischen Berufen nicht neu sind, aber offenbar in der betrieblichen Ausbildung hinsichtlich systematischer Fähigkeitsentwicklung unterschätzt wurden.

### **1 Zuwachs kaufmännischer Angestelltentätigkeit und kaufmännischer Berufe**

Bis in die Mitte der 1990er Jahre haben die wirtschaftsstrukturellen Veränderungen in Deutschland von einer industriell geprägten Struktur zu einer stärker dienstleistungs- und wissensorientierten Struktur auch zu einer abnehmenden Bedeutung des dualen Ausbildungssystems geführt (HEIDENREICH 1998). Dieser Trend setzte sich seit dieser Zeit nicht fort, zumindest nicht in Abweichung von den generell zurückgehenden Beschäftigungszahlen des Wirtschaftssystems. In den neu entstandenen Branchen und Tätigkeitsbereichen lassen sich komplementäre Wirkungen zwischen hochschulischen und berufsbildenden Qualifizierungsgängen beobachten, die eine fortgesetzte hohe Bedeutung des dualen Qualifizierungsweges für den Bereich kaufmännischer Tätigkeiten nahelegen (WALDEN 2007). Dies ist auch vor dem Hintergrund der wachsenden Bedeutung dualer Studiengänge im Bereich der Wirtschaftswissenschaften zu sehen, die 2004 ca. 223 verschiedene

---

<sup>1</sup> Eine permanent aktualisierte Informationsseite zu dem Forschungsprojekt GUK, auf der sich aktuelle Vorträge, Veröffentlichungen, die Dokumentation der Fachtagung von 2012 und verwandte Literatur aus der Literaturdatenbank berufliche Bildung findet, ist abrufbar unter: <http://www.bibb.de/de/wlk52110.htm>.

Studiengänge und 2011 ca. 378 Studiengänge aufwiesen und damit mehr als 1/3 aller dualen Studiengänge ausmachten (BIBB 2012).

In den vergangenen zwei Jahrzehnten haben sich das duale Ausbildungssystem und die Klassifikation der Berufe (BUNDESAGENTUR 2011) auf die veränderten Bedingungen eingestellt. Ein Vergleich der abgeschlossenen Ausbildungsverträge in den Produktions- und Dienstleistungsberufen zeigt, dass seit 1993 die Zahl der Neuabschlüsse in Dienstleistungsberufen zunimmt und diese die Abschlüsse in den Produktionsberufen weit überflügelt haben.

Tabelle A4.4-1: Neu abgeschlossene Ausbildungsverträge in Produktions- und Dienstleistungsberufen<sup>1</sup>, Bundesgebiet 1980<sup>2</sup> und 1993 bis 2010<sup>3</sup>

Berufsgruppe	Jahr	1980	1993	1996	1999	2002	2005	2008	2009	2010
insgesamt, absolut										
Produktionsberufe		342.030	272.907	287.607	295.530	251.874	241.575	257.412	232.140	226.938
Dienstleistungsberufe		328.827	298.299	291.768	340.029	316.209	317.487	350.154	329.028	332.094
davon:										
primäre DL-Berufe		240.369	197.214	199.194	237.516	215.274	228.258	249.198	234.780	236.847
sekundäre DL-Berufe		88.458	101.085	92.574	102.513	100.935	89.229	100.956	94.248	95.244
Insgesamt		670.857	571.206	579.375	635.559	568.083	559.062	607.566	561.171	559.032

Abb. 1: Berufsstrukturelle Veränderungen im dualen Ausbildungssystem (BIBB 2012)<sup>2</sup>

Diesem Anstieg der Ausbildungsverträge in Dienstleistungsberufen insbesondere kaufmännischer Prägung entspricht auch die Zunahme unterschiedlicher Berufe im Zuge der Ausdifferenzierung, Spezialisierung und steigenden Anforderungen an dienstleistungsorientierte kaufmännische Tätigkeiten (KAISER 2012b). Da die Berufsausbildung so spezialisierte Qualifikationen erzeugen soll, dass eine Verwertung derselben ohne längere Einarbeitungszeiten in den Betrieben möglich ist, muss die Zahl der Ausbildungsberufe hier steigen und im Bereich der gewerblich-technischen Berufe sinken. So zeigt bspw. der durchschnittlich bei über 1.000 Ausbildungsvertragsabschlüssen liegende Ausbildungsberuf für Kaufleute im Dialogmarketing, den es seit sieben Jahren gibt, seine Berechtigung innerhalb einer spezialisierten Branche. „Das ist genau der richtige Ausbildungsberuf für uns, denn wir bei N.N sind sehr stark im B-to-B und B-to-C Kundenkontakt tätig.“ (anonymisiertes Zitat aus HERMES 2013).

Die nachfolgende Abbildung 2 zeigt die in den vergangenen Jahrzehnten neu entstandenen kaufmännischen Ausbildungsberufe und deren Ausbildungsvertragsabschlüsse in den vergangenen Jahren. Aus aufgezeigter Entwicklung auszustiegen, die mithilfe einer Ausdifferenzierung innerhalb der Berufe durch Wahlqualifikationen, Einsatzgebiete und

<sup>2</sup> Die kaufmännischen Ausbildungsberufe gehören sowohl zu den primären wie auch den sekundären Dienstleistungsberufen.

Schwerpunkte abzumildern versucht wird (BRETHSCHNEIDER /SCHWARZ 2011), hieße dem nicht bundeseinheitlichen Wirrwarr dualer Studiengänge und Bachelorstudiengänge (die jüngst die 17.000 überschritten haben) in die Karten zu spielen und damit den jungen Menschen eine immer stärker an einzelbetrieblichen Bedürfnissen ausgerichtete „berufliche“ Perspektive anzubieten. Dies impliziert eine Zielsetzung, die der Intention von KUTSCHAs Kritik an der steigenden Zahl der Ausbildungsberufe und auch der Intention des Beschlusses des Bundesausschusses für Berufsbildung hinsichtlich der Anforderungen an Ausbildungsberufe widerspricht (KUTSCHA 2011 BUNDESAUSSCHUSS 1974). Zielen doch beide auf breite Qualifikationsprofile in der beruflichen Bildung ab.

### Neue kaufmännische Dienstleistungsberufe mit Erlassjahr seit 1997

Neuvertragsabschlüsse 2008 - 2010

Nr.	Bezeichnung	Jahr	Neuverträge	Neuverträge	Neuverträge
			2008	2009	2010
1	Automobilkaufmann /-frau	1998	3.711	3.246	3.444
2	IT-System-kaufmann /-frau	1997	2.199	1.797	1.662
3	Veranstaltungskaufmann /-frau	2001	1.995	1.878	1.914
4	Sport- und Fitnesskaufmann /-frau	2001	1.836	1.914	1.953
5	Informatikkaufmann /-frau	1997	1.446	1.236	1.209
6	Kaufmann /-frau für Dialogmarketing	2006	1.407	1.356	1.329
7	Kaufmann /-frau im Gesundheitswesen	2001	1.113	1.272	1.341
8	Personaldienstleistungskaufmann /-frau	2008	1.107	669	906
9	Servicefachkraft für Dialogmarketing	2006	654	495	429
10	Fachangestellte/r für Medien- und Informationsdienste	1998	642	645	645
11	Kaufmann /-frau für Verkehrsservice	1997	441	360	345
12	Kaufmann /-frau für audiovisuelle Medien	1998	276	249	258
13	Kaufmann /-frau für Tourismus und Freizeit	2005	213	180	171
14	Servicekaufmann /-frau im Luftverkehr	1998	117	105	87
15	Fotomedienfachmann /-frau	2008	93	102	84
16	Fachangestellte/r für Markt- und Sozialforschung	2006	90	90	96
17	Investmentfondskaufmann /-frau	2003	60	51	42
			<b>17.400</b>	<b>15.645</b>	<b>15.915</b>

Abb. 2: Entwicklung der neuen kaufmännischen Ausbildungsberufe (eigene Abbildung)

## 2 Sprachanwendungsfelder in kaufmännischen Berufen

### 2.1 Betriebliche Funktionen der kaufmännischen Berufstätigkeiten

Betrachtet man die Funktion der Kaufleute unter historischer Perspektive, so begegnet uns ihre betriebswirtschaftlich-kontrollierende Funktion bereits bei den hieroglyphischen Zeichnungen an den Wänden von Pyramiden, die die Steuereintreibung am ägyptischen Hof festhalten, ebenso wie in der berühmten Figur des ägyptischen Schreibers im Louvre in Paris (Abb. 3). Diese Tätigkeiten haben in Teilbereichen der öffentlichen Verwaltung ihre Fortsetzung gefunden, wie auch die Tätigkeiten der mittelalterlichen fahrenden Kaufleute, die sich auf die verbesserte Versorgung der Bevölkerung mit Waren bezog. Waren die Einen in der Schriftsprache bewandert, um die Bestände der Pharaonen, Kaiser und Fürsten zu kontrollieren und das Eintreiben der Steuern zu überwachen, so waren die anderen u. a. damit

beschäftigt, sich Informationen zu Markttagen, zu erzielenden Preisen, Qualitätsanforderungen, Beschaffenheit und Sicherheit der Transportwege etc. zu beschaffen.



Abb. 3: Sitzender Schreiber, Ägypten (etwa 2.500 v. Chr.) – Symbolfigur der langen Tradition der Buchführung, Fotografie des Autoren

War dies anfänglich unter Verzicht der Schriftsprache bei den fahrenden Händlern noch möglich, so wurde diese zunehmend bedeutsam mit der Expansion der Marktbeziehungen und der Schaffung von Niederlassungen eines Handelsherrn an verschiedenen Orten. Für REINISCH markiert die Schriftkundigkeit „eine zentrale qualitative Veränderung des kaufmännischen Arbeitsvermögens in qualifikatorischer und mentaler Hinsicht“ (2011, 33). Die schriftliche Dokumentation diente der kontrollierenden und bilanzierenden Erfassung der Ein- und Ausgaben und wurde ergänzt durch die schriftliche Korrespondenz, die aufgrund der großen Distanzen zwischen den Niederlassungen notwendig wurde. Damit festigte und verstärkte sich die Position der selbständigen Kaufleute und ihrer Angestellten in der Gesellschaft, da sie nun nicht nur über ein überdurchschnittliches Einkommen, sondern auch über eine Kulturtechnik verfügten, die ansonsten nur dem klerikalen und adligen Stand vorbehalten war.<sup>3</sup>

Die gesellschaftliche Funktion der Kaufleute in der Distribution, Zirkulation und Unterstützung der Konsumtion ist damit deutlich geworden. Zugleich übernehmen die Kaufleute auch mit ihrem Einstieg in die industrielle Produktion Steuerungsfunktionen in der Produktion.<sup>4</sup> Dies bedeutet, dass kaufmännischen Angestellten in dienstleistenden und produzierenden Unternehmen Aufgaben übertragen werden, die sich auf die Planung,

<sup>3</sup> Zur Veränderung des Ansehens der Kaufleute einhergehend mit der Zulassung der Zinswirtschaft vgl. HOHN 1984.

<sup>4</sup> Siehe hierzu die lesenswerten Abschnitte bei REINISCH (2011, 120ff.) unter der Überschrift: „Vom Handelsherrn zum Fabrikanten: Der ökonomische, soziale und mentale Wandel kaufmännischen Denkens und Handelns in Zeiten der beginnenden Industrialisierung“.

Steuerung, Analyse und Dokumentation insbesondere von Schnittstellen in den Unternehmen beziehen – sie übernehmen Vermittlerfunktion (s. Abb. 4). Sie sichern die finanziellen Mittel der Unternehmung, unterstützen die Konsumtion mittels Beratung und Marketingaktivitäten, steuern den Personaleinsatz und die Warenflüsse innerhalb der Unternehmung und berücksichtigen bspw. bei der Gestaltung von Verträgen rechtliche, aber auch politische und infrastrukturelle Rahmenbedingungen. „In den konkreten Handlungsvollzügen auf der Ebene ihres unmittelbaren Tätigkeitssystems kennzeichnet die Kaufleute neben kommunikativen Handlungen in zwischenmenschlicher Interaktion, das Umgehen mit planenden, steuernden, Verbindlichkeit erzeugenden, dokumentierenden und bilanzierenden Abbildsystemen. Dabei berücksichtigen sie in besonderer Weise ihre innerbetrieblichen Rahmenbedingungen, Zielvorgaben und Schnittstellen der Geschäftsprozesse und die Außenbeziehungen des Unternehmens zu externen Märkten, Rechtsvorschriften sowie gesellschaftspolitischen Trends“ (KAISER 2012c, 175).

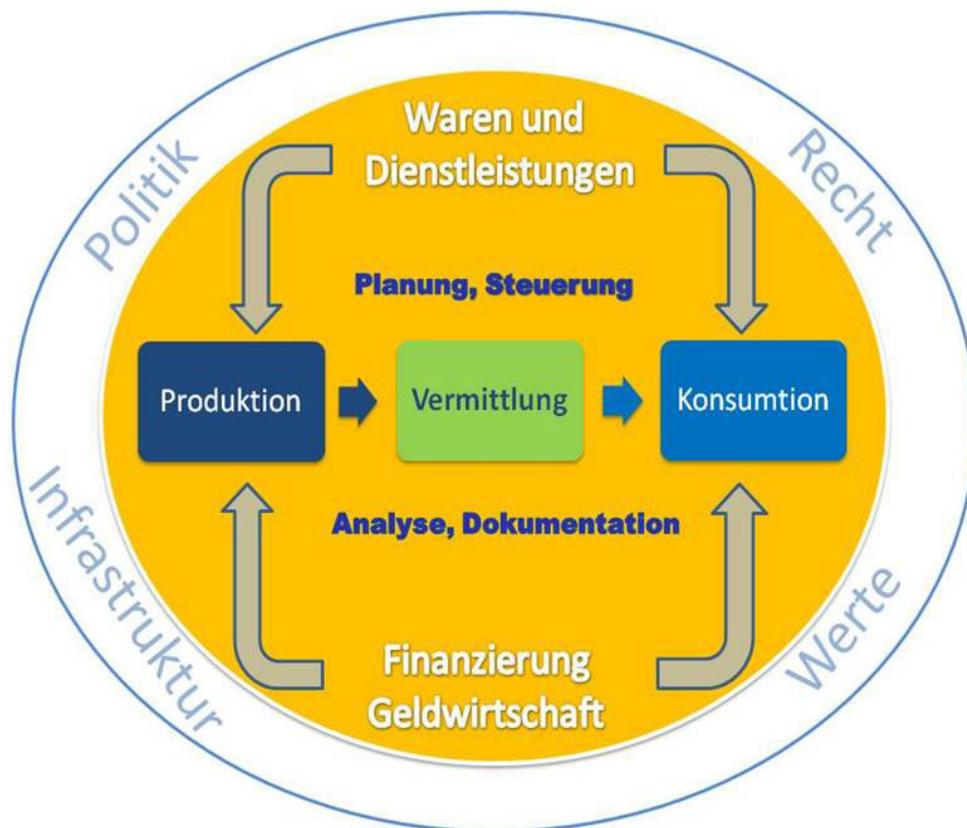


Abb. 4: Betriebswirtschaftliche Vermittlungsfunktion der kaufmännischen Angestellten (eigene Darstellung)

Betrachtet man dergestalt die Gesamtheit der kaufmännischen Tätigkeit, so geraten auch wieder grundlegende theoretische Modellbildungen sozioökonomischer Bildungsansätze in den Blick, bei denen die interaktive Verständigung innerhalb des sozialen Systems Wirtschaft mit seinen einzelbetrieblichen Subsystemen im Vordergrund steht. „Wirtschaft im Sinne der Strukturgitterkategorien wird als soziales System verstanden, das sich funktional auf die Grundprobleme der Güterversorgung unter Knappheitsbedingungen, der Regulierung der

monetären Austauschbeziehungen sowie der informationellen Bewältigung interner und externer Komplexität spezialisiert hat“ (KUTSCHA 2009, 53).

Diese aus theoretischen Modellen entwickelte Funktionszuschreibung spiegelt sich sowohl in den Kompetenzbeschreibungen der kaufmännischen Berufe in der aktualisierten Klassifikation der Berufe (BUNDESAGENTUR 2011) als auch in den anerkannten Aus- und Fortbildungsberufen wider. Betrachtet man die nun vorliegenden Ergebnisse der systematischen Inhaltsanalyse der Verordnungsdokumente (BRÖTZ/ SCHAPFEL-KAISER 2010), so wird vor allem deutlich, dass nach wie vor eine hohe Nähe bezüglich der gemeinsamen Qualifizierungskerne besteht – und dies bei aller Differenziertheit, die kaufmännische Berufe (die verwaltenden Berufe eingeschlossen) in den vergangenen fast hundert Jahren, seit Beginn ihrer staatlichen Regulierung, durchlaufen haben und die zu ca. 54 bestehenden kaufmännischen Ausbildungs- und 35 bundeseinheitlich geltenden Fortbildungsregelungen geführt hat. Die Inhaltsanalyse, die nicht auf einer zuvor entwickelten Theorie kaufmännischer Tätigkeit aufsetzte, sondern ihre strukturierenden Kategorien aus den Texten selbst bezog (KAISER/ BRÖTZ 2013), fasste bei den Ausbildungsberufen fast 70 % der codierten Textstellen unter der Oberkategorie der Gemeinsamkeiten zusammen.<sup>5</sup> Diese Gemeinsamkeiten weisen genau jene Handlungskontexte und damit in Zusammenhang stehenden Qualifikationen auf, die sich aus der oben skizzierten betrieblichen Funktion der Kaufleute ergibt, wobei zu beachten ist, dass quantitative Anteile der Ausbildungsberufe am Ausbildungsmarkt unberücksichtigt blieben. Mit anderen Worten: gezählt wurden alle Nennungen der analysierten Ausbildungsordnungen, egal ob diese in einem Beruf vorkamen, der zu den sechs am stärksten besetzten Ausbildungsberufen zählt, die über 50 % aller kaufmännischen Ausbildungsverhältnisse ausmachen, oder zu einem „kleinen, spezialisierten Beruf“. Die nachfolgend aufgezählten Unterkategorien verdeutlichen den Charakter der Gemeinsamkeiten:

---

<sup>5</sup> Wobei hier anzumerken ist, dass sich die Häufigkeit und die textliche Ausprägung der „Gemeinsamkeiten“ in den jeweiligen Berufen deutlich unterscheiden, wie der Zwischenbericht des Projekts in ersten Auswertungen 2011 aufzeigt (BRÖTZ et al. 2011, 41ff.).

Tabelle 1: **Kategorien kaufmännischer Gemeinsamkeiten und deren Anteile**

<b>Bezeichnung-</b>	<b>Anteil in %</b>
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	22
Absatzwirtschaft	21
Information/Kommunikation	17
Recht und Vertrag	12
Unternehmensorganisation	10
Logistik	7
Volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen	5
Personalwesen / Personalwirtschaft	3
Einkauf	3

Diese Tabelle deutet bereits an, welche Wirkungen die Tätigkeiten hinsichtlich der Qualifikationen erzeugen und wo bereits „Anker“ für die Bedeutung der Sprache in den kaufmännischen Berufen gesetzt sind. Diesen soll im Folgenden genauer nachgegangen werden.

## **2.2 Traditionelle Bedeutung von Sprache in kaufmännischen Tätigkeiten**

Der Rekurs auf die Geschichte der Kaufleute (REINISCH 2011) machte bereits deutlich, dass die Beherrschung sprachlicher Mittel schon im Mittelalter eine spezifische Anforderung an die Angestellten der Handelsherren, aber auch der fahrenden Kaufleute war. Sie mussten Geschäftsbriefe abfassen und mit Fremdsprachen und Dialekten umgehen können. Sie bedurften der Sprache zur Abfassung von Verträgen, die rechtliche Verbindlichkeit erzeugten, und mussten sich hierfür ggf. in geltende Rechtsvorschriften einlesen. Außerdem bedurften sie in der Buchhaltung nicht nur des sicheren Umgangs mit Zahlen, sondern auch mit Buchstaben und Sprache, um zu kennzeichnen, welcher Art die Eingänge und Ausgänge auf den Konten waren. Schließlich musste ggf. mittels schriftlicher Korrespondenz in Erfahrung gebracht werden, welche Steuern und Zölle an welcher Grenze oder in welcher Stadt zu entrichten sind und welche Warenqualität an welchem Ort welchen Preis zu erzielen in der Lage ist, bis hin zu der Frage, welche Qualitätssiegel wo gelten und wie diese ggf. zu erlangen sind. Wurde noch im 13. Jahrhundert für die Erledigung der Korrespondenz in lateinischer Sprache auf den Klerus zurückgegriffen, so wurde durch die schriftliche Buchführung der Bedarf nach schulischem Unterricht in ersten Gründungen von Schreib- und Rechenschulen Ende des 15. Jahrhunderts deutlich. Aber es dauerte bis in das 17. und 18. Jahrhundert, ehe sich eine zunehmend systematisch-sprachliche Qualifizierung des

kaufmännischen Nachwuchses auch in der Entwicklung von spezifischen Lehrbüchern niederschlug.

Die mit der Industrialisierung und der Entstehung von großen Kaufhäusern in den Städten einhergehende, explosionsartige Zunahme kaufmännischer Angestelltenschaft verleiht diesem neuen beruflichen Charakter des Arbeitsvermögens einen ganz anderen Stellenwert. Die kaufmännischen Angestellten übernehmen nun in ganz anderer Zahl als zuvor, wo in den Kontoren bedeutender Handelsgesellschaften nur ca. ein Dutzend Angestellte beschäftigt waren, vom Unternehmer delegierte Funktionen. Wo die Steuerung der Produktion in der Industrie nicht durch Ingenieure übernommen wird, übernehmen sie die Aufgabe des Unternehmers ebenso wie im unmittelbaren Verkauf der erzeugten Waren. Die in den Büroetagen der Wirtschaftsverwaltungen anfallende Arbeit des Maschinenschreibens wurde ein bedeutender Einstieg für Frauen in die Erwerbsarbeit (SCHNETZLER 2010), wenngleich diese bis heute ungleiche Anerkennung erfuhr.<sup>6</sup>

Der Umgang mit abstrakten Abbildsystemen, wie ihn die kaufmännische Buchhaltung schon früh erforderte, wenn bspw. Warenströme in Belegströmen abgebildet werden, verstärkt sich mit der zunehmenden Automatisierung der Datenverarbeitung. „Die Abbildung von Realität durch abstrakte Funktionszusammenhänge und die indirekte Veränderung der Realität durch Formveränderung dieser Zusammenhänge erfordert die regelgeleitete [...] Beherrschung dieser Abstraktionsschritte und -ebenen. Sie ist [...] abstrakte Arbeit“ (SCHMIEDE 1996, 26). Diese abstrakte Arbeit löst sich nun von der Bindung an den Ort des Geschehens und verschärft die internationale Konkurrenz der Angestellten um die Gunst der Unternehmen einerseits und stellt zugleich erhöhte Anforderungen an ihre fremdsprachlichen Fähigkeiten in internationalen Teams (Haipeter 2011).

### **2.3 Quantitative Bedeutung von Sprache in kaufmännischen Berufen und Tätigkeiten**

Betrachtet man die Abbildung 5 zu der Sprachanwendung in kaufmännischen Ausbildungsberufen, die sich in der bereits erwähnten Inhaltsanalyse aufzeigen lässt, so wird die Bandbreite der Anwendungsfelder deutlich.<sup>7</sup> Am häufigsten Erwähnung in den Ausbildungsordnungen findet die Textverarbeitung und die Anwendung von Standard Büro IT mit über 1.000 Nennungen bei einer Gesamtzahl von ca. 38.000 Codierungen bei 80 Codes. Unter der Kategorie „Information für betriebliche Prozesse“ finden sich ca. 500 Textstellen, die sich auf die „Auswertung warenwirtschaftlicher Informationen“, das „Einholen von Informationen für die Kalkulation von Projekten“ oder die „Kommunikation mit vorausgehenden und

---

<sup>6</sup> „Schon früh bildete sich dabei ein Muster der Segregation der Geschlechter heraus, bei dem Frauen vorwiegend in unteren Positionen beschäftigt wurden. Dieses Muster hat sich mit der Trennung von kaufmännischen und administrativen sowie von dispositiven und ausführenden Tätigkeiten verfestigt. [...] Frauen arbeiteten vermehrt in niedriger bewerteten Angestelltenpositionen als Männer und in Branchen, in denen niedriger bewertete Tätigkeiten vorherrschten. Sie nahmen weniger an Weiterbildung teil und hatten auch bei gleichem Qualifikationsniveau durchschnittlich geringere Entwicklungschancen. An diesem Segregationsmuster hat sich bis heute wenig Grundsätzliches geändert, obwohl nunmehr das berufliche Bildungsniveau der Frauen gerade in kaufmännischen Berufen teilweise höher ist als das der Männer“ (KAISER/BRÖTZ 2011, 12).

<sup>7</sup> Zur differenzierten Betrachtung von Sprache in der beruflichen Bildung vgl. EFING 2012.

nachfolgenden Funktionsbereichen“ beziehen, um nur einige Beispiele aus dem Originalton der Verordnungen aufzuzeigen.



Abb. 5: Sprachanwendung in aktuellen kaufmännischen Ausbildungsberufen (aus KAISER 2012a, 16)

In den eher interaktiven Sprachverwendungskontexten bspw. der Beratung von Kunden, die fast 900 Nennungen aufweist, finden sich häufig Formulierungen wie: „Beratungs- und Verkaufsgespräche führen“, „Kundenanfragen beantworten und Aufträge bearbeiten“, „Regeln kundenorientierter Kommunikation anwenden“ oder „Inhalt und Form von Schriftsätzen und mündlichen Mitteilungen nach Informationsziel und Adressatenkreis transparent gestalten“.

Um zu noch stärkeren Ergebnissen hinsichtlich der Bedeutung der Sprache für die kaufmännische Angestelltentätigkeit zu kommen, wurde eine gesonderte Auswertung des bereits erwähnten Datensatzes für die kaufmännischen Ausbildungsberufe vorgenommen. Dabei wurden alle Formulierungen, deren Verben und Substantive auf die Verwendung von Sprache hindeuten, erneut untersucht und aus diesen Fundstellen über 4.000 codierte Textstellen, die sinnvoll mit Sprachverwendung zu tun haben, erschlossen.

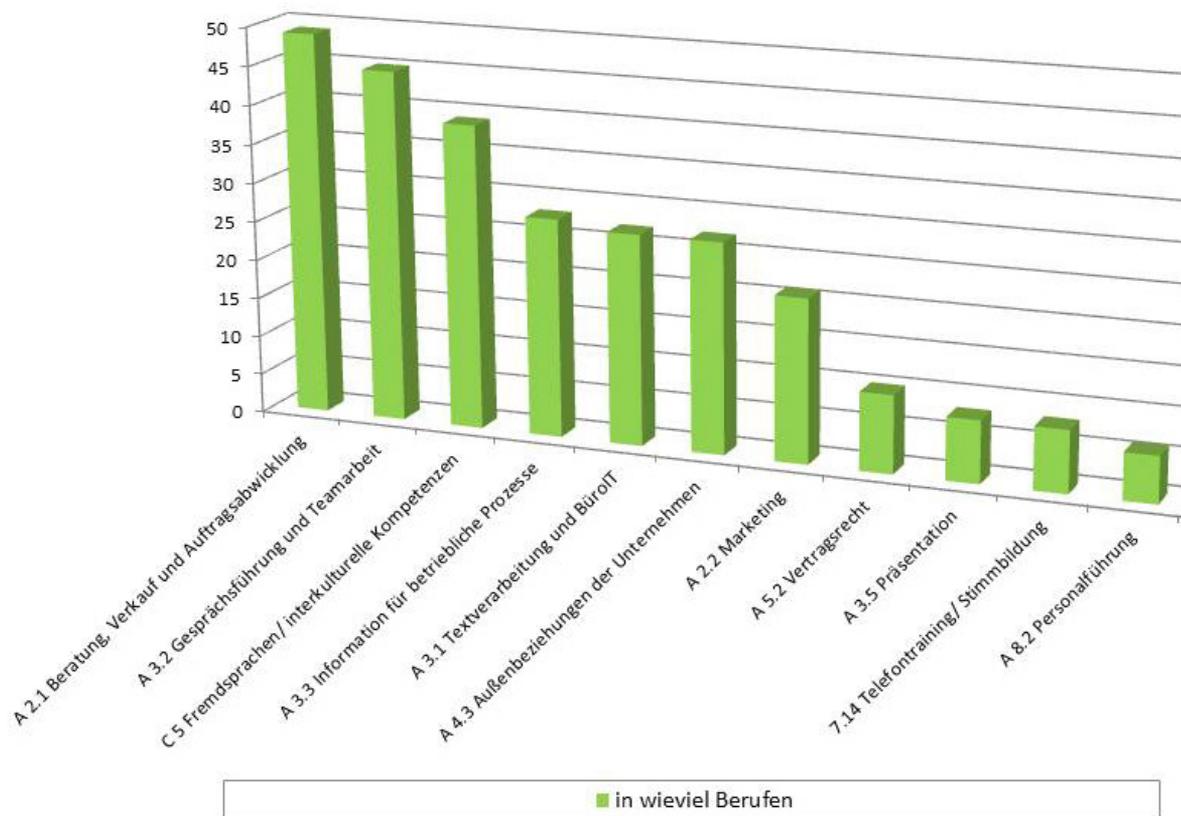


Abb. 6: Häufigkeit des Auftretens sprachaffiner Codes in den kaufmännischen Ausbildungsberufen (eigene Abbildung)

Mit dieser Analyse ergeben sich zum einen Hinweise darauf, dass die Sprachverwendung nicht nur in der Summe, sondern auch in der Breite eine hohe Bedeutung in den kaufmännischen Berufen hat, weil sichere Sprachverwendung als Qualifikationsanforderung in allen Berufen vorkommt. Außerdem zeigt sich, dass in den aktuellen Anforderungen die interaktive Sprachverwendung in der Gesprächsführung und Beratung einen höheren Stellenwert hat als die schriftsprachlichen Anwendungen, die sich beispielsweise in der Textverarbeitung, der computergestützten Korrespondenz mit Büro IT und in der Vertragsgestaltung widerspiegeln. Einschränkend muss allerdings hinsichtlich der Analyse der Ordnungsmittel angemerkt werden, dass zwar in die Analyse durchaus die Rahmenlehrpläne der jeweiligen Berufe einbezogen wurden, hierbei aber, da es ja um die Herausarbeitung der spezifischen kaufmännischen Kerne und Unterschiede ging, die allgemeinbildenden Fächer an den Schulen unberücksichtigt blieben.<sup>8</sup> Dies hat den Nachteil, dass spezifische Qualifikationsentwicklungen in diesen Fächern, die dort mittlerweile auch handlungs- und einzelberufsbezogen stattfinden, nicht beachtet werden konnten. Deutlich macht aber diese Analyse, wie bereits festgestellt (KAISER 2012a), dass von den Betrieben in kaufmännischen Berufen Basiskenntnisse der Sprache vorausgesetzt werden, eine systematische Entwicklung der Sprachkompetenz in der betrieblichen Ausbildung nahezu

<sup>8</sup> Zumal diese sich in den Bundesländern noch deutlich unterscheiden.

nicht stattfindet und von den betrieblichen Sachverständigen des Bundes bei der Ausbildungsordnungsentwicklung auch nicht eingefordert wird. Ein systematisches Kommunikationstraining, wie es aus dem erwachsenenbildnerischen Fremdsprachentraining oder auch dem berufsbezogenen Zweitspracherwerb bekannt ist (GRÜNHAGE-MONETTI/SCHAPFEL-KAISER 2002), wird in die Schule delegiert und dort erst behutsam an Realsituationen ausgerichtet (WEBER 2011).

Beim Blick auf aktuelle Anforderungssituationen, die an kaufmännisch Tätige gestellt werden, an denen sich ja Aus- und Fortbildungsordnungen ausrichten sollen und dementsprechend aktualisiert werden, zeigen sich eine Fülle von Parallelen hinsichtlich der hohen Bedeutung von Kommunikation und Sprache. Wir haben im Rahmen des GUK-Projekts neben der bereits erwähnten Auseinandersetzung mit theoretischen Modellen und Erkenntnissen aus Geschichte und Soziologie sowie den systematischen Ordnungsmittelanalysen auch eine repräsentative Befragung von 2.304 tätigen Kaufleuten durchgeführt.<sup>9</sup> Ziel dieser Befragung war die Validierung der Ergebnisse aus den zuvor vollzogenen Forschungszugängen. Die Berufsauswahl für diese Befragung orientiert sich an den ausgewählten Berufen der Ordnungsmittelanalyse und den damit korrespondierenden Berufskennziffern der Klassifikation der Berufe, die auch der Ursprungserhebung zugrunde liegen (HALL et al. 2012).

---

<sup>9</sup> Die Nachbefragung fand innerhalb des GUK-Projekts im Herbst 2012 statt, die Federführung oblag Dr. Silvia Annen, Benedikt Peppinghaus und Michael Tiemann im BIBB.

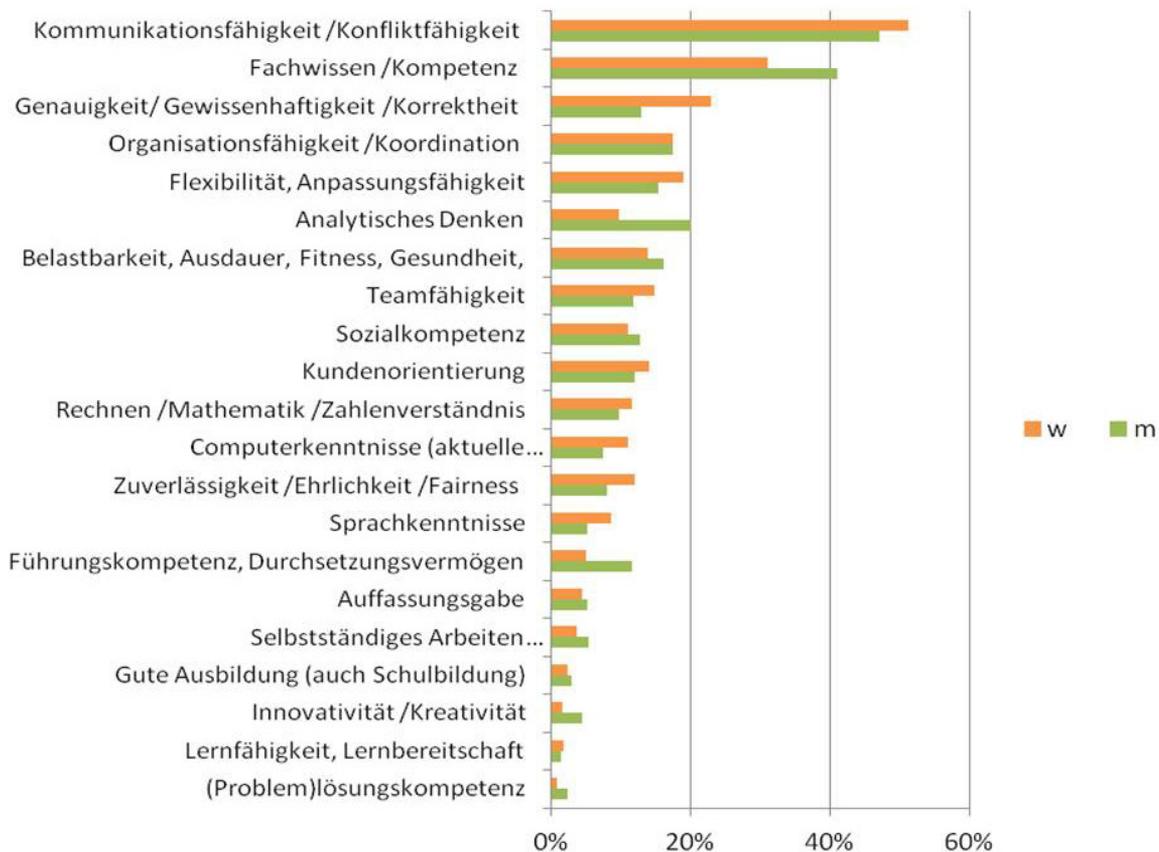


Abb. 7: Nachbefragung tätiger Kaufleute 2012: Welche drei Fähigkeiten sind für die kaufmännische Berufstätigkeit besonders wichtig? (eigene Abbildung)

Betrachtet man die vorläufigen Ergebnisse hinsichtlich der Bedeutung von Sprache im Handeln der kaufmännischen Angestellten, so wird deutlich, dass sich auch hier die bereits vorhandenen Befunde bestätigen. Das häufigste Thema von Weiterbildungen, an denen Kaufleute in den vergangenen zwei Jahren teilgenommen haben, ist „Information und Kommunikation“. Nach ihren Einschätzungen wird dieses Thema auch in den kommenden Jahren an Bedeutung zunehmen und wie die Abbildung 7 zeigt, steht bei den wichtigsten Fähigkeiten, über die Kaufleute, nach ihrer eigenen Einschätzung, verfügen müssen, die Kommunikations- und Konfliktfähigkeit an erster Stelle. Betrachtet man die häufigsten Tätigkeiten, denen Kaufleute nachgehen, so wird auch hier die hohe Bedeutung sprachlich-kommunikativen Handelns deutlich. Über 80% weisen als häufig und manchmal vorkommende Tätigkeit das Abstimmen von Abläufen mit anderen Arbeitseinheiten und externen Partnern aus und ähnlich hoch sind die Nennungen bezogen auf die Vorbereitung von Besprechungen und Teamsitzungen. Demgegenüber fällt das Aushandeln von Vertragsbedingungen, das „nur“ bei 16% der Befragten häufig vorkommt, vergleichsweise gering aus.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Die Daten lassen noch genauere Analysen hinsichtlich der Unterschiede innerhalb verschiedener Berufsgruppen etc. zu. Die Auswertungen haben erst begonnen und können auch mittels scientific newsfiles

### **3 Kaufmännische Angestelltentätigkeit und damit verbundenes Bewusstsein**

Dass der Mensch sein Verhalten nicht nur in der unmittelbaren Reaktion auf seine Umwelt, sondern auch durch einen von ihm selbst mittels Zeichen gesetzten Reiz (Bewusstsein) ausprägt, ist seit der Kritik am Behaviorismus Allgemeingut. Dieses „zeichenvermittelte Bewusstsein“ führt ein in überindividuelle Kulturen, in die Tätigkeiten und Handlungen eingebettet sind. „Das Zeichen befindet sich außerhalb des Organismus und ist daher von der Persönlichkeit gelöst, und so wird das Bewusstsein von außen herausgebildet.“ (WYGOTSKI 1960). Dieses in Kontexte eingebundene zeichenvermittelte Bewusstsein leitet das Denken und Handeln der kaufmännischen „Angestellten mit den weißen Kragen“ (DAHRENDORF 1959, bei HAIPETER 2011, 35ff.) in die Handlungslogik des unternehmerischen Eigentümers. Sie gingen davon aus, dass sie ihren Beitrag, den sie für den unternehmerischen Erfolg leisten, entsprechend vergütet bekommen. Ihre Vergütung erfolgte so auch jahrzehntelang nicht auf der Basis gemessener Leistung wie ein Akkordlohn der Arbeiter. Diese Beitragsorientierung unterschied sie in der Mentalität von der Arbeiterschaft, beförderte individualisierte Konfliktlösungsstrategien gegenüber einer solidarisch gewerkschaftlichen Handlungsstrategie.

Ihre sprachliche Ausdrucksform in Wort und Schrift und ihr optisches Erscheinungsbild orientierten sich an dem des Handelsherren, des „Chefs“ und Unternehmers bzw. der Unternehmerin. Die Funktionen der Unternehmer und Unternehmerin im Arrangement von Geschäftsabschlüssen, der Steuerung von Geschäfts- und Unternehmensprozessen (TRAMM 2009) und der kontrollierenden Bilanzierung derselben, wird von in zunehmendem Maße von den kaufmännischen Angestellten wahrgenommen. Damit einhergehend wird ein wesentliches Kennzeichen der kaufmännischen Tätigkeit, neben der, aus der Perspektive des Unternehmers übernommenen, Gewinnorientierung, die Vermittlungsfunktion, mit der die zeichenvermittelte Interaktion (vgl. ENGESTRÖM 2008, 63) der kaufmännischen Angestellten kennzeichnend verbunden ist. Auf diese Vermittlungstätigkeit werden kaufmännische Angestellte in der beruflichen Bildung und der akademisierten Betriebswirtschaftslehre vorbereitet. Sie werden trainiert Prozesse hinsichtlich Gewinnmaximierung zu analysieren, Marktpotentiale zu erkunden und auszuschöpfen sowie Dienstleistungen und Waren zu vermarkten. Dabei sollen sie Rahmenbedingungen berücksichtigen und branchenrelevante Trends und Entwicklungen erkennen.

All dies erfolgt orientiert an einer betriebswirtschaftlich-kapitalistisch ausgerichteten Logik und Entscheidungskultur, der sowohl demokratisch-partizipative Entscheidungsszenarien überwiegend fremd sind (KAISER 2011) wie auch eine global verantwortete sozioökonomische Bildung, die reflexiv dechiffriert, woran die Qualifikationen auszurichten sind, wenn sie die vorgängige Orientierung verändern will (DGB 2012). Will sich berufliche und damit verbundene Sprachenbildung, die grundlegende Strukturen des abstrakten Denkens

---

zur eigenen Auswertung angefordert werden. Hier sollen nur die wesentlichen Bestätigungen der zuvor getätigten Aussagen hervorgehoben werden.

der Kaufleute ausbildet, von einer betriebswirtschaftlich geprägten Ökonomie lösen und der beruflichen Bildung helfen sich zu verändern und eine Abkehr von der engen, bisherigen Aufgabenstellung zu leisten, so muss sie nicht nur die sprachlichen Qualifikationen der angehenden Kaufleute an den betrieblichen Anforderungen orientiert fördern (WEBER 2011), sondern auch deren kritisch-reflexives Vermögen, damit nicht mehr nur gilt, was FISCHER 2005 wie folgt formulierte. „Bei der Entwicklung des Humankapitals fällt der beruflichen Bildung die Aufgabe zu, die kapitalistische Marktwirtschaft kontinuierlich mit leistungs- und anpassungsfähigen Erwerbstätigen zu versorgen – nicht zuletzt als Wettbewerbsfaktor“ (184f.)

## Literatur

BIBB (2012): Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2012 – Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung. Bonn, Online: <http://datenreport.bibb.de/html/4735.htm> (04-04-2013).

BRETHSCHNEIDER, M./ SCHWARZ, H. (2011): Berufsbildung in Unordnung? Strukturierung von Ausbildungsberufen. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 40, H. 2, 43-46.

BRÖTZ; R./ SCHAPFEL-KAISER, F. (2010): Gemeinsamkeiten in kaufmännischen Ausbildungsberufen ermitteln. Zwischenergebnisse einer computergestützten Dokumentenanalyse. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 39, H. 4, 26-30.

BRÖTZ, R. u.a. (2011): Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Berufe – Zwischenbericht. Bonn, Online: [https://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/zw\\_42202.pdf](https://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/zw_42202.pdf) (14-04-2013).

BUNDESAUSSCHUSS FÜR BERUFSBILDUNG (1974): Empfehlung betreffend Kriterien und Verfahren für die Anerkennung und Aufhebung von Ausbildungsberufen vom 25. Oktober 1974. Online: [http://www.bibb.de/dokumente/pdf/empfehlung\\_028-kriterien-verfahren\\_anerkennung\\_aufhebung\\_ausb.berufen\\_203.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/empfehlung_028-kriterien-verfahren_anerkennung_aufhebung_ausb.berufen_203.pdf) (20-03-2013).

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (2011): Klassifikation der Berufe 2010. Band 1 Systematischer und alphabetischer Teil mit Erläuterungen. Nürnberg.

DGB (2012): Wirtschaft in der Schule – Was sollen unsere Kinder lernen? Positionspapier des DGB-Bundesvorstands. Online: <https://schule.dgb.de/++co++60da6d8e-16b0-11e2-a797-00188b4dc422> (14-01-2013).

EFING, C. (2012): Sprachliche oder kommunikative Fähigkeiten – was ist der Unterschied und was wird in der Ausbildung verlangt? In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 41, H. 2, 6-9.

ENGESTRÖM, Y. (2008): Entwickelnde Arbeitsforschung. Die Tätigkeitstheorie in der Praxis. Berlin 2008.

FISCHER, A. (2005): Bildungsstandards zwischen Beruf und Wissenschaft. In: WEITZ, B. (Hrsg.): Standards in der ökonomischen Bildung. Bergisch Gladbach, 177-201.

GRÜNHAGE-MONETTI, M./ SCHAPFEL-KAISER, F. (2002): Vom Sprachunterricht zum Kommunikationstraining. Berufsbezogene Vermittlung von Deutsch als Zweitsprache. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis 31, H. 2, 27-29, Online : <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/678> (13-02-2013).

HAIPIETER, T. (2011): Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit – eine soziologische Spurensuche. Bonn, Online: <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6721> (12-03-2013).

HEIDENREICH, M. (1998): Die duale Berufsausbildung zwischen industrieller Prägung und wissenschaftlichen Herausforderungen. In: Zeitschrift für Soziologie, 27, H. 4, 321-340.

HERMES, V. (2013): Zwischen Begeisterung und Bewerbermangel. Zwischenbilanz der Ausbildungsberufe der Dialogmarketingbranche nach sieben Jahren. In: callcenterprofi, H. 2, 18-23.

HOHN, H.-W. (1984): Die Zerstörung der Zeit. Wie aus einem göttlichen Gut eine Handelsware wurde. Frankfurt.

KAISER, F. (2011): „Hier haben auch die Auszubildenden etwas zu sagen“ – Ausbildung im mitbestimmten Unternehmen. In: BELITZ, W. (Hrsg.): Hoppmann – eine unternehmerische Alternative. Mit demokratischer Beteiligung und sozialer Gerechtigkeit zum wirtschaftlichen Erfolg. Lengerich, 35-51.

KAISER, F. (2012a): Sprache– Handwerkszeug kaufmännischer Berufe. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 41, H. 2, 14-17.

KAISER, F. (2012b): Dienstleistungskunst und kaufmännische Berufsbilder. Künstlerisches Handeln, Dienstleistungsarbeit, Erforschung kaufmännischen Handelns und die Entwicklung von Ausbildungsverordnungen. In: MUNZ, C./ WAGNER, J./ HARTMANN, E. (Hrsg.): Die Kunst der guten Dienstleistung. Wie man professionelles Dienstleistungshandeln lernen kann. Bielefeld, 221-233

KAISER, F. (2012c): Was kennzeichnet Kaufleute? Ihr berufliches Denken und Handeln aus historischer, soziologischer und ordnungspolitischer Perspektive. In: FASSHAUER, U./ FÜRSTENAU, B./ WUTTKE, E. (Hrsg.): Berufs- und wirtschaftspädagogische Analysen. Aktuelle Forschungen zur beruflichen Bildung. Opladen, 165-178.

KAISER, F./ BRÖTZ, R. (2011): Arbeit und Mentalität kaufmännischer Angestellter im Licht der Industriesoziologie. Eine Einleitung und Essenzen. In: Haipeter 2011: Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit – eine soziologische Spurensuche. Bonn, 5-17. Online: <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6721> (12-03-2013).

KAISER, F./ BRÖTZ, R. (2013): Ordnungsbezogene Berufsforschung am Beispiel der Ordnungsmittelanalyse kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Berufe. In: PAHL, J.-P./ HERKNER, V. (Hrsg.): Handbuch Berufsforschung. Bielefeld. 229-239

KUTSCHA, G. (2009): Ökonomische Bildung zwischen einzel- und gesamtwirtschaftlicher Rationalität – Kompetenzentwicklung und Curriculumkonstruktion unter dem Anspruch des

Bildungsprinzips. In: BRÖTZ, R./ SCHAPFEL-KAISER, F. (Hrsg.): Anforderungen an kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Berufe aus berufspädagogischer und soziologischer Sicht. Bielefeld, 45-64.

KUTSCHA, G. (2011): Über 50 kaufmännische Ausbildungsberufe und kein Ende beim Berufeerfinden in Sicht? In: INDUSTRIEGEWERKSCHAFT METALL (Hrsg.): Kaufmännische Ausbilderinnen in der IGM, Interview mit Günther Kutscha im Rahmen der Neuordnung der Büroberufe. Online: <http://www.kaufleute.org/?q=node/178> (12-02-2012).

REINISCH, H. (2011): Geschichte der kaufmännischen Berufe. Bonn, Online: <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6719> (20-04-2013).

SCHMIEDE, R. (1996): Informatisierung, Formalisierung und kapitalistische Produktionsweise. Entstehung der Informationstechnik und Wandel der gesellschaftlichen Arbeit. In: SCHMIEDE, R. (Hrsg.): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, 15-48.

SCHNETZLER, K. (2010): Kaufmann und das Klavierfräulein. Roman. Zürich.

TRAMM, T. (2009): Berufliche Kompetenzentwicklung im Kontext kaufmännischer Arbeits- und Geschäftsprozesse. In: BRÖTZ, R./ SCHAPFEL-KAISER, F. (Hrsg.): Anforderungen an kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Berufe aus berufspädagogischer und soziologischer Sicht. Bonn, 65-88.

WALDEN, G.(2007): Einführung. In: WALDEN, G. (Hrsg.): Qualifikationsentwicklung im Dienstleistungsbereich. Herausforderungen für das duale System der Berufsbildung. Bonn, 7-17.

WEBER, P. (2011): Verkaufsgespräche führen in der Schule. Aspekte einer linguistischen Untersuchung. In: bwp@ Spezial 5 – Hochschultage Berufliche Bildung 2011, FT 18, Hrsg. GRUNDMANN, H., 1-14. Online: <http://www.bwpat.de/content/ht2011/ft18/weber/> (29-04-2013).

WYGOTSKI, L.S. (1960): Die Entwicklung höherer psychischer Funktionen. Moskau.

## **Zitieren dieses Beitrags**

---

KAISER, F. (2013): Sprache als Kerninstrument des Denkens und Handelns kaufmännischer Angestellter. Forschungsergebnisse aus dem BIBB-Projekt „Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännischer Berufe“. In: bwp@ Spezial 6 – Hochschultage Berufliche Bildung 2013, Fachtagung 18, hrsg. v. EFING, C., 1-17.

Online: [http://www.bwpat.de/ht2013/ft18/kaiser\\_ft18-ht2013.pdf](http://www.bwpat.de/ht2013/ft18/kaiser_ft18-ht2013.pdf)

## Der Autor

---



### **Dr. FRANZ KAISER**

Abteilung 4: Ordnung der Berufsbildung, Arbeitsbereich 4.2  
Bundesinstitut für Berufsbildung

Robert-Schuman-Platz 3, 53175 Bonn

E-mail: [kaiser@bibb.de](mailto:kaiser@bibb.de)

Homepage: <http://www.bibb.de/de/wlk52110.htm>