



20 Jahre *Internationales Sprachzentrum an der Universität Graz*: Bestandsaufnahme und Ausblick

1. Das *Internationale Sprachzentrum an der Universität Graz (ISZ)* heute

Das ISZ ist in den letzten beiden Jahrzehnten enorm gewachsen. Heute führen wir pro Jahr in unseren verschiedenen Geschäftsbereichen ca. 500 Kurse durch; dabei werden 14 Sprachen von 80 Trainern und Trainerinnen vermittelt. Unsere Trainer und Trainerinnen sind österreichische Universitätsabsolventen und – absolventinnen oder Lehrende, die die jeweilige Sprache als Muttersprache sprechen – wir verfügen also über ein wirklich internationales Team.

Dafür, dass diese ca. 500 Kurse reibungslos ablaufen und der Informationsfluss zwischen Kunden und Kundinnen, den Trainern und Trainerinnen und unserem Institut stimmt, sorgen die vier Mitarbeiterinnen im Organisationsteam: Dr. Ulla Fürstenberg und Mag. Uschi Spieler im Bereich der Firmenkurse und Mag. Christine Mayr-Bauernhofer und Eva Behofsits im Privatkundenbereich.

Im Zuge des Wachstums der letzten beiden Jahrzehnte hat sich das ISZ vom Nischenanbieter, der nur maßgeschneiderte, fachorientierte Sprachausbildung angeboten hat, zum Vollanbieter entwickelt.

Heute verfügen wir über ein breitgefächertes Sprachenprogramm auf fast allen Niveaustufen. Die Einführung eines durchstrukturierten Stufenprogramms war nötig, um den Sprachlernenden auch eine Perspektive im Lernprozess zu geben. Ein Anfänger soll z.B. abschätzen können, wie lange er braucht, um ein bestimmtes Niveau zu erreichen. Die Niveaustufen orientieren sich übrigens am *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen* des Europarats – und wir gehörten zu den ersten Anbietern in der Erwachsenenbildung, die diese Einteilung umgesetzt haben.

Unser Wachstum ist auch einhergegangen mit einer wachsenden Anzahl an Partnern.

- Da sind zunächst einmal alle Einzelpersonen zu nennen, die unsere im Hause – also an der Universität – angebotenen Kurse besuchen (weit über 1000 Personen/Jahr)
- Zu unseren Partnern gehören auch die Firmen in der Region, deren Sprachtrainings wir gestalten dürfen. Wir führen in diesem Bereich ca. 170 Trainings im Jahr durch, z.B. für die Andritz AG, Alfred Wall AG, Siemens, AVL, Infineon, Cytec, Flughafen Graz, Roche Diagnostics, König Maschinen, Joanneum Research, SSI Schäfer-Peem GmbH, AT&S.

- Ein besonders wichtiger Partner, der uns sehr ans Herz gewachsen ist, ist die Fachhochschule Joanneum mit über 30 Studiengängen. In diese Kooperation können wir unsere fachsprachliche Kompetenz einbringen. Die Studiengänge sind in folgende Bereiche gegliedert:
 - Information Engineering
 - Management und Technik
 - Medien und Design
 - Mobilität
 - Gesundheit und Soziales

Die Gesundheitswissenschaften sind übrigens ein Bereich, der auch uns wieder zurück an unsere Wurzeln geführt hat: wir begannen ja mit Sprachkursen für Mediziner.

In dieser Kooperation mit der FH Joanneum werden unsere Trainerinnen auf Lehrauftragsbasis tätig, bewährte Lehrbeauftragte können von der FH Joanneum aber ohne weiteres angestellt werden. Nutzen für beide Seiten: FH bindet erprobte Lehrende an sich. Für uns wird auch ein Vereinszweck erfüllt, nämlich jener, die Absolventinnen und Absolventen der philologischen Studienrichtungen (inkl. Übersetzer- und Dolmetschabsolventen) zu fördern.

Im Laufe von 20 Jahren kommt es natürlich zu vielen Entwicklungen und Veränderungen, aber manche Dinge, die eine Organisation ausmachen, bleiben auch konstant. Im Falle des Internationalen Sprachzentrums ist hier auf jeden Fall die Familienfreundlichkeit zu erwähnen. Es gab seitens des Vorstandes immer das Bemühen, es den Mitarbeiterinnen zu ermöglichen, Familie und Beruf zu vereinbaren. Eine Unterrichtstätigkeit, die man auch einmal eine Zeit lang in geringerem Ausmaß ausüben kann, bietet sich dafür natürlich an; aber auch im Bereich des Organisationsteams wurde langjährigen Mitarbeiterinnen die Möglichkeit geboten, nach der Karenz als Teilzeitkräfte wieder in ihren Tätigkeitsbereich einzusteigen, sodass das Organisationsteam derzeit aus vier Teilzeitkräften besteht.

Ein solches Modell bietet viele Vorteile für die Mitarbeiterinnen, es stellt aber auch eine große Herausforderung dar. Eine Zusammenarbeit, wie sie am Internationalen praktiziert wird, ist nur möglich, wenn gut und effizient kommuniziert wird und der Informationsfluss stimmt. Darüber hinaus muss die Zusammenarbeit auch auf der zwischenmenschlichen Ebene funktionieren. Es muss die Bereitschaft vorhanden sein, auch einmal für eine Kollegin einzuspringen oder einen Bereich zu bearbeiten, für den man normalerweise nicht zuständig ist, wenn der Ablauf das erfordert. Das Schlagwort von der "Teamfähigkeit" hat so für uns eine große Bedeutung gewonnen. Wir haben im Lauf der Jahre ein Modell der Zusammenarbeit entwickelt, das sicherstellt, dass alle Aufgaben erfüllt werden, ohne darüber die Bedürfnisse und Anforderungen jeder einzelnen – sei es Familie, seien es andere Tätigkeiten – aus den Augen zu verlieren. Dafür wurde dem Internationalen Sprachzentrum im Jahr 2005 im Rahmen des Wettbewerbes "Frauen- und familienfreundliche Betriebe des Landes Steiermark" Dank und Anerkennung ausgesprochen.



Ein weiteres Merkmal unseres Sprachzentrums ist seine personelle Einbettung in die Universität Graz. Im Vorstand befinden sich zum Beispiel Vertreter der philologischen Institute, des Inst. für theoretische und angewandte Translationswissenschaften, der Leiter des SOWI-Zentrums für Wirtschaftssprachen, die derzeit karenzierte Leiterin des *treffpunkt sprachen* sowie der Leiter des Language Testing Center der Universität Klagenfurt. Dadurch können wir auf ein exzellentes Netzwerk zurückgreifen, wenn fachliche oder personelle Fragestellungen zu lösen sind. So konnten wir in den letzten Jahren immer wieder auf Top-Absolventinnen und Absolventen zurückgreifen (z.B. Preisträger des *Excellence Awards in English and American Studies*), von denen einige inzwischen schon eine Anstellung an der FH Joanneum gefunden haben.

Wir nützen die Verbindung zur Universität aber nicht nur um Impulse zu bekommen, wir geben auch Input aus der Praxis der Erwachsenenbildung in die Ausbildung der Studierenden zurück. Ein Beispiel ist die Lehrveranstaltung „Teaching English in Adult Education“ von Ulla Fürstenberg, deren Studierende auch immer wieder unsere Bibliothek in der Harrachgasse bevölkern, um quasi vor Ort Recherchearbeiten zu leisten.

2. Blick in die Zukunft

Ein Schlüssel zur Gestaltung der Zukunft des *Internationalen Sprachzentrums* ist sicher die Fähigkeit, unser Angebot auf die Bedürfnisse unserer Kunden maßzuschneidern. Wir müssen unseren Kunden auch weiterhin das Gefühl geben, das ihr Sprachenlernen Erfolg hat und sie ihre Ziele erreichen.

Wir müssen neue Entwicklungen erkennen und aktiv annehmen. Dies erfordert Flexibilität und ein hohes Maß an Kompetenz. Kompetenz ist allerdings nichts Statisches, das man behält, wenn man es einmal hat. Man muss Kompetenz immer weiterentwickeln. Unser Team tut dies durch den regelmäßigen Besuch von Konferenzen und Weiterbildungsveranstaltungen. Weiters organisieren wir selbst auch Weiterbildungsveranstaltungen für unsere Lehrenden.

Ein Thema, das in der letzten Zeit sehr an Bedeutung gewonnen hat, ist „E-Learning“. So hat an unserem Institut bereits ein sehr erfolgreicher Workshop zum Umgang mit der Lernplattform „eNcephalon“ stattgefunden, die u.a. an der FH Joanneum verwendet wird. Dabei wurden verschiedenste didaktische Möglichkeiten vorgestellt, die Plattform für den Sprachunterricht zu nutzen.

E-Learning beschränkt sich allerdings nicht nur auf Lernplattformen. Es muss im Sinne eines vernetzten Lernens auch andere Möglichkeiten der modernen Kommunikation integrieren. So haben wir z.B. auch ein Internet Workshop für Sprachlehrende organisiert oder Schulungen zur Nutzung von Blogs, Podcasts, YouTube oder Google Video im Sprachunterricht.

Ein weiteres Themenfeld für Weiterbildung ist die Frage, wie man im Sprachunterricht auch gewisse Schlüsselkompetenzen (oder „Soft Skills“) vermitteln kann. Klassische Beispiele sind die Vermittlung von Präsentationstechniken oder von interkultureller Kompetenz. Andere Möglichkeiten wären Verhandlungsfertigkeiten oder gar Konfliktlösungsstrategien (wie z.B. aktives Zuhören). Die Umsetzung erfordert natürlich schon etwas gehobene Kenntnisse der Sprachlernenden, macht den Unterricht aber zusätzlich reizvoll und motivierender.

Zukünftige Weiterbildung wird sich allerdings auch wieder mit grundsätzlichen Fragen der Fachdidaktik beschäftigen müssen. Zur Illustration eine Zahl aus dem Institut für Anglistik: In den letzten Jahren verfügten nur zwischen 30% und 50% der Absolventinnen und Absolventen über eine Didaktikausbildung. Dennoch wollen auch Personen ohne didaktische Ausbildung immer wieder in der Erwachsenenbildung tätig werden. Dies bedeutet, dass wir Absolventen auch selbst wieder stärker schulen müssen, um ihnen das nötige Rüstzeug für die Lehre mitzugeben.

Zur Sicherung der Zukunft gehört aber auch systematische Anstrengungen zur Qualitätssicherung, in dem alle Prozesse innerhalb unserer Organisation kritisch hinterfragt und gegebenenfalls neu definiert werden.

Um unsere Bemühungen, die Qualität unseres Angebots zu sichern, auf eine solide Basis zu stellen, befindet sich das *Internationale Sprachzentrum* derzeit - gemeinsam mit anderen Einrichtungen im Netzwerk der steirischen Erwachsenenbildungseinrichtungen – im Testierungsprozess nach LQW. Dieses Qualitätsmanagementmodell, die „Lernerzentrierte Qualitätsentwicklung“, kommt uns besonders entgegen und passt besonders gut zu unserer Philosophie – nicht nur weil es speziell für Bildungseinrichtungen entwickelt wurde, sondern auch weil es, wie der Name schon sagt, ganz explizit den Lerner in den Mittelpunkt aller Überlegungen und Bestrebungen stellt.

Was wir im Team des Internationalen Sprachzentrums – vom Vorstand über das Organisationsteam bis zu den Trainern und Trainerinnen – alle gemeinsam haben, ist die Freude an den Sprachen und am Sprachenlernen. Wir hoffen, dass wir diese Begeisterung auch in Zukunft an unsere Kursteilnehmer und Kursteilnehmerinnen weitergeben können, denn dann kann der Lernerfolg gar nicht ausbleiben.