



#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Bahnbetrieb #Digitalisierung

Für die SBB ist Mehrsprachigkeit ein wichtiges Anliegen. Deshalb fördert sie die Fremdsprachenkompetenz ihrer Mitarbeitenden. Seit vier Jahren erfolgt der Unterricht vorwiegend online. Eine Kundenbegleiterin erzählt von ihren Erfahrungen.



Jeanette Francis macht einen entspannten Eindruck. Sie sitzt in einem Aufenthaltsraum der SBB Kundenbegleitung im Bahnhof Bern. Die Kundenbegleiterin hat einen Arbeitstag hinter sich, der sie quer durch die halbe Schweiz geführt hat. Von Bern nach Brig, weiter nach Zürich und von dort zurück nach Bern. «Es war ein ruhiger Tag,» resümiert sie. «Es ist nicht viel vorgefallen. Ich habe zwei Kundinnen auf Englisch eine Auskunft gegeben und im Wallis ein wenig Französisch gesprochen. Es war nicht viel mehr, als die Kundschaft zu begrüßen und mich nach der Billettkontrolle zu bedanken.» Mit einem scheuen Lächeln fügt sie an: «Glücklicherweise.» Französisch ist nach eigener Einschätzung nicht die Stärke der 26-Jährigen. Sie ist zwar in der Schweiz geboren, hat aber die Schulen in Thailand absolviert. Dort stand Französisch nicht auf dem Stundenplan. Seit Jeanette Francis vor zwei Jahren als Kundenbegleiterin bei der SBB begonnen hat, begleiten Fremdsprachen sie durch den Alltag. Nachdem sie in der ersten Zeit ihre Englischkenntnisse aufgebessert hat, ist sie jetzt dabei, Französisch zu lernen.

**Mehr virtuelle Lektionen während des Tages gewünscht** Zweimal die Woche drückt sie in einer Sprachschule die Schulbank. Ergänzend nutzt sie eine Online-Applikation, welche die SBB über eine externe Firma anbietet. Jeanette Francis schätzt diese Mischung aus Präsenzunterricht und virtueller Schulung. So kann sie flexibler lernen. «Wenn ich unterwegs auf einer Tour Reservezeiten habe, nutze ich diese, um auf meinem Tablet einige Aufgaben zu lösen.» Auch an freien Tagen beugt sie sich regelmässig über den elektronischen Lernstoff. Füllt Lückentexte aus, schaut Videos, beantwortet Fragen. Oder nimmt an einer Lektion im virtuellen Klassenzimmer teil. Apropos virtuelles Klassenzimmer: Zu dieser Lernform äussert Jeanette Francis einen persönlichen Wunsch. Sie hätte gerne mehr Termine während des Tages zur Auswahl. Denn die regelmässige Schichtarbeit verwehrt ihr häufig, an Lektionen teilzunehmen, die am frühen Morgen oder am Abend angesetzt sind.

**In der Balance bleiben** Für Jeanette Francis ist es selbstverständlich, in ihrer Freizeit zu lernen. Allerdings nur, wenn sie zwei Tage am Stück nicht arbeiten muss. «Sonst kommen der Haushalt und die Erholung zu kurz», fügt sie hinzu. Was wie eine Entschuldigung tönt, ist in Tat und Wahrheit der Versuch, die persönliche Balance zwischen Beruf, Lernen und Privatleben zu wahren. Doch manchmal spüre sie einen gewissen Druck im Nacken, mehr oder schneller zu lernen, gibt Jeanette Francis zu. «Grundsätzlich sollten wir zwei Jahre nach Abschluss unserer achtmonatigen Ausbildung die Prüfungen in den Fremdsprachen abgelegt haben.» Bis zu diesem Fixpunkt verbleiben ihr sieben Monate. Jeanette Francis zeigt sich zuversichtlich, das Ziel zu erreichen. Denn die Kundenbegleiterin, das macht das Gespräch mit ihr deutlich, hat einen starken inneren Antrieb. Gute Sprachenkenntnisse sind für sie nicht bloss eine berufliche Notwendigkeit. Für sie erweitern Fremdsprachen auch den persönlichen Horizont. «Mit jeder Sprache, die wir lernen, erfahren wir viel über andere Kulturen. Das ist für mich eine unschätzbare Bereicherung.»

### SBB für Sprachförderung ausgezeichnet

Die private Oertli-Stiftung zeichnet mit einem Preis Projekte und Initiativen aus, die den Brückenschlag zwischen den Sprachregionen der Schweiz fördern. Preisträgerin 2020 ist die SBB. Die Stiftung anerkennt damit die Leistung der SBB, die Sprachkompetenzen ihres Personals zu verbessern. SBB CEO Vincent Ducrot freut sich: «Die Auszeichnung ist eine Anerkennung dafür, dass die SBB nicht nur die Regionen der Schweiz verbindet, sondern auch Brücken zwischen den Sprachkulturen schlägt. Darauf dürfen wir stolz sein.»

Seit 2016 bietet die SBB ihr Sprachlernangebot weit gehend elektronisch an. Rund 6400 Mitarbeitende haben inzwischen von den virtuellen Lektionen Gebrauch gemacht. Es handelt sich hauptsächlich um Personen aus den Berufsgruppen Kundenbegleitung und -beratung, Triebfahrzeugführende, Zugverkehrsleiter und Kundenassistenten. Sie benötigen je nach Aufgabe spezifische Kenntnisse in den Landessprachen oder auf Englisch.