Die versteckten Kosten von Sprachangst am Arbeitsplatz

Wie ungeplante Gespräche die Leistungslücke offenbaren



Busuu
ein Chegg Service

Inhaltsverzeichnis

3 Vorwort

4 Kurzfassung

5 Wichtige Erkenntnisse

9 Unsere Methoden

10 Ihre verborgene Leistungslücke verstehen

13 Wo scheitert die Kommunikation?

16 Wie können Unternehmen die Kommunikation in der Fremdsprache verbessern?

20 Fazit: Drei Dinge, die Personalentwicklungsteams priorisieren müssen

22 Über Busuu

23 Über Chegg



Busuu
ein Chegg Service

Vorwort

Ich habe einen Großteil meiner beruflichen Laufbahn damit verbracht, darüber nachzudenken, was Menschen bei der Arbeit wirklich effektiv macht. Eines ist mir dabei klar geworden: Je mehr die KI Routineaufgaben übernimmt, desto mehr sind es menschliche Fähigkeiten, die den Unterschied machen. **Kommunikation steht dabei ganz oben auf der Liste. Die Fähigkeit, spontan zu denken, eine Erkenntnis klar zu formulieren und zu überzeugen, wird zu einem echten Wettbewerbsvorteil –** aber das in einer Fremdsprache zu tun, ist selbst dann schwierig, wenn man jede Zertifizierung mit Bravour bestanden hat.

Die Talente, die Unternehmen brauchen, sind selten an einem Ort zu finden. **Die grenzüberschreitende Einstellung von Personal erhöht die Anforderungen an die Kommunikation: Mitarbeitende arbeiten per Videokonferenz zusammen, halten Präsentationen vor Kunden, verhandeln mit Partnern und treffen Entscheidungen über Kulturen und Zeitzonen hinweg.** All das sollen sie schnell und selbstsicher erledigen – meist ohne den Vorteil, im selben Raum zu sein.

Ein Großteil davon geschieht in ungeplanten Gesprächen, also **in Momenten, in denen Sie einer Kollegin oder einem Kollegen eine kritische Nachfrage stellen, etwas Kompliziertes einfach erklären oder einen Kunden korrigieren müssen, ohne dabei die Beziehung zu beschädigen.** Geschäftliches Handeln basiert auf Vertrauen und guten zwischenmenschlichen Beziehungen. **Jemand kann hervorragende E-Mails schreiben und souverän eine Präsentation halten – dann aber verstummen, wenn er in einer Fremdsprache spontan reagieren muss.** Das Fachwissen ist vorhanden. Unter Druck darauf zuzugreifen, gelingt jedoch nicht.

Das hat seinen Preis, und der ist alles andere als gering. Wenn jemand schweigt, weil er Angst hat, die falschen Worte zu wählen, geht eine Idee verloren. Wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter eine Annahme nicht hinterfragt, wird eine Entscheidung auf schlechterer Informationsgrundlage getroffen. **Multipliziert man diese Momente über eine globale Organisation hinweg, ist es kein Sprachproblem mehr, sondern ein Leistungsproblem.**

Deshalb denke ich, dass wir die Ziele von Sprachtraining am Arbeitsplatz neu definieren müssen. **Die Frage, die Personalentwicklungsteams stellen, muss sich von „Welches Sprachniveau hat diese Person in Englisch?“ zu „Was muss diese Person können, um ihre Rolle effektiv auszufüllen?“ wandeln.**

Unsere Lernenden haben uns gesagt, dass die schwierigsten Momente nicht die sind, auf die man vorbereitet ist. Es sind vielmehr die Gespräche, mit denen niemand gerechnet hat. **Genau hier liegt die Lücke – und genau diese soll dieser Bericht ermitteln.**

Karine Allouche
General Manager, Language Learning Worldwide und Skills GTM Europe, Busuu



Kurzfassung

Noch nie war der Zugang zum Erlernen einer Fremdsprache einfacher als heute im Jahr 2026. Dank digitaler Technologien stehen uns Lektionen, Übungs- und Übersetzungstools jederzeit zur Verfügung. **Warum besteht also weiterhin eine so große Lücke zwischen dem Erlernen einer Sprache und ihrer selbstbewussten Anwendung bei der Arbeit?**

Situationen, in denen es darauf ankommt, zum Beispiel wichtige Besprechungen, die Zusammenarbeit über verschiedene Märkte hinweg oder spontane Interaktionen können Unsicherheit auslösen und das Selbstvertrauen beeinträchtigen. Leider **führt herkömmlicher Sprachunterricht nicht immer dazu, dass Menschen ihre Sprachkenntnisse auch unter Druck erfolgreich einsetzen können.** Dadurch entsteht gerade dann eine Leistungslücke, wenn es besonders darauf ankommt. Auf Unternehmensebene summiert sich das zu spürbaren Einbußen bei Produktivität, Entscheidungsfindung und Geschäftsergebnis.

Der Business Case für bessere Kommunikationsfähigkeiten ist längst belegt. In einer globalisierten Wirtschaft, in der **Teams über Ländergrenzen hinweg zusammenarbeiten, sind Sprachkenntnisse unverzichtbar.** Eine Studie ergab, dass Führungskräfte einen **Produktivitätsrückgang von 15 % auf schlechte Kommunikation zurückführten; 38 % gaben an, dass sie höhere Kosten verursachte, und 19 % berichteten, deswegen Aufträge verloren zu haben.**

Was der Bericht von Busuu ans Licht bringt, ist der **entscheidende Unterschied zwischen dem „Kennen“ einer Fremdsprache und der Fähigkeit, sie selbstsicher,** spontan und wirkungsvoll einzusetzen – besonders unter hohem Druck.



Busuu
ein Chegg Service

WICHTIGE ERKENNTNISSE

01

Die versteckten Kosten von Sprachangst für Unternehmen

Sprachkenntnisse allein reichen nicht immer aus. Wenn Mitarbeitende unter Druck stehen, fällt es ihnen plötzlich viel schwerer, sich in der Fremdsprache auszudrücken, die sie kennen. Unsere Untersuchung, die auf einer Befragung von mehr als 1.000 Busuu-Lernenden am Arbeitsplatz aus 64 Ländern basiert, kommt zu folgendem Ergebnis:

55 % **der Mitarbeitenden vereinfachen das, was sie sagen möchten,** wenn sie sich unwohl dabei fühlen, bei der Arbeit in einer Fremdsprache zu sprechen.

Mitarbeitende haben Schwierigkeiten, selbstbewusst mit Kunden, Lieferanten und Führungskräften zu kommunizieren, sich in Meetings voll einzubringen und internationalen Kolleginnen und Kollegen technische Sachverhalte zu erläutern.

Mitarbeitende verfügen vielleicht über die Vokabeln, das Fachwissen und das technische Verständnis, das ihre Position erfordert – **haben aber Schwierigkeiten, dieses Wissen im entscheidenden Moment abzurufen und zu vermitteln.**

Busuu
ein Chegg Service

WICHTIGE ERKENNTNISSE

02

Kommunikation scheitert genau dann, wenn eine klare Ausdrucksweise am meisten zählt

Unsere Studien haben ergeben, dass **unvorhersehbare, stressige Arbeitssituationen** für Menschen, die in einer Fremdsprache kommunizieren, besonders schwierig sind.

Meetings gehören zu den Situationen, die Mitarbeitende besonders unter Druck setzen, vor allem wenn sie mit Kunden, Führungskräften oder internationalen Kolleginnen und Kollegen sprechen müssen.

49 %

der Befragten geben an, **dass unerwartete oder ungeplante Gespräche** in einer typischen Arbeitswoche die größte Angst vor der Fremdsprache auslösen.



Die Frage ist:
Wie bereitet man sich auf Gespräche vor, die sich nicht an das Skript halten?

WICHTIGE ERKENNTNISSE

03

Vorbereitung, die nicht zielführend ist

Mitarbeitenden ist durchaus bewusst, wie wichtig es ist, sich auf wichtige Gespräche am Arbeitsplatz vorzubereiten. Das Problem ist, dass die meisten nicht den richtigen Ansatz oder die richtigen Tools nutzen, um ihre Ziele zu erreichen.

90 % **gaben an, sich aktiv** vor wichtigen Gesprächen am Arbeitsplatz vorzubereiten.

Wie sich Mitarbeitende vorbereiten

45 %
schreiben **Skripte.**

43 %
verwenden **Übersetzungs-Apps.**

41 %
üben wichtige Vokabeln.

38 %
üben laut.

24 %
nutzen ausschließlich eine **Sprachlernplattform.**

Wenn diese Vorbereitung im entscheidenden Moment nicht trägt, ist der Schaden mehr als ein kleiner Fehltritt: Es ist die Beziehung, die sich nie richtig entwickelt, die Idee, die nicht ankommt, die Perspektive, die niemand hört, oder der kurze Anruf, der sich in einen langen E-Mail-Austausch verwandelt.

WICHTIGE ERKENNTNISSE

04

Die Rolle von Personalentwicklungsteams bei der Verbesserung der Unternehmensleistung



Das Lernen mit dem Arbeitsalltag verbinden

Verknüpfen Sie die Sprachentwicklung mit den realen Situationen der Mitarbeitenden – nicht mit allgemeinen Kompetenzbewertungen.



„Sicheren“ Druck erzeugen, bevor echter Druck entsteht

Bieten Sie Mitarbeitenden einen geschützten Raum, um wichtige Gespräche zunächst zu üben, bevor es ernst wird.



Stets den Menschen in den Mittelpunkt stellen

Manche Fähigkeiten wie das Einschätzen der Gesprächssituation oder der Aufbau von Vertrauen erfordern echte menschliche Interaktion und lassen sich nicht allein mit KI üben.

Busuu
ein Chegg Service

Unsere Methoden

Busuu hat mehr als 1.000 aktive Lernende am Arbeitsplatz in 64 Ländern befragt, um zu verstehen, wie sich Sprachangst auf Kommunikation, Selbstvertrauen und Leistung bei der Arbeit auswirkt.

Mexiko, Italien, Spanien, Frankreich, Deutschland, Thailand, Kolumbien, die USA, China und Österreich gehörten zu den zehn Ländern mit den meisten Antworten.

Unsere Umfrage wurde im April und Mai 2026 über die Braze-Plattform zur Kundenbindung durchgeführt. Wir haben aktive B2B-Mitglieder angesprochen, die Englisch lernen und eine der folgenden Benutzeroberflächensprachen verwenden: Englisch, Spanisch, Deutsch, Französisch, Italienisch.

Den Mitgliedern wurde ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem sie gebeten wurden, an einer Umfrage teilzunehmen. Nach ihrer Zustimmung wurden sie zu einer Umfrage weitergeleitet, die in die Busuu-Plattform eingebettet war.



Ihre verborgene Leistungslücke verstehen

Sprachenlernen galt von jeher als ein langer, aber geradliniger Prozess: Vokabeln lernen, Grammatik verstehen, Sprachkompetenz aufbauen. Doch **professionelle Kommunikation erfordert eine andere Art von Sprachflüssigkeit.** Gespräche finden oft informell und ohne Vorankündigung statt und lassen den Sprechenden kaum Zeit zum Nachdenken.

DIE KLUFT ZWISCHEN WISSEN UND HANDELN

55 % **der Befragten vereinfachen das, was sie sagen möchten,** wenn sie sich unwohl dabei fühlen, bei der Arbeit in einer Fremdsprache zu sprechen.

25 % **schweigen,** obwohl sie etwas Wertvolles beizutragen hätten.

25 % **lassen eine Kollegin oder einen Kollegen** für sich sprechen.

Für Unternehmen ist der Unterschied zwischen Wissen und Handeln entscheidend.

Jedes Mal, wenn die Kommunikation stockt, geht etwas verloren: eine stärkere Beziehung, eine bessere Idee, eine andere Perspektive oder Zeit.

Fünf Dinge, die Unternehmen verlieren, wenn die Kommunikation scheitert

In Unternehmen mit globalen Teams werden Fachwissen und Verständnis vor allem durch Gespräche weitergegeben.

Das steht jedoch auf dem Spiel, wenn Mitarbeitende Schwierigkeiten haben, sich in einer Fremdsprache zu verständigen.

1. **Stärkere Beziehungen:** Kommunikationsprobleme erschweren es, Beziehungen zu Kunden, Führungskräften und internationalen Teams aufzubauen.

2. **Bessere Ideen:** Wenn Menschen das, was sie sagen möchten, zu stark vereinfachen, werden komplexere oder differenziertere Gedanken mitunter nicht vermittelt.

3. **Unterschiedliche Perspektiven:** Schweigen bedeutet, dass wertvolle Standpunkte nicht in die Diskussion einfließen.

4. **Sichtbarkeit und Einfluss:** Kolleginnen und Kollegen das Sprechen zu überlassen, kann für manche bedeuten, dass sie selbst weniger gehört werden.

5. **Geschwindigkeit:** Wer das direkte Gespräch meidet und stattdessen auf E-Mails oder andere schriftliche Kanäle ausweicht, kann aus einem zwei Minuten langen Anruf einen langen E-Mail-Austausch machen und damit Entscheidungen verlangsamen.

Die Zahlen belegen bereits die Kosten

Die Angst vor der Fremdsprache wird häufig als Soft-Skill-Problem abgetan. Doch es geht um mehr als das. Empirische Belege zeigen bereits, dass **Kommunikationsprobleme einen echten Einfluss auf das Geschäftsergebnis haben.**

DAS BERICHTEN FÜHRUNGSKRÄFTE

15 %

Rückgang der Produktivität* wird auf schlechte Kommunikation zurückgeführt.

38 %

sagen, **es erhöht die Kosten.**

19 %

geben an, **dadurch Aufträge verloren zu haben.**

Unzureichende Sprachkenntnisse** führen nachweislich zu geringerem Verständnis, höherem Arbeitsaufwand und mehr Komplexität sowie niedrigerer Verfahrenseffizienz.

Busuu
ein Chegg Service

*Quelle: Grammarly, State of Business Communication Report, 2023.
**Quelle: Science Direct, The language barrier as a springboard towards (team) creativity: An exploratory study of foreign language use in teams.

Wo scheitert die Kommunikation?

Die schwierigsten Gespräche am Arbeitsplatz sind oft die alltäglichen, mit denen niemand rechnet. Es sind die Momente, in denen Mitarbeitende schnell denken, komplexe Ideen formulieren und klar kommunizieren müssen, oft ohne Zeit zur Vorbereitung. Diese Situationen sind für Personen, die eine Fremdsprache sprechen, nicht nur eine Herausforderung. Es sind häufig auch genau die Momente, auf die es im Geschäftsleben am meisten ankommt.

WANN IST DER DRUCK AM GRÖSSTEN?

49 % der Befragten geben an, dass **unerwartete oder ungeplante Gespräche** in einer typischen Arbeitswoche die größte Angst vor der Fremdsprache auslösen.

26 % der Befragten nennen **regelmäßige internationale Team-Calls** als den häufigsten wiederkehrenden geplanten Auslöser.

Meetings werden am häufigsten als Auslöser von Fremdsprachenangst genannt, besonders wenn Mitarbeitende mit Kunden, Führungskräften oder internationalen Kolleginnen und Kollegen sprechen.

Drucksituationen in der Fremdsprache können viele Formen annehmen – gemeinsam ist ihnen, dass es kein Skript gibt.

Ein Testergebnis kann zeigen, dass jemand kompetent ist. Es kann nicht zeigen, ob die Person die richtigen Worte findet, wenn ein Kunde widerspricht, ein Meeting vom Thema abkommt oder ein Kollege eine Frage stellt, auf die sie sich nicht vorbereitet hat.

Wie verändert KI die Kommunikation?

Da die KI immer mehr Routineaufgaben übernimmt, **hängt die verbleibende Arbeit für Menschen zunehmend von Zusammenarbeit ab:** Ideen austauschen, Probleme gemeinsam lösen und schnell aufeinander reagieren.

TALENTE AUS ALLER WELT

Unternehmen haben Schwierigkeiten, die benötigten Fachkräfte im eigenen Land zu finden. Eine OECD-Analyse aus dem Jahr 2025 zu Fachkräfteengpässen auf Unternehmensebene ergab, dass rund 80 % der Arbeitgeber von Schwierigkeiten bei der Personalgewinnung berichteten, insbesondere in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), professionelle Dienstleistungen und in anderen wissensintensiven Branchen.

Deshalb weiten Unternehmen ihre Suche auf andere Länder aus. Laut einer globalen Umfrage von Remote aus dem Jahr 2025 erwarteten 73 % der Personalverantwortlichen und Führungskräfte, dass bis 2026 mehr als die Hälfte ihrer Neueinstellungen auf internationale Bewerberinnen und Bewerber entfallen wird.

Je mehr Talente auf dem gesamten Globus verstreut sind, desto wichtiger wird eine gemeinsame Sprache.

Der Global English Skills Report 2026 von ETS ergab:

- **90 %** sagen, dass dies entscheidend für den Unternehmenserfolg ist.
- **92 %** der Arbeitgeber sind der Meinung, dass Englischkenntnisse heute wichtiger sind als noch vor fünf Jahren.
- **81 %** geben an, dass die Integration von KI-Tools den Bedarf an Englischkenntnissen am Arbeitsplatz erhöht.

Kommunikation ist der Weg, auf dem globales Fachwissen weitergegeben wird

Wenn Fachwissen auf verschiedene Länder verteilt ist, wird es erst durch Kommunikation zugänglich und wirksam: **So werden Entscheidungen getroffen und Probleme gelöst.**

Wenn sie scheitert, funktioniert das Unternehmen selbst nicht mehr richtig. Ideen bleiben unausgesprochen, Fragen ungestellt und Chancen ungenutzt.



Die Frage lautet:
Wie lösen Unternehmen das Problem?

Wie können Unternehmen die Kommunikation in der Fremdsprache verbessern?

Die gute Nachricht: Neun von zehn Mitarbeitenden **(90 %) bereiten sich bereits auf wichtige Gespräche vor.** Die weniger ermutigende Nachricht: Sie stellen diese Vorbereitung selbst zusammen – ohne Sprachlerntechnologie, die eigens dafür entwickelt wurde.

WIE SICH MITARBEITENDE VORBEREITEN

45 % schreiben **Skripte.**

43 % verwenden **Übersetzungs-Apps.**

41 % **üben** wichtige Vokabeln.

38 % **üben** laut.

24 % nutzen ausschließlich eine **Sprachlernplattform.**

Die meisten Sprachlernplattformen wurden nicht dafür entwickelt.

Sie sind darauf ausgelegt, Kenntnisse über Monate hinweg aufzubauen, und nicht darauf, bei der Vorbereitung eines Gesprächs zu helfen, das morgen oder in der nächsten Stunde stattfindet.

Was brauchen Sprachenlernende am Arbeitsplatz?

Wenn das Ziel eine bessere Leistung bei der Arbeit ist, brauchen Mitarbeitende Technologie, die ihnen hilft:



01

Üben der Sprache, die für ihre Rolle und Branche relevant ist.



02

Vorbereiten auf die Arbeitssituationen, mit denen sie wahrscheinlich konfrontiert sein werden.



03

Aufbauen der Fähigkeiten, die sie brauchen, um in Echtzeit zu reagieren.



04

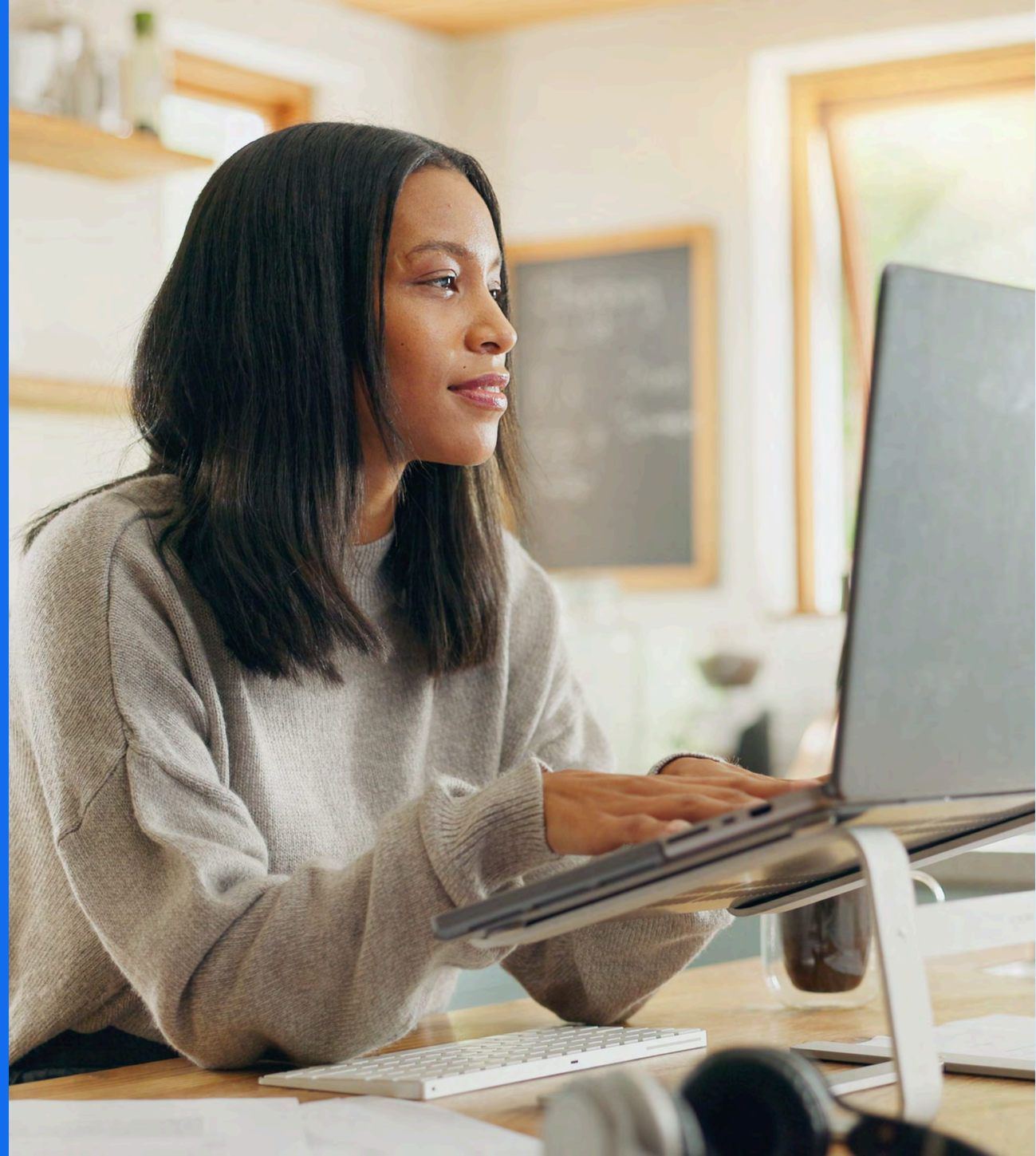
Entwickeln von Selbstvertrauen vor den Gesprächen, auf die es ankommt.

Vom Sprachenlernen zur Sprachkompetenz

Die Diskrepanz ist offensichtlich: **Mitarbeitende müssen in ungeplanten, stressigen Situationen Leistung bringen, doch die meisten Tools sind dafür nicht ausgelegt.**

Um diese Lücke zu schließen, müssen drei Dinge zusammenkommen: Sprachentwicklung, rollenspezifische Kommunikationsfähigkeiten und realistische Arbeitsszenarien – nicht als drei getrennte Bereiche, sondern als eine zusammenhängende Erfahrung.

Busuu
ein Chegg Service



Das ist die Idee hinter Busuus neuer Plattform

Sie verbindet sprachliche und berufliche Fähigkeiten in einem einzigen, ganzheitlichen Lernkonzept und baut auf Programmen auf, denen Fortune-500-Unternehmen bereits vertrauen.

SCHNELLERE ENTSCHEIDUNGEN. BESSERE ZUSAMMENARBEIT. MEHR WERTSCHÖPFUNG AUS DEINEN BEREITS VORHANDENEN TALENTEN.

Holt Mitarbeitende dort ab, wo sie stehen, und passt das Lernen an die Anforderungen ihrer Position an.

Bietet einen geschützten Raum zum Üben mit einem KI-Partner, der rund um die Uhr verfügbar ist, denn Mitarbeitende sollten schwierige Verhandlungen, Kundengespräche oder Vorstellungsgespräche nicht ohne Unterstützung bestreiten müssen.

Ermöglicht das Üben mit anderen Lernenden und bietet Live-Nachhilfe, sodass das Selbstvertrauen durch echtes Gesprächstraining und nicht nur durch Wiederholungen in der App aufgebaut wird.

Enthält Inhalte zu Fähigkeiten am Arbeitsplatz, Präsentation, Verhandlung, Kundenkommunikation und Führung.

Drei Dinge, die Personalentwicklungsteams priorisieren müssen

Um die Kommunikation in der Fremdsprache in Geschäftsergebnisse umzuwandeln, sollten Personalentwicklungsteams sich auf diese drei Prioritäten konzentrieren:

01

Das Lernen mit dem Arbeitsalltag verbinden

Kompetenz-Scores messen Wissen, nicht Fähigkeiten. Lerninhalte sollten an reale Situationen geknüpft sein, mit denen Mitarbeiter tatsächlich konfrontiert werden – damit neue Fähigkeiten direkt in die Praxis übergehen.

02

„Sicheren“ Druck erzeugen, bevor echter Druck entsteht

Manche Gespräche sind zu wichtig, um Sprachkenntnisse dabei zum ersten Mal live zu testen. KI-gestützte Sprachtools bieten Mitarbeitenden einen geschützten Raum, in dem sie Gespräche wiederholt üben, in Drucksituationen reagieren und Fehler machen können, ohne dass ihnen daraus soziale oder geschäftliche Nachteile entstehen.

03

Stets den Menschen in den Mittelpunkt stellen

Technologie macht das Üben zugänglicher, doch kulturelles Bewusstsein, das Einschätzen einer Situation, der Umgang mit Unklarheiten und der Aufbau von Vertrauen bleiben menschliche Fähigkeiten, die nach wie vor durch menschliche Interaktion entstehen.

Über Busuu

Busuu ist eine Performance-Plattform, die **Menschen dabei hilft, selbstbewusst und professionell in einer anderen Sprache zu kommunizieren.**

Sie kombiniert Sprachkurse mit Inhalten zu für die Arbeit relevanten Kompetenzen wie Präsentationstechniken, Verhandlungsstrategien, Kundenkommunikation und Mitarbeiterführung und vermittelt diese durch adaptive KI, professionelles Coaching durch Expertinnen und Experten sowie praxisnahes Üben. So entwickeln Lernende sowohl die Sprachkenntnisse als auch die Kommunikationsfähigkeiten, die sie in den entscheidenden Momenten brauchen.



Über Chegg

Chegg ist eine Lernplattform, **die Unternehmen dabei unterstützt, ihren Mitarbeitenden neue Fähigkeiten zu vermitteln, und Lernende und Studierende ein Leben lang dazu befähigt, die Kompetenzen und das Selbstvertrauen zu entwickeln, die sie für ihren Erfolg brauchen.**

Mit Fokus auf den Weiterbildungsmarkt, der ein Volumen von 40 Milliarden US-Dollar umfasst und weiter wächst, bietet Chegg innovative Tools für die Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt, berufliche Weiterbildung und das Sprachenlernen an. Darüber hinaus stellt Chegg Studierenden weiterhin KI-gestützte, personalisierte Unterstützung bereit.

Chegg bleibt seiner Mission verpflichtet, die Lernergebnisse und Karrierechancen von Millionen von Menschen weltweit zu verbessern. Chegg ist ein börsennotiertes Unternehmen und wird an der NYSE unter dem Symbol CHGG gehandelt. Weitere Informationen finden Sie unter www.chegg.com.



Die versteckten Kosten von Sprachangst am Arbeitsplatz

Wie ungeplante Gespräche die Leistungslücke offenbaren

Busuu
ein Chegg Service

Scannen Sie den Code, um mehr über Busuu zu erfahren