

Schweizer und Deutsche: So klappts besser mit dem Nachbarn

So ähnlich und doch so verschieden – wenn Schweizer und Deutsche zusammen arbeiten, kommt es immer wieder zu Missverständnissen. Damit die Verständigung besser klappt, hat die Hotel & Gastro Union deutsche Gastgewerbler zu einer kostenlosen Weiterbildung in Sachen Swissness eingeladen.

In der Schweizer Hotellerie und Gastronomie arbeiten rund 40 000 Berufskollegen und -kolleginnen aus Deutschland. Die meisten sind gut qualifiziert und tüchtig. Sie sind für unsere Branche wichtige und willkommene Arbeitskräfte. Eigentlich wäre alles perfekt, wenn da nicht die kleinen, feinen Unterschiede wären, die das Zusammenleben und -arbeiten erschweren.

Mit dem Kurs «Deutsche Gastgeber in der Schweiz»* sollen die Teilnehmenden für eben diese Zwischentöne sensibilisiert werden. Organisiert wird der Kurs von der Hotel & Gastro Union; geleitet von Wolfgang Foerster**. Seine Formel fürs erfolgreiche Miteinander lautet:

«We agree to be different – wir einigen uns darauf, dass wir unterschiedlich sind.»

Habe man erkannt, dass es kulturelle und sprachliche Unterschiede gibt, eröffnet sich ein neuer Handlungsspielraum. Es geht dann nicht mehr um «richtig oder falsch», sondern um «so, aber auch anders». Zur Verdeutlichung macht Wolfgang Foerster ein Beispiel: «Ihr Telefon klingelt, sie melden sich. Ist



Manchmal verstehen sich Deutsche und Schweizer trotz – oder gerade wegen – ihrer ähnlichen Sprache nicht. Statt sich an den Kopf zu langen, wäre Toleranz besser. Das lernen die Kursteilnehmer bei einem Spiel.

der Anrufer ein Deutscher, nennt er seinen Namen und trägt sofort sein Anliegen vor. Ein Schweizer Anrufer hingegen wartet nach dem Namensnennen bis er von Ihnen begrüßt wird und spricht erst dann weiter. Grüsst man den Schweizer nicht zurück, gilt das als unhöflich.» Teilnehmende, die schon länger in der Schweiz sind, nicken zustimmend. Neulinge in unserem Land schütteln erstaunt den Kopf. «Die Schweizer sind so kompliziert. Was ist denn falsch daran, rasch auf den Punkt zu kommen?» Grundsätzlich nichts, nur dass in der Schweiz dies-

bezüglich eben andere Spielregeln herrschen. Und wie bei jedem Spiel macht es nur richtig Spass, wenn man es beherrscht. Darum hier ein paar Tipps:

- Nur weil etwas ähnlich ist wie in Deutschland, ist es noch lange nicht gleich.

- Auch wenn etwas komisch oder ungewohnt ist – zum Beispiel das Zurückgrüssen am Telefon, das häufige Bedanken oder das Diskutieren – lassen Sie sich darauf ein. Es ist nicht «falsch», sondern anders. Und es ist Teil der Schweizer Kultur und Mentalität.



Heidi Schleicher
Hotel Lenkerhof
Lenk

Ich habe früher schon vier Saisons in der Schweiz gearbeitet und bin nun erneut hier. Ich möchte die Sprache und Mentalität der Schweizer besser verstehen, damit ich Missverständnisse vermeiden und meine Gäste besser betreuen kann.



Pierre Meyer
Golfhotel
Saanenmöser

Im September bin ich ein Jahr in der Schweiz. Vieles, was im Kurs erklärt wurde, war mir bekannt. Wenn ich neu in einem Land bin, schaue ich mir zuerst an, wie die Dinge da gemacht werden und passe mich an. Generell habe ich die Schweizer als gemütliche Leute kennengelernt.

- Es gibt Wörter, Begriffe, Sprichwörter, die zwar gleich lauten, aber etwas völlig anderes bedeuten. In der Schweiz ist Paprika ein Gewürz. Was Deutsche Paprika nennen, heisst in der Schweiz Peperoni. «Das passt wie die Faust aufs Auge» bedeutet in Deutschland: «Es passt perfekt», in der Schweiz: «Das passt überhaupt nicht.»

riccarda.frei@gastroneus.ch

* Der Kurs wird im November 2010 wiederholt. Ort und Datum sind noch offen, werden aber zu gegebener Zeit im «eXpresso» publiziert.

** Wolfgang Foerster ist in Konstanz aufgewachsen, hat die Hotelfachschule Lausanne besucht und eine Schweizerin geheiratet. Er ist selbstständiger Trainer für Gastfreundschaft.

Wir machen alles, um Ihren Alltag zu versüßen.

HOWEG

Unterwegs zu den besten Gastgebern.
www.howeg.ch/0848 000 501

