STALDER'S 50

ÜBER SPRACH-BARRIEREN

Nur ein paar Jahre ist es her, dass ich als Coach die Hotel-Teams der grössten Flusskreuzfahrtschiffe schulen durfte. Schwimmende Hotels der Luxusklasse, die auf den grössten Wasserstrassen Europas – wie dem Rhein, dem Main und der Donau – unterwegs sind.

Im Vergleich zu herkömmlichen Hotel-Betrieben sind diese Grossschiffe, die bis zu 200 Passagieren komfortable Unterkunft bieten, wesentlich komplexer organisiert. Neben der eigentlichen Hotel-Crew arbeiten auch die Teams der Reederei mit Kapitän und Matrosen sowie die Mitarbeiter des Reiseveranstalters an Bord. Auch wenn das Oberkommando beim Kapitän liegt, haben diese drei Mannschaften unterschiedliche Arbeitgeber und somit auch unterschiedliche Chefs und Richtlinien. Erschwerend kommt dazu, dass alle an Bord sowohl die Arbeits- wie auch die Freizeit gemeinsam auf kleinstem Raum verbringen und nur selten vom Landgang profitieren können – und dies oft über mehrere Monate ohne Frei- oder Ferientage. Zudem werden die Crew-Mitglieder aus bis zu sieben verschiedenen Nationen mit unterschiedlichen Sprachen rekrutiert. Dass es bei einer solchen Konstellation – ohne eine gemeinsame Bordsprache – Verständigungsprobleme geben würde, liegt auf der Hand. Ähnlich wie beim Turmbau zu Babel im ersten Buch Mose, würde wohl auch hier bereits nach kurzer Zeit Streit ausbrechen, die Arbeit vernachlässigt oder gar aufgegeben. So war es meine Aufgabe als Coach, gemeinsam mit den verschiedenen Nationalitäten an Bord die notwendigen Werte und Verhaltensregeln für eine effiziente Team-Arbeit zu erarbeiten sowie die Wichtigkeit einer gemeinsamen Bordsprache verständlich zu machen. Alle im Hotel-Team mussten verstehen, dass diese gemeinsame Sprache jedoch nur dann leben und sich entwickeln kann, wenn sie von allen Beteiligten jederzeit – also auch in den Pausen und in der Freizeit – gesprochen wird.

Dass die gemeinsame Sprache auch in Hotel-Betrieben an Land ein Thema sein muss, wurde mir kürzlich wieder bewusst, als ich die Hauswirtschafts-Teams verschiedener Schweizer Hotels auf Kundenfokus und Team-Spirit sensibilisieren durfte. So erlebte ich Betriebe, in denen die Hausdame und die Zimmerfrauen einen «Staat im Staat» darstellen: Portugal im Berner Oberland! Auch wenn einige der portugiesischen Mitarbeitenden bereits über 20 Jahre in der Schweiz leben und arbeiten, sprechen und verstehen sie kein Deutsch – die Sprache der anderen Kollegen und vieler Gäste im Betrieb! **Wie können da gemeinsame Werte gelebt, wie kann so abteilungsübergreifend kommuniziert und wie können so die Wünsche der Gäste aktiv abgefragt werden?** Auch in Alterszentren und- heimen habe ich Betriebe mit den erwähnten Sprachinseln kennengelernt. Den Beteiligten bleiben für die notwendigste Kommunikation nur gerade «Hände und Füsse» oder die «Dubbeli-Sprache», mit der sich Robinson Crusoe mit seinem «Freitag» verständigte. Auch die paar wenigen Brocken Portugiesisch oder Spanisch – die einige Chefs aus den Ferien kennen – prägen die Kommunikation nur einseitig und helfen dem Mitarbeitenden aus dem Ausland nicht, unsere Sprache zu lernen.

Jeder Chef nimmt den Mitarbeitenden mit anderer Muttersprache die Chance der Integration an seinem Wohn- und Arbeitsplatz ...

- ☐ ... wenn keine Hotel-Sprache klar definiert und durchgesetzt wird!
- ☐ ... wenn Chefs tolerieren, dass sich Mitarbeitende anderer Nationalitäten über Jahre nur in ihrer Sprache unterhalten!
- ☐ ... wenn sich bei den Pausen- und Essenzeiten sich ausschliessende Sprach-Gruppen bilden!

In Hotel-Betrieben, in denen diese Punkte zutreffen, fehlen den betroffenen Mitarbeitenden verständlicherweise der nötige Druck und die Motivation zum Lernen. Ein berufliches Weiterkommen wird so erschwert oder gar verunmöglicht. Um diese Sprachbarriere aufzubrechen, greifen erfolgreiche Betriebe zur regelmässigen internen Sprachunterstützung und zu zusätzlichen externen Sprachstützkursen. Die zusätzlich aufgewendete Geduld bei Erklärungen in korrektem Deutsch wird durch die Lernfreude sowie einen aktiveren Umgang dieser Mitarbeitenden mit ihrer Arbeit, dem Betrieb, den Kollegen anderer Abteilungen sowie den Gästen belohnt. In Babel soll Gott, gemäss Überlieferung, das Vorhaben, einen Turm mit einer Spitze bis zum Himmel zu bauen, unblutig zum Stillstand gebracht haben, indem er für Sprachverwirrung sorgte.

Liebe Hotel-Chefs, verhindern Sie die Sprachverwirrung in Ihren Betrieben, sodass Ihre Vorhaben von allen Mitarbeitenden mit voller Energie und vollem Tatendrang umgesetzt werden! H

DER AUTOR Adrian Stalder (53), gelernter Koch und dipl. Hotelier, ist heute einer der erfolgreichsten und innovativsten Berater für Hotellerie und Gastronomie. Er führte in den Neunzigerjahren unter anderem das Hotel Saratz in Pontresina. Heute entwickelt er Restaurant-Konzepte, wie zum Beispiel jenes des «Ristorante Seven» in Ascona. Er hat auch das Konzept für das «Guardaval» in Sporz (Lenzerheide) erarbeitet und umgesetzt.
adrian@stalderprojects.ch