



FOTO: BENETTON

Mit diesem Sujet wirbt Benetton für seine Kleider. Das Bild vermittelt uns, dass wir alle gleich sind. So weit, so gut. Aber im Geschäftsleben führen gerade kulturelle Unterschiede immer wieder zu Konflikten. Hier hilft «interkulturelle Kompetenz», also die Fähigkeit, mit Angehörigen anderer Kulturen zu kommunizieren.

Kultur: Den Vorurteilen ein Schnippchen schlagen

Das Gastgewerbe ist eine Branche, in welcher Menschen aus ganz verschiedenen Ländern und Kulturen aufeinander treffen. Das führt nicht selten zu Problemen. Dabei könnte gerade die kulturelle Vielfalt eine grosse Chance sein. Das Erfolgsrezept heisst «interkulturelle Kompetenz». Was dahinter steckt.

In der Wirtschaft insgesamt sind rund ein Viertel der Mitarbeitenden Ausländer. In der Gastronomie ist dieser Anteil doppelt so hoch und liegt bei rund der Hälfte.

Diese internationale Zusammensetzung der Teams bringt einige Herausforderungen mit sich. «Je näher wir uns kommen, desto grösser wird das Konfliktpotenzial», bringt es Walter Brander von Cross Cultural Coaching auf den Punkt. Und er muss es wissen, hat er doch selber schon mit Menschen aus 90 Ländern zusammengearbeitet. Sein Wissen setzt er heute als Coach um.

Der Keim der Probleme ist oft ein einfaches Missverständnis.

Walter Brander erklärt: «Wer aus einer anderen Kultur kommt, hat mit der Muttermilch eben andere Werte und Normen aufgesogen. Es muss zum Beispiel nicht unhöflich gemeint sein, wenn ein Ausländer jemandem die Hand nicht zum Gruss reicht oder Blickkontakt vermeidet.» Missverständnis-

se können vermieden werden, indem man sich so genannte «interkulturelle Kompetenz» aneignet. Diese folgt gewissen Spielregeln. Dazu gehört etwa, seinem Gegenüber mit Respekt, Höflichkeit und vor allem Neugierde zu begegnen. «Wenn Ihr Arbeitskollege plötzlich realisiert, dass Sie sich für ihn interessieren, entsteht eine ganz andere Ebene der Beziehung. So werden Vorurteile abgebaut», spricht Walter Brander aus dem Nähkästchen.

Im Gastgewerbe sind interkulturelle Kompetenzen besonders wichtig, weil in unserer Branche der Mensch eine zentrale Rolle spielt. «Es ist schade, wenn sich ein multikulturelles Team nicht findet, denn so werden unglaublich viele Chancen vergeben. Und das spürt auch der Gast.»

Interkulturelle Kompetenz ist aber nicht nur für Gastgewerbler wichtig, welche mit vielen Ausländern zusammenarbeiten. Sondern vor allem auch für jene, die selber für eine gewisse Zeit im Ausland ar-

beiten wollen. Denn wer die kulturellen Regeln seiner neuen Heimat und die Mechanismen interkultureller Probleme kennt, eckt viel weniger an und macht sich damit das Leben leichter.

reto.gysi@gastroneWS.ch

www.cross-cultural-coaching.com

UBS-Konsumindikator: Das Geld fließt wieder

Zum dritten Mal in Folge ist der monatliche Konsumindikator der Grossbank UBS angestiegen. Das bedeutet, dass die Schweizer Bevölkerung immer mehr Geld ausgibt. Davon profitieren auch das Gastgewerbe und die Hotellerie. www.ubs.com

Jetzt unterwegs: das neue Elvetino-Wägeli

Jetzt ist es so weit: Der erste Prototyp der Railbar «Modulino» ist im Einsatz. Das Spezielle daran ist, dass dank einer Kaffeemaschi-

ne auch im Zug frischer Espresso und Kaffee gebrüht werden können. Das Sandwichangebot bekommt ebenfalls ein Facelifting: Die Brote werden neu an verschiedenen Standorten in der Schweiz gebacken. So seien die eingeklemmten immer frisch, heisst es bei Elvetino.



Bis Ende März im Praxistest: die neue Railbar «Modulino».

Wirtschaft

Studien

Immer mehr Kurorte mit Taxe fürs Marketing

Kurtaxen dürfen nur für Leistungen ausgegeben werden, die direkt dem Gast zugute kommen. So fehlt oft das Geld fürs Tourismusmarketing. Deshalb wird die Tourismusförderungsabgabe (TFA), welche fürs Marketing verwendet werden muss, immer populärer. Dies zeigt eine Studie der Uni Bern. Mittlerweile haben neun Kantone eine Basis für die TFA geschaffen, 110 Tourismusgemeinden haben die TFA eingeführt.

Das elektronische Büro ist keineswegs papierlos

Viele träumten vom papierlosen Büro, als die Elektronik den Arbeitsplatz eroberte. Die Realität sieht aber anders aus, wie eine Umfrage des Forschungsinstitutes gfs zeigt: Die höhere Anzahl elektronischer Geräte führte zu einem deutlichen Anstieg des Papierverbrauchs.



Typisches Bild: Im Büro steht viel Elektronik, aber trotzdem liegt zuoberst Papier.