



## Praxistipps für Gastbetriebe

---

### Beratungs- und Schulungsangebote von Austauschorganisationen aktiv nutzen.

Es lohnt sich, von der jahrelangen Erfahrung der Austauschorganisationen zu profitieren und alle Angebote in Anspruch zu nehmen, die helfen, möglichst gut auf den Austausch vorbereitet zu sein.

---

### Eine Ansprechperson innerhalb des Betriebs festlegen.

Schon vor dem Austausch wird festgelegt, wer die erste Ansprechperson für die Austauschteilnehmenden ist. Diese Person wird wo nötig und möglich für den Zeitraum des Austausches von andern Aufgaben entlastet. Die Ansprechperson nimmt an Beratungs- und Vorbereitungsangeboten der Austauschorganisation teil und ist für die Einführung und Begleitung des Gastes zuständig.

---

### Team und Mitarbeitende auf die Ankunft der Gastlernenden vorbereiten.

Die Ankunft eines Gastlernenden frühzeitig anzukündigen, hilft allen, sich darauf vorzubereiten. Sorgen und Bedenken von Mitarbeitenden sind ernst zu nehmen und das ganze Team in die Lösungssuche einzubeziehen. Das Team bespricht, welche Aufgaben der Gast sinnvollerweise übernehmen kann. Auch die weiteren Lernenden des Betriebs werden in die Vorbereitung integriert. Ihnen kommt in der sozialen Integration der gleichaltrigen Gastlernenden eine besondere Rolle zu.

---

### Rechte und Pflichten von Austauschlernenden schriftlich festhalten.

Eine Vereinbarung zwischen Betrieb und Gastlernenden regelt alle arbeitsrechtlichen Belange. Darin festgehalten sind die Dauer des Arbeitsverhältnisses, Anzahl Wochenstunden, Arbeitszeiten, Handhabung von Freitagen, Ferien und Überstunden, Aufgaben der Lernenden, sowie eine Regelung betreffend Taschengeld, Lohn oder Vergütungen wie Gratisverpflegung in der Mensa etc.

---

### Gastlernende willkommen heissen.

Es ist für die Integration förderlich, wenn der Gast sich von Anfang an willkommen fühlt. Kleine Details wie ein süßes Begrüßungsgeschenk, eine Karte am Arbeitsplatz oder ein «Willkommen XY» an der Türe sind wichtig. Schön ist auch, wenn der Gast für den ersten Tag zu einem gemeinsamen Mittagessen mit dem ganzen Team eingeladen ist und die Mitarbeitenden aufgefordert werden, den Gast auch in den nächsten Tagen zu gemeinsamen Pausen und Mittagessen einzuladen.

---

### Genügend Zeit für die Einführung einrechnen.

Ein detaillierter Einführungsplan hilft, die ersten Arbeitstage des Gastlernenden zu gestalten, ohne dass wichtige Einführungsaufgaben vergessen gehen. Dazu gehören eine Präsentation des Arbeitsplatzes, des E-Mail-Kontos, der Arbeitsgeräte und Unterlagen, eine Führung durch den Betrieb, Gelände, Infrastruktur und Umgebung, und praktische Infos wie Standort von WC-Anlagen und Bedienung von Kopier- und Druckgeräten etc. Die Gastlernende wird allen Mitarbeitenden vorgestellt und in den ersten

Tagen für alle Abteilungen ein Zeitfenster eingeplant, während welchem die Teams ihre Aufgaben näher erklären können. Es muss auch genügend Zeit eingerechnet werden um den Gast in die wichtigsten Aufgaben einzuführen. Im Vorfeld erstellte Anleitungen zu den wichtigsten sich wiederholenden Prozessen sind hilfreich. Wichtig ist in den ersten Tagen auch ein Einführungsgespräch, um gegenseitige Erwartungen und Zielsetzungen klar zu definieren.

---

#### Austauschlernende mit sinnvollen und vielseitigen Aufgaben betrauen.

Im Idealfall erhalten Austauschlernende im Laufe ihres Austausches Einblick in verschiedene Bereiche und können mit wachsenden Fähigkeiten und Sprachkenntnissen spannendere und anspruchsvollere Aufgaben übernehmen. Je mehr die Aufgaben auf die Stärken und Fähigkeiten der Gastlernenden zugeschnitten sind, desto mehr profitieren beide Seiten. Wichtig ist, dass die Aufgaben in den Augen des Austauschteilnehmers sinnvoll sind, die Arbeit geschätzt wird und der Gastlernende dabei etwas dazulernen kann.

---

#### Kulturellen Austausch fördern.

Es ist schön, wenn der Austausch über die reine Arbeitsbeziehung hinausgeht und auch ein kultureller Austausch stattfindet. Vielleicht können Austauschteilnehmende zu einem Teamausflug mit Fondue-Essen eingeladen werden und sie teilen umgekehrt etwas Kulinarisches aus ihrem Land?

---

#### Regelmässige Standortgespräche einplanen.

Nach einem ersten Einführungsgespräch ist es wichtig, regelmässige weitere Standortgespräche durchzuführen um zu klären, wie sich die Gastlernende fühlt, was ihr gefällt und was Mühe bereitet, was gut läuft, wo wer Stärken und Schwächen sieht und wo die Erwartungen auseinanderdriften. Ein solches Gespräch gemeinsam mit der Ansprechperson des Betriebs und unter Umständen auch mit der Ansprechperson der Austauschorganisation soll mindestens zu Beginn, in der Mitte und am Ende des Aufenthalts stattfinden. Je nach Dauer des Austausches empfehlen sich weitere Gespräche im Monatsrhythmus.

---

#### Probleme frühzeitig ansprechen.

Sobald Probleme oder Konflikte auftauchen, empfiehlt es sich ebenfalls, rasch das Gespräch zu suchen. Austauschteilnehmende sind sich kulturell bedingt oft nicht gewohnt, Probleme zu diskutieren und wagen nicht, Hilfe zu holen. Es ist daher wichtig, dass die Ansprechperson regelmässig nachfragt wie es läuft. Statt die Arbeitsweise des Gastes zu kritisieren, empfiehlt es sich, positiv formulierte Verbesserungstipps zu geben. Wichtig ist auch, dass Feststellungen und allfällige Kritik immer in der Eigenperspektive formuliert werden. Also «Ich habe den Eindruck, dass du dich bei dieser Aufgabe noch nicht so sicher fühlst, dich aber nicht traust, Hilfe zu holen und dir das Resultat deshalb nicht immer gelingt. Wie siehst du das?» statt «Du kannst diese Aufgaben nicht und holst trotzdem keine Hilfe, deshalb gelingt das auch so schlecht.»

---

#### Die Gastlernenden sind nicht gewöhnliche Angestellte.

Es ist wichtig, dass alle Mitarbeitenden und Vorgesetzten sich stets bewusst sind, dass die Austauschteilnehmenden eine besondere Rolle haben und in erster Linie hier sind um etwas zu lernen. Das heisst nicht, dass von den Austauschlernenden keine Leistung erwartet werden darf. Austauschlernende wollen und sollen gefordert werden, aber die Aufgaben und Erwartungen müssen ihrer Rolle und ihrem Lohn entsprechen.

---

#### Sprachkenntnisse der Austauschlernenden berücksichtigen.

Falls die Austauschlernenden kein oder nur wenig Schweizerdeutsch sprechen, ist das gesamte Team dazu aufgefordert, in der Gegenwart der Gäste möglichst Standardsprache zu sprechen. Umgekehrt sollen auch die Austauschlernenden möglichst Deutsch sprechen.

Es ist für die Austauschteilnehmenden motivierend, wenn sie mit steigenden Deutschkenntnissen spannendere Aufgaben übernehmen können. Eine finanzielle Unterstützung für den Besuch eines Abendsprachkurses ist eine schöne Geste der Anerkennung.

