

**Bilingual unterwegs.** In vielen nationalen Unternehmen sind heute Kenntnisse einer anderen Landessprache selten geworden – vor allem, was Deutsch und Französisch betrifft. Heute reden Deutschschweizer und Welsche oft Englisch miteinander. Das ist bei der Groupe Mutuel nicht der Fall. Damit das so bleibt, fördert das Unternehmen den Austausch über die Sprachgrenzen hinweg.

VON SERKAN ISIK\*

Mit 5 Servicecentern und 34 Agenturen schweizweit ist die Groupe Mutuel mit rund 2400 Mitarbeitenden ein national ausgerichtetes Unternehmen. Die Sprachvielfalt widerspiegelt sich nicht nur in der internen Zusammenarbeit, sondern auch in den vom Kundendienst bedienten Sprachen für die Kundinnen und Kunden. Im Kundendienst werden offiziell die drei Landessprachen gesprochen. Aber wenn ein Kunde zum Beispiel nur Portugiesisch spricht, übernimmt gerne ein

### «WIN-WIN» FÜR LERNENDE UND DEN LEHRBETRIEB

#### Lehrlinge:

- > Sie lernen eine neue Mentalität kennen und sind besser im Unternehmen verankert.
- > Die Karrierechancen steigen.
- > Mitarbeiter sind motivierter und dankbar für die Möglichkeit, eine neue Sprache vertieft kennenzulernen.

#### Unternehmen:

- > Mehr Effizienz durch einfachere Kommunikation
- > Chance des Welschlandjahres (und umgekehrt) stärkt den Zusammenhalt.
- > Mitarbeiter sind besser im Unternehmen verwurzelt.

#### Erfahrungen für den Beruf und das Leben gesammelt

Silena Steiner (19 Jahre) hat ihre Ausbildung zur Kauffrau 2018 in Zürich abgeschlossen und war ab September 2018 für ein Jahr in Lausanne im Servicecenter tätig. Sie erstellte Abrechnungen für die Versicherungen, wobei alle Korrespondenzen auf Französisch waren. Silena entschied sich für ein Austauschjahr, unter anderem weil ihre Eltern ihr dazu geraten hatten. Ihr spontaner Eindruck zum Start in der Westschweiz: «Welsche sind im Geschäft offener. Alle neuen Kolleginnen und Kollegen haben mir geholfen, mich von Anfang an wohlfühlen.» Ihre Wohnung habe sie selbst gesucht und es genossen, zum ersten Mal ein eigenes Zuhause zu haben. Der Wechsel über die Sprachgrenze habe es ihr erlaubt, viele wertvolle Erfahrungen fürs Leben – beruflich sowie privat – zu sammeln.



Muttersprachler die Betreuung. Denn so multikulturell wie die Kunden sind, sind es auch die Mitarbeitenden. Rund 25 Nationen sind vertreten und erleichtern entsprechend die Kundenkommunikation. Da die Wurzeln der Groupe Mutuel in Martigny sind, ist die dominierende Sprache Französisch. Rund 72% der Mitarbeitenden sprechen es als Muttersprache und bei 85% aller Arbeitsplätze wird Französisch als Hauptsprache eingesetzt.

**Austauschjahr für junge Arbeitnehmende als Chance.** Bereits zu Beginn der Lehre werden die Neuankömmlinge ermuntert, nach Abschluss und Erlernen der Fachkenntnisse im Versicherungswesen ein Austauschjahr in der anderen Sprachregion zu absolvieren. Die Zweisprachigkeit ist kein zwingendes Kriterium, aber viele Lernende stellen beim Eintritt ins Berufsleben fest, dass Mehrsprachigkeit von Vorteil sein kann. Wer die Chance ergreifen will, der kann seine Sprachkenntnisse bei der Groupe Mutuel vertiefen und wird dabei aktiv unterstützt.

Ein mehrmonatiger Wechsel während der Lehre ist schwierig, da Lernende jeweils die Berufsschule an einem Standort absolvieren und der Fokus im Erlernen der berufsspezifischen Prozesse und Fachkenntnisse liegt. Nach der Lehre haben die jungen Erwachsenen die Prozesse kennengelernt. In der Abteilung müssen sie sich nicht mehr auf die Arbeitsmethoden konzentrieren und können sich voll und ganz auf die Sprache fokussieren. Jeweils im Dezember werden die Lehrabgänger für das Folgejahr angefragt, ob sie an einem Austauschjahr in der Deutschschweiz oder der Romandie interessiert sind. Die Groupe Mutuel übernimmt die Kosten für die Sprachkurse in den ersten drei Monaten und betreut die Mitarbeitenden während des ganzen Jahres. Hilfe bei der Wohnungssuche wird geboten, ist aber selten vonnöten. Einer der Gründe ist, dass die Wohnungssuche verstärkt über das private Netzwerk oder über die sozialen Medien angepackt wird.

**Der imaginäre Röschtigraben.** Auch Mitarbeitende, die die Lehre nicht bei der Groupe Mutuel absolviert haben, sind schon beruflich über den Röschtigraben gesprungen. Einer davon ist Serge Grand (43), Leiter Werbung und Sponsoring. Seine Karriere bei der Groupe Mutuel begann der Oberwalliser 2006 in Martigny. Nach drei Jahren verlegte er seinen Arbeitsplatz firmenintern nach Zürich. Im Kurzinterview erklärt er das Zusammenspiel der Deutsch- und Westschweizer im beruflichen Alltag:



**Serge Grand kennt bei der Groupe Mutuel beide Seiten des «Röschti-grabens».**

#### **Herr Grand, sind Romands lockerer als Deutschschweizer?**

Sie meinen es, sind es aber nicht (lacht). Das Savoir-vivre haben die Westschweizer aber schon sehr im Griff.

#### **Gibt es Unterschiede in der Arbeitskultur?**

Der Deutschschweizer ist meiner Ansicht nach zielstrebig und direkter. Der Romand ist eher stur und verschlossen, vor allem was Veränderungen betrifft. Damit eine Zusammenarbeit funktioniert, braucht es jeweils Verständnis für den anderen – und das von beiden Seiten.

#### **Es ist zu beobachten, dass Romands und Deutschschweizer oft Englisch untereinander reden.**

#### **Was sagen Sie dazu?**

Die Sprache ist ein Kulturgut und ich finde es daher extrem schade, wenn Schweizer untereinander nicht in mindestens

einer Landessprache kommunizieren können. Bei der Groupe Mutuel hört man selten Englisch.

#### **Wie hat die Groupe Mutuel Ihre persönliche sprachliche Vielfalt gefördert?**

Zum einen mit der Möglichkeit, dass ich als Deutschsprachiger in Martigny arbeiten und mein Schulfranzösisch anwenden konnte. Zum anderen hat das Unternehmen mir einen berufsspezifischen Sprachkurs ermöglicht und finanziert. Heute spreche ich jeden Tag beide Sprachen.

#### **Wie ist es im Arbeitsalltag und in Sitzungen – werden die Sprachen auch gemischt?**

Grundsätzlich darf bei der Groupe Mutuel jeder in seiner Muttersprache an Sitzungen präsentieren. In der Realität funktioniert das nicht wirklich. Die Welschen sind allerdings auch klar im Nachteil, weil sie in der Schule Hochdeutsch lernen. Wenn ich mit meinem «Wallisserdütsch» komme, ist es klar, dass sie mich nicht verstehen.

#### **Ihr Fazit: Röschti-graben – ein Hindernis oder eine Bereicherung?**

Eine Bereicherung mit Hindernissen (lacht).

**Sprung über die Sprachgrenze als Tapetenwechsel.** Viele junge Mitarbeitende streben nach dem Abschluss ihrer Berufslehre einen Tapetenwechsel an. Reisen ins Ausland sind hoch im Kurs, wobei nicht jeder das vermeintlich notwendige Geld angespart hat. Dem Wunsch nach Freiheit und der Unabhängigkeit vom elterlichen Haushalt kann aber auch mit einem Wechsel des Arbeitsorts und dem Schritt über die Sprachgrenze in der Schweiz entsprochen werden.



#### **SERKAN ISIK**

ist Leiter Medienkommunikation Deutschweiz bei Groupe Mutuel.  
[www.groupemutuel.ch](http://www.groupemutuel.ch)

ANZEIGE

### **Juristische Weiterbildung und Tagungen**

Entdecken Sie unser universitäres, modulares und praxisorientiertes Weiterbildungsangebot – von eintägigen Veranstaltungen bis hin zu Zertifikatslehrgängen (CAS).

Unsere berufsbegleitenden CAS-Lehrgänge schliessen mit einem Zertifikat des IRP-HSG der Universität St. Gallen ab.

#### **Auszug unserem aktuellen Weiterbildungsangebot:**

#### **CAS «Human Resources: Recht und Gesprächsführung»**

Oktober 2019 bis Juni 2020, 10 ECTS

#### **CAS «Führungskompetenz Konfliktmanagement»**

Dezember 2019 bis September 2020, 10 ECTS

#### **St.Galler Tagung zum Datenschutz**

Dienstag, 3. September 2019, Zürich; [irp.unisg.ch/datenschutz](http://irp.unisg.ch/datenschutz)

Weitere Informationen und Anmeldung unter:

[irp.unisg.ch](http://irp.unisg.ch) oder +41 71 224 2424



Jetzt  
informieren  
und  
anmelden.