

Interkulturelle Kommunikation zwischen Entwicklungsstandorten

Am Beispiel von BSH Hausgeräte GmbH zwischen
Regensburg und Indien

Inhaltsverzeichnis

- Das Unternehmen „BSH Hausgeräte GmbH“
 - Standort Regensburg
 - Standort Bangalore (Indien)
- Kommunikationskanäle
 - E-Mail
 - Telefon
 - Instant Messaging (Skype for Business)
 - Videokonferenz
 - Meetings
- Indische Kulturstandards

BSH Bosch Hausgeräte GmbH

BSH Bosch Hausgeräte GmbH

- Globales Unternehmen
 - Standorte weltweit
 - Globale Marken & Regionale Marken
- Regensburg
 - Entwicklungsstandort (Keine Produktion)
 - ~400 Mitarbeiter
 - Multi-kulturell
 - z.B. Osteuropäer, Inder,...
 - Enge Zusammenarbeit zwischen Entwicklungsstandorten
 - Regensburg <--> Indien

BSH Hausgeräte GmbH - Bangalore

- Entwicklungsstandort von Muttergesellschaft „Bosch“
 - 13.000 Mitarbeiter
- Auslagerung / Übernehmen von Sub-Projekten (z.B. von BSH)
 - ~200 Software-Entwickler
 - Gute Bildung
 - Akademiker
 - Interkulturell geschult durch Bosch
- Organisation in Teams
 - Jedes Team in Bangalore ist einem Team in Regensburg zugeordnet

➔ INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

Kommunikationskanäle

Kommunikationskanäle

- „Ticketsystem“
- E-Mail
- Instant-Messenger
- Telefon
- Videokonferenz
- Meeting

Kommunikationskanal – „Ticketsystem“

- Digitale Organisation von Tasks
 - Jeder Task in einem Ticket abgebildet
- Zuweisung von Tickets an Team
 - Indien
 - Deutschland
- Wird anschließend von einem Teammitglied bearbeitet

Kommunikationskanal – „Ticketsystem“

- Kommunikation via Ticketsystem dient
 - Informationsaustausch
 - Fehlerbeschreibung
 - Unterstützung
- Erfolgt durch Kommentare im Ticketsystem
 - Direktiv
 - Informal
 - Kurz und knapp auf den Punkt gebracht
- Öffentlich (Nicht Privat)

Kommunikationskanal – E-Mail

- Kommunikation per E-Mail dient
 - Bei allgemeinen Fragen
 - Bei persönlichen Fragen & Private Hilfestellungen (*)
 - Zur Information mehrerer Personen
 - Informationsverbreitung an mehrere Empfänger
 - Newsletter (E-Mail-Verteiler)
 - Bei Miteinbeziehung von Vorgesetzten (CC)
 - Eher Formale Kommunikation
 - Nur über Worte (Text)
- (*) Vermeyntlich private Kommunikation
- E-Mail kann einfach weitergeleitet werden

Kommunikationskanal – InstantMessaging

- Skype for Business
 - Text
 - Mit Emoticons / Smileys
 - Telefonie
- Kommunikation dient
 - Sehr schneller Hilfestellung (Ja / Nein Frage)
 - Bei Dringlichkeit
 - Persönlichen
- Kommunikation über
 - Text (Worte & Emoticons)

Kommunikationskanal – Telefon

- Zwei Arten
 - Telefongespräch (2 Personen)
 - Telefonkonferenz
- Telefonische Kommunikation dient
 - Schnelle Hilfestellung
 - Zügiger Informationsaustausch
 - Privater Informationsaustausch
 - Absprache (Telefonkonferenz)
- Kommunikation über
 - Worte
 - Sprache

Kommunikationskanal – Videokonferenz

- Videokonferenzen dienen
 - Hilfestellung (Tutorial)
 - Teamübergreifende Entscheidungsfindung
- Sehr persönlich
- Kommunikation über
 - Worte
 - Sprache
 - Mimik und Gestik
 - ...

Kommunikationskanal – Meeting

- Meetings finden eher selten statt
 - Nur bei Dienstreise
 - Bei persönlichem Support
- Ziel: Entscheidungsfindung
- Kommunikation über
 - Worte
 - Sprache
 - Mimik und Gestik
 - ...

Indische Kulturstandards

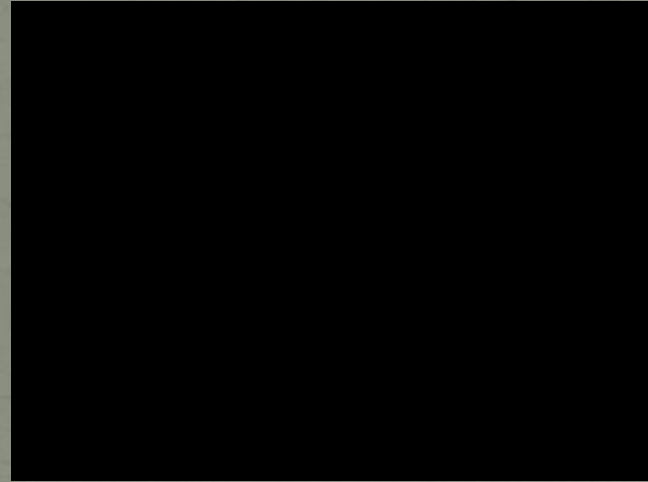
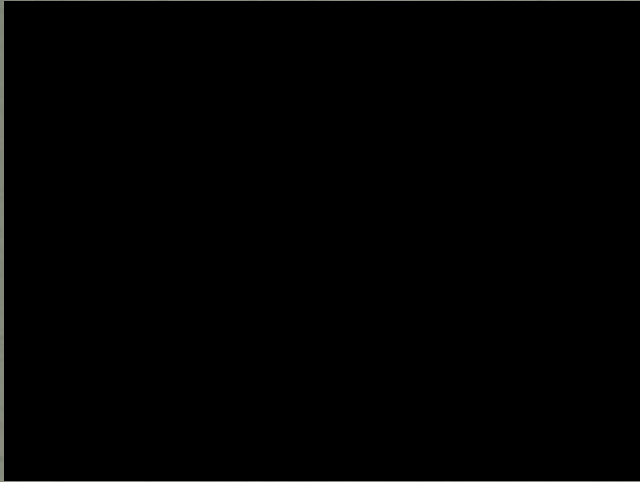
Unterlegt mit Beispielen aus dem Arbeitsalltag

Indische Kulturstandards

- Beziehungsorientierung
 - Im Kontrast zu deutscher Sachlichkeit
 - zielorientiert Fakten und Argumente
- Emotionalität
- Inder setzen auf Beziehungen
 - Man will den Menschen kennenlernen, mit dem man Geschäfte macht oder zusammen arbeitet.
- Achtung: Persönliche Fragen! → Video

Indische Kulturstandards

- Parts of Film: Outsourced (2006)



Indische Kulturstandards

- Risikobereitschaft
 - Im Kontrast zu deutschem Sicherheitsbedürfnis
→ Spontanität
- Gelegenheit ergreifen
- Im Unternehmen:
 - Erkennbar an hohen Zahlen indischer Arbeitnehmer
 - Hohe Flexibilität bei Impediments

Indische Kulturstandards

- Polychrones Zeitverständnis
 - Im Kontrast zur deutschen sequenziell-konsekutiven Zeitvorstellung
 - ›There is always a tomorrow‹
 - Flexible Taktung der Zeit
- Allerdings:
 - Durch Anpassung an deutschen Konzern nur bedingt im Berufsleben wahrnehmbar.
 - Zeiten und Termine werden eingehalten

Indische Kulturstandards

- Indirekte Kommunikation
 - „Kommunikation mit Herz“
 - Starker Kontext
- Im Unternehmen
 - Starke Anpassung an Deutsche Unternehmenskultur
 - Direktheit
 - direkte, auf kurze Faktenangaben reduzierte Kommunikation im Unternehmen.
 - Effizienz
 - präzise, klare und unmissverständlich Antworten
 - Allerdings: Indischer Kontext trotzdem noch sehr stark
 - Kritik nicht sofort wahrnehmbar
 - Explizite Aufforderung zu Feedback notwendig

Indische Kulturstandards

- Starke Hierarchie und Status
 - Respekt vor Älteren
- alle Entscheidungen top-down getroffen
 - Im Unternehmen:
Bei Telefonkonferenzen ist immer der Vorgesetzte dabei
- Rollenkonformität
 - Delegation von Verantwortung an Höherstehende
 - Der Verantwortliche hat die Aufgaben und einzelnen Arbeitsschritte an seine Mitarbeitenden weiterzugeben und unmissverständlich anzuordnen, was wann wie von wem getan werden muss. →
- Im Unternehmen:
Es wird von deutschem Team genaue Anweisung erwartet

Indische Kulturstandards

- Hierarchie
 - „Einfach darauf zu vertrauen, dass die Mitarbeiter aufgrund ihrer fachlichen Expertise und ihres Eingebundenseins in den Geschäftsprozess wissen, was genau zu tun ist, ist wenig erfolgreich. Diese Erwartungshaltung läuft nämlich konträr zur kulturellen Prägung einer hierarchisch verfassten Gesellschaft, die ein Erziehungs- und Ausbildungssystem entwickelt hat, das nur zu einer beständigen Reproduktion des Wissens trainiert, anstatt eigenständiges Denken zu fördern. Hinzu kommt das Verständnis, dass allein der "Guru" (der Lehrer) derjenige ist, der Verantwortlichkeiten zuweist und in seinem Handeln durch eine genaue Kopie zu wiederholen, nicht aber durch Innovation zu übertreffen ist.“

Indische Kulturstandards

- Höflichkeit
 - In Indien herrscht eine große „Yes, but-Kultur“.
 - Man sagt ‚Ja‘ und danach steht implizit ein ‚aber‘ mit einer langen Liste an Kriterien. Nur wenn alle möglichen Voraussetzungen erfüllt sind, dann ist das ‚Ja‘ gültig.
- Beispiel:
 - Deutscher: Kannst du mir heute Abend helfen?
 - Inder: Ja schon. Aber ich bin im Training. Ich versuche es zu schaffen.
→ 80% Nein

Literatur

- Geschäftskultur Indien kompakt, Simone Rappel, Conbook Verlag, 2014, ISBN 978-3-943176-21-6, S.22f
- Beruflich in Indien, Katrin Mitterer & Rosemarie Mimler & Alexander Thomas, Vandenhoeck & Ruprecht, 2006, ISBN 978-3-525-49068-6
- <http://www.seitnotiz.de/GKIND6>, 07.01.2018
- <http://www.seitnotiz.de/GKIND9>, 07.01.2018
- Personalpolitik in Indien: Strategien zur erfolgreichen Personalpolitik aus deutscher Sicht, Katrin Süß, Igel Verlag, 2008, ISBN 978-3-868-15087-2