

BLOG #15

Interkulturelle Kommunikation in KMU

WER BRAUCHT DENN SO WAS?!



Blog #15

Kommunikation in Unternehmen, sowohl intern als auch extern, ist ein wichtiges und zugleich unterschätztes Thema. Der Gedanke: So lange alle miteinander reden, wird angemessen kommuniziert, ist weit verbreitet. Die Vorstellung, sich darüber hinaus auch mit Interkultureller Kommunikation zu beschäftigen, geht bei vielen Unternehmen gen null. Aber ist das noch zeitgemäß?

Auch KMU in Mecklenburg-Vorpommern drängen verstärkt in den globalen Markt und unterhalten internationale Beziehungen oder setzen sich aus multinationalen Teams zusammen. Wie kann sichergestellt werden, dass diese Konstellationen für Unternehmen gewinnbringend und erfolgreich sind und mit welchen Herausforderungen werden sie konfrontiert?

Was ist Interkulturelle Kommunikation?

Eine Nachricht hat immer einen Sender und einen Empfänger und kann auf unterschiedlichen Ebenen gesendet und auf unterschiedliche Weise empfangen und interpretiert werden. Alle Aspekte der Kommunikation spielen eine Rolle. Dazu gehören etwa Alter und Geschlecht von sowie Beziehungsstatus zwischen Sender und Empfänger, aber auch Ort, Zeit oder Art des Gesprächs. Verstärkt werden diese Faktoren durch den kulturellen Hintergrund. Damit sind sowohl die Sozialisation als auch das Verständnis von Normen und Werten gemeint. Typische Umgangsformen einer jeweiligen Kultur beeinflussen den Verlauf eines Gesprächs. Dementsprechend hat die Kommunikation auch Auswirkungen auf die Zusammenarbeit im Team.

Was sind die Herausforderungen?

Internationale Kommunikation bedeutet mehr, als Menschen in anderen Ländern und Kulturen zu betrachten. Selbst wenn wir viel gereist sind oder sogar im Ausland gelebt haben, können wir nicht alle Kulturen mit ihren typischen Verhaltensweisen kennen. Wie können wir es trotzdem vermeiden, in kulturelle Fettnäpfchen zu treten bzw. wie kommen wir da wieder raus?





Blog #15

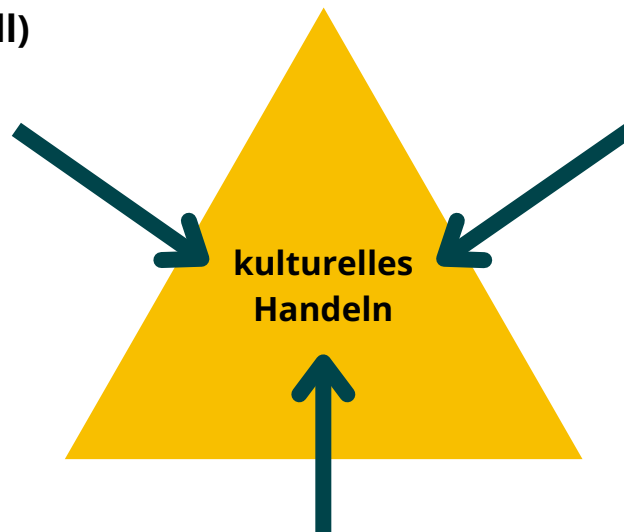
Wirkungsdreieck

Person (individuell)

- Alter
- Geschlecht
- Eigenschaften
- Erfahrungen
- Stimmungen
- Gesundheit

Situation (situativ)

- offiziell/privat
- formell/informell
- ruhig/unruhig - Störungen
- draußen/drinnen - Wetter
- eilig/genügend Zeit



Kultur (kulturell)

- Werte, - Grundhaltungen, - Vorannahmen,
- Einstellungen, - Sozialisation, - Religion

Zu jeder Kultur existieren verschiedene Stereotypen. Sie sind oft stark verallgemeinert und helfen dabei, eine Vorstellung von Menschen aus diesen Kulturen zu bekommen. Dennoch sind Stereotypen im direkten Kontakt oft nicht zutreffend. Umso wichtiger ist es, offen und aufmerksam die Reaktion des Gegenübers auf das eigene Verhalten und Gesagte zu beobachten. Gerade Begrüßungssituationen oder der Gebrauch einer Fremdsprache sind anfällig für Fettnäpfchen, die jedoch durch Kommunikation gelöst werden können.

In multinationalen Teams beschränkt sich die Kommunikation nicht nur auf Begrüßungen und Small Talk. Unterschiedliche Arbeitsweisen und -auffassungen können schnell zu Missverständnissen führen. Dies geschieht, weil Menschen ihre eigene Kultur nicht hinterfragen und als selbstverständlich erachten.



Blog #15

Um die „andere“ Kultur und die Verhaltensweisen der Menschen zu verstehen, ist es wichtig, sich mit der eigenen Kultur auseinanderzusetzen. Welche Stereotypen der eigenen Kultur haben Menschen in anderen Ländern und wie beeinflussen diese den Umgang?

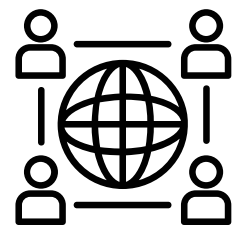
Von allen Beteiligten ist zu erwarten, dass sie offen miteinander umgehen, dass sie Handlungen, die zu Irritationen führen, ansprechen und sich bewusst machen, dass vor allem auch unbewusste Handlungen wie Mimik und Gestik zu Missverständnissen führen können.

Das Wichtigste auf einen Blick:

- Kommunikation ist das A und O: Reden, Zuhören, Nachfragen
- Stereotype anderer Kulturen bewusst machen und offen dafür sein, diese zu hinterfragen und zu revidieren
- Sich die eigene Kultur und Verhaltensweisen bewusst machen

Vorteile multinationaler Teams für Unternehmen:

- Einbringen unterschiedlicher Perspektiven und Ideen
- Imagegewinn
- Erschließung neuer Märkte und Ziel- und Kundengruppen
- Persönliche Bereicherung der Mitarbeitenden durch den kulturellen Austausch
- Verbessertes Arbeitsklima



Es gibt viele gute Gründe für mehr interkulturellen Austausch in Unternehmen. Wenn Leitungsebene und Mitarbeiter:innen entsprechend sensibilisiert sind und eine offene und aufgeschlossene Kommunikation stattfindet, lassen sich kulturell bedingte Missverständnisse schnell klären.

erstellt von **Sabine Brüser**

