

## India Week Hamburg 2011: Das Thema „Interkulturelle Kommunikation“ sorgt für Besucherandrang



*„Das Interesse an interkulturellen Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Indiengeschäft ist in der Hamburger Wirtschaft groß“, erläutert Bettina Kertscher, Geschäftsführerin von Fix International Services, „doch mit diesem Andrang hatten wir nicht gerechnet!“. Bis auf den letzten Platz war der Saal*

*beim „1. Fix International Business Talk“ am 20. Oktober im Haus der Wirtschaft am Kapstadtring gefüllt. In Anwesenheit des Botschaftsrates der Deutschen Botschaft in Indien, Ulrich Meinecke, berichteten versierte Praktiker über ihre Erfahrungen mit indischen Partnern. „Tanz mit dem Tiger - Interkulturelle Herausforderungen im Indien-Geschäft“ war der Abend überschrieben. Der Tenor war klar: Wer erfolgreich agieren will braucht profunde Kenntnisse über indische Werte und Mentalitäten. Moderator der erfolgreichen Veranstaltungspremiere war Rudolf Weiler, Gründer des German-Indian Round Table (GIRT) und mittelständischer Unternehmer, der in Indien in seinem Unternehmen bereits seit den 90er Jahren vertreten ist. Auf dem Podium saßen erfolgreiche Unternehmer, ein Topmanager und eine der besten deutsch-indischen Expertinnen für Interkulturelles Training, um die guten wirtschaftlichen Eckdaten deutsch-indischer Ökonomie mit den notwendigen interkulturellen Fragestellungen zu verknüpfen.*

von Harald Schiller - Fix International Services - Newsletter November 2011

„Auf der Suche nach einem aussagekräftigen Titel für diesen Abend begegnete uns der Tanz mit dem Tiger. Doch wir wurden gefragt: Wieso Tiger? Ist nicht der Elefant für Indien viel passender? Herzlich willkommen zu einer spannenden Diskussion!“ begrüßte Bettina Kertscher die große Zuhörerschaft. Sie führte facettenreich ins Thema ein und erläuterte, warum sich der Hamburger Kommunikationsdienstleister Fix International Services mit einer eigenen Veranstaltung auf der India Week engagiert: „Was uns zusammenführt, ist das Interesse an der Frage, wie die Begegnung zwischen deutschen und indischen Partnern zu einem Erfolg werden kann. Die wirtschaftlichen Kerndaten sind hervorragend, welche Hindernisse gilt es aus dem Weg zu räumen?“

Die Bilanzen sind in der Tat beeindruckend. Das deutsche Außenhandelsvolumen erhöhte sich im Vergleich 2009 - 2010 um 14,3 Prozent, deutsche Importe aus Indien steigerten sich um 21,5 Prozent. Die Verschiffung von Containern zwischen dem Hamburger und indischen Häfen stieg in den vergangenen sieben Jahren von 76.000 auf 240.000. Indien belegt 2010 mit einem Volumen von rund 1,3 Mrd. bereits Platz 19 der wichtigsten Hamburger Außenhandelspartner. Doch so viel versprechend die Prognosen auch sind: Erfahrungsberichte deutscher und indischer Unternehmer verdeutlichen, dass noch vieles schief läuft in der deutsch-indischen Zusammenarbeit.

Frau Kertscher zitierte den oft missverstandenen Freiherr von Knigge, der vor über 200 Jahren über die „Weltklugheit“ geschrieben hatte und dabei nicht an simple Verhaltensvorschriften gedacht habe, sondern sinnvolle Formen gesellschaftlichen Miteinanders formulierte.

### **„Ich hoffe, Indien bleibt ein Elefant!“**

Rudolf Weiler, Gründer German-Indian Round Table und Geschäftsführer von Digisound Electronic GmbH übernahm die Moderation und führte kenntnisreich durch den Abend. „In dieser Veranstaltung stellen wir den Mensch in den Mittelpunkt! Denn Wirtschaft ohne den Menschen geht nicht. Und der Mensch ohne Wirtschaft ist auch nicht vorstellbar!“ Weiler gilt deutschlandweit als einer der Pioniere deutsch-indischer Wirtschaftskooperationen. Im Unterschied zu China, erläuterte er, habe sich Indien zunächst in einem geschlossenen System abgekapselt, die Öffnung fand zu Beginn der 1990er Jahre statt. Doch noch immer kursierten in Europa viele Geschichten über Indien, die mit der heutigen Realität kaum mehr zu tun hätten: „Im wirtschaftlichen Bereich spielt das Kastenwesen zum Beispiel kaum noch eine Rolle. Außerdem gibt es keine Analphabeten mehr, da in Indien die allgemeine Schulpflicht herrscht.“ Und er überraschte viele Zuhörer mit technologischen Fakten: „Indien gehört in der Raumfahrtforschung mittlerweile zu den weltweit führenden Nationen!“ Geplant sei die Entsendung einer Sonde zum Mars. Doch Weiler gab auch der Befürchtung Ausdruck, Indien wage einen zu starken Tanz mit dem Tiger und resümierte: „Ich hoffe, Indien bleibt ein Elefant!“

### **"Qualität ist das Ergebnis gelungener Kommunikation!"**

Surja Bose, Geschäftsführer Bosenet Systemhaus GmbH, referierte zum Thema „Outsourcing nach Indien: Personalgewinnung bei Offshore-Projekten“. Seit 2005 unterhält der Human Resources-Profi mit seiner IT-Firma eine eigene Niederlassung in Indien. In den Mittelpunkt seiner Ausführungen stellte er die Herausforderungen bei der Einstellungspraxis. „Wir brauchten, als wir Bosenet 2005 in Indien starteten, Entwickler, Systemanalysten, Designer, Datenbank-Administratoren und Projektmanager. Auf dem Papier gab es viele sehr gute Bewerber, die für die größten IT-Unternehmen der Welt gearbeitet hatten. Rätsel gab uns auf, wie sie es geschafft hatten, von den Großen eingestellt zu werden. Denn häufig stellte sich heraus, dass sie den Anforderungen nicht gewachsen waren.“ Des Rätsels Lösung: „Lebensläufe sollte man kritisch hinterfragen. Wenn Großunternehmen 30 neue Java-Programmierer brauchen, werden deutlich mehr Mitarbeiter eingestellt als benötigt – die Kosten sind ja überschaubar. Die neuen Mitarbeiter arbeiten dann ein bis zwei Jahren zusammen. In dieser Zeit findet das Unternehmen heraus, wer geeignet ist. Die durchgefallenen Kandidaten schmücken anschließend ihren Lebenslauf mit bekannten Namen. Es gibt dabei aber Programmierer, die aufgeschmissen sind, wenn man sie während der Arbeit nicht googeln lässt!“ Bose erläuterte, dass für Indien die Karriere wichtig sei und man den Angestellten Perspektiven aufzeigen müsse. Für die Praxis empfiehlt er klare Absprachen: „Oft scheitern Projekte, weil die Anweisungen für die indischen Mitarbeiter nicht detailliert genug sind. Meine Empfehlung: für jedes Projekt sollten genaue Pflichtenhefte vorliegen. Der pünktliche Abschluss von Projekten ist ein sensibler Punkt. Oft hilft es, klare Terminvorgaben zu machen – und auf deren Einhaltung zu bestehen. Deutschen Managern rate ich vor einem Einsatz in Indien dringend zu einem interkulturellen Training.“

### **„Wir brauchen kein Maniküreset, um dem indischen Tiger die Krallen zu feilen!“**

Sujata Banerjee, Management Consultant und Trainerin mit Fokus auf das Indisch-Deutsche Geschäft beeindruckte das Publikum mit einem Fotovortrag über den indischen Alltag. „Wir brauchen kein Maniküreset, um dem indischen Tiger die Krallen zu feilen!“ bezog sich Frau Banerjee ironisch auf den Veranstaltungstitel und fügte hinzu: „Indien ist eine Welt der Gegensätze. Dort gibt es Häuser mit Satelliten-TV, aber ohne Wasseranschluss. Für viele Indier bedeutet die Wanderung zwischen den Welten eine dauernde Gehirn- und Seelenakrobatik.“ Frau Banerjee ermutigte die Zuhörer, sich ein eigenes Urteil über Indien zu bilden: „Seien

Sie offen für Überraschungen!“ forderte sie die Teilnehmer auf, „auch Kinder in den Slums googeln sich die Perspektiven ihrer Traumberufe. Nicht alles, was schwarz oder weiß wirkt, sollte der Grautöne beraubt werden. Oft lohnt ein zweiter oder dritter Blick!“ Ihr Rat: „Kommen Sie nicht mit Antworten, sondern einem Fragenkatalog!“

### „Unterschiedliche Erwartungshaltungen sind ein Problem!“

Dr. Klaus Dieter Gronwald, Vice President und Country Manager Germany bei Mahindra Satyam, einem international tätigen indischen Software- und Beratungsunternehmen mit Sitz in Hyderabad, das weltweit ca. 29.000 Mitarbeiter beschäftigt, referierte zum Thema „Indische Unternehmen entdecken Deutschland: Kulturelle Herausforderungen im Tagesgeschäft“ - Wie kann eine realistische Vorbereitung aussehen? Dr. Gronwald hat indische Unternehmen beim Einstieg in den deutschen Markt unterstützt und kennt deren Probleme zwischen Flensburg und Garmisch-Partenkirchen: „Ich rate Indern in Deutschland zu einer japanischen Denkweise. Dann kommen Sie hier klar.“ Denn häufig seien Inder durch eine amerikanische Arbeitsweise geprägt, die in Deutschland zu Schwierigkeiten führe. Für Heiterkeit sorgte Dr. Gronwald mit dem Beispiel einer indischen Delegation, die auf hiesiges Freizeitverhalten trifft: „Stellen Sie sich indische IT-Profis vor, die wissen wollen, was ein Schützenkönig ist. Das ist für Inder schwer zu verstehen!“ Die Hauptprobleme zwischen Indern und Deutschen auf der Arbeitsebene liegen seiner Meinung nach in unterschiedlichen Erwartungshaltungen und Arbeitsstilen deutscher Unternehmen und indischer Dienstleister, „gemeinsame Teambuildingmaßnahmen, fokussiert auf unterschiedliche Arbeitsstile gemischter deutsch-indischer Teams sind erfolgsentscheidend!“

„Verlassen denn die besten indischen Experten ihr Land und nur mäßig Qualifizierte bleiben zurück?“ wollte ein Zuhörer wissen. Hier war sich das Podium einig: für die meisten Inder ist ein dauerhafter Aufenthalt im Ausland nicht attraktiv. Die Gründung einer Familie in der Heimat sei ein wichtiges Lebensziel. Surja Bose formulierte seine Überzeugung hinsichtlich der Qualität indischer Produktion in einem markanten Statement: „Qualität ist das Ergebnis von Kommunikation. Wenn die Produktionsabläufe interkulturell optimiert werden, zeigt sich das auch in den Resultaten.“ Die Frage, wie indische Hochschulabgänger für die Praxis geschult werden sollten, bildete einen weiteren Schwerpunkt. Abschließend ging es um die Frage nach der Erlernbarkeit interkultureller Kompetenz: „Sensibilisierung statt Handzettel!“ forderte Frau Banerjee.

Das Fazit der Veranstaltung zog nach über drei inhaltsreichen Stunden Dr. Hans Kaufmann, Vorsitzender der Hamburger Deutsch-Indischen Gesellschaft, indem er ein traditionelles „Vote of Thanks“ an die Veranstalter aussprach und resümierte: „Wir sind nicht an einem Ziel angekommen, sondern stehen am Anfang eines Weges!“

Jedoch: Bei ungenügender Vorbereitung auf die unterschiedlichen Belange der Teammitglieder kann sich dieser Vorteil auch ins Gegenteil verkehren. „Interkulturelle Teams sind besser – wenn die Spielregeln klar sind!“ weiß Bettina Kertscher, Geschäftsführerin von Fix International Services in Hamburg.

---

#### **Ansprechpartnerin:**

Katrin Brass  
Oberbaumbrücke 1  
20457 Hamburg

Tel: +49 40 325525-24  
Fax: +49 40 325525-20  
E-Mail: kb@fix-services.com  
www.fix-services.com / www.fix-interkulturell.de

*Übersetzungen, Internationalisierung und Interkulturelle Kompetenz – die gelungene Vermittlung internationaler Inhalte ist seit 1946 die zentrale Aufgabe von Fix International Services GmbH. In dem monatlich erscheinenden Newsletter informiert das Unternehmen regelmäßig über neue Aspekte, Perspektiven und Entwicklungen aus allen Geschäftsgebieten rund um das Thema der Interkulturellen Business-Kommunikation: <http://www.fix-interkulturell.de/>*