

## **Mitarbeiterverständigung über alle Grenzen hinweg: In 5 Schritten zu erfolgreichen internationalen Teams**

(Mannheim, Juni 2019) Egal ob durch Konsolidierungen oder die anhaltende Expansionslust im europäischen Binnenmarkt – immer mehr mittelständische Unternehmen agieren global und mit Mitarbeitern in aller Welt. Die weltweite Vernetzung bietet Dienstleistern unzählige Vorteile, wie etwa ausgedehnte Servicezeiten, multinationale Sprachexpertise oder interkulturelle Inspiration fürs Business. Der renommierte Language-Service-Provider flexword aus Mannheim, der in den letzten Jahren selbst stark expandiert hat und mittlerweile Standorte in London, Novi Sad, Serbien und in Jacksonville, Florida, führt, kennt auch die Herausforderungen, die damit einhergehen, denn allein unter den rund 50 festen Mitarbeitern finden sich 13 verschiedene Nationalitäten. Hinzu kommen monatlich rund 300 Übersetzer aus aller Welt. Wie die Zusammenarbeit zwischen allen Kollegen über alle Zeitzonen und Ländergrenzen hinweg reibungslos funktioniert, erklärt das Unternehmen Schritt für Schritt.

### **1. Technologische Voraussetzungen**

Innovativste Technologie – insbesondere leistungsfähige Datennetze – ist die Grundvoraussetzung für jede Zusammenarbeit. Unternehmen müssen bereit sein, gegebenenfalls selbst für schnelle Glasfaserleitungen zu sorgen, um technologisch die Nase vorn zu haben. Hinzu kommen leistungsstarke Server für den sicheren und schnellen Zugriff und Transfer von Kunden- und Unternehmensdaten sowie verschiedene Kommunikationstools. Leider stehen sich Unternehmensrichtlinien und moderne Technologie oft im Weg – gerade wenn es um Datenschutz geht. Um offen für neue Technologien und Fortschritt zu bleiben, sollten Unternehmer eine flexible Compliance-Kultur pflegen. Nur so lassen sich moderne Kommunikationstools und Datensicherheit effektiv vereinen.

### **2. Die richtigen Kommunikationswege**

Neben E-Mail und Telefon sind Chatprogramme die unkomplizierteste und schnellste Alternative für den Daten- und Informationstransfer. Kurznachrichten, Smileys oder Bilder vereinfachen zudem den interkulturellen Kommunikationsalltag. Videotelefonie wiederum kann zwar nicht immer mit der Qualität persönlicher Meetings mithalten, dennoch hilft die Face-to-Face-Kommunikation beim Bindungsaufbau oder dabei, Probleme schneller zu erkennen und zu lösen. Und ein Intranet wiederum hält alle Mitarbeiter gleichermaßen auf dem Laufenden. News, virtuelle Pinnwände, Präsentationen oder Kontakte sind an einem Ort gespeichert und jederzeit und von überall einzusehen.

### **3. Kulturelle Unterschiede verstehen**

Aufgrund von unterschiedlichen kulturellen Hintergründen entstehen häufig falsche Erwartungshaltungen, Fehlinterpretationen und Missverständnisse. Abhilfe können Leitfäden schaffen, in denen die grundlegenden Eigenschaften und Werte verschiedener Kulturen aufgelistet sind, die Toleranz schärfen und Lösungsvorschläge für interkulturelle Missverständnisse liefern. Gleichzeitig müssen Unternehmen die jeweiligen Teamleiter speziell für diese Herausforderung schulen, damit sie Konflikte frühzeitig erkennen und entschärfen können. Regelmäßige Gespräche zwischen einem geschulten Teamleiter und den betroffenen Mitarbeitern helfen zusätzlich, kulturelle Unterschiede zu verstehen und wiederkehrenden Problemen vorzubeugen.

#### **4. Teambuilding und Wertschätzung**

Gerne unterbewertet wird das Thema Wertschätzung. Am Hauptsitz können Führungskräfte schnell mal ein Lob aussprechen und sich mit den Mitarbeitern austauschen. Mit häufigen, persönlichen Standortbesuchen oder bewusstem Teambuilding – etwa durch gemeinsame Events oder Reisen – vermitteln Führungskräfte auch den Kollegen im Ausland ein Gefühl der Anerkennung und Zugehörigkeit. Aber auch „kleinere“ Maßnahmen, wie Workshops für einzelne Mitarbeiter an anderen Standorten, bringen großen Nutzen. Sie lernen auf individuelle Weise und mit ungeteilter Aufmerksamkeit einen bisher unbekanntem Teil des Unternehmens, andere Kollegen sowie den Workflow in einem anderen Land kennen. flexword hat sich außerdem ganz bewusst gegen ein Wettbewerbsdenken entschieden. Egal ob Projektmanager oder Übersetzer – alle Kompetenzen und Persönlichkeiten sind für flexword gleichermaßen wichtig. Dazu gehört natürlich, allen Mitarbeiter dasselbe Maß an Aufmerksamkeit, etwa in Form von Meetings oder Feedback, zu gewähren.

#### **5. Unternehmenswerte global vermitteln**

Aufgabe der Unternehmensführung ist es, diese Punkte dauerhaft und konsequent umzusetzen. Neu eingestellte Fachkräfte müssen direkt auf die Besonderheiten hingewiesen, alle anderen immer wieder dahin gehend geschult werden. Regelmäßige Präsenz an den verschiedenen Standorten sowie häufige Gespräche zwischen Geschäftsführung und Teamleitern sind unerlässlich, auch wenn sie zeit- und teilweise kostenintensiv sind. flexword selbst hat zudem sehr gute Erfahrungen mit Mitarbeiterumfragen gemacht, in denen sowohl Meinungen zu Tools, Techniken und Prozessen abgegeben werden als auch zur Zusammenarbeit insgesamt und zu Stimmungen in den Teams. Wer seinen Mitarbeitern regelmäßige Möglichkeiten zum Feedback anbietet, wird eine zunehmend offene Kommunikationskultur bemerken. Damit sind die besten Voraussetzungen für stetige Verbesserungen, motivierte Mitarbeiter, erfolgreiche Projekte und zufriedene Kunden gegeben.

#### **Über flexword Translators & Consultants:**

flexword Translators & Consultants mit Hauptsitz in Mannheim ist einer der Topanbieter unter den professionellen Language-Service-Providern in Deutschland. Geschäftsführerin ist die Diplom-Übersetzerin Goranka Miš-Čak, die das Unternehmen 1992 gegründet hat. flexword hat in mehr als 25 Jahren einen Kundenstamm von über 1.000 Auftraggebern aus Industrie, Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung sowie aus staatlichen Institutionen aufgebaut und als Full-Service-Dienstleister in seiner Kernkompetenz Translation-Services überzeugt. Als einer der ersten Full-Service-Language-Service-Provider hat das Unternehmen bereits gemäß der DIN EN 15038 für Übersetzungsdienstleistungen gearbeitet, der Vorgängernorm der DIN EN ISO 17100. Die inhabergeführte Unternehmensgruppe mit Standorten in Deutschland, USA, Großbritannien und Serbien verfügt über einen weltweiten Pool von über 6.500 akademisch ausgebildeten, erfahrenen Fachübersetzern, Lektoren, Dolmetschern und Language Engineers. Dank der standortübergreifenden Projektorganisation setzen qualifizierte Projektmanager Language-Service-Projekte jeder Größenordnung professionell, zuverlässig und innerhalb kürzester Fristen um. flexword ist Mitglied der British Chamber of Commerce, der Qualitätssprachendienste Deutschlands e.V. (Mitglied der EUATC – European Union of Associations of Translation Companies), der tekomp Deutschland e.V. und der Metropolregion Rhein-Neckar sowie Ausbildungsbetrieb der IHK Rhein-Neckar.

#### **Pressekontakt**

Deutscher Pressestern®

Bierstadter Str. 9 a, 65189 Wiesbaden

Anke Loeppke

Tel.: +49 611 39539-27

E-Mail: a.loepke@public-star.de