

Enterprise 2.0: Collaboration in interkulturellen virtuellen Teams

Die wichtigsten Social Media für die Projektarbeit



Wenn Projekte scheitern, liegt das häufig an der Kommunikation. Social Software stellt daher einen wichtigen Baustein für eine effiziente Projektkommunikation dar.

Viele denken bei Social Media eher an Facebook, Twitter & Co. und die Kommunikation mit Kunden und Freunden in Social Networks. Es gibt aber auch „Social Software“ für die interkulturelle virtuelle Zusammenarbeit. Projektleitern von virtuellen Teams sollte bewusst sein, dass es je nach Kultur Vorlieben und Abneigungen für bestimmte Tools gibt. Die Begeisterung für Social Media ist auch eine Altersfrage. Die sogenannten Digital Natives, die mit dem Internet aufgewachsen sind, sind meist offener für den Einsatz von Social Software als ihre älteren Kollegen. Doch der Job eines Projektleiters ist es, u. a. allen Teammitgliedern den Nutzen von Social Media für das Projekt aufzuzeigen, Begeisterung für die Nutzung zu wecken und Schulungen anzubieten.

Virtuelle Vorstellung des Teams

Virtuelle Teams bestehen oft aus Mitarbeitern, die rund um den Globus verstreut sind. Persönliche Kick-Off-Meetings sind nicht immer möglich. Daher hilft es den Projektbeteiligten, wenn jeder Mitarbeiter vor dem Meeting ein ausführliches Profil mit Foto erstellt und sich dem Team im virtuellen Projektraum vorstellt. Dabei gilt es jedoch zu beachten, dass solche virtuellen Vorstellungen je nach Herkunft des Mitarbeiters unterschiedlich ausfallen können. Während zum Beispiel Deutsche

oft Berufliches und Privates trennen, kommt es bei anderen Kulturen oft zu einer Vermischung der Lebensbereiche in ihren Profilen. Obligatorisch sollte in solchen Profilen lediglich die Angabe der vollständigen geschäftlichen Kontaktdaten, der Rolle und der Aufgaben im Projekt und die Einbindung eines Fotos sein. Außerdem sollte es auch einen Raum für einen Freitext geben, damit die Teammitglieder auch über ihre außerberuflichen Interessen, ihre Familie oder Ähnliches berichten können. Bei Fragen zum „Wie“ der Vorstellung sollte der Projektleiter zwar Tipps geben, es aber jedem selbst überlassen, welche Details er über sich preisgeben möchte.

» Eine Wiki-Software kann auch bei der virtuellen Projektarbeit gute Dienste leisten und Transparenz schaffen. «

Das Wiki in der Projektarbeit

Fast jeder kennt Wikipedia, die größte Online-Enzyklopädie. Eine Wiki-Software kann auch bei der virtuellen Projektarbeit gute Dienste leisten und Transparenz schaffen. Das Projekt-Wiki ist die Quelle aller Informationen in einem virtuellen Projekt. Dort werden Informationen in unterschiedlichen Formaten abgelegt. Ein Rollen- und Rechtssystem, die Versionsverwaltung und klar definierte Prozesse stellen eine gut nachvollziehbare Projektdokumentation sicher. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Wiki-Dokumente mit Diskussionen in Foren zu verknüpfen, so dass nachvollziehbar wird, in welchem Zusammenhang bestimmte Dokumente entstanden sind. Detaillierte Suchfunktionalitäten gewährleisten zusätzlich ein gutes Wissensmanagement im Projekt. (vgl. Seite 4/5)

Die bilaterale Kommunikation

Da sich virtuelle Teams selten persönlich treffen, ist die bilaterale Kommunikation umso wichtiger. Auch hier gibt

es je nach Kultur große Unterschiede. Während mancher den telefonischen Kontakt bevorzugt, verschicken andere lieber E-Mails. Hier stellen Chatmodule den goldenen Mittelweg dar. Gerade dann, wenn man dringend eine Antwort benötigt, kann ein kurzer Chat Zeit sparen und Missverständnissen vorbeugen bzw. sie lösen. Außerdem gibt es Twitter-ähnliche Software für die Projektkommunikation, die einen Echtzeit-Dialog am Bildschirm ermöglicht. Dies ersetzt zwar nicht den persönlichen Kontakt in der Kaffeeküche, ist aber ein gutes Stimmungsbarometer. Wenn Mitarbeiter aus vielen unterschiedlichen Kulturen im Projekt zusammenarbeiten, sind der Kommunikationsstil und der Ausdruck von Emotionen von großer Bedeutung für das Teambuilding.

Während Deutsche oft sehr direkt kommunizieren und dabei klar zwischen Person und Sache trennen, kommunizieren zum Beispiel viele Mitarbeiter aus asiatischen Kulturen eher indirekt. Die Verwendung von Symbolen wie „Emoticons“ stellt dabei leider auch eine Quelle für interkulturelle Missverständnisse dar. Selbst der, in der westlichen Welt allseits bekannte Smiley wird in Japan anders dargestellt: (^_^) (lachen männlich) bzw. (^.^) (lachen weiblich, mit verborgenen Zähnen). Unverständnis und Irritation sind daher bei weniger bekannten Emoticons vorprogrammiert.

Virtuelle Teammeetings

Egal, ob es sich um klassische Statusmeetings, Präsentationen, Brainstormings oder Lessons-Learned-Workshops handelt: Für jede Art von virtuellem Teammeeting gibt es eine spezielle Software. Für die virtuelle Terminplanung werden ebenfalls zahlreiche Tools angeboten.

Blogs

Manchmal hat man während eines Projektes spontane Ideen oder Verbesserungen für Folgeprojekte. Damit dieser spannende Input im Tagesgeschäft nicht verloren geht, kann ein Projektblog etabliert werden. Hier können alle Teammitglieder ihre Ideen niederschreiben und mit Kollegen diskutieren. Solche Blogbeiträge kann der Projektleiter dann sehr gut als Diskussionspunkte für Lessons-Learned-Workshops und als Inspiration für zukünftige Projekte aufgreifen. Dabei sollte er oder ein vorher ausgewähltes Teammitglied die Mode-

ration des Blogs übernehmen, damit die Kommunikation angeregt, in einem kooperativen und konstruktiven Rahmen geführt und der Bezug zum Diskussions-thema nicht verloren geht.

» Virtuelle Seminare, sogenannte „Webinare“ tragen dazu bei, dass alle Teammitglieder schnell und kostengünstig fehlendes Know-how erwerben. «

E-Learning

Virtuelle Seminare, sogenannte „Webinare“ tragen dazu bei, dass alle Teammitglieder schnell und kostengünstig fehlendes Know-how erwerben. Außerdem können sich die Mitarbeiter mit Web Based Trainings (WBTs) das benötigte Wissen in Eigenregie zeit- und raumunabhängig aneignen.

Die Rolle des Projektleiters

Durch den Einsatz von Social Software im Projekt wird der Leiter auch zum Social Media Manager. Dies bedeutet, dass er nicht nur im Umgang mit der eingesetzten Social Software versiert sein sollte, sondern die Projekt-Community auch aktiv moderiert und bei Fragen und Problemen als Ansprechpartner bereit steht. Seine Aufgabe ist es, darauf zu achten, dass sich alle Teammitglieder im gewünschten Umfang in die virtuelle Community einbringen.

Tipps für den Einsatz von Social Software bei der interkulturellen virtuellen Projektarbeit:

- ▶ Social Software sollte in Abstimmung mit allen beteiligten Abteilungen im Unternehmen ausgewählt und auf die spezifischen Bedürfnisse des Projektes angepasst werden.
- ▶ Vor Beginn des Projektes sollten alle Mitarbeiter über aktuelle Versionen der Social Software verfügen, im Umgang damit vertraut und für die interkulturelle virtuelle Kommunikation sensibilisiert sein.
- ▶ Projektleiter sollten als Moderatoren von virtuellen Projekt-Communities eine effiziente Nutzung aller Tools sowie einen angemessenen Umgangs-ton sicherstellen.
- ▶ Basierend auf den Social-Media-Richtlinien des Unternehmens sollten Projektleiter Richtlinien für die Nutzung von Social Software in ihrem Projekt festlegen.

▶ Projektleiter sollten berücksichtigen, dass sich der Umgang mit Social Software von Kultur zu Kultur unterscheidet und Feedback zu Vorlieben und Abneigungen bei ihren Mitarbeitern einholen.

▶ In Lessons-Learned-Workshops sollten Stärken und Schwächen der eingesetzten Social Software diskutiert und Möglichkeiten für eine effizientere Nutzung evaluiert werden.



SEMINAR

Interkulturelle virtuelle Teams erfolgreich führen

08. November – 09. November 2010
Hannover

Die internationale Zusammenarbeit gewinnt in vielen Unternehmen durch neue globale Netzwerke einen immer höheren Stellenwert. Missverständnisse und Reibungsverluste sind vorprogrammiert, wenn kulturbedingte Interpretationsprobleme auftreten, Sprachdefizite den Austausch erschweren oder durch unterschiedliche Kontextdeutungen das Gesagte nicht verstanden wird. Wer erfolgreich über Distanz führen will, muss wichtige Regeln beachten, die Chancen und Risiken moderner Kommunikationswege kennen und den Umgang mit neuen Organisationsformen lernen. In diesem Seminar erarbeiten Sie praxiserprobte Lösungsansätze, um Mitarbeiter über räumliche und zeitliche Grenzen hinweg professionell zu führen und zu entwickeln.

Zielgruppe:
Führungskräfte aller Ebenen und Projektleiter/innen, die Teams über unterschiedliche Standorte verteilt führen oder führen werden.

Weitere Informationen unter:
www.culturecommunication.de

