

IHK Pocket-Guide Indien

Interkulturelle Kompetenz für die Westentasche



Geschäftsbereich International

www.mittlerer-niederrhein.ihk.de



Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

Wer über interkulturelle Kompetenz verfügt, ist in der Lage, mit Menschen aus anderen Kulturen erfolgreich zu agieren.

Ein für beide Seiten zufriedenstellendes Miteinander ist nicht selbstverständlich. Oft unterscheiden sich die Denk- und Verhaltensmuster von Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft deutlich voneinander. Die Unkenntnis der jeweiligen Anschauungen, Werte und Gepflogenheiten kann schnell zu Missverständnissen führen. Und damit zum Scheitern von internationalen Geschäften und Beziehungen.

Das Literaturangebot zum Erwerb von interkultureller Kompetenz ist so vielfältig wie platzgreifend. Mit unseren Interkulturellen Pocket-Guides bieten wir Ihnen ein Format für die Westentasche. Sie liefern Wissenswertes zu ausgesuchten Kulturen, handlich und übersichtlich präsentiert. Etwa zur Vorbereitung in der Hotellobby auf den ersten Smalltalk mit dem ausländischen Kunden. Oder zum raschen Nachschlagen von Verhaltenstipps während der Taxifahrt zum Geschäftsessen.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige und nutzbringende Lektüre!

UNSERE CO-AUTORIN UND EXPERTIN

Purvi Shah-Paulini

Die Diplom Betriebswirtin (FH) und Inhaberin des Unternehmens Living India ist gebürtige Stuttgarterin mit indischen Wurzeln. Dank ihrer zahlreichen Indien-Aufenthalte, der Begleitung von Delegationen und ihrer tiefen Einblicke in indische und deutsche Unternehmensstrukturen ist sie eine qualifizierte Mittlerin für erfolgreiche bilaterale Verhandlungen. www.livingindia.de



**Indien im Kurzprofil****4****Kulturstandards****6****Verhaltenstipps****7**

Die erste Begegnung

7

Die Konversation

8

Die Geschäftsverhandlung

9

Das Geschäftsessen

10

Private Einladungen

11

**Mini-Sprachführer Hindi****12****Wie war das noch mal?****14****Gut zu wissen****15**

*Freundschaft zwischen zwei Menschen
beruht auf der Geduld des einen.*

(Indische Weisheit)

**Staatsname**

Republik Indien

Staatsform

Parlamentarische Demokratie

Hauptstadt

Neu-Delhi (New Delhi)

Größe3.287.263 km² (BRD: 357.022 km²)**Staatsoberhaupt**

Präsident Ram Nath Kovind

RegierungschefPremierminister Narendra Modi
(Bharatiya Janata Party, BJP)**Nationalflagge**

Die auch "Tiranga" (Trikolore) bezeichnete heutige Flagge wurde kurz vor der indischen Unabhängigkeit 1947 offiziell angenommen. Während die Farben früherer, ähnlicher Ausführungen noch religiöse Bedeutung hatten, soll die Farbe „Safrangelb“ für Mut, „Weiß“ für Wahrheit und Frieden, sowie „Grün“ für Glauben, Wohlstand und Treue stehen. Es existieren aber auch andere Lesarten. Die Flaggenmitte ziert das sogenannte „Dharmachakra“, das „Rad des Gesetzes“. Die 24 Speichen des blauen Rades sollen die Stunden eines Tages symbolisieren.

Nationalhymne

„Jana Gana Mana“ (Herrscher über den Geist des Volkes)

Geschichte

1498 Mit der Entdeckung des Seewegs nach Indien beginnt für das Land ein Zeitalter europäischer Kolonialherrschaft.

1947 Der gewaltfreie Widerstand unter Mahatma Ghandi führt zur Unabhängigkeit Indiens von der britischen Kolonialherrschaft.

1991 Unter der Regierung von P. V. Narasimha Rao wird die wirtschaftliche Öffnung und politische Neuorientierung des Landes eingeleitet.



Religion	Rund 80 % der Bevölkerung sind Hinduisten, gut 14 % der Inder gehören dem Islam an. Nur ca. 2 % sind Christen.
Sprache	Amtssprachen sind Hindi und Englisch. Daneben werden 21 weitere Sprachen in der Verfassung anerkannt.
Wichtige Feiertage	<p>26. Januar „Tag der Republik“: Jahrestag des Inkrafttretens der indischen Verfassung</p> <p>15. August „Unabhängigkeitstag“: Jahrestag der Erlangung der Unabhängigkeit von Großbritannien</p> <p>2. Oktober „Gandhi Jayanti“: Geburtstag des als „Vater der Nation“ verehrten Mahatma Ghandi</p>
Bevölkerung	1,32 Mrd. Einwohner (Schätzung für 2017)
Wachstum	1,2 % Bevölkerungszuwachs (2016)
Altersstruktur	<p>0–14 Jahre: 27,3 %</p> <p>15–64 Jahre: 66,5 %</p> <p>65 Jahre und älter: 6,2 % (Schätzungen für 2017)</p>
Klima	In Nord- und Zentralindien herrscht ein vornehmlich subtropisches Kontinentalklima, im Süden und in den Küstengebieten dagegen ein stärker maritim geprägtes tropisches Klima.
Bruttoinlandsprodukt (BIP)	2.439 Mrd. USD (Schätzung für 2017)
BIP pro Kopf	1.852 USD (Schätzung für 2017)
Währung	Indische Rupie (INR) (Durchschnitt für 2016: 1,00 EUR = 75,08 INR)



Deutschland

Zeitverständnis: Pünktlichkeit und die Wahrung von Fristen gehören zu den deutschen Tugenden. Ganz nach dem Motto „Time is money“.

Im deutschsprachigen Kulturraum gibt es eine klare Zuordnung von „gestern“ und „heute“.

Low-context: Direkte Kommunikation, d.h. man sagt was man denkt. In Meetings durchaus auch vor anderen Kollegen.

Berufliches und Privates wird getrennt: „Beer is beer“ und „Business is business“. In der Regel dauert es, bis sich im beruflichen Kontext Freundschaften bilden und Kollegen sich auch privat treffen und sich gegenseitig nach Hause einladen.

Individualismus: Die kleinste Einheit in der Gesellschaft bildet das Individuum, das seine Entscheidungen für sich allein trifft.

Indien

Zeitverständnis: Zeit ist relativ. Was man heute nicht schaffen kann, schafft man morgen. „Money is welcome, happiness is more important!“

„Kal“ bedeutet einen Tag entfernt von heute. Nur aus dem Kontext heraus weiß man, ob „gestern“ oder „morgen“ gemeint ist.

High-context: Indirekte Kommunikation. Man wahrt das eigene Gesicht, aber auch das des Gegenübers.

Privates und Berufliches werden miteinander vermischt. Man erhält schnell Einladungen nach Hause, auch wenn man sich erst kurz beruflich kennt.

Kollektivismus: Die kleinste Einheit in der Gesellschaft bildet die Familie. Das Individuum tritt mit seinen eigenen Wünschen für das Kollektiv in den Hintergrund. Entscheidungen werden gemeinsam beziehungsweise vom Oberhaupt getroffen. In den größeren Städten allerdings vollzieht sich ein langsamer Wandel hin zum Individualismus.



Die erste Begegnung



- Der Weg des „Kennenlernens“ in Indien, vor allem im Business-Kontext, unterscheidet sich von dem in Deutschland. Bei den ersten Meetings auf dem Subkontinent geht es in der Regel nicht darum, sich kurz vorzustellen, das Unternehmen zu präsentieren und dann zum eigentlichen Thema zu kommen. Es geht vielmehr darum, sein Gegenüber und den Menschen, der hinter dem Unternehmen steht, kennenzulernen. Schließlich werden Geschäfte mit Menschen gemacht und nicht mit Institutionen.
- Bei der ersten Begegnung ist es durchaus üblich, einen sehr ausführlichen Small Talk zu führen und sehr viel Privates in Erfahrung zu bringen. So ist es normal zu fragen, ob das Gegenüber verheiratet ist oder Kinder hat. Ebenso, welches Auto er oder sie fährt. Die Kunst ist es, sich bei allzu privaten Fragen geschickt zu entziehen und beispielsweise nicht zu antworten: „Das fragt man bei uns nicht!“
- Denken Sie daran, dass auch Sie die Möglichkeit haben und nutzen sollten, private Fragen zu stellen und Ihren Geschäftspartner so besser kennenzulernen. Allmählich ändert sich allerdings das für Deutsche vielleicht als indiskret missverständene Verhalten der Inder, weil viele von ihnen im europäischen Ausland gewesen sind und sich anpassen, wenn ihnen die deutschen Gepflogenheiten vertraut sind.
- Der Austausch von Visitenkarten ist wichtig. Vor allem kann Ihr indischer Geschäftspartner aufgrund Ihrer Position schnell erkennen, ob er mit „dem Verantwortlichen“ spricht. Position ist in Indien Status und somit Macht. Es gibt durchaus noch die klassischen Hierarchien und wenig Matrixorganisationen. Daher sollten Sie darauf achten, dass zu viel Understatement, was in deutschen Unternehmen durchaus üblich ist, oftmals zu Problemen in Indien führen kann.

Die Konversation



- Wie schon erwähnt, ist bei der ersten Begegnung der Small Talk wichtig. Allerdings ist es auch eine Kunst, Small Talk führen zu können, unabhängig vom Kontext. Es ist wichtig zu wissen, welche Themen man in Indien ansprechen kann und welche nicht. Grundsätzlich gilt: Solange Sie nichts und niemanden kritisieren, ist es möglich über viele Themen zu sprechen.
- Als Ausländer kann man sich in Indien mit kritischen Bemerkungen über den Subkontinent unbeliebt machen. Auch wenn Ihr indisches Gegenüber dabei durchaus Ihrer Meinung sein kann: Vermeiden Sie es trotzdem.
- Sobald Sie Ihre Gesprächspartner kennen, können Sie sich über Wirtschaft und aktuelle Themen gut unterhalten. Politik und die Beziehungen zu Pakistan sind mit Vorsicht zu genießen und mit Bedacht anzusprechen. Themen wie die Religion oder das Kastenwesen können im privaten Kontext vorsichtig angesprochen werden, wie z.B. „Ich kenne mich im Hinduismus nicht so gut aus. Kannst du mir etwas mehr darüber erzählen?“ Themen wie Sexualität sollten, vor allem im Business-Kontext, ganz vermieden werden.
- Deutsche sind für ihre Direktheit bekannt. Sarkasmus ist eine seltene Form der indirekten Sprache, die in Deutschland gerne in der Kommunikation verwendet wird. Allerdings sollten Sie Sarkasmus meiden. Denn, wenn man Sie nicht kennt, und man nicht versteht, was Sie meinen, geraten Sie schnell und ungewollt in einen Konflikt.
- Solange Humor nicht auf Kosten anderer geht, kommt er in Indien sehr gut an.



Die Geschäftsverhandlung



- Viele Geschäftsreisende haben in Indien die Erfahrung gemacht: “Nach der Verhandlung ist vor der Verhandlung“. Das ist nicht verwunderlich, wenn man die Geschichte Indiens und Deutschlands vergleicht. Händlerkultur und Herstellerkultur stehen sich gegenüber. So ist es in Indien Tradition zu verhandeln. Das lernt man auf dem Subkontinent bereits vom Kindesalter an schon beim Einkaufen.
- Bei Verhandlungen gilt es daher immer darauf zu achten, in welcher Position man ist. Stehen sich Kunde und Lieferanten gegenüber, ist der Kunde logischerweise im Vorteil, vor allem dann, wenn er sich mit dem lokalen Markt gut auskennt.
- Oft erhält man schnelle Zusagen von seinem indischen Lieferanten und ist als deutscher Kunde froh, dass man ein schnelles Geschäft abschließen konnte. Sobald aber die erste Lieferung ansteht, kommen die ersten Probleme zum Vorschein. Was ist geschehen? Der indische Lieferant wollte Sie natürlich als Kunden haben und machte Ihnen die Zugeständnisse, die Sie gerne hören wollten. Er hat zu allem “Ja“ gesagt. Sie werden in Indien selten ein “Nein“ zu hören zu bekommen, denn direkt “Nein“ sagen gilt als unhöflich. Stellen Sie daher am besten keine geschlossenen, sondern offene Fragen. Damit haben Sie die Möglichkeit, mehr über Ihr Gegenüber zu erfahren und zu prüfen, ob die Person der richtige Geschäftspartner ist.
- Es ist in Indien durchaus üblich, mit überzogenen Preisen in die Verhandlungen zu gehen. Machen Sie es wie Ihre indischen Kollegen: Bleiben Sie gelassen! Da Zeit ein legitimes Druckmittel ist, bringen Sie von vornherein viel davon mit. Überspitzt gesagt, können Sie nicht am Mittwoch nach Indien reisen, am Donnerstag die Verhandlung führen und am Freitag wieder nach Hause fliegen. Oftmals ist es mit einer einzigen Reise nach Indien auch nicht getan! Planen Sie mehrere Aufenthalte ein.

Das Geschäftsessen



- Indien unterscheidet sich auch in diesem Kontext sehr von Deutschland. Grundsätzlich gilt aber für ganz Indien, dass man Einladungen nicht ausschlagen sollte. Vor allem, wenn man sich nur sehr kurz im Land aufhält. Und der indische Geschäftspartner das Gespräch in einem anderen Ambiente fortsetzen und Ihnen so gleichzeitig etwas von der indischen Kultur zeigen möchte: das Essen! Die indische Küche ist den Einheimischen sehr wichtig und sie sind sehr stolz darauf, weil sie sehr vielfältig ist.
- Je nach Zusammenhang wird man nach Hause, ins Restaurant oder in einen Club eingeladen. Grundsätzlich gilt, dass derjenige, der die Einladung ausspricht, auch zahlt. Getrennte Rechnungen sind in Indien nicht üblich. Wenn Sie im Restaurant beziehungsweise im Club Essen gehen, dann wird für alle Gäste am Tisch gemeinsam bestellt und alles wird geteilt. Am besten, Sie überlassen das Bestellen Ihren indischen Kollegen.
- Während und am Ende von Geschäftsterminen und Verhandlungen ist es in Indien üblich, essen zu gehen. Planen Sie daher für das Essen Zeit ein, vor allem, wenn ein erfolgreicher Geschäftsabschluss in Reichweite ist. Bringen Sie wichtige Dinge am besten vor dem Essen an.
- Geschenke unter Geschäftsfreunden sind in Indien üblich. Die Inder selbst verschenken gerne indisches Kunsthandwerk und religiöse Statuen. Aus Deutschland können im Gegenzug Andenken aus der eigenen Heimat, wie z.B. Teller mit dem Wahrzeichen als Aufdruck, Bildbände, Vasen, Zinnbecher, Kuckucksuhren usw. mitgebracht werden.
- Inder legen großen Wert auf ein gepflegtes Äußeres. Männer sollten nicht nur beim Geschäftsessen lange Hosen und Hemd tragen und Frauen ebenfalls lange Hosen oder lange Röcke mit angemessenem Oberteil.



Private Einladungen



- Die Erfahrungen zeigen, dass private Einladungen sehr unterschiedlich gehandhabt werden. In der Regel halten sich Inder am Anfang zurück bis sie sich sicher sind, dass Einladungen willkommen sind. Es kann durchaus sein, dass man auch nach einer kurzen Kennenlernphase private Einladungen, z.B. zur Hochzeit erhält. Es ist wichtig solchen Einladungen zu folgen, um die (Geschäfts-)Beziehung aufrechtzuerhalten.
- Gastgeschenke werden gerne gesehen, vor allem wenn Sie wissen, dass der Gastgeber Kinder hat. Hier können Sie mit Süßigkeiten punkten. Wichtig ist, dass Sie nie mit leeren Händen bei Ihrem Gastgeber auftauchen. Die Geste allein zählt.
- Es ist so gut wie gar nicht möglich, sich über nichts zu unterhalten! In Indien werden zum Erstaunen der Deutschen sehr schnell private Fragen gestellt, was in Indien wiederum sehr normal ist. Umgekehrt können Sie dann auch zum gleichen Thema Gegenfragen stellen. Themen zu Politik, Wirtschaft und Geschichte werden in Indien gerne beantwortet, solange sie allgemein bleiben und nicht negativ behaft sind. Bei heiklen Themen, wie z.B. dem Kastenwesen sollte man Fingerspitzengefühl beweisen oder das Thema ganz weglassen, wenn man sich nicht auskennt.
- Andersherum kann es Ihnen passieren, dass Sie sehr offen über den Nationalsozialismus ausgefragt werden. Bewahren Sie Ruhe und Geduld bei diesem Thema. Oftmals wissen es die indischen Freunde und Kollegen nicht besser, und sind verwundert, wenn man „allergisch“ reagiert. Die Praxis sich Zeit zu nehmen und zu erklären, warum dies ein heikles Thema ist, hat sich bewährt. Die Gesprächspartner entschuldigen sich relativ schnell für ihr, aus ihrer Sicht, Fehlverhalten. Außerdem sind sie für die Zukunft gewappnet und werden bei der nächsten Begegnung mit einem Deutschen anders mit dem Thema umgehen!



Begrüßung | Konversation



Guten Morgen

Guten Tag!

Guten Abend!

Wie geht es Ihnen?

Mir geht es gut.

Ich heiße ...

Wie heißen Sie?

Herzlich willkommen!

Ich freue mich, Sie kennenzulernen.

Ich komme aus ...

Deutschland

Danke für Ihre Einladung.

Auf Wiedersehen!

Vielen Dank!

Bitte. (als Antwort auf "danke")

Ja.

Nein.

गुड मॉर्निंग [Gud morning]

गुड डे! [Gud dey!]

गुड ईवनिंग! [Gud evening!]

आप कैसे हैं? [Aap kaise hain?]

मैं ठीक हूँ। [Mein thik hoon.]

मेरा नाम ... है

[Mera naam ... hai]

आपका नाम क्या है?

[Apka naam kya hai?]

आपका स्वागत है!

[Apka swaagat hai!]

आपसे मिलकर खुशी हुई।

[Apse milkar khushee hui.]

मैं यहां से हूँ ...

[Mein yahan se hoin ...]

जर्मनी [Germany]

आपके आमंत्रण के लिए शुक्रिया।

[Aapke aamantran ke liye shukriyaa.]

अलविदा! [Alwidaa!]

धन्यवाद! [Dhanyawaad!]

यह मेरा सौभाग्य है।

[Yah meraa saubhagya hai.]

हां। [Haan.]

नहीं। [Nahin.]



Alltagsglossar



Bank

बैंक [Bank]

Restaurant

रेस्तरां [Restaraan]

Speisekarte

मेनू [Menoo]

Apotheke

फ़ार्मेसी [Faarmesy]

Krankenhaus

अस्पताल [Aspataal]

Arzt

डॉक्टर [Doctor]

Deutsche Botschaft

जर्मन दूतावास [Garman dootaawaas]

Polizei

पुलिस [Pulis]

Taxi

टैक्सी [Texee]

Flughafen

एयरपोर्ट [Eiyarport]

eins

एक [Ek]

zwei

दो [Do]

drei

तीन [Teen]

vier

चार [Chaar]

fünf

पांच [Paanch]

sechs

छः [Chhah]

sieben

सात [Saat]

acht

आठ [Aath]

neun

नौ [Nau]

zehn

दस [Dus]

fünfzig

पचास [Pachaas]

hundert

सौ [Sau]

tausend

हज़ार [Hazaar]

[...]: Aussprachehilfe



Quiz



- 1 Welchen Tag feiert Indien alljährlich am 2. Oktober?**
 - a. Den Tag der Unabhängigkeit von Großbritannien
 - b. „Makara Sankranti“, das hinduistische Neujahrsfest
 - c. Den Geburtstag des als „Vater der Nation“ verehrten Mahatma Ghandi

- 2 Womit wurde 1498 in Indien das Zeitalter europäischer Kolonialherrschaft eingeläutet?**
 - a. Mit Funden großer Vorkommen an Eisenerz
 - b. Mit der Entdeckung des Seewegs
 - c. Mit dem Sieg Portugals über die indische Armee

- 3 Welcher „Kulturstandard“ trifft auf Indien eher nicht zu?**
 - a. Inder sind sehr direkt und kommunizieren ohne Umschweife.
 - b. Inder sind sehr familienorientiert.
 - c. Inder trennen selten Berufliches und Privates.

- 4 Womit verstören Sie einen indischen Geschäftspartner in der Regel?**
 - a. Mit langen Verhandlungen über Preise und Konditionen
 - b. Mit einem direkten Einstieg ins „Geschäftliche“
 - c. Mit einem ausgiebigen Austausch über Privates und Familie

- 5 Welche Verhaltensempfehlung ist meistens ein guter Tipp?**
 - a. Lehnen Sie private Einladungen mehrfach höflich ab.
 - b. Planen Sie viel Zeit für Aufenthalte und Verhandlungen ein.
 - c. Gastgeschenke werden als Beleidigung empfunden.

- 6 Welcher Business-Dresscode wird Ihnen in Indien in der Regel begegnen?**
 - a. Eher legere bis sportliche Kleidung
 - b. Überwiegend traditionelle indische Gewänder
 - c. Typische Business-Kleidung (Anzug/Kostüm)

Nützliche Adressen



Institutionen

Deutsch-Indische Handelskammer

Maker Tower „E“, 1st Floor
Cuffe Parade
Mumbai 400 005
Tel.: +91 22 66652 121
www.indo-german.com

Goethe-Institut Mumbai

Max Mueller Bhavan
K. Dubash Marg
Kala Ghoda
Mumbai 400 001
Tel.: +91 22 2202 7710
www.goethe.de/mumbai

Botschaft der Bundesrepublik Deutschland

No. 6/50G, Shanti Path
Chanakyapuri
New Delhi 110 021
Tel.: +91 11 4419 9199
www.india.diplo.de

Indien-Institut e.V.

Maximilianstraße 42
80538 München
Tel.: +49 89 980 284
www.indien-institut.de

Medien

The Times of India (Zeitung)
www.timesofindia.com

The Hindu (Zeitung)
www.thehindu.com

Business Today (Magazin)
www.businesstoday.in

Outlook (Magazin)
www.outlookindia.com



Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

Herausgeber

IHK Mittlerer Niederrhein
Geschäftsbereich International
Friedrichstraße 40
41460 Neuss
www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

Ansprechpartner

Aleksandra Kroll
Tel.: 02131 9268-587
E-Mail: kroll@neuss.ihk.de

Stand der Publikation

März 2018,
soweit nicht anders vermerkt.

Weitere Ausgaben

In der Reihe **IHK Pocket-Guide – Interkulturelle Kompetenz für die Westentasche** sind weitere Länderausgaben erschienen.

Alle Ausgaben und noch mehr Wissenswertes zum Thema Interkulturelle Kompetenz finden Sie unter folgender Internetadresse:

www.ihk-interkulturelle-kompetenz.de