

Best Practice: Roche Diagnostics GmbH (Von Kennern zu Könnern)

Themenbereich	Inhalt
Branche	Pharmabranche
Problemstellung	Interkulturelle Kompetenz: <ul style="list-style-type: none">• schnelle Veränderung der Rahmenbedingungen• wechselnde Zielsetzungen und Interessenslagen• Prognosen für Schulungsbedarfe werden immer schwieriger
Ziele	Neuausrichtung der Interkulturellen Trainingsmaßnahmen: Allgemeine Interkulturelle Sensibilisierung und darauf aufbauend tiefen Einblick in die Länder erreichen.
Ausgangssituation	Trainingsmaßnahmen im Rahmen des internen Fortbildungskatalogs wurden wegen eines Mangels an Teilnehmern abgesagt bei gleichzeitig steigender Anfragen.
Prozess-/eVALUE-Schritte	Analyse, Lernen
PIA	
• Ergebnis/Kennzahl	<ul style="list-style-type: none">• Synergieeffekt (Zeit, Fehlerrate, Reklamationen)• Zahl der Konflikte
• Potenzial/Kompetenz	Nachhaltigkeit und Orientierung an konkreten Aufgabenstellungen
• Maßnahme	Kompromiss zwischen dem kurzfristigen Bedarf und fundiertem, nachhaltigem Training
Lösung	Interkulturelle Qualifizierungsmatrix: <ul style="list-style-type: none">• vorbereitende Maßnahmen vs aufgaben- bzw. anlassspezifische Maßnahmen• Einzelpersonenformate vs Team-/Organisationsformate
Erfolgsfaktoren	<ul style="list-style-type: none">• wenig Zeitaufwand• spezifisch• unterschiedliche Interventionsebenen• "on demand"
Bemerkung	<ul style="list-style-type: none">• kurze Trainings machen Lust auf mehr• in Folgeterminen können Themen verstärkt interaktiv behandelt werden• Reflexion des Praxistransfers
Quelle	wirtschaft + weiterbildung, Heft 05_2015, Seite 30 ff.
Autor	Dr. Anja Schmitz, Sonja Nitsch