



Lufthansa Passage

Das Mitarbeiter-Magazin

Ausgabe 2/Mai 2011

Indien für Fortgeschrittene

Interkulturelle Kompetenz im Kulturraum Indien



Boden **Self-Check-in**
Online für PADs

Cockpit **B747-8I**
Flugtests beginnen

Kabine **Raus mit der Sprache**
Fremdsprachen bei LH

Eine Einheit in der Vielfalt

Interkulturelle Kompetenz für Indien

Yoga, Bollywood, und Chicken Tikka Masala – die Verbindung zu Indien ist schnell hergestellt. Weshalb es aber nicht nur für Flugbegleiter im Umgang mit indischen Gästen wichtig ist, mehr als diese drei Dinge mit dem Vielvölkerstaat zu verbinden, zeigte der Kulturraum „Go India!“

ECCE LARA BAYRAM FRA NUJ



Eine von mehreren Interpretationen der Trianga, der Landesflagge: Orange für Opfer und Mut, Weiß für Wahrheit und Frieden und Grün für Glauben und Wachstum. Die 24 Speichen des Ashoka-Chakra in der Mitte sollen neben dem friedlichen Wandel Indiens auch die 24 Stunden eines Tages symbolisieren.

Indien-Newsletter für Purser

In Kooperation mit der Firma ICUnet.AG, einem Spezialisten für interkulturelle Beratung und Qualifizierung, verschickt EK regelmäßig einen Newsletter zu Wissenswerten aus Indien an die Purser des entsprechenden Local Competence Teams. Dieser Newsletter vermittelt einen tieferen Einblick in Land und Leute und informiert über Gebräuche, aktuelle Themen und prominente Personen. Themen sind zum Beispiel die Volkszählung 2011 in Indien, Verteuerung von Grundnahrungsmitteln, die Pläne für einen zweiten Flughafen in Mumbai oder ein Porträt über einen der einflussreichsten Menschen Indiens. Dieses Wissen kann das Briefing, den Austausch mit indischen Gästen an Bord sowie das Layover bereichern.

Indien ist mit 3 287 590 Quadratkilometern der siebtgrößte Staat der Erde. Hier sind 1,2 Milliarden Einwohner zu Hause, die 22 offizielle Sprachen und Hunderte von Dialekten sprechen. Viele Religionen, wie Hinduismus, Christentum, Buddhismus, Islam, Judentum, Jainismus und Sikhismus, sind im Land vertreten. Wie beschreibt man denn nun die Menschen, die in einem Land leben, das sich eher mit der Europäischen Union als mit einem einzigen Staat vergleichen lässt? „Trotz der großen Fülle an Menschen, Kulturen, Religionen und Sprachen besteht eine Einheit in der Vielfalt“, erklärt Sangita Popat, interkulturelle Trainerin und Expertin für indische Kultur von consilia cct. „Die Republik Indien ist zwar ein ungeheuer vielfältiges Land, doch die Inder haben gelernt, mit den Unterschieden gut umzugehen, und dadurch eine indische Querschnittskultur geschaffen“, fährt sie fort. Im Kulturraum „Go India!“ hat die Trainerin gemeinsam mit regionalen Flugbegleiterinnen Mitte Februar so manchen Kollegen die indische Kultur ein Stück nähergebracht. „Gerade für die Arbeit an Bord ist es wichtig zu verstehen, dass unterschiedliche Situationen, wie das Zeigen von Dankbarkeit, im indischen Kulturkreis anders praktiziert und wahrgenommen werden“, so die Expertin. „In der indischen Sprachkultur werden Worte „Danke“ und „Bitte“ ganz anders und viel seltener verwendet. Dies bedeutet keinesfalls, dass der Fluggast unhöflich oder undankbar ist. Es lohnt sich,

„Inder sind sehr gastfreundlich und tun alles, um dem Gast einen Wunsch zu erfüllen.“

genau hinzusehen: Gerne zeigen Inder ihre Dankbarkeit, wenn sie das Flugzeug verlassen und loben dann das ganze Team überschwänglich“, fügt die regionale Flugbegleiterin Seema Malik, DEL.NR, aus. Dass Inder gerne viel Wasser trinken, ist den meisten Flugbegleitern bekannt. Berücksichtigt man jedoch auch, dass in Indien Wasser als Selbstverständlichkeit



Der Film ist einer der wichtigsten Bestandteile der modernen Alltagskultur Indiens. Mit jährlich mehr als 1 000 Produktionen ist die indische Filmindustrie die größte der Welt. In Bollywood entstehen mittlerweile mehr als 400 Filme im Jahr.

Purser Frauke Petersen, FRA NW, zieht es schon zum wiederholten Mal in den Kulturraum „Go India!“. „Immer wieder gibt es hier neue Impulse, mehr über Land und Leute zu lernen. Besonders interessant finde ich zu erfahren, wie es unseren regionalen Kollegen in Deutschland geht.“

gilt und eine unverzichtbare Geste Gästen gegenüber ist, hat man den indischen Gast schnell auf seiner Seite. „Wenn ein Fluggast während des Service die Frage nach einem Getränkewunsch verneint hat, bedeutet es also nicht, dass er auch ein Glas Wasser ablehnen würde. Die zusätzliche Frage danach wird vielmehr erwartet und lohnt sich immer“, so die regionale Flugbegleiterin Vandita Sharma, DEL.NR. Generell haben indische Fluggäste eine hohe Erwartungshaltung und einen hohen Qualitätsanspruch, wenn sie mit Lufthansa fliegen. Oft wird mit der ganzen Familie gereist. „Das bedeutet für die meisten indischen Familien jahrelanges Sparen für das große Ereignis. Und wenn es dann so weit ist, möchten sie gerne die gleiche Zuwendung, wie sie sie traditionell eigenen Gästen zukommen lassen würden. Inder sind sehr gastfreundlich und tun alles, um einem Gast einen Wunsch zu erfüllen. Auch wenn an Bord die Möglichkeiten begrenzt sind, sollte den Gästen das Gefühl vermittelt werden, zumindest alles zu versuchen, um Wünsche zu erfüllen“, rät Popat. Vieles mehr trägt zu einem harmonischen Umgang mit indischen Gästen bei, wenn man es weiß und berücksichtigt. „Im Kulturraum nutzen wir neben kurzen Impulsinterviews auch interaktive Gesprächsansätze, beispielsweise Dinge zum Anfassen oder

Riechen, um in Gespräche über die indische Kultur einzusteigen“, sagt Popat. „Gerne gebe ich den Kollegen einen kleinen Becher mit Löffel aus echtem Silber und frage, für was er wohl gut sein könnte. Die wenigsten Kollegen wissen, dass Inder ihren Babys traditionell die Milch aus solchen Silberbechern geben, da man dem Silber eine reinigende Wirkung zuspricht. Die antibakterielle Wirkung von Silber ist naturwissenschaftlich belegt, doch in Indien beruht das Wissen auf alten Überlieferungen“, so die Expertin. „Das ist auch der Grund, weshalb so viele indische Mütter keine Babyflasche dabei haben“, erklärt Malik. Für die regionalen Flugbegleiterinnen ist der Kulturraum eine schöne Gelegenheit, einmal über die eigene Heimat zu berichten und den Kollegen zu erzählen, wie sie in unserer Kultur auskommen. „Das Erste, was ich hier gelernt habe, ist, wie wichtig Pünktlichkeit für Deutsche ist“, sagt Sharma. „Viele Inder haben ein anderes Zeitgefühl und sind diesbezüglich entspannter. Doch wir indischen Kollegen wollen ja auch nicht zu spät zum Briefing erscheinen. Wir haben das deutsche Zeitgefühl also ein wenig übernommen. Wenn wir nun umgekehrt eine Verabredung zu Hause in Indien haben, sind wir ständig damit beschäftigt, die verständnislose Familie zur Eile anzutreiben“, lacht sie.