



# Gibun verstehen

Korea im Kulturraum entdecken

Worauf muss ich im Umgang mit koreanischen Gästen an Bord achten? Wie kann ich ihre Körpersprache richtig deuten? Und was ist eigentlich Gibun? Wer sich interkulturell fit für Flüge nach Korea machen wollte, war im Kulturraum „Go Korea“ in Frankfurt richtig.

BARBARA KÜCHLER FRA NR

Sun Joo Cho stellt ein Tablett mit drei in unterschiedlicher Höhe gefüllten Gläsern auf dem Tisch ab. „Was glauben Sie, welches die richtige Füllmenge für koreanische Gäste ist?“ Die richtige Antwort ist überraschend: „Das Glas sollte dreiviertel voll sein. Ein voll gefülltes Glas signalisiert einem koreanischen Fluggast, dass der Flugbegleiter keine Lust hat, ihm später noch einmal ein Getränk anzubieten.“

Briefingraum zehn in Frankfurt ist gut besucht. Hier stehen Kurzreferate zu Korea auf dem Programm, die den Kulturraum begleiten. Die Flugbegleiterinnen Sun Joo Cho und Jeong Hee Yang sowie Sales Manager Woon-Jung Yang vom Vertrieb Korea unterstützen Lina Sjamsil-Monham, interkulturelle Trainerin vom Institut consilia cct. Gemeinsam stimmen sie Purser und Flugbegleiter darauf ein, wie koreanische Gäste empfinden. Gibun – darunter verstehen Koreaner die persönliche Befindlichkeit und ein Grundverständnis für die Befindlichkeit anderer Menschen. „Im Umgang mit Koreanern ist es wichtig, das Gibun des anderen richtig einschätzen zu können und es nicht zu verletzen, damit er sein Gesicht wahrt“, sagt Sjamsil-Monham. Harmonische zwischenmenschliche Beziehungen seien für die konfuzianisch geprägte Kultur Koreas sehr wichtig. Gibun bedeute aber auch inneres Gleichgewicht.

„Haben Sie schon einmal erlebt, dass ein koreanischer Gast das erste Getränk, das Sie ihm angeboten haben, ablehnt? Wie sind Sie damit umgegangen?“, fragt Sun Joo Cho. „Ein koreanischer Passagier lehnt das erste Angebot, etwas zu trinken, ab, weil das in Korea höflich ist. Er möchte seinem Gastgeber keine Umstände machen.“ Bei koreanischen Fluggästen sei es nötig, zwei oder gar drei Mal zu fragen. Dann werde der Gast das Getränk dankend annehmen. Ein deutscher Gast

Hätten Sie es gewusst? Hibiskus ist die Nationalblume Koreas.



Sun Joo Cho demonstriert während des Kurzreferats, wie sie sich an Bord zu einem Gast vorbeugt, ihre Bitte, sein Handy auszuschalten, mehrmals wiederholt und mit freundlicher, weicher Stimme an ihn appelliert: „Could you please..., Sir.“

## Kulturraum in Frankfurt

Die Kulturräume finden in Frankfurt auf der Produktstandfläche im Erdgeschoss des BG 2 statt. Regionale Flugbegleiter, Experten der interkulturellen Kommunikation und Teamleiter Kabinenführung geben Einblicke in die asiatischen Kulturen. Die Kulturräume sind auch Bestandteil von Flugbegleiter-Team-Tagen und Purser-Arbeitstagungen. Wer mag, kann an einem Quiz über das jeweilige Land und an einem Computer-Assoziationstest teilnehmen. Parallel dazu stellt die Lufthansa Product World die jeweiligen Bordprodukte und die Serviceabläufe im Detail vor. Die Crew Lounge bietet während dieser Zeit auch ein regionales Gericht an. Für dieses Jahr ist in Frankfurt noch ein weiterer Kulturraum mit einem ähnlichen Ablauf geplant:

**Kulturraum „Go Japan“: 14. bis 18. November**



Was glauben Sie, wie voll ein Glas für koreanische Gäste sein sollte?

dagegen empfinde es als aufdringlich und unhöflich, wenn ein Flugbegleiter ihm trotzdem etwas hinstellte oder ihn weitere Male nach einem Getränk fragen würde.

„Wenn mir ein Fluggast zu nahe kommt oder sogar an mir zupft, ist mir das sehr unangenehm“, sagt eine Flugbegleiterin. Lina Sjamsil-Monham erklärt, dass Koreaner körperlichen Kontakt

## Koreaner verstecken ihre Gefühle nicht und reagieren emotionaler als andere Asiaten.

nicht als aufdringlich oder unhöflich empfinden. „Wenn ein Flugbegleiter darauf mit den Worten ‚Please don’t touch me‘ reagiert, bedeutet das für den koreanischen Gast aber einen Gesichtsverlust. Die Expertin empfiehlt, sich lieber zum Gast vorzubeugen und ihm mit leiser Stimme etwa zu sagen: ‚If you don’t mind, maybe next time you press the call button.‘“ Damit



sei das Gesicht des Gastes gewahrt und er fühle sich nicht bloßgestellt.

„Was unterscheidet Koreaner von anderen asiatischen Kulturen?“, möchte eine andere Flugbegleiterin wissen. „Koreaner verstecken ihre Gefühle nicht, sie reagieren emotionaler als andere Asiaten, sie sind die Italiener unter ihnen“, sagt Lina Sjamsil-Monham. „Als Flugbegleiter können Sie sehen, wenn ein koreanischer Gast nicht zufrieden ist. Für sie ist es wichtig, dass sich die Crews als Gastgeber an Bord wirklich darum kümmern, ihnen einen Wunsch zu erfüllen.“ Da sei es dann auch gar nicht mehr so wichtig, wenn er das gewünschte Auswählen vielleicht nicht bekommen kann. Auf die Art der persönlichen Hinwendung, die Haltung dabei und auf das Bemühen käme es an. „Wenn ein deutscher Kollege einen Fluggast darum bittet, vor dem Start sein Handy auszuschalten, und er tut es nicht gleich, wird er beim zweiten Mal wahrscheinlich klarere Worte wählen und beim dritten Mal vielleicht noch deutlicher werden“, sagt Sjamsil-Monham. Sie rät dazu, bei einem Koreaner die Bitte zu wiederholen und mit freundlicher, weicher Stimme an ihn zu appellieren: „Could you please..., Sir.“ Auch Teamleiterin Kabinenführung Simone Harth glaubt, dass ein Koreaner viel verzeiht, wenn Flugbegleiter ihm mit der richtigen Einstellung begegnen und ehrliches Bemühen zeigen. „Lernen Sie zum Beispiel Guten Tag, Entschuldigung, Bitte und Danke auf Koreanisch, setzen ein herzliches Lächeln auf und das Eis ist gebrochen.“ Wichtig sei, dass Purser und Flugbegleiter die Wertevorstellungen der asiatischen Kulturen kennen und einordnen können. „Damit wissen sie noch besser, was Kunden aus anderen Kulturkreisen brauchen, um mit dem Service zufrieden zu sein. Kollegen können mit ihrem kulturellen Hintergrundwissen Missverständnisse und eventuelle Konflikte an Bord vermeiden“, sagt Stefan Wendlandt, Leiter Kommunikation, Training und Entwicklung Kabine Frankfurt, FRA EC/M.

Simone Harth im Gespräch mit Flugbegleiterin Jessica Nibbrig: „Ich entschuldige mich an Bord bei einem koreanischen Gast mehrmals und biete ihm dazu ein kleines Extra, wie einen Tee oder Nüsse, an.“