Freie wissenschaftliche Arbeit
zur Erlangung
des Grades einer Diplom-Soziologin

über das Thema

„Flug-Gesellschaften“
Eine empirische Studie über Stimmungsmanagement bei FlugbegleiterInnen

Von Anja Köhler eingereicht bei:
Professor Dr. Gabriele Althaus
Dr. Hager

Inhalt

1. „Herzlich Willkommen an Bord“ – Einleitung 4

2. Methoden 7

2.1 Reflexion der eigenen Rolle 7

2.2 Beobachtungen 9

2.3 Interviews 10

2.3.1 Formen qualitativer Interviews in der Sozialforschung 10

2.3.2 Konzeption der Leitfäden 12

2.3.3 Aufzeichnung und Transkription 13

2.3.4 Experteninterviews 14

2.3.5 Auswertungsrichtlinien 15

3. Der historische, räumliche und rechtliche Kontext 16

3.1 Die Entzauberung eines Mythos 16

3.2 Komparatives Vergehen: Was unterscheidet das Flugzeug von anderen Verkehrsmitteln und von einem Restaurant? 21

3.3 Die „Territorien des Selbst“ im Flugzeug 25

3.4 Die rechtliche Lage 31

4. Die Arbeitsbedingungen der FlugbegleiterInnen 34

4.1 FlugbegleiterIn als Beruf. 34

4.2 Die Auswahlkriterien 35

4.3 Ausbildung und Schulungen 36

4.4 Aufgaben und Arbeitsbereiche. 38

5. Die Bedeutung von Gefühlen und Stimmungen für gesellschaftliches Handeln 44

5.1 Körperempfindungen 45

5.2 Stimmungen 46

5.3 Affekte 48

5.4 Emotionen 49

5.5 Gefühlsregeln 50

6. „All Faces into Flight“ – Auswertung der Interviews mit den FlugbegleiterInnen 53

6.1 Die InterviewpartnerInnen 53

6.2 Aufgaben und Rollen aus der Sicht der FlugbegleiterInnen 54

6.2.1 „Man ist ein bisschen Mutter Theresa“ - Nennung der Rollen und Aufgaben 54

6.2.2 Stimmungsmanagement 56

6.2.3 „Ein Lächeln auf den Lippen ja, aber dieses aufgesetzte Lächeln, das muss nicht sein.“ – Gedanken über das Lächeln 58

6.2.4 „Manchmal komme ich mir vor wie eine Marionette“ – Darstellung und Fassade 61

6.3 Gefühle bei der Ausübung ihrer Tätigkeit 63

6.3.1 „Da bin ich fast geplatzt“ - Wut 64

6.3.2 „Die gucken dir nicht einmal in die Augen“ - Beleidigungen und Demütigungen 66

6.3.3 „Sie sehen uns als Saftschubse an“ – Wertschätzung 70

6.3.4 „Wenn jemand sagt: `Dankeschön, sehr nett von Ihnen´, freue ich mich schon.“ – Freude 73

6.3.5 „Ab und zu ein mulmiges Gefühl“ - Angst 74

6.4 Haben sie alle ihre Herzen verkauft? - Exkurs zu Arlie Hochschild der Kommerzialisierung der Gefühle 75

6.5 Die Techniken im Umgang mit den Gefühlen 78

6.5.1 „Erstens hilft Reden und zweitens kriegt man Trost“ – Die sprachliche Verarbeitung 78

6.5.2 „Sollen wir ihm Tomatensaft überkippen?“ - Rache und Genugtuung 80

6.5.3 „Wo ich, um Spannungen abzubauen, getrunken habe“ - Alkohol und andere Drogen 81

6.5.4 „Dann sage ich mir: Jetzt reiß dich mal zusammen!“ - Verdrängung 82

6.5.5 „Ich kann mir das nur so vorstellen“ - Neubeschreibungen 84

6.6 Emotionale Haltungen als Folgeerscheinungen von Stimmungsmanagement 87

7. Resümee 92

8. Literatur und Quellen 95

1. „Herzlich Willkommen an Bord“ – Einleitung

„Meine Damen und Herren, wir begrüßen Sie herzlich an Bord“. Wenn Sie diesen Satz hören, haben Sie vermutlich schon einiges hinter sich. Konstruieren wir ein ganz alltägliches Beispiel: Die Anfahrt zum Flughafen durch dichten Berufsverkehr wurde zur Geduldsprobe. Etwas verspätet kamen Sie am Flughafen an und reihten sich in eine der langen Schlangen ein, um Ihr Gepäck abzugeben und um eine Bordkarte zu erhalten. Ihrem Wunsch, einen Gang- oder Fensterplatz zu bekommen, konnte aufgrund der Auslastung nicht entsprochen werden. Und dann warteten Sie wieder, erst vor der Pass- und dann vor der Sicherheitskontrolle. Die Abflugszeit rückte näher. Sie rannten zum Flugsteig, dort standen etwa 300 Passagiere, die in das gleiche Flugzeug einsteigen wollten. Das bedeutete: wieder anstehen und warten. Direkt vor Ihnen feierte eine Gruppe von Fußballfans - schon leicht angetrunken - mit vereinstypischen Liedern den Sieg ihrer Mannschaft. Neben Ihnen fummelte ein arabischer Mann nervös an seiner Uhr. „Ob er wohl vorhat, das Flugzeug in die Luft zu sprengen“, fragten Sie sich ängstlich, während Sie langsam Ihrem Platz, sagen wir 45 B, immer näher kamen. Die Mitreisenden Ihrer Reihe waren schon eingetroffen. Der Herr am Gang schaute Sie unwillig an, als er sich Ihretwegen noch einmal erheben musste. Das Handgepäck mussten Sie es unter dem Vordersitz verstauen, was die ohnehin knappe Beinfreiheit auf ein Minimum reduzierte. Den Kampf um die linke Armlehne gaben sie gleich verloren angesichts des enormen Übergewichts Ihres Sitznachbarn. Auf die andere Armlehne verzichteten sie freiwillig, denn der Herr roch etwas unangenehm.

Nun also sitzen Sie und werden über die Lautsprecher mit einem „Herzlich Willkommen an Bord“ begrüßt und über die Sicherheitsbestimmungen informiert. Das Flugzeug startet. Sie hören ein ungewöhnlich lautes Zischen und das ganze Flugzeug scheint zu vibrieren. Ihr Nebenmann schaut sich auch etwas besorgt um. Sie versuchen, erst einen Blick aus dem Fenster zu werfen und dann auf die FlugbegleiterInnen, die ohne Zögern an ihre Arbeit gehen. Das Geräusch nimmt langsam wieder ab. Es scheint wohl doch alles in Ordnung zu sein. Zur Entspannung würden Sie gerne eine Zigarette rauchen, doch in diesem Augenblick hören Sie die Ansage: „Dieser Flug ist ein Nichtraucherflug.“ „Gut“, denken Sie, „dann nehme ich einen Drink“, aber die FlugbegleiterInnen beginnen den Service in der ersten Reihe und es ist absehbar, dass es lange dauern wird, bis sie bei Ihnen angekommen sind. Sie schließen die Augen, fügen sich in Ihr Schicksal und beginnen zu träumen: Von viel Platz, guter Luft, einem kalten Getränk und von Freunden, mit denen Sie sich unterhalten können. Das Brüllen eines Kindes reißt Sie jäh aus ihren Träumen. Die FlugbegleiterInnen sind mit dem Servierwagen in Ihre Nähe gekommen. Mit einem genervten „Bitte schön!“ wird Ihnen das Essen auf

das kleine Klapptischchen gestellt. Angesichts Ihrer misslichen Lage finden Sie, dass wenigstens die Flugbegleiterin etwas freundlicher sein könnte. Was Sie nicht wissen können, ist, dass es für die Flugbegleiterin bereits der fünfte Flug an diesem Tag ist. Sie ist um drei Uhr aufgestanden und hat bereits eine Arbeitszeit von zehn Stunden hinter sich. Zusammengezählt hat sie in dieser Zeit etwa 1000 Passagiere begrüßt und verabschiedet. Eine Pause hatte sie nicht, da drei ihrer Flüge verspätet waren. Zu Beginn Ihres gemeinsamen Fluges hat sie ein Passagier als „Dumme Kuh" tituliert, weil sie pflichtgemäß seinen Koffer verstauen wollte, der den Notausgang versperrte. Ihre Familie und Freunde hat sie seit vier Tagen nicht gesehen, ihre KollegInnen „kennt" sie erst seit dem Morgen. Sie sehnt sich nach Ruhe, frischer Luft und einem Bett, das auch in dieser Nacht nicht ihr eigenes sein wird.

Trotz der angespannten Stimmung bleibt äußerlich alles ruhig. Das ist nicht immer so. Mit zunehmender Tendenz kommt es in den beengten Verhältnissen im Flugzeug zu verbalen Spannungsentladungen und tätlichen Auseinandersetzungen.

> „Den Schwerpunkt bilden Probleme mit aufsässigen Rauchern/Nichtrauchern - mehr als 1/3 – und Alkoholexzesse – etwa 1/3. Weitere häufige Ursachen sind die unzulässige Benutzung von Handys und Laptops sowie Vorfälle mit Drogenabhängigen und Deportees[1]. Die Zahl der Vorkommnisse wächst. Die am Gesamtaufkommen von 40 Millionen Lufthansa Passagieren noch geringe Zahl - weniger als 1000 im Jahr - darf jedoch nicht über deren tatsächlichen Auswirkungen hinweg täuschen. (...) Mich bewegen solche Erscheinungen und ihre Ursachen, weil ich mich ungern nur mit der Schilderung der Phänomene begnügen möchte. Wie aber will man sich mit den Ursachen befassen?" (J. Weber, Vorstandsvorsitzender der Lufthansa in einer Rede auf der Pressekonferenz des Lenkungskreises Luftverkehr)

Wie ist es also zu erklären, dass Menschen in Flugzeugen die Fassung verlieren und sich „ungebührlich" verhalten oder - wie es im Airline-Jargon heißt - zu „unruly pax" werden? Es ist das Ziel dieser Diplomarbeit, einige der räumlichen und sozialen Ursachen aufzuzeigen, die zu Verstimmungen, Spannungen und Krisen bei Passagieren und FlugbegleiterInnen führen können. Dabei werden weniger die tatsächlichen Ausbrüche von Interesse sein, als vielmehr die krisenhaften Zustände, die jeder still und mehr oder weniger klaglos erträgt, die Spannungen also, die unter der ruhig erscheinenden Oberfläche schwelen, denn die obige Frage lässt sich ebenso gut auch anders formulieren: Wieso passiert es unter den skizzierten und noch genauer zu beschreibenden Bedingungen so selten, dass sich Frustrationen und Aggressionen in Tätlichkeiten entladen?

> „Würden Tiere so zusammengepfercht, gäbe es wohl einen öffentlichen Aufschrei. Es sei ein Wunder, spottete die „Los Angeles Times", dass nicht mehr Fluggäste auf den „geflügelten Folterstühlen" ausrasten." (Der Spiegel 6/2000)

[1] Ausländer, denen das Aufenthaltsrecht in Deutschland entzogen oder nicht zugestanden wurde und die in ihre Heimatländer abgeschoben werden. Wenn sie straffällig geworden sind, werden sie von zwei Polizeibeamten begleitet.

Offensichtlich sind die Passagiere und das Flugpersonal aber in den allermeisten Fällen in der Lage, Spannungen zu bewältigen, Krisen zu beherrschen und Gefühle zu kontrollieren. Dabei scheinen mir die Stimmungen, die rasch überspringen und dann alle weiteren Interaktionen unterschwellig beeinflussen, eine wichtige Rolle zu spielen. Mich interessiert, wie und mit welchem Erfolg sie ihre Stimmungen managen. Dabei wird der Fokus auf den FlugbegleiterInnen liegen.

Die beiden unterschiedlichen Denk- und Frageweisen verbindend, möchte ich die forschungsleitende Frage folgendermaßen formulieren: Welchen Beitrag leisten die institutionellen Rahmenbedingungen, die Passagiere und insbesondere die FlugbegleiterInnen für die Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ an Bord von Passagierflugzeugen und wodurch ist es gefährdet?
Hans Magnus Enzensberger bezeichnet das „zivilisatorische Minimum“ als die Mindestbedingungen an Sicherheit und Freiheit, die in einer Zivilgesellschaft gewährleistet sein müssen, um ein gewalt- und repressionsfreies Zusammenleben garantieren zu können (vgl. Enzensberger 1994, 65f). Ich möchte diesen Begriff für die vorliegende Arbeit entleihen und auf den Kontext des Flugzeuges übertragen. Im Einzelnen meine ich damit, dass die körperliche Unversehrtheit der Mitreisenden sowie der Crew nicht durch menschliches Verhalten gefährdet wird. Darüber hinaus bedeutet es für mich, dass weder das Flugzeug noch fremdes Eigentum beschädigt wird, dass Wut, Ärger oder Zorn sich nicht in tätlichen Aggressionen entladen und dass die Passagiere nicht im großen Stil gegen die Anweisungen des Personals rebellieren. Es ist evident, dass dieses in 10 000 Meter Höhe buchstäblich lebenswichtig werden kann, denn die hochkomplizierte Technik der Flugzeuge ist ebenso anfällig wie verwundbar: Ein eingeschlagenes Fenster, ein Feuer oder ein Angriff auf die Piloten kann für alle Insassen tödlich enden.
Im Flugzeug findet Gesellschaft in einem sehr beengten Raum statt, der – zwischen Himmel und Erde schwebend - nicht verlassen werden kann und theoretisch jederzeit herunterstürzen könnte. Die meisten Menschen an Bord kennen einander nicht und entstammen zum Teil unterschiedlichen Herkunftskulturen. Es sind dieses die Bedingungen, unter denen die FlugbegleiterInnen für eine entspannte Atmosphäre - die ich für eine Grundvoraussetzung des „zivilisatorischen Minimums“ halte - zu sorgen haben. Es wird zu sehen sein, wie sie es tun oder es zumindest versuchen, auf welche strukturellen Schwierigkeiten sie stoßen und welche emotionalen Belastungen diese Form von Stimmungsmanagement für die FlugbegleiterInnen mit sich bringt. Mit dem Beitrag, den sie zur Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Mini-

mums“ leisten, meine ich nicht nur das, was sie tun, sondern auch das, was sie ertragen und worauf sie verzichten.

2. Methoden

2.1 Reflexion der eigenen Rolle

Das Thema der Arbeit betrifft mich selbst: Seit etwa fünfzehn Jahren verdiene ich meinen Lebensunterhalt als Flugbegleiterin. In den letzten drei Jahren habe ich nur sechs Monate pro Jahr gearbeitet, um mehr Zeit für das Studium der Soziologie zu haben. Dieser „Insider-Status“ hat Vor- und Nachteile und birgt einige Gefahren, sowohl in der Datenerhebung als auch in der Auswertung. Beginnen wir mit problematischen Aspekten.

Durch die Nähe zum Feld kann es passieren, dass wichtige Dinge übersehen werden, weil sie einem selbstverständlich und allseits bekannt erscheinen.

> „Im täglichen Leben ist der Blick schon immer verstellt durch die Befangenheit im „Betrieb“. Die Menschen wissen die Dinge zu nutzen, zu gebrauchen, sie sind gewissermaßen eingeschmolzen in ihr tägliches Geschäft. Um sie anzuschauen, ist etwas ganz anderes erforderlich: Dazu muß der Mensch zurücktreten aus dem Getriebe des täglichen Lebens, darf nichts mehr von den Dingen wollen, um sie nur noch anzuschauen, ...“ (Bollnow 1970, 72)

Es stellt sich hier die Frage, wie man aus dem „Getriebe des täglichen Lebens“ zurücktreten kann, wenn man - so wie ich - gleichzeitig in ihm bleiben muss, um die finanzielle Lebensgrundlage nicht zu verlieren. Wie schafft man es, die Dinge jenseits der eingespielten Abläufe zu betrachten? Ich glaube, auf diese Fragen kann es keine standardisierten Antworten geben. Vielmehr geht es darum, sich diesen Umstand immer wieder klar zu machen und sich selber zu fragen, wie die Dinge anders gesehen werden könnten. Dafür war es für mich hilfreich, bis zu zwei Monate andauernde arbeitsfreie Phasen zu haben, in denen ich Abstand gewann. Ferner habe ich Fragen, die mir von Unbeteiligten über meinen Beruf gestellt wurden, als Anregung für andere Blickwinkel genommen. Zu einem Interview habe ich eine Kommilitonin dazu gebeten, um von ihr zu erfahren, ob ich Fragen, die auf der Hand lägen, vergessen habe könnte.

Neben der „Befangenheit im Betrieb“ ist es auch die „Macht der Gewohnheit“, die die sinnliche Anschauung verkümmern lässt (Plessner 2000, 168) und die dazu führt, dass man vieles, was einem vertraut geworden ist, nicht mehr wahrnimmt.

> „Man muß der Zone der Vertrautheit fremd geworden sein, um sie wieder sehen zu können. ... Wir nehmen nur das Unvertraute wahr. Um anschauen zu können, ist Distanz nötig.“(Plessner 2000, 169)

Auch Plessner fordert die Distanz, das Zurücktreten, um dann „mit anderen Augen“ auf das Geschehen blicken zu können. Ein erster und wichtiger Schritt ist dabei, sich einige Gewohn-

heiten der Wahrnehmung bewusst zu machen. Der zweite Schritt - jenseits der erlernten und erprobten Blicke die Umgebung zu betrachten - ist mir immer dann nicht gelungen, wenn ich arbeiten musste, wenn ich mich also nicht in die Kontemplation vertiefen konnte, sondern handlungsfähig bleiben musste.

Für Plessner und Bollnow geht es in phänomenologischer Manier um das Erkennen und Sichtbarmachen von Alltäglichkeiten und deren Strukturen im eigenen Umfeld, die durch Befangenheit und/oder Gewohnheit nicht (mehr) oder nur teilweise wahrgenommen werden. Und eben darum geht es auch mir.

In der Methodologie der Sozialforschung hingegen wird i. Allg. angenommen, dass der Forscher ein ihm fremdes Feld untersucht. In diesem Falle ist zunächst alles ungewohnt und unvertraut und es stellt sich eher die Frage, ob er in der Lage ist, das Gesehene und Gehörte so interpretieren, dass es die subjektiven Deutungen der Betroffenen wiedergibt. Dennoch besteht auch hier die Gefahr, dass man sich - insbesondere bei längeren Aufenthalten im Feld - mit der untersuchten Gruppe in einer Art und Weise identifiziert, die den geboten Abstand in Frage stellt. In der Literatur wird dieses Problem als „going native“ bezeichnet. Da eine solche „Überidentifikation“ (Lamnek 1993, 46) zu einer Verzerrung der Wahrnehmung führen kann, wird von den meisten Vertretern der qualitativen Sozialforschung verlangt, dass der Forscher darauf zu achten habe, eine kritische Distanz im Sinne der Objektivität nicht zu verlieren. Girtler hingegen bemerkt:

> „Keineswegs ist aber die Aufgabe der Distanz, die den Forscher zu einem „going native“ macht, dazu angetan, die „Objektivität“ der Daten zu beeinträchtigen, wie behauptet wird. Vielmehr, dies soll hier klar gemacht werden, gelingt es erst auf einem solchen Weg, die Alltagswirklichkeiten der betreffenden Menschen in ihrer ganzen Tiefe zu erfassen. Man nähert sich demnach der sogenannten „Objektivität“ so viel eher, als wenn man distanziert beobachtet und Aufzeichnungen macht.“(Girtler 1984, 64)

Ich stimme Girtler in diesem Punkt zu, wenngleich ich mich im Sinne von Plessner und Bollnow um eine Distanz bemüht habe. Ob es mir dabei gelungen ist, weit genug zurückzutreten, ob die Distanz ausreichte für neue Sichtweisen, mag der Leser selbst am Ende dieser Arbeit zu entscheiden.

Nun geht es in der Sozialforschung nicht nur um das Sammeln von Daten, sondern auch und insbesondere um deren Auswertung und Interpretation. Dazu ist es zunächst erforderlich, dass man das Gesehene und Gehörte verstehen kann. Was meinen die Betroffenen mit ihren Worten? Aus welchem Verständnis heraus und mit welchen Absichten handeln sie? In dem Zitat von Girtler klingt an, dass ein Verstehen in diesem Sinne bei einer Nähe zu den Menschen im Feld eher möglich ist als bei großer Distanz. Ähnliches meint Plessner wenn er schreibt, „dass nur das Vertraute zum Verständnis kommt.“ (Plessner 2000, 169) Tatsächlich

hatte ich weder Schwierigkeiten zu verstehen, was die FlugbegleiterInnen meinten, noch wie sie ihr Handeln begründeten. Für mich lag die Gefahr eher darin, voreilig und zu sehr aus meiner Perspektive heraus zu verstehen. Möglicherweise hat das dazu geführt, dass ich zu selten nach den Motiven, Begründungen und dahinterstehenden Absichten gefragt habe.
In der Interpretation ist mir immer dann meine eigene Betroffenheit klar geworden, wenn es um die Entdeckung von Umständen ging, die offensichtlich die psychische und soziale Gesundheit der FlugbegleiterInnen schädigen. Auch wenn es mir ein Anliegen ist, auf die spezifischen Belastungen, denen FlugbegleiterInnen ausgesetzt sind, hinzuweisen, bin ich fast sicher, dass ich einige Probleme noch deutlicher benannt hätte, wäre ich nicht in dem Zwiespalt, unter eben diesen Bedingungen selber zu arbeiten.

Der Gefahr, aus Gewohnheit oder Befangenheit wichtige Details zu übersehen und dem Risiko, von der eigenen Betroffenheit geprägte Interpretationen vorzulegen, stehen die Vorteile des „Insider-Status“ gegenüber. Hier wäre insbesondere die genaue Kenntnis des Feldes zu nennen. Damit meine ich sowohl die Vorschriften und Anweisungen als auch die Strategien, diese - bei Aufrechterhaltung der Fassade - zu unterlaufen. Desweiteren kenne ich die Arbeitsabläufe und die Abweichung von ihnen. In vielen informellen Gesprächen habe ich von den Sorgen und Nöten, aber auch von den Freuden der FlugbegleiterInnen gehört. Ich weiß, wie es sich anfühlt, in ständiger Wiederholung Routinegriffe auszuführen und immer wieder die gleichen Fragen zu stellen. Als ein weiterer Vorteil hat sich der einfache Zugang zu den InterviewpartnerInnen erwiesen. Im wahrsten Sinne des Wortes unbezahlbar sind die vielen Flüge, die ich als Flugbegleiterin oder als Passagierin erlebt habe.

2.2 Beobachtungen

Vorweg: Ich habe keine systematischen Beobachtungen durchgeführt und dennoch habe ich in den Jahren meiner Tätigkeit unendlich viele Beobachtungen gemacht, die in der Auseinandersetzung mit dem Thema und den Theorien der Soziologie der Interaktion und der Emotionen zunehmend an Schärfe gewonnen haben. Bei der systematischen Beobachtung der Interaktionen in Flugzeugen ergaben sich für mich zwei Probleme: als Passagier konnte ich von meinem Platz aus nur das Geschehen um mich herum beobachten, da ich keinen Überblick über die ganze Kabine hatte. Als Flugbegleiterin hingegen hatte ich zwar einen freien Blick über alle Passagiere, aber ich war meiner Arbeitsrolle verpflichtet und konnte nicht gleichzeitig Notizen machen. Darüber hinaus ist das soziale Geschehen - bei bis zu 400 Personen in einem Flugzeug - enorm komplex und undurchsichtig. Außerdem sind die Bewegungsspielräume so klein, dass viele Interaktionen sich auf Blicke, vorsichtige Regungen und flüchtige Berührungen beschränken. Ich muss deshalb zugestehen, dass für diese

Beobachtungen Gültigkeit und Zuverlässigkeit im Sinne formaler Gütekriterien sozialwissenschaftlicher Messung nicht gegeben sind. Damit stehe ich vor einem ähnlichen Problem, wie Goffman es beschrieben hat.

> „Um die Details und Fragmente des gegenwärtigen sozialen Lebens in einer umfassenden Analyse miteinander zu verknüpfen, muß man eine große Anzahl von Behauptungen aufstellen, die sich nicht auf solides quantitatives Beweismaterial stützen können.“ (Goffman 1982, 15)

Diese Freiheit kann ich mir als Diplomantin kaum herausnehmen und habe deshalb auf die Analyse dieser Beobachtungen weitgehend verzichtet, gleichwohl prägen sie mein Verständnis der sozialen Gegebenheiten in Flugzeugen, und so werden sie an verschiedenen Stellen als Beispiele im Text zu finden sein.

2.3 Interviews

Um ergründen zu können, welchen Beitrag die FlugbegleiterInnen zur Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ leisten, reicht es m.E. nicht aus, nur ihre Aufgaben, Dienstvorschriften und Arbeitsbedingungen darzulegen. Vielmehr bin ich davon überzeugt, dass das Ausmaß des Beitrages erst dann deutlich wird, wenn auch die subjektiv empfundenen Belastungen offen gelegt werden. Darüber können nur die FlugbegleiterInnen selber Auskunft geben. Deshalb habe ich siebzehn von ihnen befragt.

Ursprünglich wollte ich auch sie Sicht der Passagiere und ihre Empfindungen differenziert darstellen. Nach dem dritten Interview brach ich dieses Vorhaben jedoch ab, da die Ergebnisse weder interessant noch überraschend waren. Ich führe das darauf zurück, dass der Aufenthalt in einem Flugzeug auch für vielfliegende Passagiere eine Randerscheinung in ihrem täglichen Leben bleibt, sodass die sich eventuell ergebenen Probleme keine große Dringlichkeit besitzen.

In den Interviews ging es mir vorrangig um die subjektiven Sichtweisen und um die Darlegung von Gemütsverfassungen und nicht um die Erfassung statistischer Verteilungen und Häufigkeiten. Ich hielt qualitative Interviews deshalb für die angemessene Methode.

2.3.1 Formen qualitativer Interviews in der Sozialforschung

In der Literatur werden verschiedene Versionen des qualitativen Interviews beschrieben. Sie lassen sich grob einteilen in solche, die den Befragten zu Erzählungen auffordern (Erzählgenerierende Interviews) und solche, die sich mehr oder weniger strikt an einem Leitfaden orientieren (Leitfaden-Interviews). Zu den ersteren zählt die Methode das narrative Interviews, das von Fritz Schütze entwickelt und praktiziert wurde.

> „Grundelement des narrativen Interviews ist die vom Befragten frei entwickelte, durch die Eingangsfrage – die „erzählgenerierende Frage“ – angeregte Stehgreiferzählung.“ (Hopf 1991, 179)

Die Strukturierung des Gegenstandes wird auf diese Weise dem Befragten überlassen. Der Interviewer soll erst im Anschluss an die Erzählung Nachfragen stellen, um Unklarheiten zu beleuchten oder um weitere Ausführungen zu bestimmten Themen zu erhalten. Damit wird dem Befragten die Möglichkeit gegeben, seine subjektive Sichtweise von Erlebnissen und Erfahrungen in einer selbst gewählten Reihenfolge und Struktur zu schildern. Auf diese Weise können große, unstrukturierte Datenmengen entstehen.

Leitfaden-Interviews hingegen zeichnen sich dadurch aus, dass die Interviewer dem Befragten mit einem Katalog von Fragen gegenüber treten. Je nach Forschungsansatz und –ziel, können diese Fragen ausformuliert sein oder nur stichwortartig die Themenkomplexe aufweisen, die vom Interviewer angesprochen werden sollen. Aufgrund der vorgebenen Fragen ist das Material leichter zu strukturieren als Erzählungen und die Aussagen lassen sich teilweise miteinander vergleichen.

Zwei Probleme bei der Anwendung von Leitfaden-Interviews möchte ich benennen: In der Phase der Konzeption ist es das Vorverständnis, in der Phase der Durchführung die „Leitfadenbürokratie“ (Hopf 1978, 101). So lässt sich ein Leitfaden nicht erstellen, wenn man nicht über ein gewisses Maß an theoretischen und empirischen Kenntnissen über den Gegenstand verfügt. Erst in der Auseinandersetzung mit dem Feld oder/und mit bereits vorliegenden Untersuchungen lassen sich relevante Themenkomplexe benennen. Auf der anderen Seite kann ein Vorverständnis den Blick auf das Feld und damit das Repertoire von Fragen einengen. Ist der Leitfaden erst einmal erstellt, besteht die Gefahr, dass

> „... der Interviewer zu starr am Leitfaden klebt und etwa im falschen Moment die Ausführungen des Interviewten unterbricht und zur nächsten Frage übergeht, statt vertiefend anzuknüpfen.“ (Flick 1998, 113)

Als mögliche Gründe nennt Hopf: Angst und Verunsicherung des Forschers, Zeitdruck sowie das Informationsinteresse des Forschers (vgl. Hopf, 1978, 101).

Ein weiteres Verfahren, das den Leitfaden mit narrativen Teilen verbindet, hat Flick entwickelt. Er bezeichnet diese Form als das „episodische Interview“ (Flick 1998, 124ff). Hier werden anhand eines Leitfadens die Befragten gebeten, zu bestimmten thematischen Bereichen ihre Erfahrungen in Form von Erzählungen zu schildern.

> „Dabei richtet sich die Aufmerksamkeit im Interview auf Situationen bzw. Episoden, in denen der Interviewpartner Erfahrungen gemacht hat, die für die Fragestellung der Untersuchung relevant erscheinen. ... Ziel des episodischen Interviews ist, bereichsbezogen zu ermöglichen,

> Erfahrungen in allgemeinerer, vergleichender etc. Form darzustellen, und gleichzeitig die entsprechenden Situationen und Episoden zu erzählen.“ (Flick 1998, 125)

Neben den Erzählaufforderungen enthalten die Leitfäden Fragen zu Annahmen und Phantasien hinsichtlich möglicher Veränderungen. Ferner kann nach subjektiven Definitionen und Einschätzungen sowie nach den Vorstellungen über abstraktere Zusammenhänge und Beziehungen gefragt werden. Auf diese Weise werden Frage-Antwort-Sequenzen mit Erzählaufforderungen verbunden.

Nach der Auseinandersetzung mit den verschiedenen Techniken qualitativer Interviews, habe ich mich für das „episodische Interview“ entschieden, denn so hoffte ich, Aussagen zu bestimmten Themen zu erhalten, die miteinander vergleichbar wären und dennoch die subjektiven, persönlichen Sichtweisen widerspiegelten. Es erschien mir wichtig, den FlugbegleiterInnen Raum für ihre Erzählungen zu geben.

2.3.2 Konzeption der Leitfäden

Das angesprochene Problem des Vorverständnisses bei der Erstellung eines Leitfadens ist durch die Methode des episodischen Interviews immerhin zu einem kleinen Teil entschärft, denn durch die Erzählaufforderungen bekommen die Befragten die Gelegenheit, Aspekte zu schildern, die vom Forscher möglicherweise nicht bedacht wurden. Gleichzeitig bleibt die Notwendigkeit, erzählgenerierende Fragen oder Aufforderungen zu formulieren, die sich nur aus einem Vorwissen entwickeln lassen. Mein Vorverständnis ist maßgeblich von meiner Berufserfahrung geprägt. Dennoch war ich für die Formulierung des Leitfadens auf die Auseinandersetzung mit Theorien und vorliegenden Untersuchungen angewiesen. Einige Anregungen zu dieser Arbeit erhielt ich durch das Konzept der Gefühlsarbeit von Arlie Hochschild. Es ging mir aber weder darum, ihr Konzept empirisch zu widerlegen, noch zu bestätigen. Es hat mich eher interessiert, zu erfahren, welche Gefühle in der Wahrnehmung der FlugbegleiterInnen für ihre Arbeit eine Rolle spielen und wie sie damit umgehen. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass Gefühle für die FlugbegleiterInnen in der Ausübung ihres Berufes eine wichtige Rolle spielen. Deshalb hielt ich eine Auseinandersetzung mit Theorien über Gefühle für nötig, um diese klassifizieren zu können. Anregungen dazu habe ich bei Hans Peter Dreitzel (1998) und Agnes Heller (1980) gefunden.

Mit diesem theoretischen Wissen und vor dem Hintergrund meiner Erfahrungen habe ich einen Leitfaden mit offenen, aber ausformulierten Fragen zu verschiedenen Themenkomplexen entwickelt, zu denen die Befragten sich ohne jegliche Antwortvorgaben äußern konnten. Nach den ersten drei Interviews habe ich den Fragenkatalog erneut überarbeitet, einige

gestrichen und andere, zu denen ich durch die Antworten der Befragten angeregt wurde, aufgenommen.

2.3.3 Aufzeichnung und Transkription

Die Interviews, die zwischen 45 Minuten und 2 Stunden dauerten, habe ich mit einem Kassettenrecorder aufgenommen und anschließend verschriftet.

Für die Transkription, die als erster Schritt in der Interpretation bezeichnet werden muss, gibt es in verschiedenen Forschungstradition feststehende Regeln. In diesen wird festgehalten, mit welchem Genauigkeitsgrad das Gesagte in schriftlicher Form festgehalten wird und „ob und in welcher Form Sprechpausen, Versprecher, Veränderungen der Lautstärke, Betonungen, Unterbrechungen und ähnliches vermerkt werden soll." (Schmidt 1997, 546)

Der Grad der Genauigkeit hängt zum einen von dem Forschungsansatz ab. So ist es für eine Sprachanalyse unerlässlich alles oben Genannte zu vermerken. Zum anderen spielt der Umfang des Datenmaterials und die zur Verfügung stehenden Ressourcen eine wichtige Rolle. Während Schmidt es für sehr wichtig hält, den Gesprächsverlauf möglichst detailliert und wörtlich zu dokumentieren (ebd., 546), verleitet nach Flick

> „... die Formulierung von Transkriptionsregeln häufig zu einem Fetischismus, der in keinem begründbaren Verhältnis mehr zu Fragestellung und Ertrag der Forschung steht. (...) Sinnvoller erscheint, nur so viel zu transkribieren, wie die Fragestellung erfordert. Einerseits bindet eine zu genaue Transkription von Daten häufig Zeit und Energie, die sich sinnvoller in die Interpretation stecken lassen. Andererseits werden Aussage und Sinn des Transkribiertem in der Differenziertheit der Transkription und der resultierenden Unübersichtlichkeit der erstellten Protokolle gelegentlich eher verstellt als zugänglich." (Flick 1998, 192f)

In diesem Punkt stimme ich Flick zu und habe auch aus forschungs-ökonomischen Gründen darauf verzichtet, die Interviews vollständig zu transkribieren. Vielmehr habe ich einige Situationsbeschreibungen zusammengefasst und inhaltlich wiedergegeben; andere, die das Thema nicht betrafen, habe ich nicht protokolliert. Aussagen hingegen, die mir wichtig und aussagekräftig erschienen, habe ich passagenweise wörtlich transkribiert. Dabei habe ich auch Dialektfärbungen, Lachen, Versprechen, „verschluckte" Worte, Pausen und Veränderungen der Stimmlage notiert, wenn sie mir für die Interpretation bedeutend erschienen.

Ferner habe ich mich in der Verschriftlichung bezüglich der Reihenfolge an die von mir konzipierten Themenkomplexe gehalten und nicht an die Abfolge im Interview. Von diesem Vorgehen versprach ich mit eine größere Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit der Aussagen.

An manchen Stellen habe ich die Bezüge zu dem davor Gesagten festgehalten, wenn ich den Eindruck hatte, es könnte einen starken Einfluss auf die Aussage gehabt haben. Meine Fragen und Erzählaufforderungen habe ich nur dann notiert, wenn sie stark vom Leitfaden abwichen oder für das Verständnis der Antworten nötig sind bzw. wenn ich herausstellen wollte, dass

eine Antwort erst auf entsprechende Nachfrage gegeben wurde. Anschließend habe ich das Protokoll noch einmal mit der Bandaufnahme verglichen und meine Aufzeichnungen ggf. ergänzt oder korrigiert.
Ferner machte ich mir direkt im Anschluss an das Interview Notizen über die Gesprächssituation, in denen ich meine Eindrücke von dem Interviewverlauf und der Interaktion festhielt. Ich habe Störungen und Unterbrechungen notiert sowie Rückmeldungen nach dem Interview. Zum Teil hatte ich die Gelegenheit, nach dem Interview mit den Befragten in einem Team zu arbeiten. In diesen Fällen konnte ich die Aussagen mit dem beobachtbaren Verhalten vergleichen.

Es ist mir bewusst, dass die Entscheidungen über die Kriterien der Auswahl und Zuordnung, bereits ein Teil der Auswertung sind. Ich bin dieses Risiko eingegangen, um nicht in einer Materialflut zu „ertrinken“, die ich alleine in dem vorgegebenen Zeitraum nicht hätte bewältigen können. Optional hätte ich mich auf zwei oder drei Interviews beschränken können. Das wäre interessant gewesen, hätte ich anhand einzelner Fälle typische Verläufe aufzeigen wollen. Mein Ziel war es jedoch ein etwas breiteres Bild von den verschiedenen subjektiven Wahrnehmungen der spezifischen Belastungen und von den Techniken im Umgang mit ihnen zu erhalten.

2.3.4 Experteninterviews

Mit der Absicht, Hintergrundinformationen zu erhalten habe ich vier Experteninterviews geführt. In diesen Interviews geht es weniger um die befragte Person als solche, sondern um die Informationen, über die sie verfügen. Für jedes einzelne Interview habe ich mir vor Beginn Stichpunkte zu Themen notiert, die ich ansprechen wollte.

Das erste Interview dieser Art führte ich mit einer Mitarbeiterin des Sozialdienstes einer Fluggesellschaft. Diese Abteilung ist in erster Linie für die Betreuung der Angestellten in akuten finanziellen, sozialen oder psychischen Krisen zuständig. Ferner führen sie Seminare in der Aus-und Fortbildung durch. Die Betroffenen, so die Mitarbeiterin, kämen entweder freiwillig zur Beratung in akuten Krisen oder sie würden von ihren Vorgesetzten geschickt, wenn es aufgrund von Verhaltensweisen und/oder aktenkundig gewordenem Drogenmissbrauch zu Abmahnungen gekommen sei. Ich sprach mit ihr über einige typische Probleme und Symptome von FlugbegleiterInnen, sowie deren Bewältigungsstrategien. Ferner unterhielten wir uns über die Schulung der FlugbegleiterInnen im Umgang mit schwierigen Passagieren.

Der nächste Experte, den ich befragen konnte, war ein Luftfahrtpsychologe. Sein Arbeitsgebiet umfasst die Konzeption der Ausbildung und die Auswahl der Piloten, sowie die Prävention von Leistungsproblemen und gesundheitlichen Belastungen bei dem fliegenden Personal, wobei Gesundheit unter körperlichen, psychischen und sozialen Aspekten zu betrachten sei. Ich sprach mit ihm auch über die typischen Krankheitsbilder des Kabinenpersonals, ihre Entwicklung und Auslöser.

In dem folgenden Interview ging es um die Auswahlkriterien für FlugbegleiterInnen. Ich befragte dazu telefonisch eine Mitarbeiterin, die die Auswahlverfahren konzipiert und durchführt.

Ebenfalls telefonisch interviewte ich eine Beamtin des Luftfahrtbundesamtes, das für die Erlassung und Kontrolle von Vorschriften für den Flugbetrieb zuständig ist. Von ihr erfuhr ich, dass die Vorfälle mit Passagieren, die zu einer Gefährdung des Fluges führen, zwar gemeldet würden müssten, dass aber eine differenzierte Darstellung noch nicht möglich sei, da daran zur Zeit erst gearbeitet würde. Außerdem gab sie mir Auskünfte über die gesetzlichen Grundlagen und die möglichen Strafen bei Verstößen.

2.3.5 Auswertungsrichtlinien

Wichtig für die Analyse von empirischen Material halte ich zum einen die Fragestellung und zum anderen das Ziel der Forschung.
Die Fragestellung bezieht sich in der Auswertung der Interviews mit den FlugbegleiterInnen auf den Beitrag, den sie aus ihrer subjektiven Sicht zur Herstellung einer entspannten Atmosphäre an Bord leisten. Dabei wird es insbesondere um den Einsatz und die Regulierung ihrer Gefühle gehen. Dafür habe ich die zentralen Antworten auf ihre Kernaussage reduziert und - soweit das möglich und nötig erschien - mit Indizes versehen. So konnte ich bestimmte Problembereiche identifizieren und in einem sehr beschränkten Maße quantifizieren. Ich habe dabei auf Einzelfallanalysen und die Bildung von Typologien verzichtet, da es mir nicht vorrangig um die Klassifizierung von Problemen und Strategien ging, sondern zunächst um deren Entdeckung. Dafür hat es sich als sehr wichtig und ergiebig erwiesen, darauf zu achten, ob es sich um Tatsachenbeschreibung, Erklärungs- oder Verschleierungsversuche oder um die Äußerung von Wünschen, Absichten und Vorhaben handele. Darüber hinaus habe ich versucht, Widersprüchlichkeiten innerhalb eines Interviews bzw. zwischen den Aussagen und dem Verhalten – wenn ich es beobachten konnte - aufzuspüren und zu analysieren.

Während der Arbeit mit den Interviews habe ich mich von den Aussagen zum Lesen weiterer theoretischer Konzepte inspirieren lassen, was mich wiederum zu neuen möglichen Erklärungen und Entdeckungen von Zusammenhängen anregte. Deshalb liegt der Analyse nicht ein bestimmtes Theoriegerüst als Folie zugrunde; vielmehr habe ich die Antworten mit unterschiedlichen Konzepten und Ideen verschiedener Sozial- und Geisteswissenschaftler auf ihren Gehalt hin betrachtet. Einzige Ausnahmen bildet die Analyse der räumlichen Verhältnisse auf Grundlage des Goffmanschen Konzepts der „Territorien des Selbst".

Das Forschungsziel kann in dem Aufstellen oder auch in der Überprüfung von Theorien und Hypothesen oder aber, in der Deskription und Exploration liegen (vgl. Hopf 1991, 181).Das Ziel meiner empirischen Arbeit ist es, dem Leser Ausschnitte des sozialen Lebens zugänglich zu machen, in der Hoffnung, diese seien ihm bisher weitgehend unbekannt oder aber zumindest die Betrachtungsweise. Ich habe nicht den Anspruch, etwas Neues zu entdecken, vielmehr möchte ich die Feinheiten unter der so offensichtlich erscheinenden Oberfläche beleuchten, um so das Bewusstsein für - vielleicht ungeahnte - Problembereiche zu wecken. In diesem Sinne werde ich in der Auswertung des Materials deskriptiv und explorativ vorgehen. Alle Schlüsse und Erkenntnisse, zu denen ich gekommen bin, entspringen der Arbeit mit dem Material. Diese möchte ich als Hypothesen verstanden wissen, die von anderen weiterverfolgt, verifiziert oder falsifiziert werden mögen.
Vorliegende Ergebnisse vergleichbarer Studien habe ich an gegebenen Stellen als Ergänzung der meinigen eingefügt.

3. Der historische, räumliche und rechtliche Kontext

In diesem Abschnitt möchte ich darstellen, unter welchen Bedingungen die Menschen sich im Flugzeug begegnen und interagieren; den Kontext also, von dem das gesellschaftliche Geschehen sowie die Arbeit der FlugbegleiterInnen geprägt ist.

3.1 Die Entzauberung eines Mythos

Der Beginn der zivilen, gewerblichen Luftfahrt liegt in Deutschland in den Jahren nach dem ersten Weltkrieg. Die ersten Verkehrsflugzeuge boten Platz für zwei bis neun Passagiere. Daneben gab es Luftschiffe, die geräumiger waren und bis zu 100 Menschen durch die Lüfte transportieren konnten. Die Ära der Luftschiffe endete jedoch 1937 mit der Explosion und völligen Zerstörung der „Hindenburg" im US-Staat New Jersey, bei der nur 62 von 97 Insassen überlebten (Williamson 1999, 53). Der alte Menschheitstraum vom Fliegen blieb damit zunächst noch einer sehr kleinen Gruppe vorbehalten. Die exklusive Klientel musste

aber nicht nur über ausreichend finanzielle Mittel verfügen, sondern auch über eine Portion Mut, Abenteuerlust und Entdeckergeist; denn die Technik der ersten Flugzeuge war – das liegt in der Natur neuer Erfindungen - noch nicht sehr erprobt. Zwischen 1927 und 1929 scheiterten 21 von 31 Versuchen, den Atlantik zu überfliegen. (Demps/Paeschke 1998). Die Zahl der außerplanmäßigen Landungen außerhalb eines Flughafens betrug im Jahr 1931 noch 8,7 pro einer Million Flugkilometer, konnte aber bis 1938 auf unter eins gesenkt werden (Pletschacher 1994, 82). Ferner hatten die Flugzeuge dieser Zeit noch keine Druckkabinen, mit der die atmosphärischen Verhältnisse in der Kabine geregelt werden konnten. Sie mussten deshalb sehr niedrig fliegen.

> „Da die Flugzeuge noch nicht über dem Wettergeschehen fliegen konnten, litten empfindliche Passagiere bei böiger Luft nicht selten an Luftkrankheit.“ (Pletschauer 1994, 71)

Tabletten gegen Übelkeit sowie Watte zum Schutz der Ohren vor dem Lärm wurden vorsorglich vor jedem Flug an die Passagiere verteilt. Der Reisekomfort in Bezug auf Lärm, Druckausgleich und ruhige Fluglage ist also vergleichsweise niedrig einzustufen. Darüber hinaus waren die Propellerflugzeuge deutlich langsamer als die heutigen Jets, so dauerte ein Flug von Berlin nach New York knapp 25 Stunden (UFO Spezial Report 1999, 16). Mit zunehmender Dauer der Flüge bekam die kulinarische Versorgung und die Einrichtung einen höheren Stellenwert. Die Flugzeugkabinen erhielten ein Interieur, das am besten als eine Mischung aus Salon und vornehmen Restaurant beschrieben werden kann: Die Passagiere saßen auf gepolsterten Bänken, die Tische waren mit weißen Tüchern bedeckt und von Blumen geziert, an den Fenster schützten Gardinen von den Sonnenstrahlen. So konnte man einerseits den Ansprüchen der Passagiere, die - so muss man aufgrund der hohen Kosten vermuten - aus den oberen Schichten stammten, gerecht werden, anderseits hoffte man durch die „Gemütlichkeit“ die Unbequemlichkeit auszugleichen und die Absturzgefahr vergessen zu machen.

Es war aber sicher nicht nur das Flugerlebnis selber, das die ersten Passagiere mit nur sehr wenigen teilten, sondern auch die Destinationen, die sie bereisten, sicherten ihnen eine gewisse Exklusivität. Wenn sie nach ihren Reisen von den Flugzeugen oder den „fliegenden Kisten“, dem Service, dem Personal und dem Aufenthalt in fernen Ländern erzählten, konnten sie fast sicher sein, dass keiner der Zuhörer bereits ähnliche Erfahrungen gemacht hatte, die die eigenen Erzählungen relativieren würden. Ihre Geschichten, evtl. auch ihre Photos und ihre Souvenirs besaßen einen hohen Seltenheitswert und vermutlich weckten sie Phantasien, die sich auf Grund fehlender andere Berichte zu Traumbildern verdichten konnten. Das ist zweifelsohne der Boden, auf dem Mythen gedeihen.

In dieser Zeit entstand ein neuer Beruf: der „Luftsteward“, wie er zunächst in Anlehnung an die Stewards auf einem Schiff genannt wurde. Die männliche Form ist hier durchaus bewusst gewählt, denn in den ersten Jahren der zivilen Luftfahrt war dieser Beruf, der heute überwiegend von Frauen ausgeübt wird, ausschließlich den Männern vorbehalten. Ab 1928 stellte die Lufthansa Köche und Stewards ein, die für das leibliche Wohl der Passagiere zuständig waren. Es dauerte noch weitere zehn Jahre bis auch Frauen für diese Tätigkeit zugelassen wurden. Wie Bentner vermutet, ist diese Entscheidungen in erster Linie eine wirtschaftliche gewesen.

> „Auch die Stewardess selbst (wurde) vermarktet: als Lockmittel, um augenzwinkernd potentielle Kunden anzulocken und um bereits vorhandene zu binden und um damit der jungen Wirtschaftsbranche Luftfahrt zur Expansion zu verhelfen.“ (Bentner 1998, 76)

Ebenso wie die Fluggäste umgab die ersten Stewardessen ein Mythos von Freiheit, Abenteuer und Exklusivität. Schließlich hatten nur sie - die wenigen, die unter den vielen BewerberInnen ausgewählt wurden - die Möglichkeit, um die Welt zu reisen. Sie konnten das gewohnte Umfeld verlassen und erreichten damit eine Mobilität, die für damalige Verhältnisse und insbesondere für Frauen ungewöhnlich hoch war. Darüber hinaus kamen sie in Kontakt mit den oberen Gesellschaftsschichten. Gleichzeitig wurden sie in die Rolle der Hausdame oder „zur mütterlichen Heldin stilisiert, der eigennützige Motive wie Freude am Beruf fremd sind“ (Bentner 1998, 76).

> „(...) eine ebenso tüchtige Köchin wie liebenswürdige Beraterin in allen Fragen, den Luftverkehr betreffend, steht uns als helfender, fürsorgender `Kabinengeist´ zur Seite. Ein neuer Beruf bildet sich in Deutschland heran: die `fliegenden Mädchen von Tempelhof´, die Reisebegleiterinnen von Lufthansa, die uns die Luftreise noch angenehmer, bequemer und schöner gestalten sollen, als sie es an und für sich schon ist.“ (Die Luftreise von 1938, zitiert nach UFO Spezialreport 1999)

Mit der Entstehung des neuen Berufes entwickelten sich die Vorstellungen davon, wie eine Stewardess zu sein habe: Frei und ungebunden, dabei stets freundlich, liebenswürdig und um das Wohl der anderen bemüht. Als „Kabinengeist“ treten sie selbst als Person ganz zurück und sorgen im Hintergrund und möglichst unsichtbar für eine angenehme Atmosphäre. Ferner ist das Bild der Stewardessen unweigerlich mit der Vorstellung junger, attraktiver und gepflegter Frauen verbunden; eben die „Mädchen“.

Die erste Phase der kommerziellen Luftfahrt in Deutschland endete abrupt mit Beginn des zweiten Weltkrieges. 1955 durfte mit Genehmigung der Alliierten der zivile Luftverkehr wieder aufgenommen werden. In wenigen Jahre wurde ein weltumspannendes Streckennetz aufgebaut. Das Flugzeug wurde zum Inbegriff des wirtschaftlichen und technischem Fortschritts. Die Kabinenausstattung hingegen erinnerte mit gepolsterten, Sitzen, Gardinen und Holzpaneelen an die „Gute Stube“, in der man es sich unter Wolldecken behaglich

machen konnte. Die Zahl der Passagiere von Lufthansa verzehnfachte sich in den Jahren von 1955 bis 1960 von 104 000 auf über eine Million.[2] Die Zahl des Kabinenpersonals wuchs auf 447 im Jahr 1960 an. (Bentner 1998, 82) Trotz dieser Zunahme kann davon ausgegangen werden, dass

> „an Bord eine persönliche, familiäre Atmosphäre herrschte. Flugbegleiter und Passagiere begrüßten sich nicht selten als alte Bekannte." (UFO Spezialreport 1999, 17)

Diesen Aussagen kann durchaus Glauben geschenkt werden, fassten die Propeller-maschinen doch nicht mehr als 86 Passagiere. Auch das folgende Zitat einer Stewardess der fünfziger Jahre zeigt, dass Vielflieger und Personal sich kannten und schätzten.

> „Als Passagiere hatten wir damals natürlich jede Menge bekannte und prominente Leute, ..., auch der Chef der Volkswagen, Winter, flog oft mit uns. Jedes Weihnachten kam von ihm eine große Schachtel mit Konfekt." (Demps/Paeschke 1998, 105)

Das Kabinenlayout, sowie die überschaubare Anzahl von Passagieren und FlugbegleiterInnen an Bord eines Flugzeuges, konnten zumindest den Anschein von einem persönlichen Service vermittelten.

Das änderte sich 1960 mit dem Einsatz des Jets, in denen doppelt so viele Passagiere in der halben Zeit transportiert werden konnten. Das jährliche Fluggastaufkommen stieg in den nächsten zehn Jahren um 560 % auf 6,9 Millionen Passagiere (Bentner 1998, 91). Gleichwohl blieb die Flugreise das Privileg einer kleiner Gruppe, die überwiegend aus männlichen Geschäftsreisenden bestand. In dem selben Zeitraum wuchs die Zahl der FlugbegleiterInnen auf 1587, was einer Zunahme von etwa 355 % entspricht (Bentner 1998, 93 und 99). Das bedeutete, dass mehr Passagiere in kürzerer Zeit von vergleichsweise weniger Flugbegleiter-Innen versorgt werden mussten.

> „Vormals Gastgeber in einer familiären Atmosphäre, müssen sich die Stewardessen und Stewards nun auf ein größeres und vielschichtigeres Publikum einstellen, das gleichwohl individuell bedient werden will." (UFO Spezialreport 1999, 18)

Der Mythos der persönlichen Zuwendung und der exklusiven Betreuung begann brüchig zu werden. In den neueren Düsenflugzeugen gibt es nun auf beiden Seiten drei Sitze in jeder Reihe. Die persönliche und intime Ansprache wird damit nicht nur durch die Anonymität der Masse schwieriger, sondern auch auf Grund dieser räumlichen Anordnung: Können sich die FlugbegleiterInnen den Passagieren auf den Gangplätzen und evtl. auf Mittelplätzen noch in einer „intimer Distanz"[3] nähern, ist dieses für die Passagiere an den Fenstern gänzlich

[2] Alle folgenden Angaben zu Passagierzahlen und FlugbegleiterInnen beziehen sich auf Lufthansa als ein Beispiel für die expandierende Luftfahrtbranche

[3] Vgl. Fast 1996: Er unterscheidet zwischen der „intimen Distanz" (0-60 cm), der „persönlichen Distanz" (60 cm-150 cm), der „gesellschaftlichen Distanz" (bis vier Meter) und der „öffentlichen Distanz" (über vier Meter). S. 29ff

ausgeschlossen. Die Lautstärke, mit der sie angesprochen werden müssen, macht die Gespräche unweigerlich öffentlich.
Zu dieser Zeit erschienen die ersten – wenn auch sehr wenigen – Berichte über die Schattenseiten des Berufes. Diese thematisierten die häufigen Abwesenheiten von zu Hause, die monotonen Arbeitsabläufe, die Folgen des Zeitzonen- und Klimawechsels für den Körper, sowie die fehlende intellektuelle Auseinandersetzung. (Bentner 1998, 98)

Dabei standen die großen Veränderungen im Luftverkehr noch bevor. Diese begannen mit der Entwicklung und dem Einsatz von Großraumflugzeugen, die je nach Bestuhlung bis zu 400 Passagieren Platz bieten. Durch die zunehmende Konkurrenz und die Deregulierung des Luftverkehrs in den achtziger Jahren in den USA und 1997 in Europa sanken die Flugpreise, so dass Fliegen für weite Bevölkerungsschichten erschwinglich wurde. Die Flugreise verliert nach und nach den Hauch der Exklusivität. Wer heute von einer Flugreise erzählt, muss damit rechnen, dass die allermeisten seiner Zuhörer diese Erfahrung mit ihm teilen. Aus dem Schwärmen ist ein Beschweren geworden. Konnte man früher hoffen, dass sich das eigene Ansehen in den Augen der anderen erhöhen würde durch die Berichte von Flugreisen, so versucht man heute eher seinen Status wieder herzustellen, indem man sich darüber beklagt, dass einem bestimmte Serviceleistungen vorenthalten wurden, von denen man glaubte, sie erwarten zu dürfen. Einen eindrucksvollen Beleg dafür liefern Internetseiten[4], die eigens zu diesem Zweck eingerichtet wurden. Der Flug wird von den meisten nicht mehr als schönes Erlebnis gesehen, sondern als ein notwendiges Übel, das man auf sich nehmen muss. Für viele Geschäftsreisende ist es normal geworden, morgens nach Frankfurt zu fliegen und nachmittags wieder zurück oder sich auf den Weg nach Singapur zu machen, um schon am nächsten Tag die Rückreise anzutreten. Das heißt, dass die Zahl derjenigen gestiegen, die das Flugzeug als Transportmittel benutzen und dass die einzelnen öfter fliegen. Die Vielfliegerprogramme sind deutliche Belege dafür.

Die sinkenden Gewinnmargen erforderten Rationalisierungen in allen Abteilungen und Arbeitsabläufen, so auch bei dem Service in der Kabine. Während der Service in der Business und First-Class ausgebaut und individualisiert wird, bestimmen Routine, Standardisierung und Zeitdruck den Service in der Economy-Class und auf Charter-Flügen.

Zur Zeit beschäftigt Lufthansa (noch) etwa 13 000 FlugbegleiterInnen und befördert etwa 40 Millionen Passagiere im Jahr. Weltweit besteigen heute innerhalb von 24 Stunden jeweils

[4] Z.B. www.Airlinessuck.com

etwa drei Millionen Menschen rund um die Welt ein Flugzeug. (Business Traveller Juni/Juli 2001) Die Flugzeughersteller entwickeln derzeit Maschinen, mit denen bis zu 600 Passagieren reisen können. (Diese Entwicklungen sind allerdings durch die Folgen der Terrorangriffe am 11. September auf das World Trade Center und das Pentagon vorerst gestoppt. Seitdem verzeichnen die Fluggesellschaften einen enormen Rückgang der Buchungen.)

Das Bild der FlugbegleiterIn als GastgeberIn und persönliche BetreuerIn verliert angesichts der Massen, die transportiert werden, an Glaubwürdigkeit, dennoch wird die Ideologie von Gast und Gastgeber von den Fluggesellschaften aufrecht erhalten und zu Werbezwecken eingesetzt. Damit werden teilweise berechtigte Erwartungen an das Handeln und Auftreten der FlugbegleiterInnen erzeugt, die angesichts der beschriebenen Umstände nur in Einzelfällen zu erfüllen sind

Der – wenn auch verblassende - Mythos manifestiert sich nicht nur in den Vorstellungen der Passagiere darüber, wie eine Stewardess zu sein habe, sondern auch in den Bildern, die sich die FlugbegleiterInnen von ihrem Berufsstand machen.

3.2 Komparatives Vergehen: Was unterscheidet das Flugzeug von anderen Verkehrsmitteln und von einem Restaurant?

Betrachten wir zunächst andere Massenverkehrsmittel im Vergleich mit dem Flugzeug: die Bahn und das Schiff. Der erste Unterschied, den ich herausheben möchte, klingt banal: Sie fliegen nicht, sie bleiben auf der Erde oder auf dem Wasser und können zwar kollidieren oder sinken, aber nicht aus 10 000 Meter Höhe abstürzen. Hier möchte ich die Auswirkungen dieses Umstandes auf die Psyche der Menschen beleuchten. Während Flugangst ein feststehender Begriff und ein viel untersuchtes Phänomen ist, gibt es so etwas wie „Zugangst“ oder „Schiffsangst“ als Begriffe nicht. Ob dennoch Menschen darunter leiden, konnte ich nicht feststellen[5]. Dagegen empfinden etwa 60% der Menschen zumindest latente Ängste, wenn sie ein Flugzeug besteigen (Aussage des Luftfahrtpsychologen). Alle FlugbegleiterInnen, die ich interviewte, kannten dieses Phänomen und hatten zum Teil recht einprägsame Erfahrungen mit Passagieren gemacht, die unter Flugangst litten. Z.B. Herta:

> „Wir rollten, die hielt dann meine Hand und die hat sich reingekrallt in meine Hand. Diese Dame war Polizistin ... auf jeden Fall, die hat mir so Leid getan, die hat gezittert am ganzen Körper ... das war dramatisch, ich habe so etwas auch nie wieder erlebt.“ (Herta)

Von der körperlichen Reaktion des Zitterns, aber auch von Weinen berichten auch andere. Das „Festkrallen“ an etwas scheinbar Stabiles oder Haltgebendes wird ebenfalls oft erwähnt.

[5] Die Seekrankheit bezieht sich auf das Unwohlsein im Magen, nicht auf die Angst vor einer Schiffsreise

Passagiere, die sich in dieser Art und Weise oder verbal offenbaren, können im Allgemeinen auf eine intensive und verständnisvolle Betreuung durch das Kabinenpersonal hoffen.

> „Also beim Reinkommen, dann sind sie schon ganz blass und manchmal auch ein bisschen zittrig und auch so Tränen in den Augen und sagen dann, ich wollte nur sagen, ich habe Flugangst. Dann kümmern wir uns auch ein bisschen um sie, das hilft ja meistens schon.“ (Jessica)

Derartige Offenbarungen verstehen die FlugbegleiterInnen als Appell an ihre Hilfsbereitschaft, aber auch als Herausforderung und als Chance, ihre emotionalen Fähigkeiten einzusetzen.

Eine Passagierin mit Flugangst erzählte mir im Interview, dass sie schon am Tage vor dem Flug ziemlich nervös sei, unruhig schlafe und oft aufwache, trotzdem würde sie sich aus Scham nie dem Kabinenpersonal offenbaren. Ein anderer Passagier berichtete, dass er seine Flugangst in einem Gläschen Whiskey zu ertränken versuche, was allerdings nur mäßig gelänge. Nun käme zu der Anstrengung, die Flugangst zu verbergen noch die Sorge, als Alkoholiker gebrandmarkt zu werden, insbesondere am frühen Morgen. FlugbegleiterInnen kennen diese Verhaltensweisen und deuten sie.

> „Dann merkste auch immer, wenn ein kleines Luftloch kommt, wie die so zucken, oder nervös mit ihren Beinen spielen oder wie die sich an der Lehne festkrallen, die Gesichter bleiben ja immer ziemlich cool, aber der Körper spricht ja seine eigene Sprache.“ (Jessica)

In einem solchen Fall stellen die FlugbegleiterInnen Vermutungen an, teilweise sind sie auch gewillt, bestimmte Verhaltensweisen auf Flugangst zurückzuführen. So nimmt Katrin an, dass insbesondere Männer versuchten ihre „Angst zu kompensieren“, was sich auch in „unwirschem Verhalten“ äußern könnte.

Nun ist ein Flugzeug nicht nur durch technische Fehler oder menschliches Versagen der Piloten oder der Fluglotsen in Gefahr zu bringen, sondern auch durch das Verhalten einzelner Fluggäste, z.B. durch das Zertrümmern eines Fensters, durch einen Angriff auf die Piloten, durch den unvorsichtigen Umgang mit Feuer und evtl. sogar durch das Telefonieren mit einem Handy. Dabei ist es zunächst unerheblich, ob die Gefährdung, mit oder ohne Absicht, aus Unwissenheit oder aufgrund einer geistigen Verwirrung geschieht, der Mitreisende wird zu einer potentiellen Gefahrenquelle. Im Gespräch mit einer Angestellten des Luftfahrtbundesamtes erfuhr ich, dass besorgte Passagiere bei ihr anriefen, um sich zu erkundigen, wie sie sich vor randalierenden Mitreisenden schützen könnten. Zuvor war ein Fall bekannt geworden war, in dem ein Mann den Kapitän würgte und ein derartiges Gerangel im Cockpit auslöste, dass das Flugzeug zeitweise außer Kontrolle geriet. Diese Dimension der Angst dürfte seit den Terroranschlägen mit Passagierflugzeugen auf das World Trade Center und das Pentagon am 11. September 2001 völlig neue Ausmaße angenommen haben. Eine Amerikanerin berichtete mir, dass die Piloten während eines inneramerikanischen Fluges kurz

nach den Anschlägen eine Ansage machten, in der sie dazu aufriefen, verdächtige Passagiere, die sich mit offensichtlich kriminellen Absichten dem Cockpit näherten, zu überwältigen. Ein solcher Aufruf, aber auch die Ereignisse selbst, deren einprägsame Bilder der Zerstörung sich mittels der medialen Präsenz in unserem Bewusstsein festgesetzt haben, wirken zweifelsohne auf den größten Teil der Passagiere, aber auch der Besatzung schon fast in hysterischer Weise spannungserzeugend.

> „Indem sie (die Terroristen (A.K.)) Linienmaschinen zu Bomben umfunktionierten, lösten sie eine immense Angst in uns allen aus. Obwohl Fliegen schon immer mit einem gewissen Risiko behaftet war, schien es nie so gefährlich. Es handelte sich (...) um eine symbolische, totale `Entmenschlichung´ einer zentralen Symbolik des Fortschritts und moderner Mobilitätsideale – und dies wirkte weit über die Grenzen der USA hinaus.“ (Die Zeit, 20. 9.2001)

Kommen wir zurück zu den Unterschieden zwischen den Verkehrsmitteln. Beginnen wir mit einer einfachen Aussage über den Raum: In den meisten Zügen und auf Schiffen gibt es deutlich mehr Platz für jeden einzelnen als im Flugzeug. Man kann hin- und hergehen und sich nach Belieben die Beine vertreten. Wer unangenehmen Personen oder konfliktträchtigen Situationen aus dem Weg gehen will, kann andere Räume aufsuchen. Im Flugzeug ist man mehr oder weniger gezwungen, auf seinem Platz zu bleiben. Die Bewegungsfreiheit könnte in Zukunft weiter eingeschränkt werden:

> „In den USA ist ein Gesetz in Vorbereitung, das den Fluggästen vorschreibt, während des gesamten Fluges angeschnallt zu bleiben.“ (Der Tagesspiegel, 25.5.2001)

Aber schon heute müssen Passagiere die erzwungene Passivität aushalten und sich mit den Mitreisenden auf engstem Raum arrangieren. Der Sitzabstand in der Economy-Class beträgt zwischen 76 und 83 cm (Der Tagesspiegel, 25.10.2001) Große Menschen stoßen unweigerlich an oder in die Rückenlehne ihres Vordermannes. Auch nach rechts und links hat der Passagier – je nach Leibesumfang – wenig bis keinen Spielraum. Die Breite der Sitze liegt zwischen 43 und 46 cm. (Der Spiegel, 6/2000) Die eingeschränkte Bewegungsfreiheit birgt das Risiko einer Thrombose.

> „Stundenlanges Stillsitzen in unveränderter Körperposition knickt die Venen in Leiste und Kniekehle ab. Gestautes Blut neigt zur Gerinnung. Trockene Kabinenluft verschärft noch das Venenproblem: Flüssigkeitsverluste dicken das Blut ein. ... Britische Ärzte schätzen, dass allein in Großbritannien jährlich bis zu 2500 Menschen Opfer beengter Sitzverhältnisse in Flugzeugen werden.“ (Der Tagesspiegel, 5.8.2001)

Auch andere Symptome werden auf die Enge im Flugzeug zurückgeführt: „Der Spiegel“ zitiert den Leiter des Aviation Health Institute mit den folgenden Worten.

> „In den letzten Jahren haben sich vor allem bei Vielfliegern Fälle von Asthma, Herzenge, Magenschleimhautentzündung, geistiger Verwirrheit, Thrombose und Hörstörungen gehäuft.“ (Der Spiegel, 44/2000)

Diese und ähnliche Meldungen über das „Economy-Class-Syndrom“ finden sich nach dem - durch ein Blutgerinsel ausgelösten - Tod einer jungen Frau in den letzten Monaten häufig in der Presse. Die Aufklärungen über diese Risiken mögen im Sinne einer Vorbeugung und, um Druck auf die Fluggesellschaften auszuüben, hilfreich sein, gleichzeitig bereiten sie den Passagieren eine Sorge mehr: die Angst, selbst an einer Thrombose zu erkranken. Zu der Angst vor einem Absturz und der Furcht vor den vermeintlich gefährlichen Mitreisenden kommt noch die Besorgnis um die eigene Gesundheit.

Durch die vorgegebenen Plätze, die alle in eine Richtung weisen, kann man als Passagier nur mit seinen unmittelbaren Sitznachbarn Kontakt aufnehmen. Gruppenbildungen sind somit allenfalls – und nur in einem kleinen Maß - vor den Türen und Toiletten oder im Bordküchenbereich möglich. Diese Anordnung bietet aber den stehenden Personen - und diese sind im Allgemeinen die FlugbegleiterInnen - einen guten Überblick. I.d.R. sind Schiffe und Züge hingegen unübersichtlich. Es gibt abschließbare Kabinen und Abteile, deren Fenster mit Gardinen verhängt werden können, um vor Einblicken zu schützen. Das ermöglicht eine Form von Intimität, die im Flugzeug unmöglich ist. Der einzige Raum, der hier Privatsphäre bietet, ist die Toilette.

Kommen wir nun zu dem Vergleich mit einem Restaurant, denn auch dort wird der Gast – ähnlich wie in einem Flugzeug – bewirtet. Ein Restaurant aber steht fest auf dem Boden; es ist immobil, die Türen können jederzeit geöffnet werden. Man kann kurz vor die Tür treten, um Luft zu schnappen, bei Unzufriedenheit oder Unwohlsein kann der Ort verlassen werden, in Notsituationen kann Hilfe von außen geholt werden, sich ungebührlich verhaltende Gäste können vor die Tür gesetzt werden. Während der Öffnungszeiten kann das Lokal jederzeit betreten und verlassen werden. All dieses ist in einem Flugzeug nicht möglich. Sind die Türen erst einmal geschlossen, ist ein Entkommen bis zur Landung nicht mehr möglich. Die Menschen im Flugzeug müssen mit sich mit ihrem Leib, ihren Gefühlen und denen ihrer Mitreisenden arrangieren; eine Flucht ist ausgeschlossen und Rückzug, wie beschrieben, so gut wie unmöglich.

Gäste eines Restaurants gehen in erster Linie dorthin, um zu speisen. Sie können bestellen, was sie möchten und zahlen, für das, was sie konsumiert haben. Passagiere, die ein Flugzeug betreten, tun dies, um von A nach B gebracht zu werden und nicht in erster Linie, um betreut und bewirtet zu werden. Was die Passagiere über den Transport hinaus für das im Voraus gezahlte Ticket an Essen, Getränken, Unterhaltung und Lesematerial erhalten, ist abhängig

von der Klasse, die sie gebucht haben, von der Flugzeit sowie von dem Servicekonzept. Da es zwischen den Airlines zum Teil erhebliche Unterschiede gibt, und da diese ihre Konzepte in Abhängigkeit von Konkurrenz und Marktlage variieren, kann sich der Passagier nie ganz sicher sein, was er bekommen wird. Die Erwartungen entstehen aufgrund der letzten Flugerlebnisse und der Werbeversprechen der Firmen. Erstere können - wie beschrieben - kein zuverlässiger Maßstab sein, letztere sind nicht immer einzuhalten. So kann zum Beispiel bei einer hohen Auslastung der Business-Class nicht allen Passagieren der Mantel abgenommen und aufgehängt werden, weil die Schränke zu klein sind. Auf kurzen Strecken ist es nicht immer möglich, jedem Passagier ein Getränk zu reichen, und wann immer es eine Auswahl an Essen gibt, besteht die Gefahr, dass nicht jeder bekommt, was er wünscht. Sechs der von mir befragten FlugbegleiterInnen gaben an, dass dieses einer der größten Konfliktpunkte im Flugzeug sei, der immer wieder zu Verärgerung und Unzufriedenheit bei den betroffenen Passagieren führe. Diese haben das Gefühl, nicht das bekommen zu haben, wofür sie gezahlt haben, obwohl sie pünktlich und sicher gelandet sind. Das bezieht sich nicht nur auf den Service als solchen, sondern auch auf das Verhalten der FlugbegleiterInnen ihnen gegenüber. Sie möchten sich nicht wie ein „notwendiges Übel“ (Passagierin Floto) oder als „rechtloser Idiot“ (Passagier Müller) fühlen, dessen Bitten als „lästige Störungen“ empfunden werden. Sie möchten als Personen wahrgenommen werden, und dass die FlugbegleiterInnen auf ihre individuelle Bedürfnisse eingehen. Diese Ansprüche sind durchaus verständlich und aus der Sicht der Passagiere auch berechtigt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Angst immer mitfliegt und sich auf das Verhalten der Fluggäste auswirken kann. Im Einzelnen habe ich die Angst vor einem Unglück, vor einer Erkrankung und vor anderen Passagieren benannt, die in krimineller Absicht oder im Zustand geistiger Verwirrung ein Flugzeug zum Absturz bringen könnten. Aufgrund der räumlichen Anordnung ist eine Übersichtlichkeit gegeben, die gleichzeitig Rückzugsmöglichkeiten und die Ansammlung einer Menschenmenge nahezu ausschließt. Es besteht weder die Möglichkeit, Hilfe von außen zu holen, noch, jemanden des Raumes zu verweisen oder diesen freiwillig zu verlassen. Unterschiedliche Servicevarianten sowie nicht einzulösende Werbeversprechen können Ursachen von Enttäuschungen, Ärger und Aggressionen werden.

3.3 Die „Territorien des Selbst“ im Flugzeug

Goffman hat in seinen mikrosoziologischen Studien den Raum um und zwischen Menschen (Reservate), seine Markierungen und Verletzungen, bzw. die territorialen Übertretungen, sowie deren Bedeutung für die Interaktion von Angesicht zu Angesicht untersucht. Er spricht von den „Territorien des Selbst“ und meint damit nicht nur die räumlichen, ortsgebundenen

und zum Teil durch das Gesetz geschützten Reservaten, sondern auch die flüchtigen und beweglichen und solche die sich auf das Hören, Sehen und Fühlen beziehen. Das gemeinsame Merkmal dieser Territorien besteht in ihrer „sozial determinierten Variabilität“ (Goffman 1982, 69), d.h. sie ändern sich in Abhängigkeit der sozialen Situation und sind gleichzeitig durch sie bestimmt. Ihn interessiert dabei, „wann der Anspruch beginnt und wann er endet“ (Goffman, 1982, 55), auf welche Legitimationen er sich stützt, wie er verteidigt und durch was er bedroht oder verletzt wird. Viele dieser Ansprüche regeln sich quasi automatisch, ohne dass die Beteiligten es bewusst wahrnehmen. Wenn aber diese internalisierten Regeln, die kulturell und subkulturell vermittelt sind, mit oder ohne Absicht verletzt werden, fühlen sich die Menschen belästigt, gestört oder gar bedroht. Überall dort, wo Menschen zusammentreffen, müssen in Sekundenschnelle die „Territorien des Selbst“ ausgehandelt werden. Insbesondere dann, wenn die Personen verschiedenen Herkunftskulturen entstammen - was im Luftverkehr häufig der Fall ist - ist die Gefahr der absichtslosen Verletzung hoch.

Dieses Konzept scheint mir als Folie für die Beschreibung der Räumlichkeiten und die dadurch bedingten Verhaltensweisen im Flugzeug geeignet. Der Raum des Flugzeuges ist ortsungebunden und gehört im herkömmlichen Sinne keinem der Insassen. Die Verteilung des Raumes beginnt mit dem Ticket-Kauf und der Bordkarte: Wer mehr zahlt, dem wird für die Dauer des Fluges mehr Raum (First und Business-Class) zur Verfügung gestellt, und wer zuerst reserviert oder sich registrieren lässt, hat bessere Chancen, die Plätze seiner Wahl zu erhalten.

Der persönliche Raum. Die feste Anordnung der Sitze bedeutet eine einschränkende Strukturierung des „persönlichen Raumes“, den

> „ein Individuum überall umgibt und dessen Betreten seitens der anderen vom Individuum als Übergriff empfunden wird, der es zu Mißfallenskundgebungen und manchmal zum Rückzug veranlaßt.“ (Goffman 1982, 56)

Dabei hat der „persönliche Raum“ keine feste Kontur, sondern kann einer Blase gleich, in Abhängigkeit von der sozialen und räumlichen Situation, schrumpfen oder wachsen. Goffman spricht auch von einem „temporären, situationellen Reservat, in dessen Zentrum sich das Individuum hineinbewegt.“ (Goffman 1982, 57). Haben dann alle Passagiere der selben Klasse in einem ausgebuchten Flugzeug den gleichen „persönlichen Raum“? Ich würde sagen: Nein; denn diejenigen mit Gangplätzen können ihren Raum in den Gang hinaus vergrößern, indem sie sich hinauslehnen oder das Bein ausstrecken. Die Passagiere am Fenster haben das subjektive Gefühl, ihren Raum in den Himmel ausweiten zu können; immerhin ist ihnen der Blick frei. So ist es zu erklären, dass Passagiere sich nur ungerne das Recht ab-

sprechen lassen, darüber zu bestimmen, ob ihre Jalousie am Fenster geöffnet oder geschlossen ist, obwohl der Blick nach draußen und das einfallende Licht alle in der Sitzreihe betreffen.

Weniger eindeutig ist die Raumverteilung bei nicht ganz ausgebuchten Flügen. Interessant zu beobachten ist der folgende Fall: In einer Reihe sitzen drei Passagiere nebeneinander, während eine benachbarte Reihe frei geblieben ist. Wenn es sich nicht um eine Reisegruppe oder Familie handelt, wird i.d.R. der Passagier am Gang einen Platz in der leeren Reihe einnehmen. Er tut dieses aber nicht, ohne vorher seinen Sitznachbarn verstehen zu geben, dass er diesen Schritt nur wegen des Platzes und nicht aufgrund persönlicher Ablehnung tut. Verlässt er seinen Platz aber trotz der leeren Reihe nicht, werden es die anderen als Aufdringlichkeit empfinden. Ich habe oft beobachtet, dass in einem solchen Fall der Passagier des Mittelsitzes darum bittet, sich in die freie Reihe setzen zu dürfen. Wenn jedoch ein Passagier auf einen Platz wechselt, der für ihn keine Vergrößerung des persönlichen Raumes bedeutet, muss der andere ein solches Vorgehen – obwohl es zu seinem Vorteil ist - als deutliche Ablehnung empfinden. Goffman deutet dieses an, wenn er schreibt:

> „... sich auf jemanden zuzubewegen oder sich auf jemanden zubewegt zu haben, ist eine weniger heikle Sache, als sich aus seiner Nähe zu entfernen.“ (Ebd. 1982, 58)

Für welche der Alternativen man sich auch entscheidet, man drückt durch sein Verhalten etwas – bewusst oder unbewusst – aus. Watzlawick et al. sprechen von der Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren.

> „Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle einen Mitteilungscharakter: Sie beeinflussen andere, und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf die Kommunikation reagieren und kommunizieren damit selbst.“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 1996, 51)

Die Positionierung der Körper im Raum ist demnach Kommunikation und teilt den anderen etwas über die Beziehung zwischen den betroffenen Individuen mit. Im Umgang mit dem „persönlichen Raum“ steht jeder einzelne in dem Spannungsfeld zwischen individuellen, egoistischen Bedürfnissen und der – i.d.R. unbewussten - Rücksichtnahme auf die Gefühle der Mitreisenden. Im Flugzeug bekommt dieses eine besondere Brisanz durch die oben beschriebene Enge und durch das äußerst begrenzte Maß an „persönlichem Raum“, das man für sich in Anspruch nehmen kann. An manchen Stellen geht es nicht über das hinaus, was Goffman als die „Hülle“ bezeichnet:

> „Die Haut, die den Körper schützt, und, in geringem Abstand davon, die Kleider, die die Haut bedecken.“ (Ebd. 1982, 67)

Der Abstand, den Fast (1996) als die „gesellschaftliche Distanz“ (ab etwa eineinhalb Meter) bezeichnet, und den Menschen normalerweise wahren, wenn sie einander nicht kennen, kann in den meisten Fällen nicht eingehalten werden.

Das gilt nicht nur für die Passagiere, sondern ebenso für die FlugbegleiterInnen. Eine Stewardess beschreibt ihre Gefühle und Gedanken während des Einsteigevorgangs folgendermaßen:

> „So einen Zentimeter (gehen die Passagiere (A.K.)) an einem vorbei, dann kriegste da einen Ellenbogen in den Magen oder einen Mantel vor die Nase gehalten. Es geht mir nicht um den Mantel, sondern um den Platz, wenn der direkt vor mir steht. Die meisten haben noch irgendwie Mundgeruch oder die Jacken sind ganz nass, weil die so rumgeschwitzt haben, das finde ich alles zu nah. (...) Das finde ich furchtbar, das find ich am allerstressigsten. Also es ist nicht die Arbeit sondern die Nähe.“ (Kristina)

Hier wird ganz deutlich, dass Kristina ihr Territorium bedroht sieht durch die Nähe zu anderen, aber auch durch den Geruch und den Schweiß. Goffman zählt sie zu den Exkrementen als Mittel der Verletzung von Territorien (ebd. 1982, 74 ff).

> „Wie der Blick wirkt auch der Geruch über eine gewisse Entfernung und verbreitet sich in alle Richtungen, aber im Gegensatz zum Anschauen kann er nicht abgebrochen werden, sobald der Urheber merkt, dass er stört, und er kann in einem abgeschlossenen Raum zurückbleiben, nachdem der Urheber bereits gegangen ist.“ (Goffman 1982, 78)

Im Flugzeug haben i.d.R. weder der Urheber noch der Gestörte die Möglichkeit, den Raum zu verlassen oder sich wenigstens voneinander zu entfernen. Auch die höfliche Bitte, man möge doch ein Fenster öffnen, verbietet sich von selbst. So bleibt einem nichts anderes übrig, als den Geruch von Schweiß und anderen menschlichen Ausdünstungen, von asiatischem Mottenpulver sowie aufdringlichen Parfüms über Stunden hinweg zu ertragen. Ebenso müssen die sich ihrer Ausdünstungen bewussten Passagiere mit dem Gefühl umgehen, andere - ganz in ihrer Nähe sitzende - zu belästigen.

Neben der Eingeschlossenheit in einem Raum, der Einschränkung der Bewegungsmöglichkeiten und dem Fehlen der Rückzugsmöglichkeiten kann auch die Reduzierung des „persönlichen Raumes“ auf ein Minimum, sowie die unerbittliche Gefangenheit in den Gerüchen zu Spannungsgefühlen führen.

Die Box. Im Gegensatz zu dem „persönlichen Raum“, der den Menschen umgibt, wo immer er geht, steht, sitzt oder liegt, können „Boxen“ nicht mitgenommen werden. Unter „Boxen“ versteht Goffman, Räume, die

> „die externe, deutlich sichtbare, verteidigungsfähige Begrenzung eines räumlichen Anspruches beinhalten.“ (Goffman 1982, 61)

Die Dimensionen der „Boxen“ sind festgelegt, sie variieren nicht von Situation zu Situation wie etwa der „persönliche Raum“. Durch das Vorhandensein von „Boxen“ werden die Raumansprüche der einzelnen strukturiert und stabilisiert. Auseinandersetzungen kann es deshalb nicht wegen der Größe einer „Box“ geben, wohl aber um die in der besten Lage oder in dem Fall, dass zu wenige bzw. zu viele „Boxen“ vorhanden sind.

Im Flugzeug sind die Sitze als „Boxen“ zu bezeichnen. I.d.R. werden sie schon vor dem Betreten der Kabine mittels der Bordkarten zugeteilt. Getrennt sind sie durch die gemeinsamen Armlehnen. Die Armlehne ist aber mitnichten eine Demarkationslinie, die von beiden nicht berührt werden darf, sondern ganz im Gegenteil steht die den „rivalisierenden“ Nachbarn gemeinsam zur Verfügung. Der Kampf um die Armlehne wird - im wahrsten Sinne des Wortes - mit den Ellenbogen geführt und vollzieht sich dabei in aller Stille. Im Allgemeinen arrangieren sich zwei nebeneinander sitzende Passagiere nonverbal und ohne Blickkontakt so, dass der eine den vorderen, der andere den hinteren Teil der Armlehne für sich beanspruchen kann. Die einmal „eroberte“ Position kann aber schnell wieder verloren sein, wenn man den Platz verlassen oder nur zum Getränk gegriffen hat. Nach meinen Beobachtungen geben Frauen, die neben Männern sitzen, die Armlehne oft freiwillig auf. Ich selber erlebe immer wieder, dass Männer mir keinen Platz auf der Armlehne zugestehen wollen.
Obwohl also die Bereitstellung und Zuteilung von „Boxen“ für eindeutige Verhältnisse bei der Aufteilung des Raumes sorgt und damit einem Aufkeimen von Konflikten vorbeugt, haben sie einen wunden Punkt: die Armlehne.

Das Gesprächsreservat. Das letzte Reservat, das ich hier benennen möchte, betrifft - wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß - beide Gruppen: die Passagiere und die FlugbegleiterInnen. Es handelt sich um das „Gesprächsreservat“, dabei geht es sowohl um die Aufforderung zum Gespräch als auch um die Einmischung oder das Mithören. Betrachten wir dieses zunächst aus der Perspektive der FlugbegleiterInnen. Viele FlugbegleiterInnen erleben es als unangenehm und aufdringlich, wenn sie von Passagieren angesprochen und in ein Gespräch verwickelt werden. Aufgrund ihrer Rolle können sie dieses aber nur schwer ablehnen. Umgekehrt wird von ihnen erwartet, dass sie bei der Aufnahme eines Gespräch mit einem Passagier eine hohe Sensibilität dafür entwickeln, ob dieser eine Unterhaltung wünscht oder nicht.

Auf der anderen Seite gibt es Passagiere, die alle abweisenden Zeichen ihrer Sitznachbarn ignorieren und versuchen, diese in ein Gespräch zu verwickeln. Als Ergebnis einer Leserbefragung wird in einer Reisezeitschrift zusammenfassend festgestellt:

> „Für viele Vielflieger sind redselige Sitznachbarn eine Katastrophe.“ (Business Traveller 4/99)

Ich vermute, dass es die fehlenden Rückzugsmöglichkeiten sind, die dieses Szenario die Betroffenen als unangenehme und bedrängende Situation empfinden lässt. Sie drohen die Kontrolle darüber zu verlieren, wer sie wann ansprechen kann. In der Kolumne einer anderer Reisezeitschrift werden die folgenden Strategien empfohlen:

„Simple stratagems like putting on the headset, fiddling with your laptop or pretending to read *A Brief History of Time* should do the trick. The ultimate conversation killer is to answer `what do you do?´ with: `I am in the deep-sea sewage´." (CNN Traveller, Summer/Autumn 1999)

Auch wenn diese Tipps mit einem Augenzwinkern zu lesen sind, so machen sie doch die Dringlichkeit des Problems deutlich: das Gespräch soll beendet oder verhindert werden, ohne dass der andere, neben dem man vielleicht noch einige Stunden sitzen muss, verärgert wird. Vermutlich ist es diese Unausweichbarkeit, die viele Passagiere davon abhält, ihren Sitznachbarn auch nur zu grüßen; denn dieses „Zugänglichkeitsritual" (Goffman 1982, 119) eröffnet dem anderen die Chance, ein Gespräch zu beginnen, das möglicherweise nicht zu einem selbst gewählten Zeitpunkt abgebrochen werden kann. I.Allg. versuchen Passagiere, die sich fremd sind, diesen Zustand beizubehalten. Ein ähnliches Phänomen hat Hirschauer in Fahrstühlen beobachtet.

„Fahrstuhlfahrer versuchen, sich als `Teilnehmer´ aus der sozialen Situation abzumelden, indem sie der wechselseitigen Wahrnehmung der Reziprozität und der Anwesenheit die Präsenz nehmen. Sie ziehen die Ansprechbarkeitsschwellen hoch und reduzieren die gegenseitige Beachtung auf das Minimum einer Sicherheitsmaßnahme." (Hirschauer 1999, 241)

Angesichts der großen körperlichen Nähe bedarf es spezieller Techniken, um die Beziehungslosigkeit aufrechtzuerhalten. Eine Frau, die etwa viermal pro Jahr fliegt, antwortete mir auf die Frage, ob sie sich mit anderen Passagieren unterhalte:

„Ich strahle das nicht aus, dass ich angesprochen werden will, ich gucke einfach nicht so munter in der Gegend rum und ich vergrabe mich in ein Buch. Das ist so ein Gefühl, dass ich die Verbindung zu der Außenwelt unterbreche und auf Notaggregat umschalte, das ist vielleicht ein wenig dramatisch, aber ich fühle mich dann irgendwie autistisch." (Passagierin Floto)

Das entspricht den Beobachtungen, die Hirschauer in öffentlichen Verkehrsmitteln gemacht hat: die Vermeidung von Blickkontakten und die selbstreferentielle Beschäftigung, wie lesen, schreiben, Walkman hören etc., dienen der Darstellung von Indifferenz und damit der „Bekanntschaftsvermeidung" bei räumlicher Enge und körperlicher Dichte. (vgl Hirschauer 1999, 240f)

Dieser Technik können sich die FlugbegleiterInnen nicht bedienen; im Gegenteil: Sie sollen aufmerksam und jederzeit ansprechbar sein.

In der Beachtung der „Reservate" der Mitreisenden, sowie in dem stillen Ertragen der Verletzungen sehe ich einen wichtigen Beitrag, den die Passagiere zur Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums" während des Fluges leisten. Je größer die kulturellen Unterschiede im Umgang mit den „Territorien des Selbst" sind, desto höher ist diese Leistung einzuschätzen, insbesondere in Anbetracht der zuvor erwähnten Faktoren wie: Angst, enttäuschte Erwartungen, Enge sowie fehlende Flucht- und Rückzugsmöglichkeiten.

3.4 Die rechtliche Lage

Im kommerziellen Luftverkehr gelten zur Abwendung von Gefahren durch das Verhalten der Passagier sowie zu deren Ahndung, verschiedene rechtliche Grundlagen: das nationale Recht des Heimatlandes des Flugzeuges, die Gesetze der Abflug- und Ankunftsstaaten, sowie internationale Abkommen. Es sollen hier die Regelungen und Gesetze benannt werden, die vor, während und/oder nach dem Flug zur Prävention, Beilegung oder Ahndung von sicherheitsgefährdenden Tätlichkeiten angewendet werden.

Vor Flugbeginn. Alle Fluggesellschaften haben das Recht, Passagieren, die sie für fluggefährdend halten, dem Transport zu verweigern. Das kann sich sowohl auf den momentanen Zustand - meistens sind es Alkohol oder Drogenmissbrauch - beziehen, als auch auf Vorfälle, die in der Vergangenheit bekannt geworden sind. So werden z.B. Urlaubern, die sich auf dem Flug in die Ferien ungebührlich verhalten und/oder den Anweisungen des Personals widersetzt haben, vom Rückflug ausgeschlossen. Von den Mitarbeitern am Boden sollen darüber hinaus Passagiere am Einsteigen gehindert werden, deren Verhalten befürchten lässt, sie könnten sie Sicherheit der anderen Passagiere, der Besatzung oder des Flugzeuges gefährden oder die unter Drogen stehen.

Bei diesen Richtlinien, die im Sinne einer Vorbeugung ein Mittel zur Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ sein können, sehe ich in der Umsetzung drei Schwierigkeiten:

Erstens ist durch die zunehmende Automatisierung, der Kontakt zwischen den Passagieren und dem Bodenpersonal auf ein Minimum beschränkt worden. An manchen Flughäfen ist es möglich, die Tickets am Automaten zu kaufen, dort eine Bordkarte zu erhalten, die durch eine weitere Maschine geschoben wird, damit sich die Schranke zum Flugzeug hin öffne; d.h.: dieser Passagier hätte den Mitarbeitern im Flughafen nicht auffallen können, da sie ihn nicht gesehen haben.

Zweitens bedarf es geradezu hellseherische Fähigkeiten oder einer psychologisch geschulten Wahrnehmungsfähigkeit, um entscheiden zu können, welches Verhalten eine derartige Befürchtung rechtfertigt.

Drittens bedeutet ein Passagier, dem der Transport verweigert wird, eine zusätzliche Belastung für das Bodenpersonal, die von administrativen Angelegenheiten bis zu Beschimpfungen und Bedrohungen reichen kann. Es ist also verständlich, wenn sie über bestimmte Auffälligkeiten geflissentlich hinwegsehen.

Während des Fluges. Wird ein Passagier während des Fluges durch sein Verhalten zu einem Risiko für andere Insassen und Crew, gelten die Regelungen des Tokioter Abkommen von

1963 gleichermaßen für alle Fluggesellschaften. Diese räumen dem Kapitän oder von ihm beauftragte, bzw. ermächtige Personen das Recht ein, gegenüber Personen, die, strafbare oder sicherheitsgefährdende Handlungen begangen haben oder zu begehen im Begriff sind, solche Maßnahmen zu treffen, die zur Lösung des Problems geeignet sind. Zu den harmloseren Maßnahmen zählen dabei das Zuweisen eines anderen Platzes und das Verbot von weiterem Alkoholgenuss. Desweiteren kann der Kapitän verfügen, dass der Passagier auf seinem Sitz festgebunden oder mit Handschellen fixiert werden soll. In gravierenden Fällen wird es sich für eine außerplanmäßige Zwischenlandung entscheiden, deren Kosten der Verursacher tragen muss.

Mit dem Tokioter Abkommen wird dem Kapitän bzw. den von ihm Beauftragten das Recht auf Selbsthilfe zugestanden. Dieses ist beachtenswert vor dem Hintergrund, „dass jedenfalls das moderne Recht die Selbsthilfe weitestgehend verboten und damit den legitimen physischen Zwang monopolisiert hat“ (Röhl 1997, 519). Das ist der besonderen Situation im Flugzeug geschuldet, in der kein Vertreter der staatlichen Exekutive hinzugezogen werden kann, der mögliche Gefahren abwenden könnte.

Zudem sind die Zuständigkeiten und die Verantwortung klar geregelt, was in einem Konfliktfall hilfreich sein kann. Da aber der Kapitän nur selten das Cockpit verlässt und insbesondere in Situationen, die für ihn gefährlich werden könnten, dort bleiben muss, kann er die Lage nicht aus eigener Anschauung beurteilen, sondern ist auf die Berichte und Einschätzungen der Kabinenbesatzung angewiesen. Auf diese Weise kann es sowohl zu einer Überreaktion, als auch zu einer Verharmlosung des Geschehens kommen, entsprechend können die angeordneten Massnahmen im Einzelfall eher zu einer Eskalation, denn zu einer Beruhigung beitragen.

Sanktionen. Große Unterschiede zeigen sich in der Ahndung der Verstöße gegen das Luftfahrtrecht. In den USA wird jede Gefährdung des Fluges als „Federal Crime“ verfolgt. Es drohen Freiheitsstrafen und hohe Bußgelder. Auch in Australien, den Niederlanden, der Schweiz, und Großbritannien müssen „Unruly Passengers“ mit teilweise hohen Strafen rechnen.

In Deutschland kann das Luftfahrtbundesamt Verstöße gegen das Luftverkehrsgesetz als Ordnungswidrigkeiten ahnden. Darunter fallen das Widersetzen gegen die Anordnungen des Kapitäns und der von ihm beauftragten Besatzungsmitglieder, das Rauchen in der Toilette oder die Benutzung nicht zugelassener elektronischer Geräte. Von einer Mitarbeiterin des Luftfahrtbundesamtes erfuhr ich, dass im zweiten Halbjahr 2000 gegen fünf Personen Bußgelder verhängt wurden, alle wegen Rauchens in der Toilette. Zu Haftstrafen sei es in Deutschland

noch nicht gekommen. Landet ein deutsches Flugzeug jedoch in einem anderen Staat, so kommen - auch für deutsche Passagiere - die dort geltenden Gesetze zur Anwendung.
Unabhängig von dem Aufenthaltsortes jedoch gilt für deutsche Flugzeuge das StGB. Verstöße gegen dieses, wie z.B. Körperverletzung, Sachbeschädigung, Beleidigung und Transportgefährdung können – wenn eine Anzeige von der Fluggesellschaft oder anderen betroffenen Personen erstattet wird - zu einer Verurteilung führen. Allerdings muss auffälligen Passagieren vor Gericht nachgewiesen werden, dass sie die Sicherheit an Bord beeinträchtigt haben. Nur in einem solchen Fall können sie wegen eines gefährlichen Eingriffs in den Luftverkehr gemäß StGB § 315 verurteilt werden. Da diese Nachweise in der Praxis nur sehr schwer zu erbringen sind, kommt es in der Regel nicht zur Verhängung einer Strafe. Aus diesem Grund und da die Fluggesellschaften wenig Interesse an dieser Art von öffentlicher Aufmerksamkeit haben, sehen sie in vielen Fällen von einer Anzeige ab.
Der Dachverband der in Deutschland tätigen Fluggesellschaften (BARIG) fordert von der Bundesregierung, dass Übergriffe auf die Besatzungen und andere Sicherheits-Gefährdungen unter Strafe gestellt werden. In diesem Fall würde eine Mitteilung an die jeweilige Behörde ausreichen, um ein Verfahren in Gang zu setzen. Die Fluggesellschaften müssten dann nicht mehr als Kläger auftreten. Die Vertreter der Fluggesellschaften versprechen sich von der konsequenten gerichtlichen Verfolgung eine abschreckende Wirkung.
Ob die angestrebten Sanktionsmöglichkeiten tatsächlich die erhofften Folgen hätten, wage ich zu bezweifeln, da es sich i.Allg. nicht um geplante Aktionen, sondern um spontane Reaktionen, Aggressionsentladungen und Wutausbrüche handelt, die noch dazu nicht selten unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer Drogen - also in dem Zustand verminderter Zurechnungsfähigkeit - stattfinden. Als ein Indiz dafür mag die Tatsache gesehen werden, dass bei British Airways innerhalb von 36 Monaten die Zahl der gemeldeten Vorfälle um etwa 400% anstieg – trotz der deutlich strengeren Gesetze.

Weder die präventiven, noch die situativen und die sanktionierenden Möglichkeiten, die die Gesetzeslage zur Vorbeugung und Abwendung von Gefahren durch „Unruly pax“ hergeben, könnten m.E. die Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ unter den skizzierten Bedingungen der Enge, der eingeschränkten Bewegungsräume, der fehlende Flucht- und Rückzugsmöglichkeiten, der hohen Erwartungshaltungen und der Angst garantieren, wenn nicht auch jeder einzelne Passagier bereit wäre, die Verletzung der „Territorien des Selbst“ zu ertragen. Aber auch die Anwesenheit und Arbeit der FlugbegleiterInnen darf in diesem Zusammenhang nicht unterschätzt werden. Davon soll im Folgendem die Rede sein.

4. Die Arbeitsbedingungen der FlugbegleiterInnen

4.1 FlugbegleiterIn als Beruf.

In Deutschland arbeiten im Moment etwa 18.000[6] Männer und Frauen als Flugbegleiter, davon ca. 13.000 bei Lufthansa, die übrigen verteilen sich auf kleinere Linien- und Charterfluggesellschaften. Genaue, aktuelle Zahlen sind nur schwer zu erhalten, da die Fluktuation hoch ist und es viele Saison- und Teilzeitangestellte gibt. Zu dem werden FlugbegleiterInnen in den Statistischen Jahrbücher der Bundesrepublik Deutschland nicht als gesonderte Berufsgruppe aufgeführt werden. Im Vergleich zu anderen personenbezogenen Dienstleistern bilden die FlugbegleiterInnen nur eine kleine Gruppe. So waren im Jahr 2000 über 650.000 Personen im Hotel- und Gaststättengewerbe beschäftigt, über eineinhalb Millionen als LehrerIn oder ErzieherIn und etwa 780.000 in der Krankenpflege tätig.(vgl. Statistisches Jahrbuch für die Bundesrepublik Deutschland 2000, 109). Dennoch hat die Anzahl der FlugbegleiterInnen - entsprechend des Wachstums des Luftverkehrs - in den letzten Jahren ständig zugenommen. So hat sich die Anzahl der Beschäftigten in der Kabine bei Lufthansa seit 1988 von 6292 auf 12.345 im Jahre 2000 annähernd verdoppelt. (Vgl. Blätter zur Berufskunde 1988 und Personalbericht 2000/2001 Lufthansa)
Der Anteil der weiblichen Flugbegleiter liegt bei etwa 80%. Etwas anders ist die Verteilung bei den Führungspositionen in der Kabine (Purser), hier beträgt der Anteil der Männer zwischen 23,9 und 36,6 %. Die unterschiedlichen Prozentzahlen ergeben sich aus verschiedenen Einsatzgebieten und Förderungsstufen, dabei wächst der Anteil der Männer mit zunehmender Verantwortung und Vergütung. (vgl. Lufthansa Personal 2000/2001)

Die Altersspanne reicht von 18 bis zu 60 Jahren. Ab dem 55. Lebensjahr können FlugbegleiterInnen bei Lufthansa - abgesichert durch eine betriebliche Übergangsversorgung, in die sie ab dem 32. Lebensjahr einzahlen müssen, in den vorgezogenen Ruhestand gehen. Auf Wunsch und bei Flugtauglichkeit kann die Tätigkeit bis zum 60. Lebensjahr verlängert werden. In den USA, wo derartige Regelungen nicht existieren, kann man auf deutlich ältere Stewardessen treffen. Z.B. Norma Webb: Im Alter von 78 und nach 52 Jahren Fliegerei steht sie noch immer im Berufsleben. (vgl.:ÖTV News 99, Übersetzung eines Artikels aus People Magazin vom 25.5.1998)

Die Bezahlung richtet sich nach der Anzahl der Dienstjahre. Bei Lufthansa erhält eine Flugbegleiterin im ersten Jahr eine Grundvergütung von 2588, 59 DM, die sich stufenweise

bis auf 6039, 26 DM steigert. Die Purser haben die Endstufe nach 23 Jahren erreicht und beziehen dann ein Grundgehalt von 7976, 53 DM. (vgl. Vergütungstabelle für die Kabine DLH, Stand 11.04.01, hrsg. von UFO) Alle Monatsvergütungen werden dreizehn mal pro Jahr gezahlt. Überstunden werden anteilig zum Gehalt vergütet. Dazu kommt eine steuer- und sozialabgabenfreie Schichtzulage von jeweils 16,3 % auf die Grundvergütung für die Zeiten, in denen der Mitarbeiter der Firma zur Verfügung stand, also nicht bei Krankheit und im Urlaub. Für eine mindestens 12- stündige Abwesenheit vom Heimatort erhalten die FlugbegleiterInnen zwischen 71 DM und 86 DM Spesen. Bei durchschnittlich 1000 DM Spesen pro Monat kommen die Berufseinsteiger damit - in Abhängigkeit von der Steuerklasse - ungefähr auf ein Netto-Gehalt von 3000 DM, die Purser in der Endstufe erhalten etwa das Doppelte. Im Vergleich zu anderen Berufsgruppen liegen die Männer damit im Mittelfeld; sie gehören zu den 52,3% der männlichen Vollzeiterwerbstätigen, die ein monatliches Nettoeinkommen von mehr als 3000 DM beziehen. Anders fällt der Vergleich für die Frauen aus: sie gehören zu dem guten Fünftel der weiblichen Vollzeiterwerbstätigen, die über mehr als 3000 DM netto im Monat verfügen können. Die Purseretten mit langer Bertriebszugehörigkeit zählen zu den 3,9% der weiblichen Spitzenverdienerinnen, die ein monatliches Nettogehalt haben, das über 5000 DM liegt. (vgl Statistisches Jahrbuch 2000 für die Bundesrepublik Deutschland, 107)[7]. Für Frauen bietet der Beruf somit vergleichsweise gute bis sehr gute Einkommensmöglichkeiten.

4.2 Die Auswahlkriterien

Trotz vieler Berichte in der Presse über die Schattenseiten des Berufes steht Flugbegleiterin noch immer mit 22% an der vierten Stelle auf einer Rangliste der Traumberufe von Frauen. (vgl. Die Zeit, 22.3.2001) In entsprechenden Listen für Männer erscheint der Beruf Flugbegleiter nicht. Wie Bentner in ihrer Studie über den Beruf Stewardess zeigt, war es jedoch für viele der Frauen, die als FlugbegleiterInnen arbeiten, nie ein Traumberuf. Sie sind eher zufällig dazu gekommen und meistens in der Absicht, es nur für ein paar Jahre zu tun (vgl. Bentner 1998, 154 ff). Meine eigenen Untersuchungen bestätigen diese Feststellung: Nur eine der siebzehn befragten Personen gab an, dass es schon lange ihr Wunsch gewesen sei, Stewardess zu werden.

Das bedeutet zum einen, dass die meisten FlugbegleiterInnen einen Beruf ausüben, der nicht ihren Wunschvorstellungen entsprach oder entspricht und zum anderen, dass ein Großteil der Frauen, die davon träumen, Stewardess zu werden, dieses nicht verwirklichen können.

---

[6] Telefonische Auskunft des Sprechers der Unabhängigen Flugbegleiter Organisation, Peter Jacobus

[7] Ich habe mich auf die Zahlen für das frühere Bundesgebiet bezogen, da es in den neuen Bundesländer keine Stationierung von Kabinenpersonal gibt.

Vermutlich sind es überwiegend Frauen aus den Unterschichten, die die Einstellungsvoraussetzungen nicht erfüllen. Gesucht werden Frauen und Männer, die mindestens eine mittlere Reife oder eine Berufsausbildung, sowie gute Englischkenntnisse vorweisen können. Neben einem gepflegtem Äußerem und einem der Größe entsprechendem Körpergewicht werden von den Bewerbern soziale und emotionale Fähigkeiten erwartet, die in ihrer Gesamtheit am ehesten der von Schulze beschriebenen Lebensphilosophie und existentiellen Anschauungsweise des Intergrationsmilieus (Schulze 1996, 301-311)[8] entsprechen: Diplomatie und Umgangsgeschick, Teamfähigkeit und Disziplin, Verantwortungsgefühl und Leistungsbereitschaft auch bei Belastungen, sowie eine hohe Servicebereitschaft. (Telefonische Auskunft einer Mitarbeiter der Auswahlkommission bei Lufthansa). Diese Qualifikationen sollen von den Psychologen im Laufe eines Tages anhand eines Gespräches mit Rollenspiel und in einer Gruppendiskussion ermittelt werden. Darüber hinaus werden ein Englisch- und ein Intelligenztest durchgeführt. Durch das Auswahlverfahren soll sicher gestellt werden, dass die Bewerber einen großen Teil der sozialen Kompetenz, die sie für die Ausübung des Berufes brauchen, bereits in ihrer Sozialisation erworben haben. Gesucht werden Personen, die in der Lage sind, die Befriedigung der eigenen Bedürfnissen zugunsten der Kunden und des Teams zurückzustellen. Im Sinne einer Reduzierung der potentiellen Konfliktherde in einem Flugzeug mag diese Auswahl durchaus sinnvoll sein. Gleichzeitig erwartet aber z.B. Lufthansa, dass die Aspiranten „eine spürbare Ausstrahlung“ haben, „kontaktfreudig“ sind und gerne auf Menschen zugehen.

> „In der Kabine – die höchste aller `Bühnen´ für einen besonderen Serviceauftritt- gestalten Sie den Aufenthalt für die Passagiere unterwegs so, dass das Fliegen zum Erlebnis wird.“ (Lufthansa-Broschüre für Bewerber)

Es wird demnach noch etwas anderes erwartet: die kreative und aktive Gestaltung der Umwelt. Die Benutzung des Begriffes „Bühne“ suggeriert, dass den FlugbegleiterInnen Raum gegeben wird, in dem sie sich selber darstellen können und sollen.

4.3 Ausbildung und Schulungen

Angehende FlugbegleiterInnen erhalten eine vier- bis neunwöchige Ausbildung bei der Fluggesellschaft. Während dieser Zeit lernen u.a., wie der Bordservice durchzuführen ist, welche Formulare in welchen Fällen benutzt werden müssen und wie die Dienstpläne zu verstehen sind. Zu Beginn des Lehrganges bekommen sie eine Stilberatung und erfahren, welche Frisuren und welches Makeup während der Arbeit - aber auch im Klassenraum - erwünscht

[8] Kennzeichnend für das Integrationsmilieu ist nach Schulze die gediegene, unauffällige Mittellage, das Streben nach Konformität mit dem sozial Erwünschtem, das auch subjektiv erwünscht wird, sowie die Vorstellung, dass die soziale Ordnung durch positive und negative Sanktionen aufrechtzuerhalten sei. „Man achtet körperlich auf

sind bzw. nicht geduldet werden. Einige FlugbegleiterInnen, die sich bis dahin kaum oder gar nicht geschminkt hatten, berichteten mir von dem Stress, den dieses bei ihnen auslöste. Sie fühlten sich ihrer selbst entfremdet und maskenhaft.

Während der Serviceübungen in Flugzeugattrappen und den Unterrichtseinheiten im Lehrsaal wird das soziale Verhalten untereinander, sowie gegenüber vermeintlichen Passagieren von den Ausbildern beobachtet und bewertet. Sollten Diskrepanzen zu den Erwartungen auftreten werden die angehenden FlugbegleiterInnen von den Trainern in einem Einzelgespräch darauf hingewiesen. In gravierenden Fällen können diese Personen fristlos entlassen werden. Neben der Vermittlung von Fachwissen findet während der Ausbildung insbesondere die Sozialisation in die Werte und Normen des neuen Berufes statt, wobei davon abweichendes Verhalten umgehend sanktioniert wird.

Einen wichtigen Teil bildet das „Emergency-Training“: in diesen Tagen werden die FlugbegleiterInnen eingewiesen in die Sicherheitsvorschriften des Luftfahrtbundesamtes und der jeweiligen Gesellschaft. Sie lernen, Feuer zu löschen und verletzte Passagiere zu bergen. In Attrappen werden Notfälle und Evakuierungen simuliert. Am Ende dieses Ausbildungsteil müssen sie einen schriftlichen Test bestehen, den das Luftfahrtbundesamt vorschreibt. Analog verläuft die Ausbildung in „Erste Hilfe“, die aber nur zwei Tage in Anspruch nimmt.

An zwei weiteren Tagen werden die FlugbegleiterInnen eingeführt in die grundlegendsten Techniken der Kommunikation und der Konfliktvermeidung sowie in den Umgang mit Aggressionen an Bord. Dieser Ausbildungsteil wurde 1999 auf Anweisung der Luftfahrtbundesamtes konzipiert, nachdem Studien und Auswertungen von Unfällen ergeben hatten, dass Missverständnisse und fehlende Kommunikation zu - oft vermeidbaren – Gefahrensituationen und Katastrophen geführt hatten. Dennoch fühlen sich auch FlugbegleiterInnen, die an diesem Seminar teilgenommen haben, nicht ausreichend auf die Schwierigkeiten und Konflikte des täglichen Flugbetriebes vorbereitet. Z.B. Nina, befragt nach der Schulung im Umgang mit Passagieren:

> „Da war doch nichts, also da war fast gar nichts. (...) Ich finde, es sollte wenigstens gesagt werden, was passieren kann oder was tägliche Probleme sind, wie Rollenkoffer[9] oder wie Anschlussflüge[10], darüber wird nicht geredet, es ist immer alles schön, wir lächeln freundlich und fliegen die glücklichen Leute in den Urlaub. Es wird alles so sehr rosarot gemalt.“ (Nina)

Es kann also bezweifelt werden, dass derartig kurze Schulungen, die obendrein mehr auf die theoretische Vermittlung von Wissen, als auf praktische Erprobung und Supervision setzen,

---

sich und macht im sozialen Umgang einen guten Eindruck“ (Schulze 1996, 309). In der Lebensphilosophie vereint sich das Streben nach Perfektion und Harmonie zu dem Ideal der Ordnung.

[9] Seit der Einführung der Rollenkoffer bringen die Passagiere mehr und schwereres Handgepäck mit an Bord als erlaubt ist und sicher verstaut werden kann. Dieser Umstand führt immer wieder zu Auseinandersetzungen zwischen Passagieren und FlugbegleiterInnen.

[10] Sie meint damit die Situationen, in denen absehbar ist, dass ein oder mehrere Passagiere ihre Anschlussflüge aufgrund von Verspätungen nicht mehr erreichen werden.

viel dazu beitragen können, dass die FlugbegleiterInnen im Falle von Konflikten deeskalierend eingreifen können. Darüber hinaus werden diese Seminare bei Lufthansa nicht von professionellen Trainern durchgeführt, sondern von FlugbegleiterInnen, die in wenigen Tagen auf diese Aufgabe vorbereitet wurden. Während der Teilnahme an einem solchem Seminar musste ich feststellen, dass die SeminarleiterInnen nur über ein geringes sozial-psychologisches Hintergrundwissen verfügten. In diesem Seminar wird die eigene Verarbeitung von Krisen und Konflikten nicht thematisiert, gleichzeitig wird suggeriert, dass die FlugbegleiterInnen selber dafür verantwortlich seien, wenn sie die Belastungen nicht meistern könnten.

Bei einigen Fluggesellschaften werden die FlugbegleiterInnen überdies in Selbstverteidigungstechniken und den Gebrauch von Handschellen eingewiesen. Auch hier ist es fragwürdig, ob eine eintägige Einweisung überhaupt dazu führen kann, dass die FlugbegleiterInnen im Notfall in der Lage sein werden, ihre theoretischen Kenntnisse anzuwenden. Die Funktion solcher Seminare dürfte damit eher in dem Erfüllen der Auflagen liegen als in der Vermittlung verwertbarer Kenntnisse.

4.4 Aufgaben und Arbeitsbereiche.

In den Blättern zur Berufskunde (1988) werden die Aufgaben der FlugbegleiterInnen folgender Maßen beschrieben:

> „Die wichtigste und umfassendste Aufgabe (...) ist für den Flugbegleiter/die Flugbegleiterin die unmittelbare Betreuung der Fluggäste. Ziel dieser Betreuung soll es sein, eine angenehme, entspannte und persönliche Atmosphäre entstehen zu lassen, (...) Sie versuchen, jedem Fluggast den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.“ (Bundesanstalt für Arbeit 1988)

Tatsächlich ist dieses der sichtbarste Teil der Arbeit, die FlugbegleiterInnen leisten. Für die Fluggesellschaften ist dieser Kundenkontakt von besonderem Interesse, da die FlugbegleiterInnen den nachhaltigsten und längsten Kontakt mit den Passagieren haben.

> „Euer (das der FlugbegleiterInnen (A.K.)) Wirken und Handeln ist der Schlüssel zum Lufthansa-Erfolg, nachdem der Kunde sein Ticket gekauft hat. Und es ist gleichzeitig das Schlüsselthema, dass der Kunde erneut bei uns ein Ticket kauft.“ (Bereichsvorstand für Produkt und Service in einem Interview mit der Zeitung für das Kabinenpersonal der Deutschen Lufthansa 01/2000)

Auf diese Weise wird den FlugbegleiterInnen suggeriert, dass es maßgeblich von ihnen abhänge, welche Gesellschaft der Passagier für seinen nächsten Flug wählen wird. Andere Faktoren, wie der Flugplan, der Zustand der Flugzeuge sowie die Pünktlichkeit werden ausgeblendet. Ich habe schon beschrieben, wie das Herstellen einer „persönlichen Atmosphäre“ angesichts der Massen von Passagieren und der standardisierten Serviceabläufe zur hohlen Floskel vorkommen muss. Ausnahmen bilden die First Class und bedingt die Business-Class auf Langstrecken. FlugbegleiterInnen müssen tagtäglich mit der Diskrepanz zwischen den

Erwartungen an ihre Rolle und den tatsächlichen (Un-) Möglichkeiten, diese zu erfüllen, umgehen.

Neben den Betreuungs- und Serviceaufgaben sind die FlugbegleiterInnen verantwortlich für die Sicherheit der Passagiere.[11]

> „Unbedingt erforderlich ist eine hohe Stresstoleranz in besonderen Situationen, da die eigentliche Aufgabe der Flugbegleiter in der Gewährleistung der Sicherheit der Passagiere liegt. In kritischen Situationen kann das Leben der Passagiere und das eigene Leben von der Ruhe und der psychischen Stabilität der Kabinen-Crew abhängig sein.“ (Berufsgenossenschaft für Fahrzeughaltungen 1999, 7)

Aus diesem Grunde ist die Anzahl der FlugbegleiterInnen pro verfügbarer Passagiersitze von Bundesluftfahrtamt mit 1:50 festgelegt worden. Zu den Sicherheitsfunktionen gehören zum einen die Überprüfung und Vorführung der Notausrüstung, aber auch das sichere Verstauen von Gepäck und das Überwachen von Rauchverboten. Das kann in Einzelfällen zu einer starken Einschränkung des Komforts und des Wohlbefindens der Passagiere führen, was diese nicht immer bereitwillig hinnehmen. Das Überwachen von Sicherheitsvorschriften kann mithin der Aufgabe widersprechen, für eine „angenehme und entspannte Atmosphäre“ zu sorgen. Die Schulungsleiter sind sich dieser Diskrepanz zum Teil bewusst, versuchen sie allerdings zu banalisieren.

> „Sicherheit, (...), spielt eine wichtige Rolle. Dennoch darf sie nicht im sichtbaren Vordergrund stehen. Der Lufthansa - Flugbegleiter ist für den Kunden da, soll zu ihm eine Beziehung aufbauen. Besonders wichtig sind dabei ein gepflegtes Auftreten sowie eine kompetente Ausstrahlung. (...) Die wenigen Kontakte, die man mit dem Kunden noch hat, müssen perfekt gestaltet werden.“ (Flightcrewinfo 1/2001)

Ich kenne keinen anderen Beruf, in dem ein derartiger Spagat zwischen anspruchsvollem, persönlichem Service und Kontrollfunktionen tagtäglich bewerkstelligt werden muss. Diese inkompatiblen und teilweise widersprüchlichen Erwartungen begünstigen einen Intra-Rollenkonflikt, d.h. die FlugbegleiterInnen erleben die Entscheidungen für Service und gegen Sicherheit oder umgekehrt als einen inneren Konflikt. Das Problem wird dadurch verschärft, dass die Fluggesellschaften den Service z.T. so konzipieren, dass er nur unter Missachtung von Sicherheitsvorschriften durchgeführt werden kann. So sollen z.B. Zeitschriften vor dem Start an die Passagiere verteilt werden, gleichzeitig müssen aber alle FlugbegleiterInnen an den Türen stehen bleiben, um dort im Notfall eine Evakuierung einleiten zu können. Ein weiteres Problem, das alle von mir Befragten an unterschiedlichen Stellen in den Interviews ansprachen, ist die vorschriftsmäßige Unterbringung von Handgepäck, da die Kontrollen vor dem Einsteigen hinsichtlich der Größe, des Gewichtes und der Anzahl nur unzureichend sind. Vorschriften aber, die nicht umsetzbar sind, führen zwangsläufig zu einer willkürlichen

[11] In Zeitungsannouncen und Informationsblättern für Bewerber bleibt dieser Aufgabenbereich i.d.R. unerwähnt.

Handhabung. So haben sechs von zehn FlugbegleiterInnen, die ich nach von ihnen vernachlässigten Sicherheitsvorschriften fragte, geantwortet, dass sie es mit dem Handgepäck nicht immer genau nähmen.

> „Manchmal übersehe ich Koffer und Handgepäck, die irgendwo stehen und die nicht vorschriftsmäßig unter den Vordersitz geschoben sind. (...) Nur ich denke mir dann immer, du hast nicht immer die Energie, und ich habe manchmal auch einfach keinen Platz. Das ist natürlich manchmal auch schwierig, weil manchmal sind die anderen Flugbegleiter genauer als ich und dann muss ich schon mal sagen, also guckt nicht ganz so genau, wenn ihr durch die Kabine geht.“ (Interview Jessica)

Die Strategie im Umgang mit der Diskrepanz zwischen Soll und Ist heißt hier: Übersehen, nicht hinschauen. In dem Versuch, auf diese Weise Konflikte mit den Passagieren zu vermeiden, können – wie Jessica beschreibt – innere Konflikte, aber auch Konflikte mit den Kollegen entstehen.

Es bleibt festzuhalten, dass die Rollenerwartungen an die FlugbegleiterInnen zum einen diffus und zum anderen widersprüchlich sind.

4.5 Einsatzstrukturen und Arbeitszeiten

Die Einsatzgebiete lassen sich unterscheiden in innereuropäische Linienflüge (Kont-Bereich oder Kurz- bzw. Mittelstrecken), interkontinentale Linienflüge (Interkont-Bereich oder Langstrecke) und Charter-Flüge, die sowohl Mittel- als auch Langstreckenflüge beinhalten können, wobei ein Einsatz die Abwesenheit von zu Hause für ein bis zehn Tage bedeuten kann. Die Regelungen über Begrenzung der Arbeitsstunden, über die Mindestruhezeit und die Anzahl der freien Tage sind so komplex, dass bis vor einigen Jahren kein Computerprogramm entwickelt werden konnte, das in der Lage war, sämtliche Regelungen und Ausnahmen zu berücksichtigen. Die folgenden Angaben gelten für Lufthansa. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Bedingungen bei den Charterfluggesellschaften hinsichtlich der Arbeitszeiten, aber auch der Bezahlung schlechter sein dürften.

Die geplante Arbeitszeit darf vierzehn Stunden nicht überschreiten, eine Ausdehnung auf zwanzig Stunden ist jedoch im Notfall möglich, wenn der Kapitän dieses entscheidet. Eine verbindliche Pausenregelung gibt es nur auf sehr langen Flügen, auf denen Betten oder Passagiersitze zur Verfügung gestellt werden. Im Kurz- und Mittelstreckenbereich sind keine festen Pausen eingeplant. Pro Tag sind bis zu sechs Starts und Landungen erlaubt. Die Mindestruhezeit zwischen zwei Einsätzen beträgt i.d.R. mindestens zwölf Stunden. Innerhalb von sieben Tagen muss eine Ruhezeit von 36 Stunden beginnen. Die Anzahl der freien Tage beträgt im Monat mindestens zehn, im Quartal 35. Im Vergleich mit anderen Angestellten, die zwischen acht und neun Tagen im Monat frei haben, stehen die FlugbegleiterInnen auf den ersten Blick besser da. Aufgrund der langen Arbeitszeiten, der Schichtarbeit und dem Über-

fliegen von Zeitzonen verbringen FlugbegleiterInnen einen großen Teil ihrer freien Zeit mit Schlafen.

> „Bei Interkontflügen, da haut es ja alle Rhythmen durcheinander, die es überhaupt gibt und die Regenerationszeit reicht nicht, um die wieder einzufangen, es ist mehr oder weniger ein Anpassungsspiel, so lange, wie sie es halt durchhalten." (Interview mit Luftfahrtpsychologen)

Auch im Kontbereich ist ein regelmäßiger Schlafrhythmus unmöglich, so kann es vorkommen, dass man an einem Tag nachts um 2 Uhr aufstehen muss und am nächsten Tag erst nach Mitternacht zu Hause oder im Hotel ist. Schlaflosigkeit und Schlafstörungen können die Folge davon sein. Es ist deshalb davon auszugehen, dass viele FlugbegleiterInnen nicht ausgeschlafen zu ihrem Dienst erscheinen können und ihnen zwischendurch – trotz eines Verbotes – die Augen zufallen.

> „Symptone chronischen, über Wochen und Monate andauernden Schlafmangels sind: Müdigkeit, Kopfschmerzen, Schwindelgefühle, Störung der Aufmerksamkeit und Konzentrationsfähigkeit, affektive Unausgeglichenheit, Verstimmungen, Überempfindlichkeit, Apathie, Abnahme psychischer Leistungsfähigkeit, Skelettmuskelbeschwerden und weitere physische Beeinträchtigungen." (Borbély/ Wirz-Justice, 1986, 611)

Einer meiner InterviewpartnerInnen bestätigt diese klinische Aussage:

> „Frankfurt – Tokyo – New York, ich meine, da bist du durch den Wind, wenn du da ankommst, da weißt du nicht mehr, wie du heißt und wo du wohnst. (...) Diese schlaflosen Nächte, zu Anfang habe ich das noch gut weggesteckt, das ist mit später nicht mehr gelungen. (...) Dann war ich schon so leicht gereizt und dann dachte ich nur, wenn mich nur irgendjemand nervt, dann ... das waren wirklich Stresssituationen." (Marie)

Müdigkeit, so kann man zusammenfassend sagen, wirkt mit ihren psychischen und physischen Folgeerscheinungen der Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums" entgegen.

Hinzu kommt die geringe Planbarkeit des privaten Lebens.

> „Wenn ich im ganzen Monat nicht einen Sonntag frei habe, dann könnte ich schon so einen Hals bekommen. Oder wenn ich fünf Tage fliege, einen Tag frei habe und dann wieder fünf Tage fliege, ja, dann bin ich schon schlechter gelaunt." (Nina)

Die Monatspläne, auf die die Mitarbeiter über die Eingabe ihrer Wünsche einen gewissen Einfluss nehmen können, erscheinen erst am 27. des vorherigen Monats. Aber auch dieser Plan ist nur bedingt verlässlich, denn es ist jederzeit möglich, dass ein Mitarbeiter an einem Tag zur Arbeit gerufen wird, der als frei in seinem Dienstplan ausgewiesen ist. Diese Situation versetzt insbesondere Eltern immer dann in Stress, wenn sie die Unterbringung ihrer Kinder kurzfristig organisieren müssen. Aber auch geplatzte Geburtstagspartys und Familienfeste, sowie Theaterkarten, die wieder verkauft oder verschenkt werden müssen, führen zu Verärgerung, und in der Folge auch oft zu Verstimmungen mit dem (Ehe-) Partner, anderen Familienangehörigen oder Freunden. Wut und Ohnmacht treiben den Betroffenen nicht selten

die Tränen in die Augen. Ein Flugbegleiter, der in dieser Grundstimmung einen Flug antritt, wird es nicht einfach haben, für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen.

In der Regel sehen sich die FlugbegleiterInnen, die für einen gemeinsamen Flug eingeteilt sind, ein bis eineinhalb Stunden vor dem Abflug das erste Mal,[12] d.h. sie sind einander fremd. Im Sinne der Rollentheorie und des Spannungsmanagement nach Parsons lässt sich feststellen, dass für die FlugbegleiterInnen in dem Zeitraum ihres Einsatzes, der bis zu zehn Tagen betragen kann, keine Personen in ihrer unmittelbaren Nähe sind, zu denen sie ein emotional befriedigendes Verhältnis haben. Dreitzel fasst zusammen, was Parsons mit „Tension management" meint:

> „Es kommt daher darauf an, daß der Rollenhaushalt eines Individuums ein gewisses Gleichgewicht zwischen affektiv neutralen und emotional befriedigenden Rollen aufweist ... Das Individuum muß, soweit es kann dafür sorgen, daß seine verschiedenen Rollen so verteilt sind, daß ein Minimum an Bedürfnisbefriedigung und Affektbindung garantiert ist; die Organisationen und Gruppen hingegen, die mit bestimmten Erwartungen an das Individuum herantreten, müssen ihrerseits vor allem durch eine räumliche und zeitliche Segmentierung der Handlungsfelder dafür sorgen, daß die Möglichkeit zum Spielen personenbezogener Rollen nicht allzu sehr eingeengt wird." (Dreitzel 1968, 274)

Wenn wir dieser Annahme folgen, kann festgehalten werden, dass für die FlugbegleiterInnen eine Reduktion von inneren Spannungen während der Einsätze nur schwer möglich ist. Sie reagieren auf diese Situation i.Allg. mit dem schnellen Aufbau von oberflächlichen Beziehungen zu anderen Besatzungsmitgliedern. Cas Wouters hat dieses Problem als „soziale Promiskuität" beschrieben:

> „It is the danger of social promiscuity, of a multitude of very open and very disengaged short-lived relationsships as a working condition, combined with irregularity and uncertainty about working and non-working hours. (Wouters 1989, 116)

Die Anzahl der Menschen, mit denen man zusammenarbeitet und die man kennenlernen könnte, aber doch nie richtig kennenlernt, muss subjektiv unendlich erscheinen. Schon im Briefing[13] beginnt der Blick in die Runde und die stille Frage : „Mit wem könnte ich mich möglicherweise gut verstehen?" Zu Beginn jedes Flugeinsatzes müssen die sozialen Beziehungen neu ausgehandelt werden, denn es gibt nur vereinzelt gemeinsame Erfahrungen, auf die man zurückblicken kann. Es beginnt jedes Mal wieder bei Null.

> „(...) meine Laune kann sich im Briefing ändern, also wenn das so eine fiese Crew ist oder ein Korinthenkacker- Purser. (...) In dem Falle, dass die Crew miserabel ist oder nicht meine Wellenlänge, dann stürze ich mich auf die Passagiere, dann sind das meine Verbündeten. Also ein bisschen Kontakt brauche ich, wenn du mit niemanden reden kannst, nicht einmal mit den eigenen Kollegen, dann sind es eben die Passagiere." (Herta)

---

[12] Bei kleineren Fluggesellschaften und auf dezentralen Stationen, die nicht mehr als 200 Kabinenmitarbeiter haben, kann es vorkommen, dass FlugbegleiterInnen häufiger zusammen arbeiten.

[13] Arbeitstreffen der gesamten Crew vor dem Flug, bei dem die wichtigsten Details bezüglich des Services, des Wetters u.ä. besprochen werden.

In dieser Aussage wird deutlich, wie wichtig für die FlugbegleiterInnen das Verhältnis zu den Kollegen ist und, wie schnell das Gefühl von Vereinsamung entstehen kann. Wer nicht alleine bleiben oder zum Außenseiter werden will, muss sich immer wieder kontaktfreudig, offen und freundlich zeigen. Zu den nicht vorhandenen emotional befriedigten Rollen, die zur Reduzierung der Spannung beitragen könnten, kommt der soziale Stress innerhalb der Crew.

Nach dem Abschiedsritual am Heimatflughafen geht jeder seiner Wege. Nur die Neuen tauschen noch Telefonnummern aus und versichern sich gegenseitig, den Kontakt aufrechtzuerhalten. Die soziale gegenseitige Unterstützung kann als gering bezeichnet werden.
Die Probleme der Anonymität mit seinen beschriebenen Folgen wurden inzwischen teilweise von der Geschäftsleitung erkannt. Erste Versuche, ein Team mindestens einen Monat lang zusammenarbeiten zu lassen, wurden allerdings von der Personalvertretung kritisiert, die die Freiheit der Einzelnen eingeschränkt sehen. Viele der dienstälteren FlugbegleiterInnen lehnen dieses ebenfalls ab, denn sie haben sich im Laufe der Zeit ihre Nischen eingerichtet in den sozialen Begegnungen mit Kollegen ohne Vergangenheit und ohne Zukunft.

Die Quintessenz des vierten Kapitels. Die Arbeitsbedingungen von FlugbegleiterInnen bringen ein großes Potential von Spannungen mit sich. Hier wären in erster Linie die Intra-Rollenkonflikte zu nennen. In der Ausübung ihrer Tätigkeit stehen die FlugbegleiterInnen in einem Spannungsfeld zwischen den Erwartungen an einen persönlichen Service und den Sicherheitsvorschriften sowie den strukturell eingeschränkten Möglichkeiten, beidem gerecht zu werden. Auch die Folgen der Einsatzstrukturen - insbesondere die Müdigkeit, eine geringe Planbarkeit des privaten Lebens, häufige Abwesenheiten von zu Hause sowie Anonymität - habe ich als spannungsfördend beschrieben. Es stellt sich die Frage, wie sie unter diesen Bedingungen für eine entspannte Atmosphäre sorgen können. Einen Beitrag dazu leistet vermutlich die Auswahl der BewerberInnen, deren Persönlichkeitsmerkmale eine hohe Bereitschaft zum Service, ausgeprägte empathische Fähigkeiten sowie Verantwortungsbewusstsein aufweisen sollen. Die Ausbildung wird von den FlugbegleiterInnen - so auch von mir - im Hinblick auf Techniken und Strategien im Umgang mit Aggressionen und Konflikten als unzureichend bezeichnet.

5. Die Bedeutung von Gefühlen und Stimmungen für gesellschaftliches Handeln

Gerhards spricht von den „Emotionen als Bestandteil der conditio humana“ (Gerhards 1988, 74). Was aber für den Einzelnen gilt, betrifft auch das Zusammenspiel mehrerer Akteure. In diesem Sinne ist gesellschaftliches Handeln immer auch von den Emotionen bestimmt.

> „Es besteht für Simmel kein Zweifel darüber, daß alle gesellschaftlichen Vorgänge ihren „Sitz in der Seele haben“. Welches gesellschaftliche Geschehen wir immer auch heranziehen: Grundlage sind die *seelischen Motivierungen, Gefühle, Gedanken und Bedürfnisse.“* (Schumann 1987: 29, Hervorhebungen durch die Autorin)

Diese Gedanken Simmels aus den frühen Zwanziger Jahre haben in der Soziologie über eine lange Zeit wenig Beachtung gefunden. Gefühle hielt man für etwas Privates. Erst in den Achtzigern begann eine breite und ernst zu nehmende Auseinandersetzung mit der Rolle von Emotionen im gesellschaftlichen Leben einerseits und mit den Wirkungen der sozialen Wirklichkeit auf die Gefühle und ihre Kodierungen anderseits. (z.B. Hochschild 1983, Gerhards 1988, Badura 1988 und 1990)

Die Bedeutungen der Gefühle im täglichen Leben bewegen sich auf dem Kontinuum zwischen kaum wahrnehmbar und lebensentscheidend. Sie können kurzfristig auftreten oder sich wie ein Schleier über jede Situation legen, sie können bewahren oder zerstören, sie können zu weiterem Kontakt anregen oder diesen verhindern wollen, sie können erwünscht oder verteufelt sein, sie können von starken körperlichen Symptomen begleitet werden oder eine rein leibliche Empfindung sein. Darüber hinaus unterscheiden sich Gefühle auch hinsichtlich ihrer Expressivität.
In Anlehnung an Hans Peter Dreitzel (1998)[14] und Agnes Heller (1980)[15] werde ich zwischen Körperempfindungen, Affekten, Emotionen und Stimmungen unterscheiden. Von Otto Friedrich Bollnow (1968) habe ich für mein Thema interessante Ideen über das Wesen der Stimmungen aufgenommen. Wie jede soziale Typologie, kann auch die der Gefühle nur theoretischer Natur sein, denn tatsächlich setzt sich jedes Gefühl aus verschiedenen Komponenten zusammen, die im Erleben und im Ausdruck zusammenfließen und sich gegenseitig beeinflussen.

In der Auseinandersetzung mit den Theorien der Emotionen möchte ich ein Gerüst bauen für die Interpretation der Interviews mit den FlugbegleiterInnen, denn ihre Aufgabe ist u.a. - wie

[14] Dreitzel unterscheidet zwischen Körperempfindungen, Leidenschaften, Stimmungen, Gefühlen und emotionalen Haltungen.
[15] Heller nennt folgende Gefühlstypen: Trieb- oder Drivegefühle, Affekte, Emotionen, Orientierungsgefühle, Charaktergefühle, Stimmungen, Launen, Persönlichkeitsgefühle, Leidenschaften.

schon zu lesen war - die Herstellung einer entspannten Atmosphäre. Entspannung heißt, der Situation, einer Person oder sich selbst die Spannung zu nehmen. Spannung in diesem Zusammenhang kann verstanden werden als „Emotionaler Zustand infolge unbefriedigter Bedürfnisse oder blockierten Zielverhaltens“ (Arnold, Eysenck, Meili 1980, 2287). Spannungen entstehen demnach dort, wo Gefühlen und Trieben aufgrund auferlegter bzw. internalisierter Regeln oder aufgrund tatsächlicher äußerer Begrenzungen kein Ausdruck verliehen werden kann.

5.1 Körperempfindungen

Körperempfindungen lassen sich zunächst unterteilen in solche, die durch psychologische Prozesse ausgelöst werden - etwa die schweißnassen Hände bei Angst -, und solche, die rein physiologische Ursache haben, wie z.B. Kälte, Müdigkeit oder Hunger. An dieser Stelle möchte ich zunächst letztere thematisieren. Es sind dies die

> „rein leiblichen Gefühle, (...) in denen der Mensch einen bestimmten Zustand seines Leibes gewahr wird.“ (Bollnow 1968; 33)

Solange der Mensch seinen körperlichen Zustand als angenehm empfindet, wird er ihn kaum beachten. Sobald sich aber ein Mangel, ein Schmerz oder ein Bedürfnis bemerkbar macht, wird er versuchen, diese zu beheben bzw. zu befriedigen. Körperempfindungen sind Signale des Nervensystems an uns selber über Störungen des leiblichen Wohlbefindens und sie bedeuten dem Organismus, dass eine Lösung gesucht werden muss. (Heller 1980, 92)

> „Die Empfindung von Hunger und Durst informiert uns zwar über einen Mangel im Körper, noch nicht aber, wodurch dieser zu beheben wäre.“ (Dreitzel 1998, 126)

Um einen körperlich empfundenen Mangel auszugleichen, brauchen wir demnach unseren Intellekt, der uns auf Grund von Erfahrungen, Sozialisation und Wissen bestimmte Lösungen anbieten kann. Die Körperempfindung als solche motiviert damit nicht unmittelbar zu bestimmten Handlungen, sondern zunächst nur dazu, über die Möglichkeiten einer Befriedigung nachzudenken.

> „Womit, unter welchen Umständen, in welcher Form, wo etc. wir unsere, durch das Drive-Gefühl signalisierten Bedürfnisse befriedigen, wird immer von der gegebenen Gesellschaft geregelt.“ (Heller 1980, 94)

Für die Gesellschaft im Flugzeug bedeutet es, dass die Befriedigung nicht nur bedingt ist durch die Regelungen, die für das Zusammensein in diesem engen Raum zwischen Himmel und Erde gelten, sondern auch durch die kulturellen Normen der einzelnen Passagiere. Das kann in zweifacher Weise zu Spannungen führen: Zum einen sind die Möglichkeiten der Befriedigung des Bewegungsdranges, des Schlafbedürfnisses, des Sexualdrives usw. äußerst begrenzt und unterliegen zudem den Sicherheitsbestimmungen und/oder den Serviceabläufen.

Die Akzeptanz bzw. Ablehnung dieser Reglementierungen ist abhängig von dem Selbstverständnis, mit dem die Individuen eine Bedürfnisbefriedigung für sich beanspruchen. Zum anderen treffen in Flugzeugen unterschiedliche Kulturen und Subkulturen mit jeweils anderen Vorstellungen über eine adäquate Bedürfnisbefriedigung aufeinander, was zu Beschämung und Ekelgefühlen führen kann. So wirkt es für einen Mitteleuropäer befremdlich, dass Japaner sich auch auf kurzen Flügen die Schuhe ausziehen oder dass Inder zum Essen ihre Hand benutzen.

Zu den körperlichen Befindlichkeiten, die überall auftreten können, treten noch jene, deren Erscheinungen auf die spezifischen Bedingungen in Flugzeugen zurückzuführen sind: Gerötete Augen, trockene Nasenschleimhäute, ausgedehnte Gase im Magen-Darm-Bereich, Reiseübelkeit, Kopfschmerzen und Müdigkeit aufgrund von Sauerstoffmangel, Durchblutungsstörungen, Taubheitsgefühle in den Beinen sowie Überdruck in den Nasennebenhöhlen bei Erkältungen.

Die aus körperlichem Unwohlsein resultierenden Handlungen sind demnach abhängig von den sozialen und kulturellen Normen, dem Grad der empfundenen Notwendigkeit und dem Spielraum, den das Subjekt für sich - auch auf Kosten anderer - in Anspruch nimmt. Die Nicht-Befriedigung der - als dringend empfundenen - körperlichen Bedürfnisse führt über kurz oder lang zu Spannungsgefühlen, denn körperliche Empfindungen lassen sich weder wegdenken noch kanalisieren und sie wirken sich auf die Stimmung aus.

5.2 Stimmungen

Das eigentümliche an Stimmungen ist, dass sie sich wie ein Schleier über das gesamte Tun und Denken eines Menschen legen. Sie sind gleichsam „emotionale Vorurteile“ (Dreitzel 1998, 127) oder „Prädispositionen“ (Heller 1980, 144), die uns jede Situation in einer bestimmt gefärbten Weise, mit einer bestimmten Wertung und Haltung wahrnehmen lassen. So wird beispielsweise ein Passagier in gelöster Stimmung eine Verspätung mit Gelassenheit hinnehmen, während sie einen anderen, der ohnehin unter Spannung steht, zur Raserei bringen kann.

Im Gegensatz zu Gefühlen beziehen sich Stimmungen nicht auf bestimmte Geschehnisse oder Personen, sondern sind im eigentlichen Sinne gegenstandslos, d.h. sie beziehen sich nicht auf einen konkreten und aktuellen Kontakt mit der Umwelt, sondern überlagern ihn. Wenn wir die Ursachen für eine gehobene oder eine bedrückte Stimmung nicht erkennen können, halten wir sie für unbegründet. In anderen Fällen können Auslöser von Stimmungen benannt werden.

> „Stimmungen werden entweder durch subjektiv unabweisbare Umwelteinflüsse (z.B. durch das Wetter) ausgelöst oder sie sind ein Resultat von Überschuß-Gefühlen aus anderen, unbefriedigenden Kontaktprozessen.“ (Dreitzel 1998, 127)

Wie schon gesagt, können auch Störungen des körperlichen Wohlbefindens die Gestimmtheit beeinflussen. Darüber hinaus sind es sicher nicht nur die unbefriedigenden Kontaktprozesse, die ihre Wirkung über den Moment hinaus behalten, sondern auch die angenehmen. Denken wir nur an die sprichwörtliche „rosarote Brille“, durch die Verliebte ihre Umwelt wahrnehmen. Aber auch ein Gespräch oder die Lektüre eines Buches können durchaus Einfluss auf die Gemütsverfassung eines Menschen haben. Andererseits beeinflusst die Stimmung die Wahrnehmung und Bewertung des Liebespartners, des Gespräches oder des Buches. So ist es zu verstehen, wenn Bollnow von der „stimmungshaften Einheit von Innen-und Außenwelt“ spricht.

> Das Gestimmtsein bezieht sich nicht zunächst auf Seelisches, ist selber kein Zustand drinnen, der dann auf rätselhafte Weise hinausgelangt und auf die Dinge und Personen abfärbt ... (Die Stimmung) kommt weder von „Außen“ noch von „Innen“, sondern steigt als Weise des In-der-Welt-Seins aus diesem selbst auf.“ (Heidegger, zitiert bei Bollnow 1968, 40)

Stimmung ist also immer ein Zusammenspiel aus körperlichen Empfindungen, subjektiven Bewertungen und äußeren Einflüssen. Dabei gibt es den absoluten Anfang einer Stimmung nicht: Sie ist immer schon von davor liegenden Ereignissen und Stimmungen beeinflusst.

> „Es gibt grundsätzlich keinen Zustand menschlichen Lebens, der nicht schon in bestimmter Weise gestimmt wäre.“ (Bollnow 1968, 54)

Ein von allen Stimmungen befreiter Blick auf die Welt, auf andere Menschen und auf sich selbst ist schlechterdings nicht möglich. Wenn wir sagen, dass „wir nicht in Stimmung sind“, oder dass „keine Stimmung aufkommt“, meinen wir damit nicht die tatsächliche Abwesenheit von Stimmung, sondern wir bedauern das Fehlen der gewünschten. Der Umstand, dass wir schon immer in irgendeiner Art und Weise gestimmt sind, gewinnt an Bedeutung, wenn wir uns darüber klar werden, dass es auch die Stimmungen sind, die unsere Wahrnehmung der Welt bedingen.

> „Wie ich mich einem Ding zuwende und wie es mir erscheint, ist von vornherein durch die Stimmungslage bedingt, in der ich mich befinde.“ (Bollnow 1968, 55)

In dem die Gestimmtheit die Wahrnehmung beeinflusst, bleibt sie nicht ohne Wirkung auf die Handlungen, denn wir richten unser Tun an dem Bild aus, das wir uns von der Wirklichkeit machen. Es sind aber nicht die Stimmungen an sich, die bestimmte Handlungen initiieren, wohl aber ihre Richtung bestimmen. Stimmungen werden handlungsrelevant, sobald eine konkrete Kontaktsituation entsteht. (Dreitzel 1998, 127) Die Beeinflussung der Handlungen kann demnach auch über die Veränderung der Stimmung erfolgen. Ähnliches gilt für die Gefühle, die ihrerseits zu Handlungen motivieren.

„Diese Gefühle (der unterschiedlichen Stimmungen (A.K.)) prädisponieren uns, einige Gefühle zu fühlen und andere nicht, einige häufiger, andere seltener, einige intensiver, andere weniger intensiv, einige tief, andere oberflächlich.“ (Heller 1980, 144)

Wer also Einfluss nehmen will auf die Entwicklung der eigenen Gefühle oder die anderer Personen - und damit auf die Handlungen -, dem steht die Beeinflussung der Stimmung als ein Instrument zur Verfügung. Dabei möchte ich unterscheiden zwischen der eigenen Befindlichkeit, die jeder subjektiv für sich empfindet und den unterschwelligen, zwischenmenschlichen Schwingungen, die eine Atmosphäre ausmachen. Dabei bedingen sie sich gegenseitig, d.h. dass die Stimmungen der Individuen auf die Atmosphäre Einfluss haben, welche ihrerseits auf die Gestimmtheit der Einzelnen wirkt. Hier deutet sich an, was damit gemeint sein kann, wenn von den FlugbegleiterInnen das Herstellen einer entspannten Atmosphäre erwartet wird und es wird klar, dass dabei auch ihre eigenen Stimmungen eine wichtige Rolle spielen.

5.3 Affekte

Mit der Bezeichnung „Affekte“ für den hier zu beschreibenden Gefühlstyp folge ich Agnes Heller. Es entspricht im Wesen dem, was Dreitzel meint, wenn er von den Grundgefühlen oder den elementaren Emotionen des Menschen spricht (Dreitzel 1998, 141).

Im Unterschied zu den noch zu behandelnden Emotionen, liegen die Auslöser von Affekten immer außerhalb des Organismus. Die Auslöser können Menschen und ihre Handlungen, Gegenstände oder Ereignisse sein.

Die Folgen von Affekten sind zum einen körperliche Reaktionen sowie ein distinkter Gesichtsausdruck und zum anderen können sie Handlungen auslösen. Betrachten wir zunächst die körperlichen Reaktionen.

„Objektiv meßbar ist dies beispielsweise an Veränderungen von Puls, Blutdruck und Atmung, Muskelspannung, elektrischem Hautwiderstand und Hautdurchblutung.“ (Ciompi 0.J., 128)

Diese körperlichen Reaktionen lassen sich kaum unterdrücken, sie können weder gelernt noch verlernt werden. Auch der Gesichtsausdruck erfolgt spontan und muss nicht gelernt werden.

„Die Mimik ändert sich auch kaum mehr zwischen dem ersten und dem fünften Lebensjahr, was darauf hinweist, daß es sich um Bewegungsprogramme handelt, an deren Ausformung Erfahrung eine geringere Rolle spielt, ...“ (Eibl-Eibesfeldt 1984, 577)

Nach Ekman und Friesen gibt es

„ein Gesichts-Affekt-Programm, das im Nervensystem aller Menschen lokalisiert ist und das bestimmte Gesichtsmuskeln mit bestimmten Gefühlen verbindet“ (zitiert nach Dreitzel 1998, 131).

Die Mimik teilt etwas mit, dessen Bedeutung von allen Menschen unabhängig ihrer kulturellen und sozialen Prägungen auf der ganzen Welt verstanden wird, und zwar ohne

Kenntnis der jeweiligen Situation (vgl. Eibl-Eibesfeldt 1984, 578). Es ist die Körpersprache, die die anderen über unsere Affekte informiert, vorausgesetzt, wir lassen den Ausdruck des Affektes ungehindert zu und versuchen nicht, ihn zu unterdrücken. Ekmann und Friesen konnten das für Ärger, Furcht, Freude, Trauer, Überraschung, Angst und Ekel nachweisen. (vgl. Dreitzel 1998, 131). Für Agnes Heller zählen auch das Schamgefühl, die Neugier und die Lust zu den Affekten. Die Frage, wie viele und welche der Gefühle als Affekte zu bezeichnen sind, ist somit (noch) nicht eindeutig zu beantworten.

Aufgrund des spontanen, leiblichen Ausdrucks und der scheinbaren Unmittelbarkeit haftet dem Affekt der Anschein von Natürlichkeit an. Tatsächlich aber herrschen in jeder Gesellschaft Regeln, die nicht nur bestimmen, was zum Anlass für einen Affekt wird, sondern auch, in welcher Art und Weise dieser zum Ausdruck gebracht werden muss, darf oder kann. (vgl. 5.5)

Affekte informieren aber nicht nur die anderen, sondern auch, und zuerst mich selber: Sie sind eine spontane Einschätzung über die aktuelle Lage meines Organismus im Verhältnis zu der Situationen und/oder den Menschen, die mich in dem Augenblick umgeben. Diese Bewertung veranlasst zum unverzüglichen Handeln.

> „Jedes Gefühl drängt mich in eine Handlungsrichtung - auf das Objekt zu oder beim Objekt bleibend oder vom Objekt weg - und zu einem bestimmten Handlungsmodus - destruierend oder bewahrend oder vermeidend.“ (Dreitzel 1998, 129f)

In jedem Affekt steckt somit ein Impuls, etwas zu tun. Ob und zu welchen Handlungen es dann tatsächlich kommt, hängt zum einen von den gelernten Fähigkeiten der affektiven Selbstkontrolle ab, zum anderen von den kulturellen und sozialen Normen.

5.4 Emotionen

Auch für Emotionen gibt es identifizierbare Auslöser. Diese müssen jedoch nicht außerhalb des Organismus liegen, sondern schließen das eigene Verhalten und Denken mit ein. So kann ich mich darüber ärgern, dass ich mehr gegessen habe, als mir gut tut, oder ich kann mich darüber freuen, dass ich einen komplexen Zusammenhang verstanden habe. Ebenso können die Gedanken an vergangene oder zukünftige Situationen Emotionen auslösen, etwa die Sehnsucht nach dem Geliebten. Auch die Flugangst gehört in dieser Typologisierung zu den Emotionen. Sie kann entstehen aus Erinnerungen an Berichte und Fernsehbilder und aus den Vorstellungen, was alles passieren könnte, oder aus den Gedanken an geliebte Menschen, die man im Falle eines Absturzes zurücklassen würde.

Emotionen können, aber müssen nicht, körperliche Begleiterscheinungen hervorrufen. Ebenso unterschiedlich in ihrer Art und Intensität sind die Ausdrucksformen in Mimik, Gestik und Motorik. Im Gegensatz zu den Affekten können die anderen den körpersprachlichen Ausdruck von Emotionen - vorausgesetzt er findet überhaupt statt - nur dann deuten, wenn sie die Situation kennen. Noch einmal am Beispiel Flugangst: Nach meinen Beobachtungen legen einige Passagiere, die unter ihr leiden, zum Start die Zeitung zur Seite, schließen die Augen und falten die Hände. Fände diese Szene nicht in einem Flugzeug statt, wäre ich nicht in der Lage, die Körpersprache zu deuten. Es könnte ebenso gut ein Mensch sein, der sich voller Andacht an eine Person erinnert. Es ist eben nicht eine Furcht, die von einer tatsächlich bedrohlichen Situation ausgeht, sondern es sind die Gedanken an den möglichen Crash, die ängstigen.
Für Agnes Heller haben Emotionen deshalb einen situativ-kognitiven Charakter. (1980, 127ff) Damit ist gemeint, dass Emotionen nur aus ihrer Situation heraus zu deuten sind und dass sie stets das bewusste Erkennen und Deuten des Gefühls beinhalten.

> „Der Gefühlsinhalt selbst kann *prinzipiell* von dem Gefühlsauslöser und von der Gefühlsinterpretation *nicht getrennt werden.“*(Heller 1980, 129)

Das heißt, dass in der Emotion nicht nur der Gefühlsauslöser bewertet wird, sondern auch die Relation zu ihm und die Intensität und Richtung der Gefühle. Spätestens hier wird klar, dass sich Kognition und Emotion nicht voneinander trennen lassen, will man ihr Entstehen und ihr Wirken analysieren.

Nachdem ich nun die Unterschiede zwischen Affekten und Emotionen hervorgehoben habe, möchte ich im Folgenden auf einige Aspekte eingehen, die beide gleichermaßen betreffen. Ich werde dann - Affekte und Emotionen zusammenfassend - von Gefühlen sprechen.

5.5 Gefühlsregeln

In einer nicht-soziologischen Sichtweise könnte man annehmen, Gefühle seien sowohl im Erleben als auch im Ausdruck individuell und natürlich. Aber:

> „Die Emotionalität eines Menschen ist ja nicht eine Ausstattung, mit der wir geboren werden, sondern ein Potential, das wie unsere anderen genetischen Anlagen erst entwickelt werden muss.“ (Dreitzel, 1998, 228)

An was aber sollte sich die Entwicklung der Emotionalität orientieren, wenn nicht an den Menschen, die das Kind oder den Heranwachsenden erziehen? Und so ist es für das Kind gleichermaßen prägend, wovor die Erwachsenen Angst haben, wie sie Eifersucht umgehen oder was sie ihnen über Schuld und Reue lehren. Dabei dürfte die Biografie und gesellschaftliche Lage der Eltern sowie das Geschlecht des Kindes eine wichtige Rolle spielen.

Darüber hinaus sind unsere Gefühle maßgeblich bestimmt von der „Gefühlskultur“, in der wir aufgewachsen sind und die uns umgibt. Badura versteht darunter:

> „mehr oder weniger bewußte Regeln, die dem einzelnen vorschreiben, welche Gefühle er sich selbst und anderen in welcher Situation schuldet, welche Bedeutung bestimmte Gefühle haben, und wann und von wem, welche Gefühle unterdrückt oder frei geäußert werden dürfen“(Badura 1990, 323)

Ob ein Gegenstand, eine Situation oder ein Mensch zum Auslöser eines Gefühls wird, hängt von der Bedeutung ab, die ihm von einzelnen Personen, Gruppen und Kulturen zugeschrieben wird. In Analogie zu der Theorie des „Symbolischen Interaktionismus“ stellt Gerhards mit Bezug auf Herbert Blumers Prämissen des „Interpretativen Paradigmas“ fest, dass wir nicht nur handeln, sondern auch fühlen aufgrund von Bedeutungen, die eine Sache für uns hat. (Gerhards 1988, 169 ff) Am besten lässt sich das an den Vorlieben und Abneigungen gegenüber bestimmten Speisen zeigen:

> „HENNING (1924) zählt eine ganze Reihe von Lebensmitteln auf, die bei einigen Völkern auf Ekel stoßen, bei uns aber weniger ungewöhnlich sind (Fische, Geflügel, Schweinefleisch, Rindfleisch, Hase, Milch, Butter, Wein, Eier), und solche, die bei anderen etwas beliebter sind als bei uns (Schlangen, Maden, Regenwürmer, Schnecken, Insekten, ungewaschene Därme, faule Eier, verwestes Fleisch, Eselsmilch).“ (Borg-Laufs, Duda 1991, 16)

Oder nehmen wir religiöse Orte: Voller Ehrfurcht fallen Singhalesen vor dem heiligen Bodhi-Baum auf die Knie und versenken sich ins Gebet. Dieses Gefühl kann von allen Nicht-Buddhisten nur sehr schwer nachvollzogen werden. Sie erfreuen sich allenfalls an den bunten Fähnchen, die an den Ästen des Baumes im Wind flattern.

Solche Deutungsmuster, die individuelle, geschlechtsspezifische, schichtspezifische und insbesondere kulturelle Unterschiede aufweisen, werden über die Sozialisation vermittelt, in Interaktion ausgehandelt und über Formen der sozialen Kontrolle stabilisiert.[16] Daraus ergeben sich implizite Erwartungen an das eigene Fühlen und das der anderen, die oft erst dann ins Bewusstsein gelangen, wenn ihnen nicht entsprochen wird. Gefühlsregeln betreffen aber nicht nur die Auslöser und die Art der Gefühle (Feeling-Norms), sondern auch den Ausdruck (Expression-Norms) (vgl. Gerhards 1988, 172). Feeling-Norms bestimmen die Art und Richtung der Gefühle, die in bestimmten Situationen erwartet werden, sowie ihre Dauer und Intensität. Die Expression-Norms beziehen sich hingegen auf die in einer Kultur vorherrschenden Regeln, die den Ausdruck der Gefühle bestimmen, also auf die Art und Weise, in der Gefühle gezeigt oder unterdrückt werden bzw. welche Gefühle in welchen Situationen vorgespielt werden sollten.

Für den Raum des Flugzeuges sind diese Feststellungen insofern von Bedeutung, als dass dort Menschen aus unterschiedlichen Schichten und Kulturen mit sehr verschiedenen Gefühlsnormen dicht nebeneinander sitzen. Viele sind den jeweils anderen Schichten oder

Kulturen nie oder nur selten begegnet, sie können nichts über die andere Bedeutung der Gefühle und ihrer Ausdrucksweise wissen und werden in der Beurteilung des sichtbaren Verhaltens die ihnen vertrauten Regeln anwenden.

Gleichwohl ist es Konsens unter Soziologen, dass im Zuge der Modernisierung der Gesellschaften die Gefühlsregeln einer zunehmenden Lockerung und Variabilität unterliegen. Dieser Prozess wird als Informalisierung bezeichnet. Die Freiheit der Individuen hinsichtlich ihre Handlungen und des Ausdruck von Gefühlen nimmt zu, mit ihr aber auch die Deutungs- und Verhaltensunsicherheiten. Trotz der Informalisierung gibt es noch immer für viele Situationen des täglichen Lebens implizite Gefühlsregeln. So darf man z.B. während einer Beerdigung nicht lachen - allenfalls beim Totenschmaus ist das wieder gestattet. Von einer Braut hingegen wird erwartet, dass sie auf ihrer Hochzeit Glück und Freude empfindet und das Ausdruck bringt, auch, wenn sie es nicht empfindet.
Darüber hinaus sind berufsspezifische Gefühlsnormen auszumachen. Für Richter scheint es beispielsweise in der Ausübung ihres Berufes unmöglich, Freude, Wut oder Trauer zu zeigen. Im Sinne einer Unvoreingenommenheit dürfen sie weder Antipathie noch Sympathie für Angeklagte, Zeugen und Verteidiger zum Ausdruck bringen. Animateure in Urlaubs- und Freizeitclubs hingegen sollten schier Platzen vor Freude und Lust und das auch entsprechend bewegungs- und gestenreich darstellen. Von FlugbegleiterInnen wird u.a. erwartet, dass sie stets freundlich, dabei aber nicht zu überschwänglich seien, und dass sie nicht die geringste Spur von Wut, Hass und Antipathie erkennen lassen.
Bei der Auswertung der Interviews wird es auch um die Frage gehen, inwieweit die FlugbegleiterInnen diese Gefühlsregeln verinnerlicht haben, wie sie sie umsetzen und wie sie sich dabei fühlen.

Quintessenz des fünften Kapitels. Mit Ausnahme der körperlichen Empfindungen sind alle Gefühle - und hier meine ich sowohl die Stimmungen als auch die Affekte und Emotionen - sozial beeinflussbar. Stimmungen motivieren nicht unmittelbar zu Handlungen, bestimmen aber die Entwicklung von Affekten und Emotionen, denn diese „entwickeln sich (...) erst auf dem Boden eines ihnen vorgegeben allgemeinen Stimmungsuntergrunds und sind in ihrer Eigenart von diesen bedingt.“ (Bollnow 1968, 36). Außerdem entstehen Gefühle - unter Einbeziehung der Gefühlsregeln - auf Grundlage eines Auslösers, der im Falle eines Affektes außerhalb des Organismuses liegt und im Falle einer Emotion das eigene Denken und Fühlen mit einschließen kann. Gefühle sind also stets intellektuelle Leistungen des Einzelnen, auch

[16] Es ist zu vermuten, dass darüber hinaus auch die Medien zur Entstehung und Bestätigung von Gefühlsregeln

wenn diese unbewusst bleiben. Gefühle sind keine statischen Gemütszustände, sie kommen und gehen, werden intensiver oder/und bekommen eine andere Qualität und Richtung. Sie verändern sich zum einen durch den Ausdruck der Gefühle und das Ausführen der Handlungen, zu denen sie motivieren, und zum anderen durch kognitive Beeinflussung der Gefühle.

6. „All Faces into Flight" – Auswertung der Interviews mit den FlugbegleiterInnen

Nachdem ich im vierten Kapitel die Aufgaben aus formaler und normativer Sicht erläutert habe, sollen hier die FlugbegleiterInnen selber zu Wort kommen, denn nur aus ihrer subjektiven Beurteilung der Arbeitsbelastungen kann m.E. klar werden, welchen Beitrag sie zur Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums" an Bord von Flugzeugen jenseits des offensichtlichen leisten.

6.1 Die InterviewpartnerInnen

Alle, die sich zu einem Interview bereit erklärten, habe ich in einem persönlichen Gespräch dafür gewinnen können. Aufgrund der persönlichen Kontakte, waren die Interviews von einer gewissen Vertrautheit gekennzeichnet. Bei vielen hatte ich das Gefühl, dass es ihnen entgegen kam, in einer sachlichen Atmosphäre über ihre Probleme reden zu können, so zeigten sich alle interessiert an den Ergebnissen. Zu manchen Zeiten glichen die Interviews einem Gespräch zwischen Kollegen, wobei ich durch die Fragen die Richtung der Unterhaltung vorgab. Alle befragten FlugbegleiterInnen äußerten sich mit einer erstaunlichen Offenheit. Von Schüchternheit, Verschlossenheit oder Redehemmungen kann ich nicht berichten. Ihre Artikulationsfähigkeiten möchte ich als gut bezeichnen.

Bei der Auswahl der InterviewpartnerInnen habe ich mich um ein wenig Repräsentanz bemüht, auch wenn bei einer so kleinen Untersuchung davon nicht wirklich gesprochen werden kann. Fünf der siebzehn InterviewpartnerInnen sind männlich und damit proportional überrepräsentiert (vgl. 4.1). Die Jüngste ist 24 Jahre alt (Nina), die Älteste 56 (Herta). Die längste Berufserfahrung hat Herta mit 33 Jahren, die kürzeste Katrin mit vier Monaten. Vierzehn der InterviewpartnerInnen haben vor ihrer Tätigkeit als FlugbegleiterIn eine Ausbildung oder ein Studium abgeschlossen, zwei haben ihr Studium vorzeitig abgebrochen und eine hat während der Berufstätigkeit ein Studium begonnen.

Unter meinen InterviewpartnerInnen sind FlugbegleiterInnen von zwei deutschen Linienfluggesellschaften, einer japanischen und einer amerikanischen Fluglinie, und einer Charter-

---

beitragen.

fluggesellschaft. Knapp die Hälfte der Interviewten fliegt nur Kurz - und Mittelstrecken, die anderen arbeiten entweder ausschließlich oder teilweise auf Interkontinentalflügen. Fünf der InterviewpartnerInnen sind Purser, d.h. sie sind verantwortlich für die Koordination des Services und die Führung der Crew. Zwei der FlugbegleiterInnen, die ich befragte, arbeiteten zu dem Zeitpunkt schon nicht mehr in dem Beruf. Ich hatte mir davon versprochen, dass diese in der Reflexion über abgeschlossene Zeiten zu kritischeren Aussagen kommen würden als noch aktive FlugbegleiterInnen. Diese Hoffnung wurde allerdings enttäuscht; die schwierigen Momente schienen ihnen nicht mehr sehr gegenwärtig zu sein. In diesem Sinne erfolgreicher war das Interview mit Nina; sie hatte kurz zuvor die Kündigung eingereicht, war aber noch als Flugbegleiterin tätig.
Wenn ich im Folgendem von den FlugbegleiterInnen schreibe, meine ich die von mir interviewten.

6.2 Aufgaben und Rollen aus der Sicht der FlugbegleiterInnen

Inhalt dieses Abschnittes sind die Rollen und Aufgaben der FlugbegleiterInnen in ihrer eigenen Wahrnehmung und Interpretation. Zu welchen Rollendefinitionen verarbeiten sie die diffusen und ambivalenten Erwartungen?

6.2.1 „Man ist ein bisschen Mutter Theresa“ - Nennung der Rollen und Aufgaben

Auf die Frage, wie sie ihre Rollen und Aufgaben beschreiben würden, antworteten jeweils fünf der siebzehn Befragten, dass sie für den Service bzw. die Sicherheit zuständig seien. Diese Rollen fallen per Definition in den Aufgabenbereich von FlugbegleiterInnen und bedürfen deshalb keiner weiteren Erklärung. Interessant ist allenfalls die Tatsache, dass nicht alle FlugbegleiterInnen diese Aufgaben nannten. Das könnte daran liegen, dass sie ihnen entweder zu selbstverständlich erscheinen oder dass etwas anders für sie im Vordergrund steht. Drei der InterviewpartnerInnen halten es für ihre Aufgabe, sich während des Fluges um Kinder zu kümmern. Auch dieser Punkt fällt in das Aufgabenfeld der Passagierbetreuung. Ebenfalls drei glauben, dass sie manchmal auch so etwas wie eine Krankenschwester oder „so eine Art kleiner Doktor“ (Herta) seien. Damit dürften sowohl medizinische Aspekte als auch das „Händchen halten“ bei Flugangst gemeint sein. Tatsächlich haben FlugbegleiterInnen eine Grundausbildung in Erster Hilfe, die jährlich wiederholt werden muss. Die dort vermittelten Kenntnisse dürften im Notfall kaum ausreichen, um effektive Hilfe leisten zu können. Diese Kurse implizieren aber, das FlugbegleiterInnen dazu in der Lage sein sollten. So lässt es sich erklären, dass sie sich mit dieser Rolle - trotz mangelnder Ausbildung - identifizieren.
Vier FlugbegleiterInnen gaben an, dass sie sich manchmal auch wie ein Psychologe/ Psychiater vorkämen, insbesondere wenn es um den Umgang mit ängstlichen oder aggressi-

ven Passagiere gehe.(Ingo) Andere gaben zu Protokoll, dass sie sich auch als „Animateur“ (Mira) „Entertainer“(Marie), „Stimmungsmacher“ (Jessica) oder „Mutter Theresa“(Sybille) fühlten.

In der Rhetorik der Geschäftsleitung sind die Passagiere Gäste der Fluggesellschaft und sollten von allen Angestellten so behandelt werden. Es ist der Versuch, eine unpersönliche Beziehung persönlich erscheinen zu lassen. Von den FlugbegleiterInnen wollte ich wissen, inwieweit sie dieser Vorgabe folgten. Auf die Frage, ob sie sich als GastgeberIn an Bord sähen, antwortete nur eine mit einem deutlichen „nein“. Etwa die Hälfte zögerte lange, bevor sie so etwas wie ein „jein“ oder „ja, manchmal“ herausbrachte, um dann hinzuzufügen, dass es sich natürlich um eine Dienstleistung handele, für die die Passagiere gezahlt hätten. Die Übrigen antworteten zunächst mit einem klaren „ja“. Erst als ich dann wissen wollte, ob sie denn die Passagiere auch als ihre Gäste betrachteten, wurden sie unsicher und verwiesen darauf, dass sie sich diese „Gäste“ ja nicht eingeladen hätten.

> „- Sind die Passagiere deine Gäste? - Ja, wenn ich Gastgeberin bin. Naja gut, stimmt. Sie haben ja auch dafür bezahlt, also Gäste in dem Sinne nicht, sie haben ja auch ein Anrecht auf einen gewissen Service, ich kann ja nicht sagen, nee, habe ich keine Lust dazu, bringe ich ihnen nicht, insofern haben sie ja auch das Recht, Forderungen zu stellen. Ja, also eigentlich nicht. (Verlegenes Lachen)“ (Jessica)

Erst in der Reflexion über die unternehmerische Strategie, den FlugbegleiterInnen zu suggerieren, die Passagiere seien ihre Gäste, wird Jessica die Diskrepanz bewusst, dass sie zwar die Pflichten einer Gastgeberin hat, nicht aber das Recht, bestimmte Ansprüche abzulehnen, so wie sie es zu Hause täte. Das späte Erkennen der Unstimmigkeit des Bildes vom Gast und seiner Gastgeberin, lässt darauf schließen, dass sie sich bis dato (und danach vielleicht wieder) in der Rolle als Gastgeberin für das Wohl der ihr Anvertrauten verantwortlich fühlte. Auch an anderen Stellen in den Interviews zeigt sich, dass die FlugbegleiterInnen sich nicht nur für Sicherheit und Service zuständig fühlen, sondern darüber hinaus für die Gefühle und die Stimmungen der Passagiere.

> „Als Flugbegleiter muss man aufgrund der besonderen Situation dafür sorgen, dass die Passagiere sich wohl fühlen.“ (Katrin)

In fast jedem Interview sind Sätze wie dieser zu finden. Auffällig ist dabei die häufige Benutzung des unpersönlichen „man“ in Verbindung mit „muss“. Dieses könnte ein Hinweis darauf sein, dass FlugbegleiterInnen zwar wissen, dass die Sorge um das Wohlbefinden der Passagiere zu ihren Aufgaben gehört, dass sie dem aber nicht immer nachkommen können oder wollen.

Auch das Durchsetzen von Sicherheitsbestimmungen soll das Wohlbefinden möglichst wenig beeinträchtigen. Jessica betonte, wie wichtig es dabei sei,

„dass derjenige nicht seine gute Stimmung verliert, denn du möchtest ja auch keine schlecht gelaunten Passagiere an Bord haben. Deshalb versucht man, das auch immer wieder witzig und möglichst gut zu verpacken. Und das jeden Flug zu machen, das ist nicht so einfach.“ (Jessica)

Während es Jessica darum geht, die „gute Stimmung“ nicht zu verderben, geht John in seinen Ansprüchen an die eigene Tätigkeit noch weiter:

„Man muss gute Stimmung verbreiten, es ist ganz wichtig, dass unter uns gute Stimmung ist, das steckt an, wir lachen und machen Scherze, gute Stimmung ist sehr wichtig. - Warum? - Das macht den Job leichter, auch für die Passagiere ist das wichtig, wenn wir lange Gesichter machen, ist das wie eine Beerdigung.“ (John)

Es lässt sich feststellen, dass die FlugbegleiterInnen, die an sie gestellten Erwartungen kennen und zu einen hohen Grade internalisiert haben. Sie fühlen sich tatsächlich dafür verantwortlich, dass eine angenehme und entspannte Atmosphäre entsteht und sie betonen die Wichtigkeit von Wohlbefinden der Passagiere und der guten Stimmung. Ob sie diesen Erwartungen immer entsprechen, kann bezweifelt, aber mit dem bisher vorgelegten Material nicht nachgewiesen werden.

6.2.2 Stimmungsmanagement

Wie ich in 5.1 dargestellt habe, kann sich das körperliche Wohlbefinden - oder eben die Störung desselben - auf die Stimmung niederschlagen. Demnach bleiben die räumlichen Gegebenheiten, die Temperatur, die Versorgung mit Nahrungsmitteln und Getränken etc. nicht ohne Einfluss auf die Stimmung einer oder mehrerer Personen.

„Dabei können schon lächerlich geringe Auslöser die Stimmungslage verschieben. Jedenfalls hatte die Psychologin Alice Isen von der Cornell-Universität (...) keine Mühe damit, ihre Versuchsteilnehmer zu glücklichen Menschen zu machen, indem sie kleine Tüten voll Süssigkeiten verschenkte. (...) Ein paar freundliche Worte, ein Wohlgeruch oder zufällig gefundene Münzen haben den gleichen Effekt.“ (Tagesspiegel vom 2. 7. 2001)

In diesem Sinne beugen die FlugbegleiterInnen dem Aufkommen einer angespannten Stimmung vor, indem sie für die Befriedigung primärer Bedürfnisse wie Essen und Trinken sorgen, aber auch das Anbieten von Zeitschriften, Erfrischungstüchern und ähnlichem trägt seinen Anteil dazu bei.

Ebenso können Worte sich auf die Stimmung auswirken.

„Einer hatte mal richtig Schweißausbrüche und hat sich so an den Sitz geklammert. (...) und ich habe mich dann sogar noch ein bisschen neben den gesetzt und hab so ein bisschen mit ihm gesprochen und dann hat er es so ein bisschen vergessen während des Fluges und dann ging es halt eigentlich ein bisschen besser.“ (Kristina)

In diesem Fall hatten die Worte offensichtlich eine beruhigende Wirkung auf den Passagier, in anderen mögen sie Angst und Schrecken hervorrufen, wenn z.B. eine Notlandung angekündigt wird. FlugbegleiterInnen werden deshalb angewiesen bei ihrer Wortwahl zu

bedenken, dass Begriffe wie Notfall, Verletzung, Gefahr etc. latente Flugängste an die Oberfläche bringen könnten.

Ich möchte nun der Frage nachgehen, in welcher Weise der Ausdruck eines Gefühls die Stimmung der anderen beeinflussen kann.

> „In seinen (des Psychologen Kent Berridge – A.K.) Experimenten wurde die Gefühlslage manipuliert, indem die Versuchspersonen ängstliche und fröhliche Gesichter zu sehen bekamen. Diese Reize dauerten nur ein paar Tausendstel Sekunden, so dass sie den Teilnehmern nicht bewusst wurden. Doch hinterher verhielten sich Versuchspersonen, die fröhliche Gesichter gesehen hatten, anders als Teilnehmer, denen man ängstliche Mienen gezeigt hatte. (...) Offenbar hatten die frohen Gesichter eine leicht euphorische Stimmung ausgelöst, ohne dass die Versuchspersonen es bemerkten.“ (Tagesspiegel, 2.7. 2001)

Dreitzel kommt zu einer ähnlichen Feststellung über die Wirkung von Gefühlsexpressionen.

> „Der bloße Anblick einer intensiven Gefühlsäußerung vermag in dem Betrachter bereits eine ähnliche Gefühlsdisposition zum Klingen zu bringen.“ (Dreitzel 1998, 215)

Gefühlsdispositionen sind - wie ich oben dargestellt habe - Stimmungen: der Boden, auf dem Affekte und Emotionen gedeihen. Der Ausdruck von Affekten kann demnach auf die Stimmungen wirken. So ist es z.B. denkbar, dass der Anblick von ängstlichen Passagieren bei den FlugbegleiterInnen Unruhe hervorruft. Wenn sie allerdings den Grund der Angst als real ansehen, werden auch sie sich aus dem gleichen Grund fürchten. Die Trauer eines Freundes über den plötzlichen Tod seiner Geliebten vermag mich melancholisch stimmen, nicht aber in Trauer versetzen, es sei denn, ich kannte die Verstorbene, so dass der Verlust mich selber trifft. Im Gegensatz zu Affekten und Emotionen sind Stimmungen ungerichtet und unbezogen. Es ist dies der entscheidende Unterschied, der eine Übernahme von Stimmungen ermöglicht.

Die Aufgabe der FlugbegleiterInnen sehe ich darin, für eine Atmosphäre zu sorgen, die den Ausbruch nicht erwünschter Gefühle hemmt. Es geht um die Herstellung von Stimmungen, in der sich alle weitestgehend sicher, aufgehoben und umsorgt fühlen und in der individuelle Stimmungen entstehen, die nicht zu Affekten, stark motivierenden Emotionen und Aktivitäten anregt, sondern sie eher überflüssig erscheinen lassen und so die tatsächliche Ohnmacht, die eingeschränkten Bewegungs- und Handlungsspielräume sowie die Langeweile erträglich machen; Stimmungen also, die dem Aufrechterhalten des „zivilisatorischen Minimums“ unter den als spannungserzeugend beschriebenen Umständen förderlich sind. Unter Stimmungsmanagement verstehe ich deshalb sowohl die Arbeit an der eigenen Stimmung, als auch die Versuche, die Stimmungen anderer zu beeinflussen.

Einige Mittel, die den FlugbegleiterInnen zum Stimmungsmanagement zur Verfügung stehen, habe ich schon benannt: Handlungen, die dem Wohlbefinden dienen und/oder primäre Bedürfnisse befriedigen sowie Worte und der körpersprachliche Ausdruck von Gefühlen und Stimmungen. Diese Aufzählung ist selbstverständlich analytischer Natur; denn tatsächlich werden auch während des Sprechens oder Tuns Stimmungen durch Gestik und Mimik zum Ausdruck gebracht. Ich möchte mich nun einem körpersprachlichen Medium der Stimmungsbeeinflussung widmen: dem Lächeln.

6.2.3 „Ein Lächeln auf den Lippen ja, aber dieses aufgesetzte Lächeln, das muss nicht sein." – Gedanken über das Lächeln

Kaum ein mimischer Ausdruck ist so vielfältig und dabei so unergründlich wie das Lächeln. Es ist eine verhaltene und lautlose Ausdrucksgeste, die oft nur wie ein Hauch über das Gesicht huscht und doch für die Interaktion von großer Bedeutung ist.

> „Das Lächeln ist die Ur-Geste des Menschen: Friedfertigkeit und Freundlichkeit verheißend und doch immer unergründlich, weil vieldeutig, öffnend ebenso wie verbergend. (...) die Absicht ist die, durch die Signalisierung der eigenen Friedfertigkeit die des anderen sicherzustellen – eine Intention, die im Begrüßungslächeln schon habitualisiert ist." (Dreitzel 1998, 157f)

Das aber gilt nicht nur für das Anlächeln, sondern auch für die Erwiderung der Ausdrucksgeste, und zwar gleichermaßen für FlugbegleiterInnen wie für Passagiere. So können z.B. Verletzungen der „Territorien des Selbst" von einem Lächeln begleitet und/oder beantwortet werden. Die Beteiligten bezeugen sich damit ein gegenseitiges Verständnis der Situation. In der Reziprozität des Lächelns bestätigen sich die Passagiere und Besatzungsmitglieder ihren „Nicht-Angriffspakt".

Für Plessner bewirkt das Lächeln

> „zweifellos eine Erheiterung und Auflichtung des Gesichtes, eine Auflockerung, die freundlichen Anblick und Gelöstheit mit sich bringt. (...) Allzu leicht scheint nämlich das ausdruckslose Gesicht, (...), den Eindruck der Gespanntheit zu machen, die erst im freundlichen Lächeln sich befreit." (Plessner 2000, 184)

Hier ist zunächst nur die Rede von dem Eindruck – Freundlichkeit, Gelöstheit, Entspanntheit - den das Lächeln auf andere macht. Dass es nicht ohne Wirkung auf die Stimmungen der Angelächelten bleibt, habe ich in 6.2.2 dargelegt.

Die genannten Erkenntnisse zusammenfassend, möchte ich behaupten, dass Lächeln neben dem Signalisieren von Friedfertigkeit noch eine weitere Funktion hat: Es trägt zu einer entspannteren Stimmung derjenigen bei, denen es geschenkt wurde. Gleichzeitig kann man bei sich selber feststellen, dass schon das leichte Nach-Oben-Ziehen der Mundwinkel die eigene Stimmung zu erhellen vermag. Damit ist das Lächeln ein wichtiges Medium des Stimmungs-

management, sein Beitrag zu einer entspannten Atmosphäre und damit zur Aufrechterhalten des zivilisatorischen Minimums an Bord von Verkehrsflugzeugen kann gar nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Und tatsächlich halten alle von mir befragten FlugbegleiterInnen es für sehr wichtig, freundlich zu sein oder zumindest ein „schönes, nettes Gesicht“ zu machen (John). Es sei dahingestellt, ob die FlugbegleiterInnen die Wirkungen des Lächelns kennen, sie intuitiv erahnen oder ob sie dem Bild entsprechen wollen, dass in der öffentlichen Wahrnehmung vorherrscht und von der Geschäftsleitung propagiert wird. Dabei legen sie einen großen Wert auf die Natürlichkeit des Lächelns.

> „Also diese eingefrorenen Lächeln, also die finde ich ziemlich brutal. Ich finde, man sieht das genau, ob jemand lacht oder freundlich ist, weil er es jetzt gerne möchte oder ob das so ein Lächeln ist, wo die Lippen oder die Zähne gezeigt werden, und man wirklich denkt, eigentlich du Idiot, lass mich in Ruhe, (...) ich denke, so dieses grundsätzliche Lächeln finde ich nicht erforderlich, ich finde, es ist wichtig, dass man freundlich ist.“ (Gisela)

Wie Gisela, lehnen auch die anderen FlugbegleiterInnen ein „angeklebtes“, „aufgesetztes“, „nicht authentisches“, „unnatürliches“, „falsches“, „unechtes“ oder „gekünsteltes“ Lächeln ab. Das verwundert nicht, wenn man die Wirkung von „falschem Lächeln“ betrachtet: Desmond Morris spricht von dem „beliebig an– und abgeschalteten Lächeln“ als einem „unbefriedigenden Signal“, das „leicht zu einer Beleidigung werden kann, wenn man es noch im Blickfeld des anderen abschaltet.“ (Morris 1978, 116) Das „gekünstelte Lächeln“ bezeichnet er als eine

> „deformierte Freundlichkeit, bei dem nur einige Elemente dieses Signals beibehalten, andere dagegen weggelassen werden. (...) Deformierte Freundlichkeiten dieser Art sind besonders unerfreuliche Verletzungen, denn sie wirken so, als wolle man uns eine Belohnung anbieten, die man uns im letzten Augenblick entzieht.“ (Morris 1978, 116)

In der Bewertung der Antworten muss auch in Betracht gezogen werden, dass die FlugbegleiterInnen sich nicht selber beim Lächeln beobachten (können), sondern ihre KollegInnen.

> „Was ich auch schon oft gesehen hab, dass sie so beim Getränke-Fragen lächeln und sobald man den Gast nicht mehr anguckt, direkt wieder ein ernstes Gesicht macht, ich mein, das ist schon super unnatürlich.“ (Kristina)

Denkbar ist es, dass die FlugbegleiterInnen sich eher als Empfänger denn als Sender dieser mimischen Gesten sehen Die immer wieder thematisierte Ablehnung des „unechten“ Lächelns könnte demnach auch aus dem eigenen Erleben von Verletzungen und Beleidigungen, die kaum zu erkennen, geschweige denn zu benennen sind, herrühren. So ist die Tatsache, dass sie sich abwertend über das „aufgesetzte“ Lächeln äußern und im gleichen Atemzug von sich und ihren KollegInnen eine „authentische Freundlichkeit und ein echtes Lächeln“ (Mike)

einer anonymen Masse gegenüber erwarten, nicht so erstaunlich, wie es auf den ersten Blick erscheint. Möglich ist aber auch, dass die FlugbegleiterInnen die Vorgaben der Geschäftsleitung, nicht nur zu lächeln, sondern den Passagieren mit echter und persönlicher Herzlichkeit zu begegnen, derartig internalisiert haben, dass sie die Unmöglichkeit, dem immer zu entsprechen, verschleiern und verdrängen. Die Diskrepanz wird ihnen teilweise in der Reflexion deutlich.

> „Ich lächele dich oder Freunde anders an, als ich einen fremden Menschen anlächele und trotzdem ist das ehrlich gemeint, aber es ist auch ein bisschen Routine drin. Wenn du `Guten Tag´ sagst, hast du das Lächeln automatisch drin, also ich jedenfalls, das ist schon ehrlich gemeint, aber auch ein bisschen Routine.“ (Jessica)

Hier zeigt sich, wie schwierig es nicht nur für den Betrachter, sondern auch für die lächelnde Person selbst ist, „scharf die Grenzen anzugeben, in der seine natürliche Gebärde in andeutende Geste, die verhüllende Maske übergeht.“ (Plessner 2000, 189)

Während die FlugbegleiterInnen „falsches Lächeln“ mit ihren Worten diskreditieren und angeben, sich selber stets um echte Freundlichkeit zu bemühen, zeichnet sich an anderen Stellen in den Interviews ein davon abweichendes Bild. So berichtete mir Kristina, dass sie, wenn ein Passagier ihren Gruß nicht erwidere, die „Fäuste in der Hosentasche balle“ und dann - obwohl sie das „unhöflich“ und „ätzend“ fände - lächele. Ganz offensichtlich bedient sie sich in diesem Fall sehr bewusst der Maske des Lächelns, um ihre Wut darunter zu verbergen. Gisela erzählte von ihrer Strategie, unangenehme Diskussionen mit Passagieren zu vermeiden:

> „... ich geh dann einfach mit einem Lächeln auf dem Gesicht weiter, weil das Diskutieren, hab ich jetzt einfach gemerkt, es bringt nichts.“ (Gisela)

Indem sie willentlich ein Lächeln produziert, macht sie sich gleichermaßen unnahbar wie unangreifbar. In beiden Fällen ist das Lächeln weder echt noch mit freundlichen Absichten unterlegt.

Tragen wir noch einmal die wichtigsten Aussagen dieses Abschnittes zusammen: Lächeln vermittelt Friedfertigkeit, Freundlichkeit und Gelöstheit und wirkt auf die Angelächelten entspannend. Es kann deshalb als ein Medium des Stimmungsmanagements bezeichnet werden. Ein vorzeitig abgebrochenes oder unvollständiges Lächeln kann beleidigend und verletzend wirken. Die FlugbegleiterInnen lehnen jede Art von „falschem“ Lächeln ab; vermutlich entweder aus eigener Betroffenheit oder aus der internalisierten Erwartung an echte Freundlichkeit. Implizit setzen sie sich damit selber unter den Druck, nicht nur freundlich erscheinen zu wollen, sondern es tatsächlich zu sein, was immer das bedeuten und beinhalten mag. Tatsächlich aber kann auch für die FlugbegleiterInnen das Lächeln „zum Instrument der Täuschung

und Verschleierung werden, zur Waffe im fintenreichen Spiel sozialer Maskeraden.“ (Dreitzel 1998, 158)

6.2.4 „Manchmal komme ich mir vor wie eine Marionette“ – Darstellung und Fassade

In den letzten Zeilen ist angeklungen, dass FlugbegleiterInnen offensichtlich hin- und hergerissen sind zwischen der Darstellung von Freundlichkeit und der Aufrichtigkeit, mit der sie dieses tun. Im Folgenden möchte ich darstellen, inwieweit sich die FlugbegleiterInnen mit ihrer Rolle identifizieren.

Für die FlugbegleiterInnen ist der tägliche Beginn und das Ende ihrer beruflichen Rolle deutlich gekennzeichnet durch das An- bzw. Ausziehen der Uniform.

> „Ich lasse ein Stück weit meine Persönlichkeit woanders in dem Moment, in dem ich meine Uniform anziehe.“ (Franka)

> „Sobald du die Uniform anhast, bist du schon in der Rolle drin, dann bist du identifiziert, ... aber ich werde deshalb kein anderer Mensch, aber ich habe immer im Hinterkopf, jetzt vertrete ich die Firma.“ (Herta)

Für beide ist klar, dass sie mit dem Anlegen der Uniform beginnen, eine Rolle zu spielen. Während Franka von einer Entpersönlichung spricht, betont Herta, dass sie auch in ihrer Rolle authentisch bleibe. Beide Positionen sind auch in den anderen Aussagen vertreten, wobei die meisten - so wie Herta - zwischen einer Entpersönlichung und Authentizität schwanken. In dieser Diskrepanz zeigt sich ein philosophisches Dilemma: Ist der Mensch, der eine Rolle spielt - hier deutlich vom privaten Leben abgegrenzt durch die Kleidung - nicht mehr er selbst? Oder wie Plessner es formuliert:

> „Aber macht der Mensch sich damit zu einem Stück Welt, besagt der Akt des Kleidens eine Abwendung vom Selbst, ein Sich-verstellen-als-Welt?“(Plessner 2000, 157)

Die Diskussion über die Konstruktion des Selbst und seiner „Rolle“ in der Rolle möchte ich hier nicht führen. Indem ich sie angedeutet habe, wollte ich zeigen, dass die von den FlugbegleiterInnen empfundene und formulierte Diskrepanz zwischen der Rolle und dem Selbst nicht berufstypisch ist. Bemerkenswert hingegen finde ich die Deutlichkeit, mit der die FlugbegleiterInnen ihr berufliches Tun als Rolle erkennen.

> „...das ist für mich ein Schauspiel, wie eine Bühne, ich ziehe eine Show ab und wenn die Leute aussteigen, ist die Show vorbei.“(John)

Mit Schauspiel ist hier sicher nicht „die Verkörperung einer Figur mit dem eigenen Leibe“ (Plessner 2000, 150) gemeint, sondern eine gewisse Verwandlungs- und Verstellungsfähigkeit innerhalb der Berufsrolle. Sie spielen demnach nicht jemand anderes, sie ahmen niemanden nach und wollen auch nicht absichtlich über ihre Identität täuschen, aber sie spielen und sind sich ihres Spiels bewusst.

„Manchmal muss ich auch Schauspielerin sein, einfach weil, wenn mir nicht so danach ist, versuche ich es den anderen nicht spüren zu lassen (...) ich verziehe nicht mein Gesicht, wenn ich unglücklich bin. (...) Ich komme mir schon manchmal vor wie eine Marionette von Lufthansa.“ (Nina)

Was hier vorgespielt wird, ist nicht ein anderes Selbst, sondern das Selbst in einer anderen Konstitution und Gemütsverfassung, indem Gestik und Mimik von Leib und Gesicht kontrolliert werden. FlugbegleiterInnen problematisieren dabei nicht, dass ihre berufliche Rolle dies vorschreibt oder dass sie es selber von sich verlangen, auch wenn sie sich dabei wie eine Marionette fühlen. Die Fäden, an denen sie gezogen und von denen sie gelenkt werden, scheinen unsichtbar, ganz so als befänden sie sich im Inneren der Marionette, als zöge sich die Marionette selbst an ihren Fäden.

Die Mehrzahl der FlugbegleiterInnen hält es für wichtig, in der Uniform „eine professionelle Haltung zu haben“(Sven), da man zu „einer Person des öffentlichen Lebens wird“(Corinna) und „weil sich das Augenmerk aller Leute“(Jessica) auf einen richte. Für Ingo bedeutet das, keine roten Ampeln zu überqueren, weder zu rennen noch zu brüllen. Ebenso wie Gisela, verzichtet er in der Öffentlichkeit auf das Rauchen. Letzere gab an, in der Uniform kein Kaugummi zu kauen, sich beim Essen zu verstecken und Albernheiten zu unterlassen. Auch Sabine benimmt sich ruhiger und ist weniger überschwänglich.

„Ich bin eigentlich ein freier und lustiger Mensch privat, aber so im Flugzeug muss ich aufpassen, manche Gäste mögen das nicht, da bin ich mehr seriös.“ (John)

Die allgemein gehaltenen Richtlinien für FlugbegleiterInnen in der Öffentlichkeit haben sie für sich selber in mehr oder weniger konkrete Verhaltensweisen bzw. Selbst-Verbote umgesetzt, was wiederum den Schluss zulässt, dass die FlugbegleiterInnen die mit dieser Rolle verknüpften Erwartungen verinnerlicht haben. Dass sie dennoch nicht immer diesen internalisierten Ansprüchen an das eigene Verhalten entsprechen, möchte ich an folgendem Beispiel demonstrieren: Eine Flugbegleiterin, die mir im Interview gesagt hatte, wie wichtig es ihr sei, die Haltung zu bewahren, um die Firma angemessen zu repräsentieren, saß einen Tag später neben mir in der Abflughalle. Sie rutschte immer tiefer und räkelte sich auf ihrem Sitz. Als ich sie daran erinnerte, was sie selber mir am Vortag zu Protokoll gegeben hatte, erschrak sie und richtete sich schlagartig auf. Dieses ist nach meinen Beobachtungen nicht der einzige Fall, in dem Anspruch und Tun auseinanderfallen.

Nehmen wir die Aussagen aber zumindest als Absichtserklärung ernst und betrachten sie einmal unter dem Aspekt der Aufrechterhaltung der „persönlichen Fassade“, von der Goffman in seiner Untersuchung über das tägliche Schauspiel spricht. Er versteht unter „Fassade“ denjenigen Teil der Darstellung des Einzelnen, „der regelmäßig in einer allgemeinen und vorher-

bestimmten Art dazu dient, die Situation für das Publikum zu bestimmen.“ (Goffman 1983, 23) Zu der „persönlichen Fassade“ zählt er neben äußerlichen Kennzeichen auch „Haltung, Sprechweise, Gesichtsausdruck, Gestik und dergleichen“ (Goffman 1983, 25). Über diese Medien der Kommunikation haben die Beteiligten einen gewissen Einfluss auf die Definition - oder, wie Goffman sagen würde: die Rahmung (Goffman 1996) - der Situation. In diesem Sinne könnte die Betonung der „professionellen Haltung“ neben der Verinnerlichung der diesbezüglichen Erwartungen auch den Wunsch anzeigen, von den anderen als eine ernst zu nehmende und respektable Person wahrgenommen zu werden. Dieser Wunsch kann sowohl einem persönlichen Bedürfnis nach Anerkennung entspringen als auch der Annahme oder der Erfahrung, in Konflikt- und Gefahrensituationen nur dann Gehör zu finden, wenn man sich vorher in der von ihnen beschriebenen Art und Weise präsentiert hat. Es scheint mir deshalb nicht übertrieben, zu behaupten, dass auch die „professionelle Haltung“ der Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ dienen kann.

Die FlugbegleiterInnen erleben eine starke Diskrepanz zwischen Authentizität und Rolle. Dabei identifizieren sie sich nicht soweit mit ihrer Rolle, dass sie sie als solche nicht mehr wahrnähmen, im Gegenteil: Sie beschreiben sich als Schauspieler oder als Marionette. Sie sind damit in den Goffmanschen Kategorien von „aufrichtigen“ und „zynischen“ Darstellern nicht denen zuzuordnen, die vollständig von ihrem eigenen Spiel gefangengenommen werden und ehrlich davon überzeugt sind, dass der Eindruck der Realität, den sie inszenieren, „wirkliche Realität“ sei.“ (vgl. Goffman 1983, 19), denn sonst würden sie ihre Darstellung nicht als Spiel erkennen und bezeichnen. Wenn wir die Aussagen der FlugbegleiterInnen hinzuziehen, in denen sie davon berichteten, dass sie ihr Lächeln auch als Sozial-Maske einsetzten, können wir durchaus von „zynischen Darstellern“ sprechen, die weder ernsthaft von der eigenen Rolle überzeugt noch ernsthaft an den Überzeugungen des Publikums interessiert sind (vgl. Goffman 1983, 20). Das bezieht sich aber vermutlich überwiegend auf den Teilaspekt der Rolle, in dem Freundlichkeit und Herzlichkeit zur Schau getragen werden soll. Wenn es aber darum geht, Autorität und Respektabilität zu erzeugen, ist es ihnen mit der „professionellen Haltung“ ernst.

6.3 Gefühle bei der Ausübung ihrer Tätigkeit

In diesem Abschnitt möchte ich die FlugbegleiterInnen über ihre Gefühle und Stimmungen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit sprechen lassen.

6.3.1 „Da bin ich fast geplatzt“ - Wut

Alle Interviews begann ich mit einer offenen Frage nach Erlebnissen, die starke Gefühle bei den FlugbegleiterInnen hervorgerufen hatten. Von den siebzehn InterviewpartnerInnen gaben vier an, dass ihnen dazu nichts einfallen würde oder erzählten von Vorkommnissen mit Passagieren, ohne dabei ihre eigenen Gefühle zu erwähnen. Eine nannte das Gefühl totaler Überforderung, einer sprach von einer Situation, in der er sich sexueller Belästigung ausgesetzt sah. Drei FlugbegleiterInnen erzählten von Mitleid, das sie für Passagiere empfunden hatten, die in Notsituationen geraten waren. Die überwiegende Mehrzahl aber – acht an der Zahl – berichteten von Situationen und Erlebnissen, die sie wütend oder ärgerlich gemacht hatten. Eine vor Wut rasende Stewardess passt nun wahrlich nicht zu dem Bild, das in der öffentlichen Wahrnehmung ihr Wesen ausmacht: Einfühlungsvermögen, Charme, Takt und Sanftheit. Und es passt auch nicht recht zu dem, was die FlugbegleiterInnen über den Anspruch an das eigene Verhalten zu Protokoll gegeben haben. Tatsächlich berichten die FlugbegleiterInnen, dass sie ihrer Wut - wenn überhaupt - nur in sehr begrenztem Maße Ausdruck verleihen. Nina berichtete von einer Auseinandersetzung mit einem Passagier.

> „Erst, als ich dann in die Galley (Bordküche) gekommen bin, bin ich richtig wütend geworden. Ich habe gezittert und ich habe gemerkt, dass es mir nahe gegangen ist und dass ich richtig wütend geworden bin. Die anderen haben gefragt, was ich denn für rote Wangen habe, naja, weil ich mich so aufgeregt habe.“ (Nina)

Sie spürt die Wut in sich aufsteigen, sie kann auch den Auslöser genau bestimmen, gleichzeitig versucht sie ihre Gefühle zu beherrschen.

Wut gehört für Dreitzel zu den aggressiven Gefühlen. Diese

> „haben etwas Disruptives, Umstürzlerisches, sie sind auf Veränderung aus; das macht sie allen Zivilisationsbemühungen verdächtig. Zugleich gehört eine gewisse Heftigkeit zum Wesen ihres Ausdrucks, das macht sie so unkultiviert. Deshalb sind die aggressiven Gefühle die typischen Opfer internalisierter Affektkontrollen.“ (Dreitzel 1998, 155)

Für Wut und Ärger gelten demnach in den westlich - zivilisierten Gesellschaften strenge Ausdrucksregeln (expression norms). Das heißt nicht, dass es in anderen Kulturen und Gesellschaften keine gäbe, sie können jedoch sowohl hinsichtlich der Form und der Intensität stark differieren.

In ähnlicher Weise ist Norbert Elias zu interpretieren. Er geht davon aus, dass mit Fortschreiten der Zivilisation die Menschen ihre Affekte zunehmend automatisch kontrollieren. Es kommt zu einer allmählichen Verinnerlichung der Standards über jeden Ausdruck körperlicher und emotionaler Befindlichkeiten. Äußere Zwänge und Sanktionen werden bis zum dem Grade hin internalisiert, dass sie dem Menschen selber als natürlich oder gegeben erscheinen. Dieser Prozess ist von Elias in seiner historischen Dimension untersucht worden.

Er kann nachweisen, dass im Laufe der Zeit die Standards der affektiven Selbstkontrolle sich jeweils von den oberen Schichten auf die unteren übertragen haben. (Elias 1969)

Zweifellos ist der verinnerlichte Selbstzwang zur Regulierung von aggressiven Affekten eine wichtige Voraussetzung für die Aufrechterhaltung des zivilisatorischen Minimums in Flugzeugen. Das gilt für die Passagiere, aber auch in einem hohen Maße für die FlugbegleiterInnen. Freilich mit dem Unterschied, dass die Passagiere sich dieser Situation im Allgemeinen freiwillig und nur für eine begrenzte Zeit aussetzen, während die FlugbegleiterInnen qua Berufsrolle tagtäglich über viele Stunden dazu verpflichtet sind.

Auch, wenn internalisierte Affektkontrollen ein weitverbreitetes - und wahrscheinlich im Sinne einer Stabilität der öffentlichen Ordnung und Sicherheit in hochkomplexen und stark technisierten Gesellschaften nötiges - Phänomen ist, kann man davon ausgehen, dass in den Einstellungsgesprächen für FlugbegleiterInnen diejenigen Bewerber ausgesucht werden, von denen angenommen wird, sie verfügten über eine besonders stark ausgeprägte internalisierte Kontrolle aggressiver Affekte. Auch, wenn in der Schulung und in den Dienstanweisungen das Thema Wut nicht direkt angesprochen wird - denn so etwas darf eigentlich gar nicht vorkommen -, so wird den FlugbegleiterInnen doch implizit klar gemacht, wieviel Wert auf ein zurückhaltendes und stets höfliches Verhalten gelegt wird. Dazu kommt die Angst vor einem Verlust des Arbeitsplatzes.

> „Ich war stinksauer, klar, total erregt, hatte gleichzeitig aber natürlich auch Angst, dass es wirklich zu einer Beschwerde kommt, weil das (...) ein Grund war, deine Position zu verlieren.“ (Gisela)

Die Verfahren der Geschäftsleitung erscheinen hier als Naturgesetze („natürlich auch Angst haben“), die es zu befolgen und nicht anzuzweifeln gilt. Warum sollte sie nicht „natürlich“ das Recht haben, auf eine unangemessene Behandlung entsprechend zu reagieren? Ich vermute, dass es nur zum Teil die Dienstanweisungen und Schulungen sind, die diese Einstellung hervorbringen. Einen wichtigen Beitrag dürfte auch das Bild leisten, das FlugbegleiterInnen sich selber von ihrem Berufsstand machen und das von anderen an sie herangetragen wird. Dieses Bild orientiert sich immer noch - wie ich in 3.1 dargestellt habe - an dem Mythos der charmanten, attraktiven Gesellschaftsdame der Lüfte.

Angesichts der angestellten Überlegungen wundert es nicht, dass FlugbegleiterInnen ihre Wut und ihren Ärger nicht dort auslassen, wo er in der Regel herrührt, nämlich bei den Passagieren. Die internalisierten Handlungsbeschränkungen und die starke Selbstkontrolle hinsichtlich des Ausdrucks von Wut und Ärger führen dazu, dass die FlugbegleiterInnen gleichzeitig oft ein Gefühl von Ohnmacht erleben.

> „Aber da bin ich fast geplatzt. Ich hatte so einen Adrenalinschub, ich meine, was soll ich machen?“ (Kristina)

Hier blitzt die Erkenntnis auf, dass sie nicht frei in ihren Handlungen und Worten ist, aber, statt das Gebot oder Verbot deutlich zu formulieren, stellt sie eine Frage, die weder Adressaten hat noch den Urheber ihrer Ohnmachtsgefühle auch nur andeutet.

Wie aber ist es zu erklären, dass Wut und Ärger die meist genannten Gefühle sind?

> „Der `stille Ärger´ und die `zurückgehaltene Wut´ führen genausowenig wie zurückgehaltener Sex dazu, daß die affektiven Energien in `produktivere´ Kanäle fließen, (...). Vielmehr bleiben sie an der unbeendeten Situation kleben und lenken selbst die Gedanken von neuen Aufgaben immer wieder ab.“ (Dreitzel 1998, 155)

Demnach wäre es eben die Zurückhaltung beim Ausdruck der Affekte, die diese in der Erinnerung wach halten. So lässt sich auch erklären, dass die FlugbegleiterInnen sich an Vorfälle, die sie wütend gemacht haben, noch nach vier bis fünf Jahren in allen Einzelheiten erinnern können.

Wie Dreitzel weiter ausführt, können sich Gefühle im Ausdruck und Erleben wechselseitig steigern oder auch hemmen, d.h. ein nicht ausgedrücktes Gefühl wird auch nicht genuin erlebt. (vgl. Dreitzel 1998, 155)

> „Wenn aber die Gefühle sich nie voll äußern können, stumpft das emotionale Sensorium allmählich ab, und es ist immer weniger Verlaß auf seine Orientierungsfunktion.“ (Dreitzel 1998, 203)

Vielleicht ist es deshalb kein Zufall, dass die vier ältesten meiner Interviewpartner mit der längsten Berufserfahrung auf meine erste Frage nicht Erlebnisse schilderten, die sie wütend oder ärgerlich gemacht hatten. Helge gab gar zur Anwort, dass er ein „Verdrängungskünstler“ sei. Auf meine explizite Frage nach derartigen Ereignissen, konnte sich nur John an eines erinnern. Angenommen, es handele sich tatsächlich um mehr als eine zufällige Häufung, dann ließe die Beobachtung zwei Erklärungen zu: die vier sind - Dreitzels Aussage folgend - im Laufe ihrer Berufsjahre derart abgestumpft, dass sie keine Wut mehr empfinden, oder es sind diejenigen unter den FlugbegleiterInnen, die schon immer ihre Wut gut kontrollieren konnten und/oder ein hohes Distanzierungsvermögen haben, und es deshalb so lange in dem Beruf ausgehalten haben.

6.3.2 „Die gucken dir nicht einmal in die Augen“ - Beleidigungen und Demütigungen

Die Handlungen, die FlugbegleiterInnen als kränkend und verletzend beschreiben, und die sie zum Teil sogar wütend machen, lassen sich in zwei Kategorien einteilen: Verbale Beleidigungen und das vermeintliche oder tatsächliche Ignorieren von Höflichkeitsritualen der gegenseitigen Anerkennung. In beiden Fällen sind es Angriffe auf das Selbstbild der Person, wie ich im Folgenden darlegen werde.

Die verbalen Beleidigungen, von denen mir die FlugbegleiterInnen berichteten, reichen von „du blöde Kuh“(Nina) über „you damn asshole“(Sven) bis zu „I don´t want to be served by a gay bastard“ (Ingo) und „ich verachte Sie“ (Kristina). Die Sammlung dieser Zitate möchte ich unkommentiert so stehen lassen als Beleg für die Beschimpfungen, denen FlugbegleiterInnen zuweilen ausgesetzt sind, und als einen ersten Hinweis darauf, dass sich nicht alle „Gäste“ wie solche benehmen.

Eine andere Kategorie verbaler Beleidigungen bezieht sich auf Alter und Figur der Stewardessen. Hier benutze ich mit Absicht ausschließlich die weibliche Form, denn es haben mir nur Frauen von derartigen Anspielungen berichtet. Die Vorfälle, von denen sie mir erzählten, lagen acht bis zehn Jahre zurück, nichtsdestotrotz konnten sie die kränkenden Sätze wörtlich zitieren: „Na, Sie sind ja auch nicht mehr die Jüngste.“ (Herta) und „Na, bei der Figur können Sie sich ja auch noch was abgucken!“ (Sabine). Möglicherweise trafen diese Worte die beiden so hart, weil sie dem hier ausgesprochenen und in der öffentlichen Meinung vorherrschenden Bild der Stewardess als einer attraktiven und jungen Frau, dem sie wahrscheinlich auch gerne entsprächen, nicht mehr oder vorübergehend nicht gerecht werden konnten.

Während es einleuchtend erscheint, dass oben genannte verbale Äußerungen verletzend wirken, ist die Aussage von Ingo zunächst schwieriger nachzuvollziehen.

> „Es macht mich wütend, wenn Leute nicht grüßen können.“ (Ingo)

Was kann denn so schlimm daran sein, wenn jemand nicht grüßt oder den Gruß nicht erwidert? Tatsächlich sind Äußerungen mit ähnlichen Inhalten in den Interviews kein Einzelfall, auch wenn sie nicht alle so drastisch formuliert sind.

> „... wenn ich da jeden Tag, naja, nicht nur ich, wir alle so 1000 Leuten (Guten Tag (A.K.)) sagen müssen, oder seien es nur 500, und ich mein, ich stell mich da hin und versuche halt, relativ freundlich zu sein und sag auch `guten Tag´. Wenn ich zu jemanden `guten Tag´ sage, erwarte ich eigentlich, dass ich das wenigstens mal zurückkriege, irgendwie. Ich meine, er muss ja nicht vor meine Füße fallen, aber wenigstens, dass mal ein bisschen was zurückkommt und dass man nicht so doof dasteht.“ (Kristina)

Das Grüßen produziert eine Erwartungshaltung bei dem Grüßenden, die hier ins Leere läuft. Leerlaufende Erwartungshaltungen aber können von der sozialen Natur des Menschen nur schwer ertragen werden (vgl. Goffman 1982, 120). Es entsteht ein Vakuum, das zu einer Unsicherheit über die gegenseitige Beziehung führt. Kristina beschreibt es mit „doof dastehen“. Die Unerträglichkeit von leerlaufenden Erwartungshaltungen alleine vermögen aber noch nicht ausreichend zu erklären, wieso die FlugbegleiterInnen dem Fehlen jeglicher Antwort auf ihren Gruß eine derartige Bedeutung beimessen.

Betrachten wir kurz das Wesen der Begrüßungen, um verstehen zu können, warum Kristina, es „ätzend“ findet, wenn „von zehn Leuten, die einsteigen, bestimmt drei nicht zurück-

grüßen.“ Für Goffman gehören Begrüßungen zu den „Bestätigungsritualen“, mit denen soziale Anerkennung zum Ausdruck gebracht wird (ebd., 111). Darüber hinaus signalisieren sie Aggressionsverzicht (ebd., 112) und haben die Funktion, den Grad der gegenseitigen Zugänglichkeit[17] (ebd., 118f) zu markieren. Begrüßungsrituale sind somit im Sinne von Freundlichkeit, Friedfertigkeit und Offenheit signalisierender Gesten ein durchaus wünschenswerter Beginn der Interaktion, legen sie doch den Grundstein für eine entspannte Stimmung. Während die FlugbegleiterInnen ihrerseits bereit sind bzw. dazu angehalten werden, den einsteigenden Passagieren in der ritualisierten Form eines Grußes ihre Anerkennung auszudrücken, erleben sie das Ausbleiben einer Antwort als eine soziale Abwertung.

> „Du stehst vor der Tür und sagst: `Guten Tag´ und kriegst keine Antwort, die gucken dir nicht einmal in die Augen. Dann sag ich: `Guten Tag´, habe ich gesagt´. Ich lasse die nicht vorbei, ich gehe noch einmal hin und gucke die an und sage: `Guten Tag´. Ich finde, das ist Benehmen, die sollten wenigstens nicken. Ich habe plötzlich so eine Art Komplex, ich bin nicht gut genug für diese Leute, dass ich da bin und nicht Luft, denn ich bin da und möchte gerne, dass die mich grüßen.“ (John)

Laut einem metakommunikativen Axiom von Watzlawick et al. kann man nicht nicht kommunizieren. (Watzlawick et al. 1996, 53). Damit ist es auch Kommunikation, auf einen Gruß keine Antwort zu geben; in den Augen der FlugbegleiterInnen vermittelt sie Missachtung. Freilich mögen die Intentionen der Passagiere ganz andere sein. Entscheidend sind hier aber für die FlugbegleiterInnen weniger die möglichen Absichten oder Erklärungen, sondern die Botschaften, die sie diesem Verhalten entnehmen.

Während John die Passagiere fast dazu zwingt, ihm wenigstens im Nachsetzen die Anerkennung entgegenzubringen, sieht sich Ingo der Situation eher ohnmächtig gegenüber.

> „Wenn ich 270 Gäste habe, von denen nur 50 zurückgrüßen, kann ich ja nicht 220 Tomatensaft über die Hose gießen.“

Auch, wenn diese Zahlen deutlich über den Schätzungen der anderen FlugbegleiterInnen liegen (30-40% erwidern demnach den Gruß nicht), so spricht aus dieser Aussage eine enorme Verletzung, die Erleichterung in Vergeltungsphantasien sucht. Angeregt durch diese Äußerungen, habe ich durch Beobachtung die Zahl der Passagiere zu ermitteln versucht, die meinen Gruß (in der Rolle als Flugbegleiterin) nicht erwiderten. Wenn ein kurzer Blickkontakt und das leichte, aber stumme Öffnen des Mundes als Erwiderung des Grußes angesehen werden kann, dann haben nur ein bis zwei Prozent keine erkennbare Reaktion gezeigt. Diese Passagiere waren entweder in ein Gespräch vertieft oder stammten aus einem anderen Kulturkreis. Wie lässt sich diese deutliche Diskrepanz erklären? Eine mögliche Erklärung ist, dass angesichts der Massen von Menschen, die an den FlugbegleiterInnen während des Einsteigens vorbeilaufen, diese sich nicht an jeden einzelnen erinnern können,

[17] Nach Goffman erhöht sich die Zugänglichkeit durch das Begrüßen, durch den Abschied wird sie herabgesetzt.

der sie nicht gegrüßt hat. Deshalb bleibt der Eindruck von Nicht-Anerkennung auch dann bestehen, wenn im weiteren Verlauf der Interaktion durch Worte oder Gesten durchaus gegenseitige Achtung kommuniziert wird. Oder: die Verletzung durch das Nicht-Erwidern eines Grußes, derer der Passagier sich in der Regel nicht einmal bewusst ist, kann auch später nicht relativiert werden, da eine Zuordnung seitens der FlugbegleiterInnen kaum möglich ist. Ebenso wenig sind die FlugbegleiterInnen in der Lage, der Nichtbeachtung während des Grüßens später eine soziale Sanktion folgen zu lassen. Zum einen aufgrund der beschriebenen Anonymität und zum anderen da, es ihre Berufsrolle nicht zulässt, dass sie offen und allzu deutlich ihren Unmut äußern. Damit wird das Nicht-Erwidern des Grußes zu einer Verletzung des Selbstbildes, die weder relativiert noch gesühnt werden kann. Möglicherweise erfährt sie deshalb eine Überhöhung ihrer Bedeutung.

Eine andere Verhaltensweise, die von den FlugbegleiterInnen als ärgerlich empfunden wird, ist die fehlend Reaktion auf ihre Serviceangebote. Das Anbieten von Zeitungen, Getränken, Pralinen etc. gehört zu den wichtigsten und sichtbarsten Aufgaben der FlugbegleiterInnen und es kann - wie ich gezeigt habe - die Stimmung derjenigen positiv beeinflussen, denen diese Angebote unterbreitet werden. Die Art der Ablehnung wiederum wirkt auf die Stimmung der FlugbegleiterInnen.

> „Ich möchte, wenn ich jemandem was anbiete, eine Reaktion, ich will dann nicht so ein Kopfschütteln haben, ich finde, dass ist so ein bisschen Missachtung. (...) Ich komme mir so doof vor, wenn mich jemand nicht anguckt, nicht mit mir redet, nur den Kopf schüttelt und so ein Gesicht zieht, also das finde ich nicht schön.“ (Nina)

Dieser Wunsch, den Nina formulierte, entstammt offensichtlich der Erfahrung, dass Passagiere oft ein solches Verhalten zeigen; auf meine Nachfrage aber sagte sie, dass es sich eher um Ausnahmen handele. Auch hier sind offenbar die Ausnahmen präsenter als der Regelfall. Interessant ist, dass die Reaktion „Kopfschütteln“ nicht als Reaktion anerkannt wird. Es geht ihr also nicht um irgendeine Reaktion, sondern um eine, die ihr als Person Achtung entgegenbringt. Sie möchte dem Passagier etwas geben und erwartet, dass ihr als Gabe zu verstehendes Angebot mit einer angemessenen Gabe - in diesem Fall ein Dankeschön und ein Blick in die Augen - erwidert wird. Es handelt sich um eine soziale Tauschsituation, in der sie die Reaktion im Verhältnis zu ihrem Aufwand als ungerecht empfindet. Homans hat in seiner Abhandlung über Elementarformen des sozialen Handelns herausgestellt, dass in eben solchen Fällen mit kognitiv-emotionalen Konsequenzen zu rechnen ist.

> „Je krasser das Gesetz der ausgleichenden Gerechtigkeit zum Nachteil einer Person verletzt wird, desto wahrscheinlicher wird sie das emotionale Verhalten an den Tag legen, das wir Ärger nennen.“ (Homans, zitiert nach Reineke 2001, 220)

Demnach erklärt sich das Gefühl der Missachtung aus der empfundenen Benachteiligung im Austausch sozialer Anerkennungen.

> „Du stehst da und die reagieren nicht. Da bist du voll der Arsch. (...) Ich finde, das ist unhöflich und so arrogant. Die wollen uns zeigen, dass sie was Besseres sind, aber das sind sie eben nicht.“ (Sven)

Sven versteht die „fehlende Reaktion“ nicht nur als Unhöflichkeit, sondern als eine Handlung, die bewusst dazu eingesetzt wird, tatsächliche oder vermeintliche Statusunterschiede deutlich zu machen. Obwohl er die Absichten der Person und die möglichen Gründe für ein solches Verhalten nicht kennt, formuliert er seine Interpretation der Handlungen nicht nur als Vermutung, sondern als feststehende Tatsache. Er definiert seine Interpretation als real, damit ist sie für ihn in ihren Konsequenzen real: Indem er der Handlung eine zugrunde liegende Haltung zuspricht, ist er davon überzeugt, dass der Passagier ihm gegenüber bewusste Geringschätzung ausdrücken will. Vielleicht liegt er damit nicht einmal falsch, möglicherweise empfindet aber er selber einen Statusunterschied, den er gleichzeitig für nicht existent erklären will.

Im Gegensatz zu den verbalen Beleidigungen, die ausgesprochen wurden, ist es hier nicht das Tun, sondern das Nicht-Tun von etwas, das Gefühle von Kränkung und Verletzung bewirkt. Es scheint mir bemerkenswert, dass das Unterlassen von kleinsten Gesten und das Nicht-Erwidern eines Grußes derartige Gedanken und Gefühle hervorrufen können.

6.3.3 „Sie sehen uns als Saftschubse an“ – Wertschätzung

In dem letzten Abschnitt habe ich versucht, deutlich zu machen, in welcher Weise fehlende Reaktionen auf einen Gruß oder auf ein Serviceangebot bei den FlugbegleiterInnen die Gefühle von Missachtung und Verletzung entstehen lässt, die sich zu Ärger und Wut steigern können. Dass diese kleinen Gesten bzw. ihr Unterlassen derart heftige Emotionen und Affekte hervorbringen, scheint mir an dem Boden zu liegen, auf den sie fallen: Die Stimmungen der FlugbegleiterInnen. Ich möchte deshalb versuchen, mich dem Wesen dieser Stimmung zu nähern, die die FlugbegleiterInnen zu ihren Bewertungen und Interpretationen veranlassen könnten.

> „...sie haben das Ticket gekauft und damit haben sie uns gekauft, müssen nicht höflich sein, also so ohne Bitte, na ja Danke sagen sie ja manchmal noch, aber daran hat man sich ja schon gewöhnt.“(Kristina)

Aus diesen Worten lese ich zum einen eine depressive Grundhaltung. Kristina versucht, sich damit abzufinden, dass die Passagiere ihr nicht die Anerkennung in Form von Höflichkeitsritualen entgegenbringen, sie begehrt nicht dagegen auf, sie äußert auch nicht die Hoffnung, dass es sich ändern könnte. Zum anderen entnehme ich ihrer Aussage die Antizipation eines bestimmten Verhaltens auf Seiten der Passagiere: Sie erwartet, dass diese selten Danke und

nie Bitte sagten. Betrachtet man diese Annahme als eine *selffullfilling prophecy,* dann wird sie in der Folge vermehrt ein derartiges Verhalten erleben, was sie in ihrer Stimmung bestärkt. Ohne aus den Augen zu verlieren, dass Entstehen und Wirken von Stimmungen kaum voneinander getrennt werden kann, möchte ich behaupten, dass es die Wahrnehmungen von Wertschätzung und die Statusunsicherheit sind, die zur Entwicklung derartiger Stimmungen beitragen.

Im Folgendem soll es deshalb nicht um die tatsächliche Wertschätzung gehen, die den FlugbegleiterInnen entgegengebracht wird, sondern um die subjektive Wahrnehmung derselben.

> „... sie sehen uns - jetzt mal ganz krass gesagt - als Saftschubse an und dieses Gefühl, wo ich dann manchmal denke, o.k. Leute, ihr wisst nicht, dass ich studiert habe, das ist jetzt auch gar kein Problem, aber bitte denkt daran, ihr seid nichts besseres, nur weil ihr uns jetzt für kurze Zeit quasi engagiert habt, euch Saft und Bier zu bringen, und da reagiere ich schon oder da habe ich innerlich so ein Gefühl, einfach nicht genug respektiert zu werden von den Passagieren.“(Gisela)

Die Selbstbetitelung „Saftschubse“ erwähnten auch Ingo und Nina, um auszudrücken, welche Geringschätzung für ihre Arbeit sie auf Seiten der Passagiere wahrnehmen. Ingo fand außerdem, dass ihn „viele eher als Galley-Slave“ denn als Gastgeber behandelten, Jessica betonte, sie sei „nicht der Privatsklave von dem Herrn“, Kristina fühlte sich in einer Situation, als sie den Koffer eines Passagiers verstaute, wie ein „Sklave“, der „auf dem Boden hockt“ und John meinte, dass „man in der Business-Class manchmal behandelt wird wie der „letzte Kuli“. Diese Worte, die die FlugbegleiterInnen für die Behandlung durch die Passagieren finden und benutzen, machen klar, dass sie sich geringgeschätzt fühlen, wenn der Dienstleistungsaspekt zu sehr im Vordergrund steht oder wenn die Arbeit nicht ausreichend gewürdigt wird, mithin also immer dann, wenn die Asymmetrie der Beziehung nicht verschleiert wird, sondern deutlich zu Tage tritt. Die Asymmetrie besteht z.B. darin, dass ein Passagier ein „Guten Tag“ erwarten darf, während die FlugbegleiterInnen auf eine Antwort allerhöchstens hoffen dürfen. Ähnliches gilt für Bitte und Danke. Eines Tages kam ein Passagier zu mir (in der Rolle als Flugbegleiterin) und beschwerte sich darüber, dass eine Stewardess sich nicht bei ihm bedankt habe, als er ihr den Müll in die Hand gedrückt habe. Umgekehrt ist es undenkbar, dass eine FlugbegleiterIn sich an offizieller Stelle oder bei dem Betreffenden selber darüber beschwert, dass er ihr nicht gedankt habe. Die Asymmetrie wird den FlugbegleiterInnen in den Momenten bewusst, in denen das Bild von dem Gast und dem gleichberechtigten Gastgeber zerbricht. Wenn die Passagiere sich nicht wie Gäste benehmen, können sich die FlugbegleiterInnen nicht länger als Gastgeber fühlen, und die Beschränkung ihrer Reaktionsmöglichkeiten auf unfreundliches, rüdes oder ablehnendes Verhalten wird ihnen vor Augen geführt.

„Ich möchte so gerne, dass jemand mich als Gastgeber behandelt und nicht als Kellner. (...) Ich möchte gerne einen Level haben; gleich behandelt werden.“ (John)

Indem das Bild, das die FlugbegleiterInnen von sich und ihrer Rolle als Gastgeber haben oder haben möchten, von den Passagieren nicht anerkannt wird, fühlen sie sich erniedrigt, eben wie Sklaven oder Kulis.

Diese Empfindlichkeit gegenüber einer Behandlung „als ob man ein Diener sei“ (Mira) rührt m.E. zum einem aus der Verwendung des - die Tatsachen verschleiernden und brüchigen - Bildes der Gast–Gastgeber–Situation her. Zum anderen meine ich, dass sie eng mit der Frage zusammenhängt, wie FlugbegleiterInnen ihren Status und ihr Ansehen in der Gesellschaft wahrnehmen.

„...innerhalb von Deutschland hat man auch noch dieses Ansehen, was du in Amerika ja nicht hast. Die Amerikaner betrachten Stewardessen ja schon fast als das Letzte. Aber hier sagen die Leute ja auch alle: `whow, du bist Stewardess´ und ich sage, ja, aber so besonders ist das nun auch nicht, so ein toller Job ist das nicht.“(Jessica)

Es erstaunt, dass Jessica, kaum wird sie bewundert für das, was sie tut, dieses selber herunterspielt, insbesondere, wenn man weiß, dass sie sich an anderer Stelle in dem Interview über eine Frau ärgerte, die ihr beim Aussteigen zurief „einen Scheißjob haben Sie hier.“(Jessica)

„...Ich glaube, dass noch viele denken, die hat hier Aufenthalt und die hat einen guten Job, aber ich glaube, das, was du an Bord machst, das ist nicht geschätzt, das ist selbstverständlich für die, das ist nichts besonderes, das wird nicht gesehen.“ (Nina)

Die Fremdbilder, denen sich die FlugbegleiterInnen ausgesetzt sehen, sind ambivalent und zeigen, dass sie selbst nie wissen können, welchen Status sie in den Augen der anderen (Passagiere, Freunde, Bekannte) haben. Auch Ariane Bentner konnte in ihrer empirischen Untersuchung über den Beruf Stewardess feststellen, dass

„ihr Beruf geprägt ist von einem ambivalenten Sozialprestige, das ihre Tätigkeiten einerseits erhöht und anderseits erniedrigt. Diese Ambivalenz führt dazu, daß (...) Stewardessen in permanenter (Status-) Unsicherheit leben, ...“ (Bentner 1998, 149)

Auf diese Ambivalenz reagieren die FlugbegleiterInnen, indem sie immer bereit sind, mit dem Schlimmsten zu rechnen.

Zusammenfassend möchte ich die Stimmung, die möglicherweise dazu beiträgt, dass die FlugbegleiterInnen dazu neigen, kleine Gesten als absichtsvoll verletzend zu interpretieren, als eine leicht depressive beschreiben, in der aufgrund von Statusunsicherheit latent die Verletzung des Selbstbildes erwartet wird. Gleichzeitig resultiert sie aus den wiederholten Erfahrungen von Kränkungen der beschriebenen Art. Die empfundene Wertschätzung, die Statusunsicherheit und die Bereitschaft, den Handlungen der Interaktionspartner eine verletzen wollende Intention zuzuschreiben, bedingen sich mithin gegenseitig.

6.3.4 „Wenn jemand sagt: `Dankeschön, sehr nett von Ihnen´, freue ich mich schon.“ – Freude

Beim Lesen der vorstehenden Abschnitte könnte freilich der Eindruck entstehen, dass alle FlugbegleiterInnen ständig depressiv, zutiefst verletzt seien und an ihrer unterdrückten Wut fast erstickten. Zum einen muss ich gestehen, dass ich zur Verdeutlichung der Problematik besonders drastische Beispiele gewählt habe, zum anderen aber lässt sich immer wieder feststellen, dass es sowohl in der Wissenschaft wie als auch im Privatleben über die glücklichen und freudigen Momente nicht viel zu sagen gibt. Es ist eher ihre Absenz, die thematisiert wird und die Möglichkeiten, diese aufzuheben. So wird auch hier die Darstellung der freudigen Ereignisse, nach denen ich die FlugbegleiterInnen fragte, mit wenigen Sätzen abzuhandeln sein.

> „Und dann steigen die Leute aus und 70-75% sagen beim Aussteigen: `Vielen Dank, es war super schön bei Ihnen, es war `ne ganz nette Crew, hat mir gut gefallen,´ (...) und das finde ich einfach toll, also es freut mich.“ (Gisela)

Weitere zehn der siebzehn InterviewpartnerInnen gaben ebenfalls Dankesbezeugungen als Grund für ihre Freude an. Sybille merkte an, dass sie ohne diese positiven Feedbacks den Job nicht so lange hätte machen können.

> „(es) gilt offenbar, dass dem Akt des Gebens in der Regel unmittelbar ein Dankbarkeitsbeweis folgt. Beide Schritte zusammengenommen bilden eine kleine Zeremonie – einen `bestätigenden Austausch´.“(Goffman 1982, 99)

Wenn der Dank über diese unmittelbare Reaktion hinausgeht, erleben die FlugbegleiterInnen es als eine zusätzliche Bestätigung, an der sie sich erfreuen. Da es für die FlugbegleiterInnen aufgrund der beschriebenen Statusunsicherheit schwer einzuschätzen ist, welche der Passagiere sich bei ihnen für besondere Mühen bedanken oder diese „ohne hoch zu blicken“ entgegennehmen werden, kümmern sie sich vorzugsweise um solche Menschen, die es ihnen sicher danken werden, z.B. um Passagiere mit Flugangst, Alte, Gebrechliche oder Kinder.

> „Insbesondere so ältere Menschen, die waren halt unheimlich dankbar, die kannten das halt gar nicht und die haben sich wirklich über alles gefreut und auch die Kids an Bord.“ (Sabine)

Dieser Art von Freude ihren Ausdruck zu verleihen, dürfte den FlugbegleiterInnen nicht schwer fallen, sind es doch erwünschte Reaktionen, die ohne Frage mit ihrem Rollenbild konform gehen. Wie ich schon gezeigt habe, bleiben unsere Gedanken eher an Gefühlen hängen, die nicht zum Ausdruck gebracht wurden. Könnte dieses erklären, dass Herta nach 33 Berufsjahren kein konkretes Beispiel für eine erfreuliche Situation einfällt?

Sechs der Befragten nannten Unterhaltungen und das Kennenlernen von Passagieren als Erlebnisse, die ihnen Freude bereitet haben. Es sind diese offenbar die Situationen, in denen es ihnen gelungen ist, trotz der Massenabfertigung tatsächlich eine persönliche Beziehung

aufzubauen und in denen sie ihrer Aufgabe, eine persönliche Atmosphäre herzustellen gerecht werden konnten.

6.3.5 „Ab und zu ein mulmiges Gefühl“ - Angst

Alle FlugbegleiterInnen konnten Situationen beschreiben, in denen sie Angst oder zumindest „ab und zu ein mulmiges Gefühl“ (Franka) hatten. Die Auslöser reichten von Gerüchen und Geräuschen über starke Turbulenzen bis hin zu angekündigten Notlandungen und Triebwerkschäden. Alle gaben an, diese Ängste vor den Passagieren zu verbergen. Katrin hat ihrer Angst „nicht nachgegeben“, da sie „Vorbild sein wollte“. Helge hat die Angst nicht gezeigt, da er „in Uniform war“ und Ingo hat gehofft, dass „man mir die Angst nicht angesehen hat“. Ihre Aufgabe, die Passagiere im Notfall zu beruhigen, haben sie derartig internalisiert, dass sie sich selbst jegliche sichtbare Reaktion untersagen, sie empfinden es sogar regelrecht als ihre Pflicht, ihre Angst zu verbergen.

> „...alle Passagiere guckten ja nun auf mich, alle so: das ist nun das Ende. Ich war in dem Moment irgendwie so gefasst, weil ich ja musste.“(Marie)

Sie sind sich bewusst, dass die Stimmungen der Passagiere auch von ihrem Verhalten und von ihrer Mimik abhängen. Deshalb versuchen, sie dem Entstehen einer Massenhysterie vorzubeugen, solange noch keine akute Notsituation eingetreten ist, solange also die Emotion Angst überwiegend aus Vorstellungen, Phantasien und Erinnerungen entsteht und nicht aus einer real gegenwärtigen Gefahr. Durch die bewusste Manipulation ihres Gesichtsausdruckes und durch ihre Handlungen versuchen sie, Einfluss zu nehmen auf die Stimmung der Passagiere, in der Hoffnung, so den Ausbruch von Affekten zu verhindern.

> „Furcht führt nicht wie der Schreck zur Erstarrung der Motorik, sondern mobilisiert vielmehr Kräfte zu Flucht oder Vermeidung. Bei tödlichen Gefahren sind Menschen deshalb zu außerordentlichen körperlichen Leistungen fähig: Die Furcht weckt die bislang unausgeschöpften Energiereserven.“ (Dreitzel 1998, 148)

Solange das Flugzeug aber noch in der Luft ist, haben die Passagiere keine Möglichkeit, ihre Energien einzusetzen, ihre Aktivitäten würden ungerichtet bleiben und könnten nichts ausrichten - außer dass sie die Ängste der anderen anfachen würden. Es spricht demnach alles dafür, die Passagiere in solchen Situationen dazu zu bringen, in ihrer Ohnmacht zu verharren.

> „... ich hatte keine Chance, Angst zu haben, weil (...) die Passagiere mir direkt gegenüber saßen und ich musste immer schön lächeln und versuchen, die Leute zu beruhigen. Die haben geschrien und geweint.“ (Sybille)

Hier ist es wiederum das Lächeln, das die FlugbegleiterInnen als ein Medium des Stimmungsmanagements einsetzen, indem sie unter der Maske des Lächelns ihre Gefühle verbergen und Zuversicht ausstrahlen.

Das körperliche Erleben der Angst lassen die FlugbegleiterInnen erst dann zu, wenn die Gefahr vorbei ist.

> „...Ich habe zwar immer gedacht, jetzt bin ich hier oben in der Röhre und es sind so 10 000 Meter zwischen uns, und irgendwie kommt man da jetzt nicht raus. Das ist mir mal so bewusst geworden, aber irgendwie Schiss hatte ich erst als ich wieder unten auf dem Boden war, also so nachwirkend." (Kristina)

Das Verdrängen der Angst scheint sich aber nicht nur auf konkrete Erlebnisse zu beziehen, sondern auf die gesamte Zeit ihrer Berufstätigkeit. So berichteten mir die beiden FlugbegleiterInnen, die zum Zeitpunkt des Interviews nicht mehr aktiv in der Fliegerei waren, dass sie nach Beendigung ihrer Tätigkeit anfingen, Flugangst zu entwickeln.

Dem widerspricht in gewisser Weise die Aussage des Luftfahrtpsychologen, der davon ausgeht, dass etwa 30% der FlugbegleiterInnen unter Flugangst leiden. Bei einigen würde es dazu führen, dass sie kündigen müssten. Ich finde es nicht erstaunlich, dass auch FlugbegleiterInnen unter Flugangst leiden, werden ihnen doch sowohl in der Grundschulung als auch in den jährlichen Wiederholungskursen Filme von Flugzeugunglücken gezeigt, damit sie daraus lernten, was im Notfall zu tun oder zu lassen sei. Darüber hinaus werden vor jedem Arbeitstag Notfallsituationen angesprochen. Unmittelbar vor jedem einzelnen Flug sollen die FlugbegleiterInnen dann noch einmal im Stillen die wichtigsten Notfallanweisungen durchgehen. Sie müssen immer möglicher Katastrophen gewahr sein und gleichzeitig nach außen Gelassenheit demonstrieren. In meinen Augen ist das eine paradoxe Anweisung, die ein hohes Maß an intellektueller Einflussnahme auf das Entstehen und den Ausdruck von Gefühlen verlangt oder die dazu führt, dass die FlugbegleiterInnen sich von einem Teil ihrer Rollenerwartungen distanzieren und andere in den Vordergrund stellen.

6.4 Haben sie alle ihre Herzen verkauft? - Exkurs zu Arlie Hochschild der Kommerzialisierung der Gefühle

Arlie Hochschild hat in den frühen Achtzigern in ihrem Buch „The managed Heart" (deutsch: Das gekaufte Herz) das Konzept der Gefühlsarbeit entwickelt, das in den darauf folgenden Jahren von vielen Soziologen interpretiert, kritisiert und weiterentwickelt wurde oder das ihnen als Folie für eigene empirische Forschungen diente (z.B. Gerhards 1988, 1988a, Strauss et al. 1980, Dunkel 1988, Badura 1990, Wouters 1989).

Hochschild nähert sich der Gefühlsarbeit auf zwei Wegen: zum einen untersucht sie die Bearbeitung von Gefühlen im privaten Sektor, zum anderen widmet sie sich der Gefühlsarbeit im öffentlichen Bereich. Aus der Analyse von Aufsätzen, die sie Studenten über emotionale Situationen schreiben ließ, entwickelte sie das Konzept der Gefühlsarbeit. Damit meint sie eine intellektuelle Bearbeitung oder Beherrschung der aufkommenden Gefühle bevor sie zum Ausdruck gebracht werden unter Einbeziehung der antizipierten Wirkung auf die anderen.

Der Handelnde begibt sich in einen sekundenschnellen Interpretationsprozess mit sich selbst, in dem der Ausdruck des eigenen Empfindens unter Einnahme der Position des generalisierten oder konkreten anderen mit der Deutung der eigenen Empfindungen aus dieser Position heraus, abgestimmt wird. Bei Gefühlsarbeit geht es für Hochschild zum einen um die absichtsvolle oder unbewusste Unterdrückung eines sich verkörpern wollenden Gefühls und zum anderen um die Vortäuschung eines nicht empfundenen Gefühls. Es ist der Versuch, subjektives Empfinden mit den Gefühlsregeln in Einklang zu bringen. Der Versuch oder der Wunsch, anders zu fühlen, sowie die Aufforderung an andere, ihre Gefühle in eine bestimmte Richtung zu lenken, kann sowohl im privaten wie im öffentlichen Bereich beobachtet werden, jedoch mit drei entscheidenden Unterschieden: Erstens wird in kommerziellen Dienstleistungen - und nur auf diese bezieht Hochschild sich, wenn sie vom öffentlichen Bereich spricht - Gefühlsarbeit angeboten und verkauft, d.h. durch die Transformation von Gefühlsarbeit aus dem Privatleben in die Arbeitswelt wird das Verhältnis zwischen den Beteiligten zu einem asymmetrischen. Zweitens sind die Gefühlsnormen veröffentlicht, werden trainiert und kontrolliert und drittens wird der Raum für die individuelle Ausgestaltung des eigenen Gefühlslebens kanalisiert und eingeschränkt (vgl. Hochschild 1990, 110).

Hochschild nennt zwei Methoden, die dem Handelnden bzw. dem Fühlenden dabei zur Verfügung stehen: Das Oberflächenhandeln („surface acting“) und das Innere Handeln („deep acting“). Sie bezieht sich mit dieser Dichotomie auf die Schauspieltheorie von Stanislawski, der in der Schauspielkunst zwischen der Darstellung echter Gefühle und der „bloßen“ Gefühlsdarstellung unterscheidet. Hochschild meint dementsprechend mit „surface acting“ das „bloße“ Vorspielen von Gefühlen, indem Ausdruck, Mimik und Gestik moduliert werden. Der Handelnde ist sich dabei sowohl seiner Gefühle als auch des „so-tun-als-ob“ bewusst.

> „Beim Agieren an der Oberfläche täuschen wir andere über unsere wahren Gefühle, betrügen uns aber nicht selber.“ (Hochschild 1990, 51)

Das kann sowohl die absichtsvolle Unterdrückung des Ausdrucks eines sich verkörpern wollenden Gefühls sein als auch die Vortäuschung von Gefühlen, die in keiner Verbindung zu der aktuellen Gefühlslage stehen. In dem vorstehenden Text habe ich schon einige Beispiele für „surface acting“ bei den FlugbegleiterInnen genannt, z.B. das Unterdrücken des Ausdrucks von Wut, Ärger und Angst sowie das Signalisieren von Freundlichkeit und Gelassenheit, auch bei empfundener Antipathie oder in Stresssituationen durch die mimische Geste des Lächelns. Dabei sind die FlugbegleiterInnen in der Lage, ihre Gefühle zu benennen, sie sind sich eben bewusst, dass sie nur so-tun-als-ob, sie wissen, dass sie eine Rolle spielen.

Als „deep acting“ bezeichnet Hochschild das Evozieren eines abwesenden, aber gewünschten Gefühls oder die Unterdrückung eines gefühlten, aber nicht gewollten Gefühls. Es geht also nicht nur um die Ausdruckskontrolle, sondern um das Entstehen bzw. Verschwinden von Gefühlen. In diesem Fall versucht man, nicht nur andere zu täuschen, sondern auch - und in erster Linie - sich selbst. Dafür muss man sich selbst dazu bringen, einer anderen Interpretation der Wirklichkeit zu glauben, d.h. die soziale Wirklichkeit muss neu konstruiert werden. Wenn das vollständig gelingt, wird das „neue“ Gefühl empfunden und ausgedrückt. Mittels Autosuggestion wird die Verstellung schließlich überflüssig. Dabei bezeichnet Hochschild das spontane Gefühl als das „echte“ oder „wahre“ Gefühl, das mittels kognitiver Bearbeitung entstandene Gefühl hingegen nennt sie das „unechte“ oder „falsche“.

„Deep acting“ - so Hochschild - sei bei Stewardessen sehr weit verbreitet und habe langfristige Folgen, über die noch zu reden sein wird. Wie ist sie zu dieser Feststellung gekommen?

Einen großen Teil ihrer Beobachtungen hat sie während der Schulungen gemacht. Dort hat sie viel gehört darüber, wie FlugbegleiterInnen sich verhalten und fühlen sollten.

> „Bei Delta Airlines gibt es eine Reihe harter Anforderungen zur Veränderung von Gefühlen. Die weitestgehende Forderung besteht darin, daß die SchülerInnen sich so verhalten, als wäre die Kabine (ihr Arbeitsplatz) ihr Zuhause (wo sie keine Berufsarbeit verrichten). (...) Auf diese Weise wird (...) das Gefühlsgedächtnis der FlugbegleiterInnen aktiviert, in dem ihre Empfindungen anläßlich gastfreundlicher Bewirtung gespeichert sind.“ (Hochschild 1992, 100)

Ihre Analysen über die ideologische Verschleierung eines Lohnarbeitsverhältnisses und über die Versuche der psychologischen Einflussnahme auf die Gefühle der FlugbegleiterInnen während der Schulungen sind durchaus gelungen. Sie schließt daraus, dass FlugbegleiterInnen Gefühlsarbeit im Sinne von „deep acting“ leisten müssen, was gleichsam das Anliegen ihrer Studie war. M.E. bleibt sie aber den Beweis für das tatsächliche Vorhandensein von „deep acting“ schuldig. Sie zitiert eine Flugbegleiterin mit den Worten:

> „Ich stelle mir die Kabine gerne als mein Wohnzimmer vor. ... Wenn ich diese Situation auf eine große Gesellschaft – auf die 36 Passagiere, für die eine Flugbegleiterin zuständig ist – übertrage, bleiben meine Gefühle doch die gleichen.“ (Hochschild 1992, 100f)

Auf den ersten Blick scheint diese Aussage ihre Thesen zu stützen, jedoch übergeht sie bei der Analyse ihren eigenen Hinweis, dass diese Stewardess gerade erst ihre Ausbildung abgeschlossen hat. Was aus ihren Worten spricht, ist demnach nicht die eigene Erfahrung, sondern das Ausbildungsprogramm. Auch das folgende Beispiel wird zeigen, dass sie nicht klar unterscheidet zwischen den Vorgaben der Fluggesellschaft und deren Umsetzung „auf der Strecke“. Eine Stewardess hat ihr erklärt:

> „Es gehört einfach zu meinem Beruf, dafür zu sorgen, daß sich die Gäste an Bord wohlfühlen. ... Ich bin Stewardeß und muss dafür sorgen, dass sie den Flug genießen können.“ (Hochschild 1992, 103)

Diese Angestellte weiß sehr genau, was ihr Arbeitgeber und die Fluggäste von ihr erwarten und was sie tun sollte; ob sie es aber tatsächlich tut, erfahren wir aus diesen Worten nicht. Ich bezweifele, dass „deep acting“ mit den angewendeten Methode überhaupt nachgewiesen werden kann; denn das Merkmal eines geglückten „deep acting“ ist es doch, dass der Fühlende am Ende nicht erkennt, dass er sich selber manipuliert hat. Hochschild selber bemerkt:

> „Indem wir an unseren Gefühlen arbeiten, erschaffen wir sie zugleich.“ (Hochschild 1992, 40)

Die Suche nach Akten des „Inneren Handelns“ gleicht also der Suche nach dem Prinzen unter den Fröschen, der aussieht und sich benimmt wie alle anderen Frösche auch.

Ich stimme Hochschild zu, wenn sie feststellt, dass die Schulungen und die veröffentlichten Gefühlsnormen (vgl. ebd., 110) Einfluss nehmen auf die FlugbegleiterInnen. Wie ich schon an verschiedenen Stellen gezeigt habe, haben diese die Erwartungen an ihr Verhalten und den Ausdruck von Gefühlen zu einem hohen Grade internalisiert. Diese Erwartungen sind aber nicht nur und nicht erst in der Schulung erzeugt worden, sondern ergeben sich auch aus dem Rollenbild der Stewardess in unserer Gesellschaft. An diesem Bild versuchen sie ihr Handeln und Fühlen auszurichten. Mit welchen Strategien und Resultaten sie dieses tun, wird im Folgenden zu untersuchen sein.

6.5 Die Techniken im Umgang mit den Gefühlen

Wie schaffen es die FlugbegleiterInnen, trotz Beleidigungen und Verletzungen, trotz unterdrückter Wut und Angst sich in eine Stimmung zu versetzen, die es ihnen ermöglicht, den Erwartungen, für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen, gerecht zu werden?
Ich werde dabei kognitive von handelnden Techniken unterscheiden.

6.5.1 „Erstens hilft Reden und zweitens kriegt man Trost“ – Die sprachliche Verarbeitung

Eine handelnde Technik ist das Reden. Damit meine ich sowohl die verbale Kommunikation **während** einer Situation als auch das postsituative Sprechen **über** einen Vorfall.
Auch wenn Franka meint, die Schwierigkeit des Berufes sei, dass „man sich immer so zusammenreißen muss, dass man nie das sagen kann, was man wirklich jetzt eigentlich sagen möchte“ (Franka), so lässt sich doch feststellen, dass nicht alle FlugbegleiterInnen jede Verletzung lächelnd entgegennehmen oder übergehen.

> „... ich habe ihm gesagt, dass ich die Art und Weise, wie er mit mir umgegangen ist, nicht gut finde und dass ich da etwas mehr Respekt erwartet hätte.“ (Mike)

Laut Mike hätten seine Worte in dem Fall dazu geführt, dass der Passagier sich telefonisch über ihn beschwerte. Andere FlugbegleiterInnen berichteten davon, dass derartige Hinweise an die Passagiere diese zur Besinnung gebracht hätten. I.d.R. scheinen die FlugbegleiterInnen sich aber eher dafür zu entscheiden, nicht direkt verbal auf beleidigende oder verletzende Worte bzw. Taten zu reagieren. Stattdessen reden sie mit anderen über die Situationen. Außer für Herta, die von sich selber sagt, dass sie sich bedauerlicherweise nie viel über ihre Probleme geäußert habe, ist es für alle FlugbegleiterInnen von ungeheurer Wichtigkeit, entweder mit den Kollegen oder mit Freunden zu Hause über die belastenden Ereignisse zu sprechen. Das „Lästern in der Galley (Bordküche (A.K.)) oder im Crew-Bus" empfinden sie als „Ventil" (Franka), das ihnen schnell hilft, sich Luft zu machen (Ingo) und Druck loszuwerden (Sven). Dort finden sie Verständnis und Trost (Jessica). Während es den Betroffenen vorübergehende Erleichterung verschaffen mag, schlägt es sich aber auf die Stimmung der anderen nieder. Die Vorstellung, die Passagiere würden sie absichtsvoll verletzen oder ihnen zeigen wollen, dass sie etwas Besseres seien (Sven), setzt sich fest. Durch die gegenseitige, kommunikative Bestätigung der eigenen Vermutungen und Interpretationen der Wirklichkeit wird diese zur unumstößlichen „Wirklichkeit". Diese Situationen kenne ich aus eigener Anschauung sehr gut. Sie führen allerdings nie dazu, die Arbeitsbedingungen grundsätzlich in Frage zu stellen, sondern sie enden darin, dass jede(r) noch eine Geschichte erzählt, die ihr/ihm mal passiert ist, über die sich alle entrüsten, ohne dass sie der Sache auf den Grund gehen. Bentner, die ebenfalls einige Jahre als Flugbegleiterin gearbeitet hat, stellt in ihrer Studie fest:

> „Auch eine kollektive Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen liegt außerhalb ihrer Vorstellungen." (Bentner 1998, 174)

Diese Aussage kann ich auch durch die Antworten stützen, die mir die FlugbegleiterInnen auf die Frage gaben: „Was würdest du gerne an deinem Arbeitsplatz ändern?" Einigen fiel gar nichts dazu ein, so fand z.B. Mike, dass das System schon ganz gut durchdacht sei und Herta fragte: „Was soll ich denn da ändern?" Andere meinten, der Service und das Platzangebot könne verbessert werden oder wünschten sich eine bessere Planbarkeit des privaten Lebens. Drei der Befragten sprachen sich für eine bessere und wirklichkeitsnähere Information der Passagiere aus, in der Hoffnung, so auf mehr Verständnis und Entgegenkommen zu stoßen.

> „Ich würde, wenn ich es könnte, was natürlich absolut unrealistisch ist, noch stärker hervorheben, wann die Servicezeiten sind, dass die nicht während des gesamten Fluges sind,... ." (Gisela)

Ich halte diesen Vorschlag durchaus für realistisch, aber er widerspricht der Vorstellung, die FlugbegleiterInnen seien immer und ununterbrochen für das Wohl der Passagiere zuständig. Die internalisierten Erwartungen lassen die FlugbegleiterInnen auch dann nicht los, wenn sie über ihre Wünsche und Utopien sprechen sollen, was dazu führt, dass sie sich das Denken an

kollektive Strategien zum Abbau von emotionalen Belastungen gewissermaßen selber verbieten.

Kommen wir noch einmal zurück zum Reden als handelnde Technik der Verarbeitung von emotionalen Spannungen; denn den meisten reicht das Reden mit den Kollegen noch nicht aus, um ihre „Spannungen abzubauen“ (Ingo): Sie möchten auch nach der Arbeit noch über diese reden, „um den Frust loszuwerden“ (Gisela).

> „... es ist schwer, über so` ne Sachen zu reden, weil die das ja nicht nachvollziehen können, die Routine nicht sehen, wenn sie nicht selber mal Flugbegleiter waren, es ist schwer.“ (Jessica)

Von diesem Unverständnis des privaten Umfeldes berichtete mir auch der Luftfahrtpsychologe. Er wies in dem Interview darauf hin, dass Personen - auch viele Therapeuten- , die mit dem Arbeitsfeld nicht vertraut sind, die meisten Probleme gar nicht nachvollziehen könnten.

> „Dass jemand sagt, an Weihnachten würde ich nicht in der Karibik, sondern lieber zu Hause im Nebel im Taunus sitzen, da würde ich mich am wohlsten fühlen, das verstehen die nicht.“ (Interview mit dem Luftfahrtpsychologen)

Die Gesprächsangebote der spezialisierten Berater, die bei den Fluggesellschaften angestellt sind - so die übereinstimmenden Aussagen des Luftfahrtpsychologen und der Mitarbeiterin des Sozialdienstes - würden nur selten angenommen, da die Befürchtung bestände, die Inhalte des Gesprächs würden an die Geschäftsleitung weitergegeben. Selbsthilfegruppen mit oder ohne Supervision, in denen sich FlugbegleiterInnen ohne Angst austauschen könnten, gibt es nach meiner Kenntnis nicht.

6.5.2 „Sollen wir ihm Tomatensaft überkippen?“ - Rache und Genugtuung

Trotz aller Beteuerungen der Wichtigkeit von Freundlichkeit, professioneller Haltung und Selbstkontrolle zugunsten des Wohlbefindens der Passagiere haben FlugbegleiterInnen hin und wieder das Bedürfnis, es denen heimzuzahlen, die sie für ihre verletzten und gekränkten Seelen verantwortlich machen: die Passagiere. Aufgrund der Angst vor den Konsequenzen - „ich möchte keinen Anlass geben, wirklich eine offizielle Beschwerde gegen mich schreiben zu können“ (Gisela) - und ihres Selbstverständnisses - „ ein gewisser Grad an Freundlichkeit, zu dem man sich manchmal zwingen sollte, ..., das ist einfach Teil des Jobs“ (Mike) - darf das nicht sichtbar geschehen und von den Passagieren als solches nicht erkannt werden. Die kleinen Akte der Rache reichen von der Verweigerung einer zusätzlichen Serviceleistung über das Eingießen von zu viel Milch, „so dass der eigentlich Milch mit Tee hatte“ (Jessica) bis zu dem Überkippen von Flüssigkeiten, wobei Tomatensaft sich offensichtlich besonderer „Beliebtheit“ erfreut. Ingo berichtete über einen Passagier, über den er sich zuvor geärgert hatte.

„Wir haben ihn dann insofern gekriegt: Er wollte Tomatensaft. Ich hab ihm natürlich schön voll gegossen und dann ist ihm noch zu spät eingefallen, dass er Eis haben wollte. Ich hatte leider nur noch so einen Eisklotz, ..., das hab ich ihm dann ganz vorsichtig in sein Glas getan - das stand schon auf seinem Tisch - aber leider ist dann alles über seine Hose gegangen. Das tat mir sehr Leid (ironischer Unterton und Grinsen).Ich hab ihm dann natürlich sofort einen Reinigungsgutschein gegeben.“ (Ingo)

Der ironische Gebrauch der Mitleidsrhetorik dient gleichzeitig der Verschleierung wie der Hervorhebung seiner Absichten, die sich mit dem Bild eines Stewards nicht vereinbaren lassen. Aus dieser Erzählung geht allerdings nicht deutlich hervor, ob das Überkippen des Tomatensaftes als Rache geplant war, oder ob er diesen Vorfall rückwirkend als einen solche deklariert hat. Auch in anderen Fällen sind es eher die Rachegedanken, die zum Ausdruck gebracht werden, und nicht ihre tatsächliche Umsetzung.

Für die Akte der Rache als handelnde Techniken der Beeinflussung der eigenen Stimmung sind den FlugbegleiterInnen enge Grenzen gesetzt. Sie müssen den Anschein haben, dass es sich um zufällige Begebenheiten handele, an denen sie unschuldig seien und die unabsichtlich geschähen. So entsteht eine paradoxe Situation: Einerseits wollen sie den Passagier auf ein als demütigend empfundenes Verhalten hinweisen, sie wünschen sich, er möge sich schuldig fühlen und sein Verhalten in Zukunft ändern, gleichzeitig darf der Passagier von alledem nichts merken. Da die Akte der Rache oder der Genugtuung als solche nicht erkennbar sind, können die Passagiere - trotz eines möglichen Verdachts der Absichtlichkeit - nicht darauf reagieren. Zurück bleibt das Gefühl der Verärgerung und bei den FlugbegleiterInnen nicht selten ein Schuldgefühl.

6.5.3 „Wo ich, um Spannungen abzubauen, getrunken habe“ - Alkohol und andere Drogen

Bei dem Gebrauch von Drogen zur Beeinflussung der eigenen Stimmung handelt es sich wahrlich nicht um eine Erscheinung, die nur bei FlugbegleiterInnen vorzufinden wäre. Im Gegenteil. Allerdings haben mir in den Interviews nur zwei davon berichtet, dass sie hin und wieder Alkohol tränken, um die Spannungen abzubauen. Die Mitarbeiterin des Sozialdienstes vermutete eine hohe Dunkelziffer, insbesondere bei der Einnahme von Tabletten. Sie wies darauf hin, dass viele FlugbegleiterInnen Schlaftabletten nähmen, um trotz der permanenten Zeitverschiebungen ausreichend Schlaf zu bekommen. Aus Erzählungen weiß ich, dass die Einnahme von Melantonin, einem ausgleichend wirkenden Hormon, verbreitet ist.

Der Genuss von Alkohol während der Arbeitszeit ist den FlugbegleiterInnen aus Sicherheitsgründen verboten. Ein Verstoß gegen diese Vorschrift kann eine fristlose Entlassung zur Folge haben, es sei denn, es liegt eine Alkoholabhängigkeit vor, die sofort behandelt wird.

6.5.4 „Dann sage ich mir: Jetzt reiß dich mal zusammen!“ - Verdrängung

Als eine kognitive Technik der Bewältigung von aufsteigender Wut, Demütigungen und Verletzungen nannte ein Großteil der FlugbegleiterInnen die Verdrängung:

> „... ignorieren, vermeiden, erst mal runterschlucken, aufregen tue ich mich erst, wenn ich im Hotel bin und darüber nachgedacht habe.“ (Ingo)

Oft wurde in diesem Zusammenhang die Vokabel „durchhalten“ benutzt. Wie John, vergegenwärtigten sich einige die Tatsache des absehbaren Endes der Arbeitszeit oder dass „in acht Stunden alles vorbei ist“ (John). Das kann als der Versuch bezeichnet werden, sich zumindest gedanklich und vorübergehend der Situation zu entziehen. Während Nina körperlich anwesend ist, Routinearbeiten ausführt und automatisch lächelt, versucht sie, sich „eine schöne Situation vorzustellen“ (Nina).

> „... nur, dass ich mir sage: Jetzt reiße dich mal zusammen. Dann gucke ich in den Spiegel und gucke mich an und sage mir: So, jetzt bist du hier an Bord und das ist jetzt dein Job und man erwartet von dir, dass du freundlich bist. Und dann gehe ich raus, trete noch mal gegen den Trolley (Getränkewagen), - Aggressionsabbau - und dann funktioniert das eigentlich ganz gut. Oder ich atme tief durch, schließe die Augen und zähle bis zehn. Das ist auch immer sehr hilfreich und dann ist alles schon wieder irrelevant, also wirklich wichtig ist das nicht.“ (Jessica)

Jessica ist nicht die einzige, die mit sich selber im Imperativ spricht. Hier wird deutlich, in welcher Art und Weise sie sich die internalisierten Erwartungen vergegenwärtigt, um sich selber zu motivieren, ihnen zu entsprechen. Diese Erwartungen scheinen das Maß alle Dinge zu sein. Es kommt ihr nicht in den Sinn, sie in Frage zu stellen, im Gegenteil: Nach einer kurzen Besinnung („ich atme tief durch und zähle bis zehn“) gelingt es ihr offenbar, die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen, indem sie sie als „irrelevant“ bezeichnet.

> „Wenn es gelingt, sich auf die Seite der repressiven Ausdrucksregeln zu stellen, kann die eigene emotionale Verödung als `coole Lebenshaltung´ oder als Fähigkeit, den `Überblick zu behalten´, sogar das Selbstwertgefühl noch steigern.“ (Dreitzel 1998, 204)

Gelingt dieses aber nicht, macht Jessica sich selbst als handelndes und fühlendes Subjekt für ihr vermeintliches Versagen verantwortlich.

> „... wenn mich einer aggressiv angemacht hat, dann habe ich aggressiv zurückgeantwortet. Kurz bevor ich meine Part-Time-Stelle (Teilzeit (A.K.)) bekommen habe, da war ich soweit, dass ich nicht mehr konnte. Ich wusste, es war falsch, ich muss ruhig und freundlich bleiben, aber ich konnte es nicht mehr. ...“ (Jessica)

Diese Art der Selbstzuschreibung kann zu zwei Konsequenzen führen. Das wäre zum einen das Entstehen von Schuldgefühlen. Herta erzählte mir, dass sie zu einem Passagier, dessen Gepäck sie nicht verstauen wollte, nicht wirklich freundlich gewesen sei. Er habe sie daraufhin gefragt:

> „`Was habe ich Ihnen getan?´ Und das war wie ein Messerstich und wo ich mir heute noch..., und das ist mindestens 15 Jahre her, ... Ich habe die Situation bis heute nicht vergessen und habe Schuldgefühle.“ (Herta)

Als Folge dieser Schuldgefühle, so berichtete sie weiter, habe sie fortan immer darauf geachtet, dass ihr so etwas nie wieder passiere. Es ist also der Versuch, das nagende Gefühl von Schuld zu vermeiden, das einigen FlugbegleiterInnen als Motor dient für beständige Freundlichkeiten und aufopferungsvolle Hilfsbereitschaft. So versucht auch Mike, sich nichts zu Schulden kommen zulassen. Er möchte alles vor sich rechtfertigen können, denn etwas anders lasse sein „Ehrgefühl" nicht zu.

Bei der Mehrzahl der FlugbegleiterInnen jedoch führt die Selbstzuschreibung von vermeintlichem Versagen auf der emotionalen Ebene zu einer anderen Reaktion: Sie glauben, die Beherrschung ihrer Gefühle noch üben zu müssen oder sie sind der Meinung, dass sie, wenn sie es erst einmal gelernt hätten, in jeder Situation die „Contenance" und das „Gesicht" zu wahren (Ingo), keine Probleme mehr bei der Ausübung ihres Berufes mehr hätten.

> „Mich ärgert das immer so selbst, dass ich noch so wütend werden kann. Bei manchen, die schon so länger fliegen, da bewundere ich das erst mal, dass sie super ruhig und gelassen sind und jeden blöden, dämlichen Spruch, den es gibt, da irgendwie so eine klasse Antwort drauf haben, dass die überhaupt nichts mehr sagen können. Ich mein, ab und zu fällt mir ja auch mal was ein, aber manchmal fällt mir auch nichts ein und das ärgert mich dann immer. Also ich möchte manchmal viel spontaner sein....flotten Spruch und fertig iss es. Also wenn mir mal was einfällt, dann fühle ich mich besser" (Kristina)

Die in unserer Gesellschaft allgegenwärtigen Imperative „Erkenne dich selbst!" oder „Höre auf deine Gefühle!" scheinen sich hier in ihr Gegenteil zu verkehren in „Besiege dich selbst!" und „Zeige nie deine Gefühle!". Auch Ingo hält die Selbstbeherrschung für eine charakterliche Stärke, die es zu vervollkommnen gilt.

> „...Ich bin sehr durch meine Großmutter geprägt, so ´ne typisch preußische Landadelsdame, und da waren keine Gefühle in der Öffentlichkeit, ... es wurden keine Gefühle gezeigt, weder positive noch negative und das hat mich schon ziemlich beeindruckt. Das war für mich das große Vorbild: meine Oma!" (Ingo)

Es scheint paradox, dass Ingo auf der einen Seite „die emotionale Austrocknung als Sieg über sich selbst" (Dreitzel 1998, 205) anstrebt und auf der anderen Seite von sich eine offene, freundliche, authentische Ausstrahlung erwartet, und findet, man könne „ruhig mal auf Gäste zugehen, etwas von sich erzählen, etwas von sich preisgeben" (Ingo), denn das mache Spaß und so könne man sich die Kunden auch halten. Es wird noch darüber zu reden sein, wie mit derart widersprüchlichen Haltungen umgegangen werden kann. Zunächst aber möchte ich festhalten, dass Ingo sich durchaus darüber bewusst ist, dass er Wut und Ärger verdrängt. Er befürchtet sogar, dass der „Verdrängungsmechanismus" nicht allzu lange funktioniere und dass irgendwann alles rauskäme. Auch Gisela hält es für möglich, dass es sie alles irgendwann wieder einhole.

Dreitzel schreibt, dass Affekte nicht eigentlich verdrängt, sondern nur blockiert, gehemmt, kanalisiert und kontrolliert werden könnten (vgl. Dreitzel 1998, 130f). Das heißt, das Gefühl

bleibt, wird aber nicht ausgedrückt und sucht sich andere Kanäle, in denen es sich - oft in anderer Form und auf andere Objekte bezogen - ausdrücken kann. Helge, den ich seit vielen Jahren als ausgesprochen freundlichen, ausgeglichenen und kontrollierten Kollegen kenne, berichtete mir zu meinem großen Erstaunen, dass vieles „im Privatleben rauskäme“, dort würde er öfter „Veitstänze“ aufführen, Freunde und Verwandte müssten das - sehr zu seinem Bedauern - ausbaden. Der „Sieg über sich selbst“ während der Arbeit hat einen hohen Preis: den (zeitweisen) „Verlust des Selbst“ im Privatleben.

6.5.5 „Ich kann mir das nur so vorstellen“ - Neubeschreibungen

Hochschild hat in ihrer Studie festgestellt, dass die angehenden FlugbegleiterInnen in der Schulung bei Delta Airlines dazu angehalten wurden, die Flugzeugkabine als ihr Wohnzimmer zu betrachten und die Passagiere als ihre persönlichen Gäste. In 6.2.1 habe ich beschrieben, wie ambivalent sich die FlugbegleiterInnen gegenüber dieser Analogie äußern. In den Interviews hat nur Sabine von einer ähnlichen kognitiven Selbstbeeinflussung gesprochen:

> „... Ich habe mir damals geschworen, du stellst dir immer vor, das wären deine Eltern und wenn die mies behandelt werden, würdest du das auch nicht gut finden, und das war irgendwo meine Devise....“ (Sabine)

Indem sie sich vorstellt, es seien ihre Eltern, nimmt sie sich selber die Chance, diese Passagiere als das zu sehen, was sie sind. Sie stülpt ihnen gewissermaßen eine Maske über und versucht gleichzeitig, ihre eigene Rolle vor sich zu verschleiern. Ich habe schon gezeigt, dass dieses Bild brüchig ist: Wenn die Passagiere sich eben nicht wie „dankbare Eltern“ benehmen, sondern in ihrer tatsächlichen Rolle als Passagiere Forderungen stellen, fühlen sich die FlugbegleiterInnen verletzt, missachtet, gekränkt oder gedemütigt. Dieses, so wird ihnen von ihren Ausbildern, Vorgesetzten und KollegInnen gebetsmühlenartig immer wieder gesagt, sollten sie aber nicht persönlich nehmen. Diese gutgemeinten Ratschläge wiederholten die FlugbegleiterInnen fast reflexartig in den Interviews, wenn ich sie auf Verletzungen und Kränkungen ansprach.

> „... aber ich denke mal, das ist dann auch nicht persönlich zu nehmen, sondern, wenn da jetzt eine andere stehen würde, dann haben die genau so schlechte Laune, das muss man irgendwie hinnehmen.“ (Kristina)

oder:

> „...einmal hat einer `du blöde Kuh´ oder so etwas zu mir gesagt, aber das hat mich nicht wirklich gekränkt, das hat mich nicht berührt.“ (Nina)

Es ist dann aber doch erstaunlich, dass Nina sich dennoch nach fast zwei Jahren noch so genau an den Vorfall erinnern kann und dass Ingo am liebsten jedem Tomatensaft übergießen würde, der seinen Gruß nicht erwidert oder dass Sven jedem, der auf seine Serviceangebote

nur mit einem Kopfschütteln reagiert, böse Absichten unterstellt. Ich bin der Meinung, dass man persönliche Beleidigungen und Demütigungen nicht nicht persönlich nehmen kann. Die FlugbegleiterInnen meinen aber, sie seien selber daran Schuld, wenn sie es nicht schafften, etwas Derartiges nicht persönlich zu nehmen. Darüber hinaus wird dieser Satz zu einer reflexartigen Abwehr jeglicher Art von Beschwerden, die vollkommen über das Spezifische der Aussage hinweg geht. Was ich damit meine, wird deutlich in den Worten von Ingo, der sich über Passagiere ärgert, die ungehalten werden angesichts von Verspätungen.

> „Ich denk dann: Kann man nicht so weit denken, dass wir nicht selber mit der Nebelmaschine ums Flugzeug gegangen sind oder hier vorher schön die Landebahn vereist haben, also so Kinderkacke, wo eigentlich jeder normale Mensch so weit reflektieren kann, dass weder Lufthansa noch ich persönlich etwas für das Wetter kann.“ (Ingo)

Es ist davon auszugehen, dass kein Passagier ihm jemals unterstellt hat, persönlich für das Wetter verantwortlich zu sein. Die Aufforderung, es nicht persönlich zu nehmen, verkehrt sich hier in ihr Gegenteil: Es werden Beschwerden persönlich genommen, die weder so gemeint noch so formuliert sind.

Ich halte den Ratschlag „Nehmen Sie es nicht persönlich!“ deshalb für ebenso falsch wie fatal, denn erstens gaukelt er einen Ausweg vor, hilft aber nicht, mit der Situation fertig zu werden, zweitens erzeugt er zusätzlich das Gefühl, versagt zu haben und drittens wird zum Teil die gegenteilige Wirkung erreicht. Es schient mir der eher hilflose Versuch zu sein, die verbrämte Ideologie vom Gast und GastgeberIn auch in krisenhaften Situationen nicht zusammenbrechen zu lassen. Tatsächlich bietet er keine Hilfestellung, sondern verschleiert die Ohnmacht. Darüber hinaus verhindert er, dass die FlugbegleiterInnen ihre Verletzungen dem auslösenden Subjekt gegenüber thematisieren. So berichtete John, dass er oft den Wunsch habe, zu fragen, warum jemand ihn beleidigt oder beschimpft habe, tatsächlich hätte er es aber noch nie getan. Die FlugbegleiterInnen sollen sich den Passagieren gegenüber nicht als fühlende Subjekte präsentieren, sondern als mitfühlende und einfühlsame Objekte.

Obwohl der Versuch, eine Beleidigung oder Kränkung nicht persönlich zu nehmen, i. Allg. scheitert, probieren es die FlugbegleiterInnen gedanklich immer wieder. Wenn sie aber an dem zum Ausdruck gebrachten Ärger eines Passagiers nicht persönlich Schuld sein sollen, dann brauchen sie eine andere Erklärung. Diese finden sie vermeintlich in der psychischen Verfassung des Passagiers.

> „Also, ich kann mir das nur so vorstellen, dass er echt total unzufrieden ist von der Arbeit, konnte sich jetzt aber diese Reise für 630 DM, Mallorca, Vollpension, leisten. Jetzt sind ihm da vielleicht noch ein paar Sachen über die Leber gelaufen, weil er am Check-In nicht seinen Fensterplatz bekommen hat und ... also ich kann mir nicht vorstellen, dass ein ausgeglichener Mensch, der mit seinem Leben grundsätzlich zufrieden ist, wegen so einer Sache austickt.“ (Gisela)

Neben der Unterstellung von grundsätzlicher Unzufriedenheit, vermuten die FlugbegleiterInnen oft, dass Flugangst hinter aggressiven Verhaltensweisen stecke. Weit verbreitet ist auch die Annahme, sie hätten „irgendwie Probleme mit ihrer Familie oder ihrer Arbeit und irgendwo müssen sie es halt rauslassen." (Kristina) Auf diese Weise versuchen die FlugbegleiterInnen Gesehenes, Gehörtes und Wahrgenommenes zu relativieren. In dieser Absicht bringen sie sich selber dazu, die Situation neu zu beschreiben und zu interpretieren, in der Hoffnung, dieses möge die Emotionen in die gewünschte Richtung lenken. Sie möchten ihre „Chancen, freundlich zu bleiben und die Demütigungen anderer zu vermeiden durch die Neubeschreibung" erhöhen. (Rorty 1992, 153)

Es sind die Erkenntnisse der Wissenssoziologie, des Konstruktivismus und der Phänomenologie, die hier zur Anwendung kommen. Aus der Frage, wie das subjektive Wissen von der Welt entsteht, aus der Erkenntnis, dass ein jeder sich sein Bild von der Realität „konstruiert" und aus dem methodischen Perspektivenwechsel auf der Suche nach dem Wesen einer Sache wird im Strom der Psychologisierung der Gesellschaft die (Selbst-) Aufforderung: „Sieh die Welt so, dass du funktionieren kannst!". So steckt also in dem Ratschlag: „Nehmen Sie es nicht persönlich!" noch eine andere Aussage: „Trauen Sie nicht ihren Augen, ihren Ohren und Gefühlen, sondern interpretieren Sie die Situation in einer Art und Weise, die es Ihnen ermöglicht, freundlich zu bleiben!" Letztlich bedeutet das, weder sich selbst noch die Passagiere ernst zu nehmen. Es lässt sich für mich nicht endgültig klären, ob die Versuche der Uminterpretation die Folgen der psychologischen Schulungen sind oder eher sonstigen „Lebensratgebern" entstammen.

Eine weitere kognitive Technik der Uminterpretation, deren Ausgangspunkt und Ziel darin liegt, weder sich selbst noch die Passagiere ernst zu nehmen, ist der Versuch, die Situationen, die Handlungen oder die Personen ins Lächerliche zu ziehen. Jessica berichtete über eine Frau, die sich während des ganzen Fluges immer wieder über Unbequemlichkeiten und Unfreundlichkeiten beschwerte.

> „Du kannst dann eigentlich gar nichts anderes machen, als das dann irgendwo ins Lächerliche zu ziehen, für dich selbst, weil die hat uns nur beschimpft, und wir wären die schlimmsten Stewardessen, die sie je erlebt hat. ... Die hat mich richtig wütend gemacht, weil die so getan hat - klar wir haben einen Dienstleistungsjob und wir sind für alle da - aber sie hat uns im Prinzip behandelt wie ihre Sklaven. ... Dann kam die Krönung: Beim Aussteigen sagte sie: `Einen Scheißjob haben sie, sie haben ja wirklich einen Scheißjob´. Und wir: `Einen schönen Tag noch´. Und sie dann: `Gott sei Dank, bin ich Rechtsanwaltsfrau´. Da sind wir dann wirklich vor Lachen zusammengebrochen. Also am Anfang hat es mich wütend gemacht, aber im Nachherein kann ich nur noch darüber lachen." (Jessica)

Das Ins-Lächerliche-Ziehen sehe ich als den Versuch, sich selber als Person von der Rolle zu distanzieren, die man in dem Moment innehat. Zu unterscheiden ist hier der stille, individuelle

Versuch, etwas ins Lächerliche zu ziehen, von dem kollektiven Lachen. Ersteres bleibt für die anderen unsichtbar: Keiner kann ahnen, dass Jessica sich innerlich distanziert, indem sie etwas ins Lächerliche zieht. Es bleibt ein kognitiver Versuch der Beeinflussung der eigenen Wahrnehmung. Das Lachen hingegen lässt auch die anderen teilhaben an dem Versuch der Distanzierung. Das erfüllt zum einen die Funktion der öffentlichen Abkehr, indem sie nicht nur sich selber suggeriert, nicht persönlich gemeint zu sein, sondern auch für andere sichtbar macht, dass sie sich als Person nicht angesprochen fühlt. Zum anderen gibt sie ihren KollegInnen die Chance, ihre Konstruktion der Wirklichkeit zu bestätigen, indem sie mitlachen.
Dass das Lachen hier aber keine kathartische Wirkung hat, lässt sich nur unschwer daran erkennen, dass Jessica nach drei Jahren ihre Wut noch immer derartig heftig verbal zum Ausdruck bringt.

Unter dem Strich lässt sich feststellen, dass alle genannten Strategien der FlugbegleiterInnen im Umgang mit ihren Gefühlen nur leidlich funktionieren. Wie ich gezeigt habe, bringt das Reden möglicherweise eine kurzfristige Entlastung mit sich, gleichzeitig besteht die Gefahr, neue Spannungen hervorzurufen, entweder über die Beeinflussung der Wahrnehmung der Kollegen oder durch das Unverständnis und den Unmut, auf die sie in ihrer privaten Umgebung stoßen. Racheakte führen eher zu Schuldgefühlen als zu einer Bewältigung von Spannungen. Die Folgen und Risiken von Drogen jeder Art sind hinreichend bekannt. Während die FlugbegleiterInnen nach perfekter Selbstbeherrschung streben und sich darüber ärgern, wenn ihnen diese nicht gelingt, erkennen oder ahnen sie doch gleichzeitig die Grenzen und die Folgen der Verdrängung von Affekten. Die Versuche, die Gefühle durch kognitive Beeinflussung der eigenen Wahrnehmung zu verändern, führen in der Regel nicht zu den erwünschten Resultaten, sondern enden an einem unbestimmten Ort zwischen Sich-selber-nicht-ernst-Nehmen und Die-anderen-nicht-ernst-Nehmen.

6.6 Emotionale Haltungen als Folgeerscheinungen von Stimmungsmanagement

An manchen Punkten der Analyse sozialer Gegebenheiten und Handlungen lassen sich Bedingungen und Strategien nur schwer eindeutig voneinander unterscheiden. So ist es z.B. möglich, dass es sich bei dem Verdrängen und Kanalisieren von Affekten und Emotionen nicht nur um eine Strategie im Umgang mit den durch die Arbeitssituation bedingten Gefühlsnormen handelt, sondern gleichsam um eine Bedingung für das Ergreifen des Berufes. Darauf deutet z.B. die Aussage von Ingo hin, der sich schon früher an dem Ideal seiner Oma orientierte, die in seinen Augen über eine hohe affektive Selbstkontrolle verfügte. Ebenso wenig eindeutig erscheint mir die Zuordnung zu Strategie oder Folgeerscheinung bei

Phänomenen, dessen Spuren ich erst nach intensiver Arbeit mit dem Interviewmaterial zwischen den Zeilen herausarbeiten konnte. Es handelt sich dabei um emotionale Haltungen gegenüber der eigenen Person und der Umwelt. Dass ich diese Erscheinungen entdecken und benennen konnte, verdanke ich Dreitzels Ausführungen über die emotionalen Gewohnheiten und Haltungen. Als solche bezeichnet er „affektive Charakterstrukturen, in denen sich die Ausdrucksregeln verselbständigt haben.“ (Dreitzel 1998, 203) In einem fortschreitendem Prozess werden kulturelle sowie berufsspezifische Gefühlsnormen derart verinnerlicht, dass sie als solche nicht mehr wahrgenommen werden. Mehr noch: Die Personen beginnen, sich mit ihnen zu identifizieren, sie werden zu ihren „eigenen Regeln“.

Sind das nicht eben die Mechanismen der Selbstbeherrschung und Selbstregulierung, die wir in den Aussagen der FlugbegleiterInnen ausmachen konnten? Ich hoffe, gezeigt haben zu können, auf welche Art und Weise die FlugbegleiterInnen ihre Aufgabe, für das Wohlbefinden und die entspannte Stimmung der Passagiere zu sorgen, verinnerlicht haben. Sie selber erwarten von sich ein echtes Lächeln und manchmal auch mehr Freundlichkeit als sie empfinden. Darüber hinaus ist es ihnen wichtig, eine „professionelle Haltung“ zu bewahren, hinter der sie ihre eigenen Bedürfnisse und Empfindungen verstecken. Sie haben den Anspruch, sich stets so zu verhalten und zu äußern, dass ihnen Wut und Angst nicht angemerkt werden kann. Sie sagen nicht: „Ich muss dieses oder jenes tun, weil die Geschäftsleitung oder mein Vorgesetzter es so will.“, sondern:

> „Ein gewisser Grad an Freundlichkeit, zu dem man sich manchmal auch zwingen sollte, der gehört dazu, das ist einfach Teil des Jobs.“ (Mike)

oder:

> „Ich finde es wichtig, (...) dass man selber nicht ausfallend wird als Flugbegleiter“ (Gisela)

Ich habe allerdings auch gezeigt, dass sie den internalisierten Regeln nicht immer gerecht werden und dass die Gefühle, deren Ausdruck sie sich versagen, damit nicht verschwinden oder nicht mehr existent wären. Sie äußern sich in anderer Form, an anderen Orten oder gegenüber anderen Personen. Trotz aller Beteuerungen und Bemühungen, es nicht persönlich zu nehmen , machen ihnen die alltäglichen Beleidigungen, Demütigungen und Missachtungen zu schaffen, in denen sie eine vermeintliche oder tatsächliche Geringschätzung ihrer Person sehen. Eine unmittelbare und direkte Reaktion verbieten sie sich selbst. Aufgrund dieser Konstellation kann es zu der Herausbildung verschiedener Reaktionsmuster oder emotionaler Haltungen kommen. Diese zeigen sich bei den FlugbegleiterInnen m.E. besonders häufig in Form neurotischer Schuldgefühle, Verächtlichkeit, Ironisierung und Zynismus.

Neurotische Schuldgefühle entstehen nicht aus dem Gefühl, jemand anderes verletzt zu haben, sondern aus dem Bewusstsein, gegen die eigenen Regeln der Ausdruckskontrolle

verstoßen zu haben. In ihnen manifestiert sich „ein nagendes Unbehagen an der eigenen Unvollkommenheit und die bewußte Neigung zur baldigen Wiederholung.“ (Dreitzel 1998, 205) Wir haben von Herta erfahren, dass sie noch nach fünfzehn Jahren ein Schuldgefühl hat, weil sie in einer Diskussion mit einem Passagier nicht freundlich geblieben ist. Franka kennt ebenfalls diese Art von Schuldgefühlen, die sie allerdings vor sich selber mit dem Nachlassen der Kräfte und der fehlenden Zeit entschuldigt. Fünf weitere InterviewpartnerInnen gaben auf die Frage, ob sie hin und wieder Schuldgefühle hätten, zu Protokoll, dass es schon vorkomme, wenn sie nicht so freundlich waren, wie sie hätten sein können.

Verächtlichkeit ist nach Dreitzel eine emotionale Haltung, die dann entsteht, wenn Wut und Ärger einer Person gegenüber nicht zum Ausdruck gebracht werden kann oder darf. Es ist der Versuch, sich dem Ärger auslösenden Subjekt wenigstens innerlich überlegen zu fühlen, indem man es verachtet.

> „... (so) entsteht Verächtlichkeit, die Angewohnheit, erst einmal überhaupt alles und jeden mit einer gewissen Abschätzigkeit zu betrachten.“ (Dreitzel 1998, 210)

In dem Interviewmaterial lassen sich viele Beispiele für Verächtlichkeit finden. Oft bestehen sie nur aus einzelnen Worten oder Betonungen, mit denen sie sich über die Passagiere äußern. Selten tun sie es so freimütig, wie Kristine, die sich wundert, „dass es überhaupt nette Leute gibt, irgendwo.“ Da Verachtung nicht zu dem passt, was sie für die Passagiere empfinden sollten oder wollen, verpacken viele FlugbegleiterInnen ihre Verachtung in Ironie. So antwortete Ingo auf die Frage, ob ihm die Passagiere manchmal Leid täten:

> „Der Druck ist ja von allen Seiten, man sitzt eng, man darf einige Sachen nicht, man darf sich nicht wichtig fühlen und telefonieren, man darf nicht rauchen, um irgendeinen Stress abzubauen. Man darf nicht groß rumrennen, man sitzt, man ist praktisch gefangen, man muss sich denken: Das sind alles nur Saftschubsen und die sagen mir jetzt, was ich zu tun habe.“ (Ingo)

Diese Worten zeugen auf den ersten Blick von einem Verständnis, das Ingo den Passagieren entgegenbringt, aber tatsächlich spiegeln sie es nur vor. Gleichzeitig vermitteln sie eine verächtliche Haltung gegenüber den Passagieren und ihren Bedürfnissen, indem er annimmt, sie würden telefonieren wollen, um sich wichtig fühlen zu können. Gleichzeitig unterstellt er ihnen eine Geringschätzung der FlugbegleiterInnen und verachtet sie dafür. Es ist der Versuch, etwas zu sagen ohne es beim Namen zu nennen, weil es nicht gesagt - eigentlich nicht einmal gedacht - werden darf. In diesem undurchschaubaren und doch durchschaubaren Spiel mit Spott, Ernsthaftigkeit und Scherz geht es - neben dem Ausdruck von Verachtung - auch darum, den eigenen Standpunkt zu verschleiern und die Situation offen für andere Deutungen zu halten.

In diesem Sinne spricht Richard Rorty von Ironismus und meint damit eine ironische Sicht des Selbst und eine geistige Haltung, in der die Menschen

> „... nie ganz dazu in der Lage (sind), sich selber ernstzunehmen, weil immer dessen gewahr, daß die Begriffe, in denen sie sich selbst beschreiben, Veränderungen unterliegen; immer im Bewußtsein der Kontingenz und Hinfälligkeit ihrer abschließenden Vokabulare, also auch ihres eigenen Selbst.“ (Rorty 1992, 128)

Als „abschließendes Vokabular“ bezeichnet Rorty die Wörter, mit denen wir über „das Lob unserer Freunde, die Verachtung für unsere Feinde, unsere Zukunftspläne, unsere innersten Selbstzweifel und unsere kühnsten Hoffnungen ...(und) unsere Lebensgeschichte“ reden (ebd., 127). Hin- und hergerissen zwischen spontanen Interpretationen der Wirklichkeit und denen, die von ihnen verlangt werden sowie zwischen ihren eigenen Gefühlen und den erwarteten, müssen die FlugbegleiterInnen ihr abschließendes Vokabular stets in Frage stellen, wenn sie nicht Gefahr laufen wollen, dass sie und andere ihre verächtlichen Worte ernst nehmen. Sie selber könnten in Konflikt geraten mit ihren eigenen Ansprüchen oder sie müssten Konsequenzen aus ihren Erkenntnissen ziehen. Andere, in diesem Falle KollegInnen, Passagiere und Vorgesetzte, könnten an ihren emotionalen Kompetenzen zweifeln, die für diesen Beruf vorausgesetzt werden.

Aus dieser Mischung von Verächtlichkeit und Ironisierung kann leicht eine weitere emotionale Haltung erwachsen: der Zynismus. In 6.2.4 habe ich dargestellt, dass die FlugbegleiterInnen im Goffmanschen Sinne eher den „zynischen Darstellern“ zuzurechnen sind. Das ist m.E. zu einem großen Teil der ambivalenten Rolle geschuldet: Sie sollen einen persönlichen Service gestalten, was angesichts der Massen gar nicht möglich ist. Sie sind für die Sicherheit verantwortlich, die aber den Komfort der Passagiere nicht einschränken soll. Sie sollen stets der Risiken gewahr sein und müssen gleichzeitig Ruhe und Sicherheit ausstrahlen. Diese Widersprüchlichkeiten lassen keine konsistenten Haltungen zu. Eine Möglichkeit, diesem Dilemma zu entrinnen, ist das eigene Tun, die eigenen Worte und letztlich die Rolle nicht ernst zu nehmen. So werden sie zu dem, was man einen Zyniker nennen mag; „einen Menschen, der sich so darstellt, als ob ihm nichts ernst, ehrwürdig oder heilig ist, der daher bestrebt ist, die Wertgläubigkeit seiner Mitmenschen zu erschüttern.“ (Regenbogen und Meyer 1998, 755)

Es ist demnach das Zusammenspiel von Verächtlichkeit, Ironisierung und Internalisierung von ambivalenten Rollenerwartungen, das eine Entstehung von Zynismus hervorbringen kann.

Ich möchte weder behaupten, dass dieses die einzigen emotionalen Haltungen sind, die unter FlugbegleiterInnen zu beobachten sind, noch dass alle FlugbegleiterInnen diese früher oder

später herausbilden. Ich sage auch nicht, dass sie ausschließlich bei FlugbegleiterInnen oder anderen personenbezogenen Dienstleistern auftreten. Allerdings vermute ich, dass die Entstehung von neurotischen Schuldgefühlen, Verächtlichkeit, Ironisierung und Zynismus durch die beschriebenen Konstellationen und Bedingungen des Berufes begünstigt wird.

Das Problematische an der Entwicklung von emotionalen Haltungen sehe ich darin, dass sie die Wahrnehmung der eigenen Affekte und Emotionen, aber auch die der anderen vorbestimmen. Ein von neurotischen Schuldgefühlen besetzter Mensch tut sich schwer, die eigenen Bedürfnisse und die der anderen zu erkennen, denn sie sind von der Ahnung überlagert, sich schuldig fühlen zu werden, wenn im Falle eines Interessenkonfliktes die eigenen Gefühle nicht kontrolliert werden können. Eine verächtliche Person hingegen traut der Dankbarkeit anderer nicht und wittert ein falsches Spiel bzw. relativiert die eigene Dankbarkeit gegenüber anderen, in der Meinung, sie gebühre ihnen nicht. Ein Ironiker spricht von Sympathie und ist sich selber nicht so sicher, wie er das meint. Ein Zyniker schließlich lacht über Wut und Ärger, und nimmt weder ihre Erscheinungen noch ihre Auslöser ernst, auch wenn ihm bei eigener Betroffenheit manchmal das Lachen im Halse stecken bleibt.

Da diese emotionalen Haltungen angenommen werden, um die beschriebenen Widersprüche auszuhalten, zu verschleiern oder zu überbrücken, könnten sie ebenso gut zu den Strategien im Umgang mit den eigenen Gefühlen gerechnet werden. Die Entscheidung, sie eher zu den Folgeerscheinungen der Berufsarbeit von FlugbegleiterInnen zu rechnen, kann ich mit dem vorgelegtem Material nicht rechtfertigen. Nach meinen Erfahrungen lassen sie sich aber erst nach einigen Berufsjahren konstatieren. Dabei dürfte auch die gegenseitige Beeinflussung und die Übernahme der Haltungen von KollegInnen eine wichtige Rolle spielen.

Hochschild sieht die Folgen der Gefühlsarbeit bei FlugbegleiterInnen in dem Verlust der Authentizität ihrer eigenen Gefühle. In Anlehnung an die Marxsche Entfremdungsthese führe der „Handel mit Emotionen“ dazu, dass die GefühlsarbeiterInnen sich über kurz oder lang von ihren eigenen Gefühlen entfremdeten, d.h. sie könnten ihre echten/wahren Gefühle nicht mehr wahrnehmen. In diesem Zusammenhang führt sie die Signal- und Orientierungsfunktion an, die Gefühle in einer Welt zunehmender Kontingenz hätten. Wer sich aber ständig fragen muss:

> „Was sind meine echten, wahren Gefühle, was empfinde ich wirklich?“ (Hochschild 1992, 155)

verstricke sich im Sinnieren über diese Fragen. Damit verlören die Gefühle ihre Orientierungsfunktion; als Kompass durch den Dschungel von Möglichkeiten sei auf sie kein Ver-

lass mehr. Dabei geht sie davon aus, dass in einem - wie auch immer gearteten - Naturzustand der Gefühle diese „echt“ und „wahr“ seien und in einem unmittelbaren Verhältnis zu dem Individuum stünden. Sie übersieht m.E., dass Gefühle - wie ich oben gezeigt habe und wie sie selber in ihrem Konzept von Feeling-Norms dargelegt hat - immer sozial und kulturell kodiert und bedingt sind.

7. Resümee

Welche Schlussfolgerungen lassen sich aus den angestellten Überlegungen ziehen? Die radikalste wäre, den Beruf der FlugbegleiterInnen abzuschaffen und die Passagiere in Zukunft sich selber zu überlassen. Aus theoretischer Sicht wäre das durchaus möglich, denn die Passagiere kommen ja nicht zu den FlugbegleiterInnen, um von ihnen versorgt zu werden, sondern weil sie von A nach B fliegen wollen. Dabei kann - anders etwa als bei KellnerInnen, Krankenschwestern oder auch Prostituierten - auf die Dienstleistung der FlugbegleiterInnen als solche verzichtet werden. Ich hoffe aber, gezeigt haben zu können, für wie wichtig ich die Anwesenheit und die Arbeit der FlugbegleiterInnen im Sinne der Aufrechterhaltung des „zivilisatorischen Minimums“ an Bord halte. Das betrifft nicht nur das Überwachen der Sicherheitsvorschriften, sondern auch die Befriedigung primärer Bedürfnisse und das Herstellen einer entspannten Atmosphäre unter den gegebenen Bedingungen.

Eine weniger radikale Möglichkeit wäre, die Rollenerwartungen zu modifizieren. Das würde ich durchaus für sinnvoll halten in Bezug auf die Unvereinbarkeit von Sicherheit und Service, die sowohl zu intrapersonellen als auch zu Konflikten zwischen KollegInnen sowie zwischen FlugbegleiterInnen und Passagieren führt. Darüber hinaus aber erfüllen die Vorgaben und Anforderungen der Geschäftsleitung an die FlugbegleiterInnen durchaus ihren Zweck. Indem man sie anhält, stets freundlich, höflich, hilfsbereit und zuvorkommend zu sein, aggressive Gefühle zurückzuhalten, Antipathie nicht auszudrücken und Konflikte zu vermeiden, sorgen sie dafür, dass im Flugzeug eine Atmosphäre herrschen kann, die ihrerseits zu gedämpften Stimmungen bei den Passagieren führt. Die FlugbegleiterInnen sollen dafür sorgen, dass die Passagiere sich trotz der Enge, der schlechten Luft und der Bewegungsarmut wohl fühlen. Damit wird m.E. nicht nur das Ziel verfolgt, die Passagiere auch in Zukunft an die Fluggesellschaft zu binden, sondern auch eines, das in der Situation selber liegt: Es soll einem Ausbrechen von Spannungen, Krisen und Konflikten vorgebeugt werden. Indem man sie dazu anhält, eine persönliche Beziehung aufzubauen, versucht man, dem allzu verständlichen Bedürfnis der Passagiere nach einer individuellen Behandlung Rechnung zu tragen.

Ferner liegt die einzige Bestätigung, die die FlugbegleiterInnen für ihre Arbeit bekommen, in dem Dank und der Anerkennung der Passagiere. Diese aber werden ihnen nur dann zuteil werden, wenn sie ihrerseits freundlich zu den Passagieren sind.
Angesichts der eingeschränkten Kontrollmöglichkeiten der Vorgesetzten über das tatsächliche Verhalten der FlugbegleiterInnen gegenüber den Passagieren, ist es auch sinnvoll, dass die FlugbegleiterInnen die an sie gestellten Erwartungen internalisiert haben und diesen gerecht werden wollen.
In der täglichen Umsetzung der guten Vorsätze aber stoßen sie sowohl an strukturelle wie emotionale Grenzen:

Erstens können sie den Anforderungen, jeden Passagier wie ihren persönlichen Gast zu behandeln, aufgrund der Masse von Menschen nicht gerecht werden. Oft ist es wegen der ohnehin knappen Zeit, die für den Service zur Verfügung steht, nicht einmal möglich, auf besonders hilfsbedürftige Passagiere oder Problemfälle einzugehen. Das führt nicht nur zu Ärger bei den Passagieren, sondern auch zu Frustrationen und Schuldgefühlen bei den FlugbegleiterInnen.

Zweitens gelingt es ihnen - trotz aller Beteuerungen des Gegenteils und dem Bewusstsein davon, eine Rolle zu spielen - nicht, eine emotionale Distanz zwischen der Rolle und ihrer Person aufzubauen. Das führt dazu, dass sie sich von Missachtungen, Beschimpfungen und Beleidigungen stets persönlich angegriffen fühlen oder dass sie den Passagieren sogar absichtsvolle Kränkungen unterstellen, obwohl dafür keine Anzeichen vorliegen.

Drittens ist die kognitive Manipulation der eigenen Gefühlen in eine bestimmte Richtung nur bedingt möglich. Das betrifft allerdings eher das Empfinden selber als den Gefühlsausdruck, denn wie ich dargestellt habe, verstehen es die FlugbegleiterInnen, den Ausdruck ihrer unerwünschten Gefühle zu regulieren. Dagegen lassen sich in dem präsentierten Interview-material viele Belege für fehlgeschlagene Versuche der Autosuggestion finden, die zu einer Spannung zwischen dem, was sie fühlen und dem, was sie fühlen sollten, führen. Die Versuche der Einflussnahme seitens der Geschäftsleitung, sowie die Bemühungen und Absichten der FlugbegleiterInnen, ihre Gefühle mit den gewünschten in Einklang zu bringen, führen nicht zu den erhofften Resultaten im Sinne eines „Deep acting“.

Viertens fordern Ausdruckskontrolle und häufige Versuche - im Sinne eines Stimmungs-managements - die Gefühle in Kongruenz mit erwarteten zu bringen, unter den asymme-

trischen Beziehungen eines Dienstleistungsverhältnisses auf Dauer ihren Tribut. Dabei mag man meiner Vermutung folgen, dass er in dem Entstehen von emotionalen Haltungen wie Verächtlichkeit, Zynismus, Ironisierung oder einem neurotischem Schuldgefühl liegt oder mit Hochschild von der Entfremdung von den eigenen Gefühle sprechen. Sicher ist, dass diese Symptome auf die Stimmung der FlugbegleiterInnen wirken und es ihnen immer schwerer machen, für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen.

Eine andere Möglichkeit, die ich vorschlagen möchte, liegt in der Strategie der „doppelten Sensibilisierung". Damit meine ich zum einen, dass sowohl die Vorgesetzten als auch die FlugbegleiterInnen selber für die Schwierigkeiten, Grenzen und Gefahren des Stimmungsmanagements sensibilisiert werden. Das würde ein gewaltiges Quantum an Aufklärungsarbeit erfordern, so dass die FlugbegleiterInnen den Mut entwickeln, untereinander und mit Vorgesetzten ehrlich, ernsthaft, ohne Angst und ohne Zynismus über ihre emotionalen Belastungen zu reden.
Zum anderen halte ich es für erforderlich, der Tendenz der Abstumpfung und der Verschleierung entgegenzuwirken, denn nur so wären die FlugbegleiterInnen in der Lage, zwischen einer absichtsvollen und einer ungewollten Beleidigung zu unterscheiden, d.h. FlugbegleiterInnen sollten für ihre Gefühle sensibilisiert werden und darüber reflektieren lernen. Der ohnehin nicht hilfreiche Satz: „Nehmen Sie es nicht persönlich!" sollte ersetzt werden durch die Aufforderung: „Fragen Sie sich, ob Sie persönlich gemeint sind, und wenn Sie zu dem Ergebnis kommen, dass dem so ist, dann verbalisieren Sie dieses in einer reflektierten Ich-Botschaft!"

8. Literatur und Quellen

Arnold/ Eysenck/ Meili : Lexikon der Psychologie. 3. Band. Freiburg im Breisgau 1980

Badura, Bernhard : Interaktionsstress. Zum Problem der Gefühlsregulierung in der modernen Gesellschaft. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 19, Heft 5, Oktober 1990.

Benter, Ariane : Durch die Welt zu fliegen und ziemlich frei zu sein... . Beruf Stewardess. Königsstein/Taunus 1998

Bollnow, Otto Friedrich : Das Wesen der Stimmungen. Frankfurt/Main 1968

Bollnow, Otto Friedrich : Philosophie der Erkenntnis. Stuttgart 1970

Borbély/ Wirz-Justice : Schlafentzug. In: Müller, Christian (Hrsg) : Lexikon der Psychiatrie, 2., neubearb. und erw. Auflage. Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo 1986 (S. 611-614)

Borg-Laufs/Duda : Zur sozialen Konstruktion von Geschmackswahrnehmungen. Braunschweig 1991

Ciompi, Luc: Die Hypothese der Affektlogik. In : Spektrum Akademischer Verlag, Heidelberg o.J.

Demps/Paeschke : Flughafen Tempelhof. Die Geschichte einer Legende. Berlin 1998

Dreitzel, Hans Peter : Emotionales Gewahrsein. Psychologische und gesellschaftliche Perspektiven in der Gesellschaft. München 1998

Dreitzel, Hans Peter : Die gesellschaftliche Leiden und die Leiden an der Gesellschaft – Eine Pathologie des Alltagsleben. Stuttgart 1968

Dunkel, Wolfgang : Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungen. In: Soziale Welt 1988, 39.Jh.

Eibl-Eibesfeldt : Die Biologie des menschlichen Verhaltens. Grundriß der Humanethologie. München 1984

Elias, Norbert : Über den Prozeß der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen. Band 1 und 2, Frankfurt/Main 1969

Enzensberger, Hans Magnus : Die Große Wanderung, 33 Markierungen. Frankfurt/Main 1994

Fast, Julius : Körpersprache. Reinbek 1979

Flick, Uwe : Qualitative Sozialforschung. Theorie, Methoden, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. Hamburg 1998

Gerhards, Jürgen : Soziologie der Emotionen. Fragestellungen, Systematik und Perspektiven. Weinheim und München 1988

Gerhards, Jürgen : Emotionsarbeit. Zur Kommerzialisierung von Gefühlen. In: Soziale Welt 1988, 39.Jh. 1988 (1988a)

Girtler, Roland : Methoden der qualitativen Sozialforschung, Anleitung zur Feldarbeit. Wien 1984

Goffman, Erving : Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt/Main 1982

Goffman; Erving : Wir alle spielen Theater: Die Selbstdarstellung im Alltag. München/Zürich 1983

Goffman, Erving : Interaktionsrituale. Frankfurt/Main 1986

Goffman, Erving : Rahmenanalyse, Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt/Main 1996

Heller, Agnes : Theorie der Gefühle. Hamburg 1980

Hirschauer, Stefan : Die Praxis der Fremdheit und die Minimierung der Anwesenheit. Eine Fahrstuhlfahrt. In: Soziale Welt 50/1999, S.: 221-246

Hopf, Christel : Die Pseudo-Exploration. Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. In: Zeitschrift für Soziologie, 7., S. 97-115

Hopf, Christel : Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick. In: Flick, Uwe et al. (Hrsg) : Handbuch: Qualitative Sozialforschung. München 1991

Lamnek, Siegfried : Qualitative Sozialforschung. Band 1: Methodologie. Weinheim 1993

Morris, Desmond : Der Mensch mit dem wir leben. Ein Handbuch unseres Verhaltens. München, Zürich 1978

Mühlfeld, Windolf, Lampert, Krüger : Auswertungsprobleme offener Interviews. In: Soziale Welt 1981, 32.Jh.

Plessner, Helmuth : Mit anderen Augen. Aspekte einer philosophischen Anthropologie. Stuttgart 2000

Pletschauer, Peter : Lufthansa Junkers Ju 52, Planegg 1994

Regenbogen/Meyer : Wörterbuch der philosophischen Begriffe. Hamburg 1998

Reinecke, Jost : Homans, George Casper : Elementarformen des sozialen Verhaltens. In : Papcke/ Oesterdieckhoff (Hrsg) : Schlüsselwerke der Soziologie. Wiesbaden 2001

Reinhold, Gerd : Soziologie-Lexikon, München, Wien 1997)

Rorty, Richard : Kontingenz, Ironie und Solidarität. Frankfurt/Main 1993

Schmidt, Christiane : „Am Material“: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Freibertshäuser/ Pregel (Hrsg.) : Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim 1997
Schulze, Gerhard : Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart. Frankfurt/Main 1996

Schumann, Roswitha : Fühlen; Gefühle und die lebendige Erfahrung von Wirklichkeit bei Georg Simmel. In: Schumann und Stimmer (Hrsg.): Soziologie der Gefühle. Zur Rationalität und Emotionalität sozialen Handelns. München 1987

Statistisches Bundesamt (Hrsg.) : Statistisches Jahrbuch für die Bundesrepublik Deutschland 2000. Stuttgart 2000

Strauss, Fagerhaugh, Sucek, Wiener : Gefühlsarbeit. In: KZfSS 32, 1980

Watzlawick, Beavin, Jackson : Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern/Göttingen/Toronto/Seattle 1996

Williamson, Katherine. :Luftfahrt. Bielefeld 1999

Wouters, Cas : The Sociology of Emotions and Flight Attends: Hochschild´s Managed Heart. In : Theory, Culture & Society, Vol.6, London, Newbury Park and New Delhi 1989

Andere Quellen

Berufsgenossenschaft für Fahrzeughaltungen (Hrsg) : Arbeitshilfe zur Durchführung von arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen bei fliegendem Personal (Kabine). Hamburg 1999

Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg) : Blätter zur Berufskunde, Flugbegleiter/ Flugbegleiterin. Nürnberg 1988

Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg) : Blätter zur Berufskunde, Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr. Nürnberg 1999

Business Traveller 4/99

Cabin – What´s up?, Zeitung für das Kabinenpersonal der Deutschen Lufthansa AG. 01/2000

CNN Traveller Summer/Autumn 1999

Der Spiegel, 6/2000, 44/2000

Der Tagesspiegel, 25.10. 200, 25.5. 2001, 2.7.2001 und 5.8.2001

Die Zeit, 22.3.2001 und 20.9.2001

Lufthansa, Broschüre für Bewerber, Service Professional, Cabin Class, TestTicket

Lufthansa Intranet : Die Rede von Jürgen Weber vor dem 37. Deutschen Verkehrsgerichtstag in Goslar am 28.1.1999

ÖTV News 1999

ÖTV (Hrsg) : Die ÖTV Fliegerfibel, 5. Auflage 1998
UFO (Hrsg) : Die Vergütungstabelle für die Kabine DLH, Stand 11.04. 2001

Unabhängige Flugbegleiter Organisation e.V. (Hrsg.) : UFO-Spezialreport: Flugbegleiter. Berufsbild im Wandel der Zeit. 1999

Wirtschaftswoche Nr. 36 vom 27.8.1998