

Tilman Allert

## Das Flugzeug als Kommunikationsraum

Handlungsformen, Vergemeinschaftungstypen  
und Berufsprofile an Bord<sup>1</sup>

### 1 Die Fragestellung

Die Geschichte der menschlichen Fortbewegungsmittel wird begleitet von technischer Rationalisierung und diese Geschichte beginnt – noch vor aller Technik – mit der Freisetzung des aufrechten Gangs, eine evolutionsgeschichtliche Weichenstellung mit weitreichenden Folgen für das Verhältnis des Menschen zu seiner räumlichen Umgebung, für seine Gemeinschaftsbildung und für die Sinnzuschreibung seiner Existenzform. Zentrales Medium der Überwindung von Distanzen im unmittelbaren Wahrnehmungsraum ist zunächst die Sprache, deren Komplexität durch die Differenzierung der Kehlkopforganisation mit entsprechend erweiterter Lauterzeugungskapazität enorm erhöht wird. Der Blick auf die Körpertechniken, insbesondere das Schreiten und das Laufen und die darin leiblich erfahrbare Unterscheidung zwischen zwei Raumpositionen, dem „Hier“ und „Dort“ sowie zwei Zeitpositionen, dem „Vorher“ und „Nachher“, macht auf die Sesshaftigkeit des Menschen als der für unser Thema zentralen Kategorie aufmerksam. Die gattungstypische Lebensführung entfaltet sich in einer räumlich-zeitlichen Struktur. Verortung teilt sich dabei nicht unmittelbar mit, wird auch nicht gleichsam automatisch durch eine Umgebung gestiftet, vielmehr ist sie eine Leistung der sinnstiftenden Sozialität selbst. Sie wird leiblich empfunden, sprachlich artikuliert und kommuniziert und in historisch wechselnden Formen der Behausung baulich veranschaulicht. Kehrseitig dazu bildet die Verortung zugleich die Voraussetzung dafür, symbolisch die mögliche Überwindung der Ortsgebundenheit vorwegzunehmen, sich jenseits des eigenen Horizonts an einen fernen Ort zu denken, zu dem hin man sich bewegen möchte. Die ebenso triviale wie folgenreiche Unmöglichkeit, die Sesshaftigkeit zu vervielfachen und somit ubiquitär zu sein, löst technische Erfindungen aus, die zum Ziel haben, die Gebundenheit an Ort und Zeit zu überwinden. Der Traum des Ikarus entsteht, aber er bleibt nicht eine Phantasie, intellektuell sublimiert taucht er in der Neugier des professionalisierten Ingenieurs wieder auf. Artefakte, Maschinen markieren Erfindungen, die mit der Luftfahrt ein noch nicht abgeschlossenes vorläufiges Ende erreicht haben. Mit dem Bau von flugfähigen Maschinen gelingt es, das gattungstypische Hindernis, nämlich die Flugunfähigkeit und Bodenverhaftetheit, zu überwinden bzw. zu kompensieren.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Anne Dingler, Annemarie Duwe und Udo Schloz (Lufthansa-Flight-Training-Center Frankfurt) sowie den Teilnehmern meiner Schulungsseminare danke ich für intellektuelle Flugbegleitung.

<sup>2</sup> Zahlreiche Mythen nehmen auf die grundlegende Restriktion menschlichen Bewegungsvermögens Bezug. Siehe dazu die Beiträge in Bauer und Behringer (1997).

Dieser holzschnittartig und in kühnem Zeitraffer erinnerte Schritt zur Luftfahrt bildet den Hintergrund unserer Fragestellung, die Handlungsmustern und Vergemeinschaftungsformen nachgeht, in denen sich Menschen unter der Bedingung technisch beschleunigten Ortswechsels begegnen. Technische Neuerungen provozieren stets Gewohnheiten und stellen bisher geltende kulturelle Konstruktionen zur Realitätser-schließung in Frage. Gerade die rasante Entwicklung der Luftfahrt belegt eindrucksvoll die anthropozentrische Wirkung des Technisierungsprozesses, die darin liegt, dass mit jeder Entlastung, die die Zuhilfenahme von Artefakten verspricht, neue Anpassungs-zwänge verbunden sind.<sup>3</sup> Aber welche sind das und wie stellen sich Menschen darauf ein und wie werden – beim technisch ermöglichten Fliegen etwa – ihre Antworten darauf als Routine erfahrbar?

Fliegen zählt in der modernen Gesellschaft zu einer weitgehend veralltäglichten Praxis, das gesamte symbolische Angebot für die Inanspruchnahme dieses Verkehrs-mittels normalisiert die objektiv unnatürliche Situation der Fortbewegung in der kollektiven Wahrnehmung so erfolgreich, dass mit der Ausweitung des Flugverkehrs und dessen Inanspruchnahme durch den Massentourismus nicht einmal mehr die aus der Frühzeit der Luftfahrt stammenden Metaphern des Abenteuers, die die unhintergehbare Riskanz eines Flugs in eine außergewöhnliche Erlebnissituation zu projizieren hatten, bemüht werden müssen.<sup>4</sup> Dergleichen verklärende Projektion erfolgt allenfalls dann noch, wenn die Mustervielfalt erweitert wird und technische Weiterentwicklungen im Maschinenpark öffentlichkeitswirksam verbreitet werden sollen – wie jüngstens mit der bevorstehenden Einführung des Maschinentypus A 380 geschehen ist<sup>5</sup> – ungeachtet dessen gilt das Fliegen als eine Alltagsroutine. Die übliche Betrachtungsweise des Fliegens richtet sich infolgedessen auf die Komponenten der technologischen Effizienz-erhöhung, der Minimierung der Betriebskosten sowie auf die Erhöhung der Kommunikationselastizität, also Reduktion von lokaler Verweildauer, Beschleunigung der Abläufe für das Beladen etc.<sup>6</sup>

Bei derartigen Thematisierungen wird implizit von einem gedachten Normalflug-gast ausgegangen, einer idealisierten Person, der die sozialen und psychischen Implikationen des über das Fliegen ermöglichten Ortswechsels zumutbar sind bzw. der unterstellt wird, dass sie sozialisatorisch darauf vorbereitet ist, eine derartige Extremsitu-ation zu bewältigen und handlungsfähig zu bleiben. Dass das Fliegen in der sozialwis-senschaftlichen Literatur als eine Situation der Verortungskrise wenig Beachtung ge-

<sup>3</sup> Beschleunigungseffekte lassen sich nicht ausschließlich für die Luftfahrt bestimmen, eignen sich hingegen wegen der Berufsprofile von Piloten, denen die Steuerung von in hohem Maße computerisierten Maschinen anvertraut wird, besonders gut für die Diskussion allgemeiner Zusammenhänge von technischer und sozialer Rationalität (siehe dazu etwa Weyer 2002 und auch Urry 2001, 2002). Wechselwirkungen zwischen Mensch und Maschine treten beim Gebrauch anderer Verkehrsmittel gleichermaßen auf. Zur Entwicklung des Autos und deren Rückwirkung auf die Kommunikationstypik im Straßenverkehr siehe etwa die Studie des Autors (Allert 1985).

<sup>4</sup> Daran ist der Umstand nicht unschuldig, dass, statistisch gesehen, in der Tat das Gefährdungsrisiko beim Flugzeug, verglichen etwa mit der Riskanz des Straßenverkehrs, minimal ist.

<sup>5</sup> Die rhetorische Figur, in der diese Innovation öffentlichkeitswirksam verbreitet wird, ist dann das „neue Kapitel in der Geschichte der Luftfahrt“.

<sup>6</sup> Vgl. etwa die Entwicklung von integrierten Verkehrssteuerungssystemen, DMAN (Depart Manager) und AMAN (Arrival Manager), die Kapazitätsengpässe vermeiden und eine optimale Start- bzw. Landesequenz ermöglichen sollen.

funden hat, lässt sich darauf zurückführen, dass es als Aktivität gerade außerhalb der gattungstypischen Fortbewegungstechniken liegt. Deshalb verwundert es nicht, wenn allenfalls Berufsgruppen, deren Kompetenzen sich auf den Bau oder auf die Bedienung des Flugzeugs spezialisiert haben, in die Aufmerksamkeit soziologischer Analytik geraten, allerdings hierbei zumeist in der eingegrenzten arbeitssoziologischen Perspektive, die auf Tarifsituation, Organisationsgrad und Berufszufriedenheit und dergleichen abhebt.<sup>7</sup> Wir setzen hingegen elementarer an: Fliegen impliziert eine soziale Praxis, die a) mit einer transitorischen Verortungskrise, b) mit der Konstitution eines eigenen Kommunikationsraums, einem unvertrautem und zugleich beweglichen „Innen“ einhergeht und c) sich darin gegen ein extraterritoriales Außen abgrenzt. In dieser Abstraktion wird das Fliegen in eine Kontinuität möglicher menschlicher Fortbewegungsmittel eingerückt, beginnend mit dem Laufen und der dabei möglichen selbständigen Kontrolle des Wahrnehmungsraums und abschließend mit dem Weltraumflug, für den sogar unabdingbar ist, dass der sich bewegende Körper mit einer zusätzlichen artifiziellen Haut als leiblicher Grenze umgibt, demnach auf gattungstypische „Bordmittel“ der Situationskontrolle und Verortungsgewissheit nicht mehr zurückgreifen kann. In dem gedachten Kontinuum erscheinen das Fahrradfahren, Autofahren, Busfahren, Eisenbahnfahren, die Boots- oder Schiffsfahrt als je unterschiedliche artefaktgebundene Techniken der Fortbewegung und der transitorischen Verortungskrise, in denen eine spezifische Raumwahrnehmung, Handlungstypik und – im Falle technisch erzwungener Gesellung – unterschiedliche Vergemeinschaftungsoptionen korrespondieren. Damit wären wir bei einer genuin soziologischen Fragestellung, es geht nicht um eine Psychologie des Fliegens, um dispositionelle Faktoren oder um einen Menschentypus, vielmehr um konkret strukturierte Handlungssituationen, die sozial definiert sind und in deren Wirkungsbereich Menschen geraten.<sup>8</sup>

Auf Belastungsfolgen sowie auf latente Handlungstypiken zu reflektieren mag auch und gerade dann geboten sein, wenn die Veralltäglichsung der Flugzeugnutzung weit fortgeschritten ist wie dies für die Bevölkerung moderner Gesellschaften gilt und wenn im globalen Wettbewerb der Fluggesellschaften damit zu rechnen ist, dass bei weitgehend homogenisierter technischer Qualität des Maschinenparks vorrangig die Qualität der an Bord angebotenen Serviceleistungen und insofern die überzeugende Deutung und Bewältigung der Raumsituation Flugzeug an Bedeutung gewinnen wird. Ein letzter Grund für unsere Fragestellung liegt darin, dass wir es seit der Entwicklung von Großraumflugzeugen mit dem Phänomen des Massentransports zu tun haben. Das

<sup>7</sup> So etwa die berühmt gewordene arbeitssoziologische Studie zur Tätigkeit der Flugbegleiter von Arlie Russel Hochschild (2006), die den permanenten Zwang zum Lächeln und zur generalisierten Freundlichkeit in der Begegnung mit Passagieren zum Anlass nimmt, die für Dienstleistungsberufe strukturtypische „Emotionsarbeit“ kritisch zu beleuchten. Auch in der im einzelnen phänomenologisch durchaus einleuchtenden Sammlung von Beobachtungen wird die Kontextbedingung „Fliegen“ weitgehend ausgeklammert und die Arbeitssituation entsprechend entfremdungstheoretisch gedeutet. Aus der hier vertretenen Perspektive liegt die Herausforderung an den Beruf nicht im Freundlichkeitsgebot, sondern darin, gleichzeitig Gastgeber zu sein und mit Verweis auf die Gefahrensituation Sanktionsdrohungen zu vertreten. Siehe weiter unten.

<sup>8</sup> Für die folgende Argumentation ist die allgemeine für die Sozialwissenschaften leitende Unterscheidung zwischen objektiver Erfahrungssituation und der Sinnzuschreibung durch die Handelnden entscheidend. Insofern gilt das Argument von Sesshaftigkeitskrise systematisch, d. h. unabhängig vom Maschinentypus, dem „Muster“, unabhängig auch von der Dauer des Flugs.

impliziert eine Aggregation von Personen auf engstem Handlungsraum, die sich als eine Gruppe mit spezifischen Anomiepotentialen für eine sozialwissenschaftliche Analyse geradezu aufdrängt. Fluggesellschaften, die ihre Kundschaft intern mit unterschiedlichen Komfortangeboten und Serviceleistungen stratifizieren, durch privilegierte Zugangswege gleichsam räumlich individualisieren, greifen diese Entwicklung auf – die Aufteilung der Passagiere in unterschiedliche Klassen und entsprechende gastronomische oder symbolische Gratifikationen liefern einschlägige Beispiele.

Fliegen, so unsere Ausgangsthese, bedeutet beschleunigte und, infolge der prinzipiellen Unvorhersehbarkeit von Naturprozessen, riskante Raumüberwindung. Es impliziert durch den vorübergehenden Verlust der Bodenhaftung eine transitorische Verortungskrise, die im Flugzeug als einem Kommunikationsraum eigener Art, als einem mobilen Container bei relativer Bewegungseinschränkung für seine „Benutzer“ erfahren wird. Mit den Piloten, Flugbegleitern und den Passagieren begegnen sich dabei drei verschiedene Personenkreise im Flugzeug, deren Kommunikation und Selbstdefinition auf die ungewöhnliche Situation bezogen sind, die einen durch aktive Steuerung, die zweiten symbolisch neutralisiert durch Behaglichkeitssuggestion, die dritten durch Akzeptanz der Handlungsbeschränkung und kontinuierlicher Komfortsuggestion. Situative Kooperation und zugleich hohe Abhängigkeit von computergesteuerter Fahrweisung bei den von der Kabine deutlich separierten Piloten, kommunikativ inszenierte Gastgeberchaft bei den Flugbegleitern und anonyme interaktive Kopräsens bei den Fluggästen bilden das Potential distraktiver und attraktiver Vorgänge unter Menschen unterwegs.<sup>9</sup>

## 2 Raumsituation, Handlungsform und Vergemeinschaftungspotential

Auf eine umfassende Diskussion der Raumbezogenheit menschlichen Handelns, die an dieser Stelle zu führen wäre, wollen wir verzichten und uns auf die Skizze einer handlungstheoretischen Perspektive beschränken.<sup>10</sup> Fliegen ist raumbezogenes soziales Handeln, wobei der Raum in dreifacher Bedeutung in der Handlungsorientierung der Akteure auftaucht, als Bewegungsbedingung, als Bewegungsmedium und als das, was durch die Fortbewegung erschlossen wird.

In dem berühmten Kapitel „Der Raum und die räumlichen Ordnungen der Gesellschaft“ seines grundlegenden Werks „Soziologie“ arbeitet Georg Simmel die Gründe für eine Raumkonstituiertheit des menschlichen Handelns heraus. Demnach ist der geophysikalische Raum nicht etwa eine die menschlichen Austauschbeziehungen determinierende Substanz, vielmehr fordert der Raum stets grenzziehende Aktivitäten des Menschen heraus. Der Raum erscheint als ein nicht hintergebares Material für Grenz-

<sup>9</sup> Wir konzentrieren uns auf die Kommunikationseigentümlichkeit, die das Fliegen als eine veralltäglichte Praxis der Fortbewegung freisetzt, und zwar unabhängig von der Frage, als wie natürlich, selbstverständlich und insofern trivial sie von den angesprochenen Akteuren wahrgenommen wird.

<sup>10</sup> Erst in jüngster Zeit entdeckt die Sozialwissenschaft die Kategorie des Raums (wieder). Zur Diskussion um die Handlungsbedeutung des Raumes sei an dieser Stelle verwiesen auf die Arbeiten von M. Löw (2001) und M. Schroer (2003), auch A. Glauser (2006), zur handlungstheoretischen Würdigung insbesondere die frühe und weichenstellende Arbeit von E. Konau (1977).

setzungen, mit denen sich die menschliche Gattung gegenüber anderen Gattungen positioniert. „Die Grenze ist nicht eine räumliche Tatsache mit soziologischen Wirkungen, sondern eine soziologische Tatsache, die sich räumlich formt“ (Simmel 1992: 697). Folgenreich für unseren Zusammenhang ist die zentrale Idee, nach der in der räumlichen Ordnung jeweils schon eine Sozialitätsform in Erscheinung trete. Auf einer elementaren Ebene kommt das „Wie“ des Austauschs in einer räumlichen Anordnung zum Ausdruck und umgekehrt ermöglicht eine räumliche Anordnung von Personen ein Spektrum von Kommunikationschancen, kehrseitig dazu eine Reihe von Kommunikationsrestriktionen – somit entsteht eine Wechselwirkung zwischen sozialer Konstellation und Raum, zwischen sozialen Beziehungen und räumlichen Ordnungen. Menschen und Gruppen veranschaulichen die Intensität und Richtung ihrer Bezugnahme aufeinander durch die Positionierung im Raum und umgekehrt offerieren Ausmaß und Struktur des Raumes unterschiedliche Formen der sozialen Kohäsion und Bezugnahme aufeinander. Jede Fahrstuhlfahrt bestätigt den gemeinten Zusammenhang: Die Benutzer suchen Halt an der Peripherie der Kabine und das Vermeiden des Blickkontakts ermöglicht, die räumlich erzwungene Interaktionswahrscheinlichkeit zu neutralisieren und die eigene Präsenz trotz Nähe in der Anonymität zu halten (Hirschauer 1999).

Simmels Argumentation fortführend nehmen wir einen theoretischen Gedanken aus der philosophischen Anthropologie Helmuth Plessners auf, der auf die existentielle Sondersituation des Menschen abhebt und – ähnlich wie Simmel – mit der Grenzziehungsfähigkeit und Grenzerkennungsfähigkeit die für den Menschen als Gattungswesen entscheidenden Kompetenzen behauptet. Folgt man Plessner, so erscheint die menschliche Existenz unter dem Zwang, sich durch das Erzeugen und Artikulieren von Raumgrenzen gegen die soziale oder natürliche Umwelt zu positionieren. Das impliziert die kommunikativ artikulierte Differenz zwischen einem Hier und einem Dort, wobei die Fähigkeit, diese Dimension unterscheiden zu können und somit im Handeln anschaulich werden zu lassen – etwa durch die Entscheidung, von Hier nach Dort zu wechseln – auf die grundlegende, nicht hintergehbare Sesshaftigkeit rückbezogen ist.<sup>11</sup> „Exzentrische Positionalität“, der Zentralbegriff in Plessners Entwurf, meint genau dies: Menschen konstituieren ihre Identität über Grenzen, die wir uns als soziale Grenzen vorstellen müssen und die zugleich leiblich erfahren werden. Weiterhin: Menschen können ihre Grenzsetzungen als solche erkennen (was Tieren, so Plessner, nicht möglich ist) und schließlich verorten sich Menschen in einer raumzeitlich definierten Sesshaftigkeit, in einem Hier und Jetzt, die auf den Unterschied zwischen einem Innen und Außen Bezug nimmt. Sesshaftigkeit impliziert eine Innen- und Außenabgrenzung – wir können uns im Haus aufhalten oder es verlassen und beim Verlassen die Rückkehr entweder ausschließen oder in unserem Handeln während der Zeitstrecke unserer Abwesenheit die Rückkehr antizipieren – und ermöglicht im Innenraum eine dreidimensionale Gliederung in die Grobschemata rechts/links, oben/unten und vorn/hinten.<sup>12</sup> Die

<sup>11</sup> Sesshaftigkeit tritt als eine Errungenschaft des Menschen erstmals im Neolithikum auf, die genaue historische Rekonstruktion wird innerhalb der Anthropologie und Archäologie diskutiert, siehe dazu etwa Kelly 1990.

<sup>12</sup> Es würde an dieser Stelle zu weit führen, die Elementarkategorisierungen aus dem evolutiv bedeutsamen Schritt in den aufrechten Gang herzuleiten. Die Aufrichtung des Körpers, die Gerichtetheit des Augenpaares sowie die symmetrische Zweiteilung der Extremitäten bilden hierbei die Grundlagen.

Bezugnahme auf derartige Elementarkategorisierungen erfolgt, das ist nun für das folgende entscheidend, in jeder Handlungssituation, mehr oder weniger bewusst wird sie vollzogen, wahrnehmungsleitend und handlungswirksam wird sie auf je unterschiedliche Weise.<sup>13</sup>

Spätestens an dieser Stelle mag manche Beobachtung von Fluggästen, die beim Borden hartnäckig auf der Nähe zum eigenen Handgepäck insistieren, oder auch der von dem Karikaturisten Lorient meisterhaft in Szene gesetzte Streit um die Armlehne vor Augen stehen. Es ist unschwer zu erkennen, weshalb wir die raumsoziologische Begrifflichkeit vorangestellt haben.<sup>14</sup> Geht man von der Annahme aus, dass das Fliegen mit einem transitorischen Sesshaftigkeitsbruch sowie der Konstitution einer anonymen Gemeinschaft einhergeht, die in einem wiederum eng begrenzten Kommunikationsraum versammelt ist, so werden die besonderen Handlungszumutungen und Handlungstypiken rekonstruierbar, die sowohl das Personal der Fluggesellschaften als auch die Kundschaft in der leiblich erfahrenen Ortlosigkeit des Flugs an den Tag legen. Fliegen bedeutet technisch ermöglichte „Wanderschaft“ im Sinne eines Verlassens der raumzeitlichen Verortung, unverrückbare Mitgliedschaft in einer Gruppe mit loser sozialer Kohäsion und das Angewiesensein auf eine Dienstleistung, deren Träger sich ihrerseits in der sozialen Paradoxie einer „fliegenden Gastgeberschaft“ bewegen. Nicht zufällig bedient man sich in der Ansprache der Semantik des „Passagiers“, die Passage, nicht etwa die Reise, bestimmt die latente Sinnstruktur der Anwesenheit an Bord.

### 3 Devianzpotentiale im Kommunikationsraum Flugzeug

Zu Zeiten der Anfänge des Bahnreisens, darauf hat Wolfgang Schivelbusch in seiner Sozialgeschichte der Eisenbahnfahrt hingewiesen, verbreitete sich ein Wahrnehmungsirrtum, den wir im Hinblick auf die Kommunikationsbedeutung des Flugzeugs nicht wiederholen dürfen. Ein Irrtum, dem nicht allein die Reisenden selbst verfielen, sondern auch diejenigen, die diese technologische Innovation theoretisch oder philosophisch zu würdigen versuchten. Verkürzte Zeiten und erweiterte Räume, das waren, auf eine kurze Formel gebracht, die Gründe für die Furcht vor der Eisenbahn und die Gründe für deren enthusiastische Akzeptanz. Wiederum würde man einem Irrtum unterliegen, würde man den in der Luftfahrt erreichten qualitativen Fortschritt als einen Verlust überlieferter Raum-Zeit-Orientierung bezeichnen und die Wirkungen überschätzen.<sup>15</sup> Es geht nicht um einen Verlust, vielmehr um eine Verortungskrise und

<sup>13</sup> Die identitätsstiftende Funktion des sinnkonstituierten Raumes betont auch Augé (2006: 63): „Wir wollen den Ausdruck ‚anthropologischer Ort‘ jener konkreten und symbolischen Konstruktion des Raumes vorbehalten, die für sich allein nicht die Wechselfälle und Widersprüche des gesellschaftlichen Lebens zum Ausdruck zu bringen vermöchte, auf die sich jedoch all jene beziehen, denen sie einen Platz zuweist, so niedrig oder bescheiden er auch sein mag“. Ausgehend von der Frage der Verortung entwirft Augé eine Theorie der Moderne, die auf eine Theorie der Vereinsamung hinausläuft.

<sup>14</sup> Anschaulich sind hierfür auch die vielen Verweise auf Flugbegleitererfahrungen die Arlie Hochschild gesammelt hat, nicht zuletzt die Empfehlung aus der Schulung, sich die Flugzeugkabine wie das eigene Wohnzimmer vorzustellen, demnach die Handlungszumutung der abstrakten Gastgeberschaft symbolisch in eine überschaubare private Gastgebersituation zu übersetzen (Hochschild: 100). Die Arbeit von A. Köhler enthält zahlreiches Anschauungsmaterial (Köhler 2000).

<sup>15</sup> Schon in den Frühzeiten des Eisenbahnverkehrs konnte von einem Wirklichkeitsverlust der Wahrnehmung nicht die Rede sein, dennoch: „Die Verkehrstechnik ist das materielle Substrat der Verfügbarkeit oder

darum, Idiosynkrasiepotentiale im Handeln aller Beteiligten theoretisch konsistent auf den Handlungskontext, die Flugsituation zurückzuführen.

Versucht man die Flugsituation im Hinblick auf ihre Handlungszumutung präziser einzugrenzen, so sind zwei Merkmale besonders herauszustellen, die explizite Thematisierung einer möglichen Gefährdung durch unvorhersehbare Natureinwirkung sowie die erhebliche Einschränkung individueller Handlungsautonomie als eine Folge der technischen erzwungenen Raumknappheit in der Ausstattung des Transportmittels selbst.

Selbstredend gilt das nicht ausschließlich für das Fliegen, ist doch die Teilnahme am Straßenverkehr gleichermaßen riskant, nach statistischen Berechnungen der Unfallwahrscheinlichkeit sogar weitaus risikoreicher. Folgenreich für die individuelle und kollektive Situationswahrnehmung der Flugsituation ist hingegen der Umstand, dass unabhängig von der Frage nach der tatsächlichen Gefährdung durch die Unvorhersehbarkeit der Natur – Turbulenzen und Unwetter – und auch unabhängig von der Gefährdung durch Folgen menschlicher Unzulänglichkeit – die Kommunikation zwischen Passagieren und dem fliegenden Personal mit dem Verweis auf eine mögliche Notsituation beginnt.<sup>16</sup> Gefahr, Not und mögliche Ausweglosigkeit – kurzum: Schicksalhafterkeit der Lebenssituation bilden die thematische Rahmung bei der Inanspruchnahme des Flugzeugs. Selbstredend soll hier von objektiven Möglichkeiten der Irritation, allgemein: der Krise gesprochen werden und Fluggesellschaften halten sich – mit Recht – zugute, in welchem Umfang sie sowohl in technisch apparativer als auch in kommunikativer Hinsicht dem nur gedachten Grenzfall entgegenarbeiten, aber ungeachtet dessen ist der Kommunikationsbeginn des Fliegens durch Gefahrendramatisierung gekennzeichnet. Die Passagiere werden auf Ungewissheit ausdrücklich aufmerksam gemacht. Dass der Gedanke nicht weit hergeholt ist, sondern im Gegenteil zur kommunikativen Initiierung des Fluggastempfangs zählt, zeigt sich an den symbolisch dramatisierten, in der Regel mit ernster Miene vorgetragenen Sicherheitsinstruktionen, die weltweit verbindlich vorgeschrieben sind und die jede Fluggesellschaft in das Grußritual einbaut – eine der psychisch komplexesten Herausforderungen an die Berufsgruppe der Flugbegleiter, die in ihrem Gesichtsausdruck den Ernsthaftigkeitsappell mimisch artikulieren und zugleich dessen Hintergrund hinweglächeln müssen.<sup>17</sup> Die Gefahr und Krise als eine objektive Möglichkeit, die dem Kommunikationsraum Flugzeug inhärent ist, wird bei Betreten des Flugzeug explizit thematisch und somit positioniert sich das fliegende Personal in seiner beruflichen Kompetenz auf die Ausgangssituation eines möglichen Ausfalls des Leistungsversprechens. Sinnlogisch wird die stellvertre-

---

Verfügbarmachung, d. h. sie ist ebenso sehr das materielle Substrat der Raum-Zeit-Wahrnehmung im Reisen. Wird ein wesentliches Element eines bestimmten soziokulturellen Raum-Zeit-Gefüges verändert, so hat das Auswirkungen auf das gesamte Gefüge“ (Schivelbusch 1977: 38)

<sup>16</sup> Die Begrüßungsansagen sind weitgehend standardisiert, etwa wie folgt: „...Bitte vergewissern Sie sich noch einmal, dass schweres Handgepäck sicher unter dem Vordersitz verstaut ist. Schnallen Sie sich jetzt bitte an und ziehen Sie Ihren Sitzgurt fest. Da während der Flugs unerwartete Turbulenzen auftreten können, empfehlen wir Ihnen, auch während der Flugs angeschnallt zu bleiben“ (aus einem Beiheft für Bordansagen).

<sup>17</sup> Siehe hierzu die Sequenz der sogenannten Startansagen, deren textliche Gestalt relativ genau umrissen ist und die Sicherheitshinweise enthalten, ausdrücklich das Angeschnalltsein während des gesamten Flugs empfehlen und im übrigen auf den Gebrauch von Sauerstoffmaske und Schwimmweste im Ernstfall eines Druckabfalls oder einer Notlandung hinweisen.

tende Gastgeberschaft durch die Perspektive einer Rettungsbereitschaft gebrochen.<sup>18</sup> Relativ ungewöhnlich, verglichen mit dem Eintritt in andere Verkehrsmittel, wird das Fliegen als eine Krise ausdrücklich kommuniziert. Wie konstituiert sich daraufhin die Gemeinschaft der Passagiere, die sich in der Abstraktion einer anonymen und kontingent zustande gekommenen Mitgliedschaft an Bord eingefunden hat? Auf einer latenten Ebene bildet sich ein Gemeinschaftsgefühl aller am Flug Beteiligten aus, ein Gemeinschaftsgefühl, das die soziale Unterschiedlichkeit und wechselseitige Fremdheit innerhalb der Kundschaft sowie die Unterschiede zwischen den Crew-Mitgliedern im Prinzip zu überbrücken imstande ist. Wenn Passagiere nach erfolgreicher Landung applaudieren, so kommunizieren sie einen spontanen Dank für die Rückkehr zur Verortung und für die erfolgreiche Bewältigung einer Krise der Sesshaftigkeit, die ihren Krisenstatus ja nicht dadurch einbüßt, dass die Passagiere bewusst das Flugzeug als Transportmittel gewählt haben. Der Beifall am Ende eines Flugs lässt kurzfristig aufscheinen, dass eine Notgemeinschaft aus der Krise entlassen ist und in die komfortable Situation abstrakter Anonymität zurückkehren kann, mit dem entscheidenden Rückgewinn der Handlungsautonomie. Gurte werden gelöst und Handys werden wieder angeschaltet.

Dies führt uns zu dem zweiten Merkmal, das das Flugzeug als einen Kommunikationsraum bestimmt, nämlich die interaktive Kopräsenz der Passagiere bei zugleich extrem eingeschränkten Möglichkeiten der motorischen Mobilität. Fliegen ist Raumüberschreitung bei gleichzeitiger individueller körperlicher Unbeweglichkeit. Simmel weist darauf hin, dass es für die soziale Kohäsion einer Gruppe entscheidend ist, ob sich die Teilnehmer an dem Ort, an dem sie sich befinden, bewegen können, „wandern“ können oder nicht (Simmel 1992: 748). Das Bemerkenswerte am Fliegen ist der scharfe Kontrast zwischen maximaler Überwindung von Raumgrenzen und dem Minimum an Eigenanstrengung, das dafür erforderlich ist. Dergleichen gilt zwar für jede Form der technisch ermöglichten Überschreitung menschlicher Raumgrenzen – aber während wir beim Fahrradfahren oder auch bei der Benutzung des eigenen Autos noch die Anstrengung minimal spüren können – das Treten der Beine macht müde, die Kontrolle von Lenkrad, Bremse und Gaspedal gleichermaßen – versetzt das Flugzeug in eine Situation beinahe vollständiger Anstrengungslosigkeit. Diese psychosoziale Situation mit besonderen Folgen für die Selbstauffassung tritt ganz unabhängig davon ein, dass wir vor Betreten des Flugzeugs die rationale Entscheidung getroffen haben, von A nach B nicht etwa selbst zu laufen, sondern uns fliegen zu lassen. Das Fliegen, das eine Höchstform der Mobilität ermöglicht, versetzt die Menschen zugleich in eine Passivität und Immobilität, man wird beschäftigungslos, bewegungslos und muss warten – das sind die Zumutungen, die mit dem Versprechen auf Ortswechsel einhergehen – aber zugleich den schärfsten Sinnkontrast bilden zu all dem, was im Alltagshandeln tagaus tagein angesonnen wird. Die durch die Transportkapazität des Flugzeugs technisch erzwungene räumliche Enge wird unterstrichen durch die entsprechenden Hand-

<sup>18</sup> Eine Formulierung aus der Begrüßungsansage eines Piloten bringt die angesprochene Ambivalenz sehr anschaulich zum Ausdruck. Nachdem der Pilot vorschriftsmäßig per Bordlautsprecher sich mit seinem Namen vorgestellt und Einzelheiten zum Flugverlauf mitgeteilt hat, schließt er mit den Worten: „Und nun wünsche ich uns allen einen guten Flug“ – eine Formulierung, die an die Ungewissheit der Passage erinnert, die trotz ausgewiesener Expertise auch den Piloten nicht ausschließt.



lungsanforderungen bei Beginn des Flugs, die den telefonischen Kontakt mit der gewohnten sozialen Umgebung untersagen. Dass Handys nicht benutzt werden dürfen, mag eine vorübergehende Erscheinung in der Luftfahrt sein, möglicherweise wird diese Handlungsrestriktion zukünftig aufgehoben, ungeachtet dessen signalisiert dies zusätzlich die hier herausgearbeitete These einer kommunikativen Verortungskrise. Zählt das Bewegungsmedium zu den Auslösern der Verortungskrise, so ergeben sich systematische Unterschiede zu anderen Verkehrsmitteln. Das Fahren mit der Bahn etwa, konstituiert eine differente Raumwahrnehmung, zieht durch die partiell zugestandene Bewegungsfreiheit des Passagiers unterschiedliche Kommunikationsbereitschaften nach sich.<sup>19</sup>

Die skizzierte handlungslogisch bedeutsame Ausgangssituation findet einen literarischen Ausdruck in einer Erzählung der Schriftstellerin Iris Hanika: „Man ist weiter nichts als ein Körper, der transportiert werden soll. Man ist lebendiges Frachtgut geworden und hat es selbst so gewählt, hat die Verantwortung für seine Person anderen, fremden Personen übergeben, von denen man nichts weiter weiß, als dass sie bei der Fluggesellschaft angestellt sind, die einem ein Ticket auf den eigenen Namen ausgestellt hat. Es geht jetzt nur noch darum, seinen Körper an die richtige Stelle zu bringen und ihn dann dort zu belassen. Für alles andere ist man nicht mehr zuständig. Und nur, wenn man den Kontrollverlust und die Hingabe an das Schicksal nicht nur akzeptiert, sondern auch genießt, nur, wenn man sich am Aufenthalt im Nirgendwo erfreut und daran, der Zuständigkeit für sich selbst enthoben zu sein, nur dann ist so eine Flugreise auf einem billigen Platz schön und wirklich eine Reise. Nur, wenn man alles hinnimmt, sich also vollkommen hingibt“ (Hanika 2006: 25).

Jenseits der pointierten Zuspitzung bedeutet das Fliegen eine idiosynkrasieverdächtige Sozialsituation, der Umstand, dass Menschen in einer anonymen Gruppenkonstellation mit erheblich eingeschränkter individueller Handlungsautonomie eingebunden sind, steigert das Bemühen, eigenwillige normative Strukturierungen der Situation zu entwerfen, normalitätSENTLASTET und in der Extraterritorialität befreit vom Sanktionsdruck der gewohnten „significant others“. In den Worten des französischen Ethnologen Augé ähnelt die Präsenz im Flugzeug dem Aufenthalt an einem „Nicht-Ort“, eine Formulierung, die die These von der Extraterritorialität und der damit einhergehenden normativen Unkontrolliertheit verschärft, jedoch die unter diesen Bedingungen entstehenden Handlungstypiken leicht übersehen lässt. Seine Einschätzung der Handlungskonsequenzen kommt in vielem unserer Rekonstruktion entgegen: „Der Raum des Nicht-Ortes befreit den, der ihn betritt, von seinen gewohnten Bestimmungen. Er ist nur noch, was er als Passagier, Kunde oder Autofahrer tut und lebt. Vielleicht gehen ihm noch die Sorgen vom Vortag oder die von morgen durch den Kopf,

---

<sup>19</sup> Auf den Unterschied zwischen Flugzeug und Bahn kann an dieser Stelle nicht eingegangen werden. Ihn herauszuarbeiten, erscheint dringend im Hinblick auf die Frage nach der Übertragbarkeit von Dienstleistungsprofilen und Service-Konzepten. Schon ein kurzer Blick auf die semantischen Nuancen in der sogenannten Bordansage machen deutlich, dass hier jeweils von einer systematisch differenteren Ausgangssituation auszugehen ist. Dass die Crew einer Fluggesellschaft sich – zumindest in der Person des Piloten, Ko-Piloten und Pursers – namentlich vorstellen, markiert den spezifischen Vergemeinschaftungsunterschied. Der Personalismus lässt sich nicht ohne weiteres auf den Schienenverkehr übertragen. Ob das Transportmittel im Binnenraum Mobilität erlaubt oder zulässt, hat erhebliche Wirkungen auf die Struktur der sozialen Kohäsion (dazu demnächst Allert 2009).

doch seine augenblickliche Umgebung entfernt ihn vorläufig davon. Als Objekt einer süßen Besessenheit, der er sich mit mehr oder weniger Talent, mit mehr oder weniger Überzeugung hingibt, wie jeder besessene, genießt er eine Weile die passiven Freuden der Anonymität und die aktiven Freuden des Rollenspiels“ (Augé: 120f.).

Zusammengefasst enthält die Flugsituation somit Elemente eines Zustands, der dem Aufenthalt in totalen Institutionen ähnelt, zwar unter der Einschränkung eines nur vorübergehenden Aufenthalts, der jedoch von den restriktiven Bedingungen her idiosynkratische normative Strukturierungen wahrscheinlich macht. Mit Heinrich Popitz können wir von „kasernierten Vergesellschaftungen“ sprechen, „die es den Beteiligten nicht erlauben, einfach auseinanderzulaufen“ (Popitz 1992: 187). Fliegen eröffnet von daher einen Schauplatz elementarer Formen sozialen Lebens, die zwar mikroräumtypisch sind, jedoch durch die Eigenart des Raums als Bewegungsbedingung und Bewegungsmedium spezifisch nuanciert sind.<sup>20</sup> In typologischer Absicht seien im folgenden Ausdrucksformen des Benehmens herausgestellt, beginnend mit dem Typus gelungener Normalisierung:

a) *Passagen-Akzeptanz*. Das Fliegen wird in Antizipation der voraussichtlichen Wiederverortung in seinen Unwägbarkeiten und Handlungszumutungen akzeptiert. Auch die Konfrontation mit den krisenbezogenen Security-Anweisungen wird als kontextangemessen hingenommen und trübt nicht die Zuversicht auf ein gutes Gelingen. Die Ausnahmesituation vermögen die Passagiere erfolgreich symbolisch zu kompensieren und begrüßen sie ausdrücklich als willkommenen Anlass zu handlungsentlasteter Reflexion. Passagiere begeben sich in eine Form der Tagträumerei, der konzentrierten, bilanzierenden Reflexion der eigenen Lebensführung. Die Extraterritorialität wird zu einer Art Auszeit des Lebens. Kompatibel mit dieser Form der affektiv-kognitiven Neutralisierung der Situationsbesonderheit wären auch Lektüre oder Schreibarbeiten sowie das Verfolgen von Bildschirmanimation auf der Rückseite des Vordersitzes.

b) *Passagen-Kompensation*. Der zweite Reaktionstypus greift die potentielle Anomie, die mit dem Fliegen verbundene Ausnahmesituation der Handlungsbeschränkung auf und beantwortet sie in einer Reihe von Devianzen Bewusst in Gestalt einer Hyperaufmerksamkeit auf periphere Ereignisse, angetrieben von dem Wunsch, die erzwungene Untätigkeit etwas auszugleichen. So prüfen Passagiere etwa das Preis-Leistungsverhältnis und entschließen sich zur Situativ-Schikane gegenüber Nachbarn oder Passagieren in ihrer unmittelbaren Umgebung. Sie klagen über Dinge und Servicebestandteile, die nur um der Klage willen vorgetragen werden, genau betrachtet hingegen motiviert sind über den Zustand erzwungener Immobilität.

c) Eine weitere, harmlose Variante der Passagen-Kompensation erfolgt in *exzessiver Kommunikationsfreude*. Fliegen eröffnet nicht nur dem querulatorischen Gestus Selbstgestaltungsräume, sondern auch der Geschwätzigkeit. Passagiere werden gesprächig und nutzen die Beschäftigungslosigkeit, zu der sie versammelt sind, zur nicht endenden öffentlichen Dauerreflexion – unter ihresgleichen, dadurch treten sie aus der

<sup>20</sup> Schon Simmel schreibt der Sozialsituation erzwungener Unbestimmtheit - etwa der Dunkelheit - spezifische Handlungswirkungen zu, „... wie überhaupt Undeutlichkeit und Weite der Grenzen auch im nicht räumlichen Sinne erregend, verführend, das klare Bewusstsein herabsetzend wirkt – „ (Simmel 1995: 145)

Anonymität der Mitgliedschaft aus und unternehmen Versuche vorübergehender Geselligkeit, aber auch mit dem Servicepersonal, das unter diesen Voraussetzungen den Wunsch nach individueller Ansprache und Kommunikation mit der gleichzeitig wirksamen Verpflichtung zur Gleichheit in der Kundenbetreuung zu überprüfen hat.

d) *Passagen-Protest*. Fliegen lädt ein zur Devianz. Passagiere erproben oder kultivieren eine sublimale Form der Flegelei und Vulgarität. Die Situation einer Ort- und Zeitlosigkeit im normativen „Niemandland“ des Fliegens legt Handlungen nahe, die im eigenen Verkehrskreis geahndet würden bzw. nicht gewagt würden, jedoch „über den Wolken“ Bestandteil eines Gefühls erlaubter Regression werden.

e) Eine in wirtschaftlicher Hinsicht durchaus willkommene Devianz tritt in Gestalt *exzessiver Konsumfreude* in Erscheinung, eine Reaktion auf die Aura des Außeralltäglichen, mit Simmel formuliert, dem Gefühl von „Ausgreifenkönnen ins Unbestimmte“ (a. a. O.: 145), die die Passage verspricht und in der sich die Phantasie magisch bewirkter Selbständerung zum Ausdruck bringt. „Der Himmel steht ihnen offen“, so lautet eine anschauliche und zugleich hintergründige Botschaft an Kundschaft und Personal, das Versprechen des Außeralltäglichen flimmert den Passagieren aus den Einkaufspassagen des Flughafens entgegen und das „duty-free“ lautende Konsumversprechen, das aus derartigen Orten geradezu Tempel eines Warenrausches macht, hat nicht so sehr mit verbilligten Angeboten als mit der im Flughafen beginnenden Phantasie des Außergewöhnlichen – einer Auszeit des Lebens – zu tun. Man begibt sich in eine „Exklave des Lebenszusammenhangs“, wie Georg Simmel das Abenteuer bezeichnet hat.

f) *Passagen-Angst*. Schließlich erfolgt in der Flugangst die klinisch manifest werdende Wahrnehmung der drohenden Krise und der im Fliegen eintretenden Sesshaftigkeitskrise, in der sich die oben entfaltete Sinnstruktur mit einer biografisch kumulativ erworbenen Verortungssehnsucht amalgamiert.

#### 4 Professionalitätsbedarf und Professionalitätsprofile von Dienstleistungsberufen in der Luftfahrt

Erst auf der Folie unserer Betrachtung lassen sich die Bordberufe in der Luftfahrt in ihrem spezifischen Anforderungsprofil sowie ihrem Leistungsspektrum angemessen würdigen und auf der Grundlage dieser Rahmung mag sichtbar werden, wie psychosozial herausfordernd sich die passagere verberuflichte „Gastgeberschaft“ darstellt. Nur auf den ersten Blick stellt sich dabei die berufliche Situation der Piloten als einfach dar. Ihnen obliegt die Flugzeugführung, sie sind auf der Strecke, mithin beim „Durchschreiten“ des leeren Raums und der leeren Zeit durch Geräteüberwachung in Anspruch genommen. Im Zuge der Technisierung und Automatisierung der Flugzeugsteuerung sowie der gleitenden Substitution der Steuerung durch Autopiloten erfährt ihr Tätigkeitsprofil eine Steigerung an Kontroll- und Überwachungsaufgaben, die sich von der Ausgangssituation Fliegen zunehmend entfernen und höchste Konzentration bei gleichzeitiger Kommunikationsschrumpfung erfordern. Piloten werden gerätebedingt an einen weitgehend ambiguitätsfreien Austausch gewöhnt, in dessen Folge die im Krisenfall notwendige erfahrungsgesättigte Entscheidung schwer fallen mag, zumal sie im Kooperationsgefüge der Crew Entscheidungsbefugnis und Sanktionsautorität reprä-

sentieren.<sup>21</sup> Flugbegleiter demgegenüber befinden sich in einer zwar kommunikativ flexibleren beruflichen Alltagssituation, müssen hingegen in ihrer Tätigkeit zwei normativ gegensätzliche Handlungssegmente zur Synthese bringen: bedenkt man die Ausgangssituation, so obliegt ihnen einerseits die stellvertretende Artikulation von Sanktionsdrohungen im Hinblick auf die Einhaltung der Sicherheitsvorkehrungen an Bord. Von der Kontrolle der Handgepäck-Unterbringung, der Überprüfung der zum Starten bzw. Landen hochgestellten Sitze, Einhalten des Rauchverbots bis zur expliziten Einweisung in die security instructions sind sie für die Transportsicherheit der Fluggäste zuständig, und sollen dabei zugleich als stellvertretende Gastgeber in Erscheinung treten. Das Rollenprofil der Flugbegleiter, das je nach Flugzeugtyp (Mustergröße) durch eine Logik minimaler Differenzen in Gestalt unterschiedlicher Purserpositionen intern noch einmal in der Aufgabenstellung differenziert ist, enthält von daher delegierte Sanktionsdrohungsexpertise und bewegt sich zugleich in der Sinnstruktur der Gastgeberschaft.<sup>22</sup> Noch etwas kommt hinzu. Als Gastgeber unterwegs sein, bedeutet sinnlogisch die Quadratur des Kreises, denn Gastgeber kann im Grunde nur jemand sein, der daheim ist, also über eine sozialräumliche Verortung verfügt. Vor diesem Hintergrund eines „unmöglichen Berufes“ wird es möglich, Kriterien der Personalrekrutierung, Schulungsstrategien und angemessene symbolische und materielle Gratifikationen für eine Berufsgruppe zu entwerfen, für die qua biografischer Disposition, beruflicher Vorgeschichte die Extraterritorialität zum Fokus der Lebensorientierung geworden ist, die sich demnach bewusst zu einem Raum- und Zeit-Avantgardismus des Unterwegs-Seins entschieden hat.<sup>23</sup>

Wie entwickeln sich die Erwartungen an den Service und mit welchen Besonderheiten müssen wir in Zukunft rechnen? Das verlangt einen Blick auf die Art und Weise, wie in einer zunehmend durch Unvorhersehbarkeiten gekennzeichneten Welt Menschen den Übergang vom privaten in den öffentlichen Raum, vom geschützten persönlichen in den vergleichsweise ungeschützten Nahraum mit anderen wahrnehmen und verstehen.

Das Handlungsmuster, in dem Menschen im öffentlichen Raum auftreten, enthält zwei scheinbar widersprüchliche Akzente: die Verpuppung und die Authentizitätseuphorie. Was ist darunter zu verstehen? *Verpuppung* greift die Idee der Übergangsempfindlichkeit auf: Menschen möchten passagensicher sein, nicht nur, um eine Adresse

<sup>21</sup> Siehe dazu die instruktive Studie von J. Weyer (2006), die auf Folgeprobleme des Störfallmanagements in hochautomatisierten Verkehrsflugzeugen hinweist und die Belastungsgrenze benennt, an die der Pilotenberuf stößt. „Die Störfälle und Unfälle mit hochautomatisierten Flugzeugen, die sich in den letzten Jahren ereignet haben, belegen, dass die Strategie der schrittweisen Degradierung des Operators zum passiven Systembeobachter riskant ist...Die Piloten werden [...] zu einem überzogenen Vertrauen in die Technik erzogen, so dass sie selbst elementare Regeln der Fliegerei wie das Kontrollieren von Höhe und Sinkgeschwindigkeit verletzen“ (Weyer 1997: 254).

<sup>22</sup> Die strukturinduzierte Verpflichtung, Service und Sanktionsdrohung souverän und unaufdringlich im eigenen Handeln zu kombinieren, können kleine und große Reibereien an Bord nach sich ziehen, die angesichts von Auslegungsspielräumen unvermeidbar sind. In ihnen verdichten sich individuelles Rollenverständnis, Berufserfahrung, Karrieremotive, persönlicher Stil zu atmosphärischem Gelingen oder gegebenenfalls zu Nichtgelingen.

<sup>23</sup> Hier liegt die Schwäche der Argumentation von Hochschild, die ideologiekritisch von einer „Manipulation der Gefühle“ spricht, zu der die Flugbegleiter notorisch gezwungen würden. Ein derartiges Urteil übersieht die Komplexität der an den Beruf gerichteten Erwartungen.

komplikationslos zu erreichen, nehmen sie sogenannte Navigatoren in Anspruch, auch im Umgang untereinander entwickelt sich eine Art kommunikativer Navigationssehnsucht. Als flüchtiger empirischer Hinweis aus den Planungsabteilungen der Fluggesellschaften sei auf den Trend verwiesen, die sogenannte Premiumkundschaft von anderen Fluggästen räumlich zu trennen – eine Idee, hinter der das Bemühen steckt, die anstrengende Gegenwärtigkeit statusniedriger Personenkreise nicht zumuten zu wollen. Beispielsweise werden in dem schon angesprochenen neuen Flugzeugmuster A 380 im oberen Deck die „Firstclass“-Passagiere von den „Businessclass“-Passagieren getrennt platziert, beide Gruppen wiederum getrennt von der „Economyclass“, deren Kunden im Main Deck versorgt werden. In der Raumgestaltung des Bewegungsmediums objektivieren sich somit gestiegene Komfortwünsche, die für die Markt-Konkurrenz der Fluggesellschaften untereinander entscheidend sein können.

*Authentizität* bedeutet scheinbar das Gegenteil. Hier ist nicht der Ort, über die heimliche Gemeinsamkeit der angesprochenen scheinbar gegensätzlichen Trends zu spekulieren. Menschen entwickeln erhöhte Erwartungen an eine nicht routinisierte Kommunikation, eine Begegnung, die mit höheren Echtheitserwartungen verknüpft ist und zwar weit über die privaten Verkehrskreise hinaus, in denen dergleichen ohnehin selbstverständlich ist. Von der Ausgangssituation einer sich abzeichnenden Schließungs- und Öffnungstendenz ergeben sich besondere Anforderungen für den Umgang mit den Passagieren der Zukunft – gleichermaßen lassen sich daraufhin mögliche Devianzpotentiale, Fehlerspielräume, für das berufliche Handeln bestimmen. In jedem Fall stehen im Anforderungsprofil an die Service-Berufe die Situationseinschätzung und das Einüben von Angemessenheitsurteilen an vorderster Stelle. Dergleichen Fähigkeiten sind zwar stets Bestandteil beruflicher Erfahrung gewesen, in langen Berufsjahren mühsam und selten frustrationsfrei angeeignet, gegenüber veränderten Kundenschaftserwartungen und angesichts eines hart umkämpften Marktes wird die Punktgenauigkeit im Erschließen von Situationen sowie das souveräne Verfügen über die Fähigkeit, den Übergang zu gestalten, zur Überlebensfrage der Fluggesellschaften.

Während das Fliegen sich als eine Massenerscheinung durchsetzt und somit gleichsam popularisiert, bemüht man sich in der Premiumklasse um eine Kontinuität des Luxuriösen und Präzisen – mit entsprechenden, auf die kulinarische Raffinesse ausgerichteten Trainingsprogrammen wie Weinseminaren, Käseminaren sowie einer professionell ausgegrenzten spezialisierten Mitarbeiterstruktur. Derartige Entwicklungen bestimmen derzeit die Marketing-Strategien der Fluggesellschaften und stehen hier in ihrer Marktrationalität nicht zur Debatte. Das Risiko, das sich mit solchen Bemühungen verbindet, liegt darin, dass die Akzentuierung des Luxus über die oben ausgeführte Sondersituation Fliegen natürlich nicht hinweggehen, davon nicht abstrahieren kann und dass die eingeführten Elemente der Komfortsteigerung durch die anfangs erwähnten unverrückbaren Eigentümlichkeiten des Transports systematisch gebrochen werden.

Fassen wir die hier in Rede stehende Ausgangssituation zusammen, anschaulich durch einen Blick in die Tasche an der Rückseite des Vordersitzes: security instructions, Spucktüte und Luxusmagazin zählen zur üblichen Ausstattung, in denen sich die Gleichzeitigkeit von Krisensituation und deren symbolischer Kompensation spiegelt. Korrespondierend zu der eingangs interpretierten Spannung enthält die Mitarbeiter-schulung im wesentlichen Schwerpunkte im Sicherheitstraining sowie in der kommu-

nikativen Gestaltung und Rahmung kulinarischer Wünsche, im weitesten Sinne der Wünsche nach Komfort. Dergleichen Qualifikationstraining folgt der unternehmensstrategischen Zielsetzung, die Kundenbindung nachhaltig werden zu lassen. In Begründung und konzeptueller Umsetzung seien sie nicht in Zweifel gezogen. Warum sollte gegenüber dem Trend zu einer Erhöhung des Komforts und der Behaglichkeit in der Krisensituation des Flugs es nicht auch einen produktiven Wettbewerb unter den Anbietern geben?

Legt man aus soziologischer Sicht den Schwerpunkt auf die Kommunikationseigentümlichkeit des Fliegens, so ließe sich hingegen neben Sicherheit und gastronomischem Komfort ein dritter Typus von Schulung entwerfen, der sich auf die Kontextspezifität des Handelns bezieht, auf das, was hier Narrationsgeübtheit und Sorgfaltstraining genannt werden soll. Auf die Fähigkeit zu kommunikativer Improvisation – dergleichen scheint denkbar, wenn die Schulung die konzentrierte Fallreflexion aufnehmen und sie somit zu einer kumulativ angereicherten Berufserfahrungsbörse wachsen lassen würde – im Sinne einer kommunikativen Bewältigung von Idiosynkrasien, mit denen die Bordberufe tagaus tagein auf der Strecke konfrontiert werden. Um sie in ihrer jeweiligen lebensgeschichtlichen Einbettung und situativen Plausibilität angemessen beantworten zu können, dazu bedarf es einer professionell geschulten Gestaltungsphantasie und der Fähigkeit, die Routine der Passagier-Betreuung zu durchbrechen.

Auf der Folie der hier skizzenhaft entfalteten Kommunikationsbestimmung des Fliegens enthält der Erfahrungsraum der Bordberufe alle Voraussetzungen für große Literatur: In der Kabine, in der Situation transitorischer Verortungskrise werden Kurzgeschichten entworfen, jede Begegnung ist ein Plot und wer sich nach anstrengendem Dienst auf der Strecke in einem fernen Crew-Hotel im Bett ausstreckt, braucht kaum zur Lektüre zu greifen – die Geschichten sind gespeichert, knappe, manchmal sekundenschnelle Anmerkungen zu einer außergewöhnlichen Situation, dem Flug. Die Menschen befinden sich in einer dramatisch zugespitzten Situation erzwungener Unbeweglichkeit, des Ausgeliefertseins, der Schicksalhaftigkeit. Fluggesellschaften können ihren vielfach bewiesenen technischen wie Dienstleistungs-Avantgardismus darin zum Ausdruck bringen, dass sie ihrer Kundschaft vermittelt, sie in der Situation riskanter Passage gleichwohl ein Kontinuitätsversprechen, eine Verortungszuversicht zu repräsentieren.

Das geschieht längst, etwa in Gestalt der Uniform des Personals – das geschieht in der geschulten Freundlichkeit, aber das kann auch in einer situationsflexiblen Bereitschaft, den Übergang Erinnerungsfähig zu halten, zum Ausdruck kommen. Entsprechend geht es um die Kommunikation einer Zuversicht in das Danach, in die Bewältigung des Übergangs in eine bevorstehende Verortung. Wollen wir dergleichen Fähigkeit schulen und zu einem professionellen Habitus der Mitarbeiter gerinnen lassen, so ist zuallererst an eine Schulung der Urteilskraft zu denken: Regeln des Benehmens haben stets – wie alle Regeln – einen Anwendungsbezug und einen Ereignisbezug. Man weiß, wann sie gelten, aber man kennt nicht schon im Vorhinein das Ereignis, in dem sie angemessen zu befolgen wären. Somit bedarf es des Talents der Urteilskraft und nur diese kann geübt und eingeübt werden. Die Urteilskraft bezieht sich auf die Wiedererkennbarkeit, Vergleichbarkeit von Situationen und deren Zuversichtspotential. Die Berufsbiografien von Flugbegleitern machen auf eine erstaunliche strukturelle Komplementarität von Situation und Motiven, sich „für das Fliegen“ zu entscheiden,

aufmerksam. Wir haben es, wie schon angedeutet, mit einem Personenkreis zu tun, für den durchgängig der Ortswechsel eine hohe Attraktion hat – Bodenständigkeit ist eine nicht eingestandene Sehnsucht, das nach außen formulierte und in die Berufswahl eingegangene Motiv setzt hingegen auf den Wechsel im Alltag, auf die Buntheit der Welt, auf die Unterschiedlichkeit und das Abenteuer. Diese Gemengelage, in der latenten Sinnpolarität von Behausungssuche und Behausungsflucht enthält ein reichhaltiges Angebot an Erfahrungswissen und kommunikativer Souveränität, das in der Berufsbezeichnung Pilot, Flugbegleiter und Purser lapidar verpackt ist, aber doch das Servicepotential einer Fluggesellschaft ausmacht.

Fliegen impliziert eine Kommunikationszumutung, ausgelöst durch eine Verortungskrise, Fliegen eröffnet eine Kommunikationschance, ausgelöst durch die vorübergehende Extraterritorialität und die dadurch hohe Wahrscheinlichkeit idiosynkratischer Selbstdarstellung und Kontaktaufnahme. Dieses Potential im eigenen beruflichen Handeln zu kontrollieren und im Umgang mit den Passagieren souverän zu handhaben, macht die professionelle Kompetenz der einen Passagier begleitenden Berufe aus. Und niemand weiß besser als diese Berufsgruppe, dass jemand, der Gäste empfängt, demütigt wird, dass jemand, der Gäste begleitet, zum Historiker wird, dass jemand, der Gäste unterhält, zum Philosophen wird und dass jemand, der von Gästen umgeben ist, sich selbst besser kennen lernt. In diesem Sinne wäre ein neues Kapitel der Personalschulung zu öffnen, ein Kapitel, das gegenüber der Maxime der Kontingenzkontrolle und Kontingenzneutralisierung die Maxime der Kontingenzakzeptanz präferiert – das wäre dem Umgang aller Beteiligten förderlich und öffnete Raum für größere Kommunikationselastizität, die in den zunehmend technisierten und automatisierten Prozessabläufen des Flugbetriebs unter der Gefahr steht, einzuschumpfen auf eine spröde Routine. Eine derartige Perspektive würde dem Abenteuer, das als Metapher des Fliegens so strapaziös oft zitiert wird, eine andere als die übliche juvenil angestrengte oder draufgängerische Färbung geben. Die zukünftigen Herausforderungen für „Unterwegssein als Beruf“ herauszuarbeiten, bietet eine Bewährungschance für die mikrosoziologische Analytik.

### *Literatur*

- Allert, T. (1988): Autoaufkleber – Zu einer Soziologie des Straßenverkehrs, in: H.-G. Soeffner (ed.), *Kultur und Alltag, Sonderband 6, Soziale Welt*, Göttingen, 385-396
- Allert, T. (2009): *Bahn fahren als vergemeinschaftete Anonymität. Transportsituation und Berufsprofile im Schienenverkehr*, Berlin
- Augé, M. (1994): *Orte und Nicht-Orte*, Frankfurt/M.
- Bachleitner, R. (1999): Flughäfen: Warteorte zu Grenzüberschreitungen von Raum, Zeit und Kultur, in: Bachleitner, R., Schreuer, M., Weichbald, M. (eds.), *Flughäfen: Grenz- und Entgrenzungsorte. Typisches und Atmosphärisches*. Universität Salzburg.
- Bauer, D. R.; Behringer, W. (eds.) (1997): *Fliegen und Schweben. Annäherung an eine menschliche Sensation*, München
- Glauser, A. (2006): Pionierarbeit mit paradoxen Folgen? Zur neueren Rezeption der Raumsoziologie G. Simmels, in: *Zeitschrift für Soziologie* 35, 4, 250-268
- Hanika, I. (2006): Flugreise. Über ein unbehaglicher werdendes Behagen, in: *NZZ*, 2./3.Sept. 2006, Nr. 203, 25
- Hirschauer, S. (1999): Die Praxis der Fremdheit und die Minimierung der Anwesenheit. Eine Fahrstuhlfahrt, in: *Soziale Welt*, 50, 221-246.

- Hochschild, A. R. (2006): *Das gekaufte Herz. Die Kommerzialisierung der Gefühle*, Frankfurt/M.
- Kelly, R. L. (1992): Mobility/Sedentism: Concepts, Archaeological Measures and Effects, in: *Annual Review of Anthropology*, 21, 43-66
- Köhler, A., "Flug-Gesellschaften". Eine empirische Studie über Stimmungsmanagement bei Flugbegleiterinnen, Berlin Diplomarbeit 2004
- Konau, E. (1977): *Raum und soziales Handeln. Studien zu einer vernachlässigten Dimension soziologischer Theoriebildung*, Stuttgart
- Löw, M. (2001): *Raumsoziologie*, Frankfurt/M.
- Mauss, M. (1975): Die Techniken des Körpers, in: ders., *Soziologie und Anthropologie Band II*, München, 199-226
- Nedelmann, B. (1995): Georg Simmel als Klassiker soziologischer Prozessanalysen, in: H.-J. Dahme; Rammstedt, O. (eds.), *Georg Simmel und die Moderne. Neue Interpretationen und Materialien*, Frankfurt/M., 91-115
- Oevermann, U. (1995): Ein Strukturmodell sozialen Raumes und seine Implikationen für die Architektur und die Raum- und Stadtplanung, unv. Manuskript, Frankfurt/M.
- Plessner, H. (1965): *Die Stufen des Organischen und der Mensch. Einleitung in die philosophische Anthropologie (Gesammelte Schriften IV)*, Frankfurt/M.
- Popitz, H. (1989): *Epochen der Technikgeschichte*, Tübingen
- (1995): *Der Aufbruch zur Artifizialen Gesellschaft. Zur Anthropologie der Technik*, Tübingen
- Schivelbusch, W. (1977): *Geschichte der Eisenbahnreise*, München
- Simmel, G. (1992): *Soziologie – Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Gesamtausgabe, Bd. II*, Frankfurt
- Schroer, M. (2003): Körper und Raum – Grenzverläufe, in: *Leviathan*, 35, 401-416
- (2006): Räume, Orte, Grenzen. Auf dem Weg zu einer Soziologie des Raumes. Frankfurt/M.
- Thünnihsen, I. K. (1997): Der Preis des Fortschritts: Flugangst – eine ‚moderne Phobie‘, in: Bauer/Behringer 1997, 385-401
- Urry, J. (2001): The Sociology of Space and Place, in: J. R. Blau (ed.), *The Blackwell Companion to Sociology*, Malden, 3-15
- (2003): Mobility and Proximity, in: *Sociology*, 36, 255-274
- Virilio, P. (1978): *Fahren, fahren, fahren...* Berlin
- (1980): *Geschwindigkeit und Politik*, Berlin
- Wellershoff, D. (1994): Flugphasen, in: *Merkur. Zeitschrift für europäisches Denken*, 3, 48, 271-275
- Weyer, J. (1997): Die Risiken der Automationsarbeit. Mensch-Maschine-Interaktion und Störfallmanagement in hochautomatisierten Verkehrsflugzeugen, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 26, 239-257
- (2006): Die Kooperation menschlicher Akteure und nicht-menschlicher Agenten. Ansatzpunkte zu einer Soziologie hybrider Systeme, Arbeitspapier Nr. 16, Lehrstuhl Wirtschafts- und Industriesoziologie, Universität Dortmund
- (2007): Autonomie und Kontrolle. Arbeit in hybriden Systemen am Beispiel der Luftfahrt, in: *Zeitschrift für Technikfolgenabschätzung – Theorie und Praxis*, 16, 2, 35-52