

jährlichen Abschüsse nehmen sich gleichwohl bescheiden aus: Nach fachmännischen Schätzungen lassen Hollands Jäger jedes Jahr rund 6000 Wildgänse in die Bratröhren gelangen.

Albert de Boer, PR-Chef des Königlichen Niederländischen Jagdverbandes in Amersfoort, meint aber, die wirkliche Menge sei „wahrscheinlich etwas höher“. Sie wäre vermutlich noch höher, hätten nicht die Jagdfeinde auch den holländischen Behörden ein Zugeständnis abgerungen: Bei jeder Gänsejagd müssen schon von morgens um zehn Uhr an die Waffen schweigen.

Um trotz der knappen Jagdzeit auf die scharfsinnigen Beutetiere zu Schuß zu kommen, haben die Holländer die Lockjagd mit zahmen Gänsen – im Prinzip schon seit dem Mittelalter bekannt – neu durchdacht und zur Perfektion entwickelt. Die drei Dutzend Lockgänse des Gänsejägers Piet (Durchschnittsalter: 13 Jahre, Gesamtwert: 13 500 Mark) beispielsweise wissen sogar genau, wann es zehn Uhr geschlagen hat – sie latschen dann von selber zu ihrem weitab geparkten Mercedes-Bus.

Daß wir am zweiten Jagdtag im Nebel nur ein paar Gänse erbeuten konnten, lag beileibe nicht an den Lockvögeln. Sie taten ihre Pflicht, auch der eine, der dem Helfer beim Werfen aus der Hand rutschte und dem Gänsejäger Paul aus Amsterdam eine blutige Schramme in die rechte Wange ratschte. (Der Witz ist offenbar das Timing, aus einem Familienverband einen gerade besonders schreifreudig gestimmten Vogel zu erkennen und zu werfen – von draußen teilt er sich sogleich lauthals den Zurückgebliebenen mit und lockt dabei die Wilden an.)

Als dann ein großer „Flug“ in dem lichter gewordenen Dunst über uns zu kreisen begann, hielt sich, wie ein Hubschrauber, ein Späher der Wildgänse minutenlang fast im Rüttelflug über unserem Versteck. Irgend etwas gefiel ihm nicht (Piet: „Ein Flintenlauf, eine Kopfbewegung genügen schon“), denn plötzlich war der Luftraum leergefegt.

Dabei hatte Piet seine „Geheimwaffe“ angewendet: Ein Lock-Ganter, voll flugfähig, war mehrere Stunden auf Feindflug gewesen. Er ist im Landeanflug daran zu erkennen, daß er im schnurge raden Gleitflug zwischen seinem Familienverband aufsetzt. Seine flugunfähige Lebensgefährtin ist die Garantie für seine Rückkehr.

Am dritten, unserem letzten Jagdtag war das Wetter ideal: kein Schnee, kein Nebel, nicht mal Wolken. Wir sahen, zuerst nur am Horizont, dann hoch über uns, riesige Gänse-Flüge.

Als erstes wurde man nur einen schwärzlichen Fleck gewahr, dann eine Art fließenden Klecks, später dann, näher heran, dunkle Konturen wie von einem Tennisschläger mit einem auffallend dünnen Stiel, gebildet aus verzweifelt schwingenschlagenden Nachzüglern,

die den Kontakt mit dem Haufen nicht verlieren wollten. Schon hatten sich einige Flüge zu den typischen Reiseflugkeilen formiert.

„Paßt auf“, rief Paul, „jeder von uns wird heute noch sechs Gänse schießen.“ Aber wir wurden keinen einzigen Schuß mehr los. Die Gänse ließen sich, so sehr unsere gefiederten Helfer auch lockten mit ihren hoch hinaufhallenden Triumphtrompeten, nicht vom Kurs abbringen. Sie flogen, wohin auch Walter Flex sie immer hatte entschwinden sehen: „mit schrillum Schrei nach Norden“. Piet deutete den weidwerklichen Mißerfolg in frühlingshafter Luft meteorologisch: „Der Winter ist vorbei.“

GESELLSCHAFT

Gefrorenes Lächeln

Eine amerikanische Soziologin hat vor allem bei Stewardessen eine neue Art der beruflichen Entfremdung entdeckt: die Ausbeutung der Gefühle.

Hallo Honey“, sagt der Fluggast zur Stewardess, die zum drittenmal während des 15-Stunden-Flugs von Hongkong nach New York den zentnerschweren Service-Wagen an ihm vorbeischiebt, „wo bleibt mein Lächeln?“ – „Wissen Sie was?“ erwidert sie und sieht dem jungen Mann in die Augen: „Sie lächeln zuerst, dann lächle ich zurück. O. K.“? Er strahlt wie befohlen. „Sehr gut“, sagt

die Stewardess, „und nun lächeln Sie die nächsten 15 Stunden weiter so.“

Diese Szene, die stets aufs neue kolportiert wird und sich wechselweise auf einer Pan-Am-, einer TWA- oder United-Airlines-Maschine ereignet haben soll, hat für die Soziologin Arlie Russell Hochschild Schlüsselcharakter: Sie mache – auch wenn sie vielleicht nur das Wunschdenken von Stewardessen wiedergebe – deutlich, welche Gefühlsverbiegung, wieviel „emotionale Arbeit“ von den Flugbegleiterinnen erwartet werde.

Der Fluggast, dem die „Dienstleistung Lächeln“ verweigert wurde, hätte, so meint Frau Hochschild, sogar Grund gehabt, dankbar zu sein. Erhielt er doch mehr, als er von der überarbeiteten Flugbetreuerin eigentlich verlangt hatte: eine Äußerung ihrer wahren Gefühle.

Denn zum Lächeln gibt es für die Stewardessen – wie die US-Soziologin bei jahrelangen Studien bestätigt fand – immer weniger Grund. Seit immer mehr Fluggäste in immer größeren Flugzeugen auf immer längeren Flugstrecken in immer kürzeren Flugzeiten denselben individuellen Service erwarten, fühlen sich die „Begleiterinnen der Lüfte“ emotional überfordert.

Im Rekordtempo sollen sie ganzen Jumbo-Ladungen fremder Menschen freundliche Gefühle entgegenbringen und Nettigkeiten erweisen, „wie Fließbandarbeiter, deren Norm erhöht worden ist“, meint Frau Hochschild. Daß es dabei mitunter zu Blockaden im Gefühlshaushalt der Betroffenen komme, sei nicht zu vermeiden.

Äußerlich ist freilich selten etwas zu merken. Die Handreichungen laufen ab mit der eingespielten Professionalität. Innerlich sind die Flugbegleiterinnen aber häufig „total abgeblendet“. Ihr Lächeln, das auf den Werbe-Plakaten persönliche Bemutterung, fürsorgliches Interesse oder gar einen Anflug von Flirt verheißt, ist nichts weiter als „ein erzwungener Facial-Reflex“, es drückt nur noch aus, „was die Flugesellschaft zum Ausdruck gebracht haben möchte“ (Hochschild).

In ihrem vor kurzem erschienenen Buch „The Managed Heart“ hat die an der University of California in Berkeley lehrende Professorin zu analysieren versucht, was passiert, wenn private emotionale Verhaltensweisen in geschäftliche Aktiva umgemünzt werden – wenn der Einsatz von Gefühlen zur Ausübung eines Jobs gehört und bezahlt, aber nicht



„Delta“-Stewardess: „Auf Eis beißen“

*Arlie Russell Hochschild: „The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling“. University of California Press, Berkeley, Los Angeles, London; 322 Seiten; 20 Dollar.

erwidert wird. Wie wirkt das, fragt Arlie Hochschild, auf die eigenen Gefühle zurück? Ist geheuchelte Freundlichkeit auf Dauer gesundheitsschädlich? Werden die geschäftlichen Haltungen am Ende gar auch auf den eigenen intimen Gefühlsbereich durchschlagen, der bislang als unantastbar galt?

Da sich die westlichen Industrienationen in verstärktem Maß zu Dienstleistungsgesellschaften entwickeln, wimmelt es nach Ansicht der Autorin schon jetzt überall von erzwungener Gefühlsakrobatik. In den USA, führend bei diesem Marsch in die „postindustrielle Gesellschaft“, erfordert bereits ein Drittel aller Jobs solch emotionalen Arbeitsinsatz, bei den typischen Frauenberufen ist es schon über die Hälfte. Gefühlsar-



TV-Ansagerin Hanni Vanhalden
Job für Gefühlsakrobaten

beiter in diesem Sinne sind beispielsweise Fernsehansager(innen), Kellner(innen), Sekretärinnen, Empfangschefs, Friseur; aber auch Sozialarbeiter, Therapeuten, Ärzte, Krankenschwestern und Lehrer zählen dazu.

Die ideale „repräsentative Gruppe“ für ihre Untersuchung über die „Kommerzialisierung des menschlichen Gefühls“ fand Arlie Russell Hochschild in den Stewardessen amerikanischer Fluggesellschaften, die im harten Konkurrenzkampf untereinander das gefrorene Lächeln ihres Kabinenpersonals häufig auch als Werbemittel nutzen.

Die Autorin recherchierte bei sechs amerikanischen Gesellschaften, darunter besonders ausgiebig bei Delta Airlines. Delta legt stärker noch als andere Airlines Wert auf beeindruckenden Service und drillt das Personal dazu in einem harten Ausbildungsprogramm. Die So-



TV-Ansagerin Carolin Reiber
Freundlichkeit gesundheitsschädlich?

ziologin sprach mit Managern, Personalchefs und Werbestrategen. Sie nahm an einem Trainingskurs für 123 angehende Flugbegleiter, meist weiße Frauen Anfang zwanzig, im Delta-Ausbildungszentrum in Atlanta (US-Staat Georgia) teil.

Grundsätzlich, hieß es dort, habe der Passagier zwar nicht immer recht – aber unrecht haben könne er nie. Um unter diesen Bedingungen immer mit dem suggestiv-freundlichen Lächeln und ein paar teilnahmevollen Worten antworten zu können, muß die Stewardess vor allem zweierlei lernen: die unpersönliche Beziehung zum Fluggast als eine persönliche zu sehen, etwa indem sie sich einredet, die Kabine sei ihr eigenes Wohnzimmer, in dem sie private Gäste empfangt. Schwierige Situationen andererseits gilt es zu „depersonalisieren“.

Dazu muß sich die fliegende Bedienung statt mit sich selber mit ihrer beruflichen Rolle identifizieren: dem zudringlichen Typen noch zulächeln, statt ihm auf die Finger zu klopfen; den schwierigen, immer neue Wünsche äußernden Passagier als Kind betrachten und ihn dennoch als Erwachsenen behandeln; der betrunkene Fluggast hat als „unkontrolliert“ zu gelten.

Nie jedenfalls, so merkte die Soziologin während des Vier-Wochen-Kurses in Atlanta, „werden die wahren Ursachen für den Ärger mit einem Passagier als Teile des zu lösenden Problems anerkannt“. Niemals werden Arbeitsbedingungen oder gar der Gesundheitszustand der Stewardess in Betracht gezogen. Sie habe ihre Gefühle in den Griff zu bekommen, das sei Teil ihres Jobs.

Am besten, so lautet die empfohlene Strategie, denke sie sich einen plausiblen Grund aus, der das Verhalten des Passagiers entschuldigen könnte. Falls das nichts fruchte, solle sie in Gedanken „auf Eis beißen“ oder „mehrfach die Wasserspülung ziehen“, um ihre Frustrationen runterzuspülen – nur das Lächeln dürfe sie dabei nicht vergessen. „Neh-

men“ und „Schlucken“ gehören zu ihrer Rolle.

Dabei ist es für die weiblichen Flugbegleiter weit schwieriger, solche Gefühlsdienstleistungen zu erbringen als für die rund 15 Prozent männlichen Flugbegleiter. Für die Stewards geht es, wie Frau Hochschild fand, lediglich „um die Erhaltung ihrer Identität als Mann in einem typischen Frauenberuf“ und um gelegentliches Intervenieren „für“ eine Kollegin.

Frauen hingegen, so glaubt sie, hätten mit einem „verborgenen Status-Problem“ zu kämpfen: Weibliche Gefühle würden generell weniger respektiert als die Gefühle von Männern; folglich werde auch weniger Rücksicht auf sie genommen. Frauen fehle „ein sozialer Schutzschild gegen unangebrachte Unmutsäußerungen und Frustrationen von Passagieren“.

Dies sei nicht zuletzt der Grund dafür, daß es Frauen so viel Kraft koste, die von der Firma befohlenen und ihre tatsächlichen Gefühle voneinander zu trennen. Weil sie sich entweder „verlogen“ oder „zynisch“ vorkommen, leide ihr Selbstbewußtsein. Ein Arbeitslächeln aufzusetzen, das fremd in ihrem Gesicht stehe, weil sie nichts mehr dabei empfinden, bedeute mitunter „unerträglichen Streß“. Und die Folgen?

Der Stewardessen-Job sei ohne Frage härter geworden, gestand ein Delta-Manager auf Befragen der Autorin. „Wir haben mehr Fälle von Depressionen, von Alkoholismus und Drogenmißbrauch, von Schlafstörungen und von Unfähigkeit zu entspannen.“

Die Sexual-Therapeutin Melanie Matthews, die in den letzten Jahren 50 Stewardessen behandelte, fand noch weitere Berufsleiden: Orgasmusprobleme sowie den völligen „Verlust des sexuellen Interesses“.

POPMUSIK

Purer Beat

Der Jazzstar Herbie Hancock landete mit „Rockit“ einen Disco-Hit. Das Funk-Stück ist die Hymne der Break-dancer.

Die Szene ist gespenstisch: Leere Hosenbeine tanzen, Plastikgesichter schauen sich in tote Augen, einen Schlafenden reißt es aus den Kissen, Rumpfe marschieren um einen Fernseher.

Auf dem Bildschirm: Herbie Hancock, der schwarze Keyboardspieler und Komponist des Disco-Hits „Rockit“. Was die Video-Puppen tanzen läßt, klingt wie ein mit halber Geschwindigkeit knatterndes Maschinengewehr.

Synchron mit dem Schlagzeug-Computer kratzt „Grandmixer D. ST.“, der New Yorker „Scratch“-Virtuose, rhythmische Filigrane auf seinen beiden Plattenspielern. Ein knappes Thema charak-