

# Dienstleistung und Dienst nach Vorschrift

Autor(en): **Heisch, Peter**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin**

Band (Jahr): **99 (1973)**

Heft 30

PDF erstellt am: **17.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-511931>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Dienstleistung und Dienst nach Vorschrift

In Deutschland haben sich die Fluglotsen nicht nur den Unwillen der zuständigen Minister, sondern – was weit schlimmer ist – vor allem den Volkszorn zugezogen, weil sie es ausgerechnet in der Hauptreisezeit für nötig erachteten, in den Ausstand zu treten. Und ich höre schon das allgemeine Wutgeheul hinter meiner Bemerkung dazu ausbrechen, daß ich diese Maßnahme für gerechtfertigt halte. Den streikenden Fluglotsen gilt meine Sympathie dafür, daß sie endlich den Mut dazu aufbrachten, auf einen Uebelstand hinzuweisen, der im internationalen Luftverkehr eigentlich schon längst nicht mehr übersehen werden konnte. Ich meine damit die leidige Tatsache, daß die goldbetrefften Piloten und attraktiv in den Farben ihrer Gesellschaft gekleideten Hostessen im Liniendienst den falschen Glamour aus der Gründerzeit des Fliegens zur Schau tragen, wo es noch galt, dem Fluggast die Angst vor dem ungewohnten Durch-die-Lüfte-Schweben zu nehmen, während die Bodenmannschaft im Tower unter erschwerten Bedingungen heute den gesamten Luftraum überwacht, die erforderlichen Anweisungen erteilt, den größten Teil der Verantwortung trägt – aber, dessen ungeachtet, mit der diesen Anforderungen entsprechenden Besoldung hinten-nachhängt. Nirgendwo anders hat der Einbruch der Technik eine Struktur so nachhaltig verändert, als dies beim Luftverkehr seit der Erfindung des Radars der Fall ist. Nur vergaß man bislang, daraus auch die berufs- und lohnpolitischen Konsequenzen zu ziehen. Und selten findet Brechts Satz von den einen, die im Lichte steh'n, und den andern, die man nicht sieht, so sehr seine Berechtigung wie im Flugbetrieb. Die Fluglotsen steh'n wirklich im Dunkeln des Towers,

wenn sich drunten auf der Piste der dreimal besser bezahlte Flugkapitän mit der Maschine in die Lüfte erhebt, starren gebannt auf den Radarschirm und behalten, währenddessen die Hostessen einige stolze Erklärungen über die Höhe des Flugs, die herrschende Außentemperatur sowie die Reisegeschwindigkeit abgeben, unsere Sicherheit im Auge.

Ich habe zwar noch nie auf einen Radarschirm geblickt und beziehe meine einschlägigen Kenntnisse lediglich vom allzu unzulänglichen Fernsehschirm, kann mir indessen gut vorstellen, wie schwer es bei der heutigen Ueberlastung des Luftraumes (nicht zuletzt durch die vielen Privatflugzeuge eines dynamischen Managements) sein muß, einigermaßen die Uebersicht zu wahren. Ich kann mir aber auch denken, wie einem Fluglotsen zumute sein muß, wenn er nach einem strengen Tagwerk bis an die Grenze der Erschöpfung auf dem Heimweg an einigen jener großkotzigen Renommierbüros der verschiedenen Luftfahrtgesellschaften vorbeikommt, welche sich zwar an bevorzugter Lage der City befinden, aber gleichwohl die meiste Zeit über leerstehen. Verständlich, daß ihn da die Wut packt und er sich sagt: bis hierher und nicht weiter. Entweder wird die Mehrbelastung für mich gebührend honoriert, oder ich mache eben nur noch das, was ich muß und nervlich bewältigen kann. Also: Dienst nach Vorschrift. Daß die Angehörigen einer bestimmten Berufsgruppe ihre Leistung der Entlohnung anpassen, wenn schon nicht umgekehrt, wird niemand wundern dürfen, der sonst so auf das Leistungsprinzip pocht.

Nun hat, wenn ich mich recht erinnere, bei der (gottlob) letzten Kulenkampfsendung der bundesdeutsche Verkehrsminister Laurit-

zen, auf den Streik der Fluglotsen angesprochen, die mokante Bemerkung gemacht: «Dienst nach Vorschrift? Ja, was haben denn die Leute bisher getan?» So einfältig kann, mit Verlaub, nur ein Bürokrat fragen, der nicht den blassesten Schimmer von einem Dienstleistungsbetrieb hat. Jemand, der aus einer Umgebung kommt, wo man in Eile mit Weile seine Dienstjahre absitzt, kann kaum ermessen, wie schwer es ist, sich von der Hektik eines Dienstleistungsbetriebes *nicht* anstecken zu lassen. Die Gefahr der Selbstüberschätzung ist dabei fast zwangsläufig. Erst der Streß als dessen unmittelbare Folge setzt ein Warnzeichen – wenn es mitunter schon zu spät ist, seine Bedeutung zu erkennen.

Ich kann den deutschen Fluglotsen allerdings den Vorwurf nicht ersparen, daß sie besser beraten gewesen wären, wenn sie, anstatt die verhinderten Fluggastpassagiere in der Flughalle warten zu lassen, diese gruppenweise mit ihrer Arbeitswelt vertraut gemacht hätten. Ich bin fast sicher, sie wären dabei auf größeres Verständnis für ihre Forderungen gestoßen. Vielleicht ist das ihren Schweizer Kollegen, den Flugverkehrsleitern, unter denen es auch bereits zu rumoren beginnt, eine Lehre für den Fall, daß sie sich gegebenenfalls für ihre Anliegen Gehör verschaffen wollen.

Woher ich über die strapazierenden Verhältnisse im Sektor Dienstleistungen so gut Bescheid wissen will? Ganz einfach: Weil sie mir aus eigener Anschauung bestens bekannt sind. Mein Beruf als Typograph in einem Zeitungsbetrieb hat mir da einige Einblicke vermittelt, die es mir sehr leicht ermöglichen, mich in die ähnlich geartete Situation der Fluglotsen hineinzuversetzen. Leider geht dieses Verständnis, was nun die Typographen betrifft,

manchen Leuten vollkommen ab. Trumpf-Buur beispielsweise, ob schon nach einer heimischen Jaßkarte benannt, versucht in seinem Inserat vom 29. Juni, den Typographen den Schwarzen Peter für verschiedene Betriebsstillegungen im Druckereigewerbe zuzuschreiben. Die Typographen, einer der bestbezahlten Berufe, hätten es immer verstanden, bezüglich Löhne und Arbeitsbedingungen so hohe Forderungen zu stellen, daß man sich gar nicht wundern müsse, wenn es Betriebe gebe, welche diese Kosten nicht mehr verkraften könnten, heißt es darin. Aber im Gegenteil: darüber muß man sich sogar sehr wundern! Trumpf-Eibel («His Vortorts Voice») scheint nämlich rundweg zu übersehen, daß sich diese «Spitzenlöhne» zumeist aus Schichtzuschlägen für Nacht- oder unregelmäßige Arbeiten sowie Sonntagsentschädigungen zusammensetzen. Und was im übrigen die erwähnten Firmenschließungen angeht, so sind doch auffallenderweise gerade jene Druckereien in finanzielle Schwierigkeiten geraten, die sich mit großen Investitionen überlupft haben, aus der falschen Hoffnung heraus, dadurch Personalkosten einsparen zu können. Die Unfähigkeit des Kaders wird also wieder einmal der Belegschaft zum Vorwurf gemacht, die sich nur bei einer Mitbestimmung dagegen hätte zur Wehr setzen können.

Herrn Eibel jedoch möchte ich empfehlen, einmal für eine Woche seinen Bürossessel mit meinem harten Maschinensetzerstuhl zu vertauschen, und ich erkläre mich gern bereit, während dieser Zeit eine seiner üblichen Sotisen zu verfassen (wennschon nicht in seinem Sinne), die allerdings nur noch jene ernst nehmen, die ihn dafür bezahlen.

