



Masterarbeit

Titel der Masterarbeit

„Neben-Einander oder Gegen-Einander?
Eine mikrosoziologische Untersuchung sozialer
Interaktion zwischen einander Unbekannten am
Beispiel von Straßenbahnen in Wien.“

Verfasserin

Ines Amberger, BA

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, 2014

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A066905

Studienrichtung lt. Studienblatt: Soziologie

Betreuer: Prof. Dr. Friedhelm Kröll

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei meinen Eltern, **Ina und Erich Amberger**, bedanken, die mich während meines Studiums immer unterstützt haben und ohne die ein erfolgreiches Absolvieren meines Studiums nicht möglich gewesen wäre. Hier möchte ich mich auch speziell für das abschließende Korrekturlesen dieser Arbeit bedanken, ohne welches vor allem die Beistrichsetzung fragliche Formen angenommen hätte.

Des Weiteren möchte ich mich bei meiner Schwester **Bettina Amberger** bedanken, die mich während des Schreibens dieser Arbeit mit allen lebensnotwendigen Dingen (Cola, Cola und nochmals Cola), aber vor allem mit Motivation und Zuspruch versorgt hat.

Ein großer Dank gebührt meinem Betreuer, Herrn. **Prof. Dr. Kröll**, welcher diese Arbeit mit wertvollen Tipps und Anregungen bereichert hat. Ich möchte mich einerseits sehr herzlich für dessen Geduld und andererseits für das unproblematische Verfahren, vor allem hinsichtlich der letzten Schritte in meinem Studium, bedanken, ohne welches ein zeitnahe Abschließen meines Studiums unmöglich gewesen wäre.

Ines Amberger

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	I
Abbildungsverzeichnis.....	V
1. Einleitung.....	1
2. Fragestellung.....	4
3. Mikrosoziologie. Die Struktur des Alltagshandelns	6
3.1 Abgrenzung Mikro- und Makrosoziologie.....	6
3.2 Die Perspektive der Mikrosoziologie.....	8
3.3 Schwierigkeiten mikrosoziologischer Konzepte	10
4. Soziale Interaktion	11
4.1 Annäherung an den Begriff	11
4.2 Der Begriff der sozialen Norm.....	13
4.3 Der Begriff des Rituals.....	16
4.3.1 Ehrerbietung und Benehmen	18
4.4 Merkmale der Face-to-face-Situation	19
4.5 Kanäle der Informationsübertragung	21
4.5.1 Verbale Kommunikation	22
4.5.2 Nonverbale Kommunikation-Körpersprache	24
4.6 Die Territorien des Individuums	27
5. Interaktionstypen	32
5.1 Nicht-zentrierte Interaktion	32
5.1.1 Definition.....	32
5.1.2 Die Verhaltensregel der situationellen Anwesenheit	33
5.1.3 Das Ritual des Engagements	33
5.2 Zentrierte Interaktion	39
5.2.1 Definition.....	39
5.2.2 Das Ritual der Höflichen Gleichgültigkeit	39
5.2.3 Die Normierung des Blickkontakts	41
6. Induzieren von Kontakt	44
6.1 Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.....	44
6.2 Wechselseitige Offenheit für Kontakt.....	45
6.3 Gründe für die Unzugänglichkeit für Kontakt	46
6.4 Der bestätigende und der korrektive Austausch.....	47

7. Die Dimensionen Nähe und Distanz	50
7.1 Die Beziehungslehre nach Leopold von Wiese	50
7.2 Weitere Bearbeitungen der Begriffe	53
8. Der Lebensraum Stadt	55
9. Der Einfluss von Smartphones & Co auf soziale Interaktion	60
9.1 Definition Medien	60
9.2 Der Einfluss von technischen Medien auf soziale Interaktion	61
10. Die empirische Untersuchung direkter sozialer Interaktion	64
10.1 Das Forschungsinteresse und die Fragestellung	64
10.2 Die Methode, Vorgehensweise und Herausforderungen	65
10.3 Die Wahl des Forschungsfeldes	67
10.4 Die Straßenbahntypen	70
10.4.1 Straßenbahntyp E2	70
10.4.2 Straßenbahntyp ULF	71
10.4.3 Vergleich der beiden Straßenbahntypen	72
10.5 Die formellen Normen	73
10.6 Die Erkenntnisse	75
10.6.1 Über das Einsteigen und die Platzwahl	76
10.6.2 Über die Präsenz und das Engagement	85
10.6.3 Über den Blick	89
10.6.4 Über die Reaktion auf Außergewöhnliches	93
10.6.5 Über das Induzieren von Kontakt	94
10.6.6 Über das Aussteigen	99
11. Schlussfolgerungen	101
12. Anhang	104
A. Literaturverzeichnis	104
B. Internetquellen	110
C. Abstract	111
D. Lebenslauf	113

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Soziale Prozesse des Zu- und Auseinander	52
Abbildung 2: Straßenbahn Typ E2	70
Abbildung 3: Straßenbahntyp ULF	71

1. Einleitung

Mit Sicherheit kennt jeder Situationen, in denen man sich mit fremden Personen auf begrenztem physischem Raum aufhält bzw. aufhalten muss, sei es in einem Aufzug, im Wartezimmer eines Arztes oder in öffentlichen Verkehrsmitteln. Man könnte der Versuchung erliegen, solche Situationen als für eine nähere Betrachtung irrelevant zu verwerfen. Man denke jedoch nur einmal daran, wie man selbst mit derartigen Situationen umgeht. Ich bin der festen Überzeugung, dass sich jede Person in Anwesenheit anderer Individuen nicht ebenso verhält, wie er oder sie es in der Privatheit der eigenen Wohnung oder des eigenen Hauses tut. Dies ist nur allzu verständlich, da es sich bei Individuen um soziale Wesen handelt, die nicht völlig abgeschottet von ihrer sozialen Umwelt ihr Leben bestreiten, sondern stets in Bezug auf andere Individuen handeln. Ist dieser Punkt klar, wird auch die Vermutung obsolet, dass in flüchtigen sozialen Interaktionen, in denen Personen bloß kopräsent sind und einander wahrnehmen, keine beachtenswerten sozialen Prozesse sich vollziehen.

Diese Arbeit widmet sich also einem Bereich, dem in der gegenwärtigen Forschung relativ wenig Beachtung geschenkt wird, dem Alltäglichen¹. Genauer gesagt, werden die täglichen, flüchtigen Begegnungen zwischen einander unbekannten Menschen wissenschaftlich beleuchtet. Gerade in einer Großstadt ist man an fast jedem Ort, in jeder Situation mit der Anwesenheit anderer Menschen konfrontiert. Dennoch kommt es in den seltensten Fällen zu einer Kontaktaufnahme. Am wahrscheinlichsten ist eine solche noch im Kontext bestimmter funktioneller Situationen, in denen jede Person eine bestimmte Rolle einnimmt. Als Beispiel wäre hier etwa der Kontakt zwischen Käufer und Verkäufer in einem Supermarkt zu nennen. Die beiden Interaktionspartner kennen sich nicht, wissen jedoch aufgrund der klar definierten Situation und Rollen, wie sie sich im Zuge eines Kontaktes zu verhalten haben. Schwieriger wird es, wenn man in einem sozusagen „leeren“ Raum auf einem unbekannte Menschen trifft, in dem man keine bestimmte Rollenerwartung zu erfüllen hat, die einem die Wahl des angemessenen Verhaltens erleichtern.

¹ Hier sei auf die Undeutlichkeit des Begriffs „Alltag“ hingewiesen. Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Verwendungsweisen und Unschärfe des Begriffs wird sich in dieser Arbeit mit folgender Definition angenähert: Alltag als „(...)Sphäre des natürlichen, spontanen, unreflektierten, wahren Erlebens und Denkens.“ (Elias 1972, S.26)

Mein Erkenntnisinteresse fußt auf eigenen alltäglichen Erfahrungen, die ich in derartigen Situationen gemacht habe. Man befindet sich auf engem Raum mit fremden Menschen, reflektiert die Situation jedoch meist nicht weiter und geht seinen üblichen Tätigkeiten nach. Diese Verhaltensroutinen, die wir Tag für Tag in verschiedenen Situationen anwenden, lassen uns den Blick für die dahinterliegenden Strukturen und Regeln verlieren. Oft wird uns erst durch eine außergewöhnliche Begebenheit klar, wie sehr unser Verhalten in einer sozialen Situation doch von Verpflichtungen, Erwartungen und Regeln determiniert wird. Wir müssen uns, wie es Hirschauer und Amann (1997) ausdrücken, erst unserer alltäglichen Lebenswelt entfremden um diesem Automatismus die zugrunde liegende Struktur zu entlocken.

Genau dies habe ich mir in dieser Arbeit zur Aufgabe gemacht. Ich widme mich der Aufdeckung der Strukturen und Regeln der alltäglichen (face-to-face-)Interaktion mit uns unbekannten Personen auf begrenztem physischem Raum. Dies erfolgt einerseits anhand relevanter Literatur, wobei die Werke Erving Goffmans hierfür besonders geeignet sind, andererseits werden im empirischen Teil der Arbeit eigene Beobachtungen, die in Straßenbahnen in Wien gemacht wurden, zur Entschlüsselung des Prozesses der direkten sozialen Interaktion verwendet.

In einem ersten Schritt (*Kapitel 2*) wird die Fragestellung dieser Arbeit noch einmal zusammengefasst. In *Kapitel 3* wird danach der Teilbereich der Mikrosoziologie vorgestellt. Wobei hier zuerst die Grenzen zur und Verstrickung mit der Makrosoziologie erläutert werden. Danach wird auf die Vorgehensweise mikrosoziologischer Analysen eingegangen, um im letzten Schritt auf die Probleme und Schwierigkeiten mikrosoziologischer Forschung hinzuweisen.

In *Kapitel 4* wird der Begriff der sozialen Interaktion definiert, anschließend werden die für diesen Prozess relevanten Begriffe näher bestimmt. Namentlich wird auf die soziale Norm, das Ritual, die Merkmale der face-to-face-Situation, die nonverbale und verbale Kommunikation, sowie auf die Territorien des Individuums nach Goffman eingegangen.

Nach dieser Vorbereitung folgt in *Kapitel 5* der Arbeit die Aufarbeitung der beiden Hauptformen direkter sozialer Interaktion, die wiederum hauptsächlich durch die Arbeiten Erving Goffmans dargestellt werden. Direkte soziale Interaktion teilt sich auf in nicht-zentrierte und zentrierte Interaktion. Für beide Formen der Interaktion wird

erläutert, welche Normen zum Tragen kommen und welche Rituale Individuen anwenden, um diesen gerecht zu werden.

In *Kapitel 6* wird die Frage bearbeitet, inwiefern es einander fremden Personen möglich ist, in Kontakt zueinander zu treten. Hier wird einerseits die Frage geklärt, wann es dem Einzelnen erlaubt ist, eine andere Person anzusprechen. Es werden andererseits aber auch die Gründe für wechselseitige Offenheit für Kontakt geklärt bzw. die Frage beleuchtet, warum es zu Unzugänglichkeit für Kontakte kommen kann.

In den letzten theoretischen Abschnitten der Arbeit (*Kapitel 7,8 und 9*) werden Begriffe vorgestellt, die einen unmittelbaren Einfluss auf soziale Interaktion ausüben. Dies betrifft einerseits die Dimensionen Nähe und Distanz (*Kapitel 7*), den Lebensraum Stadt (*Kapitel 8*) und technische Medien (*Kapitel 9*). In *Kapitel 7* gilt es herauszufinden, inwiefern das Ausmaß der physischen Nähe bzw. Distanz die Struktur direkter sozialer Interaktion beeinflusst bzw. transformiert. Eine Hauptquelle für die Bearbeitung dieses Aspekts ist die Arbeit Leopold von Wieses zur Beziehungslehre. Die genauere Befassung mit dem Lebensraum Stadt (*Kapitel 8*) ist insofern relevant, als dass die Stadt, in diesem Fall Wien, das übergeordnete Untersuchungsfeld dieser Arbeit darstellt und so nicht unkommentiert bleiben kann. Hier geht es um die Frage, ob die Strukturen direkter sozialer Interaktion in der Stadt dieselben sind wie am Land, oder ob es Unterschiede in der Ausformung der Regeln und Strukturen gibt.

Ein weiterer Aspekt, der in Verbindung mit direkter sozialer Interaktion behandelt wird, ist der der neuen bzw. technischen Medien (*Kapitel 9*). Wenn man an eine typische Situation in einer Straßenbahn denkt, kommt man nicht um Mobiltelefone, Smartphones und Tablet-PCs herum. In dieser Arbeit wird der Einfluss, den die Benutzung dieser Medien auf die Struktur sozialer Interaktion hat, bearbeitet bzw. genauer gesagt wird die Frage beantwortet, ob diese Medien das Induzieren von Kontakt erschweren oder sogar verhindern. In *Kapitel 10* folgen die Ergebnisse der empirischen Untersuchung.

Das übergeordnete Ziel dieser Arbeit ist es, die Ergiebigkeit und Relevanz alltäglicher Gegebenheiten aufzuzeigen und so das Interesse für diesen Bereich zu vergrößern. Ich denke, dass durch die Beschäftigung mit diesen mikroskopischen sozialen Abläufen der Blick für das Funktionieren unserer Gesellschaft geschärft wird. Diese Vorgänge bilden die Grundlage unseres täglichen Lebens und sind aus diesem Grund keineswegs zu vernachlässigen.

2. Fragestellung

Das Augenmerk dieser Arbeit liegt auf direkter sozialer Interaktion (face-to-face-Interaktion) zwischen einander fremden² Personen auf begrenztem physischen Raum. Wobei sich hier die Unterteilung in zentrierte und nicht-zentrierte Interaktion auf die Arbeiten Erving Goffmans stützt. Letztgenannte kommt alleine dadurch zustande, dass zwei oder mehrere Personen in derselben Situation anwesend sind (Kopräsenz). Auf den ersten Blick mag der Eindruck entstehen, dass im Zuge dieser speziellen Interaktion, nur wenig relevante und beobachtbare soziale Prozesse stattfinden. Dieser Eindruck entsteht weitgehend dadurch, dass soziale Interaktion häufig in Verbindung mit (verbaler) Kommunikation auftritt. Verbale Kommunikation ist bei nicht-zentrierter Interaktion jedoch schon der nächste Schritt. Nicht- zentrierte soziale Interaktion findet hauptsächlich im Medium der Körpersprache, also nonverbal statt. Berücksichtigt man diesen entscheidenden Faktor, erscheint ein durchaus umfangreiches Bild an sozialen Vorgängen. Sozial deshalb, weil der Mensch in Anwesenheit anderer Personen stets in Bezug auf ebendiese anderen sich verhält. Es existieren zahlreiche informelle Normen, die das Verhalten in solchen Situationen steuern und so zur Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung beitragen. Ebenso wenden alle Personen Rituale und Techniken an, um sich an die situationellen Anforderungen anzupassen. Aspekte, die hier zum Tragen kommen, sind einerseits sich angemessen zu verhalten, um sich als kompetentes Mitglied der Gesellschaft zu zeigen, andererseits ermöglichen gewisse Signale die Absichten der anderen zu deuten. Wichtig sind also die in einer Situation gültigen informellen Normen, sowie Techniken und Rituale, die angewendet werden.

Die Hauptfrage, der sich diese Arbeit widmet, lautet:

Wie ist direkte Interaktion, also Interaktion von Angesicht zu Angesicht, zwischen einander unbekannten Menschen möglich und wie ist diese strukturiert?

² „Der Fremde“ verstanden als Unbekannter (*unknown*) und nicht als Fremdartiger (*alien*). (vgl. Sennett 2001, S.73)

Zu stellende Unterfragen hierzu sind:

- Welche formellen und informellen Normen halten die soziale Ordnung aufrecht?
- Welche Techniken und Rituale wenden Menschen an um diesen gerecht zu werden?
- Unter welchen Voraussetzungen kann aus nicht-zentrierter Interaktion, zentrierte Interaktion werden?
- Welchen Einfluss üben die Dimensionen Nähe und Distanz, der Lebensraum Stadt und technische Medien auf die Struktur und Möglichkeiten direkter sozialer Interaktion aus?

3. Mikrosoziologie. Die Struktur des Alltagshandelns

In diesem Kapitel der Arbeit wird zu Beginn eine Abgrenzung zwischen Mikro- und Makrosoziologie dargelegt, um die Unterschiede zwischen diesen Bereichen aufzuzeigen, aber gleichzeitig auch um auf die Verflechtungen hinzuweisen. Danach wird auf die besondere Betrachtungsweise gesellschaftlicher Vorgänge durch die Mikrosoziologie eingegangen. Schlussendlich wird noch auf die Schwierigkeiten hingewiesen, die sich im Zuge einer mikrosoziologischen Betrachtung gesellschaftlicher Vorgänge potentiell ergeben.

3.1 Abgrenzung Mikro- und Makrosoziologie

Die Unterteilung in Makro- und Mikrosoziologie bedeutet wörtlich eine Unterscheidung zwischen *Großsoziologie* und *Kleinsoziologie*. Diese Einteilung ist jedoch mit einigen Schwierigkeiten verbunden. Einerseits birgt die Einteilung in Mikro- und Makrosoziologie insofern eine gewisse Problematik, als dass sie dazu verleiten kann, mikrosoziologische Vorgänge als unabhängig von relevanten gesamtgesellschaftlichen Prozessen zu sehen. Andererseits impliziert die Unterteilung eine Grenzziehung zwischen Mikro- und Makrokosmos, die jedoch oftmals nicht eindeutig auszumachen ist. (vgl. Schüle 1983, S.9)

Klar ist jedoch, dass den Unterschieden in der Beschaffenheit der verschiedenen gesellschaftlichen Dimensionen in der Betrachtung Rechnung getragen werden muss. Dies erfordert unterschiedliche Herangehensweisen und Methoden, um die Spezifik einer speziellen Dimension herausarbeiten zu können. Aus diesen Gründen scheint es sinnvoll, die verschiedenen gesellschaftlichen Dimensionen getrennt zu untersuchen. Wobei sich diese Notwendigkeit einerseits aus der begrenzten Konzentrationsfähigkeit ergibt, man kann nicht alles auf einmal untersuchen, und andererseits aus der notwendigen spezifischen Vorgehensweise, man kann nicht alles auf dieselbe Art und Weise untersuchen. Mikrosoziologische Geschehnisse zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich an konkreten Vorgängen aufzeigen lassen, die durch direkte Handlungen teilnehmender Individuen vollzogen werden und die eine begrenzte Reichweite besitzen. (vgl. ebda, S.10).

Makrosoziologisches Geschehen hingegen ist nicht direkt an Handlungen von Einzelindividuen gebunden, es ist somit abstrakt und in der Wirkungsweise generalisiert. Nicht zu übersehen sind jedoch die verschiedenen Zusammenhänge zwischen den beiden Dimensionen. Mikrosoziale Vorgänge sind eingebettet in makrosoziale Vorgänge, was durch feste Rahmenbedingungen ersichtlich wird, die die sozialen Vorgänge im Alltag steuern. Als Beispiel wären hier gesellschaftliche Normen zu nennen, die einen unmittelbaren Einfluss auf Interaktionen zwischen Individuen haben. Natürlich gibt es Unterschiede, etwa in der Reichweite der Auswirkungen gesellschaftlicher Prozesse auf mikrosoziologisches Vorgehen, wichtig ist jedoch, dass viele Vorgaben bereits internalisiert sind und so unbewusst befolgt werden. Diese unbewussten Determinationen sind wohl die wirksamsten, sie sind jedoch nur in Ausnahmefällen auch vollständig. Wenn es etwa um Vorschriften des Verhaltens geht, ist meist nur eine Basis klar festgelegt, während das Drumherum einen gewissen Spielraum zulässt. Außerdem haben gesamtgesellschaftliche Ereignisse zwar Einfluss auf individuelles Verhalten, aber nur insofern, als dass man auf bestimmte Ereignisse reagieren muss, das *Wie* obliegt jedoch dem Einzelnen. (Schüle 1983, S.11)

Diese Entscheidung für das *Wie* durch das Individuum ist zwar durch bestimmte soziale und biografische Faktoren determiniert, sie ist jedoch nicht unmittelbar vom makrosozialen Ereignis abhängig. In einigen mikrosozialen Bereichen fungieren makrosoziale Verhältnisse nur als Rahmen, indem sie weniger Bestimmungen darstellen, als vielmehr Begrenzungen. Dies bezieht sich darauf, dass in vielen Alltagsbereichen rahmende Regeln wirksam sind, Interaktionen aber vorrangig aus den kollektiven und individuellen Bedürfnissen und Interessen entstehen und somit eine eigene soziale Wirklichkeit aufzeigen. Wie genau eine Interaktion verläuft, wird demnach erst durch die Beteiligten bestimmt. Wenn man nun solche einzelnen Interaktionen betrachtet, sind diese gesamtgesellschaftlich weniger relevant, die Summe dieser Interaktionen ist es jedoch sehr wohl. Mikrosoziale Vorgänge wirken auch auf Strukturen der makrosozialen Dimension zurück und können so zu makrosozialen Determinanten werden. (vgl. ebda, S.12)

Es ist eine Leistung mikrosozialer Prozesse, allgemeine Geschehnisse zu konkretisieren. In welcher Form etwa Organisationen und Institutionen gesellschaftliche Wandlungsprozesse in eine soziale Struktur transformieren, wird wesentlich durch mögliche Interaktionsformen determiniert. Impulse aus der makrosozialen Dimension

werden in der mikrosozialen Dimension verändert, transformiert oder auch zurückgewiesen. (vgl. Schüle in 1983, S.13)

Man kann also resümieren, dass gesellschaftliche Wirklichkeit sich zwischen zwei Polen bewegt, einerseits zeigt sie sich anhand der allgemeinen Strukturen des makrosozialen Bereichs, andererseits offenbart sie sich durch die spezifischen Interaktionen des Alltags. Damit die Strukturen wirksam werden können, müssen sie erst ins Alltagsleben integriert und dort transformiert werden. Die Ergebnisse dieses Umformungsprozesses wirken wiederum auf die Strukturen der Makrodimension zurück, da die Summe der ablaufenden Interaktionen Institutionen konstituiert und erhält. Man kann also auch die Perspektive einnehmen, dass Mikrostrukturen den Makrostrukturen vorgelagert sind, da sie ihrerseits einen Rahmen bilden. (vgl. ebda, S.14)

3.2 Die Perspektive der Mikrosoziologie

Man kann gesellschaftliche Vorgänge einerseits aus der *Vogelperspektive* betrachten, die Gesellschaft als Ganzes analysiert und konkrete Ereignisse nur als Ergebnisse ansieht und andererseits aus der *Froschperspektive*, die sich auf spezifische Interaktionen fokussiert und Makrostrukturen nur in ihrer Vermittlung durch konkrete Handlungen als wichtig erachtet. Die Mikrosoziologie legt ihren Fokus auf die Entwicklung der Froschperspektive, um das Ineinandergreifen von Handlungen zu entschlüsseln. Beim gemeinsamen Handeln spielen drei Bezugspunkte die Hauptrolle: (vgl. Schüle in 1983, S.14ff)

1. *Die handelnden Individuen.* Wie bereits angesprochen gibt es soziale Verhaltensnormen, jedoch sind diese meist nicht so umfassend, dass die gesamte Interaktion dadurch erklärt werden kann. Wichtig hierbei ist der Spielraum, den Individuen für die Auswahl einer Handlungsalternative haben. Welches Ziel und welche dazu passende Strategie der Zielerreichung gewählt werden, ist von den Bedürfnissen, den Fähigkeiten und von der Dynamik der inneren Balance des Individuums abhängig. Biographische Aspekte des Individuums spielen bei mikrosoziologischen Untersuchungen demnach ebenfalls eine wichtige Rolle.

2. *Interaktion.* In einem sozialen Umfeld bezieht sich menschliches Handeln stets auf Andere. Handlungen dienen dazu, bestimmte Reaktionen hervorzurufen, bzw. stellen Reaktionen auf Handlungsaufforderungen dar. Handlungen sind Bestandteile von Interaktionen, wobei diese mehr sind als die bloße Summe einzelner Handlungen. Im Interaktionsprozess bilden sich Strukturen aus, die zwar immer wieder durch das Handeln reproduziert werden müssen, die darüber hinaus aber auch eine eigene Dynamik und Geltung haben. Es bilden sich Standardverläufe von Interaktionen heraus, die mit bestimmten Erwartungen und Verpflichtungen verbunden sind und die in passenden Situationen aufgegriffen werden können. Gesellschaftliche Normen werden in Interaktionen praktisch angewendet. Die Struktur der Gesellschaft hängt also von der Funktionstüchtigkeit mikrosozialer Prozesse ab. Aus diesem Grund existieren zahlreiche Mechanismen, die der Stabilisierung von Interaktionen dienen, die jedoch oftmals erst evident werden, wenn diese gestört werden.(siehe hierzu die Krisenexperimente von Harold Garfinkel, etwa 1967)
3. *Sozialer Kontext:* Jede Interaktion ist Teil einer spezifischen Situation. Es handelt sich um soziale, zeitliche und räumliche Rahmenbedingungen, die für Interaktionen ermöglichende und beschränkende Wirkungen haben. (vgl. Schüle in 1983, S.14ff)

Die Beschäftigung mit mikrosozialen Vorgängen muss also, zumindest implizit, die Konzepte des Subjekts, der Interaktion und des sozialen Feldes beinhalten. Wobei eine Theorie des Subjekts bemüht ist, den Ursprung, die Motive und Arten von Handeln zu analysieren. Die Hauptaufgabe einer Theorie der Interaktion ist es, die Struktur gemeinsamen Handelns zu identifizieren und die Theorie des sozialen Feldes versucht, die der Interaktion zugrunde liegenden abstrakteren Strukturen aufzudecken. (vgl. ebda, S.16)

Auf die Wichtigkeit sowohl situationelle, als auch subjektive Aspekte zu berücksichtigen, verweist auch Leopold von Wiese, indem er eine Grundformel zur Analyse von sozialen Prozessen aufstellt, die folgende Elemente beinhaltet: $P = H \times S$. Dies bedeutet, dass ein sozialer Prozess (P) immer ein Produkt aus einer persönlichen Haltung (H) und einer bestimmten Situation (S) ist. (vgl. von Wiese 1955, S.166). Die Herangehensweise von Wieses wird in *Kapitel 7.1* noch näher erläutert werden.

3.3 Schwierigkeiten mikrosoziologischer Konzepte

Mit der Besonderheit mikrosoziologischer Forschungsfelder sind jedoch auch grundlegende Probleme verbunden. Zum einen die grundlegende Problematik aller Sozialwissenschaften, die auf mikrosoziologische Untersuchungen jedoch in verstärktem Maße zutrifft, nämlich die Verstrickung zwischen Untersuchungsgegenstand und forschendem Subjekt. Sozialwissenschaftliche Forschung stellt eine besondere Form sozialer Praxis dar, welche zwar gegen ihre Umwelt hin unterscheidbar ist, jedoch verbleibt sie eingebunden in diejenige soziale Realität, aus der sie kommt und auf die sie sich konzentriert. Der Forscher ist stets Teil seines Untersuchungsfeldes und befindet sich in permanentem Austausch mit diesem. Aus diesem Grund muss die Selbstverständlichkeiten des Alltags durchbrochen und die grundsätzliche Naivität abgelegt werden, mit der man der Alltagsroutine außerwissenschaftlich begegnet. (vgl. Schüle 1983, S.23) Hirschauer und Amann thematisieren diese Schwierigkeit, indem sie für eine *Befremdung der eigenen Kultur* plädieren (Hirschauer und Amann, 1997). Lueger verweist in diesem Zusammenhang auf die Wichtigkeit im Forschungsprozess *blinde Flecken* zu bekämpfen und Vorurteile hinter sich zu lassen, um überhaupt neue Dinge sehen zu können. Dies ist in der eigenen Kultur ungemein schwerer, als in der Untersuchung fremder Kulturen. (vgl. Lueger 2000, S.9)

Zum anderen ist es ein Erfordernis mikrosoziologischer Forschung, sich darauf einzustellen, selbst einbezogen zu werden. Indem man sich mit Verhältnissen beschäftigt, die in sozialer Praxis entstehen, gibt es immer eine Vielzahl an möglichen Handlungsalternativen. Interaktionen sind mit eigenen Einstellungen und Erwartungen verbunden, über die im Prozess der Reflexion debattiert wird. Man wird also gezwungen, sich mit seinem eigenen Lebensentwurf auseinanderzusetzen. Man ist dazu angehalten, Verunsicherungen hinzunehmen und eigene Überzeugungen hinten anzustellen, um nicht der Gefahr zu erliegen, die Geschehnisse in die Schablone des eigenen Weltbildes einzuordnen oder umzuformen. Erst wenn man es schafft, sich praktisch in spezifische Abläufe einzufühlen³, bekommen diese Sinn. (vgl. Schüle 1983, S.24f)

³ Wie entscheidend es ist, sich dabei auf alle Sinne zu verlassen, wird dadurch deutlich, dass der Großteil des Handelns sich der Sprache entzieht. (vgl. Förster 2001, S.474)

4. Soziale Interaktion

In diesem Kapitel geht es nun darum, aufzuklären, worum es sich bei dem Hauptbegriff dieser Arbeit, der sozialen Interaktion, handelt. Es wird demnach in einem ersten Schritt erläutert, was unter diesem Terminus verstanden werden kann. Im nächsten Schritt werden Begriffe bearbeitet, die für ein umfassendes Verständnis der sozialen Interaktion, genauer gesagt der direkten sozialen Interaktion, wesentlich sind. Dabei handelt es sich um die Begriffe der Norm und des Rituals. Da das Hauptinteresse dieser Arbeit der Interaktion von Angesicht zu Angesicht gilt, wird anschließend auf die Besonderheit der Körperpräsenz eingegangen. In einem nächsten Schritt werden die Kanäle der Informationsübertragung in Face-to-face-Situationen vorgestellt. Abschließend werden die Territorien des Individuums nach Erving Goffman bearbeitet, die in Situationen direkter sozialer Interaktion eine wesentliche Rolle spielen.

4.1 Annäherung an den Begriff

Soziale Interaktion kann man verstehen als *„Diesen Prozess, in dem Menschen sich in ihrem sozialen Handeln absichtsvoll auf andere beziehen und in dem sie ihrerseits bewusst auf das reagieren, was andere sagen und tun (...)“* (Weymann 2007, S. 108)

Entscheidend ist demnach, dass sich Individuen aufeinander beziehen und bewusst auf Aussagen und Handlungen des anderen reagieren. Das Wort *sozial* impliziert, dass mehr als nur eine Person an der Situation beteiligt ist, der Begriff *Interaktion* verweist darauf, dass eine gegenseitige Beeinflussung zwischen den Individuen stattfindet. (vgl. ebda, S. 108)

Bei Erving Goffman wird Interaktion definiert als *„ (...) der wechselseitige Einfluß von Individuen untereinander auf ihre Handlungen während ihrer unmittelbaren physischen Anwesenheit (...)“* (Goffman 1973, S.18)

In seinen Werken beschäftigt sich Goffman stets mit direkter sozialer Interaktion, welche auch als Face-to-face-Interaktion bezeichnet werden kann. Dies impliziert, dass soziale Vorgänge und Erscheinungen in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit rücken, die gemeinhin als selbstverständlich oder unauffällig gelten. (vgl. Dahrendorf 1969, S.X)

Dabei ist es die Intention Goffmans die Regeln aufzudecken, die das Verhalten und das Handeln der Akteure verstehbar machen und die Interaktion zugleich auch lenken. Durch die der Interaktion zugrunde liegenden Regeln wird eine Art *Verkehrsordnung* der Interaktion entworfen, die auch auf die moralischen Vorstellungen der Akteure verweist. Denn aus der Art und Weise, wie sich ein Individuum in der Interaktion darstellt und wie es sich anderen gegenüber verhält, entwickeln sich Gefühle wie Enttäuschung, Erfolg oder (In-)Effektivität. Den Rahmen für soziale Interaktionen bildet die soziale Situation, innerhalb derer eine Verständigung zwischen den Akteuren stattfindet und in der die Interaktionsteilnehmer ihre Rollen ausüben. (vgl. Reiger 1992, S.14)

Wobei der Begriff *soziale Situation* wie folgt definiert werden kann: „*Mit dem Terminus Situation bezeichnen wir diejenige räumliche Umgebung, und zwar in ihrem ganzen Umfang, welche jede in sie eintretende Person zum Mitglied der Versammlung macht, die gerade anwesend ist (oder dadurch konstituiert wird). Situationen entstehen, wenn gegenseitig beobachtet wird, sie vergehen, wenn die zweitletzte Person den Schauplatz verläßt.*“ (Goffman, 1971, S.29)

Eine der Hauptfragestellungen in Goffmans Arbeiten, die sich auch mit einer der Fragestellungen dieser Arbeit deckt, ist, wie soziale Ordnung in Interaktionen aufrechterhalten werden kann. Es geht also einerseits um die Praktiken und Regeln, die die Interaktion geordnet erscheinen lassen und andererseits um die Fähigkeiten der Interaktionsteilnehmer, die notwendig sind, um an Interaktion (erfolgreich) teilnehmen zu können. (vgl. Reiger 1992, S.14f)

Dass in Situationen der sozialen Interaktion Normen und Verhaltensregelungen implizit befolgt werden, zeigt sich anhand der rituellen Handlungen, die Interaktionsteilnehmer während dieser sozialen Prozesse ausführen. Entscheidend ist demnach, an welche interpersonellen Regeln sich ein Individuum in sozialer Interaktion hält bzw. halten muss, um die Ordnung der Situation aufrecht zu erhalten. Zum anderen muss hinterfragt werden, welche Strategien den Akteuren zur Verfügung stehen, um eine mögliche Verletzung dieser Ordnung zu verhindern oder aufheben zu können. (vgl. ebda, S.17)

4.2 Der Begriff der sozialen Norm

In Hinblick auf soziales Handeln können Normen verstanden werden als „(...)explizit gemachte Verhaltensregeln, die Standardisierungen- und damit Handlungswiederholungen und -erwartungen – ermöglichen.“ (Schäfers 2008, S.30)

Eine Grundannahme Goffmans ist, dass Individuen über bestimmte Fähigkeiten verfügen müssen, um an direkter sozialer Interaktion teilnehmen zu können. Genauer gesagt, muss es dem Individuum möglich sein, bei den anderen Anwesenden den Eindruck zu erwecken, dass es zu Interaktion in der Lage ist. Der Akteur kann demnach nicht nur seine persönlichen Interessen und Ziele verfolgen, er muss sich auch immer auf die Gegebenheiten der Situation einstellen und sich deren Erfordernissen in gewisser Weise unterordnen. Der Akteur muss sich an die sozialen Normen, die in einer spezifischen Situation gelten, halten. Goffman nennt diese Normen auch *situationelle Anstandsformen*. (vgl. Reiger 1992, S.64f)

Sobald Individuen eine geregelte Beziehung zueinander eingehen, üben sie soziale Praktiken aus, die strukturierte Adaptionen an die Regeln darstellen. Diese Adaption kann sich in der Einhaltung der Regeln, in der Abweichung von ihnen (dies reicht von akzeptierten Überschreitungen bis hin zu sanktionierten Abweichungen) oder in der Umgehung dieser Regeln äußern. Die mit diesen Regeln verbundenen Handlungen tragen dazu bei, die soziale Ordnung aufrechtzuerhalten. (vgl. Goffman 1982, S.11)

Normen determinieren das Handeln und sorgen für eine gewisse Regelmäßigkeit und Deckungsgleichheit von Handlungen. Nichts desto trotz verfügt jedes handelnde Individuum über (begrenzte) Freiheiten des Handelns, was ein Konkretisieren der Situation unerlässlich macht. Je nach dem wie groß der Verhaltensspielraum des Individuums ist, kann zwischen verschiedenen Verbindlichkeitsgraden von Normen unterschieden werden. Sie reichen von Vollzugsnormen mit geringem Spielraum für Verhaltensgestaltung, über Qualitätsnormen, bis hin zu Gestaltungsnormen mit großem Ermessensspielraum des Verhaltens. (vgl. Buba 1980, S.20f) Gängige Unterteilungen um den Grad der Verbindlichkeit von Normen aufzuzeigen, ist auch die Bezeichnung als Soll-, Kann- und Mussnormen. (vgl. Kröll 2009, S.130; Schäfers 2008, S.32)

Unter einer sozialen Norm wird demnach eine Richtlinie des Handelns verstanden, die durch Sanktionen, einerseits positive Sanktionen (Belohnung für normgerechtes

Handeln) und andererseits negative Sanktionen (Bestrafung für Normverletzungen), abgesichert ist. Wobei die Funktion von Sanktionen die Aufrechterhaltung von Konformität ist. Sanktionen können formell oder informell sein, das heißt, sie können durch eine übergeordnete Instanz aus einer bestehenden Vielfalt an verschiedenen Sanktionen ausgewählt werden, oder sie werden direkt an Ort und Stelle von der betroffenen Person ausgewählt und durchgeführt. Informelle Normen zeichnen sich dadurch aus, dass sie in ihrer Ausführung unmittelbar sind und unterschiedlichste Formen annehmen können. (vgl. Goffman 1982, S.138)

Goffman unterteilt Normen in *Prinzipien* und *Konventionen*. Erstere gelten als unbedingt notwendige Verhaltensregeln, wohingegen die zweite Form lediglich auf einer temporären Übereinkunft beruht und den Zweck hat, den Umgang zwischen Individuen in einer Situation zu vereinfachen. Goffman weist auf eine weitere Unterscheidung hin und zwar auf jene zwischen *Anforderungen* und *Standards*. Der Unterschied zwischen diesen beiden Arten von Normen liegt darin, dass Anforderungen vollständig erfüllt werden müssen, während Standards nur eine Leitlinie darstellen, die nicht komplett beachtet werden muss bzw. kann. (vgl. ebda, S.139)

Von besonderer Bedeutung ist jene Feststellung: „*Normen oder Regeln wirken auf das Individuum auf zweierlei Art ein: als eine Verpflichtung, die von ihm verlangt, etwas in bezug auf andere zu tun (oder zu unterlassen), und als eine Erwartung, die es veranlaßt, legitimerweise zu antizipieren, daß andere etwas in bezug auf es tun (oder unterlassen)*.“ (Goffman 1982, S.140)

Man kann auch sagen, dass Normen Rechte und Pflichten darstellen. Wenn es sich um etwas handelt, das die Person als wünschenswert einstuft, stellen Verpflichtungen und Erwartungen Rechte dar. Wenn diese jedoch nicht erwünscht sind, kann man sie als Pflichten auffassen. (vgl. ebda, S.140).

Einen interessanten Zugang zum Normbegriff legt auch Gerd Spittler dar, indem er den Begriff aus drei Gesichtspunkten beleuchtet: (vgl. Spittler 1967, S.9-14)

1. **Norm als Gleichförmigkeit des Verhaltens:** diese Definition stützt sich auf die Tatsache, dass im Zuge der Interaktion von Gruppenteilnehmern ein gemeinsam geteilter Bezugsrahmen entsteht, der die Beurteilung kognitiver Problemstellungen vereinfacht. Die Gruppenmitglieder einigen sich also auf eine gemeinsame Beurteilung, um die Unsicherheiten hinsichtlich eines Problems

aufzulösen. In der Soziologie werden Verhaltensgleichförmigkeiten, deren Einhaltung nicht durch Kontrollmechanismen überwacht wird, gemeinhin als *Brauch* bezeichnet.

2. **Norm als Forderung an das Verhalten:** Diese Sichtweise auf den Begriff der Norm impliziert, dass ein bestimmtes Verhalten verbindlich erwartet wird. Eine Befolgung dieser Forderungen bzw. ein Verstoß gegen sie, führt zu positiven bzw. negativen Sanktionen. Es steht also nicht die Gleichförmigkeit des Verhaltens im Mittelpunkt, wobei diese jedoch ein Ergebnis der Verhaltensforderung sein kann.
3. **Norm als Bewertung des Verhaltens:** Im Zuge dieser Definition von Normen wird auf die Angemessenheit, Akzeptanz oder andere Wertungen einer Verhaltensweise verwiesen. Wenn diese Bewertung nicht individuell, sondern von einer Vielzahl an Akteuren akzeptiert ist, kann man von Bewertungsstandards sprechen.

Am weitesten verbreitet ist die Definition von Normen als Forderungen an das Verhalten. Spittler definiert Normen also als „(...) *Verhaltensforderungen für wiederkehrende Situationen*.“ (Spittler 1967, S.14)

Ein entscheidender Faktor, der Bräuche von Normen unterscheidet, ist, dass die Befolgung oder Nichtbefolgung von Normen Sanktionen (positive oder negative) nach sich zieht, was beim Brauch nicht der Fall ist. Wobei Sanktionen wie folgt definiert werden können: „*Sanktionen sind Reaktionen auf Abweichungen von Verhaltensregelmäßigkeiten, durch die demonstriert wird, daß das abweichende Verhalten nicht hingenommen wird*.“ (Spittler 1967, S.23)

Ob es sich jedoch tatsächlich um eine Sanktion oder nur einen erlittenen Nachteil handelt, kann erst durch weitere Brüche der Norm festgestellt werden. Diese Unterscheidung ist insofern wichtig, als dass wenn sich Verstöße gegen Normen häufen, es zu einer Verschärfung der Sanktionen kommt, wird aber nur von einem Brauch abgewichen, bleiben die resultierenden Nachteile gleich. Eine Reaktion ist nur dann als Sanktion zu bezeichnen, wenn der Normbrecher diese auch zu spüren bekommt. Demnach gelten nach dieser Definition Äußerungen der Missbilligung gegenüber Dritten, oder innere Missbilligungen nicht als Sanktion. (vgl. ebda, S.27)

Normen zeichnen sich also dadurch aus, dass sie ein gewisses Maß an Verbindlichkeit aufweisen und nicht einfach von einem Einzelnen außer Kraft gesetzt werden können. (vgl. Kröll 2009, S. 125f). Es ist jedoch durchaus möglich, dass sich aufgrund von Distinktionsbedürfnissen neue Normen bilden. (hierzu: Stachura 2012)

Ein interessanter Punkt in Hinsicht auf Sanktionierung von Normen ist, dass die Vehemenz der Sanktionierung bzw. ob ein Normbruch überhaupt sanktioniert wird, in hohem Maße vom sozialen Status und Geschlecht des Regelbrechers abhängt. (siehe hierzu: Wolbring und Bozoyan 2013)

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass soziale Normen dazu beitragen, die soziale Ordnung aufrechtzuerhalten, indem sie für das Individuum einen *Erwartungs- und Ereignisfahrplan* zur Verfügung stellen, wodurch dieses vom Zwang befreit wird, sich in jeder Situation stets neu orientieren zu müssen. Normen haben also eine entlastende Wirkung auf das Individuum.⁴(vgl. Kröll 2009, S.127f)

4.3 Der Begriff des Rituals

Der Begriff des Rituals ist für die Analyse direkter sozialer Interaktion deshalb so essentiell, da die Verhaltensweisen von Individuen in Anwesenheit anderer nicht bloße Reaktionen auf Normen darstellen, sondern vielmehr dazu dienen, sich als handlungsfähiges Individuum zu präsentieren und sich so darzustellen, wie es der eigenen Auffassung des eigenen Selbst nahe kommt.

„Ein Ritual ist eine mechanische, konventionalisierte Handlung, durch die ein Individuum seinen Respekt und seine Ehrerbietung für ein Objekt von höchstem Wert gegenüber diesem Objekt oder seinem Stellvertreter bezeugt.“ (Goffman 1982, S.97)

Diese Definition verweist einerseits auf den expressiven Charakter von Ritualen in direkter sozialer Interaktion und zwar in dem Sinne, als dass Rituale Ausdrucksformen von Respekt und Achtung den anderen Anwesenden gegenüber darstellen. Rituale haben andererseits jedoch auch reflexiven Charakter, da sie auf den Handelnden zurückwirken und etwas über ihn aussagen. Durch rituelle Handlungen übermittelt der Akteur seine Einschätzung der Achtbarkeit der anderen Anwesenden und teilt aber

⁴ Hier sei noch die so genannte „Low-Cost-Hypothese“ erwähnt, die besagt, dass normkonformes Verhalten wesentlich mit den Kosten dieses Verhaltens zusammenhängt. Werden die Kosten für regelkonformes Verhalten als zu hoch eingestuft, wird die Norm auch nicht befolgt (dies gilt vor allem für kollektive Güter erster Ordnung, wie etwa den Umweltschutz). (vgl. Rauhut und Krumpal 2008)

gleichzeitig auch mit, wie achtenswert er selbst ist. Rituelle Botschaften können durch Worte, Gesten, durch Verhalten in Hinsicht auf den Raum und durch die Struktur der Kommunikation vermittelt werden. (vgl. Reiger 1967, S.106f)

Goffman unterscheidet in Anlehnung an Durkheim zwischen negativen und positiven Ritualen. Zur ersten Klasse gehört etwa das Vermeiden, das im Zuge der Betrachtung der Territorien noch in Erscheinung treten wird. Zur Klasse der positiven Rituale gehört jede Art von Ehrerbietung, die im folgenden Abschnitt der Arbeit (*Kapitel 4.3.1*) behandelt wird. All diese interpersonellen Rituale sind entscheidende Hilfsmittel um öffentliche Ordnung herzustellen und aufrechtzuerhalten. (Goffman 1982, S.97f)

Im Zuge der Betrachtung von Ritualen muss jedoch auch auf die Differenzen zwischen verschiedenen Gesellschaftsgruppen oder Kulturen hingewiesen werden. Rituelle Handlungen sind nicht universell gültig, sondern in vielen Fällen auf die jeweilige soziale Gruppe oder Gesellschaft begrenzt. Rituale wirken, ähnlich wie Normen, einerseits als Verpflichtung auf das Individuum ein, da eine bestimmte Verhaltensweise anderen Individuen gegenüber verlangt wird. Zum anderen wirken Rituale als Erwartungen auf das Individuum ein, da aus Sicht der Moral der Akteur nun auch ein angemessenes Verhalten der anderen sich selbst gegenüber erwarten kann. Wenn sich ein Akteur also gemäß eines Rituals verhält, zeigt er sich den anderen Anwesenden gegenüber als jemand, der in der Lage ist, sich angemessen zu verhalten und der dasselbe Verhalten nun auch von ihnen erwartet. Bei einer Verletzung einer rituellen Regel wird demnach einerseits die Verpflichtung des Akteurs nicht erfüllt, den Anderen angemessen zu behandeln, andererseits wird die Erwartung des Anderen, auf eine spezifische Art behandelt zu werden, enttäuscht. (vgl. Reiger 1967, S.107f)

Entscheidend ist jedoch, dass Rituale bzw. Routinen in gewisser Weise von Entscheidungs-, Informations- und Transformationskosten im Alltag entlasten (vgl. Esser 1991, S.86). Dies kann jedoch nur dadurch zustande kommen, dass Rituale der Figuration von Wiederholung angehören (vgl. Bovenschen und Bong 2002, S.7f; Soeffner 1992, S.12).

Es wurden also bereits einige Gemeinsamkeiten zwischen den Begriffen Norm und Ritual festgestellt: beide fungieren als Pflicht bzw. Recht oder Erwartung, sie dienen dazu, soziale Ordnung herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten und beide haben eine Entlastungsfunktion.

Der Unterschied zwischen Norm und Ritual ist jedoch darin zu sehen, dass der Verstoß gegen Normen Sanktionen nach sich zieht, die für den Regelbrecher auch spürbar sind und die bei einem wiederholten Verstoß verschärft werden. Wird jedoch gegen ein Ritual verstoßen, ist nicht notwendigerweise mit einer Sanktion zu rechnen. Individuen führen rituelle Handlungen also nicht vorrangig deshalb aus, weil sie negative Sanktionen befürchten, sondern weil sie darauf bedacht sind, sich in angemessener Weise darzustellen. Sie wollen verhindern das Gesicht zu verlieren⁵ und verkörpern ein gewisses Image, das es nach außen zu repräsentieren gilt. (hierzu Goffman 1999, S.10-54)

4.3.1 Ehrerbietung und Benehmen

Wie bereits erwähnt wurde, dienen rituelle Handlungen dazu, Achtung gegenüber anderen Anwesenden zu zeigen. Goffman behandelt zwei Formen der Ehrerbietung: Rituale der *Vermeidung* und Rituale der *Zuvorkommenheit*. Vermeidungsrituale können dazu verwendet werden, um zu verhindern, in den persönlichen Raum einer Person einzudringen, sie dienen demnach als Distanzwahrer.⁶ Hier konstatiert Goffman einen wesentlichen Unterschied zwischen den verschiedenen sozialen Klassen: zum einen werden unterschiedliche Symbole zur Achtung des privaten Raumes einer Person verwendet, zum anderen gibt es auch Differenzen im Ausmaß der Kontaktabwehr. Goffman stellt fest, dass höhere Klassen über eine umfangreichere und ausgereifere Abwehr gegen Kontakt verfügen. (vgl. Goffman 1999, S.70f)

Während eben genannte Vermeidungsrituale Maßstäbe dafür darstellen, was eine Person nicht tun sollte, geben Zuvorkommenheitsrituale an, was eine Person tun sollte. Es handelt sich also um bestimmte Vorschriften, die Handlungen implizieren, wodurch eine Person einer anderen vermitteln kann, was sie von ihr hält. Beispiele für Zuvorkommenheitsrituale sind Begrüßungen, Komplimente oder auch kleine Hilfeleistungen.⁷ Dadurch soll dem Empfänger deutlich gemacht werden, dass das Individuum sich mit ihm in gewisser Weise verbunden fühlt. (vgl. Goffman 1999, S.79ff)

⁵ Zum Verlieren bzw. Wahren des Gesichts und „face“ (Yau-fai Ho 1976; Bargiela-Chiappini und Haugh 2009)

⁶ Eine gängige Art Distanz zu wahren, stellt das Vermeiden des Ansprechens einer Person mit dem Vornamen dar. (vgl. Goffman 1999, S.71)

⁷ Hier muss wiederum auf den Einfluss von Variablen wie Kultur, Status und Gender auf rituelle Handlungen hingewiesen werden. (hierzu etwa Scharloth und Okamura 2010)

Als *Benehmen* bezeichnet Goffman jenes Element von Verhalten, das den Zweck hat, als eine Person zu erscheinen, die über erwartete Eigenschaften verfügt. Nicht nur das Verhalten ist ein Mittel zum Ausdruck von Benehmen, sondern auch die Kleidung und die Haltung vermögen Benehmen auszudrücken. Entscheidend ist, dass ein erwünschtes Benehmen nicht nur für den Fortgang der aktuellen Interaktion entscheidend ist, sondern auch als Hinweis dafür gesehen wird, wie sich die Person in anderen Situationen oder bei anderen Aktivitäten verhalten wird. Benehmen setzt sich also aus Attributen zusammen, die die Anderen in einer Person sehen. Benehmen kann auch so interpretiert werden, dass ein Individuum, das sich angemessen verhält, über ein gutes Maß an Selbstachtung verfügt. (vgl. Goffman 1999, S.86f)

„Durch diese Einhaltung zeremonieller Verpflichtungen und Erwartungen wird ein ständiger Strom von Gunstbezeugungen über die Gesellschaft gebreitet, in dem andere Anwesende ständig das Individuum daran erinnern, daß es sich gut benehmen und die geheiligte Aura dieser anderen bejahen muß. Diese Gesten, die uns manchmal leer erscheinen, sind vielleicht die inhaltsreichsten überhaupt.“ (Goffman 1999, S.100)

Hier zeigt sich also wieder, dass das Verhalten in sozialer Interaktion viel mehr ist, als das bloße Einhalten von Normen. Das Individuum ist stets darauf bedacht, sich als kompetentes Mitglied der Gesellschaft zu zeigen. Wie wichtig dies für das Individuum ist, wird in *Kapitel 6.4* der Arbeit, im Zuge der Ausführungen über den bestätigenden und korrektiven Austausch noch evidenter werden.

4.4 Merkmale der Face-to-face-Situation

In diesem Abschnitt der Arbeit wird nun auf die Besonderheiten der Kopräsenz, also der gleichzeitigen physischen Anwesenheit zweier oder mehrerer Individuen hingewiesen, um daraus in Folge ableiten zu können, welche Konsequenzen sich aus dieser speziellen Situation für die Individuen und deren Handeln ergeben.

Situationen, in denen mehrere Personen gleichzeitig anwesend sind, zeichnen sich zum einen dadurch aus, dass eine Vielzahl an Informationen übermittelt werden und zum anderen durch die besondere Gegenseitigkeit. Jeder Sender einer Information ist zugleich auch ein Empfänger von Informationen. (vgl. Goffman 1971, S.26ff)

Die Bedingung von Kopräsenz lässt sich wie folgt angeben: *„Die einzelnen müssen deutlich das Gefühl haben, daß sie einander nahe genug sind, um sich gegenseitig*

wahrzunehmen bei allem, was sie tun, einschließlich ihrer Erfahrung der anderen, und nahe genug auch, um wahrgenommen zu werden als solche, die fühlen, daß sie wahrgenommen werden.“ (Goffman 1971, S.28)

Auch Luhmann verweist auf die Wichtigkeit des wechselseitigen Wahrnehmens: *„Wir wollen als definierendes Merkmal für „elementare Interaktion“ (...) die Anwesenheit der Beteiligten benutzen. Die Beteiligten sind diejenigen, die eigenes Erleben und Handeln zur jeweiligen Interaktion beisteuern. Anwesend sind sie, wenn und soweit sie einander wechselseitig (also nicht nur einseitig!) wahrnehmen können.“ (Luhmann 1972, S.51)*

Der breite Informationsfluss zwischen den Interaktionsteilnehmern verweist auf die sinnlich wahrnehmbaren Botschaften, die jedes Individuum bewusst oder unbewusst aussendet. Es geht um die Rezeption der Informationen, die im Körper des Gegenübers konkretisiert sind. (vgl. Goffman 1971, S.26)

Welche Informationen mit den Sinnen wahrgenommen werden können, hängt unmittelbar mit der räumlichen Nähe bzw. Distanz zusammen, die in einer Situation zwischen Individuen besteht. Gemeinsame Anwesenheit ist in geschlossenen Räumen demnach leichter wahrnehmbar als auf öffentlichen Plätzen, da im letzteren Fall die Möglichkeiten der Wahrnehmung um ein vielfaches größer sind und es so für den einzelnen schwer abschätzbar bzw. ersichtlich ist, von wem er wahrgenommen wird. (vgl. ebda, S.28f)

Die Tatsache, dass jeder Empfänger von sinnlichen Botschaften zugleich auch als Sender solcher Informationen in die Situation eintritt, ist insofern ein wichtiger Punkt, als dass dadurch dem Sehsinn eine besondere Bedeutung zukommt, denn *„Jeder Mensch kann sehen, daß er in einer bestimmten Weise erfahren wird, und er wird zumindest einige seiner Verhaltensweisen an der wahrgenommenen Identität und der ursprünglichen Reaktion derer, die ihn beobachten, ausrichten.“ (Goffman 1971, S.27)*

Das heißt es kommt zu einer wechselseitigen Adaption des Verhaltens beider Interaktionsteilnehmer, was eine gewisse Übereinkunft generiert, in dem Sinne, dass beide Akteure der Handlungslinie des Anderen vertrauen und somit eine ständige Überwachung⁸ des anderen hinfällig wird. Dies verweist darauf, dass Interaktion eben

⁸ Überwachung impliziert eine potentielle Gefahr einer physischen Attacke oder eines unangemessenen Eindringens in die Territorien des Interaktionspartners, welche durch die Befolgung interpersoneller Verhaltensregeln minimiert werden kann. (vgl. Goffman 1999, S.162f)

nicht erst zustande kommt, wenn Personen miteinander verbal kommunizieren, sondern dass allein durch das gegenseitige Wahrnehmen ein Austausch zwischen den Akteuren stattfindet. (vgl. Reiger 1992, S.44f)

Wie nun schon des Öfteren erwähnt wurde, stellt gegenseitiges Vertrauen in die Handlungen des Anderen eine spezifische Voraussetzung bzw. ein Resultat sozialer Interaktion dar. Dieses Vertrauen könnte man auch als positive Sanktion bezeichnen, in dem Sinne, als dass der Einzelne für sein angemessenes Verhalten (im Normalfall) dadurch belohnt wird, dass sich auch die anderen Anwesenden ihm gegenüber angemessen verhalten. Man könnte soweit gehen zu folgern, dass dieses Vertrauen in die Handlungsfähigkeiten des Anderen eine Grundvoraussetzung aller Interaktion darstellt. Denn hätte ein Individuum bei jedem Aufeinandertreffen mit einem anderen Individuum Angst vor möglichen „Angriffen“, wäre das Zusammenleben von Individuen wohl schwer vorstellbar.

4.5 Kanäle der Informationsübertragung

In diesem Unterkapitel geht es darum aufzuzeigen, wie Individuen es schaffen, sich einen Überblick über andere Anwesende zu verschaffen und welche Informationen ihnen dafür zur Verfügung stehen.

In Situationen, in denen zwei oder mehrere Individuen aufeinandertreffen, geht es dem Einzelnen in erster Linie darum, sich Informationen über die anderen zu verschaffen. Dies erfüllt vorrangig den Zweck der angemessenen Situationsdefinition. Die Quellen der Informationen sind vielfältiger Natur. So können, wenn sich die kopräsenten Personen nicht kennen, die äußere Erscheinung und das Verhalten einer Person als Hinweise benutzt werden, um diese, aufgrund der Verknüpfung der Hinweise mit früheren Erfahrungen oder Klischeevorstellungen, einzuordnen. Zum einen stehen dem Einzelnen *gegebene Informationen* zur Verfügung, dies sind willentlich mittels Wortsymbolen übertragene Informationen. Zum anderen nutzen Interaktionspartner Informationen, die der Einzelne *ausstrahlt*.⁹(vgl. Goffman 1973, S.5f)

⁹ Es besteht allerdings die Möglichkeit sowohl gegebene als auch ausgestrahlte Informationen zu manipulieren, um einen bestimmten Eindruck anderen gegenüber zu erzeugen, wobei die Manipulation ersterer leichter zu vollziehen ist. Die ist auch der Grund dafür, warum sich Aussagen anhand der Körpersprache überprüfen lassen. (vgl. Goffman 1973, S. 10f)

Unabhängig davon, ob es sich um eine gegebene oder ausgestrahlte Information handelt, kann diese *im Körper konkretisiert* oder *vom Körper abgelöst* sein. Wenn Personen in derselben Situation anwesend sind, erfolgt die Übermittlung der Information durch die derzeitige körperliche Aktivität und dauert nur so lange an, so lange der Akteur anwesend ist. Vom Körper abgelöste Informationen hingegen müssen vom Empfänger aufgefangen werden, nachdem der Sender bereits aufgehört hat, diese Informationen zu vermitteln. Beispiele für Botschaften des zweiten Typs sind Briefe, Bilder oder Fußspuren. (vgl. Goffman 1971, S.25)

Obwohl Goffman gegebene und ausgestrahlte, also expressive Informationen unterscheidet, ist diese Unterteilung als rein analytisch zu verstehen, da die beiden Formen in sozialen Situationen häufig gemeinsam auftreten. (vgl. ebda, S.24f)

Für die Bearbeitung von Face-to-face-Interaktion zwischen einander unbekannten Menschen, sind jedoch vorrangig die expressiven Botschaften von Interesse, da im Zuge dieser Art von Interaktion verbale Botschaften eher die Ausnahme als die Regel darstellen. Nichts desto trotz, wird auf beide Arten von Kommunikation, die verbale und nonverbale, im Folgenden eingegangen, wobei der nonverbalen Kommunikation mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird.

Zuvor sei jedoch noch auf folgenden Aspekt hingewiesen: Für die Abgrenzung zwischen verbalen und nonverbalen Zeichen ist folgendes entscheidend: „*Sprachliche Mitteilungen gelten als willkürlich und beabsichtigt; expressive dagegen bedürfen häufig der bewährten Fiktion, daß sie nicht kalkuliert, sondern spontan und unwillkürlich seien, was in einigen Fällen auch zutrifft.*“ (Goffman 1971, S.24f)

4.5.1 Verbale Kommunikation

Kommunikation im allgemeinen Sinn lässt sich nach Forgas als ein Prozess beschreiben, bei dem eine Botschaft von einem Sender zu einem Empfänger übertragen wird. In Kommunikationsprozessen sind demnach stets drei Elemente beteiligt: Ein *Sender* oder eine Quelle verschlüsselt (kodiert) eine *Botschaft*, diese wird über einen bestimmten Kommunikationskanal dem *Empfänger* übermittelt, welcher die Botschaft wiederum entschlüsselt (dekodiert). (vgl. Forgas 1999, S.106)

Als verbale Kommunikation bezeichnet man den Austausch mithilfe des Mediums der Sprache. Sprache kann definiert werden als ein auf „*mental*en Prozessen basierendes, gesellschaftlich bedingtes, historischer Entwicklung unterworfenes Mittel zum Ausdruck bzw. Austausch von Gedanken, Vorstellungen, Erkenntnissen und Informationen, sowie zur Fixierung und Tradierung von Erfahrung und Wissen.“ (Bußmann 1983, S.475, zit. nach Misoch 2006, S.31)

Entscheidend ist, dass man durch den Sprachgebrauch einer Person, nicht nur Informationen über das Gesagte erhält, sondern auch Hinweise auf dessen Schichtzugehörigkeit findet. Denn in der sprachlichen Kommunikation unterscheidet man zwischen dem sogenannten *restringierten* und dem *elaborierten* Sprachcode. Je nach Schichtzugehörigkeit, Situation und Kommunikationspartner wird entweder der eine oder der andere Code verwendet. (vgl. Misoch 2006, S.32f)

Auf die Wichtigkeit einer gemeinsamen Situationsdefinition für das Gelingen sozialer Interaktion wurde bereits hingewiesen. Im Zuge sprachlicher Kommunikation ist dies umso wichtiger, als dass Worte und allgemein Aussagen auf die gleiche Art und Weise interpretiert werden müssen. Dieser Konsens über Bedeutungen führt dazu, dass die alltäglichen Interaktionen überhaupt funktionieren. Sie werden dadurch für die Interaktionsteilnehmer völlig unproblematisch. Um die Relevanz gemeinsam geteilter Bedeutungen aufzuzeigen, nutzt Harold Garfinkel Experimente, in denen diese Selbstverständlichkeiten aufgelöst werden. Ein Experiment besteht etwa darin, dass auf gemeinhin verständliche Fragen, wie auf solche nach dem Wohlbefinden („Wie geht es dir?“), nicht wie sonst üblich, sofort geantwortet wird, sondern der Fragesteller gebeten wird, die Frage zu spezifizieren („Was meinst du mit „Wie geht es dir?“ Körperlich? Geistig?“)¹⁰. Durch dieses Verhalten gerät die Basis einer gemeinsamen Welt der Akteure durcheinander und macht Kommunikation nahezu unmöglich. (vgl. Scannell 2011, S.184-187)

¹⁰ Beispiel leicht abgewandelt nach: (Garfinkel 1963, S.42)

4.5.2 Nonverbale Kommunikation-Körpersprache

Als Ausdrucksmittel von Kommunikation dient nicht nur die Sprache, vielmehr sind auch paralinguistische Aspekte, wie der Tonfall oder das Tempo der Sprache, Körperhaltung und Körpersprache, entscheidende Medien zur Übermittlung von Informationen. Es ist jede Art von Verhalten relevant und somit hat jedes Verhalten in einer sozialen Situation auch Mitteilungscharakter. „(...) so folgt daraus, daß man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann. Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter (...).“ (Watzlawick et al. 2000, S.51)

Andere anwesende Personen werden durch ein bestimmtest Verhalten beeinflusst und sie können nicht *nicht* auf dieses reagieren, damit kommunizieren sie ihrerseits ebenfalls. Wenn also Personen mit Schweigen auf das Verhalten einer Person reagieren, bedeutet dies nicht, dass keinerlei Kommunikation stattfindet, vielmehr stellt auch dieses Nichtstun eine Form von Kommunikation dar. (vgl. ebda, S.51) Wichtig ist auch, dass Kommunikation nicht nur einen inhaltlichen Aspekt der übermittelten Botschaft hat, sondern auch immer einen Beziehungsaspekt beinhaltet. Der Inhaltsaspekt gibt die Daten an, der Beziehungsaspekt liefert zusätzliche Informationen darüber, wie diese Daten aufzufassen sind. Der Beziehungsaspekt wird hauptsächlich durch den Tonfall, den Kontext und auch durch Zeichen der nonverbalen Kommunikation vermittelt. (vgl. ebda, S.54f)

Im Folgenden werden die verschiedenen Ausdrucksmittel nonverbaler Kommunikation dargestellt:

- Die **Körperhaltung** einer Person, die in einer bestimmten Situation eingenommen wird, wird maßgeblich durch kulturspezifische Konventionen und die Einstellung gegenüber anderen Anwesenden bestimmt. Ebenso kann eine Haltung als Ausdruck von Statusunterschieden gedeutet werden. Eine ranghöhere Person hat etwa das Recht in Anwesenheit rangniedrigerer Personen eine entspannte Haltung einzunehmen, während die rangniedrigeren Personen eher verpflichtet sind eine formelle Haltung zu zeigen. (vgl. Argyle 1972, S.96f)

- Ein weiterer Aspekt nonverbaler Kommunikation betrifft die **äußere Erscheinung** einer Person. Diese bezieht sich sowohl auf die allgemeine Attraktivität einer Person, als auch auf manipulierbare Determinanten wie Kleidung, Make-up und Haartracht. Kleidung ist in besonderem Maße kulturell geprägt. Kleidung dient zum einen dazu, die Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe zu zeigen, zum anderen liefert sie anderen Personen Informationen über die Persönlichkeit des Gegenübers. (siehe hierzu Sennett 2001, S.93-102) Die meisten Aspekte der äußeren Erscheinung werden willentlich kontrolliert und stellen somit Aspekte des Sozialverhaltens dar. Da die äußere Erscheinung manipulierbar ist (man kann sich anders kleiden¹¹, eine andere Frisur tragen, eine Diät machen etc.), dient sie auch als Prestigeobjekt. Die äußere Erscheinung einer Person vermag also das eigene Selbstbild, das eine Person von sich hat, anzuzeigen, inklusive des sozialen Status und der derzeitigen emotionalen Verfassung. (vgl. Argyle 1972, S.98ff)
- Durch die **Mimik** wird die Einstellung eines Individuums gegenüber anderen Personen sichtbar und Äußerungen werden durch bestimmte Gesichtsausdrücke unterstrichen. In sozialen Interaktionen fungiert die Mimik außerdem als ständige Rückkoppelung, ob verbale Äußerungen verstanden wurden, ob diesen zugestimmt wird oder nicht etc. Außerdem kann Mimik als eine Art Metakommunikation fungieren, indem sie Aussagen oder Handlungen modifiziert oder kommentiert. (vgl. ebda, S.100ff)
- Die Hände bilden nach dem Gesicht den ausdrucksstärksten Körperteil. Die Bedeutung bestimmter **Gesten** in Kommunikationssituationen ist äußerst variabel, außerdem gibt es individuelle Unterschiede, welche Handbewegungen ausgeführt werden. Wichtig ist jedoch, dass bestimmte Handbewegungen und deren Bedeutung erlernt sind. Die Bedeutung und die Verwendung von Handbewegungen differieren wiederum zwischen verschiedenen Kulturen. In Interaktionssituationen dienen Gesten zur Illustrierung bzw. Unterstreichung einer verbalen Aussage, sie können diese aber auch ersetzen (wie es etwa in der Taubstummensprache der Fall ist). Eine Besonderheit von Handbewegungen ist

¹¹ Wie wichtig die Kleidung ist, um Personen einordnen zu können und wie stark Kleidung soziale Interaktion beeinflusst, konnten Jungbauer-Gans, Berger und Kriwy in einer Studie feststellen. (Jungbauer-Gans et.al 2005)

es, dass sie den emotionalen Zustand einer Person anzeigen, auch wenn diese das nicht beabsichtigt.¹² (vgl. Argyle 1972, S.102f)

- Ein weiteres Mittel nonverbaler Kommunikation ist die **Taktilität**, worunter man die Kommunikation durch Berührung bzw. den Körperkontakt versteht. Diese kann als „natürlichste“ Form des Sozialverhaltens bezeichnet werden, da schon zwischen einem Säugling und seinen Eltern Körperkontakt eingegangen wird. Welche Berührungen als angemessen bzw. unangemessen gelten, variiert stark von Kultur zu Kultur und unterliegt zudem starken sozialen Regulierungen. (vgl. Misoch 2006, S.23f)
- Zur Form der nonverbalen Kommunikation zählt des Weiteren die **Proxemik**. Unter diesem Begriff wird das Nähe- bzw. Distanzverhalten von kopräsenten Akteuren verstanden. Es handelt sich also um die Positionierung der Akteure im Raum. (vgl. Misoch 2006, S.24) Auf die Bedeutung von Nähe und Distanz wird allerdings in *Kapitel 7* ausführlicher eingegangen.
- Der **Blick** kann ebenfalls als nonverbales Zeichen der Kommunikation angesehen werden. Der Blick nimmt zudem eine Sonderstellung ein, da Blicke eine Reihe von Informationen übertragen können. Zum einen zeigen der Blick und die Blickrichtung das Zentrum der momentanen Aufmerksamkeit und des Interesses an. Zum anderen vermögen Blicke Emotionen auszudrücken und haben in Gesprächen affiliativen Charakter, das heißt, sie können den Wunsch nach Kontakt ausdrücken, aber auch ein Signal für Distanz bzw. für Kontaktabbruch darstellen. Dies weist schon auf die spezielle Rolle hin, die Blicke im Zuge von sozialen Interaktionen einnehmen. (vgl. Misoch 2006, S.29) Für eine nähere Betrachtung der Besonderheit des Blickes bzw. des Blickkontakts sei hier auf *Kapitel 5.2* verwiesen, wo im Zuge der Darstellung der zentrierten Interaktion der Blick genauer bearbeitet wird.

¹² Ein Beispiel hierfür ist, dass viele Menschen bei Nervosität mit ihren Händen oder anderen kleinen Gegenständen spielen. (vgl. Argyle 1972, S. 103)

4.6 Die Territorien des Individuums

Im vorangegangenen Kapitel wurde dargelegt, dass der Proxemik in Kommunikationssituationen eine wichtige Rolle zukommt. Auch Goffman ist sich dieser Tatsache bewusst und definiert Sphären, auf die das Individuum in sozialen Situationen ein Anrecht hat. Goffman bezeichnet diese Sphären, die entweder an den Ort, an das Individuum oder an die Situation selbst gebunden sind, als *Territorien des Selbst*.

Die Darstellung der *Territorien des Selbst* ist deshalb von großer Bedeutung, da jedes Individuum über eine gewisse Ausstattung an Territorien verfügt, wobei es das Recht hat, diese zu gebrauchen und zu schützen. Dieser Anspruch auf bestimmte Reservate ist deshalb für die Organisation sozialer Interaktionen entscheidend, da es im Zuge sozialer Interaktion zu zahlreichen Verletzungen dieser Ansprüche kommen kann, mit denen das Individuum umgehen muss. (vgl. Reiger 1992, S.37f)

Die Territorien, auf die der Einzelne ein Anrecht hat, können also an den Ort gebunden sein, wie etwa der Besitz eines Hauses, dessen Anspruch durch Gesetze geregelt ist. Sie können jedoch auch situationell oder egozentrisch sein. Situationelle Territorien sind Bestandteil der Ausstattung eines (öffentlichen oder nicht-öffentlichen) Ortes, werden dem Einzelnen aber in Form eines Gebrauchsrechtes zugänglich gemacht.¹³ Egozentrische Territorien bewegen sich mit dem Anspruch erhebenden Individuum mit.¹⁴ Bei der Beschäftigung mit direkter sozialer Interaktion sind situationelle und egozentrische Reservate von vorrangigem Interesse. (vgl. Goffman 1982, S.55)

Goffman unterscheidet acht Reservate: (vgl. Goffman 1982, S.56-71)

1. **Der persönliche Raum:** als persönlicher Raum wird jener Bereich bezeichnet, der eine Person umschließt und dessen Betreten durch andere Personen als unangenehm empfunden wird. Entscheidend ist, dass der Anspruch auf persönlichen Raum je nach situationellen Gegebenheiten, wie etwa der Anordnung von Sitzgelegenheiten, variiert. Ob ein Eindringen in den persönlichen Raum einer Person als Regelbruch verstanden wird oder nicht, hängt maßgeblich davon ab, um welche soziale Gegebenheit es sich handelt,

¹³ Etwa Tische in Restaurants oder Parkbänke. (vgl. Goffman 1982, S.55)

¹⁴ Goffman nennt hier als Beispiel das Portemonnaie. (vgl. ebda 1982, S.55)

wieviel Platz zur Verfügung steht und wie die Anordnung der Einrichtungsgegenstände aussieht. Persönlicher Raum kann also weniger als egozentrisches Recht betrachtet werden, als vielmehr ein temporäres, von der jeweiligen Situation abhängiges Anrecht. (vgl. Goffman 1982, S.56f)

2. **Die Box:** hierbei handelt es sich um deutlich abgegrenzte Bereiche, auf welche Individuen einen temporären Anspruch geltend machen können. Wobei diese entweder am Ort befestigt sein können¹⁵, oder mit dem Individuum mitgeführt werden.¹⁶ Bei Sitzen, die in einer Reihe angeordnet sind und die durch eine gemeinsame Armlehne voneinander abgetrennt sind, fallen die Box und der persönliche Raum zusammen. Wenn jedoch der Bereich um den Sitz frei ist, reicht der persönliche Raum über die Grenzen der Box hinaus. Das Vorhandensein von Boxen beeinflusst also den Anspruch auf Raum des Einzelnen, was dazu führen kann, dass dem Einzelnen in manchen Fällen mehr Platz zugesprochen wird als der persönliche Raum, manchmal steht dem Einzelnen jedoch auch weniger Platz zur Verfügung. (vgl. ebda, S.59f)
3. **Der Benutzungsraum:** Hier handelt es sich um ein Territorium, welches sich entweder direkt vor einer Person befindet, oder das diese umgibt und worauf die Person durch bestimmte instrumentelle Erfordernisse ein akzeptiertes Vorrecht hat. Ein Beispiel wäre hier, dass man erwarten kann, dass einem der Blick aus dem Fenster nicht von einer anderen Person versperrt wird. Der Anspruch besteht also auf den Raum zwischen dem Individuum und dem Objekt seines Interesses bzw. seiner Aufmerksamkeit. (vgl. ebda, S.62f)
4. **Die Reihenposition:** Dieses Reservat bezieht sich auf die Ordnung, nach der eine Anspruch erhebende Person eine Sache vor oder nach anderen Ansprucherhebenden bekommt. Die Entscheidung wem ein bestimmtes Gut wann zufällt, beruht häufig auf der Einteilung der Anwesenden in bestimmte Kategorien („Frauen und Kinder zuerst“) oder auf der Einteilung nach bestimmten Eigenschaften der Individuen (etwa eine Anordnung nach der Größe der Personen). Ein häufiges Ordnungsprinzip stellt der Zeitpunkt der Ankunft

¹⁵ Zum Beispiel Sitze in der Straßenbahn. (vgl. Goffman 1982, S.60)

¹⁶ Wie etwa Handtücher am Strand, die an einem beliebigen Ort ausgebreitet werden können, um einen Bereich des Strandes für sich zu reservieren. (vgl. ebda, S.60)

dar. Wer zuerst kommt, hat auch das Recht als Erstes an die Reihe zu kommen, oder sich als Erster einen Platz auszuwählen. Hier kann es durchaus vorkommen, dass das Einnehmen eines Platzes in einer Warteschlange mit der Behauptung des persönlichen Raumes kollidiert. Dies wird jedoch meist als unproblematisch empfunden, da die aktuelle Situation eine klare Interpretation der Ereignisse zulässt und so ein Zunahekommen nicht als unangemessen angesehen wird. (vgl. Goffman 1982, S.63-66)

5. **Die Hülle:** dies betrifft einerseits die Haut eines Menschen, andererseits die Kleidung. Die Haut fungiert als kleinster persönlicher Raum, sie kann aber auch als egozentrisches Reservat angesehen werden. Wobei hier Unterscheidungen hinsichtlich der Bedeutung verschiedener Körperpartien getroffen werden müssen. Während es als relativ unproblematisch angesehen wird, den Arm eines anderen Menschen zu berühren, stellen Körperteile wie das Gesicht oder das Gesäß Bereiche dar, die es in besonderem Maße zu schützen gilt. (vgl. ebda, S.67)
6. **Besitzterritorien:** Dies betrifft Dinge, die als identisch mit der Person angesehen werden und die die Person an jedem Ort umgeben. Hierzu zählen vor allem persönliche Besitztümer wie Kleidung oder Handtaschen. Es gibt jedoch auch Besitzterritorien, die an einen bestimmten Ort gebunden sind, die aber von Anwesenden benutzt werden können, wie etwa Besteck oder Aschenbecher. (vgl. ebda, S.67)
7. **Informationsreservat:** dies bezieht sich darauf, dass eine Person den Zugang zu Information über sich selbst kontrollieren möchte. Dies betrifft zum einen unangemessene Fragen, zum anderen den Inhalt von Besitzterritorien, wie Portemonnaies oder Handtaschen, sowie das Recht nicht angestarrt zu werden. Es geht also auch um die Informationen, die eine Person unweigerlich durch ihre körperliche Präsenz und ihr Verhalten preisgibt. (vgl. ebda, S.68f)
8. **Gesprächsreservat:** dies betrifft den Anspruch des Einzelnen darüber zu verfügen, wann und von wem er in ein Gespräch verwickelt wird. Des Weiteren beinhaltet dies den Anspruch einer Gruppe, die gerade ein Gespräch führt, das

Einmischen oder Mithören durch andere zu unterbinden. (vgl. Goffman 1982, S.69)

Entscheidend ist, dass der Anspruch eines Individuums auf ein Territorium und auch darüber hinaus, sowie dessen Umfang, wesentlich mit dem sozialen Status des Individuums zusammenhängt.¹⁷ Ebenso gibt es auch hier wiederum kulturelle Unterschiede hinsichtlich der verschiedenen Territorien.¹⁸ (vgl. ebda, S.70f)

Um den Anspruch auf ein Reservat zu signalisieren, werden optische Kennzeichnungen verwendet, die Goffman als *Markierungen* bezeichnet. Zum einen können Gegenstände als Markierungen dienen, in dem Sinne, als dass etwa eine Tasche dazu dient, einen Platz zu reservieren. Zum anderen gibt es Markierungen, die Territorien voneinander abgrenzen, wie die Armlehne zwischen zwei Sitzplätzen. Des Weiteren gibt es *Stempel*, die auf Besitzterritorien aufgebracht werden, um den Anspruch des Einzelnen auf diesen Gegenstand zu verdeutlichen. Eine Besonderheit des Körpers ist, dass er nicht nur ein Reservat darstellt, sondern auch als Markierung dienen kann. Ebenso können Markierungen sprachlicher Natur sein, wenn zum Beispiel jemanden verbal darauf aufmerksam macht, dass ein Platz bereits belegt ist. Bei Paaren kann ein Körperteil, welches den anderen berührt, dazu dienen, einen Beziehungsstatus zu markieren. (vgl. ebda, S.71ff)

Wie wirksam Markierungen sind, hängt zum einen vom persönlichen Charakter der Markierung und zum anderen vom Platzbedarf ab. Wird zur Markierung eines Platzes ein persönlicher Gegenstand, wie zum Beispiel ein Kleidungsstück oder eine Tasche verwendet, erfolgen seltener Übergriffe auf das markierte Territorium, als wenn ein unpersönlicher Gegenstand, wie etwa eine Zeitung, benutzt wird. Wenn jedoch ein besonders großer Bedarf an Platz vorhanden ist, etwa zu Stoßzeiten in einer Straßenbahn, verringert sich die Wirksamkeit von Markierungen. (vgl. Forgas 1999, S.153)

Bei sozialen Begegnungen geht es also häufig darum, in Anspruch genommene Reservate zu verteidigen und zu bewachen. Dabei kommt es natürlich häufig zu Verletzungen dieser Reservatsansprüche bzw. zu territorialen Überschreitungen.

¹⁷ Erwachsene haben in einem Haushalt etwa größere territoriale Rechte als Kinder. (vgl. Goffman 1982, S.70)

¹⁸ In dem Sinne, dass etwa manche Kulturen eine größere Sensibilität hinsichtlich des Angestarrtwerdens aufweisen als andere. (vgl. ebda, S.71)

Beispiele für solche Verletzungen sind das Eindringen in das Territorium eines anderen, sowie alle Formen von Aufdringlichkeit hinsichtlich des persönlichen Raumes einer Person, also das Anstarren, die Störung durch zu laute Geräusche oder die unangemessene Gesprächsinitiierung.¹⁹ (vgl. Goffman 1982, S.74-92)

Im Zuge von derartigen Regelbrüchen ist es meist so, dass man sich auf den Verletzer einer Regel und auf den Ansprucherhebenden fokussiert, vernachlässigt wird hier jedoch oft der Einfluss der Situation. Viel sinnvoller ist es aber sich auf einige Akteure zu konzentrieren, die einerseits versuchen, sich an Regeln zu halten und andererseits aber mit den Widrigkeiten der speziellen Situation umgehen müssen. Hier steht die Routine von Handlungen der Spezifik einer bestimmten situationellen Gegebenheit gegenüber. (vgl. ebda, S.92f)

¹⁹ Auch Gerüche und Körperwärme spielen hier eine Rolle, da diese Aspekte auch bestehen bleiben, wenn sich die verursachende Person schon nicht mehr in der Situation befindet. (vgl. Goffman 1982, S.78)

5. Interaktionstypen

Da nun dargelegt wurde, welche Bedeutung Verhaltensregeln und Ritualen in sozialen Interaktionen zukommt, welche Informationsquellen Interaktionspartner nutzen (können) und auch die Ansprüche des Einzelnen in einer sozialen Situation erläutert wurden, können diese Grundlagen nun auf die beiden Grundformen der sozialen Interaktion nach Goffman, der nicht-zentrierten und zentrierten Interaktion, angewandt werden.

5.1 Nicht-zentrierte Interaktion

In diesem Abschnitt der Arbeit wird diejenige Form sozialer Interaktion erläutert, die für diese Arbeit am Wesentlichsten ist: die nicht-zentrierte Interaktion. Im ersten Schritt wird erklärt, worum es sich bei dieser Art der Interaktion handelt. Danach werden die Regeln, die im Zuge nicht-zentrierter Interaktion zum Tragen kommen, beschrieben. Im Anschluss wird auf die Rituale eingegangen, die Individuen im Zuge dieser Art von sozialer Interaktion ausüben.

5.1.1 Definition

Nicht zentrierte Interaktion wird von Goffman folgendermaßen beschrieben:

„Das ist jene Art Kommunikation, die praktiziert wird, wenn jemand sich eine Information verschafft über einen anderen Anwesenden, indem er, und sei es nur für den kurzen Moment, da ihm der andere ins Blickfeld gerät, zu ihm hinschaut.“
(Goffman 1971, S.35)

Diese Form von Interaktion betrifft demnach den Umgang mit der Anwesenheit anderer Personen. Es geht um das Einhalten, oder auch Nichteinhalten einer bestimmten Ordnung von Kommunikationsregeln, um *situationelle Anstandsformen*. (vgl. ebda, S.35)

Nach dieser Definition ist die Voraussetzung für diese Art von Interaktion die gemeinsame Anwesenheit von Individuen in einer Situation, die Kopräsenz. Diese macht es möglich, Informationen mit allen Sinnen wahrzunehmen, die ein Anderer vermittelt seines Körpers aussendet. Wie an früherer Stelle bereits bemerkt wurde, ist

entscheidend, dass ein jeder, der Botschaften mittels seiner Sinne empfängt, gleichzeitig auch zum Sender solcher Botschaften wird. (vgl. Goffman 1971, S.26)

5.1.2 Die Verhaltensregel der situationellen Anwesenheit

Wichtig in Situationen, die Potential für direkte Interaktion enthalten, ist es, die eigene Präsenz zu zeigen, zu signalisieren, dass man in der Situation anwesend ist und grundsätzlich die Fähigkeiten besitzt, an einer Interaktion teilzunehmen. (vgl. Goffman 1971, S.36f) Die einfachste Möglichkeit situationelle Anwesenheit zu bekunden, liegt in der Kontrolle der äußerlichen Erscheinung. Eine in der Situation unpassende Erscheinung kann einerseits ein Missachten der gesamten sozialen Situation oder der Teilnehmer ausdrücken, andererseits eine kulturelle Kluft zu den übrigen Anwesenden aufzeigen. (vgl. ebda, S.36)

Zur Kontrolle der äußeren Erscheinung zählt nicht nur das Achten auf angemessene Kleidung und das Sitzen der Frisur und des Make-ups, sondern auch die Kontrolle des Gesichtsausdrucks. Bei vielen Menschen lässt sich ein typisches *Straßengesicht* beobachten, das dazu dient, all das zu vertuschen, das nicht in die Situation gehört. (vgl. ebda, S.36ff).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die äußere Erscheinung den Menschen als in der Situation präsent ausweist, sie zeigt, dass er sich seiner Anwesenheit in einer sozialen Situation bewusst ist und für potentielle Stimuli grundsätzlich empfänglich ist. Demnach gibt es in jeder Situation ein angemessenes Niveau an Präsenz, das gezeigt werden muss. (vgl. ebda, S.40)

5.1.3 Das Ritual des Engagements

Ebenso wie es notwendig ist in sozialen Situationen ein gewisses Maß an Präsenz zu zeigen, ist es vielmehr vonnöten, sich auf die Situationen einzulassen und in ihr zu versinken, man muss sich bis zu einem gewissen Grad *engagieren*.

Goffman versteht unter Engagement „(...)eine Art kognitiver und affektiver Versunkenheit(...), die Mobilisierung der eigenen psycho-biologischen Kräfte(...)“. (Goffman 1971, S.44).

Erkennbar wird das Maß an Engagement durch die Körpersprache, weshalb Goffman hier auch von *Engagementsprache* spricht. Diese Engagementsprache beruht auf

Konventionen und ist erlernt, weshalb es kulturelle und subkulturelle Unterschiede in den Ansprüchen an das notwendige Engagement gibt.²⁰ (vgl. Goffman 1971, S.45).

Engagement ist an konventionalisierten Zeichen ablesbar und sofern einem diese Zeichen bekannt sind, besteht auch die Möglichkeit unangemessenes bzw. fehlendes Engagement zu verbergen. Da Zeichen von Engagement erst wahrgenommen werden müssen, um auf ihre Angemessenheit hin beurteilt werden zu können, gibt es *Schutzwälle*, die ein Verbergen eines unangebrachten oder fehlenden Engagements ermöglichen. Hier besteht einerseits die Möglichkeit körperliche Anzeichen von Engagement zu verbergen, oder den Gegenstand des Engagements zu verbergen.²¹ (vgl. ebda, S.47)

Die Anwendung solcher Mittel zum Verbergen von fehlendem Interesse an einer Situation zeigt zweierlei: zum einen zeigt es die Macht, die situationelle Anforderungen auf den Einzelnen ausüben und zum anderen die Tendenz von Individuen, nach solchen Möglichkeiten zu suchen, um sich den Anforderungen zu entziehen. (vgl. ebda, S.49)

Man hat es in sozialen Situationen also weniger mit einer Vielzahl an Regeln zu tun, die man befolgen muss, als vielmehr mit Regeln, mit denen man sich auseinander setzen muss, indem man sie entweder übernimmt oder übergeht. Engagement an einer Situation bedeutet, sich mit seiner Aufmerksamkeit einer Aktivität zuzuwenden oder auch nicht, was eine gewisse Nähe zwischen der Person und dem Ziel seines Engagements voraussetzt. Goffman unterscheidet hier *Haupt- und Nebenengagement*. (vgl. ebda, S.50f)

Hauptengagement nennt Goffman dies, was den Großteil der Aufmerksamkeit und des Interesses des Einzelnen beansprucht und in dem Moment der entscheidende Bezugspunkt der Handlungen darstellt. Als *Nebenengagement* werden solche Aktivitäten bezeichnet, die problemlos gleichzeitig mit dem Hauptengagement

²⁰ Goffman nennt hier Theateraufführungen in fernöstlichen Gesellschaften als Beispiel, während derer weniger Aufmerksamkeit und Konzentration vom Publikum gefordert wird, als es etwa in Amerika der Fall ist. (vgl. Goffman 1971, S.45)

²¹ Mittel zum Verbergen von körperlichen Zeichen von Engagement nennt Goffman *Tarnrequisiten*, wie etwa den Fächer um ein Erröten oder fehlendes Erröten zu verbergen. (vgl. ebda, S.47f) Möglichkeiten um den Gegenstand von Engagement der Wahrnehmung durch andere zu entziehen, stellen etwa Badezimmer als private Räume dar, in denen es dem Einzelnen erlaubt ist, sich einzuschließen. (vgl. ebda, S.47)

betrieben werden können, ohne die Verfolgung des Hauptengagements zu behindern.²² Neben der Unterteilung in Haupt- und Nebenengagement, nimmt Goffman noch eine weitere Unterscheidung vor, nämlich die in *dominantes* und *untergeordnetes Engagement*. (vgl. Goffman 1971, S.51)

Ein Engagement ist als *dominant* zu bezeichnen „(...)wenn der entsprechende soziale Anlaß den Einzelnen zwingt, die im Engagement implizierten Forderungen voll und bereitwillig anzuerkennen; (...)“ (Goffman 1971, S.51)

Untergeordnet ist hingegen jenes Engagement, das nur so lange ausgeführt werden darf, so lange nicht die volle Hingabe an das dominante Engagement erforderlich ist. Untergeordnete Engagements laufen ständig unter einer gewissen Rücksicht auf das dominante Engagement ab. Solange letzteres nicht nach der Aufmerksamkeit des Einzelnen verlangt, kann das untergeordnete Engagement ausgeführt werden. Verlangt das dominante Engagement jedoch nach der Zuwendung, muss die Nebentätigkeit sofort unterbrochen werden. Es liegt der Schluss nahe, dass das Hauptengagement auch stets das dominante Engagement und das Nebenengagement stets das untergeordnete Engagement darstellt, dies ist jedoch nicht immer der Fall. Wenn etwa gewisse Arbeitsschritte bereits automatisch ablaufen, kann die Aufmerksamkeit problemlos auf Nebentätigkeiten verlagert werden. In diesem Fall kommt dem dominanten Engagement, dem Ausführen der Arbeit, weniger Aufmerksamkeit zu als dem untergeordneten Engagement, etwa dem Gespräch mit Arbeitskollegen. Hier ist das dominante Engagement gleichzeitig das Nebenengagement bzw. das untergeordnete Engagement bildet das Hauptengagement. (vgl. ebda, S.51)

Grundsätzlich gibt es in unserer Gesellschaft bestimmte Aktivitäten, die nur als dominante Engagements auszuführen sind und solche, die nur als untergeordnete Engagements zu betreiben sind.²³ Untergeordnete Engagements lassen zumindest ein gewisses Maß an Respekt gegenüber dem dominanten Engagement erkennen und sollen demnach nur den kleineren und unwichtigeren Teil des Ichs eines Einzelnen betreffen. Dies erklärt die Notwendigkeit der Verschleierung, wenn man dem untergeordneten Engagement mehr Aufmerksamkeit zukommen lassen möchte, als es eigentlich üblich ist. Untergeordnete Engagements stellen eine ständige Gefahr für das erwünschte

²² Als Beispiel nennt Goffman hier das Stricken beim Zuhören oder das Summen beim Arbeiten. (vgl. Goffman 1971, S.51)

²³ Soziale Zeremonien ordnet Goffman in hauptsächlich dominante Engagements ein, während etwa das Kaugummikauen ein rein untergeordnetes Engagement darstellt. (vgl. ebda, S. 52)

Verhalten dar, da die Gefahr besteht, dass das Nebenengagement mehr Aufmerksamkeit oder Interesse erfährt, als es in der Situation angemessen ist. Aktivitäten, die als Nebenengagements üblich sind, haben den Status minderer Aktivitäten und bilden dadurch, dass sie nicht verboten sind, eine Möglichkeit, sich aus einer Situation loszusagen. (vgl. Goffman 1971, S.52)

Welches Nebenengagement in einer Situation angemessen ist, ergibt sich daraus, wieviel Aufmerksamkeit dieses von einer Person verlangen würde und ob dadurch noch genügend Aufmerksamkeit für das dominante Engagement übrig bleiben würde. Der Großteil der Normen, die das Engagement betreffen, ist von impliziter Natur, einzig Verbote von Nebenbeschäftigungen werden meist direkt angegeben, so etwa Hinweisschilder, die das Rauchen oder Kaugummikauen untersagen. (vgl. ebda, S.54f)

In den meisten sozialen Situationen gibt es ein *anlaßgemäßes Hauptengagement*, dessen Verfolgung von allen Beteiligten erwartet wird. (vgl. ebda, S.57) Das Ausführen eines Hauptengagements in einer sozialen Situation kann gleichzeitig den Zweck der Anwesenheit darstellen. Nun gibt es aber Situationen, in denen zwar ein bestimmter Zweck verfolgt wird, in der aber kein Hauptengagement verlangt wird, oder gar möglich ist. Genau dies ist bei der Fahrt in öffentlichen Verkehrsmitteln der Fall. Hier führen Fahrgäste eine mitunter sehr einnehmende Hauptbetätigung aus, die jedoch einem dominanten Engagement untergeordnet ist, dem Erreichen des Fahrtzieles. (vgl. ebda, S.58)

Ob nun ein anlaßgemäßes Hauptengagement vorgegeben ist oder nicht, „(...)der Teilnehmer einer sozialen Veranstaltung- zumindest aus der Mittelschicht- ist verpflichtet, wenigstens ein gewisses minimales Hauptengagement zu entwickeln, um den Anschein des ausgesprochen Indifferenten zu vermeiden. Dies ist ein Grund dafür, warum Wartezimmer (...) häufig vom Gastgeber mit Ausweichsurrogaten ausgestattet sind, wie Zeitschriften und Zeitungen, die als Minimalengagement herhalten können (...)“ (Goffman 1971, S.58)

Der Vorteil dieser *Ausweichsurrogate* ist, dass ihnen in gewissen Situationen eine ausgesprochene Wichtigkeit zukommen kann, wenn man nichts anderes zu tun hat, als zu warten. Genauso einfach ist es aber auch, sich von ihnen abzuwenden, wenn der eigentliche Zweck der Situation in den Vordergrund tritt (etwa wenn das Fahrtziel erreicht ist, oder man beim Arzt an die Reihe kommt). Diese Beschäftigungsmittel, vor

allem jene, die man mit sich tragen kann, stellen insofern ein wichtiges Mittel dar, da man sie immer dann zur Hand nehmen kann, wenn man das Gefühl hat, etwas tun zu müssen, obwohl man in der Situation eigentlich kein bestimmtes Hauptengagement zu verfolgen hat.²⁴ (vgl. Goffman 1971, S.58)

Ebenso gibt es Situationen, die gerade nach kleinen Nebenengagements verlangen, da eine völlige Verschreibung auf das Hauptengagement als ungerechtfertigt gilt, da dieses als nicht wichtig genug angesehen wird, um sich völlig darauf zu konzentrieren. Ein Beispiel hierfür ist das Einnehmen einer Mahlzeit in einem Restaurant. Diese Tätigkeit gilt sehr wohl als Hauptengagement, jedoch ist es unüblich, sich nur auf das Essen zu konzentrieren, gleich ob man alleine oder in Gesellschaft die Mahlzeit einnimmt. Jemand der alleine is(s)t, wird nebenbei etwa in einer Zeitung oder einem Buch lesen, um sich einerseits einen gewissen Schutz aufzubauen und andererseits um zu signalisieren, dass er neben dem Essen auch noch etwas Wichtigeres zu tun hat. Man muss also stets eine gewisse Balance zwischen Haupt- und Nebenengagement herstellen. (vgl. ebda, S.58f)

Ebenso gibt es zahlreiche Situationen, in denen der Einzelne vorgibt, in eine anlassgemäße Aktivität versunken zu sein, obwohl er in Wahrheit einem anderen Engagement nachgeht. Vor allem im Bereich sozialer Institutionen, wie der Arbeit, ist so eine Art von *Tarnung* häufig anzutreffen. Vor allem wenn Arbeiter kontrolliert werden, ist es üblich so zu tun, als ginge man dem anlassgemäßen Hauptengagement nach. Wie wichtig es ist, ein angemessenes Hauptengagement zu entwickeln, wird vor allem beim Verhalten auf der Straße ersichtlich. In diesem Fall liegt das dominante Engagement außerhalb der Situation, wodurch es notwendig wird, den Eindruck zu erwecken, man müsse irgendwo hin und habe ein bestimmtes Ziel, wenn das Verhalten nicht als Herumlungern oder Herumstreunen erscheinen soll. Dies wird dadurch untermauert, dass das Sich-Aufhalten auf der Straße ohne ein bestimmtes Ziel oder einen Zweck zu verfolgen, häufig die Aufmerksamkeit von Kontrollorganen auf sich zieht und in gewissen städtischen Bereichen gar verboten ist. (vgl. ebda, S.62f)

Es scheint also eine gewisse Norm vorhanden zu sein, die es verbietet „keinen Zweck zu verfolgen“. Dies macht es notwendig, entweder einer minimalen

²⁴ Goffman illustriert hierzu die Begebenheit des Zeitungsstreiks in England im Jahr 1954, wodurch die Pendler plötzlich keine Zeitung hatten, um sich in der U-Bahn zu beschäftigen, wodurch ein Gefühl von Selbstentblößung und Überanwesenheit bei den Pendlern entstand. (vgl. Goffman 1971, S. 58)

Ausgleichsbeschäftigung nachzugehen, wenn man gerade nichts Sinnvolleres zu tun hat, oder sich an einen passenden Ort für zweckfreies Verhalten zu begeben²⁵. (vgl. Goffman 1971, S.64)

Die Tatsache, dass etwa das aus dem Fenster schauen in einem Zug oder in einem anderen Verkehrsmittel als zulässiges Engagement gilt, ist der Tatsache zu schulden, dass für alle klar ist, dass das dominante Engagement außerhalb der Situation liegt und somit nichts anderes vorhanden ist, dem man eigentlich seine Aufmerksamkeit schenken müsste. *„Kurz, je mehr eine Veranstaltung dafür garantiert, daß der Teilnehmer sich nicht von dem zurückgezogen hat, woran er engagiert sein sollte, um so mehr Freiheit scheint ihm gewährt, alles das zu demonstrieren, was sonst als Rückzug aus der Situation gewertet werden müßte.“* (Goffman 1971, S.65)

Nicht nur, dass ein angemessenes Gleichgewicht zwischen Haupt- und Nebenengagement gefunden werden muss, ist es auch notwendig, das richtige Maß an Hinwendung zum Hauptengagement zu finden. Einerseits soll einem Hauptengagement nachgegangen werden, jedoch ist auch ein gewisser Grad von Selbstbestimmung und –kontrolle zu zeigen. Ein gewisses Maß an Desinteresse an der Situation, bzw. Engagementkontrolle, kann gerade in unangenehmen Situationen äußerst hilfreich sein. Etwa wenn man angestrengt versucht eine in der Haltestelle stehende Straßenbahn noch zu erreichen, kann man, wenn dies nicht gelingt, mit einem Schulterzucken oder einer kleinen abwinkenden Geste zu verstehen geben, dass dies gar nicht so wichtig sei. (vgl. ebda, S.66f)

Diese Ausführungen zeigen, dass das Engagement an einer Situation sich in Haupt- und Nebenengagement, sowie in dominantes und untergeordnetes Engagement aufteilt und dass es für jede Situation eine bestimmte Verteilung zwischen diesen Arten von Engagement gibt, die als angemessen gilt. Abweichungen vom angemessenen Verhalten wurden als mangelndes Hauptengagement, Überengagement und überforderndes untergeordnetes Engagement beschrieben. (vgl. ebda, S.69)

²⁵ Etwa an den Strand, wo das Nichtstun ein akzeptiertes Verhalten darstellt. (vgl. Goffman 1971, S.64)

5.2 Zentrierte Interaktion

Dieser Teil der Arbeit widmet sich nun der zweiten Hauptform direkter sozialer Interaktion im Sinne Goffmans. Hier wird dasselbe Muster der Bearbeitung verfolgt, wie im Abschnitt über nicht-zentrierten Interaktion: Das Kapitel wird mit einer Definition der zentrierten Interaktion eingeleitet. Darauf folgt die Darstellung der Normen hinsichtlich des Blickkontakts. Danach wird das Ritual der Höflichen Gleichgültigkeit erläutert.

5.2.1 Definition

Entscheidend für zentrierte Interaktionsformen ist, dass die Teilnehmer der Begegnung denselben kognitiven oder visuellen Aufmerksamkeitsfokus teilen. Ein Kennzeichen von Begegnungen ist auch eine gegenseitige Offenheit für verbale Kommunikation und eine erhöhte Relevanz der aufeinander bezogenen Handlungen. Es werden Zeichen verwendet, die die gegenseitige Aufgeschlossenheit für Kommunikation bestätigen, es entsteht ein *Wir-Gefühl*. (vgl. Goffman 1973^a, S.20)

Die im vorangegangenen Abschnitt besprochene nicht-zentrierte Interaktion betrifft jene Informationen, die allein durch die gemeinsame Anwesenheit von zwei oder mehreren Individuen in einer sozialen Situation übermittelt werden. Zentrierte Interaktion hingegen zeichnet sich dadurch aus, dass sie eine besondere Form wechselseitiger Aktivität zwischen Personen darstellt. (vgl. Goffman 1971, S.84)

Dieser Abschnitt der Arbeit beschäftigt sich also mit, „(...)jener Art von Interaktion, die statthat, wenn Personen eng zusammenrücken und offensichtlich kooperieren, die Aufmerksamkeit also ganz bewußt auf einen einzigen Brennpunkt gelenkt ist.“ (Goffman 1971, S.35)

5.2.2 Das Ritual der Höflichen Gleichgültigkeit

Ein Verhalten, das im Zuge direkter sozialer Interaktion häufig auftritt und auch in fast allen Situationen angemessen scheint, ist das der *Höflichen Gleichgültigkeit*. Entscheidend hierbei ist, dass der Andere offen mit Blicken bedacht wird, um zu signalisieren, dass man ihn gesehen hat, während die Aufmerksamkeit aber bald darauf wieder von ihm abgelenkt wird, um zu zeigen, dass der Andere kein Ziel besonderer

Absichten oder Neugier darstellt. Man bekundet diese Art von Höflichkeit, indem sich die Blicke streifen, es findet aber kein *Erkennen* statt. (vgl. Goffman 1971, S.85)

Goffman beschreibt die Bedeutung dieses Verhaltens wie folgt: „*Wir haben hier vielleicht das unbedeutendste interpersoneller Rituale und doch zugleich eines, das beständig den sozialen Verkehr zwischen Menschen unserer Gesellschaft regelt.*“ (Goffman 1971, S.85)

Diese Art der Interaktion signalisiert, dass man die anderen Anwesenden weder meidet noch fürchtet und ihnen auch nicht mit Misstrauen entgegentritt. Zeigt man diese Art von Höflichkeit, ist damit zu rechnen, dass man seitens der anderen Anwesenden die gleiche Behandlung erfährt. Dies macht es notwendig, ein gewisses Maß an *Direktheit* in den eigenen Blick zu legen, um zu zeigen, dass man nichts dagegen hat, gesehen zu werden oder beim Ansehen anderer gesehen zu werden. (vgl. ebda, S.85)

Es gibt jedoch verschiedene Mittel um die Regeln der Höflichen Gleichgültigkeit zu umgehen bzw. zu brechen. Man kann seinen Blick etwa hinter dunklen Sonnenbrillengläsern verstecken, um andere Personen unbemerkt anstarren zu können, ohne dass diese etwas davon mitbekommen. Eine weitere Möglichkeit stellt das Anschauen einer Person aus dem Augenwinkel dar. Ein entscheidender Faktor im Zuge der Höflichen Gleichgültigkeit ist auch die physische Nähe zwischen Beobachter und dem Objekt des Interesses. Je geringer die Entfernung ist, desto größer ist aufgrund der Exponiertheit der Position beider Beteiligten die Notwendigkeit, Höfliche Gleichgültigkeit auszuüben. Wenn der Abstand größer ist, wird auch die Freiheit, den anderen anzusehen, als dementsprechend größer empfunden. Die Regeln hinsichtlich dieser Form von Höflichkeit weisen innerhalb verschiedener Klassen, Kulturen und auch hinsichtlich des Alters von Personen deutliche Unterschiede auf. (vgl. ebda, S.85f)

Auf die Probe gestellt werden die Regeln Höflicher Gleichgültigkeit vor allem wenn Personen mit stark abweichendem sozialen Status oder deutlich abweichendem Äußeren präsent sind. (vgl. ebda, S.86) Dies ist etwa bei Obdachlosen in der Straßenbahn oder auch bei Personen mit auffälliger Kleidung, auffallendem Körperschmuck o.ä zu beobachten. Auch Personen mit körperlichen Behinderungen sind oft Opfer des Angestarrtwerdens, was ihre Andersartigkeit erst recht betont. (vgl. ebda, S.87)

Evident wird der Bruch der Norm der Höflichen Gleichgültigkeit dann, wenn jemand dabei ertappt wird. Nutzt man die Gelegenheit jemanden anzustarren oder genauer zu betrachten, wenn derjenige gerade nicht hinsieht und dieser sich plötzlich zu einem hinwendet, führt das meist dazu, dass der Anstarrende seinen Blick beschämt abwendet oder er suggeriert, dass er sich keiner Schuld bewusst ist und bei nichts Unzulässigem ertappt worden ist. Spätestens beim Ertapptwerden und dem Gefühl des Ertappten etwas Unrechtes getan zu haben, offenbart sich das eigentlich geforderte Wohlverhalten in der Situation (vgl. Goffman 1971, S.87)

Sich in Situationen direkter sozialer Interaktion richtig zu verhalten und das Recht darauf ebenso richtig behandelt zu werden, stehen in engem Verhältnis zueinander. Wer den anderen gegenüber Höfliche Gleichgültigkeit übt, kann auch erwarten, ebenso mit Höflichkeit behandelt zu werden. Fehlverhalten führt dazu, dass man dieses Recht auf eine solche Behandlung verliert. Oft ist es jedoch so, dass Höfliche Gleichgültigkeit auch (oder gerade) bei abweichendem Verhalten ausgeübt wird, einfach um die geordnete Form der Situation aufrechtzuerhalten. Auch wenn Brüche der Norm der Höflichen Gleichgültigkeit grundsätzlich nicht gerne gesehen werden, gibt es dennoch keine direkten negativen Sanktionen. Da gerade das Angestarrtwerden ein solch unangenehmes Verhalten für den Angestarrten darstellt, wird Starren häufig als negative Sanktion in der Öffentlichkeit eingesetzt. Anstarren dient demnach als Mittel zur sozialen Kontrolle von Fehlverhalten in öffentlichen Situationen. Starren kann aber auch selbst zur Sanktion gegen Starren werden. (vgl. ebda, S.88)

5.2.3 Die Normierung des Blickkontakts

Der Blick gehört zu denjenigen nonverbalen Zeichen, die am wirkungsvollsten sind, da der Mensch von Grund auf darauf ausgelegt ist, den Augen eines anderen Menschen Aufmerksamkeit zu schenken. Die Augen gelten in vielen Kulturen als Spiegel der Seele und die Gefahr des bösen Blicks ist etwa in Teilen Südeuropas durchaus noch verbreitet. (vgl. Forgas 1999, S.141)

Die Richtung des Blicks zeigt an, worauf die Aufmerksamkeit oder das Interesse einer Person gerade ruht. Dies kann ein Objekt sein oder aber eine Person. Wenden nun zwei Personen gleichzeitig ihren Blick einander zu, spricht man von Augen- oder Blickkontakt. (vgl. Argyle 1972, S.104)

Blickkontakte umfassen nach Goffman „(...)alle jene Fälle, wo zwei oder mehr an einer Situation Beteiligte sichtbar gemeinsam um ein und denselben Mittelpunkt kognitiver und visueller Aufmerksamkeit sich scharen – was als einzelne wechselseitige Aktivität empfunden wird, die durchaus vorrangige Kommunikationsrechte mit sich bringt.“ (Goffman 1971, S.89)

Sehen sich also zwei Individuen gleichzeitig an, ist klar, dass sie gegenseitig das Zentrum ihrer Aufmerksamkeit darstellen. Besteht Blickkontakt, ist eine der entscheidenden Fragen, um den Blick deuten zu können, welchen Gesichtsausdruck der andere dabei erkennen lässt. Ein zweites entscheidendes Kriterium um Informationen aus einem Blick gewinnen zu können, ist die Dauer des Anblickens. (vgl. Argyle 1972, S.104) Das Ausmaß des Blickkontakts ist deshalb so entscheidend, da es die Intention des Blickenden anzeigt. Wie bereits erläutert wurde, ist es im Zuge des Rituals der Höflichen Gleichgültigkeit entscheidend, dass Blickkontakt aufgebaut wird, der Blick dem anderen aber bald wieder entzogen wird. Dies gilt gemeinhin als angemessen, wenn man eine Person nicht kennt. (vgl. Goffman 1971, S.85) Sieht man jemanden zu lange an, kann dies als Zeichen von Aggression gedeutet werden, worauf der Angestarrte oft ein Fluchtverhalten zeigt, er entzieht sich also dem Blick des anderen oder wenn möglich tritt er sogar aus der gesamten Situation aus. (vgl. Forgas 1999, S.146f)

Wird ein bestimmter Ausdruck in den Blick gelegt, bzw. dauert dieser länger an, kann der Blickkontakt aber auch die Funktion haben, zentrierte Interaktion zu eröffnen. Tatsächlich eingeleitet wird zentrierte Interaktion jedoch erst, wenn vom potentiellen Interaktionspartner signalisiert wird, dass er für eine solche Aktivität bereit ist. Blicke zeichnen sich dadurch aus, dass sie einerseits so eindeutig sind, dass die Beteiligten sich nur durch Augenkontakt verständigen können, andererseits bleiben sie so mehrdeutig, dass die Möglichkeit besteht, so zu tun, als hätte man gar nicht beabsichtigt mit dem anderen in Kontakt zu treten. Gegenseitige Blicke spielen demnach in Kommunikationssituation auch deshalb eine besondere Rolle, da sie signalisieren, dass man für verbalen Kontakt offen ist. (vgl. Goffman 1971, S.92)

Auch Simmel stellt die Besonderheit von Blickkontakten fest: „Unter den einzelnen Sinnesorganen ist das Auge auf eine völlig einzigartige soziologische Leistung angelegt: auf die Verknüpfung und Wechselwirkung der Individuen, die in dem

gegenseitig Sich-Anblicken liegt. Vielleicht ist dies die unmittelbarste und reinste Wechselbeziehung, die überhaupt besteht.“(Simmel 1907, S.484) Besonders ist, dass diese Wechselwirkung nur in dem unmittelbaren Geschehen aufgelöst bleibt. So verschwindet diese besondere Beziehung auch in dem Moment, in dem eine Person wegsieht. Gerade darin, dass Blickkontakte so flüchtig sind und gleichzeitig ein Verstehen, Zurückweisen oder Anerkennen ermöglichen, liegt das Besondere dieser Form der Interaktion. (vgl. ebda, S.484f)

Blickkontakt dient also dazu, zentrierte Interaktion zu initiieren, aufrecht zu erhalten und auch zu beenden. Allein durch das Verwehren von Blickkontakt, kann man verhindern mit jemandem in Kontakt zu kommen bzw. man kann ihm so eine Kooperation verweigern.²⁶ Wenn man also Kontakt vermeiden möchte, ist es notwendig Blickkontakten aus dem Weg zu gehen, da diese Verbindlichkeiten hervorrufen. (vgl. Goffman 1971, S.94f)

Eine weitere Besonderheit von Blickkontakten ist, dass es eines bestimmten Grundes bedarf, wenn einander bekannte Personen in einer sozialen Situation nicht in Blickkontakt treten, während einander nicht bekannte Menschen einen Grund brauchen, um es zu tun. In beiden Fällen gilt das übergeordnete Prinzip, das Wohlbefinden des anderen nicht zu stören. (vgl. ebda, S.121)

Im Zuge des Blickkontakts kommen also Vermeidungs- und Annäherungstendenzen zum Tragen. Hier wird postuliert, dass es zwischen dem Augenkontakt und anderen Faktoren wie physischer Nähe und weiteren Aspekten von Intimität einen Punkt des Gleichgewichts geben muss. Bei großer physischer Nähe ist es in der Regel so, dass der Augenkontakt verringert wird. (vgl. Argyle 1972, S.106) Man nennt dies auch die *Intimitätsgleichgewichts-Theorie*. Diese besagt, dass es abhängig von der Art der Interaktion ein bestimmtes Intimitätsniveau gibt, das die Teilnehmer durch Steuern ihrer Signale, wie Blick, Distanz und Mimik, aufrechterhalten. Wenn sich nun eine Modalität verändert, wenn sich etwa die Distanz zwischen den Individuen ändert, wird darauf mit einer Anpassung einer anderen Modalität, also zum Beispiel mit dem Abwenden des Blickes, reagiert. Dies erklärt die Tatsache, warum es auf sehr kleinem physischen Raum umso wichtiger ist, eine fremde Person nicht anzusehen. (vgl. Forgas 1999, S.147)

²⁶ Ein Kellner kann etwa verhindern, dass ein Gast eine Bestellung aufgeben kann, indem sie ihm den Blickkontakt verweigert. (vgl. Goffman 1971, S.94)

6. Induzieren von Kontakt

Nachdem nun die beiden Formen direkter sozialer Interaktion dargestellt wurden und einige Techniken erläutert wurden, wie Individuen es schaffen, eine angemessene Balance zwischen Beachtung und Nichtbeachtung der anderen Individuen zu finden, wird nun darauf eingegangen, unter welchen Voraussetzungen es fremden Personen möglich ist, Kontakt miteinander einzugehen.

6.1 Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme

Im Folgenden wird also auf die Umstände eingegangen, unter welchen es zulässig ist, dass einander unbekannte Personen in Kontakt miteinander treten. Ein möglicher Grund für einander nicht bekannte Menschen Kontakt aufzubauen, stellt eine bestimmte soziale Position des Gegenübers dar. Man muss etwa die Sprechstundenhilfe beim Arzt oder die Verkäuferin im Supermarkt nicht persönlich kennen, um mit ihr in Kontakt treten zu können. Solch eine *exponierte Position* ermöglicht Kontakt zwischen Unbekannten, ohne dass die soziale Ordnung dadurch durcheinander gerät. Des Weiteren gibt es Personengruppen, die einen geringen gesellschaftlichen Rang haben, wie etwa alte oder sehr junge Personen, mit denen deshalb einfach (Blick-)Kontakt eingegangen werden kann, da die Meinung vorherrscht, diese hätten bei einem solchen nichts zu verlieren. Diese Personengruppe wird als *offene Personen* bezeichnet. (vgl. Goffman 1971, S.122f)

Ein anderer Umstand, der eine Person für Blickkontakte frei zugänglich macht, ist, wenn sich die Person außerhalb ihrer *üblichen Rolle* befindet. Darunter fallen etwa betrunkene und kostümierte Personen und Personen, die offensichtlich Hilfe benötigen. In solchen Situationen ist es einfacher mit diesen Personen in Kontakt zu treten, da davon auszugehen ist, dass das Selbst, das sich von der Person in dem Augenblick zeigt, eines ist, von welchem sich die Person leicht wieder distanzieren kann und die Person somit nicht geschont werden muss. (vgl. ebda, S.124)

Eine weitere Möglichkeit zur Kontaktaufnahme bieten Situationen, in denen der Einzelne einen potentiellen Verstoß gegen die Interessen oder das Wohlbefinden anderer Anwesender befürchtet.²⁷(vgl. Goffman 1971, S.125)

6.2 Wechselseitige Offenheit für Kontakt

Die vorangegangenen Erläuterungen haben die Umstände beleuchtet, unter denen der Einzelne zugänglich für (Blick-)Kontakte von ihm Unbekannten sein kann, bzw. unter denen der Einzelne in Kontakt mit anderen Personen treten darf. Nun gibt es aber auch Umstände, unter denen eine grundsätzliche *wechselseitige Offenheit* für Kontakt besteht, wodurch einander nicht bekannte Menschen die Möglichkeit haben, Kontakt aufzubauen und auch die Pflicht seitens des Angesprochenen besteht, diese Initiative zu akzeptieren. Die Grundlage für diese wechselseitige Offenheit für Kontakt bildet einerseits der Faktor der *Solidarität* und andererseits der *des Informellen*. Diese beiden Elemente sind gegeben, wenn sich Personen als derselben spezifischen Gruppe zugehörig erkennen. Besondere Gültigkeit erlangen diese Elemente wenn es Gruppen betrifft, die in irgendeiner Weise benachteiligt sind oder zur Teilnahme an einem Ritual nicht zugelassen sind.²⁸ Wechselseitige Offenheit ist auch dort anzutreffen, wo sich beide Beteiligten in einer *exponierten Position* befinden und die Möglichkeit zur Initiative gegeben ist. Wenn sich etwa zwei Personen auf der Straße beim aneinander Vorübergehen unabsichtlich streifen oder anrempeln, kann jeder von beiden in die Rolle des Schuldigen schlüpfen und sich entschuldigen. (vgl. Goffman 1971, S.128f)

Bereiche, in denen gegenseitige Offenheit grundsätzlich vorhanden ist, stellen *offene Regionen* dar. Dies sind abgegrenzte Bereiche, innerhalb derer es einander bekannten oder auch einander unbekannten Personen gestattet ist, Blickkontakt mit dem Anderen einzugehen, zum Zweck des einander Grüßens.²⁹ Eine weitere Basis für gegenseitige Erreichbarkeit sind *Notsituationen*, wie zum Beispiel Naturkatastrophen, infolge derer Personen auf die Hilfe und Informationen von anderen angewiesen sind. (vgl. ebda, S.129-132)

²⁷ Hier kann zum Beispiel ein Reisender in einem Zug einen Mitreisenden fragen, ob es ihn stört, wenn er raucht, oder wenn man jemanden anrempelt, ist es legitim, um Entschuldigung zu bitten bzw. eine Erklärung für das Fehlverhalten abzugeben. (vgl. Goffman 1971, S.125)

²⁸ Ein Beispiel hierfür ist etwa die Tatsache, dass sich Urlauber, die in ihrem Feriendomizil auf Landsleute treffen, gerne Kontakt initiieren und sich zusammentun. (vgl. ebda, S.128)

²⁹ Hier wird als Beispiel die sogenannte „Nick-Linie“ in anglo-amerikanischen Gesellschaften genannt, innerhalb derer es eine Verpflichtung gibt, den anderen zu grüßen, egal ob man ihn nun kennt oder nicht. (vgl. ebda, S.129)

Goffman erwähnt noch eine letzte Begebenheit, die Personen für Kontakt zugänglich machen kann. Wie bereits erläutert wurde, besteht in unserer Gesellschaft die Konvention zu Höflicher Gleichgültigkeit. Das grundsätzliche Verbot mit jemandem in Blickkontakt zu treten entfällt jedoch, wenn der andere signalisiert, dass er für einen solchen zugänglich ist. In Situationen, in denen Personen nichts anderes übrig bleibt, als einander anzublicken, kann diese unangenehme Begebenheit durch ein Gespräch aufgelockert werden. Situationen, in denen sich dieses Problem ergibt, zeichnen sich meist dadurch aus, dass nur wenige Personen sich auf engem Raum miteinander befinden. Hier lässt sich Höfliche Gleichgültigkeit nur schwer ausüben, da man, um dem Blick des anderen zu entgehen, schon demonstrativ in eine andere Richtung blicken muss und so suggeriert, man wäre entweder unfähig Kontakt einzugehen, oder man wolle mit den anderen Anwesenden partout nicht sprechen.³⁰(vgl. Goffman 1971, S.133)

Wenn man sich nun in solchen Situationen dafür entscheidet, sich nicht auf Kontakt einlassen zu wollen, ist es notwendig, sich eine Beschäftigung zu suchen, die als Entschuldigung für die eigene Gleichgültigkeit dient. Hier sei wieder die spezielle Funktion von Zeitungen erwähnt, die als *Schutzwand* gegen Kontaktaufnahme dienen können. (vgl. ebda, S.135)

6.3 Gründe für die Unzugänglichkeit für Kontakt

Grundsätzlich wird von jeder in einer sozialen Situation anwesenden Person eine gewisse Bereitschaft verlangt, auf Blickkontakte einzugehen. Einerseits kann eine solche Bereitwilligkeit dem Interesse des Einzelnen dienen³¹, andererseits gibt es jedoch auch Gründe, um Blickkontakten aus dem Weg zu gehen. Dies ist meist in Situationen oder an Orten der Fall, in denen öffentliche Sicherheit nicht gewährleistet ist und somit die Gefahr eines Überfalls oder einer anderen körperlichen Schädigung vorhanden ist. Eine gewisse Gefahr, wenn auch in abgeschwächter Form, besteht immer wenn man sich auf ein Gespräch einlässt. Man kann etwa mit einer Bitte, Drohung oder mit

³⁰ Besonders relevant ist dieses Phänomen in Aufzügen, wo sich das große Problem ergibt, wo man nun hinschauen soll (vgl. Goffman 1971, S.133). Eine sehr gelungene Ausführung zum Thema Fahrt in Fahrstühlen liefert Stefan Hirschauer (1999).

³¹ Etwa wenn derjenige, der Blickkontakt sucht, dem andern mitteilen will, dass er etwas verloren hat. (vgl. Goffman 1971, S.105)

falschen Informationen konfrontiert werden, was ein Ausnutzen der Anteilnahme oder der Höflichkeit darstellt. (vgl. Goffman 1971, S.104f)

Da Blickkontakt in der Lage ist eine Beziehung herzustellen, kann aus dieser ersten Verbindung auch eine längerfristige Beziehung entstehen bzw. es besteht das Risiko, dass der Initiator des Kontakts weitere Bitten an den Interaktionspartner richtet. Dem Ungleichgewicht, das der Einzelne auf eine Kommunikationsinitiative hin eingehen muss, steht jedoch auch eine ausgleichende Kraft gegenüber: der Initiator darf sein Recht auf Gesprächseröffnung nicht überstrapazieren, er muss sich in gewisser Weise in die Perspektive des Gegenübers begeben und darf nur dann Kontakt eröffnen, wenn sein Gegenüber diese Aufforderung auch leicht erfüllen kann. (vgl. ebda, S.106)

Ebenso wie der Initiator von Interaktion die Zugänglichkeit von anderen nicht ausnutzen sollte, ist er dazu angehalten, Personen aus der Interaktion frei zu geben, wenn diese ihm zu verstehen geben, dass sie dies möchten. Um das Austreten aus einer Interaktion zu erleichtern, gibt es verschiedene Techniken, wie etwa die Verwendung bestimmter Schlussfloskeln, um dem Anderen das Austreten aus der Situation zu erleichtern. (vgl. ebda, S.110)

6.4 Der bestätigende und der korrektive Austausch

Wie aus den bisherigen Ausführungen schon ersichtlich geworden ist, findet Kontakt zwischen Personen oft zum Zwecke der Bitte oder der Entschuldigung statt.

Goffman nennt hier zwei Formen des Austauschs, zum einen den *bestätigenden Austausch* und zum anderen den *korrektiven Austausch*. Ein *bestätigender Austausch* findet statt, wenn der Einzelne sich bei einem anderen für etwas bedankt. Um einen *korrektiven Austausch* handelt es sich, wenn es zu einem Regelbruch kommt und der Abweichler sein Verhalten rechtfertigen oder erklären muss und der Betroffene darauf reagiert, indem er etwa die Entschuldigung zur Kenntnis nimmt. Diese beiden Formen des Austausches gehören zu den am stärksten mechanisierten Konventionen und laufen in Interaktionen beinahe automatisch ab. Sie sind jedoch deshalb so interessant, da sich in so gut wie jeder kurzen Begegnung eine dieser beiden Arten von Austausch vollzieht. (vgl. Goffman 1982, S.97ff)

Bei Regelbrüchen in Bezug auf Interaktionen handelt es sich meist um Verstöße hinsichtlich der Territorien des Selbst. Individuen haben gewisse Ansprüche, dass ihnen hinsichtlich ihres persönlichen Raumes, oder anderen Reservaten, Respekt seitens der anderen Anwesenden entgegen gebracht wird. Kommt es zu Verstößen, gibt es verschiedene *korrektive* rituelle Handlungen, um Reue für eine Übertretung zu zeigen. (vgl. Goffman 1982, S.154)

Bei der Ausführung einer korrektiven Handlung geht es darum, potentiell kränkende bzw. peinliche Begebenheiten in ihrer Bedeutung so zu verändern, dass sie als akzeptabel angesehen werden. Dies geschieht üblicherweise anhand dreier Mittel: durch *Erklärung*, *Entschuldigung* oder *Ersuchen*. (vgl. ebda, S.156f)

Für das Funktionieren einer korrektiven Handlung ist die Reaktion des Opfers entscheidend, denn nur die betroffene Person kann über die Wirksamkeit der rituellen Handlung entscheiden. Im Zuge eines korrektiven Austauschs ist der Dialog ein wichtiger Bestandteil. Die Form des korrektiven Austauschs ist dabei von der Art der Interaktion abhängig, in der sich der Akteur befindet. In Situationen, in denen sich das Individuum in nicht-zentrierter Interaktion befindet, also mit niemandem in Kontakt steht, der das Verstehen seiner korrektiven Handlung bestätigen kann, besteht die Möglichkeit, eine solche Begegnung zu initiieren. Stattdessen kann die Person aber auch eine bestimmte Geste oder Pose ausführen, um die Legitimität seiner Handlung zu zeigen. Diese Gesten bezeichnet Goffman als *leibgebundene Kundgaben*. Diese sind meist nicht nur an die Person gerichtet, die das Opfer des Verstoßes darstellt, sondern auch an alle anderen Anwesenden.³² (vgl. Goffman 1982, S.174-177)

Bei leibgebundenen Kundgaben geht es nicht nur um eine Entschuldigung oder Rechtfertigung eines Verhaltens, vielmehr geht es darum, den unvoreilhaften Eindruck, den andere möglicherweise von einem gewonnen haben, zu ändern oder eine unangenehme Situation zu überspielen. (vgl. ebda, S.183)

Diese Beispiele zeigen sehr gut, „(...)daß Personen, die füreinander präsent sind, aber in kein Gespräch verwickelt und auch nicht Mitglieder eins Miteinanders sind, dennoch in signifikanter Weise miteinander interagieren können.“ (Goffman 1982, S.192)

³² Goffman nennt hier etwa die *Orientierungskundgabe*, die *Rücksichtsbekundung* und die *Übertreibungskundgaben*. (vgl. Goffman 1982, S.184-187)

Ein großer Teil täglicher Interaktionen findet also im Rahmen korrektiver Handlungen statt. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass es im Alltag zahlreiche territoriale Ansprüche gibt, die von anderen missachtet werden können. Des Weiteren besteht ständig die Gefahr, dass das Individuum von anderen auf eine Weise wahrgenommen wird, die es nicht in Einklang mit seinem Selbst sieht und es diesen Eindruck somit korrigieren muss. Entscheidend ist, dass das Individuum das Recht hat korrektive Handlungen auszuführen, es aber gleichzeitig auch die Pflicht hat, Korrektive von anderen zur Kenntnis zu nehmen. Die Anwendung von Ritualen, vor allem korrektiver Art, sind eng mit den Werten und Traditionen einer Kultur verbunden. Denn sie formen die Auffassung darüber, wie eine Person beurteilt werden möchte. Das Individuum ist also nicht nur darauf bedacht, seine Handlungen erfolgreich durchzuführen, sondern auch darauf, sich in einer Art und Weise darzustellen, dass es vor den Augen anderer besteht. Da sich die Situation, also die lokalen Bedingungen, ständig ändern, muss das Individuum beständig *Selbstarbeit* leisten. Welche Handlungen zu diesem Zweck ausgeführt werden, obliegt dem Einzelnen, das Bedürfnis oder der Zwang überhaupt irgendeine Handlung auszuführen, stellt hingegen eine kulturelle Vorgabe dar. (vgl. Goffman 1982, S.249-254)

Goffman formuliert hier treffend: „*Es ist sonderbar und Durkheimischer als man möchte, daß heute, zu einer Zeit, da das Individuum fast alles sonst von sich abwälzen kann, die Last des persönlichen Charakters bleibt – jene Last, die es, wie leicht auch immer, trägt, wenn es in der Gegenwart anderer ist.*“ (Goffman 1982, S.254)

Auch Scott und Lyman verweisen auf die Wichtigkeit korrektiver Rituale, da sie in der Lage sind das Ausbrechen von Konflikten zu verhindern, indem sie die Barriere zwischen Handlung und Erwartung überwinden. Die Autoren sprechen hier von *praktischen Erklärungen*, wodurch unangemessenes oder unerwartetes Handeln erläutert werden soll. Sie unterscheiden zwischen Entschuldigungen und Rechtfertigungen. (vgl. Scott und Lyman 1977, S.74f).

7. Die Dimensionen Nähe und Distanz

Im folgenden Kapitel wird die Relevanz des Begriffspaares Nähe und Distanz für die soziale Interaktion aufgezeigt. Ziel ist es herauszuarbeiten, ob und inwiefern diese beiden Kategorien einen Einfluss auf die Struktur bzw. den Ablauf direkter sozialer Interaktion haben. Es geht vornehmlich darum, ob sich die Verhaltensregeln bei unterschiedlich großer physischer Nähe der Interaktionsteilnehmer verändern und ob bei unterschiedlichem Ausmaß an körperlicher Nähe, unterschiedliche Techniken der Kontaktaufnahme oder -vermeidung zum Tragen kommen. Im ersten Abschnitt wird die Beziehungslehre von Leopold von Wiese erläutert, da dieser die Begriffe Nähe und Ferne als entscheidende Variablen sozialer Prozesse definiert. Danach wird noch auf andere Zugänge zu den beiden Begriffen hingewiesen.

7.1 Die Beziehungslehre nach Leopold von Wiese

Für Leopold von Wiese ist es im Zuge der Untersuchung sozialer Prozesse essentiell, das Ausmaß der Verbundenheit der Individuen zu betrachten. Bestimmen lässt sich dieser Aspekt durch die Elemente der Nähe und Ferne, entscheidend ist der Abstand zwischen den Menschen. (vgl. von Wiese 1955, S.109)

Es ist also unerlässlich, die Ausschnitte menschlichen Lebens auf den Aspekt hin zu untersuchen, „*welche Vorgänge der Bindung und Lösung bestehen, und zu welchen Gruppierungen diese Prozesse führen.*“ (von Wiese 1955, S.109)

Soziale Prozesse können demnach dazu führen, dass Individuen mehr voneinander abrücken oder näher zusammenkommen. Aus diesen sozialen Prozessen des Abstoßens bzw. Anziehens resultieren soziale Beziehungen. Konstitutiv für eine soziale Beziehung zwischen zwei (oder auch mehreren) Personen ist also der Abstand zwischen ihnen. Wobei der Begriff Abstand nicht mit dem der Distanz gleichgesetzt werden kann, vielmehr kann Abstand sowohl Nähe als auch Ferne bedeuten. Entscheidend ist, dass Abstandsverschiebungen nicht nur anhand von Bewegungen im physischen Raum

erkennbar sind, sondern auch an anderen Beziehungsaspekten ablesbar sind.³³ (vgl. von Wiese 1955, S.110f)

Demnach lässt sich nach von Wiese jedes zwischenmenschliche Geschehen durch einen Vorgang der Bindung oder Lösung, oder durch die Verbindung beider Vorgänge, beschreiben. Dies macht den soziologischen Charakter jedes noch so kleinen und unscheinbar anmutenden interpersonellen Vorgangs deutlich, denn *„Es gibt keine soziologisch indifferenten Prozesse zwischen Menschen und zwischen (sozialen) Gebilden, d.h. Prozesse, die weder verbindend noch lösend sind. In allem, was ich einem anderen Menschen gegenüber tue, muß ich ihm (sei es auch nur minimal) näherkommen oder von ihm abrücken oder schließlich in mancher Hinsicht näherkommen, in anderer von ihm abrücken.“* (von Wiese 1955, S.151f)

Entscheidend ist, dass für beinahe alle menschlichen Verhältnisse, die auf Gegenseitigkeit beruhen, eine charakteristische Distanz angebbar ist. Von Wiese verweist hier auf Beziehungen der *guten Gesellschaft*, die in besonderer Weise auf Distanz beruhen. Wichtig ist, dass sich der Akteur innerhalb einer angemessenen Distanzspanne bewegt, um nicht ein unangemessenes Verhalten an den Tag zu legen. Wiese nennt diese Notwendigkeit des sorgfältigen Austarierens von Nähe und Ferne das *Gesetz der Distanz*. Um beurteilen zu können, in welchem Abstandsverhältnis sich zwei Individuen zueinander befinden, bedarf es der Beachtung verschiedener Merkmale der Abstandsverschiebung, wie etwa die Veränderung der Form der Anrede von „Sie“ zu „Du“. (vgl. ebda, S.161ff)

Entscheidend ist, dass sich in der Beziehungslehre von Wises soziale Prozesse einerseits vertikal unterteilen lassen in Prozesse des Zueinander, des Auseinander, sowie in gemischte Prozesse. Auf horizontaler Ebene können soziale Vorgänge in Prozesse erster Ordnung und Prozesse zweiter Ordnung untergliedert werden. Wobei Prozesse erster Ordnung soziale Vorgänge zwischen Individuen ohne Notwendigkeit des Vorhandenseins eines sozialen Gebildes³⁴ bezeichnen. Prozesse zweiter Ordnung beziehen sich auf Vorgänge in und zwischen sozialen Gebilden. Die sozialen Prozesse des Zueinander bezeichnet von Wiese als A-Prozesse, jene des Lösens als B-Prozesse und er unterscheidet jeweils vier verschiedene Hauptprozesse. Diese werden in der nachfolgenden Darstellung angeführt. (vgl. ebda, S.175f)

³³ Etwa durch die Art der Anrede. (vgl. von Wiese 1955, S.163)

³⁴ Beispiele hierfür sind Gebilde wie Kirche, Klasse, Staat etc. (vgl. ebda, S.115)

Hauptprozesse des Zueinander	Hauptprozesse des Auseinander
• Aa: Annäherung • Ab: Anpassung • Ac: Angleichung • Ad: Vereinigung	• Ba: Lockerung der Vereinigung • Bb: Abhebung • Bc: Loslösung • Bd: Erreichung des Ohnneinander } Opposition } Konflikt

Abbildung 1: Soziale Prozesse des Zu- und Auseinander, Quelle: eigene Darstellung (nach von Wiese 1955, S.176)

Wobei hier angemerkt sei, dass von Wiese auch noch M-Prozesse unterscheidet, die in gewisser Hinsicht bindenden und in anderer Hinsicht lösenden Charakter haben. Innerhalb der A-Prozesse stellt Aa (Annäherung) das geringste Maß an Assoziation dar und Ad-Prozesse repräsentieren das größte Maß an Assoziation. Im Zuge der Auflistung der lösenden B-Prozesse werden die Hauptprozesse Ba und Bb unter dem Begriff der Opposition zusammengefasst, wobei Ba den geringeren Grad an Opposition darstellt. Die Prozesse Bc und Bd kann man unter dem Oberbegriff des Konflikts fassen. Wobei auch hier wiederum der Prozess Bc das geringere Ausmaß an Konflikt anzeigt. Die Unterscheidung zwischen Opposition und Konflikt trifft von Wiese dahingehend, als dass Opposition immer auf eine Lösung fokussiert ist und Konflikt als ein von Außenstehenden wahrnehmbares Auseinander bezeichnet. (vgl. von Wiese 1955, S.176)

Der Auffassung von Wieses entsprechend, führen soziale Prozesse zu mehr oder weniger stabilen sozialen Beziehungen. Folgende Beziehungstypen folgen aus den Prozessen des Zueinander: Geselligkeit und Verbundenheit und Abhängigkeit. Aus den B-Prozessen des Auseinander entwickeln sich Einsamkeit, Isoliertheit und Abgeschiedenheit, sowie Selbstständigkeit. (vgl. ebda, S.185)

Es sind verschiedene Kräfte, die zu einer Gesellung von Individuen führen. Einerseits geschieht dies aus Gefühlen des Zueinanders, aus egozentrischen Interessen oder aber auch aus rein rationalen Gründen. (vgl. ebda, S.201)

Wiese nennt als eine Voraussetzung für Assoziation den *sozialen Kontakt*. Dieser wird nicht als sozialer Prozess aufgefasst, sondern lediglich als Vorstufe zu sozialen Prozessen, welche wiederum in weiterer Folge zur Ausbildung von sozialen Beziehungen führen. Innerhalb der Darstellung der sozialen Kontakte wird zwischen primären und sekundären Kontakten entschieden. Primäre Kontakte sind solche in

Situationen von Kopräsenz, wichtig ist also die sinnliche Wahrnehmung des Gegenübers. Sekundäre Kontakte hingegen bestehen über eine gewisse physische Distanz hinweg. Letztere setzen voraus, dass der zwischen den Akteuren liegende Raum in irgendeiner Weise überwunden wird. (vgl. von Wiese 1955, S.226ff) Es bedarf einer „(...) *Wandlung des Fernen in das Nahe*“.³⁵ (ebda, S.232)

Die interessante Erkenntnis aus der Beziehungslehre von Wieses ist also, dass jeder soziale Prozess und somit in weiterer Folge jede soziale Beziehung auf Aspekten der Distanz bzw. Nähe beruht. Dies bedeutet einerseits, dass je nach Art der Beziehung ein gewisses Maß an Distanz eingehalten werden muss, um nicht als aufdringlich zu gelten, andererseits wird klar, dass ein gewisses Maß an Nähe für sozialen Kontakt entscheidend ist, um in weiterer Folge überhaupt einen sozialen Prozess in Gang setzen zu können.

7.2 Weitere Bearbeitungen der Begriffe

Girtler beschreibt in seinem Werk *Die feinen Leute*, die Wichtigkeit von Distanz oder vornehmer Reserviertheit einerseits, um die Bedeutung der eigenen Person zu unterstreichen und andererseits um die eigene Privatsphäre zu schützen. Entscheidend ist es, ein angemessenes Mittelmaß zwischen Nähe und Distanz zu finden. Girtler beschreibt dies anhand des Umganges mit Dienstboten, innerhalb dessen es unangemessen ist, diesen zu freundlich und zu nah gegenüberzutreten, es jedoch auch unangebracht ist, sie arrogant und allzu distanziert zu behandeln. (vgl. Girtler, 2002, S 143-149)

Welches Maß an physischer Nähe angemessen ist, hängt jedoch nicht nur von der Art der Beziehung ab, die Individuen miteinander unterhalten, einen entscheidenden Einfluss haben auch die situationellen Umstände einer Situation. Wenn man sich etwa an einem fast leeren Ort einem Fremden nähert, kann dies als unangemessen angesehen werden. Dasselbe jedoch an einem Ort zu tun, der überfüllt ist, legitimiert eine solche Annäherung. Grundsätzlich erfordern situationelle Gegebenheiten eine ständige Anpassung an die äußeren Umstände. Interessant ist, dass wenn eine Person in eine

³⁵ Wobei von Wiese sekundäre Kontakte (etwa vermittelt durch das Telefon) vornehmlich in der Großstadt verortet und Primärkontakte sieht von Wiese hauptsächlich in Dörfern. (vgl. von Wiese 1955, S.233)

Situation hinzukommt oder diese verlässt, es zu Veränderungen an allen Stellen kommt. Wobei hier erwähnt sei, dass ein Hinzukommen in eine Situation stets eine Anpassung und Veränderung bewirkt, ein Weggang jedoch oft keine solchen Folgen nach sich zieht. Dies resultiert aus der Tatsache, dass wenn man nach Freiwerden eines Platzes den eigenen Platz neben einem Anderen zu schnell verlässt, dies einerseits andeuten kann, dass man nicht gewillt ist noch länger so dicht neben seinem Nachbarn zu sitzen, andererseits kann das Sitzenbleiben aber auch als unangebrachtes Interesse gedeutet werden. Diese Schwierigkeiten führen oft dazu, dass frei gewordene Plätze auch frei bleiben. Es ist also oftmals um einiges schwieriger, sich von einer Person zu entfernen, als sich in ihre Nähe zu begeben. (vgl. Goffman, 1982, S.57f)

Hier sei noch einmal auf die *Annäherungs-Vermeidungs-Theorie der räumlichen Nähe* von Argyle und Dean hingewiesen. Hier wird angenommen, dass eine Person von einer anderen sowohl angezogen als auch abgestoßen wird und die Person durch die Positionierung im Raum versucht, ein Gleichgewicht zwischen diesen beiden Tendenzen herzustellen. (vgl. Argyle 1972, S.94)

Es ist also entscheidend für den Ablauf von Interaktion, wie nah sich Individuen körperlich kommen, die physische Nähe ist jedoch nicht der einzige entscheidende Faktor zur Bewertung von Nähe zwischen Personen. Dies zeigt Hall in seiner Arbeit zur *Proxemik* auf, in der er acht Dimensionen nennt, die zur Wahrnehmung von Nähe zu anderen Individuen entscheidend sind. Diese umfassen neben dem Blick und dem Körperkontakt etwa auch Dimensionen wie Lautstärke der Stimme, Geruch und Körperwärme. (vgl. Hall 1963, S.1006f)

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass die wahrgenommene Nähe bzw. Distanz zu Personen, vor allem zu fremden Personen, einen entscheidenden Einfluss auf das Wohlbefinden in einer Situation hat. Hier ist es nicht nur wichtig, dass man anderen Personen physisch nicht zu nahe kommt, vielmehr können auch ein zu lautes Sprechen oder aufdringliche Gerüche als unangenehm empfunden werden. Es zeigt sich also, dass die Faktoren Nähe und Distanz in vielen Dimensionen vom Einzelnen berücksichtigt werden müssen und somit die Gefahr von Verstößen sehr groß ist. Für soziale Interaktion zwischen fremden Personen ist das Befolgen des *Gesetzes der Distanz* bzw. ein Aufrechterhalten eines angemessenen Gleichgewichts zwischen Nähe und Distanz entscheidend für ein Gelingen der Interaktion.

8. Der Lebensraum Stadt

Eine sehr allgemeine und basale Definition von Stadt findet sich bei Richard Sennett: „Die Stadt ist eine Siedlungsform, die die Begegnung einander fremder Menschen wahrscheinlich macht.“ (Sennett 2001, S.60f) Wobei diese Begriffsbestimmung für solche Siedlungsformen gilt, die durch eine große und heterogene Einwohnerschaft verfügt, die relativ gedrängt leben und durch marktförmige Austauschbeziehungen miteinander interagieren. (vgl. ebda, S.61).³⁶

Im Rahmen stadtsoziologischer Forschung ist der Begriff der *Urbanisierung* ein wesentlicher. Er bezeichnet den Prozess der Abwanderung einer großen Zahl an Menschen aus ländlichen Gebieten und kleineren Städten in Großstädte und deren umliegende Gebiete. Die Folgen der Urbanisierung werden von einigen Soziologen als positiv, von anderen hingegen als vornehmlich negativ bewertet. Diejenigen, die die positiven Konsequenzen der Urbanisierung betonen, sehen Städte als Schmelztiegel für Menschen aus verschiedenen Kulturen und Schichten und betrachten Städte als Mittelpunkte für Innovationen in Bereichen wie Technik, Wissenschaft und Kunst. Diejenigen, die die problematischen Aspekte des städtischen Lebens hervorheben, stützen sich vor allem auf Aspekte wie Umweltverschmutzung, soziale Probleme und Hektik, die vermehrt zu psychischen Problemen führt. Eine entscheidende Frage, mit der sich die Stadtsoziologie beschäftigt, ist die, inwiefern sich Urbanisierung auf soziale Beziehungen auswirkt, also ob Urbanisierung mit einem Verlust von engen sozialen Bindungen einhergeht. Es wird der Frage nachgegangen, ob auch in Städten Gemeinschaften möglich sind, das heißt eine Gruppe von Personen, die dieselben Werte und Interessen teilen und zwischen denen ein Wir-Gefühl besteht. In der soziologischen Betrachtung existieren drei gängige Antworten auf diese Frage: (vgl. Häußermann 2007, S.599)

1. Die Perspektive, dass Städte die Möglichkeiten einer Gemeinschaftsbildung zunichte machen.
2. Die Ansicht, dass auch in großen Städten Gemeinschaften existieren, vor allem innerhalb von Nachbarschaften (Quartiere mit sozialen Beziehungen, die denen in kleinen Städten ähnlich sind).

³⁶ Hier sein auf den engen Zusammenhang zwischen dem Begriff des Fremden und den Kategorien Nähe und Ferne hingewiesen; Der Fremde als Vereinigung von Nähe und Ferne. (vgl. Stichweh 1997, S.49)

3. Die Auffassung, dass Städte neue Formen sozialer Beziehungen und Gemeinschaften erzeugen, die unabhängig von räumlicher Nähe der Teilnehmer sind (Gemeinschaften beruhen nicht unweigerlich auf Nachbarschaft). (vgl. Häußermann 2007, S.599)

Eine negative Bewertung des Urbanisierungsprozesses stammt von Ferdinand Tönnies, der in dieser Entwicklung eine Gefahr für gemeinschaftliche Lebensformen sieht. Tönnies unterscheidet soziale Beziehungen einerseits innerhalb von *Gemeinschaften* und andererseits innerhalb von *Gesellschaften*. Eine kleine Stadt dient als Modell für eine Gemeinschaft und zeichnet sich durch ein enges soziales Netzwerk und durch gemeinsame Werte und Traditionen aus. Die Vielzahl an persönlichen Begegnungen führt zu starken sozialen Bindungen. Städte, die Tönnies als Gesellschaften kategorisiert, zeichnen sich dadurch aus, dass ihre Bewohner weniger durch persönliche Beziehungen und ein Wir-Gefühl, als vielmehr durch formale Organisationen miteinander in Verbindung stehen. Soziale Beziehungen in Städten sind segmentiert und funktional, man verfügt selten über irgendein Hintergrundwissen über eine Person. Die großen Unterschiede zwischen den Bewohnern einer Stadt, sei es in den Werten, Interessen oder Berufen, führen zu einer erheblichen sozialen Distanz. Kennzeichnend für Bewohner von Städten ist auch die größere Mobilität. Einerseits Mobilität im Sinne des geografischen Ortes und andererseits im Sinne sozialer Mobilität. Soziale Beziehungen sind in Städten oft von kürzerer Dauer und es besteht mehr Freiheit bzw. zahlreichere Möglichkeiten zur Auswahl von Personen, mit denen man eine Beziehung (welcher Art auch immer) eingehen möchte. Urbanisierung bedeutet für Tönnies einen Wandel von der Gemeinschaft zur Gesellschaft. (vgl. Häußermann 2007, S.600)

Eine differenziertere Meinung zum Prozess der Urbanisierung vertritt Georg Simmel. Simmel charakterisiert das Leben in der Stadt zwar auch durch unpersönliche, zweckmäßige Beziehungen, in denen Personen vermittelt durch Geld in Interaktion miteinander treten. Er sieht jedoch auch die positiven Aspekte der Urbanisierung. Für Simmel ist das Leben in der Stadt auch gekennzeichnet durch einen Zugewinn an Freiheit und Individualität. Dies ist jedoch nur möglich, indem die Bewohner einander mit persönlicher Gleichgültigkeit begegnen. (vgl. ebda, S.601).

Die Notwendigkeit für diese Einstellung erläutert Simmel in folgender Weise: „*Wenn der fortwährenden äußeren Berührung mit unzähligen Menschen so viele innere Reaktionen antworten sollten, wie in der kleinen Stadt, in der man fast jeden*

Begegnenden kennt und zu jedem ein positives Verhältnis hat, so würde man sich innerlich völlig atomisieren und in eine ganz unausdenkbare seelische Verfassung geraten.“ (Simmel 1903, S.196)

Man muss also eine gewisse innere Distanz zu den anderen Menschen aufbauen, um durch die unzähligen Begegnungen nicht gänzlich überfordert zu werden. Ein Resultat dieser Haltung ist, dass eine Toleranz gegenüber Andersartigkeiten und interindividuellen Unterschieden sich ausbildet. Dies wiederum ist die Basis der Freiheit und Individualität des Einzelnen. Durch die starke Ausdifferenzierung des Lebens in der Stadt begegnet der Bewohner der Stadt verschiedenen Individuen in verschiedenen Rollen. Dies ist in Kleinstädten meist deshalb nicht möglich, weil die Personen sich nicht nur als Träger einer bestimmten Rolle begegnen, sondern über verschiedene Lebensbereiche des anderen Bescheid wissen. (vgl. Häußermann 2007, S.601)

Vertreter der Chicagoer Schule bearbeiten Großstädte vornehmlich unter den Aspekten der Desintegration und sozialen Segregation. Es wird also einerseits die Gefahr des vermehrten Auftretens von abweichendem Verhalten betont, da die soziale Kontrolle durch enge Gemeinschaften fehlt. Andererseits wird darauf hingewiesen, dass sich auch in großen Städten Gemeinschaften bilden und zwar in der Form, dass sich Menschen mit gleicher Herkunft oder ähnlichen Werten und Sitten an einem Ort konzentrieren. Es entstehen verschiedene soziale Welten innerhalb einer Stadt. (vgl. ebda, S.601)

Der Begriff Urbanisierung bezeichnet eben nicht nur den Prozess der Verstädterung, sondern auch das Herausbilden einer neuen Lebensweise, die den Stadtbewohnern diktiert wurde und zu Beginn auch nur in den Städten möglich war. Heute findet man diesen Lebensstil allerdings nicht mehr nur in städtischen Bereichen, sondern auch in augenscheinlich ländlichen Gebieten und kleinen Dörfern. Durch Prozesse wie Industrialisierung der Landwirtschaft, Verbreitung von Massenmedien, vermehrter Nutzung des Automobils und Verbreitung des Telefons in den 1950er und 1960er Jahren wurden die Grenzen zwischen Stadt und Land immer undeutlicher. Es stellt sich also die Frage, inwieweit sich Stadt und Land in ihrer Lebensweise noch unterscheiden und ob diese beiden Kategorien damit überhaupt noch sinnvoll sind. (vgl. ebda, S.599f)

Obwohl das öffentliche Leben in der Stadt durch eine gewisse Distanziertheit zwischen den Bewohnern gekennzeichnet ist, bedeutet dies nicht, dass es sich in allen

Lebensbereichen des Städters so verhält. Vielmehr unterhalten diese im Privaten genauso enge soziale Beziehungen, wie es in kleineren Gemeinden der Fall ist. Ein Unterschied besteht allerdings darin, dass sich die verschiedenen Beziehungen in der Stadt weniger stark überlappen als in kleineren Städten. In kleinen Städten oder Gemeinden unterhält man oft verschiedene soziale Beziehungen mit denselben Menschen³⁷, während in der Stadt derartige Überlappungen seltener auftreten. In der Stadt sind also alle Arten von Beziehungen anzutreffen, von weitgehend anonymen, funktionalen Kontakten, bis hin zu engen Beziehungen. Welche dieser Formen man antrifft, hängt weitgehend davon ab, welchen Bereich der Stadt man untersucht. Eine strikte Unterscheidung zwischen Stadt und Land ist also nur mehr dort sinnvoll, wo diese Unterscheidung nicht nur einen räumlichen Unterschied markiert, sondern auch eine Differenz in den Gesellschaftsstrukturen bedeutet. Durch die zunehmende *Verstädterung des Landes* lassen sich Stadt und Land nicht mehr hinsichtlich der Gesellschaftsstruktur unterscheiden, sondern lediglich durch die Faktoren Bevölkerungsdichte, Arbeitsteilung, Heterogenität der Bewohner und dominante Lebensformen.³⁸ (vgl. Häußermann 2007, S.603f)

Man findet also in ländlichen Gebieten durchaus auch Lebensformen, die man als städtisch bezeichnen würde und umgekehrt. Dass der Einfluss der Stadt-Land-Kategorie keineswegs entscheidend ist, sondern andere Aspekte wichtiger sind, beschreiben auch Kötter und Krekeler anhand einer Untersuchung von Marianne Krüll. Hier zeigte sich bei der Untersuchung von Erziehungsstilen in verschiedenen Gruppen in Stadt- und Landfamilien, dass Unterschiede weniger zwischen Stadt und Land bestehen, als vielmehr zwischen Gruppen unterschiedlicher struktureller Zusammensetzung. Eltern auf dem Land sind also nicht deshalb konservativer in der Erziehung, weil sie auf dem Land leben, sondern weil sie durchschnittlich eine geringere Bildung, ein geringeres Einkommen und eine stärkere religiöse Bindung aufweisen. (vgl. Kötter und Krekeler 1977, S.21)

In diesem Sinne scheint es nicht haltbar von einer gänzlichen Verschiedenheit von sozialen Beziehungen in der Stadt auf der einen Seite und dem Land auf der anderen auszugehen. Viel wahrscheinlicher scheint es, dass die Stadt einfach mehr

³⁷ Der Arbeitskollege ist etwa gleichzeitig ein Vereinskollege. (vgl. Häußermann 2007, S.603)

³⁸ Durch die größere Heterogenität der Bewohner einer Großstadt im Gegensatz zu einer Stadt mit weniger Einwohnern, ist es umso wichtiger „Gleichgesinnte“ zu finden, d.h. Personen mit demselben „focus of activity“, da dieser gemeinsame Fokus die Chance für irgendeine Art von interpersoneller Beziehung erhöht. (vgl. Stauder 2008)

Möglichkeiten der Gestaltung von sozialen Beziehungen bietet und diese aus dem Grund vielfältigere Formen annehmen. Es wäre kurzsichtig aus der Tatsache, dass sich Menschen in der Stadt größtenteils distanziert begegnen, zu schließen, dass Sozialkontakte in der Stadt verkümmern und nur an der Oberfläche bleiben. Der Städter unterhält meist genauso viele und auch enge Beziehungen, wie ein Bewohner einer kleinen Gemeinde. Allein der äußere Eindruck unterscheidet sich zwischen Großstädten und kleinen Gemeinden. Da die Bewohner in Kleinstädten zahlenmäßig geringer sind, ist es auch wahrscheinlicher, dass man auf Menschen trifft, mit denen man auch eine soziale Beziehung unterhält, was eine Offenheit für Begegnungen notwendiger macht. In der Stadt bestehen also vielfältigere Formen sozialer Beziehungen und die große Zahl der Bewohner macht es logischerweise unmöglich alle Menschen zu kennen, dies hat jedoch keinen Einfluss auf die Qualität bestehender Beziehungen. Die Tatsache, dass der Städter in der Öffentlichkeit verschlossen und distanziert erscheint, ist demnach weniger auf eine grundsätzliche Einstellung zurückzuführen, sondern auf die Erfordernisse der Situation. Würde man also soziale Interaktion in bestimmten Quartieren einer Großstadt untersuchen, würde man sehr wahrscheinlich auf ähnliche Muster wie in einer kleinen Stadt treffen. Umgekehrt können in kleinen Städten oder Gemeinden auch *urbane* Interaktionsmuster angetroffen werden.³⁹

³⁹ Es scheint aber zu voreilig von einer gänzlichen Nivellierung der Unterschiede zwischen Stadt und Land auszugehen, viel sinnvoller scheint es, von einer Angleichung von Stadt und Land zu sprechen. Anstatt einer Stadt-Land-Differenz kann von einem Stadt-Land-Kontinuum gesprochen werden. (vgl. Otte und Baur 2008)

9. Der Einfluss von Smartphones & Co auf soziale Interaktion

In diesem Abschnitt der Arbeit geht es weniger um technische Medien selbst als Mittel zur Kommunikation, vielmehr geht es darum, wie durch sie die soziale Interaktion zwischen dem mediennutzenden Individuum und Dritten, also in der Situation Anwesenden, gestört, transformiert oder negiert wird. Es geht also weniger um den Mensch-Objekt-Zusammenhang, als vielmehr um den durch Medien moderierten *Mensch-Mensch-Zusammenhang*. (vgl. Wiese 1955, S.106) Aus diesem Grund wird nur eine kurze Diskussion des Begriffs Medien oder Neue Medien vorgenommen und vermehrt der Einfluss betrachtet, den die Verwendung dieser Medien in Situationen der Face-to-face- Interaktion hat.

9.1 Definition Medien

Der Begriff Medium stammt vom lateinischen Wort *medius*, was übersetzt werden kann mit „in der Mitte“ oder „dazwischen befindlich“. Es handelt sich also einerseits um kulturell hervorgebrachte Systeme von Zeichen zur Übermittlung (oder auch Speicherung) von Informationen. Andererseits können unter dem Begriff alle Geräte und Objekte subsumiert werden, die zur Speicherung von Nachrichten und zur Kommunikation dienen. (vgl. Misoch 2006, S.16f)

Medien können unterschiedliche Funktionen erfüllen, man unterscheidet gemeinhin zwischen Medien der Wahrnehmung, Medien der Speicherung und Bearbeitung, sowie zwischen Übertragungsmedien und Kommunikationsmedien. (vgl. ebda, S.18f).

Im Kontext dieser Arbeit sind hauptsächlich Medien der Kommunikation von Interesse und auch nur dann, wenn sie in Gegenwart anderer physisch präsenter Individuen genutzt werden.

Des Weiteren können Medien in primäre, sekundäre, tertiäre und quartäre Medien eingeteilt werden. Unter primären Medien versteht man jene Kommunikationsmittel, die bei Kopräsenz der Kommunikationsteilnehmer eingesetzt werden, wie etwa Mimik und Gestik. Entscheidend ist, dass primäre Medien keinerlei technischer Mittel bedürfen. Als sekundäre Medien bezeichnet man jene Mittel der Kommunikation, die zumindest auf einer Seite der Kommunikationsteilnehmer ein technisches Hilfsmittel notwendig machen. Tertiäre Medien hingegen setzen voraus, dass sowohl der Sender als auch der

Empfänger der Information über technische Hilfsmittel verfügt. Die letzte Form von Medien, die quartären Medien, beinhaltet die Verwendung vernetzter Computertechnologien sowohl auf der Seite des Empfängers, als auch seitens des Senders. Diese Form der Medien ermöglicht eine interaktive Kommunikation zwischen Einzelpersonen, Gruppen oder auch Massenkommunikation in virtuellen Räumen. (vgl. Misoch 2006, S.19ff)

9.2 Der Einfluss von technischen Medien auf soziale Interaktion

Medien gelten gemeinhin als Mittel zur Überwindung von einerseits physischer und räumlicher Entfernung und andererseits sozialer Distanz. Gerade die immer größer werdende Verbreitung von neuen Medien zur Informationsbeschaffung, Kommunikation und Unterhaltung schaffen Möglichkeiten zur Überwindung des Raumes und schaffen es distanten Beziehungen ein Gefühl der Unmittelbarkeit zu verleihen. Obwohl diese Neudefinition von Distanz und Nähe nicht erst mit den so genannten neuen Medien notwendig wird⁴⁰, wird durch sie die *Time Space Compression* in verstärktem Maße ersichtlich. (vgl. Abend 2012, S.9)

Wobei der Begriff der *Time Space Compression* die „*medien- wie verkehrstechnisch induzierten Verdichtungen all unserer raumzeitlichen Wahrnehmungshorizonte*“ (Döring und Thielmann 2009, S.14, zit. nach Abend et al. 2012, S.9) meint.

Anstelle der an einen bestimmten Ort gebundenen Präsenz werden mehr und mehr neue Formen von Präsenz wichtig und die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht scheint immer mehr in den Hintergrund zu treten. Nähe kann dann nicht mehr bestimmt werden als eine konstante Beziehung zwischen Individuen, sondern sie wird durch jeweils besondere und verschiedenartige Situationen und Blickwinkel definiert. Nähe wird demnach ständig neu konstituiert und zwischen den Akteuren ausgehandelt. (vgl. Abend 2012, S.12)

Neue Medien organisieren die sozialen Settings neu, in denen Personen miteinander interagieren, wobei die vormals starke Verbindung zwischen physischem und sozialem Raum immer mehr aufgeweicht wird. (vgl. Willis 2012, S.177)

⁴⁰ Bereits in der Mitte des 19. Jahrhunderts wurde durch die Innovationen der Dampfmaschine, der Eisenbahn und des Telegraphen eine Neugestaltung der Kategorien Raum und Zeit notwendig. (vgl. Abend et al. 2012, S.9)

Kopräsenz macht die Teilnehmer der Interaktion füreinander verfügbar und zugänglich. Diese Annahme wird durch den Einsatz von mobilen Medien, wie dem Mobiltelefon, insofern hinterfragt, als dass durch die Synchronität von medienvermittelter Kommunikation so etwas wie ein geteilter intimer Raum geschaffen wird, der mit körperlicher Nähe gleichgesetzt werden kann. Nicht nur durch die Aktivität des Telefonierens kann eine solche Intimität über eine Distanz hinweg hergestellt werden, auch durch das Schreiben von Textnachrichten kann mobile Präsenz aufgebaut werden. Die Tatsache, dass es durch die Verwendung von Medien, wie dem Mobiltelefon, zu einer Ausdehnung der Intimzone in die soziale und öffentliche Zone kommt, macht es notwendig, neue Normen und Verhaltensweisen zu entwickeln, die die Grenzen zwischen den verschiedenen Zonen wieder herstellen.⁴¹ (vgl. Willis 2012, S.183f)

Ein weiterer Aspekt, der den Einfluss von Mobiltelefonen auf die direkte soziale Umgebung aufzeigt, ist die Tatsache, dass bei einem Telefongespräch nicht durchgehend eine gedämpfte Stimme verwendet wird. (vgl. ebda, S.184ff) Dies stellt einerseits einen Eingriff in die persönliche Sphäre des telefonierenden Individuums dar, da so mehr Informationen preisgegeben werden, als gemeinhin angemessen ist. Andererseits stellt das Telefonieren auch einen Eingriff in den persönlichen Raum der übrigen Anwesenden dar.⁴² Ling konnte sogar feststellen, dass Personen bei Telefongesprächen gemeinhin lauter sprechen, als in natürlichen Gesprächssituationen, was ein Überhören eines in der Nähe stattfindenden Gesprächs noch schwieriger macht. (vgl. Ling 2003, S.129)

Ein weiteres wichtiges Konzept im Zusammenhang mit technischen Medien ist das der *absent presence*. Dies verweist darauf, dass Personen in öffentlichen Räumen so stark auf ihre verwendeten technischen Medien fokussiert sind, dass sie sich der unmittelbaren Umgebung nicht mehr bewusst sind. Hall bezeichnet dieses Phänomen als *turning out*. Dieses Sich-Zurückziehen aus dem sozialen Raum und Fokussierung etwa auf das Mobiltelefon ist auch immer dann zu beobachten, wenn Personen aus einer gewissen Langweile flüchten wollen. Eine sehr treffende Bezeichnung für diese Tätigkeit stammt von Ito et al., die diese Praxis als *telecocooning* bezeichnen. In sozialen Räumen erzeugen Personen durch ihr Verhalten während der Verwendung von

⁴¹ Etwa durch eine zurückgezogene Körperhaltung, durch das Vermeiden von Blickkontakt o.ä. (vgl. Willis 2012, S.184)

⁴² Vgl. hierzu Hall (1963) zur Bedeutung der Lautstärke der Stimme in der Proxemik.

Mobiltelefonen einen persönlichen Raum, der unabhängig von dem der anderen Anwesenden in der sozialen Situation ist. (vgl. Willis 2012, S.186f)

Viele Überlegungen über den Zusammenhang von öffentlichem Raum und mobilen Medien betonen die negativen Auswirkungen, die etwa Mobiltelefone auf diesen haben. Nicht nur, dass sie Belästigungen oder Störungen hervorrufen, sie tendieren auch dazu, die soziale Sphäre zu vergrößern und die öffentliche Sphäre zu verringern. Eine weitere negative Folge der Ausweitung des persönlichen Raumes durch Mobiltelefonie ist die Tatsache, dass für viele Personen die Verwendung von Mobiltelefonen mit Gefühlen wie Gehemmtheit und Verlegenheit einhergehen. Es herrscht bei vielen der Eindruck vor, dass es sich beim Telefonieren in der Öffentlichkeit um eine Art Regelbruch handelt. Trotz dieser negativen Aspekte dürfen auch die positiven nicht vernachlässigt werden. Orte, die zu früheren Zeitpunkten reine Transitorte darstellten, werden durch Medien zu Orten sozialer Praxis und medienvermittelter Nähe.⁴³(vgl. ebda, S.187ff)

Die Problematik der Omnipräsenz von Mobiltelefonen spiegelt sich auch in der Betrachtung Lings über die *Aufdringliche Natur der Mobiltelefonie* wieder. Studien haben gezeigt, dass sich der Großteil der Personen von Mobiltelefonen gestört fühlt. Obwohl hier der Anteil der Nutzer von Mobiltelefonen etwas geringer ist, als der Personen, die kein Mobiltelefon benutzen. Rund 60% der Handynutzer und 76% der Nicht-Nutzer stimmen der Aussage „Ein Mobiltelefon ist für andere Personen störend“ zu. (vgl. Ling 2004, S.123f)

Man kann resümieren, dass technische Medien, vor allem Mobiltelefone, einen massiven Einfluss auf Situationen haben, in denen mehrere Personen anwesend sind. Nicht nur, dass das Telefonieren in Anwesenheit anderer als unhöflich und störend gilt, ist auch eine Tendenz der Abschottung der Mobiltelefonnutzer gegen ihre aktuelle Umwelt zu beobachten. Gerade in vermeintlich langweiligen Situationen stellen Mobiltelefone eine Möglichkeit zur „Flucht“ aus der Situation dar, was wiederum zur Folge hat, dass die Möglichkeiten sozialer Interaktion mit anderen in der aktuellen Situation anwesenden verringert werden. Denn durch die Nutzung des Mobiltelefons wird eine gewisse soziale Distanz zu den anderen anwesenden Individuen aufgebaut, was der Zugänglichkeit für Kontakt enorm abträglich ist.

⁴³ Willis verweist hier auf das Phänomen der *flashmobs*. (vgl. Willis 2012, S.188f)

10. Die empirische Untersuchung direkter sozialer Interaktion

„What the hell is going on here?“⁴⁴

Dieses Zitat von Clifford Geertz zeigt in sehr anschaulicher (wenn auch unkonventioneller) Weise auf, worum es in der Untersuchung dieser Arbeit geht. Es soll entdeckt werden, was denn nun in Situationen, in denen mehrere einander unbekannte Individuen anwesend sind, passiert. Das Ziel ist es, die hinter den Verhaltensweisen stehenden Regeln aufzuzeigen und so die Selbstverständlichkeit des Alltäglichen zu durchbrechen. Wie es die Natur qualitativer Forschung mit sich bringt, kann keine Repräsentativität angestrebt werden, dies soll jedoch auch nicht das vorrangige Ziel dieser Arbeit sein. Vielmehr geht es darum, den Blick für die alltäglichen sozialen Gegebenheiten zu öffnen und so das soziologische Moment von Alltagserscheinungen, in diesem Fall dem Umgang mit der Anwesenheit fremder Personen auf engem physischen Raum, aufzuzeigen.

10.1 Das Forschungsinteresse und die Fragestellung

Wie eingangs bereits erläutert wurde, bildet die direkte soziale Interaktion zwischen einander unbekannten Menschen auf begrenztem physischem Raum den Forschungsgegenstand dieser Arbeit. Da die Literatur zu diesem Forschungsgebiet sehr begrenzt ist, stellt die vorliegende Untersuchung eine *explorative Studie* dar.

Exploration bedeutet nach Blumer, dass die Vorgehensweisen „an ihre jeweiligen Umstände angepaßt werden und entsprechend ihrer Angemessenheit und Fruchtbarkeit gesteuert werden“ und unter Rücksichtnahme auf das gewählte methodische Vorgehen der Versuch unternommen wird „die Beschaffenheit des analytischen Elements durch eine intensive Erforschung seiner Gegebenheiten in der empirischen Welt zu bestimmen.“ (Blumer 1976, S.128, zit. nach Hammerich und Klein 1978, S.17f)

Der Einbezug der Literatur ist gerade in explorativen Studien wesentlich, da sie eine Basis für die Untersuchung schafft. Dies ist deshalb entscheidend, da die Literatur den Blick auf Dinge lenkt, die einem selbst nicht in den Sinn gekommen wären, jedoch ohne sich zu sehr von der Literatur leiten zu lassen, um nicht den eigenen Blick zu sehr

⁴⁴ Geertz 1983, zit. nach Amann und Hirschauer 1997, S.20

einzuschränken. Hier sei für diese Untersuchung ein weiteres Mal auf Erving Goffmans Werke verwiesen, da aus seinen Werken der Anstoß für die zu beobachtenden „Kategorien“ stammt und dessen Arbeiten sozusagen die Grundbasis der Untersuchung bilden.

10.2 Die Methode, Vorgehensweise und Herausforderungen

Da das Hauptinteresse dieser Arbeit der nonverbalen sozialen Interaktion zwischen fremden Personen gilt, ist die fruchtbarste Untersuchungsmethode die der *Teilnehmenden Beobachtung* bzw. *Ethnografie*⁴⁵. Hier wird jedoch einfach der Begriff Beobachtung verwendet, da der Zusatz *teilnehmend* insofern selbstverständlich ist, als dass kein Feld untersucht werden kann, ohne in irgendeiner Weise daran teilzunehmen. Allein wenn man, wie es im Zuge dieser Untersuchung der Fall war, in einer Straßenbahn sitzt und die anderen Fahrgäste beobachtet, bedeutet dies schon, dass man an der sozialen Situation teilnimmt. Aus den Erläuterungen im theoretischen Teil der Arbeit sollte klar geworden sein, dass dieses Vorgehen das einzig zielführende sein kann, da sich der Großteil des Verhaltens in direkter sozialer Interaktion auf der Ebene des Nonverbalen abspielt. Viel mehr noch, wie durch die Darstellung der Arbeiten von Erving Goffman klar wurde, ist das Verhalten in Anwesenheit fremder Personen, in denen kein bestimmter Anlass zu Kontakt vorhanden ist, gekennzeichnet von scheinbar bloßer Präsenz und einem bestimmten Maß an Engagement. Genau dies macht den Untersuchungsgegenstand so interessant. Es gilt die verborgenen Strukturen, Techniken und Rituale der interagierenden Personen aufzudecken und so ein Bild der versteckten sozialen Determiniertheit derartiger Situationen zu entwerfen.

Auffallend ist, dass zur Methode der Beobachtung relativ wenig Literatur zu finden ist, die sich rein mit der Anwendung dieser Methode befasst. Hat man geplant, eine Fragebogenuntersuchung oder Interviews durchzuführen, steht einem eine Vielzahl an ratgeber-ähnlichen Büchern zur Verfügung, durch die man etwa eine geschickte Interviewführung erlernen kann. Sucht man solch ein Werk für die Methode der Beobachtung, stößt man vornehmlich auf Ausführungen, die mehr Tipps und Tricks, als wirklich klare Angaben zur Vorgehensweise darstellen. (etwa Lueger 2000; Girtler 2004) Zwar finden sich in der Literatur recht umfassende Hinweise zum Thema

⁴⁵ Hier natürlich die soziologische Ethnografie, die sich mit der eigenen Kultur befasst. (vgl. Knoblauch 2001, S.124)

Feldzugang und auch die Erstellung von Forschungsprotokollen wird mitunter erläutert (vgl. Przyborski und Wohlrab-Sahr 2008, S.63-67). Informationen darüber zu finden, wie genau der Vorgang der Beobachtung gehandhabt werden soll, ist hingegen weniger einfach. Hierzu muss jedoch gesagt werden, dass solch ein *Regelwerk* wahrscheinlich auch nicht sehr brauchbar wäre, da gerade die Beobachtung ein Verfahren ist, das sehr eng an den jeweiligen Untersuchungsgegenstand und die situationellen Umstände gebunden ist.

Die besondere Schwierigkeit im Zuge der Aufzeichnung von Beobachtungen besteht in der *Schweigsamkeit des Sozialen*, das heißt, dass Phänomene in Sprache übersetzt werden müssen, die sich in der sozialen Praxis jedoch der Sprache entziehen. (vgl. Hirschauer 2001, S.437). Wichtig ist auch die Reflexion der verschiedenen Selektionsprozesse, die sich im Zuge einer Beobachtung vollziehen. Es wird selektiert, was überhaupt beobachtet wird und auch was aufgeschrieben wird, unterliegt einer starken Selektion. Wie und was ausgewählt wird, ist einerseits davon abhängig, was man wissen möchte, andererseits löst sich dieses Problem durch den spiralförmigen Forschungsprozess immer weiter auf. (vgl. Streck et al. 2013, S.5) Beim Beobachten und Schreiben können verschiedene Dinge in den Fokus rücken, wie etwa ein genauer Wortlaut eines Gesprächs, ein Gesichtsausdruck, die Bewegungen der Akteure im Raum etc.⁴⁶ Aufgrund der Vielschichtigkeit der Situationen ist eine hohe Selektivität des Beschriebenen nicht zu verhindern, es ist jedoch entscheidend, trotz aller Schwierigkeiten zu versuchen, eine *dichte Beschreibung* (vgl. Geertz 1987) der Vorgänge zu erzielen. Das Dilemma der Auswahl der aufzeichnungswürdigen Sequenzen wurde dadurch gehandhabt, dass am Anfang des Forschungsprozesses so viel wie möglich aufgezeichnet wurde, jedoch im weiteren Forschungsverlauf immer fokussierter vorgegangen wurde.⁴⁷ Eine vollständige Trennung zwischen Beobachtung und Interpretation ist nahezu unmöglich, wichtig ist jedoch, dass dies reflektiert wird und Interpretationen kenntlich gemacht werden. Dies wurde im Falle dieser Arbeit dadurch bewerkstelligt, dass Interpretationen schon während des Aufzeichnens in Klammer gesetzt wurden. So wurde auch verfahren, wenn Schlussfolgerungen oder Anmerkungen gemacht wurden.

⁴⁶ Wie unterschiedlich Beobachtungsprotokolle ausfallen können siehe: (Streck et al. 2013, S.7-9)

⁴⁷ vgl. Theoretisches Sampling (vgl. Glaser und Strauss 2008, S. 53ff)

10.3 Die Wahl des Forschungsfeldes

Einen ersten Schritt in der Forschungsplanung stellte die Auswahl eines geeigneten Untersuchungsfeldes dar. Es galt ein passendes Setting zu finden, in welchem sich die flüchtigen Kontakte zwischen einander unbekannten Menschen untersuchen lassen. Wichtig war, dass diese Form des Kontaktes nicht einfach auf offener Straße, sondern in einem begrenzten physischen Raum, untersucht wird. Hierfür schienen öffentliche Verkehrsmittel besonders geeignet, da erstens ein einfacher Zugang gegeben ist und auch die formalen Kriterien mit den Anforderungen der Untersuchung übereinstimmen. Der Grund dafür, dass Straßenbahnen als Untersuchungsraum ausgewählt wurden und nicht etwa die U-Bahn oder Busse, ist dieser, dass Straßenbahnen ein „natürlicheres“ Setting darstellen. Dies ist in dem Sinne zu verstehen, dass Straßenbahnen eine engere Verknüpfung zur Außenwelt haben, einfach durch die Tatsache, dass sie sich an der Oberfläche und so direkt in der Stadt bewegen. In einem zweiten Schritt galt es geeignete Straßenbahnlinien auszuwählen. Dies erfolgte anhand folgender Überlegungen:

1. Es soll ein möglichst breites Spektrum an verschiedenen Fahrgästen abgedeckt werden in Hinsicht auf die soziale Schicht der Personen.
2. Es soll eine möglichst große Bandbreite des städtischen Lebensbereiches abgedeckt werden⁴⁸.
3. Es soll eine maximale Variation hinsichtlich des Wochentages und der Tageszeit erzielt werden.

Ad.1.: Der Anspruch, ein möglichst großes Spektrum an verschiedenen Fahrgästen abzudecken, fußt vor allem auf der Literatur, die besagt, dass sich je nach Kultur und sozialer Schicht Unterschiede in den Verhaltensweisen hinsichtlich der Faktoren Nähe und Distanz und nonverbaler Kommunikation ergeben. (vgl. Argyle 1972, S.94; Forgas 1999, S.150; von Wiese 1955, S.161).

Aus diesem Grund war es notwendig:

- a.) die 23. Gemeindebezirke Wiens in Bezug auf die Wohnbevölkerung zu untersuchen, um die Bezirke bzw. die Wohnbevölkerung der Bezirke nach sozialer Schicht einteilen zu können.

⁴⁸ In Hinsicht auf den städtischen Raum unterteilt in Stadtrand und innerstädtischen Bereich.

b.) geeignete Straßenbahnlinien auszuwählen, die sich in Bezirken mit einer Wohnbevölkerung aus unterschiedlichen sozialen Schichten bewegen.

Ad a.): Die Bezirke wurden anhand folgender fünf Variablen in eine Rangreihe gebracht:

- Durchschnittliches Jahres-Netto-Einkommen pro Person
- Anteil der Personen mit höherer Bildung (Universitäts- oder FH-Abschluss) an der Wohnbevölkerung des Bezirks
- Anteil der Personen mit nur Pflichtschulabschluss an der Wohnbevölkerung des Bezirks
- Ausländeranteil (nach der Staatsbürgerschaft) an der Wohnbevölkerung des Bezirks
- Arbeitslosenanteil an der Wohnbevölkerung des Bezirks

Wobei bei den ersten beiden Variablen ein hoher Wert als Zeichen für eine hohe soziale Schicht angesehen wurde und bei den letzten drei Variablen wurde ein niedriger Wert als Indiz für eine hohe soziale Schicht angesehen.⁴⁹ Diese Variablen wurden ausgewählt, da das Einkommen, die Bildung und der beruflicher Status (dieser wurde hier nur durch die Variablenausprägung „arbeitslos“ berücksichtigt) in der Literatur als objektive Schichtindikatoren gelten. (siehe hierzu Winkler und Stolzenberg 2008; Schnell et al. 2008, S.167) Die Variable *Ausländeranteil* wurde aus dem Grund hinzugenommen, als dass dadurch die Chance gesehen wurde, in Bezirken mit hohem Ausländeranteil auch kulturelle Unterschiede beobachten zu können. Hier sei jedoch darauf hingewiesen, dass es sich hier nur um eine sehr basale und einfache Operationalisierung und Berechnung der sozialen Schicht handelt. Dies stellt jedoch aufgrund der Tatsache, dass diese Differenzierung nach sozialer Schicht nur eine untergeordnete Rolle in der Untersuchung spielt, keine größere Einschränkung dar.

⁴⁹ Hier wurde zuerst einzeln für jede Variable eine Rangreihe erstellt, danach wurde der Mittelwert über alle Variablen hinweg erstellt und dadurch eine Gesamtplatzierung generiert. Die Daten stammen zum einen aus Statistiken der *Statistik Austria* (Bildungsstand der Bevölkerung zwischen 25 und 64 Jahren 2012 nach politischem Bezirk, Ausländeranteil nach Staatsangehörigkeit, Anteil der Arbeitslosen) und zum anderen aus dem *Statistischen Jahrbuch der Stadt Wien 2013* (Durchschnittliches Jahresnettoeinkommen der unselbstständig Beschäftigten 2010).

Folgende Reihung der Wiener Gemeindebezirke hat sich ergeben:

Bezirke mit dem höchsten sozialen Status	Bezirke mit dem niedrigsten sozialen Status
1.Innere Stadt	15.Rudolfsheim-Fünfhaus
13.Hietzing	20.Brigittenau
8.Leopoldstadt	10.Favoriten
19.Döbling	12.Meidling
7.Neubau	16.Ottakring

Unter Berücksichtigung der Punkte 1.) und 2.) wurden die folgenden vier Straßenbahnlinien ausgewählt:

	Hoher sozialer Status	Niedriger sozialer Status
Innerstädtischer Bereich	Linie 38	Linie 9
Stadtrand	Linie 60	Linie 67

Ad 3.): Um eine möglichst große Variation der Wochentage und Tageszeiten zu gewährleisten, wurden folgende Untersuchungseinheiten⁵⁰ unterschieden:

1. Morgens: zwischen 7.30 und 9.30
2. Vormittags: zwischen 9.30 und 12.00
3. Mittags: zwischen 12.00 und 15.00
4. Nachmittags: zwischen 15.00 und 18.00
5. Abends: zwischen 18.00 und 22.00

Außerdem wurden die Wochentage im Zuge der Beobachtungen variiert. Insgesamt wurden zwischen Februar und April 2014 elf Beobachtungseinheiten innerhalb der Linien 38 und 60 durchgeführt und zehn innerhalb der Linien 60 und 67.

⁵⁰ Eine Erhebungseinheit umfasste die Fahrt von der Anfangshaltestelle bis zur Endhaltestelle, was meist eine Zeitspanne von 24 bis 30 Minuten umfasste.

10.4 Die Straßenbahntypen⁵¹

Da die Literatur (vgl. Forgas 1999, S.282; Goffman 1982, S.56-63) darauf hinweist, dass die räumlichen Gegebenheiten einen wesentlichen Einfluss auf soziale Prozesse ausüben, werden in diesem Abschnitt der Arbeit nun die verschiedenen Straßenbahntypen und deren Merkmale vorgestellt.

In Wien verkehren derzeit drei verschiedene Straßenbahntypen, Typ E1, Typ E2 und Typ ULF (Ultra Low Floor, Typ A und B). Wobei der Typ E1, der den ältesten Straßenbahntyp darstellt, nur mehr selten anzutreffen ist. Viel öfter vertreten sind die Typen E2 (mit und ohne Beiwagen) und ULF (Lang- und Kurzzug). Im folgenden Abschnitt wird auf die Besonderheiten der beiden letzten Straßenbahntypen (E2, ULF) eingegangen.

10.4.1 Straßenbahntyp E2

Der ältere der beiden vorgestellten Straßenbahntypen, der in den Straßen Wiens verkehrt, ist der Typ E2. Ein von mir aufgenommenes Foto (Abb.2) soll exemplarisch



Abbildung 2: Straßenbahn Typ E2; Quelle: Eigene Aufnahme

die räumlichen Besonderheiten dieses Straßenbahntyps veranschaulichen. Wie man auf dem Bild erkennen kann, sind die Sitzplätze hier noch zu einem großen Teil so ausgerichtet, dass sich ein großer Teil der Fahrgäste gegenüber sitzt, wenn alle Plätze belegt sind. Von der Verteilung zwischen Sitz- und Stehplätzen ist dieser Typ insgesamt auf 71 Fahrgäste ausgelegt, wovon 32 sitzen und 39 stehen können. Eine Besonderheit stellt auch der Bereich ganz vorne und ganz hinten im Wagon dar, wo eine Art Plattform zu finden ist, die als zusätzliche Sitzgelegenheit dienen kann.

⁵¹ Quelle: Datenblätter der Wiener Linien, Schienenfahrzeuge der Wiener Linien

Neben diesem Wagontyp gibt es noch zwei weitere, die von der Aufteilung der Sitzplätze etwas anders angelegt sind. Zum einen den Typ Wagon, in dem gegenüber den Türen drei einzelne, nebeneinander ausgerichtete Sitzplätze zu finden sind. Dieser Typ bietet insgesamt Platz für 102 Fahrgäste, die sich auf 44 Sitzplätze und 58 Stehplätze aufteilen können. Des Weiteren gibt es eine Art des Straßenbahntyps E2, die über keinen Beiwagen verfügt, sondern aus einem einzigen Wagon besteht. In diesem Typ finden insgesamt 105 Personen Platz. Die Verteilung von Sitz- und Stehplätzen verhält sich wie folgt: Es sind in diesem Wagontyp 39 Sitzplätze und 66 Stehplätze vorhanden, wobei dieser Wagontyp der einzige ist, der im hinteren Bereich über mehrere hintereinander angeordnete Einzelsitzplätze verfügt.

10.4.2 Straßenbahntyp ULF

Seit 1997 verkehren in Wien Straßenbahnen des Typs ULF (Ultra Low Floor), die mit einer Einstiegshöhe von nur 19 Zentimetern besonders gut geeignet sind für Personen mit Mobilitätseinschränkungen und Personen, die einen Kinderwagen oder andere sperrige Gegenstände mitführen. Der Typ ULF A, welcher mit gepolsterten Sitzen ausgestattet ist, verfügt über einen Innenraum, der Platz für 207 Fahrgäste bietet. Im moderneren Typ ULF B, welcher sich durch Sitze aus Kunststoff auszeichnet, finden 144 Fahrgäste Platz. Wenn man die Verteilung der Plätze auf Sitz- und



Stehgelegenheiten betrachtet, zeigt sich, dass bei Typ ULF A mehr als doppelt so viele Stehplätze vorhanden sind als Sitzplätze. In Zahlen ausgedrückt sind es 66 Sitzplätze und 141 Stehplätze. Die Verteilung in Typ ULF B stellt sich ähnlich dar. Hier stehen 42 Sitzplätze und 102 Stehplätze zur Verfügung. Die Besonderheit des Innenraumes dieses Straßenbahntyps ist, dass der Großteil der Sitzplätze in Fahrtrichtung ausgerichtet ist und keine Viererplätze, wie es in Typ E2 sehr häufig zu sehen ist, mehr vorhanden sind.

Abbildung 3: Straßenbahntyp ULF, Quelle: Eigene Aufnahme

Ein weiteres Charakteristikum ist, dass ein spezieller Platz für Personen mit Mobilitätseinschränkungen oder Personen mit Kinderwagen vorgesehen ist. Links und rechts neben den Einstiegsstellen befindet sich jeweils nur ein Einzelplatz, vor welchem ein Kinderwagen, Rollstuhl o.ä. abgestellt werden kann. Auf dem Foto (Abb.3) ist eine spezielle Ausführung eines ULFs zu sehen, dieser verfügt über Informationsmonitore in jedem Abschnitt der Straßenbahn. Hier werden dem Fahrgast einerseits Informationen über die Haltestellen der Straßenbahnlinie zur Verfügung gestellt, es werden aber auch Wetterdaten, Nachrichten, Quizfragen u.ä. auf dem Monitor gezeigt.⁵²

10.4.3 Vergleich der beiden Straßenbahntypen

Wenn man die beiden Straßenbahntypen nun vergleicht, zeigt sich eine gänzlich verschiedene Anordnung der Sitzplätze in den beiden Zugarten. Während die Sitzplätze in den Straßenbahnen des Typs E2 sowohl in, also auch gegen die Fahrtrichtung angeordnet sind und somit Konstellationen von Sitzplatzgruppen erzeugen, wodurch sich Fahrgäste gegenüber sitzen, zeigt sich in Straßenbahnen des Typs ULF eine Ausrichtung fast aller Sitzplätze in Fahrtrichtung. Außerdem sind die Sitzplätze in ULF-Straßenbahnen vornehmlich in Zweierreihen angebracht, andere vorhandene Konstellationen sind Dreieranordnungen, bei welchen eine Zweierreihe in Fahrtrichtung angeordnet ist und im 90-Grad Winkel ein Einzelplatz daneben platziert ist. Es sind demnach in den Straßenbahnen des Typs ULF weniger Sitzplatzkonstellationen vorhanden, die eine Gruppenbildung zulassen. In Straßenbahnen des Typs E2 ist eine viel stärkere Gruppierung der Plätze in entweder Viererkonstellationen (bei welchen immer zwei Zweierreihen sich gegenüber befinden) oder Dreierkonstellationen (eine Zweierreihe und ein gegenüber ausgerichteter Einzelplatz) zu erkennen.

Demnach kann die Sitzplatzanordnung in Straßenbahnen des Typs E2 als *soziopetal* betrachtet werden und jene in den Zügen des Typs ULF als *soziofugal*. Dies bedeutet, dass die räumliche Anordnung der Einrichtung, d.h. der Sitzplätze, im Typ E2 als für soziale Interaktion förderlich angesehen werden kann, hingegen im Typ ULF als der sozialen Interaktion abträglich bzw. als diese behindernd. (vgl. Forgas 1999, S.282)

Wie die Aufteilung der Plätze in Sitz- und Stehplätze gezeigt hat, sind in Straßenbahnen des Typs ULF mehr als doppelt so viele Steh- wie Sitzplätze vorhanden. In

⁵² Dies sind so genannte *infoscreens*, die oft auch in U-Bahn-Stationen zu sehen sind. (www.infoscreen.at)

Straßenbahnen des Typs E2 hingegen ist eine beinahe Gleichverteilung zwischen Sitz- und Stehplätzen zu finden. Dies unterstreicht, dass ULF-Straßenbahnen in größerem Maße auf eine effiziente und schnelle Beförderung von möglichst vielen Fahrgästen ausgerichtet sind. Es überwiegt also der funktionelle Aspekt der Straßenbahn. Der Typ E2 hingegen ist durch seine räumliche Konzeption weniger auf Effizienz, als auf ein längeres Verweilen ausgerichtet, was auch dadurch unterstrichen wird, dass in diesen Straßenbahnen noch Hutablagen vorhanden sind, die jedoch von den Fahrgästen nicht genutzt werden. Der funktionale Aspekt der ULF-Straßenbahnen wird auch dadurch hervorgehoben, dass in diesen Zügen sowohl auf der linken, als auch auf der rechten Seite Haltegriffe installiert sind. Auf der linken Seite sind diese an Stangen befestigt, auf der rechten Seite sind sie in Schienen verankert. In E2-Straßenbahnen sind meist nur auf der linken Seite Haltegriffe vorhanden.

10.5 Die formellen Normen

Bevor auf die Ergebnisse der Beobachtungen eingegangen wird, werden in diesem Abschnitt der Arbeit noch die formellen Normen, die für eine Fahrt in der Straßenbahn gelten, erläutert. Diese finden sich in den Beförderungsbedingungen der VOR⁵³. Unter dem Punkt L werden Vorschriften über das *Verhalten der Fahrgäste* behandelt. Hier wird darauf hingewiesen, dass sich Fahrgäste so zu verhalten haben, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes aufrechterhalten werden kann und Rücksicht auf andere Fahrgäste genommen werden muss. Ebenso wird erläutert, dass bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den Fahrgästen, den Mitarbeitern des Verkehrsunternehmens Folge zu leisten ist. Des Weiteren beinhaltet diese Auflistung, dass aussteigende Personen vor einsteigenden Vorrang haben. Ein klares Verbot gilt für folgende Punkte: (vgl. Beförderungsbedingungen VOR, S.7)

- Stehen oder Knien auf Sitzplätzen
- Rauchen
- Lärmen, Musizieren, lautes Musik hören und der Betrieb von lauten Geräten
- Handlungen und Tätigkeiten, die andere Personen belästigen oder gefährden können
- Benutzen von Fahrrädern, Skateboards u.ä.

⁵³ Verkehrsverbund Ost-Region GmbH

- Alkoholkonsum
- Betteln
- Anbieten oder Verkaufen von Waren
- missbräuchliche Verwendung der Einrichtung
- Essen in den gekennzeichneten Fahrzeugen der Wiener Linien

Bei einer Nichtbeachtung der Punkte Rauchverbot, Musizier- bzw. Lärmverbot, Essensverbot und Verkaufs- und Verteilungsverbot, sowie bei Verunreinigung des Fahrzeuges, sind Sanktionen in Form einer Geldstrafe angesetzt.

Man sieht also, dass die formellen Normen zum einen darauf ausgelegt sind, dass das Fahrzeug durch Fahrgäste nicht beschädigt oder verunreinigt wird, zum anderen geht es darum, sicherzustellen, dass es zu keiner Belästigung oder Gefährdung der Fahrgäste kommt. Zu bemerken ist, dass diese Regeln nur dann verstanden werden können, wenn man mit den allgemeinen Verhaltensregeln, die für eine Fahrt in einem öffentlichen Verkehrsmittel gelten, vertraut ist. Dies gilt vor allem für die missbräuchliche⁵⁴ Verwendung der Einrichtung. Dieses Verbot ist nur dann zu verstehen, wenn davon ausgegangen wird, dass alle Fahrgäste mit den Verwendungsmöglichkeiten der Einrichtung einer Straßenbahn oder einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel vertraut sind. In viel größerem Ausmaß ist jedoch das Verbot von belästigenden oder sicherheitsgefährdenden Handlungen abhängig von der jeweiligen Situationsdefinition der Fahrgäste. Man sieht also, dass auch formelle Normen nicht so eindeutig sind, wie man meinen könnte. Dies spiegelt die Tatsache wieder, dass dem Individuum in der Befolgung von Normen in der Regel ein gewisser Ermessensspielraum in den Handlungen zukommt.

⁵⁴ Das Wort missbräuchlich beinhaltet schon das Wort *Brauch*, das wie im theoretischen Teil der Arbeit dargelegt wurde, eine Verhaltensregel darstellt, deren Missachtung mit keiner direkten Sanktion geahndet wird. (siehe Kapitel 4.2)

10.6 Die Erkenntnisse

Im folgenden Teil der Arbeit werden nun die Erkenntnisse dargestellt, die durch die Beobachtungen in den Straßenbahnen erlangt wurden. Hier sei darauf hingewiesen, dass kein spezifisches, strukturiertes Verfahren zur Auswertung der Beobachtungsdaten verwendet wurde, sondern in Anlehnung an Geertz und Goffman ein Vorgehen gewählt wurde, dass als *dichte Beschreibung* (Geertz 1987) bezeichnet werden kann und zum Ziel hat, die „(...) *geschichtete Hierarchie bedeutungsvoller Strukturen* (...)“ freizulegen. (Geertz 1987, S.12)

Dies kann nur dadurch gelingen, dass ein spiralförmiges Vorgehen gewählt wird, das heißt, anfangs eine eher allgemeine Fragestellung im Kopf zu haben und im weiteren Verlauf der Forschung diese immer weiter zu präzisieren. Es erfolgt also „*eine spiralförmige Hin-und Herbewegung zwischen theoretisch angeleiteter Empirie und empirisch gewonnener Theorie*“ (Dausien 1996, S.93, zit. nach Alheit 1999, S.3).

Da das Ziel dieser Arbeit nicht darin liegt, hochstrukturierte und repräsentative Ergebnisse zu generieren, sondern eher auf die Entdeckung soziologisch relevanter Vorgänge und Strukturen abzielt, scheint das Fehlen einer klar ausformulierten Analysemethode nicht weiter verwerflich. Hier sei angemerkt, dass in der folgenden Darstellung der Ergebnisse vermehrt Worte wie *häufig*, *öfter* oder *manchmal* verwendet werden und obwohl diese recht unwissenschaftlich anmuten, wird sich deren Nutzung nicht verhindern lassen, da ein quantifizierendes Vorgehen nicht vorgenommen wurde und so auch nicht mit genauen Zahlen gedient werden kann.

Hier sei auch noch der Umstand erwähnt, dass in der folgenden Darstellung der Erkenntnisse, zugunsten der besseren Lesbarkeit, die männliche Schreibweise gewählt wurde. Dies bedeutet jedoch nicht, dass weibliche Personen von den Ausführungen ausgeschlossen sind. Die Darstellungen beziehen sich, wie schon in der gesamten Arbeit, wenn nicht explizit anders angeführt, stets sowohl auf Männer als auch auf Frauen.

10.6.1 Über das Einsteigen und die Platzwahl

Den ersten Schritt nach dem Einsteigen in eine Straßenbahn stellt ein Umherblicken dar, welches jedoch meist nicht mehr als zwei Sekunden in Anspruch nimmt. Diese Tätigkeit kann als *Orientierungsblick* bezeichnet werden, durch welchen einerseits Informationen über das Vorhandensein eines geeigneten Sitzplatzes gewonnen werden, andererseits werden auch die in der unmittelbaren Nähe befindlichen Personen kurz auf ihre Ungefährlichkeit⁵⁵ hin geprüft.

Nach diesem Informieren über die Umgebung erfolgt die Wahl eines Sitzplatzes, wobei die meisten Personen, bevor sie sich setzen, einen kurzen Blick auf die Sitzfläche werfen. Dieser *prüfende Blick* auf die Sitzfläche eines Platzes dient in erster Linie dazu, festzustellen, ob dieser eine Quelle der Verunreinigung darstellen könnte. Besteht der Platz den prüfenden Blick, wird dieser eingenommen.

Hat eine Person die Möglichkeit unter vielen freien Sitzplätzen zu wählen, wird meist ein Einzelsitzplatz ausgewählt. Dieser bietet den Vorteil, dass das Risiko für physische Nähe zu anderen Fahrgästen minimiert ist und er bietet eine günstige Positionierung in Hinblick auf das Austreten aus der Situation. Möchte die Person aussteigen, ist sie nicht gezwungen, mit einer neben ihr sitzenden Person Kontakt aufzunehmen oder ungewollten physischen Kontakt mit der Person einzugehen. Ein weiterer Vorteil der Einzelplätze besteht wohl darin, dass sie von der Pflicht befreien, sich ständig einen Überblick über einsteigende Personen verschaffen zu müssen. Dieser übliche innere Zwang resultiert daraus, dass bei der Wahl eines Platzes, welcher für zwei oder mehrere Personen gedacht ist, der Einzelne ständig damit rechnen muss, dass sich eine andere Person neben ihn setzt. Darum mustern sitzende Personen oftmals die einsteigenden Personen, um nach deren Erscheinungsbild zu entscheiden, ob das Risiko, mit diesen Personen eine gewisse Nähe einzugehen, akzeptabel ist oder nicht. Soll verhindert werden, dass sich eine Person neben einen setzt, besteht die Möglichkeit die eigene Position zu verändern. Eine Situation, in der das Mustern einer einsteigenden Person sehr wahrscheinlich zu einer negativen Bewertung und damit zu einer Veränderung der Position geführt hat, wird durch folgende Beobachtung illustriert.

⁵⁵ Ungefährlichkeit in Hinsicht auf das physische Wohl des Einzelnen.

Hier handelt es sich um eine Sequenz, die am 11.3.2014 um 11:10 in der Straßenbahnlinie 9 (Typ ULF) aufgezeichnet wurde:

Ein junger Mann steigt in die Straßenbahn ein und setzte sich auf den Fensterplatz einer Zweierreihe und beschäftigte sich mit seinem Handy. Ein paar Minuten später steigt eine junge, etwas beleibtere Frau ein, schaut sich in der Straßenbahn um und geht dann weiter nach vorne in der Straßenbahn. Dann dreht sie sich um und kommt wieder nach hinten. Daraufhin setzt sich der junge Mann vom Fensterplatz der Zweierreihe auf den gangseitigen Platz der Zweierreihe um.

Der junge Mann hat einen kurzen Blick auf die einsteigenden Personen geworfen und dann entschieden, dass es sich bei der jungen Frau um eine Person handelt, mit der er keine Nähe eingehen möchte. Dies kann einerseits daraus resultieren, dass der junge Mann um seinen persönlichen Raum fürchtete, da die junge Frau zu viel Platz in Anspruch nehmen könnte, andererseits möchte der Mann verhindern, fälschlicherweise als Begleiter der jungen Frau identifiziert zu werden. Aus diesem Grund entschließt er sich dazu, seine Sitzposition zu verändern, um zu verhindern, dass sich die junge Frau neben ihn setzt.

Einen anderen Grund für die Pflicht, den einsteigenden Personen zumindest ein Mindestmaß an Aufmerksamkeit zu schenken, stellt die Norm dar, dass bedürftigen Personen der eigene Sitzplatz angeboten werden soll.

Dies wird durch folgende Durchsage in den Straßenbahnen ins Gedächtnis gerufen bzw. internalisiert: *„Bitte seien Sie achtsam, andere brauchen Ihren Sitzplatz vielleicht notwendiger.“*

Es stellt eine wichtige informelle Norm dar, dass Personen, die in irgendeiner Weise körperlich eingeschränkt sind, einen erhöhten Anspruch auf einen Sitzplatz haben. Interessant ist, dass es sich hier um eine Norm handelt, bei welcher derjenige, der den Anspruch erhebt, jedoch nicht verpflichtet ist, diesen auch durchzusetzen. Meist ist es so, dass Personen, die offenbar einen Sitzplatz benötigen, diesen aktiv angeboten bekommen. Es stellt demnach eine Verhaltensregel dar, dass Personen, die einen Sitzplatz benötigen, diesen nicht einfordern müssen, sondern von anderen erwarten können, dass diese ihnen den Platz anbieten und überlassen.

Dies stellt an den Inhaber eines Sitzplatzes folgende Herausforderungen:

- Diese Norm impliziert, dass den einsteigenden Personen ständig ein Minimum an *Aufmerksamkeit* geschenkt wird, um feststellen zu können, ob eine neu hinzugekommene Person den eigenen Platz benötigt.
- Des Weiteren erfordert es eine *Kategorisierung* der einsteigenden Personen in bedürftige und nicht bedürftige Personen, was eine nicht zu unterschätzende Herausforderung für den Inhaber eines Sitzplatzes darstellt. Wenn eine offensichtliche Einschränkung der Person vorhanden ist, die entweder durch ein Hilfsmittel wie einen Gehstock, Krücken oder ähnliches sichtbar gemacht wird, oder eine Person einer zusätzlichen Belastung, etwa durch einen Kinderwagen oder durch viele Einkaufstüten ausgesetzt ist, ist eine Einteilung dieser Personen leicht zu bewerkstelligen. Schwieriger wird es jedoch, wenn es sich um Personen handelt, die älter sind, jedoch keine eindeutigen Zeichen der Bedürftigkeit erkennbar sind. Diese Personen in die Kategorie bedürftig einzuteilen und ihnen einen Platz anzubieten, kann einerseits dazu führen, dass die informelle Norm erfüllt und der Höflichkeit Rechnung getragen wird. Solch eine Situation kann andererseits auch genau das Gegenteil bewirken. Wird einer älteren Person ein Platz angeboten, die sich jedoch selbst nicht als bedürftig ansieht, kann dies ein unangemessenes Befolgen der Norm darstellen. Denn wenn eine Person sich selbst nicht als bedürftig einschätzt, kann es als eine Beleidigung angesehen werden und einen Angriff auf das Selbst der Person darstellen, ihr einen Platz anzubieten. Ein Beispiel, welches ein unangemessenes Anbieten eines Platzes belegt, stammt aus dem Beobachtungsprotokoll des 3.3.2014 um ca. 12:50 in der Linie 60 (Typ ULF):

Eine ältere Frau (um die 60 Jahre) steigt mit 2 Kindern (um die 12 Jahre) ein. Sie bleiben im Türbereich der Straßenbahn stehen. Eine junge Frau auf dem türseitigen Einzelplatz fragt die Frau, ob sie sitzen möchte. Sie verneint und sagt, dass sie eh bald wieder aussteigt. (Die Frau wirkt auf mich wenig begeistert, dass ihr ein Platz angeboten wurde)

Hier kann nicht aufgrund einer verbalen Äußerung darauf geschlossen werden, dass die Frau es unangebracht findet, dass ihr ein Platz angeboten wurde, viel mehr deuten ihre Körpersprache und Mimik darauf hin. Ihr Gesicht zeigt einen verärgerten

Gesichtsausdruck und ihre Körperhaltung suggeriert durch ein leichtes Wegdrehen von dem angebotenen Platz, eine gewisse Distanzierung von der unangenehmen Situation.

Ob eine ältere Person als bedürftig eingestuft wird, hängt im Wesentlichen mit dem äußeren Erscheinungsbild der Person und mit der Sicherheit ihres Auftretens zusammen. Bei Personen ab ca. 70 oder 75 Jahren ist eine differenzierte Einteilung in bedürftig und nicht bedürftig meist nicht notwendig, diesen Personen wird stets ein Platz angeboten, unabhängig von ihrem Verhalten. Schwieriger ist es aber bei Personen ab etwa 60 Jahren, da es hier starke interindividuelle Unterschiede in der Bedürftigkeit gibt. Es ist also nicht allein wichtig, diese Norm zu befolgen, viel wichtiger ist zu wissen, wann diese Norm nicht zu befolgen ist. Die Darstellung der Schwierigkeiten, die sich im Zuge der Befolgung oder Nichtbefolgung dieser Norm zeigen, unterstreicht die Wichtigkeit einer gemeinsamen Situationsdefinition der Akteure. Bei einer übereinstimmenden Situationsdefinition kommt es zu einer gelungenen Interaktion, bei einer differierenden Situationsdefinition scheitert die Interaktion und es kommt zu einer Kränkung eines Akteurs oder einer peinlichen Berührtheit beider Akteure.

Sind die Einzelplätze besetzt, werden am häufigsten die Fensterplätze der Zweierreihen besetzt, hier kann jedoch ein Unterschied im Verhalten von Personen unterschiedlicher Altersklassen festgestellt werden. Ältere Personen wählen häufiger anstatt des Fensterplatzes den Gangplatz der Zweierreihe und demonstrieren so ihre Unwilligkeit mit anderen Personen physische Nähe einzugehen. Dies könnte jedoch auch mit der Tatsache zusammenhängen, dass ältere Personen durch ihre oftmals schwächere körperliche Verfassung daran interessiert sind, sich in Hinsicht auf das kommende Fahrtziel möglichst günstig zu positionieren, um schnell aussteigen zu können. Würden diese Personen den fensterseitigen Platz der Zweierreihe wählen, besteht das Risiko, dass sich eine andere Person auf den Platz daneben setzt und so die günstige Lage für das Aussteigen nicht mehr gegeben ist.

Ein wichtiger Aspekt, der sich auf die Wahl des Platzes auswirkt, ist die Tatsache, ob eine Person alleine oder mit anderen Personen zusammen die Fahrt mit der Straßenbahn bestreitet. Bei Gruppen scheint es weniger wichtig zu sein, Distanz zu den anderen Fahrgästen aufzubauen. Viel wichtiger scheint hier der Aspekt zu sein, wie geeignet eine Platzierung in der Straßenbahn für den bestehenden Kommunikationsprozess ist. Gruppen wählen in Straßenbahnen des Typs E2 meist die Viererplätze, die schon aufgrund der Anordnung einen gewissen Gruppenstatus suggerieren. Dass es bei

Gruppen oder Paaren nicht so wichtig zu sein scheint, anderen Fahrgästen nicht zu nahe zu kommen, kann durch eine gewisse Schutzfunktion einer Gruppe oder eines Zwei-Personen-Gefüges erklärt werden. Die Tatsache, dass jemand sich in einer Gruppe oder einem Paargefüge befindet, zeigt den anderen Fahrgästen, dass diese Person nicht verfügbar ist und die Gefahr eines unerwünschten Kontaktaufbaus wird somit verringert.

Die Präferenz von Gruppen Viererplätze zu wählen, wurde dadurch erklärt, dass diese Plätze eine gute Kommunikationsbasis schaffen, da sich die Personen ansehen können und die Anordnung der Plätze deutet zusätzlich auf eine gewisse Beziehung hin. Dass dies aber auch zu einem Problem werden kann, zeigt sich durch die häufig beobachtete Praxis, dass Personen, die sich auf einen Viererplatz zu einer Gruppe oder einem Paar setzen, oft durch die Körperhaltung signalisieren, dass sie nicht zu der Gruppe gehören. Dies erfolgt meist dadurch, dass die Personen sich seitlich auf den Platz setzen und die Beine in den Gang stellen. Dadurch wird gezeigt, dass die Personen nicht Teil dieses Gefüges sind.

Die Anordnung der Sitzplätze in Straßenbahnen des Typs ULF ist für Gruppen als eher hinderlich zu bezeichnen. Die einzigen Sitzplatzkonstellationen, die für mehr als zwei Personen geeignet scheinen, sind die Dreierkonstellationen, in welchen die Zweierreihe nach vorne in Fahrtrichtung angelegt ist und der Einzelplatz in einem 90 Grad-Winkel zu der Zweierreihe angeordnet ist. Oft kann beobachtet werden, dass Dreiergruppen aber nicht allein den Dreierplatz wählen, sondern viel öfter ist es der Fall, dass sich zwei Personen der Gruppe auf dem Dreierplatz positionieren (eine Person meist auf dem Einzelplatz und die andere auf dem gangseitigen Platz der Zweierreihe). Die dritte Person setzt sich meist auf den gegenüberliegenden Einzelplatz auf der Türseite der Straßenbahn. Um jedoch den Gruppenstatus nach außen aufzuzeigen, wendet die Person auf dem türseitigen Einzelplatz ihren ganzen Körper meist den anderen Gruppenmitgliedern zu, indem sie seitlich auf dem Platz sitzt und die Beine in den Gang streckt. Für Gruppen ist es also in erster Linie wichtig, eine für die verbale Kommunikation günstige Positionierung zu finden und in einem zweiten Schritt wird durch die Körperhaltung signalisiert, dass die Personen zusammen gehören. Wie aufgezeigt, kann oft an der Beinstellung der Personen abgelesen werden, ob sie zueinander in einem Nahverhältnis stehen oder nicht.

Eine weitere Besonderheit von Gruppen in Straßenbahnen ist, dass Gruppen viel selbstverständlicher Platz einnehmen oder okkupieren als Einzelpersonen, sie nehmen auch oftmals viel mehr Platz für sich in Anspruch, als sie eigentlich benötigen. Hierzu ein Beispiel vom 4.4.2014 um ca. 12:05 in der Linie 60 (Typ ULF):

Drei Schüler im vorderen Abschnitt der Bahn sitzen auf zwei 2er-Plätze und einen Einzelplatz verteilt (ein Junge sitzt auf dem Einzelplatz rechts in Fahrtrichtung, einer sitzt auf dem inneren Platz des 2ers vor dem linken Einzelplatz, der andere sitzt einen 2er weiter vorne auf dem Gangplatz und hält die Beine in den Gang).

Gruppen nehmen jedoch nicht nur viel selbstverständlicher Platz in der Straßenbahn ein, sie sind in der Regel auch freier, was etwa die Lautstärke von Gesprächen angeht. Besonders auffällig ist dies bei Schulklassen. Diese verteilen sich meist über die gesamten freien Plätze in der Straßenbahn und zeichnen sich auch durch ein hohes Maß an Lautstärke aus. Dass es sich hierbei jedoch um ein unangemessenes Verhalten handelt, ist oftmals an den erschrockenen oder genervten Blicken anderer Fahrgäste in solchen Situationen zu erkennen.

Es stellt eine Verhaltensregel in Straßenbahnen dar, nicht zu laut zu sein und so andere Personen zu stören. Klassenlehrer versuchen zwar häufig diese Norm durchzusetzen, indem sie ihre Schüler während der Fahrt immer wieder zur Ruhe aufrufen, dies scheint in den meisten Fällen jedoch eher für die anderen Fahrgäste gedacht zu sein, als für die Schüler selbst. Denn die Versuche, die Schüler zur Ruhe aufzurufen, erscheinen meist halbherzig, was darauf hindeutet, dass die Ermahnungen der Lehrer in erster Linie dazu gedacht sind, den anderen Fahrgästen zu zeigen, dass sie sich des Normbruchs der Schüler durchaus bewusst sind und sich auch bemühen, diesen zu unterbinden.

Bei Paaren zeigt sich oft ein etwas anderes Bild als bei Personengruppen. Hier steht nicht die Verbesserung der Kommunikationssituation im Vordergrund, sondern die Wahrung des Körperkontakts. Aus diesem Grund wählen Paare meist nebeneinander gelegene Plätze. Das Aufrechterhalten von Körperkontakt zeigt sich auch dann, wenn keine nebeneinander gelegenen Plätze mehr frei sind. Dies soll folgende Beobachtungssequenz illustrieren (30.3.2014, ca.14:55, Linie 60-Typ ULF):

Auf dem fensterseitigen Einzelplatz einen Abschnitt weiter, sitzt eine junge Frau. Sie sitzt seitlich auf dem Platz, ihre Beine ragen in den Gang. Vor ihr steht ein junger Mann, er hält sich mit beiden Händen an den Haltegegriffen über ihm fest und hat seine Beine gegrätscht, damit die Beine der sitzenden Frau zwischen seinen Platz haben.

Da es dem Paar nicht möglich ist nebeneinander zu sitzen und so Körperkontakt aufzubauen, zeigen sie ihre Zusammengehörigkeit durch ihre Körperhaltung und bauen durch ihre Beine Körperkontakt auf. Dies lässt zu, dass sie auch von anderen Anwesenden als Einheit identifiziert werden und grenzt sie durch den Status eines Personengefüges in gewisser Weise von der Umgebung ab.

Eine weitere Möglichkeit um eine gewisse Distanz zur Umgebung aufzubauen, die vornehmlich bei Paaren zur Anwendung gelangt, ist die Entwicklung einer eigenen Sprache aus Gesten zu Kommunikationszwecken. Um nicht zu viel der eigenen Person der Umwelt preiszugeben, unterhalten sich einige Paare in sehr leisem Ton oder flüstern und benutzen verstärkt Gesten um zu kommunizieren. Dies kann vor allem beobachtet werden, wenn sich Paare der Anwesenheit anderer verstärkt bewusst sind, etwa dadurch, dass ihnen andere Personen direkt gegenüber sitzen.

Wie bereits erwähnt, geht es bei der Platzwahl darum, nicht zu viel Nähe zu anderen Anwesenden einzugehen, um dadurch den eigenen persönlichen Raum und den der anderen Fahrgäste zu schützen. Eine Möglichkeit, den eigenen persönlichen Raum zu vergrößern, stellt etwa die Wahl eines Gangplatzes einer Zweierreihe dar. Oft zu beobachten ist, dass Personen die diese Technik anwenden, häufig zusätzlich den danebenliegenden Platz mit einer Tasche oder einer Tüte besetzen. Interessant ist, dass dieser Platz in den seltensten Fällen von anderen Fahrgästen eingefordert wird. Dies ist am wahrscheinlichsten dann zu beobachten, wenn die Straßenbahn sehr voll ist und keine alternativen Sitzplätze vorhanden sind.

Eine solche Szene stammt aus dem Protokoll des 10.3.2014 um ca. 11:20 in der Linie 9 (Typ ULF):

Mann mittleren Alters steigt ein, bleibt vor dem 2er, auf dem der junge Mann sitzt, stehen und macht mit der Hand eine Winkbewegung nach vorne, der junge Mann rutscht darauf hin auf den Fensterplatz, der Mann setzt sich hin.

Dies ist ein Beispiel, in dem ein eigentlich besetzter Platz von einer einsteigenden Person eingefordert wird. Dies geschieht nicht durch eine verbale Aufforderung, sondern durch eine Geste. Diese wird von dem jungen Mann richtig gedeutet, worauf hin er sich auf den inneren Platz der Zweierreihe setzt. Dass der junge Mann den Platz so schnell frei gibt, verdeutlicht, dass ihm eigentlich bewusst ist, dass er durch sein Verhalten eine Regel bricht und er deshalb akzeptieren muss, diesen Platz aufgeben zu müssen.

Das Einfordern eines Platzes in unmittelbarer Nähe einer anderen Person ist am häufigsten zu beobachten, wenn die Situation keine anderen Optionen zulässt. Sind genügend freie Plätze vorhanden, folgt die Platzwahl dem übergeordneten Prinzip, ein Muster zu erzeugen, das sich durch eine relativ gleichmäßige Verteilung der Personen über die Sitzplätze auszeichnet, wodurch „Ballungszentren“ so lange wie möglich vermieden werden.

Wenn sich eine gewisse Konzentration von Personen auf nebeneinander liegenden Plätzen jedoch nicht mehr vermeiden lässt, gilt es als angemessen, darauf zu achten, den anderen nicht zu berühren. Dies ist insofern problematisch, als dass es keine Begrenzungen zwischen den einzelnen Sitzplätzen gibt. In den Straßenbahntypen E2 und ULF B sind die Sitze gänzlich miteinander verbunden, in Straßenbahnen des Typs ULF A sind zumindest schmale Fugen zwischen zwei Sitzplätzen vorhanden. Die Personen, die auf dem äußeren Platz etwa einer Zweierreihe sitzen, versuchen dies meist dadurch auszugleichen, indem sie etwas weiter außen auf dem Platz sitzen und zumindest ein Bein in den Gang verlagern. Die Wichtigkeit, eine andere Person nicht zu berühren, zeigt sich auch, wenn eine Person eng an einer anderen vorübergehen muss. Hier wird nicht nur darauf geachtet, die Person mit dem eigenen Körper nicht zu berühren, sondern auch die Handtasche, Einkaufstüten o.ä. sollen die andere Person möglichst nicht streifen.

Die Platzwahl ist also wesentlich durch ein Abwägen zweier Risiken geprägt:

- Entweder eine Person wählt ihren Platz so, dass das Risiko für körperliche Nähe zu anderen Personen minimiert ist.
- Oder die Person wählt einen Platz, bei dem das Risiko für Blickkontakt minimiert ist.

Beide Aspekte wirken zusammen, wenn die Straßenbahn relativ leer ist. Dann ordnen sich die Personen meist so an, dass sie weder Blickkontakt zu anderen Personen haben, noch zu viel körperliche Nähe zu anderen Personen eingehen müssen.

Inwiefern sich diese Prinzipien einhalten lassen, hängt vom situationellen Aspekt der Belegung der Straßenbahn ab. Denn es besteht ein starker Zusammenhang zwischen dem Ausmaß der Besetzung der Straßenbahn und dem Maß an Nähe, welches als angemessen gilt. In relativ leeren Straßenbahnen gilt es als informelle Regel, dass möglichst viel Distanz zu anderen Personen eingehalten wird. Diese Norm lässt sich jedoch nicht mehr durchsetzen, wenn die Straßenbahn voll ist. Unter diesen Umständen gilt es als legitim, sich neben andere Personen zu setzen, was aber dazu führt, dass nun in erhöhtem Maße auf den Blick geachtet werden muss. Eine Person in unmittelbarer Nähe anzusehen, gilt als unangemessener, als einer weiter entfernten Person einen Blick zuzuwerfen. In einer vollen Straßenbahn einer Person körperlich nahe zu kommen, ändert zwar nichts an der Tatsache, dass physische Nähe von fremden Personen für die meisten Personen unangenehm ist, durch das Fehlen von alternativen Optionen, gilt es jedoch als akzeptabel, da die Situation eine eindeutige Interpretation der Beweggründe einer Person zulässt. Dies impliziert jedoch, dass bei großer physischer Nähe genau darauf geachtet wird, die andere Person nicht zu berühren. Denn dieses Konstrukt der Akzeptanz von physischer Nähe, welches wesentlich auf dem Vertrauen basiert, dass alle Anwesenden derartige Situationen nicht ausnutzen, ist ein labiles. Kommt es zu einer Berührung, ob bewusst oder unbewusst, wird dieses Konstrukt zerstört und erzeugt Misstrauen und ein erhöhtes Unwohlsein in der Situation.

Ist die Straßenbahn relativ leer, sind auch ungewöhnlichere Muster der Platzwahl zu erkennen. Sind nicht viele andere Fahrgäste in der Straßenbahn, entbindet dies einen Einsteigenden in gewisser Weise von strategischen Entscheidungen und andere Faktoren, wie etwa die persönliche Platzpräferenz oder praktische Aspekte, können in den Vordergrund treten.

10.6.2 Über die Präsenz und das Engagement

Bei vielen Personen ist in der Straßenbahn ein derartiges Reduzieren der Präsenz zu beobachten, dass man, wären nicht die regelmäßigen Bewegungen der Augenlider sichtbar, sie für Wachfiguren halten könnte. Dieses Reduzieren der eigenen Aktivität auf ein Minimum ist vor allem bei Personen zu beobachten, die keiner Nebenbeschäftigung nachgehen und auch bei einer hohen Besetzung der Plätze in der Straßenbahn ist so ein Verhalten üblich.

Diese Art der Präsenzminimierung ist also vor allem bei Personen zu beobachten, die mit nichts als ihrem eigenen Selbst in die Situation eintreten. Der Großteil der Personen versucht eine Überpräsenz in der Straßenbahn durch das Ausführen einer Nebenbeschäftigung zu vermeiden. Eine beliebte Nebenbeschäftigung stellt das Lesen von Zeitungen dar. Diese nehmen in Straßenbahnen oft den Charakter von Einrichtungsgegenständen an. Wenn eine Zeitung auf einem Platz in der Straßenbahn liegt und offenbar niemand einen Anspruch auf diese erhebt, kann sie von jeder Person genutzt werden. Die Person hat aber nicht das Recht, die Zeitung gänzlich an sich zu nehmen. Sobald Personen aus der Straßenbahn aussteigen, legen sie die Zeitung wieder dort hin, wo sie sie gefunden haben.

Großformatige Zeitungen eignen sich besonders gut als *Ausweichsurrogate* (Goffman 1971, S.589,), da sie einerseits eine geeignete Nebenbeschäftigung während der Fahrt darstellen und gleichzeitig auch die Möglichkeit bieten, nicht nur den Blick, sondern das ganze Gesicht vor anderen zu verbergen. Diesem Sich-Verstecken hinter einem Gegenstand kommt eine besondere Bedeutung zu, da dadurch scheinbar der persönliche Raum besser von der Umgebung abgegrenzt wird und so eine Art Schutzwand entsteht. Man könnte die Funktion von solchen Zeitungen auch mit dem frühkindlichen Spiel des sich hinter den Händen-Versteckens vergleichen. Kleine Kinder verstecken sich hinter ihren Händen und meinen, dass sie dadurch auch für andere Personen nicht mehr sichtbar sind. Natürlich wissen erwachsene Personen, dass es nicht möglich ist, durch das Verbergen des Gesichtes hinter einer Zeitung unsichtbar zu werden, jedoch ruft dies ein Gefühl der Sicherheit hervor. Einerseits wird die Gefahr von Blickkontakt minimiert und zum anderen erfolgt eine Entbindung von der Pflicht zur ständigen Aufmerksamkeit, da anderen Anwesenden klar gezeigt wird, dass die Person beschäftigt ist und sich deshalb nicht in vollem Ausmaß auf die Umgebung konzentrieren kann.

Das Mobiltelefon oder Smartphone stellt neben der Zeitung eines der beliebtesten Mittel zur Beschäftigung in Straßenbahnen dar. Die Besonderheit des Telefonierens in der Straßenbahn ist, dass es eine gewisse Distanz zwischen dem Telefonierenden und seiner Umgebung aufbaut. Während bei realen Personen, die sich in der Straßenbahn unterhalten, oft zu beobachten ist, dass sie mit gedämpfter Stimme oder überhaupt durch Zeichen und Gesten miteinander kommunizieren, scheint diese Technik bei Telefongesprächen nicht notwendig zu sein. Telefonierende Personen dämpfen selten ihre Stimme, am ehesten noch dann, wenn die Straßenbahn in einer Haltestelle steht und dadurch die Umgebungsgeräusche gemindert sind bzw. wenn wenige Fahrgäste in der Straßenbahn sind. Dies stellt eine gewisse Paradoxie dar, da Personen in gering besetzten Straßenbahnen leiser sprechen, als sie es in einer vollbesetzten tun, obwohl im letzteren Fall mehr Personen anwesend sind, die das Gespräch mithören können. Dies erklärt sich einerseits aus der Tatsache, dass in einer vollbesetzten Straßenbahn vermehrt Umgebungsgeräusche vorhanden sind, die eine Art Schutzhülle für das Telefongespräch bilden und andererseits daraus, dass Personen in einer weniger gefüllten Straßenbahn sich der Anwesenheit anderer in größerem Maße bewusst sind. Es scheint also in relativ leeren Straßenbahnen als unhöflicher zu gelten, laut zu telefonieren, als in einer vollen Straßenbahn, in der ohnehin viele Umgebungsgeräusche vorhanden sind. Überhaupt stellt das Telefonieren eine Art Flucht aus der Situation dar, indem die aktuelle, reale Umwelt ausblendet wird und der entfernte, medial vermittelte soziale Kontakt in den Fokus rückt. Dies kann dadurch noch verstärkt werden, dass eine telefonierende Person während des Gesprächs aus dem Fenster sieht, dadurch bietet sowohl das Auge als auch das Ohr eine Flucht aus der Situation.

Eine weitere beliebte Nebenbeschäftigung stellt das Hören von Musik dar. Auffallend ist, dass diese, vor allem unter jungen Personen sehr weit verbreitete Tätigkeit, jedoch kein ausreichendes *Nebenengagement* (vgl. Goffman 1971, S.51) darstellt. Meist beschäftigen sich die Personen gleichzeitig mit ihrem Mobiltelefon oder lesen in einer Zeitung oder einem Buch. Dies kann dadurch erklärt werden, dass Musikhören eine Nebenbeschäftigung darstellt, die den Nachteil hat, dass sie nur die Ohren der Person beschäftigt, nicht aber die Augen. Das Problem ein geeignetes Zentrum für die eigene Aufmerksamkeit zu finden, wird dadurch nicht gelöst. Die praktikabelsten Nebenbeschäftigungen sind jene, die die Augen beschäftigen, da der Blick jenes Sinnesorgan ist, das am schwierigsten zu beschäftigen ist und das auch am wenigsten einfach vor anderen Personen verborgen werden kann.

Erwähnenswert ist, dass Medien, wie etwa ein Gerät zum Abspielen von Musik, nicht nur als Beschäftigung dienen, sondern auch neue legitime Verhaltensweisen erzeugen. Hierzu sei ein Beispiel aus einer Beobachtungssequenz wiedergegeben. Folgendes Beispiel wurde am 26.3.2014 um 19:45 in der Straßenbahnlinie 38 beobachtet (Typ ULF):

Ein junger Mann (um die 25 Jahre) sitzt auf dem Einzelplatz der Dreier-Konstellation, er hat die Unterarme auf seinen Oberschenkeln abgelegt und sitzt in einer leicht nach vorne gebeugten Haltung. Der Kopf ist ebenfalls leicht nach unten gebeugt. Er hat einen schwarzen Kopfhörer auf. Nach einer kurzen Zeit beginnt er mit dem Kopf auf und ab zu wippen. Nach ein paar Sekunden wird dies stärker (gleich einer Art leichtes Headbängen). Dann bewegt der Mann auch das rechte Bein auf und ab. Ein älterer Mann (um die 60 Jahre), der im Zwischenraum der Straßenbahn steht und eine Zeitung liest, dreht sich kurz zu dem Mann um, verändert seinen Gesichtsausdruck nicht (recht unbeteiligt), dreht sich wieder weg und liest weiter. Die Personen, die auf der Zweierreihe(im 90 Grad Winkel zum Platz des Mannes) sitzen, zeigen keine erkennbare Reaktion.

Diese Sequenz stellt insofern eine interessante Begebenheit dar, als dass das Verhalten des jungen Mannes im ersten Moment seltsam erscheinen mag. Wird jedoch ersichtlich, dass er Kopfhörer auf hat, kann daraus geschlossen werden, dass der Mann gerade Musik hört und sich zu ebendieser bewegt. Das Verhalten des Mannes ist dadurch von den anderen Anwesenden leicht einzuordnen und stellt somit kein weiteres Ziel von vermehrter Aufmerksamkeit dar. Ein älterer Mann zeigt zwar kurzfristig Interesse, dies ist aber wohl in erster Linie dadurch zu erklären, dass beinahe alle Menschen auf Bewegungen in ihrer Umgebung reagieren und sich kurz einen Überblick über die Quelle der Bewegung verschaffen, um sicherzugehen, dass diese keine Gefahr für die eigene Person darstellt. Alle Personen sind daran gewöhnt, dass Personen in der Straßenbahn Musik hören und somit wundert sich auch niemand, wenn sich jemand zu dieser Musik bewegt. Hier wäre ein extremeres Verhalten notwendig, um die offene Aufmerksamkeit der anderen Personen zu bekommen. Es ist aber wichtig, anderen Anwesenden Indizien zur Einordnung des Verhaltens zur Verfügung zu stellen. Dass neue Medien immer neue Verhaltensweisen hervorrufen, die es zu Akzeptieren gilt, könnte jedoch auch dazu führen, dass es zu einer immer größer werdenden Verunsicherung kommt, da Personen rein „instinktiv“ nicht mehr so einfach

einzuschätzen sind und in weiterer Folge Kontakte möglicherweise verstärkt vermieden werden.

Welches Maß an Präsenz in der Straßenbahn gezeigt wird, hängt nicht nur damit zusammen, ob ein *Nebenengagement* ausgeführt wird oder nicht, entscheidend ist auch, ob eine Person als Einzelperson in der Straßenbahn ist, oder ob sie Mitglied eines Gefüges ist. Bei Gruppen und anderen Personengefügen ist auffallend, dass sie ein viel größeres Maß an Präsenz in der Situation zeigen. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass Gruppen sich meist unterhalten und dies nun einmal ein gewisses Maß an Gestik und Mimik mit sich bringt, viel wichtiger scheint aber auch hier die Schutzfunktion des Gefüges zu sein. Eine Person, die sich in Begleitung befindet, fühlt sich viel freier in der Situation und kann deshalb auch ein höheres Maß an Präsenz zeigen, da sie als Mitglied einer Gruppe auch eine gewisse vorteilhafte Stellung gegenüber Einzelpersonen hat. Die Gefahr, in der Situation überpräsent zu sein, wird also durch die Gruppe minimiert.

Eine weitere Besonderheit von Gruppen ist, dass sie einerseits durch ihre Schutzfunktion und zum anderen durch die Tatsache, dass ein Gespräch mit den anderen Gruppenmitgliedern ein angemessenes *Nebenengagement* darstellt, *Ausweichsurrogate* weitestgehend unwichtig machen.

Es kann also formuliert werden, dass das Verhalten von Personen in Straßenbahnen beschrieben werden kann als ein weitest gehendes Zurücknehmen des eigenen Selbst. Die emissionierenden Verhaltensweisen werden reduziert, indem darauf geachtet wird, keine zu auffallenden Bewegungen zu machen, nicht zu laut zu sprechen oder zu laut Musik zu hören. Eine Ausnahme stellt in vielen Fällen die Verbreitung von Gerüchen durch Nahrungsmittel dar. Obwohl von vielen Fahrgästen suggeriert wird, dass sie sich durch Essensgerüche gestört fühlen, da diese die Eigenschaft haben, weit in den persönlichen Bereich einer Person einzudringen, wird solch ein Verstoß gegen das Prinzip der Rücksichtnahme meist nur durch entwertende Blicke sanktioniert.

Es stellt eine universale Verhaltensregel in Straßenbahnen dar, dass jede Person dazu angehalten ist, sich weder durch zu lautes Sprechen oder Musik hören, noch durch zu ausladende Bewegungen oder durch andere sehr auffällige Tätigkeiten, aus der Menge herauszuheben und so zu viel Präsenz für die eigene Person in Anspruch zu nehmen.

10.6.3 Über den Blick

Der Blick stellt ein unerlässliches Mittel dar, um sich Informationen über die Situation und die darin anwesenden Personen zu verschaffen. Ein *Orientierungsblick* findet sowohl seitens der einsteigenden Personen statt, als auch auf der Seite der sich bereits in der Straßenbahn befindlichen Personen. Neben der Funktion der Orientierung in einer Situation, dient der Blick jedoch auch dazu, sich aus einer gegenwärtigen Situation zurückzuziehen. Dies geschieht meist durch den Blick aus dem Fenster, wodurch Aspekte, die außerhalb der Situation liegen, in den Fokus der Aufmerksamkeit rücken und so die direkte Umgebung ausgeblendet werden kann. Dies ist vor allem dann notwendig, wenn eine zu große Nähe zu einer anderen Person ausgeglichen werden muss. Wenn eine Person am Fensterplatz einer Zweierreihe sitzt, kann sie durch den Blick aus dem Fenster, den persönlichen Raum vergrößern und vor allem geistig aus der beengten Situation austreten.

Der Blick aus dem Fenster ist bei Personen, die sich als Einzelpersonen in der Straßenbahn befinden, häufiger zu beobachten als bei Gruppen oder Paaren. Dies weist wieder auf die Schutzfunktion hin, die die Begleitung durch andere Personen mit sich bringt. Für Mitglieder von Gruppen scheint es unproblematischer zu sein, andere Personen anzusehen, da diese bei Bedarf ihren Blick schnell wieder ihren Begleitern zuwenden können. Für Einzelpersonen ist es nicht so einfach den Blick in der Straßenbahn umherschweifen zu lassen, da dies als Suche interpretiert werden könnte und bei anderen Anwesenden den Eindruck von Aufdringlichkeit entstehen lassen kann. Dies macht es für Einzelpersonen, die keiner Nebenbeschäftigung nachgehen, angemessener, den Blick aus dem Fenster schweifen zu lassen.

Wie bereits besprochen wurde, sind Einzelsitzplätze aus dem Grund sehr beliebt, da sie vom Zwang der permanenten Orientierung befreien und weil sie das Risiko von physischer Nähe reduzieren. Diese Vorteile werden bei einigen Einzelplätzen jedoch dadurch abgeschwächt, dass durch die Wahl dieser Plätze eine sehr *exponierte Position* für die Blicke anderer eingenommen wird (etwa bei den türseitigen Einzelplätzen in ULFs). Die physische Nähe zu anderen Personen ist zwar minimiert, dies erhöht aber dadurch, dass Blickkontakte über eine gewisse Entfernung hinweg als ungefährlich gelten, das Risiko von Blickkontakten. Außerdem fehlt bei diesen Plätzen etwa die

Rückenlehne eines davorgelegenen Sitzplatzes, hinter der der Einzelne sich im Falle von aufdringlichen Blicken verbergen kann.

Es zeigt sich in Straßenbahnen eine generelle Regel, Blickkontakte zu vermeiden. Wenn Personen etwa in einem Zwischenraum der Straßenbahn stehen, positionieren sie sich entweder so, dass sie sich an eine Seitenwand anlehnen und den Blick auf die gegenüberliegende Wand richten, oder sie nehmen eine Haltung ein, die es ihnen erlaubt, in die Fahrtrichtung zu schauen, wodurch ihnen zumindest in ULF-Straßenbahnen nur wenige Personen ins Gesicht sehen können. Der Blick in die Fahrtrichtung hat jedoch auch den Vorteil, dass dies die Orientierung in der Situation leichter macht, da der Blick auf Kommendes und nicht auf Vorübergegangenes gerichtet ist.

Hier sei noch auf den interessanten Umstand hingewiesen, dass für Menschen Blicke, denen sie sich nicht bewusst sind, leichter auszuhalten sind, also solche, die offen durch den eigenen Blick wahrgenommen werden. Wenn etwa Personen im Zwischenbereich der Straßenbahn sich positionieren und zur Vermeidung von Blickkontakt in Fahrtrichtung blicken, ändert dies nichts an der Tatsache, dass sie sich in einer äußerst exponierten Position befindet und somit mit Sicherheit sehr oft, zumindest kurzzeitig, den Fokus der Aufmerksamkeit von anderen Fahrgästen darstellen. Es geht bei Blicken also in hohem Maße darum, ob sie wahrgenommen werden oder nicht. Wenn eine Person angeblickt wird und es nicht bemerkt, hat dies keinen Einfluss auf ihr Wohlbefinden, nimmt sie die Blicke allerdings wahr, können diese einen erheblichen Einfluss auf das Wohlbefinden und somit auf das Verhalten der angeblickten Person ausüben. Dies lässt allerdings auch den Schluss zu, dass der Einfluss auf das Wohlbefinden bzw. Unwohlsein durch Blicke, von individuellen Eigenschaften des Individuums abhängt, dass etwa selbstbewusste Personen ein größeres Ausmaß an Blickkontakten akzeptieren, da sie nicht, wie weniger selbstbewusste Menschen, davon ausgehen, dass der Blick negativ gemeint ist.

In der Straßenbahn ist es aber nicht nur wichtig, den Blicken anderer Personen auszuweichen, um jegliche Verbindung zu vermeiden, viel mehr geht es auch darum, ein geeignetes Gesicht aufzusetzen. Es kann vermehrt ein typisches *Straßenbahngesicht* (vgl. Goffman 1971, S.38) beobachtet werden, das zwischen teilnahmslos, gelangweilt und böse changiert. Eher selten zu beobachten ist ein freundliches, lächelndes Gesicht, außer wenn eine Person Teil eines Gefüges ist. Dies ist insofern verständlich, da ein

Lächeln leicht als Interesse an einer Person gedeutet werden kann. Aus diesem Grund verzichten die meisten Personen auf ein zu freundliches Gesicht und setzen stattdessen ein neutrales, oder abwehrendes Gesicht auf.

Personen vermeiden es also, andere offen anzublicken, einerseits um nicht als unhöflich zu gelten und andererseits, um keine Verbindung zu einer anderen Person entstehen zu lassen. Eine größere Freiheit zu blicken ergibt sich für den Einzelnen, wenn Personen in der unmittelbaren Nähe einer Nebenbeschäftigung, wie etwa lesen, nachgehen. Dies erlaubt dem Einzelnen die anderen anzusehen und entbindet ihn gleichzeitig von der Pflicht selbst einer Nebenbeschäftigung nachzugehen.

All diese Techniken, um Blickkontakte zu verhindern sind jedoch nur von Nöten, wenn Blicke durch eine gewisse Unmittelbarkeit gekennzeichnet sind. Wird der Blick etwa durch eine gewisse Distanz oder durch Fensterscheiben in seiner Unmittelbarkeit unterbrochen, kann ein Blick durchaus akzeptiert werden. Dies ist etwa in Straßenbahnen des Typs E2 mit Beiwagen der Fall. Hier ist im vorderen Wagon ganz hinten ein Einzelplatz mit Blickrichtung gegen die Fahrtrichtung, also mit Blick auf den Beiwagen, installiert. Im Beiwagen ist ganz vorne ebenfalls ein Einzelplatz angebracht, dieser jedoch in Fahrtrichtung, mit Blick auf den vorderen Wagon. Dies bedeutet, dass sich die Personen, die auf diesen Einzelplätzen sitzen, genau gegenüber sitzen und sich so ansehen können. Dies ist jedoch unproblematisch, da die Unmittelbarkeit des Blickes durch zwei Scheiben und zusätzlich eine gewisse Distanz unterbrochen ist. Des Weiteren besteht kein Risiko für weiteren Kontakt, da sich die Personen in jeweils einem anderen Wagon befinden.

Problematischer werden Blicke, wenn sich zwei Personen gegenüber sitzen und keine der beiden einer Nebenbeschäftigung nachgeht. In diesem Fall ist es wichtig, die Blicke unauffällig auszuführen und weder zu lange, noch zu intensiv den anderen zu mustern. In diesen Situationen können sich Blicke zu einer Art Ping-Pong-Spiel entwickeln, bei dem eine Person der anderen ab und an einen Blick zuwirft, diesen jedoch gleich wieder abwendet. Die andere Person verfährt ebenso. Das Spiel „verliert“ derjenige, der beim Anblicken der anderen Person erwischt wird, da ihm nun suggeriert wird, dass es sich um ein nicht angemessenes Verhalten handelt. Dies zeigt, dass informelle Normen oft erst sichtbar werden, wenn sie gebrochen werden, bzw. dass ein eigentlich unangemessenes Verhalten erst aufgegeben wird, wenn eine Person dabei ertappt wird.

Blicke dienen also einerseits dazu, sich Informationen über eine andere Person zu verschaffen, andererseits sind sie ein Mittel um eine Verbindung herzustellen. Eine weitere Funktion von Blicken stellt die Sanktionierung eines Normbruchs, bzw. das Zeigen von Unmut über einen Normbruch dar.

Dies wird durch folgende Beobachtung vom 10.4.2014 um ca. 12:55 in der Linie 9 (Typ ULF) illustriert:

Ein Mann steht vor der Tür, mit dem Blick nach draußen, ein anderer steht dem Mann gegenüber mit dem Blick seinem Begleiter zugewandt, der auf dem Gangplatz des 2ers vor dem linken Einzelplatz sitzt. Dann kommt ein Mann von hinten (wuchtiger Mann mit Rucksack auf dem Rücken) und drängt sich zwischen den beiden Männern durch, ohne ein Wort der Bitte oder Entschuldigung. Der Mann an der Tür schaut ihm nach (mit genervtem Gesichtsausdruck).

Die Sanktionierung dieses Normbruchs, der als sehr groß zu bezeichnen ist, da nicht nur gegen die Norm der Rücksichtnahme verstoßen wurde, sondern zusätzlich auch noch ein unfreiwilliger, verletzender Körperkontakt hergestellt wurde, erfolgt anhand eines bösen Blickes. Dieser dient in der Situation aber eher dazu, dem angerempelten Mann bei der Verarbeitung der Situation zu helfen, indem er den anderen Anwesenden signalisiert, dass er dieses Verhalten nicht duldet und sich so etwas im Normalfall auch nicht gefallen lässt.

Blicke sind in Straßenbahnen also ein Medium, welches viele Funktionen erfüllt. Dies ist dadurch zu erklären, dass die soziale Interaktion in Straßenbahnen wesentlich auf nonverbales Verhalten reduziert ist und somit diesen Verhaltensmitteln eine erhöhte Bedeutung beigemessen wird. Ebenso sind Personen, wenn sie sich in einer verletzlichen Lage befinden, wie sie durch die Anwesenheit vieler fremder Personen nun mal hervorgerufen wird, empfänglicher für kleinste Signale und diese werden durch ein gewisses Grundmisstrauen verstärkt negativ gedeutet. Dies führt dazu, dass kleinsten Signalen eine große Bedeutung zukommt, was von jedem Einzelnen ein hohes Maß an Sensibilität für die Angemessenheit eines Verhaltens abverlangt.

10.6.4 Über die Reaktion auf Außergewöhnliches

Der Wunsch des Menschen, jede Situation einordnen zu wollen, wird am offensichtlichsten in Situationen, in denen der normale Ablauf einer Straßenbahnfahrt gestört wird. Folgende Beobachtung, die am 4.4.2014 um 11:20 in der Linie 60 (Typ E2) gemacht wurde, illustriert dies:

Die Straßenbahn fährt zu dem Zeitpunkt nur sehr langsam, bleibt dann stehen (nicht an einer Haltestelle-steht länger als es sonst üblich ist). Personen in der Straßenbahn beugen sich nach links und rechts und schauen nach vorne (versuchen den Grund des Fahrtstopps zu erkennen) Mann fragt Frau, die neben ihm sitzt, was los ist (gehören offenbar zusammen). Der Straßenbahnfahrer kommt nach hinten, macht die Tür auf, sagt von unten, dass es eine Fahrtbehinderung gibt und es deshalb ein paar Minuten dauern wird, bis die Straßenbahn weiterfahren kann. Fügt hinzu, dass jeder, der es eilig hat, aussteigen kann, dass man dies aber nicht tun muss. Alle Personen in der Straßenbahn (ca. 6 Personen) steigen daraufhin aus. Ich bleibe in der Straßenbahn.

Diese Beobachtung zeigt einerseits, dass es bei allen Personen eine sehr klare Vorstellung darüber gibt, was als für eine Fahrt mit der Straßenbahn üblich und was als unüblich angesehen werden kann. In dem Fall bleibt die Straßenbahn etwas länger als es offenbar üblich ist, stehen. Sogleich fangen die Fahrgäste an nach dem Grund für die Verzögerung zu suchen, um die Situation einordnen zu können. Interessant ist, dass dieses Beispiel auch auf eine Norm hindeutet und zwar darauf, dass das Aussteigen aus der Straßenbahn auf freier Strecke verboten ist. Dieses Verbot kann nur von einer berechtigten Autoritätsperson, in dem Fall dem Fahrer der Straßenbahn, aufgehoben werden. Es ist fraglich, ob auch jemand ausgestiegen wäre, wenn der Straßenbahnfahrer nicht offiziell darauf hingewiesen hätte, dass diese Regel in dieser außergewöhnlichen Situation gebrochen werden darf.

In Situationen, in denen etwas Ungewöhnliches passiert, tritt demnach der Wunsch nach Orientierung in Personen in den Vordergrund und sie suchen nach der Ursache der Störung, um die Situation besser einordnen zu können. Diese Orientierungsaktivitäten, wie etwa das Beugen des Körpers nach links und rechts um einen besseren Blick in Richtung der Störquelle zu haben, werden auch angewendet, wenn andere anwesende Personen die Quelle der Störung darstellen. Die Definition, welche Geräusche als störend empfunden werden, unterliegt verschiedenen situationellen Bedingungen. Es

kann jedoch die Regel formuliert werden, dass alle Geräusche, die aus der Summe der Umgebungsgeräusche herausstechen, als unangemessen gelten. Aus diesem Grund werden in einer vollen Straßenbahn, oder einer sich bewegenden, mehr und lautere Geräusche akzeptiert, als dies bei beinahe leeren Straßenbahnen oder bei stehenden Zügen der Fall ist, da in den letzten beiden Fällen die Umgebungsgeräusche minimiert sind und sich dadurch einzelne Geräusche schneller in den Vordergrund drängen.

10.6.5 Über das Induzieren von Kontakt

Wie bereits erläutert wurde, lautet eine informelle Norm, dass bedürftigen Personen ein Sitzplatz angeboten werden muss. In derartigen Fällen ist es legitim, Kontakt zu einer fremden Person aufzubauen und meist kommt es in derartigen Situationen zu einer verbalen Interaktion zwischen den Akteuren. Diese erfolgt meist in folgender Form (A sitzt auf einem Platz, B kommt hinzu):

1. *A: Möchten Sie gerne sitzen?*
2. *B: Ja gerne.* (A steht auf und überlässt B den Sitzplatz)
3. *B: Danke schön.*
4. *A: Kein Problem.*

Dieses Beispiel zeigt den üblichen Aufbau eines derartigen Austauschs, wobei es sich hier um die vollständige Form handelt. Oft ist zu beobachten, dass Punkt zwei nonverbal erfolgt, in der Form, dass etwa durch ein Kopfnicken oder ein einfaches Auf-den-Platz-zugehen ein Annehmen des Angebots erfolgt. Das Ausführen des Punkts vier stellt ebenfalls eine Option dar, da der Dank der bedürftigen Person oft nur mit einem Kopfnicken oder einem Lächeln quittiert wird. Eine sehr verkürzte, aber auch oft zu beobachtende Form des Austauschs ist diese, dass A B nicht fragt, ob B den Platz haben möchte, sondern sofort aufsteht und die Situation verlässt. Meist bedankt sich B, es kann jedoch auch passieren, dass überhaupt kein verbaler Austausch stattfindet. Auffallend ist jedenfalls, dass der Austausch, wie er oben dargestellt ist, nur in Ausnahmefällen in dieser Form stattfindet. Viel häufiger sind verkürzte oder sogar stark verkürzte Formen des Austauschs. Dies ist nur deshalb möglich, da alle Akteure die Norm des Platzanbietens so stark internalisiert haben, dass allen Beteiligten klar ist, was es bedeutet, wenn eine Person in Anwesenheit einer vermeintlich bedürftigen Person von seinem Platz aufsteht. Die Internalisierung der Norm führt auch dazu, dass sie den

Status einer Selbstverständlichkeit erlangt hat, was dazu führt, dass es oft gar keines Wortes des Dankes mehr bedarf, wenn einer Person ein Platz überlassen wird.

Wenn eine Person einen Platz angeboten bekommt, sie diesen aber nicht in Anspruch nehmen möchte, erfolgt meist ein Austausch in folgender Form:

1. A: *Möchten Sie gerne sitzen?*
2. B: *Nein danke, ich steige gleich aus.*
3. A: *Okay.*

Hier ist zu sehen, dass der Austausch meist kürzer verläuft als der des vorherigen Beispiels. Wobei hier beachtenswert ist, dass B meist nicht nur eine Reaktion in Form einer Ablehnung des Angebots zeigt, sondern auch eine Erklärung für die Reaktion vorbringt. Dies geschieht aus dem Beweggrund, dass das Angebot von A gewürdigt wird und nun B gezwungen ist, zu erklären, warum dieses höfliche Angebot nicht angenommen wird, um umgekehrt nicht als unhöflich zu gelten. Der dritte Punkt des Austauschs stellt eine Option dar, da das Ablehnen des Angebots meist eine nonverbale Äußerung hervorruft, wie etwas ein Schulterzucken oder eine ähnliche Geste. Dies hat den Zweck, der leichten Peinlichkeit zu entkommen unnötigerweise Kontakt aufgenommen zu haben und soll zeigen, dass die Person nicht weiter davon beeinträchtigt ist. Interessant ist, dass das erste Beispiel auch gänzlich nonverbal verlaufen kann, was bei diesem Beispiel jedoch sehr unwahrscheinlich ist. Der erste Punkt kann wie im ersten Beispiel durch das Aufstehen von A ersetzt werden, der Punkt zwei lässt sich hingegen nur schwer substituieren. Es besteht zwar potentiell die Möglichkeit, dass B durch eine Geste signalisiert, dass er den Platz nicht benötigt, dies ist jedoch deshalb für die meisten Personen unbefriedigend, da es keine Geste gibt, die gleichzeitig eine Erklärung darstellen kann (zumindest nicht ohne dass der Austausch zu einer seltsam anmutenden pantomimischen Einlage verkommen würde). Die meisten Menschen empfinden es als unhöflich in einer derartigen Situation keine Erklärung zu bieten, deshalb ist hier ein nonverbaler Austausch unwahrscheinlicher als im ersten Beispiel.

Weitere Situationen, in denen es möglich ist, Kontakt zu anderen Fahrgästen aufzubauen, stellen Situationen dar, in denen eine Person Hilfe braucht. Wie aus diesem Beispiel vom 18.4.2014 um 9:20 in der Linie 9 (Typ ULF) hervorgeht:

Ein Mann steht beim Fahrkartenautomat am Anfang des Abschnittes vor mir (scheint Probleme beim Fahrscheinkauf zu haben). Der Mann mit der kurzen Hose geht zu ihm hin und sagt auf Englisch „You have to pay exactly. There is no return money.“ Der Mann mit der kurzen Hose fragt seinen Begleiter, ob er 20 Cent hat, dieser gibt ihm das Geld und dieser gibt es wiederum dem Mann am Automaten weiter. Dieser bedankt sich. Der Mann in der kurzen Hose setzt sich wieder hin und sieht aber weiter zu dem Automaten hin. Als der Mann sein Ticket entnimmt, streckt er den Daumen in die Höhe, sagt „Jackpot“ und lacht.

Dieses Beispiel zeigt eine Situation, in der eine Person Hilfe braucht. Interessant ist, dass eine hilfsbedürftige Person meist durch ein bestimmtes Verhalten als solche identifiziert wird. In diesem Fall steht eine Person länger am Fahrkartenautomat, als es für solch eine Tätigkeit üblich ist. Dadurch wird sie von dem Mann in kurzer Hose als Person, die Hilfe benötigt, erkannt. Hier fällt auf, dass die Person niemanden um Hilfe bitten muss, sondern ihr aktiv Hilfe angeboten wird. Dass eine Kontaktaufnahme in diesem Fall legitim ist, liegt erstens daran, dass die Situation für beide klar definierbar ist und somit kein Zweifel über die Angemessenheit des Kontaktaufbaus besteht und zweitens profitieren beide Personen von der Interaktion. Der Mann, der versucht sich eine Fahrkarte zu kaufen, bekommt Hilfe bei der Ausführung seiner Tätigkeit und der Hilfe leistende Mann gewinnt durch seine Hilfe eine Aufwertung seines Selbst. Wichtig ist es jedoch, sich in derartigen Situationen nach der Hilfeleistung schnell wieder von der Person zu entfernen, um den aufgebauten Kontakt nicht überzustrapazieren bzw. die durch die Hilfeleistung entstandene Verbindung wieder zu lösen. Denn eine Kontaktaufnahme stellt eine gewisse Verbindung zwischen Helfer und hilfesuchender Person her, die auch einige Gefahren mit sich bringt. Wenn ein Kontakt erstmal hergestellt ist, macht es eine Personen offen für weitere Fragen des Gegenübers und das Band kann oftmals erst gelöst werden, wenn entweder der Person klar mitgeteilt wird, dass es sich um einen unerwünschten Kontakt handelt, oder aber wenn eine Person aus der Straßenbahn aussteigt.

Einen weiteren Anstoß zur Initiierung eines Kontaktes stellen oftmals Hunde dar. Dies konnte etwa in der Linie 9 am 8.3.2014 um ca. 16:45 beobachtet werden (Typ ULF):

Alte Frau (~75 Jahre) steigt mit zwei kleinen Hunden ein (ein brauner Dackel und ein schwarz-weißer kleiner Hund), sie setzt sich auf den türseitigen 1er gegen die Fahrtrichtung. Die Frau mit dem Einkaufstrolley schaut immer wieder zu dem braunen Hund und lächelt. Dann fängt er zu winseln an und die Frau mit dem Trolley sagt „Oje, du magst das nicht oder?“. Die alte Frau reagiert nicht, schaut aus dem Fenster. Der Hund winselt weiter, die Frau sagt: „Ja ein Hübscher bist du“. Die alte Frau versucht mit wiederholtem „Pssst“ den Hund zu beruhigen. Frau schaut immer wieder zu dem Hund und zur alten Frau. Dann sagt die alte Frau „Ja der freut sich so“. Die Frau mit dem Einkaufstrolley lacht, fragt, ob der Hund noch jung ist. Die alte Frau erwidert, dass er schon 7,5 Jahre alt ist, sich aber gut gehalten hat, da er gut gepflegt worden ist. Die Frau mit dem Einkaufswagen sagt wieder „ja hübsch bist du“ zu dem Hund. Beide Frauen steigen bei der nächsten Station aus.

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Hunde eine akzeptierte Möglichkeit darstellen, um mit dem Besitzer des Hundes Kontakt aufzunehmen. Die Hundebesitzerin zeigt sich in dieser Sequenz anfangs noch reserviert und scheint kein Interesse daran zu haben, mit der Frau ein Gespräch zu beginnen. Diese erweist sich jedoch als sehr hartnäckig, indem sie weiterhin mit dem Hund spricht und auch die Frau immer wieder ansieht, als würde sie erwarten, dass die Hundebesitzerin ihr Kontaktangebot annimmt. Die Situation wird für beide Akteure zunehmend unangenehm. Einerseits für die Hundebesitzerin, da sie die Frau nun nicht mehr offensichtlich ignorieren kann, ohne unhöflich zu erscheinen und für die Frau, da ihr Kontaktgesuche nicht erhört wird. Deshalb entschließt sich die Hundebesitzerin, die Situation durch die Annahme des Kontaktangebotes aufzulockern. Dies zeigt, dass in manchen Situationen ein Kontakt zu einer fremden Person die Situation erträglicher und angenehmer machen kann.

Es ist sehr oft zu beobachten, dass das Mitführen eines Hundes eine Person in hohem Maße disponibel für den Aufbau von Kontakt durch andere Personen macht. Wollen Hundebesitzer also den Kontakt zu anderen Personen meiden, ist für sie umso wichtiger, einer einnehmenden Nebenbeschäftigung nachzugehen bzw. einen Schutzwall durch ein vermehrtes Ignorieren der anderen Personen aufzubauen. Werden sie jedoch trotzdem angesprochen, ist es ihre Pflicht, auf die gestellte Frage auch eine Antwort zu geben. Stellt eine andere Person nämlich aktiv Kontakt her, erfordert dies

zumindest eine minimale Reaktion seitens des Angesprochenen. Ältere Menschen stellen in diesem Fall eine weniger problematische Personengruppe für solch eine Kontaktaufnahme dar, da bei diesen Personen ein unangemessenes Interesse an einer anderen Person meist ausgeschlossen werden kann.

Ähnlich wie Hunde fungieren auch kleine Kinder und Babys oft als Grund für das Initiieren von Kontakt. Dies erfolgt seltener verbal, als vielmehr nonverbal durch ein Hinwenden zu dem Kind und durch ein Lächeln. Auch bei dieser Ursache des Kontaktaufbaus zeigt sich eine vermehrte Tendenz bei älteren Personen Kontakt aufzubauen. Von dieser Personengruppe wird ein Kontaktangebot meist auch akzeptiert, oder zumindest durch ein Lächeln quittiert.

Ein Lächeln kann demnach ein Kontaktangebot oder -gesuch darstellen, welches wiederum durch ein Lächeln oder durch einen Blick bestätigt werden kann, wodurch eine folgende verbale Äußerung legitimiert wird. Das Angebot kann jedoch auch durch das Ignorieren des Kontaktangebotes abgewehrt werden. Es stellt aber jede Art von Reaktion eine Antwort auf das Kontaktangebot dar, auf welches die initiiierende Person wiederum reagieren muss.

Beim Initiieren von Kontakt durch eine verbale Äußerung spielt einerseits die Wortwahl eine Rolle, andererseits sind die Tonlage und der dabei gezeigte Gesichtsausdruck ein wesentliches Indiz, um die Aussage auch richtig einordnen zu können. Dies belegt folgende Sequenz aus dem Protokoll des 28.2.2014 um 8:40 in der Linie 9 (Typ E2):

Eine ältere Frau mit vielen Einkaufssackerln steigt recht schwerfällig ein (setzt ihre Taschen immer auf einer Stufe der Straßenbahn ab und steigt dann erst auf die nächste Stufe). Sie setzt sich auf den linken Platz des 3ers gegenüber der Tür (die beiden anderen Plätze sind bereits besetzt). Sie sieht links neben sich und macht eine Wischbewegung und sagt zu der jungen Frau neben ihr „Damit ich mich nicht auf Ihre Jacke setze.“ Die Frau streift dann ihre Jacke enger an ihren Körper, bedankt sich und lächelt.

Diese Aussage kann je nach Tonfall und Mimik eine andere Bedeutung haben. Sie kann zum einen als Rücksichtnahme und Erklärung für die Bewegung der alten Frau verstanden werden, oder aber als Vorwurf an die junge Frau, dass sie zu viel Platz einnimmt und mit ihrer Jacke die alte Frau beim Hinsetzen behindert. Der Gehalt der Aussage hängt auch eng mit dem Gesichtsausdruck zusammen, den die alte Frau dabei

zeigt. Hat sie ein Lächeln im Gesicht, wird die Aussage wahrscheinlich als positive Äußerung aufgefasst, ist der Gesichtsausdruck genervt oder böse, wird die Aussage als Vorwurf interpretiert werden. Verbale Äußerungen unterliegen demnach in hohem Maße der Interpretation des Empfängers, welcher stets auch die nonverbalen Zeichen bzw. Zeichen der Stimmlage mitinterpretiert, um eine Situation richtig einordnen zu können.

10.6.6 Über das Aussteigen

Will eine Person, die auf einem inneren Sitzplatz positioniert ist, aussteigen, wobei ihr der Weg von einer neben ihr sitzenden Person versperrt wird, reicht es in der Regel aus, am Platz einfach aufzustehen und dadurch der daneben sitzenden Person zu suggerieren, dass sie den Weg frei geben soll. In den wenigsten Fällen kann ein verbaler Austausch beobachtet werden. Meist verläuft die Interaktion nonverbal, da das Zeichen des Aufstehens vom Platz gemeinhin als Signal dafür verstanden wird, dass die Person aussteigen möchte. Die andere Person reagiert auf dieses Signal meist unmittelbar, indem sie einfach die Beine nach außen in den Gang dreht, um der anderen Person den Weg frei zu machen. Manchmal steht die außen sitzende Person auch auf, um der anderen Person mehr Platz zum Aussteigen zur Verfügung zu stellen bzw. um Körperkontakt zu vermeiden. Wichtig ist jedoch, dass oft nicht einmal ein Dankeswort ausgetauscht wird. Oft wird die andere Person mit einem kleinen Nicken, oder sogar einem Lächeln bedacht, viel häufiger ist jedoch, dass kein verbaler Austausch stattfindet. Umso interessanter ist es, durch welche reduzierte Zeichen kommuniziert werden kann.

Wenn jedoch ein verbaler Austausch stattfindet, dann meist in der Form, dass die Person, die aufsteht „Entschuldigung“ sagt. In dieser Situation ist dieses Wort durchaus logisch, da sich A bei B dafür entschuldigt, dass dieser nun wegen ihr aufstehen muss. Interessanter wird es, wenn eine Person aussteigen möchte, dies aber nicht kann, weil ihr eine Person den Weg zur Tür versperrt. Hier sagt die Person, der der Weg versperrt wird, meist auch „Entschuldigung“, um auf sich aufmerksam zu machen und die andere Person dazu zu bringen, den Weg frei zu geben. Die Entschuldigung kann einerseits so verstanden werden, dass sich A dafür entschuldigt, dass B nun wegen ihr die Position wechseln muss, jedoch müsste dies eigentlich weniger schwer wiegend sein, als der Bruch der Regel, anderen Personen nicht im Weg zu stehen, durch B (vor allem im

Bereich der Tür ist es eigentlich eine formelle Norm diesen frei zu halten). Hier entschuldigt sich also eine Person, obwohl eigentlich die Person, an die die Entschuldigung adressiert ist, sich entschuldigen müsste. Dies erscheint jedoch nicht mehr so überraschend, wenn man an das übergeordnete Prinzip jeder sozialen Interaktion in der Straßenbahn denkt: es geht stets darum nicht aufdringlich zu sein und nur im Ausnahmefall Kontakt aufzunehmen. Einerseits um nicht aufdringlich zu wirken und andererseits um den anderen in seinem persönlichen Raum nicht zu stören. Demnach ist es wichtiger sich für eine Kontaktaufnahme zu entschuldigen, als für einen Normbruch.

11. Schlussfolgerungen

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass es zahlreiche, in erster Linie informelle Normen und Verhaltensregeln gibt, die in Situationen der direkten sozialen Interaktion wirksam sind. Diese Regeln strukturieren und steuern das Verhalten von Personen in Situationen der physischen Nähe in erster Linie auf einer unbewussten Ebene, da diese Verhaltensregeln meist in so hohem Grad internalisiert sind, dass sie den Status von Selbstverständlichkeiten erlangt haben. Sie werden jedoch in Situationen, in denen es zu einem Bruch dieser Regeln kommt, an die Oberfläche befördert.

Das Verhalten in Straßenbahnen ist durch das Vermeiden von zu großer physischer Nähe zu anderen Anwesenden bestimmt. Die Definition darüber, welches Ausmaß an Nähe akzeptabel ist, richtet sich nach den Eigenschaften der jeweiligen Situation. Ist genügend Platz vorhanden, um nicht neben einer fremden Person sitzen zu müssen, regelt eine informelle Norm, dass ein gewisser Abstand eingehalten wird, da die Verletzung der Distanzregel als unangemessenes Interesse an einer Person gedeutet werden kann. In Situationen, in denen das Platzangebot durch eine Vielzahl an anwesenden Fahrgästen reduziert ist, ist es legitim, auch eine größeres Maß an Nähe zu einer anderen Person einzugehen, da die Situation eine eindeutige Interpretation der Beweggründe zulässt. Jedoch muss in solchen Situationen darauf geachtet werden, das Gegenüber nicht zu berühren und auch die Blicke unterliegen in Situationen der großen körperlichen Nähe einer besonderen Reglementierung. Es gilt in allen Situationen als unangemessen, eine Person mit zu intensiven Blicken zu mustern, in Situationen großer physischer Nähe gilt dies jedoch in verstärktem Maße, da die körperliche Nähe durch das Vermeiden von Blickkontakt kompensiert werden muss.

Blicke stellen einerseits ein Mittel dar, um sich Informationen über eine andere anwesende Person zu verschaffen, andererseits stellen Blicke ein Medium dar, das es ermöglicht, ein gewisses Band zwischen zwei Menschen herzustellen. Ist diese Verbindung nicht gewünscht bzw. möchte eine Person keinen näheren Kontakt zu einer anderen aufbauen, kann dies durch ein Vermeiden von Blickkontakt erreicht werden. Die besondere Stellung, die Blicke in sozialen Situationen einnehmen, zeigt sich dadurch, dass Personen es vorziehen, eine gewisse körperliche Nähe zu einem anderen Anwesenden einzugehen, wenn sie dadurch das Risiko von Blickkontakten minimieren können.

Soziale Interaktionen in Straßenbahnen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie zum Großteil nonverbal ablaufen und ein direkter Kontaktaufbau zu anderen Personen nur in Ausnahmefällen angemessen ist. Vielmehr geht es darum, die anderen Anwesenden in keiner Weise zu stören, in Verlegenheit zu bringen oder ihnen zu schaden. Dass dies eine äußerst komplexe Anforderung darstellt, zeigt sich dadurch, dass viele Personen in der Straßenbahn ihre Präsenz bis zu einem Minimum zurücknehmen und sich ohne aufzufallen in das Gefüge der Fahrgäste einordnen. Dieses Zurücknehmen der eigenen Präsenz kann durch das Ausführen einer Nebenbeschäftigung erleichtert werden, was auch ein Vermeiden von Blickkontakt ermöglicht. Eine besondere Stellung nehmen in diesem Zusammenhang Mobiltelefone und Smartphones ein, da diese Medien einen völligen Rückzug aus der aktuellen Umgebung erlauben und so eine Beschäftigung mit der sozialen und physischen Umgebung hinter die medial vermittelte Welt zurücktreten lässt.

Die soziale Interaktion in Straßenbahnen basiert demnach auf einem komplexen Netz aus Verhaltensregeln, die auf der Fähigkeit der Fahrgäste beruht, einschätzen zu können, welche Verhaltensweisen in welchen Situation angemessen sind. Denn die Besonderheit der Verhaltensregeln in Straßenbahnen ist, dass sie nur einen wenig strukturierten Rahmen zur Verfügung stellen, dessen Grenzen jedoch von Situation zu Situation differieren. Es erfordert demnach ein hohes Maß an Interpretation der Situation, um sich angemessen Verhalten zu können. Ein Entkommen aus dieser Pflicht zur Interpretation stellen die zahlreichen Nebenbeschäftigungen dar, die es den Menschen erlauben, sich in ihre eigene Welt zurückzuziehen, ohne auf die anderen Personen in der näheren Umgebung achten zu müssen.

Es hat sich gezeigt, dass alle Personen während einer Fahrt in der Straßenbahn eine Vielzahl an Verhaltensregeln befolgen, allen voran das Prinzip der Rücksichtnahme und der Distanz. In Situationen, in denen sich viele Personen gleichzeitig in der Straßenbahn befinden, verstärken sich einige Regeln, wie etwa diejenige, andere Personen nicht zu lange anzusehen, andere werden hingegen abgeschwächt. Zur letzten Kategorie zählt etwa das Erzeugen von Geräuschen. Da die situationellen Umstände die Verhaltensregeln beeinflussen, konnten zwischen den verschiedenen Untersuchungszeitpunkten insofern Unterschiede festgestellt werden, als dass zu Stoßzeiten, wie etwa am Morgen und am späten Nachmittag, vermehrt Nebenbeschäftigungen zum Einsatz kommen, um die große Nähe zu den zahlreichen

anderen Fahrgäste auszugleichen und ein erhöhtes Maß an Zurücknahme der eigenen Person bei den Fahrgästen beobachtet werden konnte. Hinsichtlich der Unterscheidung in verschiedenen soziale Schichten konnte festgestellt werden, dass in anderen Kulturen oftmals ein höherer Lärmpegel als akzeptabel angesehen wird und das Wahren von Distanz nicht ganz so ausgeprägt zu sein scheint, wie in Straßenbahnen, die in Bezirken mit einer Bevölkerung aus höheren Schichten verkehren. Diese Beobachtungen waren jedoch in so geringer Zahl, dass für eine relativ gesicherte Annahme dieser Unterschiede noch viel mehr Untersuchungseinheiten von Nöten gewesen wären, die jedoch den Rahmen dieser Arbeit gesprengt hätten.

Diese Arbeit sollte in erster Linie aufzeigen, dass in allen Situationen, in denen Menschen aufeinander treffen, zahlreiche soziale Prozesse ablaufen und die Situation strukturieren bzw. erst ermöglichen. Inwiefern die Erkenntnisse charakteristisch sind für alle Situationen, in denen fremde Personen auf begrenztem physischen Raum aufeinander treffen, lässt sich durch diese Untersuchung nicht beantworten. Dies stellt jedoch eine Möglichkeit für weitere Studien über direkte soziale Interaktion dar. Eine Option wäre, zusätzliche Beobachtungen in U-Bahnen durchzuführen, um mögliche Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Verhalten der Fahrgäste herausarbeiten zu können. Eine weitere, möglicherweise sehr fruchtbare Möglichkeit, wäre der Vergleich zwischen verschiedenen Straßenbahnen in verschiedenen Städten aus unterschiedlichen Kulturen.

Diese Arbeit hat insofern auch Grenzen der Beobachtung aufgezeigt, da sich zwar situationelle Faktoren gut abbilden lassen, die subjektiven Faktoren der Beweggründe von Verhaltensweisen lassen sich jedoch nur spekulativ unter der Zuhilfenahme von Literatur und eigenen Erfahrungen rekonstruieren. Inwiefern dies zur Absicherung oder Verunsicherung der Daten beiträgt, sei dahingestellt.

Es wurde jedenfalls deutlich, dass die Untersuchung mikrosoziologischer Prozesse einige Schwierigkeiten mit sich bringt, jedoch auch viele interessante Erkenntnisse über das Funktionieren alltäglicher sozialer Vorgänge zu Tage fördert. Allein die Tatsache, dass diese Arbeit möglicherweise den einen oder anderen Blick für derartige Geschehnisse öffnet, ist als Zugewinn zu bezeichnen.

12. Anhang

A. Literaturverzeichnis

Abend, Pablo. 2012. *Medialität der Nähe : Situationen, Praktiken, Diskurse*. Bielefeld: Transcript-Verlag.

Alheit, Peter. 1999. *Grounded Theory. Ein alternativer methodologischer Rahmen für qualitative Forschungsprozesse*. Göttingen. S. 1-19.

Argyle, Michael. 1972 (1969). *Soziale Interaktion*. Köln: Kiepenheuer & Witsch.

Auwärter, Manfred, Edit **Kirsch** und Klaus **Schröter**. 1977. *Seminar: Kommunikation, Interaktion, Identität*. 2.Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag.

Bargiela-Chiappini, Francesca, und Michael **Haugh**. 2009. *Face, Communication and Social Interaction*. London: Equinox Publishing Ltd.

Bovenschen, Silvia, und Jörg **Bong**. 2002. *Rituale des Alltags*. Frankfurt am Main: Fischer S. Verlag GmbH.

Buba, Hans Peter. 1980. *Situation. Konzepte und Typologien zur sozialen Situation und ihre Integration in den Bezugsrahmen von Rolle und Person*. Berlin: Duncker & Humblot.

Bußmann, Hadumod. 1983. *Lexikon der Sprachwissenschaft*. Stuttgart: Kröner.

Dahrendorf, Ralf. 1969. Vorwort. In *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. Goffman, Erving. 1973 (1959). S.VII-X. München: R.Piper& Co. Verlag.

Dausien, Bettina. 1996. *Biographie und Geschlecht. Zur biographischen Konstruktion sozialer Wirklichkeit in Frauenlebensgeschichten*. Bremen: Donat.

Döring, Jörg, und Tristan **Thielmann**. 2009. *Spatial Turn. Das Raumparadigma in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. 2., unveränderte Auflage, Bielefeld: Transcript Verlag.

Elias, Norbert. 1972. *Zum Begriff des Alltags*. In *Materialien zur Soziologie des Alltags*, Hammerich, Kurt und Klein Michael. 1978. S.22-30. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Esser, Hartmut. 1991. *Alltagshandeln und Verstehen. Zum Verhältnis von erklärender und verstehender Soziologie am Beispiel von Alfred Schütz und >>Rational Choice<<*. Tübingen: Mohr.

Förster, Till. 2001. Sehen und Beobachten. Ethnographie nach der Postmoderne. *Sozialer Sinn* 2001, 3: 459-484.

Forgas, Joseph P. 1999 (1987) . *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. 4. Auflage, Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Geertz, Clifford. 1987. *Dichte Beschreibung. Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Girtler, Roland. 2002. *Die feinen Leute . Von der vornehmen Art, durchs Leben zu gehen*. 3. Auflage, Wien: Böhlau.

Girtler, Roland. 2004. *10 Gebote der Feldforschung*. Wien: LIT Verlag.

Glaser, Barney G., und Anselm L. **Strauss**. 2008 (1967). *Grounded theory. Strategien qualitativer Forschung*. 2.korrigierte Auflage, 1. Nachdruck, Bern: Huber.

Goffman, Erving. 1971 (1963). *Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentlichen Raum*. Gütersloh: Bertelsmann Fachverlag.

Goffman, Erving. 1973^a (1961). *Interaktion: Spaß am Spiel/Rollendistanz*. München: R. Piper & Co. Verlag.

Goffman, Erving. 1973 (1959). *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. 2. Auflage, München: R. Piper & Co. Verlag.

Goffman, Erving. 1982 (1971). *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*. 1. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Goffman, Erving. 1999 (1967). *Interaktionsrituale .Über Verhalten in direkter Kommunikation*. 5. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Hall, Edward T. 1963. A System for the Notation of Proxemic Behavior. *American Anthropologist* 1963, 65: S.1003-1026.

Hammerich, Kurt, und Michael **Klein**. 1978. *Materialien zur Soziologie des Alltags*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Häußermann, Hartmut. 2007. *Städte, Gemeinden und Urbanisierung*. In *Lehrbuch der Soziologie*, Hrsg. Hans Joas, 597-627. Frankfurt am Main: Campus-Verlag.

Hirschauer, Stefan, und Klaus **Amann**. 1997. Die Befremdung der eigenen Kultur . Zur ethnographischen Herausforderung soziologischer Empirie. 1. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

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

Hirschauer, Stefan. 2001. Ethnographisches Schreiben und die Schweigsamkeit des Sozialen. Zu einer Methodologie der Beschreibung. *Zeitschrift für Soziologie* 30, 6: 429-451.

Joas, Hans. 2007. *Lehrbuch der Soziologie*. 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, Frankfurt am Main: Campus Verlag GmbH.

Jungbauer-Gans, Monika, Roger **Berger** und Peter **Kriwy**. 2005. Machen Kleider Leute? Ergebnisse eines Feldexperiments zum Verkäuferverhalten. *Zeitschrift für Soziologie* 34, 4: 311–322.

Knoblauch, Hubert. 2001. Fokussierte Ethnographie. Neuere Entwicklungen in der Ethnographie. *Sozialer Sinn* 2001, 1: 123 - 142.

König, René (Hrsg.), Alphons **Silbermann** und Herbert **Kötter**. 1977. *Handbuch der empirischen Sozialforschung. Großstadt , Massenkommunikation, Stadt-Land-Beziehungen*. Band 10, 2. völlig neubearbeitete Auflage, Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.

Korte, Hermann, und Bernhard **Schäfers**. 2008. *Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie*. 7. grundlegend überarbeitete Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Kötter**, Herbert, und Hans-Joachim **Krekeler**. 1977. *Zur Soziologie der Stadt-Land-Beziehungen*. In *Handbuch der empirischen Sozialforschung. Großstadt , Massenkommunikation, Stadt-Land-Beziehungen*. Band 10, Hrsg. René König, S.1-42. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Kröll**, Friedhelm. 2009. *Einblicke. Grundlagen sozialwissenschaftlicher Denkweisen*. Wien: Braumüller.
- Lueger**, Manfred. 2000. *Grundlagen qualitativer Feldforschung. Methodologie, Organisierung, Materialanalyse*. Wien : WUV-Universitätsverlag.
- Luhmann**, Niklas. 1972. Einfache Sozialsysteme. *Zeitschrift für Soziologie* 1, 1: 51-65.
- Münkler**, Herfried. 1997. *Furcht und Faszination. Facetten der Fremdheit*. Berlin: Akademie Verlag GmbH.
- Otte**, Gunnar, und Nina **Baur**. 2008. Urbanism as aWay of Life? Räumliche Variationen der Lebensführung in Deutschland. *Zeitschrift für Soziologie* 37, 2: 93–116.
- Przyborski**, Aglaja, und Monika **Wahlrab-Sahr**. 2008. *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. München: Oldenburg.
- Rauhut**, Heiko, und Ivar **Krumpal**. 2008. Die Durchsetzung sozialer Normen in Low-Cost und High-Cost Situationen. *Zeitschrift für Soziologie* 37, 5: 380–402.
- Reiger**, Horst. 1992. *Face-to-face Interaktion . Ein Beitrag zur Soziologie Erving Goffmans*. Frankfurt am Main: Verlag Peter Lang GmbH.
- Scannell**, Paddy. 2011. *Medien und Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schäfers**, Bernhard. 2008. Soziales Handeln und seine Grundlagen: Normen, Werte, Sinn. In *Einführung in die Hauptbegriffe der Soziologie*, Hrsg. Korte, Hermann, und Bernhard Schäfers, 23-45. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scharloth**, Joachim, und Saburo **Okamura**. 2010. Die feinen Unterschiede. Zur sozialen Konstruktivität von Begrüßungsritualen im Japanischen unter formal Statusgleichen. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 52: 49-79.

Scheve, Christian von. 2012. Die emotionale Struktur sozialer Interaktion: Emotionsexpression und soziale Ordnungsbildung. *Zeitschrift für Soziologie* 39, 5: 346–362.

Schnell, Rainer, Paul B. **Hill** und Elke **Esser**. 2008. *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 8. unveränderte Auflage, München: Oldenburg Wissenschaftsverlag GmbH.

Schülein, Johann August. 1983. *Mikrosoziologie. Ein interaktionsanalytischer Zugang*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Scott, Marvin B., und Stanford M. **Lyman**. 1977. *Praktische Erklärungen*. In *Seminar: Kommunikation, Interaktion, Identität*, Hrsg. Manfred Auwärter, Edit Kirsch und Klaus Schröter, S.73-115. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag.

Sennett, Richard. 2001 (1974). *Verfall und Ende des öffentlichen Lebens. Die Tyrannei der Intimität*. 12. Auflage, Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

Simmel, Georg. 1903. *Die Grosstädte und das Geistesleben*. In *Die Grossstadt. Vorträge und Aufsätze zur Städteausstellung*. Jahrbuch der Gehe-Stiftung Dresden, Hrsg. von Thomas Petermann, Band 9, 185-206. Dresden.

Simmel, Georg. 1907. Soziologie der Sinne. *Die Neue Rundschau* 18, 9: 1025-1036.

Soeffner, Hans-Georg. 1992. *Die Auslegung des Alltags*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Spittler, Gerd. 1967. *Norm und Sanktion. Untersuchungen zum Sanktionsmechanismus*. Olten: Walter- Verlag AG.

Spittler, Gerd. 2001. Teilnehmende Beobachtung als Dichte Teilnahme. *Zeitschrift für Ethnologie* 126: 1-25.

Stachura, Mateusz. 2012. Normative Innovationen und die Distinktion sozialen Handelns. *Kölner Zeitschrift für Soziologie* 2012, 64:649–671.

Stauder, Johannes. 2008. Opportunitäten und Restriktionen des Kennenlernens. Zur sozialen Vorstrukturierung der Kontaktgelegenheiten am Beispiel des Partnermarkts. *Kölner Zeitschrift für Soziologie* 60, 2:265-285.

- Stichweh**, Rudolf. 1997. *Der Fremde-Zur Soziologie der Indifferenz*. In *Furcht und Faszination. Facetten der Fremdheit*. Herfried Münkler, S.45-65. Berlin: Akademie Verlag GmbH.
- Watzlawick**, Paul, Janet H. **Beavin** und Don D. **Jackson**. 2000. *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. 10., unveränderte Auflage, Bern: Verlag Hans Huber .
- Weymann**, Ansgar.2007. *Interaktion, Institution und Gesellschaft*. In *Lehrbuch der Soziologie*, Hrsg. Hans Joas, 107-137. Frankfurt am Main: Campus-Verlag.
- Wiese**, Leopold von. 1955 (1924). *System der allgemeinen Soziologie als Lehre von den sozialen Prozessen und den sozialen Gebilden der Menschen (Beziehungslehre)*.3. Auflage, Berlin: Duncker & Humblot.
- Willis**, Katharine S. 2012.*Being in Two Places at Once: The Experience of Proximity with Locative Media*. In *Medialität der Nähe. Situationen, Praktiken, Diskurse*, Hrsg. Pablo Abend, 177-195. Bielefeld: Transcript-Verlag.
- Winkler**, J., und H. **Stolzenberg**. 1998. Der Sozialschichtindex im Bundes-Gesundheitssurvey. *Das Gesundheitswesen*, Schwerpunkttheft: Bundes-Gesundheitssurvey 1998, Stuttgart: Thieme.
- Wolbring**, Tobias, und Christiane **Bozoyan**. 2013. „Links gehen, rechts stehen!“ Ein Feldexperiment zur Durchsetzung informeller Normen auf Rolltreppen. *Zeitschrift für Soziologie* 42, 3: 239–258.
- Yau-fai Ho**, David. 1976. On the Concept of Face. *American Journal of Sociology* Vol. 81, 4: 867-884.

B. Internetquellen

Infoscreens. <http://www.infoscreen.at/www/homepage.php> (Zugegriffen: 3.5.2014)

Stadt-Wien.at *Neue ULF-Serie mit Klimaanlage. Informationen über die neue ULF-Serie der Wiener Straßenbahnen.* <http://www.stadt-wien.at/wien/oeffentl-verkehrsmittel/ulf-und-klima.html> (Zugegriffen: 18.4.2014)

Statistik Austria: *Blick auf die Gemeinde.*

<http://www.statistik.at/blickgem/gemDetail.do?gemnr=90901> (Zugegriffen: 9.5.2014)

Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien. 2013. *Bezirksporträts.*

<http://www.wien.gv.at/statistik/publikationen/jahrbuch.html> (Zugegriffen: 9.5.2014)

Streck, Rebekka, Ursula Unterkofler und Anja Reinecke-Terner. 2013. Das "Fremdwerden" eigener Beobachtungsprotokolle. Rekonstruktionen von Schreibpraxen als methodische Reflexion [65 Absätze]. *Forum: Qualitative Social Research*, 14(1), Art. 16. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1301160>. (Zugegriffen: 25.4.2014)

VOR Verkehrsverbund Ost-Region. *Beförderungsbedingungen.* Gültig ab 1. Juli 2013. http://www.vor.at/fileadmin/user_upload/downloads/Tarifbestimmungen/Befoerderungsbedingungen_VOR.pdf (Zugegriffen: 16.5.2014)

Wiener Linien. *Datenblätter der Wiener Linien, Schienenfahrzeuge der Wiener Linien.* http://www.wienerlinien.at/media/files/2014/schienenfahrzeuge_kinder_53382.pdf (Zugegriffen: 15.4.2014)

C. Abstract

Zusammenfassung:

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der direkten sozialen Interaktion zwischen einander unbekannten Personen auf begrenztem physischem Raum. Es wird aufgezeigt, welche formellen und informellen Normen in Face-to-face-Interaktionen wirksam sind und welche Strategien und Techniken Personen einsetzen, um diesen Verhaltensregeln gerecht zu werden. Es werden nonverbale Mittel zur Interaktion erörtert und aufgezeigt, unter welchen Umständen fremde Personen in Kontakt miteinander treten können. Außerdem wird der Einfluss der Dimensionen Stadt, Nähe und Distanz und der technischen Medien auf die soziale Interaktion untersucht. Die empirische Untersuchung der sozialen Interaktion erfolgte in vier Straßenbahnlinien in Wien. Es zeigt sich, dass zahlreiche informelle Normen die soziale Interaktion zwischen fremden Personen steuern und ermöglichen. Diese Normen fußen vorrangig auf den Prinzipien der Höflichkeit, der Rücksichtnahme und der Angemessenheit des Verhaltens. Viel wichtiger als die Vermeidung von physischer Nähe, ist die Vermeidung von Blickkontakt, da intensive Blicke als unhöflich und aufdringlich gelten. Das Verhalten in Straßenbahnen ist geprägt von der gegenseitigen Erwartung der Einhaltung des angemessenen Verhaltens. Obwohl meist keine direkten negativen Sanktionen auf unangemessenes Verhalten folgen, sichert der Wunsch als kompetentes Mitglied der Gesellschaft zu gelten, die Einhaltung der zahlreichen impliziten Verhaltensregeln.

Abstract:

This study deals with social interaction on limited physical space between strangers. It shows off the formal and informal norms, that are relevant in face-to-face-interaction and it examines the strategies and techniques, used by individuals, to rise up to this norms. There are various forms of nonverbal communication present in social interaction and the study presents also circumstances, under which it's possible for individuals, to get in touch with each other. Also the influence of the dimensions city, proximity and distance and technical media on direct social interaction is examined. The empirical study took place in four tramways in Vienna. It showed off, that there are many informal norms, that guide and enable social interaction between strangers. This norms are based on the principles of courtesy, thoughtfulness and adequateness of

behaviour. More relevant than the avoidance of physical proximity, is the avoidance of eye contact, because intensive glances are accused of being disrespectful and intrusive. The behaviour in tramways is shaped by the mutual expectance of everyone, to rise up to appropriate behaviour. Although there are no direct negative sanctions, that punish inappropriate behaviour, the wish of all individuals to be regarded as a capable member of society, secures the abidance by the various informal norms.

D. Lebenslauf

Angaben zur Person	
Nachname(n) / Vorname(n)	Amberger Ines Romana
Staatsangehörigkeit	Österreich
Geburtsdatum	06. März 1988
Geschlecht	Weiblich
Schul- und Berufsbildung	
Zeitraum	09/1994 - 06/1998
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	Volksschule Oberaich
Zeitraum	09/1998 - 06/2006
Hauptfächer/berufliche Fähigkeiten	sprachlicher Zweig mit Französisch ab der 3. Klasse
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	BG/BRG Bruck an der Mur (Gymnasium)
Zeitraum	10/2006 - 06/2007
Hauptfächer/berufliche Fähigkeiten	Bakkalaureatstudium Betriebswirtschaftslehre
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	Universität Wien
Zeitraum	10/2007 - 02/2011
Bezeichnung der erworbenen Qualifikation	Bachelor of Arts
Hauptfächer/berufliche Fähigkeiten	Bachelorstudium Soziologie
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	Universität Wien
Zeitraum	03/2011 - 06/2014
Bezeichnung der erworbenen Qualifikation	Master of Arts
Hauptfächer/berufliche Fähigkeiten	Masterstudium Soziologie mit Schwerpunkten Kultur&Gesellschaft und Familie, Generationen, Lebenslauf
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	Universität Wien
Zeitraum	10/2010 - →
Hauptfächer/berufliche Fähigkeiten	Bachelorstudium Psychologie
Name und Art der Bildungs- oder Ausbildungseinrichtung	Universität Wien