



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Die soziale Interaktion in der Wiener U-Bahn -

Am Beispiel der Linie U3

verfasst von / submitted by

Viktoria Kosbow, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2019 / Vienna 2019

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

UA 066 905

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Soziologie

Betreut von / Supervisor:

Univ. Doz. Dr. Ralf Risser

I. Eidesstaatliche Erklärung

Hiermit erkläre ich eidesstaatlich, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst habe. Es wurden nur ausdrücklich benannte Quellen und Hilfsmittel verwendet. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde keiner anderen Prüfungsbehörde in gleicher oder ähnlicher Form vorgelegt. Die gedruckte Version entspricht der eingereichten elektronischen Fassung.

Gender-Erklärung

Eingangs sei noch der Umstand erwähnt, dass in der vorliegenden Arbeit zugunsten der besseren Lesbarkeit stets die männliche Schreibweise für die Bezeichnung beider Geschlechter gewählt wurde. Dies bedeutet allerdings nicht, dass das weibliche Geschlecht von den Ausführungen ausgeschlossen ist. Wo ausschließlich Frauen gemeint sind, werden diese auch explizit sprachlich markiert.

Wien, am 19. September 2019

Ort, Datum

Viktoria Kosbow

Unterschrift

II. Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen bedanken, die mich auf dem Weg zu dieser Masterarbeit begleitet haben.

Zuerst gebührt mein Dank Herrn Univ. Doz. Dr. Ralf Risser, der sich als Betreuer dieser Arbeit zur Verfügung gestellt hat und mich durch seine fachlichen Anregungen bei der Erstellung der Masterarbeit maßgeblich unterstützt hat.

Konstruktive Stellungnahmen und Ratschläge bekam ich ebenso von meiner Familie, wofür ich mich besonders bedanken möchte. Meine Familie hat mich während des gesamten Studiums unterstützt und alle hatten stets ein offenes Ohr für mich. Danke für die Unterstützung und Fürsorge, die sie mich immer spüren haben lassen!

Ein großer Dank gilt meinen Freunden für ihre motivierenden Worte und ihren Rückhalt in den letzten Jahren. Ein herzliches Dankeschön möchte ich außerdem an meine Schwester Melanie Kosbow für das kritische Lesen meiner Masterarbeit richten.

Abschließend möchte ich mich bei allen unbekanntenen Personen, die ich in der U-Bahn-Linie U3 beobachtet habe, sowie bei den Teilnehmern der Gruppendiskussion bedanken. Durch ihr Interagieren in der U-Bahn bzw. ihre aufschlussreichen Bemerkungen haben sie einen wichtigen Teil zur Masterarbeit beigetragen.

III. Abstract

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit der Thematik der sozialen Interaktion in der Wiener U-Bahn – als Beobachtungsstrecke wird die U-Bahn-Linie U3 herangezogen. In einer Gruppendiskussion mit sechs Verkehrsteilnehmern werden einzelne Aspekte weiter vertieft. Das Ziel dieser sozialwissenschaftlichen Untersuchung liegt in der Erforschung der Interaktion der Fahrgäste mit anderen Personen während ihrer täglichen Fahrt mit der U-Bahn. Hierbei werden das Warten am Bahnsteig, der Einstieg, die U-Bahn-Fahrt *per se* sowie der Ausstieg einlässlich analysiert. Es soll insbesondere beobachtet werden, wie sich Fahrgäste während der Fahrt mit der U3 verhalten, sowie ferner aufgezeigt werden, welche spezifischen sozialen Normen sich durch das Interagieren unbekannter Fahrgäste erkennen lassen. Hierbei soll analysiert werden, wie die Wechselwirkung von sozialen Normen und Verstößen gegen selbige aussieht. Im Bereich des Verhaltensbruchs steht die Thematik des Manspreading im Zentrum der Untersuchung. Unter Verwendung von Erving Goffmans theoretischen Ansätzen sowie basierend auf der durchgeführten empirischen Forschung werden die gewonnenen Daten hinsichtlich der verbalen und nonverbalen Kommunikation zwischen Fahrgästen (z. B. Mimik oder Gestik) analysiert.

The following master's thesis is investigating social interaction of subway passengers in the Viennese subway system – herefore, the subway line U3 was chosen to be the mean of observation. In a group discussion with six public transport passengers the relevant findings will be examined in detail. The aim of this social science study is to observe the way passengers interact with others as they wait on the platforms, how they get on and/or off the subway, and how they behave during their ride. On top of an analysis of social interaction in the subway, specific social norms of interaction between unknown passengers will be especially taken into perspective. It will also be investigated how interactions can relate to social norms or breaches of certain norms. The phenomenon of manspreading will represent the main focus of this study. The gathered findings will be examined on the basis of verbal and non-verbal communication (e. g. body language or facial expressions), using both Erving Goffman's theoretical approaches as well as empirical methods.

Inhaltsverzeichnis

I.	Eidesstaatliche Erklärung	I
II.	Danksagung	III
III.	Abstract	V
1	Einleitung	1
1.1	Persönliche Alltagsbeispiele	2
1.1.1	Beispiel 1 – Kommunikationsaustausch	3
1.1.2	Beispiel 2 – Norm und Normverletzungen	3
1.1.3	Beispiel 3 – Verhaltensbruch Manspreading	4
1.2	Zielsetzung und Forschungsfrage	4
1.3	Erkenntnisinteresse	5
1.4	Aufbau der Arbeit	6
2	Einführung in das Thema	8
2.1	Wiener U-Bahn-Netz	8
2.1.1	U-Bahn-Linie U3	9
2.2	Fahrgast	10
2.3	Hausordnung der Wiener Linien	12
2.4	Kommunikation	14
2.5	Manspreading	16
2.6	Forschungsstand	16
2.6.1	Kampagne „Fahr fair: Rücksichtnehmen ist in“	16
2.6.2	Essverbot in Wiener U-Bahnen	17
2.6.3	Bodenmarkierung für Ein- und Ausstieg	18
2.6.4	Kampagne Manspreading – „Manieren machen eine bessere Fahrt“	18
2.6.5	Verkehrsverhalten der Wiener Bevölkerung	24
2.6.6	Verhaltensstudien im öffentlichen Raum	25
3	Theoretischer Rahmen	28
3.1	Soziale Interaktion	28
3.1.1	Bedeutung des Begriffs	28
3.1.2	Interaktionstypen	30
3.1.3	Soziale Norm	31
3.1.4	Ritual	34
3.1.5	Verhaltensregeln	38
3.1.6	Territorien des Selbst	40

3.2	Kommunikation	44
3.2.1	Informationsaustausch	44
3.2.2	Verbale Kommunikation	45
3.2.3	Nonverbale Kommunikation	46
3.2.4	Kommunikation als interaktiver Vorgang	49
3.2.5	Kommunikation nach Watzlawick	50
3.2.6	Kommunikation als Interaktion und soziales Verhalten.....	51
4	Methodisches Vorgehen.....	53
4.1	Teilnehmende Beobachtung.....	53
4.1.1	Zugang zum Feld und Vorgangsweise	57
4.2	Gruppendiskussion.....	58
4.2.1	Gruppenteilnehmer und Auswahlkriterien.....	61
4.2.2	Leitfaden für Gruppendiskussion	62
5	Auswertungsmethoden.....	67
5.1	Inhaltsanalyse nach Mayring.....	67
5.1.1	Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell.....	67
5.1.2	Zusammenfassende Inhaltsanalyse	69
5.2	Dokumentarische Methode.....	71
5.2.1	Formulierende Interpretation	72
5.2.2	Reflektierende Interpretation	73
5.2.3	Diskursbeschreibung.....	74
5.2.4	Typenbildung.....	75
5.3	Gütekriterien.....	76
5.4	Transkriptionsregeln.....	77
6	Ergebnisse	79
6.1	Auswertung der Beobachtungsprotokolle	79
6.2	Auswertung der Gruppendiskussion.....	93
6.3	Beantwortung der Forschungsfragen	102
7	Resümee und Ausblick.....	117
8	Quellenverzeichnis	123
9	Abbildungsverzeichnis.....	130
10	Tabellenverzeichnis.....	130
11	Anhang.....	131
11.1	Transkript	131

1 Einleitung

In Wien ist das Nutzen unterschiedlichster öffentlicher Verkehrsmittel, wie Straßenbahnen, Schnellbahnen, Autobussen oder U-Bahnen, mittlerweile zum Alltag geworden. Diese Verkehrsmittel werden genutzt, um von einem Ort zum anderen zu gelangen (beispielsweise von zuhause in die Arbeit oder zu diversen Freizeitaktivitäten). U-Bahnen stellen hierbei eine sehr effiziente und verlässliche Transportmöglichkeit dar, die es – insbesondere in Wien – schafft, selbst während des größten Fahrgastaufkommens weite Wegstrecken in kurzer Zeit zurückzulegen. Somit werden Distanzen zwischen weit voneinander entfernten Bezirken sowie die Anbindung an das Stadtzentrum Wiens durch die U-Bahn auf ein Minimum reduziert (vgl. Hödl 2009, S. 4f).

Durch das tägliche Benutzen der U-Bahn treffen innerhalb einer kurzen Zeitspanne viele unbekannte Menschen aufeinander. Es kommt zu einer Vermischung von Fahrgästen mit unterschiedlichem Alter, Bildungsschicht, Ethnie und Fahrtmotiv. Hierbei werden Fahrgäste kurzfristig auf engstem Raum zusammengedrängt. Obwohl die Fahrt meist nicht lange dauert, wird ein bestmögliches Miteinander zwischen den Individuen angestrebt, wofür es gewisse Regeln, Rücksicht und Respekt braucht. Oftmals funktioniert dies sehr gut, doch trotz der besten Vorkehrungen kommt es immer wieder durch das Aufeinandertreffen vieler Menschen auf engstem Raum zu Drängeleien oder einem regelrechten ‚Kampf‘ nach dem Einstieg, um einen Sitzplatz zu erhalten (vgl. Oberzaucher 2017, S. 54).

Diese Arbeit lässt sich der gegenwärtigen Forschung zum U-Bahn-Fahren, bei dem viele unbekannte Menschen aufeinandertreffen, zurechnen. Das Zusammenleben in Gruppen setzt die Interaktion zwischen Gruppenmitgliedern voraus (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 29). Hierbei spielt die Kommunikation eine große Rolle und bestimmt den Alltag, weil sie aus dem Zusammenleben von Menschen, wie etwa in öffentlichen Verkehrsmitteln, nicht mehr wegzudenken ist. Menschen begegnen sich tagtäglich und kommunizieren bewusst oder unbewusst miteinander. Obwohl das Kommunizieren ein essentielles Thema ist, wird es oft in alltäglichen Situationen nicht ernstgenommen bzw. wahrgenommen. Jeder Fahrgast versucht, so schnell wie möglich an sein Ziel zu gelangen und ist auf sich selbst fokussiert, aber er befindet dabei permanent, bewusst oder unbewusst, in Kommunikation mit anderen Personen.

Menschen verfügen über eine schier endlos wirkende Anzahl an sozialen Verhaltensweisen, wobei sie sich in Anwesenheit anderer Menschen nicht so verhalten, wie sie es in ihrer Privatsphäre würden. Wenn Individuen das Verhalten anderer Personen beobachten, verändern sie oft ihr eigenes Verhalten. Ein Husten einer Person kann beispielsweise der

Anlass dafür sein, dass sich das Gegenüber abwendet, um sich nicht anzustecken. Mit einem Lachen etwa kann ein Lächeln bei einer anderen Person hervorgerufen werden. Jedes Individuum ist sich durchaus dessen bewusst, dass es mit seinem Verhalten das Verhalten anderer Individuen beeinflussen kann. Dennoch ist das Verhalten zumeist im Vorhinein bereits darauf ausgerichtet, dass beispielsweise die Hand vor den Mund gehalten wird oder man sich bedankt, wenn ein anderer Fahrgast einem den Sitzplatz überlässt. Individuen handeln stets in Bezug zu anderen Personen und dieser Prozess, in dem sich Menschen durch ihr soziales Handeln auf andere beziehen und ebenso bewusst auf andere reagieren, wird als soziale Interaktion verstanden (vgl. Weymann 2007, S. 108).

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wie sich Menschen bei ihrer täglichen Fahrt mit der U-Bahn austauschen und interagieren. Wie funktioniert das Zusammenleben von Menschen in der U-Bahn? Wie wird mit der Situation umgegangen, dass eine Vielzahl unbekannter Fahrgäste auf engstem Raum vorhanden ist? Welche Normen und Verhaltensweisen werden sichtbar und was passiert, wenn sich Personen nicht gemäß den gewünschten Normen verhalten? Mit welchen Normverletzungen werden Fahrgäste konfrontiert und welche Auswirkungen hat dies auf andere Menschen?

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich folglich mit der sozialen Interaktion in der Wiener U-Bahn, am Beispiel der Linie U3. Im Zentrum des Interesses steht ein Ausschnitt der sozialen Interaktion zwischen Fahrgästen, nämlich wie diese bei ihrer täglichen Fahrt mit anderen Personen in Kontakt treten und welchen alltagsweltlichen Erfahrungen sowie Handlungen Fahrgäste hierbei einbringen. Diese alltäglichen Begegnungen und Interaktionen zwischen einander unbekanntem Fahrgästen werden nachfolgend wissenschaftlich beleuchtet.

Im nun folgenden Unterkapitel werden persönliche Beispiele aus dem Alltag vorgestellt, die die behandelte Thematik und den Fokus dieser Arbeit verdeutlichen sollen.

1.1 Persönliche Alltagsbeispiele

In diesem Kapitel wird ebenso auf die Themeneingrenzung der vorliegenden Masterarbeit eingegangen. Hierbei werden Alltagsbeispiele präsentiert, die den Lesern eingangs zeigen sollen, welche subjektiven Erfahrungen mich dazu bewegt haben, diese Arbeit zu verfassen. Die größte Herausforderung lag somit darin, diese subjektiven Erfahrungen wissenschaftlich-theoretisch zu beleuchten sowie soziologisch aufzuarbeiten.

1.1.1 Beispiel 1 – Kommunikationsaustausch

Vor ein paar Wochen brachte ich meine Uroma, die seit über zehn Jahren nicht mehr mit der U-Bahn gefahren war, zum Arzt. Als wir in die U-Bahn einstiegen und Platz nahmen, begannen wir zu plaudern. Nachdem meine Uroma gerne über die ‚guten‘ alten Zeiten spricht, kamen wir auf ein interessantes Thema. Meine Uroma fragte mich: „Haben die Leute in der U-Bahn verlernt, miteinander zu reden?“. Sie war sichtlich erstaunt, dass jeder Fahrgast mit sich selbst beschäftigt war. Es ließ sich fast kein mündlicher Austausch mit anderen Fahrgästen, keine Begrüßung beim Ein- oder Ausstieg oder ein kurzer Smalltalk, um sich die Fahrt zu verkürzen, beobachten. Die Bemerkung meiner Uroma gab mir zu denken auf, sodass ich bei meinen nächsten Fahrten mit der U-Bahn versuchte, dies näher zu beobachten. Mir fiel immer wieder auf, dass sich Fahrgäste kaum mit Worten, sondern eher durch ihre Körpersprache miteinander in Kontakt treten. Folglich stellte ich mir interessehalber die Frage, wie das Zusammenleben von unbekanntem Menschen in einem begrenzten, öffentlichen Raum, beispielsweise in der U-Bahn, funktioniert, denn jeder Fahrgast muss in einer gewissen Art und Weise mit seinen Mitfahrenden agieren und kommunizieren. Welche Informationen und Inhalte werden hierbei in den Vordergrund gerückt und zu welchem Zweck geschieht dies?

1.1.2 Beispiel 2 – Norm und Normverletzungen

Die folgende Situation beim Einsteigen in die U-Bahn ist den meisten wohl bestens bekannt: Vor nicht allzu langer Zeit wartete ich auf dem Bahnsteig und plötzlich stürmten von links und rechts andere Fahrgäste, die sichtlich vor mir in die U-Bahnen einsteigen wollten, auf die Türen der U-Bahn zu. Ich ärgerte mich und fragte mich, warum manche Menschen nicht auf andere Fahrgäste warten können. Einige Stationen später beobachtete ich die folgende Diskussion zwischen zwei Fahrgästen: Mit „Stellen Sie bitte Ihre Tasche vom Sitz runter!“ forderte ein Fahrgast einen anderen auf, ihm den von dessen Gepäckstücken belegten Platz zu überlassen, woraufhin der andere Fahrgast antwortete: „Nein, es sind genügend andere Plätze frei, wo sie sich hinsetzen können!“ Daraufhin konnte ich eine kurze, aber sehr angeregte Diskussion zwischen zwei Mitfahrern verfolgen. Des Öfteren erlebte ich bereits Situationen in der U-Bahn, in denen sich Fahrgäste rücksichtslos anderen Mitfahrern gegenüber verhalten. Daher stellte sich mir die Frage, worin die Ursachen für diese Normbrüche liegen. Was sind Auslöser für Differenzen, Wortgefechte oder Reibereien zwischen Fahrgästen? Bekanntermaßen erließen die Wiener Linien schon vor längerer Zeit eine Hausordnung für Fahrgäste in öffentlichen Verkehrsmitteln, um für ein bestmögliches Miteinander zu sorgen, doch es kommt weiterhin zu Auseinandersetzungen zwischen Fahrgästen. In diesem Zusammenhang spielen auftretende Normen, Verhaltensweisen und Höflichkeitsgebote eine bedeutende Rolle, weshalb ich mir Frage stellte, welche Handlungsweisen und Normen

während der Fahrt mit der U-Bahn sichtbar werden und an welchen Punkten angesetzt werden muss, um gewisse Norm- und Verhaltensbrüche zu verhindern.

1.1.3 Beispiel 3 – Verhaltensbruch Manspreading

Vor einiger Zeit befand ich mich am Heimweg in einem Waggon der U-Bahn-Linie U3. Ich stand im Mittelgang und beobachtete, wie eine junge Frau einstieg und auf der Suche nach einem Sitzplatz war. Der Fensterplatz in einer Sitzgruppe für vier Personen war frei, sodass sie diesen einnahm. Einige Stationen später setzte sich ein männlicher Fahrgast neben sie. Er nahm mehr als seinen Sitz ein und berührte dadurch die Oberschenkel der Frau. Ich erkannte am Gesichtsausdruck der jungen Frau, dass sie sich unwohl fühlte. Die Frau rutschte näher an das Fenster und war sichtlich eingeschüchtert. Es wirkte auf mich, als ob sie Angst hatte bzw. sich nicht trauen würde, den Mann auf sein Verhalten anzusprechen. Als die Frau aussteigen wollte, winkelte der Mann widerwillig seine Beine an, sodass er die Frau erneut berührte. Nach diesem Vorfall fielen mir immer wieder ähnliche Situationen auf, die im Zusammenhang mit dem Phänomen des ‚Manspreading‘ stehen. Diese Situation ließ mich nicht mehr los und bei meinen nächsten Fahrten mit der U-Bahn beobachtete ich diesen Aspekt der sozialen Interaktion. Mir widerfuhr eine ähnliche Situation, in der ein männlicher Fahrgast mehr als die Hälfte meines Sitzplatzes einnahm. Ich empfand dies als sehr unangenehm, weil er dadurch einerseits ‚meinen‘ Sitzplatz teilweise beanspruchte und andererseits durch das Verhalten anderer Fahrgäste der Sitzplatz weggenommen wurde. Ich brachte dieses Verhalten mit dem Begriff ‚Manspreading‘ in Verbindung, der vielen mittlerweile aus den Medien bekannt ist.

1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage

Das Ziel dieser Masterarbeit ist es, die Art respektive das Ausmaß der sozialen Interaktion in einem begrenzten öffentlichen Raum, nämlich in der Wiener U-Bahn-Linie U3, zu analysieren. Dabei soll der Fokus auf die Strukturen und Handlungsweisen, die sich während einer täglichen Fahrt zwischen unbekanntem Fahrgästen ergeben, gerichtet werden. Das Warten am Bahnsteig, der Einstieg, die Fahrt mit der U-Bahn und der Ausstieg bilden hierfür die primären Beobachtungssituationen. Ebenso sollen Inhalte aufgezeigt werden, die für die soziale Interaktion eine bedeutende Rolle spielen. Außerdem gilt es, Normen und Normverletzungen, die durch das Interagieren zwischen Menschen zum Vorschein kommen, näher zu beleuchten. Ferner soll in diesem Zusammenhang aufgezeigt werden, welche Normbrüche als störend empfunden werden, um somit zu eruieren, welche Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden könnten. Ein konkretes Beispiel eines Verhaltensbruchs, nämlich das sogenannte ‚Manspreading‘, d. h. das breitbeinige Sitzen von männlichen Fahrgästen, wird einlässlicher erläutert. Auf diesem Wege soll herausgefunden werden, ob die Thematik des Manspreading

für die Interaktion in Wiener U-Bahnen von Relevanz ist und ob sich Individuen während ihrer Fahrt beeinträchtigt fühlen bzw. dies als problematisch empfinden. Des Weiteren soll der Zweck der Kommunikation untersucht werden, um dadurch den kommunikativen Ablauf der Interaktion besser zu verstehen. Abschließend werden die Handlungsweisen der Fahrgäste zur Gewinnung neuer Erkenntnisse über die Interaktion in der U-Bahn analysiert.

Basierend auf soziologischen Grundlagen, insbesondere auf diversen Ansätzen des Soziologen Erving Goffman, wird das Thema dieser Arbeit in einem ersten Schritt theoretisch behandelt. Im Anschluss daran folgen die Ausführungen zur empirischen Untersuchung, die sich zweier Erhebungsmethoden bedient. Einerseits wird eine teilnehmende Beobachtung in der U-Bahn-Linie U3 angewendet, andererseits werden die gewonnenen Erkenntnisse in einer Gruppendiskussion mit sechs Teilnehmern – drei Frauen und drei Männern – vertieft. Hierbei werden die Teilnehmer zu unterschiedlichen Aspekten der sozialen Interaktion in der Wiener U-Bahn befragt und können in diesem Rahmen ihre diesbezügliche Meinung darlegen und sich austauschen. Die Aussagen der Gruppendiskussion werden anschließend auf die Beobachtungsergebnisse sowie die theoretischen Inhalte bezogen und näher analysiert.

Aus dieser Vorgangsweise ergeben sich folgende Fragestellungen, die im Rahmen dieser Arbeit untersucht bzw. beantwortet werden sollen:

- ***Wie interagieren Fahrgäste in der Wiener U-Bahn-Linie U3 und welche Inhalte werden hierbei mitgeteilt?***
- ***Welche Normen reflektieren die soziale Interaktion und wo werden Normverletzungen sichtbar?***
- ***Welchen Stellenwert besitzt Manspreading für Fahrgäste in der Wiener U-Bahn?***

1.3 Erkenntnisinteresse

Oft wird in der gegenwärtigen Forschung dem Zusammenleben vieler Menschen relativ wenig Beachtung geschenkt, doch gerade in einer Großstadt wie Wien stellt dies ein sehr wichtiges und spannendes Thema dar. In vielen Alltagssituationen, wie beim Einkauf im Supermarkt oder beim Paketversand in einer Postfiliale, sind die Rollen der Interaktionspartner im Vorfeld klar definiert. An der Supermarktkassa legt der Käufer die ausgewählten Waren auf das Förderband und bezahlt anschließend. Beide Interaktionspartner wissen in dieser Situation, wie sie sich hier zu verhalten haben, ohne sich dabei näher zu kennen. Dementsprechend wird es schwieriger, wenn sich eine Person in einem begrenzten, ‚leeren‘ Raum, wie im

vorliegenden Fall in der U-Bahn, befindet. Der Fahrgast trifft hier auf eine Vielzahl unbekannter Menschen und er ist keiner klar definierten Situation ausgesetzt. In diesem Kontext wird vom Fahrgast verlangt, dass bestimmte Rollenerwartungen erfüllt werden sowie ein angemessenes Verhalten an den Tag gelegt wird, um den mitfahrenden Personen die Fahrt mit der U-Bahn möglichst angenehm zu gestalten.

Seit Beginn meines Soziologiestudiums habe ich mich für die Verkehrssoziologie interessiert. Die Mobilität im öffentlichen Raum sowie die Lebensqualität der Bewohner haben meines Erachtens in der Großstadt Wien einen hohen Stellenwert. Die täglichen Wege zum Ausbildungs- oder Arbeitsplatz, der Heimweg, der Einkauf oder der Weg zu Freizeitaktivitäten können meiner Ansicht nach durch das dichte U-Bahn-Netz gut bewältigt werden.

Das Forschungsinteresse für diese Masterarbeit beruht somit auf eigenen Erfahrungen, die ich in Alltagssituationen bei Fahrten mit der U-Bahn machte (siehe Kapitel 1.1), denn am Weg zur Universität, in die Arbeit und am Heimweg benütze ich täglich die U-Bahn-Linie U3. Schon seit längerer Zeit denke ich darüber nach, wie strukturiert die tägliche Fahrt funktioniert, denn immerhin stellen U-Bahnen einen sehr engen, begrenzten Raum mit vielen unbekanntem Menschen dar. Oft bringen mich Alltagssituationen in der U-Bahn zum Nachdenken, zum Beispiel das Höflichkeitsgebot, Fahrgäste zuerst aussteigen zu lassen, bevor man einsteigt. Warum kommt es immer wieder vor, dass Fahrgäste in öffentlichen Verkehrsmitteln diese – sogar schriftlich festgehaltene – Regel brechen?

Ich bemerke öfters, dass Menschen den Blick für zugrunde liegende soziale Verhaltensweisen verlieren und dadurch ausschließlich selbstbezogen handeln bzw. nicht an ihre Mitmenschen denken. Meiner Meinung nach braucht es in beinahe jeder Situation, sowohl im öffentlichen Raum als auch in der Arbeit, gewisse Regeln und Strukturen, um ein positives Miteinander mit unbekanntem Menschen zu erreichen. Aus diesem Grund möchte ich in der vorliegenden Arbeit beobachtete sowie selbsterlebte Situationen in der U-Bahn reflektieren, wissenschaftlich hinterfragen und analytisch aufarbeiten.

1.4 Aufbau der Arbeit

Zu Beginn der Arbeit soll die Einleitung die Leser in die gewählte Thematik einführen und anhand selbsterlebter Alltagsbeispiele die Themeneingrenzung erläutern. Anschließend werden die Zielsetzung, die Forschungsfragen sowie das Erkenntnisinteresse präsentiert.

Der erste Teil der Forschungsarbeit führt in die Thematik ein, indem wichtige Begrifflichkeiten, das Wiener U-Bahn-Netz (v. a. die U-Bahn-Linie U3), die Fahrgäste sowie die Hausordnung

behandelt werden, um das Verständnis für die weitere Arbeit zu gewährleisten. Ebenso wird der themenspezifische Forschungsstand in Form wissenschaftlicher Untersuchungen und Studien vorgestellt.

Der nächste Abschnitt beschäftigt sich mit dem theoretischen Rahmen dieser Arbeit, wofür Werke des Soziologen Erving Goffman herangezogen werden. Goffman setzte sich mit dem öffentlichen Raum in Bezug auf die soziale Interaktion von Individuen auseinander, wodurch er Grundlagen für die soziologische Forschung in diesem Feld schuf. Dieses Kapitel befasst sich mit der Erläuterung des Begriffs ‚soziale Interaktion‘, den Interaktionstypen sowie zentralen Aspekten, die mit diesem Terminus in Verbindung stehen (unter anderem die ‚soziale Norm‘, das ‚Ritual‘ und die ‚Verhaltensregeln‘). Dabei wird der Fokus ebenfalls auf den Informationsaustausch zwischen Fahrgästen gerichtet. Des Weiteren werden Anknüpfungspunkte dieser Aspekte mit den acht ‚Territorien des Selbst‘ nach Goffman geschaffen. Anschließend wird der Begriff ‚Kommunikation‘ nach Paul Watzlawick näher erläutert und in Verbindung zur sozialen Interaktion gebracht.

Nach der theoretischen Auseinandersetzung folgt der empirische Teil der Masterarbeit. Zu Beginn wird das methodische Vorgehen, nämlich die qualitative Datenerhebung in Form einer teilnehmenden Beobachtung und einer Gruppendiskussion, präsentiert. In diesem Zusammenhang wird auf die Feldarbeit, die konkrete Vorgangsweise und auf die ausgewählten Methoden eingegangen.

Im nächsten Abschnitt werden die gewonnenen Daten ausgewertet. Hierbei wird für die teilnehmende Beobachtung die Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring eingesetzt und für die Auswertung der Gruppendiskussion die Dokumentarische Methode nach Ralf Bohnsack angewendet. Einzelne Auswertungsschritte werden zur besseren Illustration um Beispiele und Erklärungen ergänzt.

Im vorletzten Abschnitt werden die Ergebnisse der theoretischen Betrachtung sowie der empirischen Untersuchung dargestellt und analysiert, um abschließend die Forschungsfragen beantworten zu können.

Das letzte Kapitel stellt ein Resümee dar, das die zentralen Ergebnisse der Untersuchung zusammenfasst. Gleichsam soll ein Blick in die Zukunft sowie auf weitere, denkbare Forschungsansätze gerichtet werden.

Im Anhang wird das Transkript der Gruppendiskussion abgedruckt, um einen näheren Einblick in die Diskussion zu ermöglichen. Das gesammelte Rohmaterial, d. h. Beobachtungsprotokolle, Feldtagebuch und Notizen, liegen bei der Autorin auf und werden dieser Arbeit aus Platzgründen nicht angefügt.

2 Einführung in das Thema

Wenn das Zusammenleben der Fahrgäste in der Wiener U-Bahn untersucht werden soll, so müssen auch die wichtigsten Begrifflichkeiten, die eine zentrale Rolle in diesem Zusammenhang spielen, erläutert werden. Dies soll ein besseres Verständnis für die Leser beim Lesen dieser Arbeit schaffen.

2.1 Wiener U-Bahn-Netz

Unter dem Begriff ‚U-Bahn‘ (Kurzform für ‚Untergrundbahn‘) wird ein öffentliches Verkehrsmittel verstanden, das einen schnellen, unterirdischen Transport ermöglicht. Die erste Eröffnung einer U-Bahn-Strecke in Wien am 28. Februar 1978 stellt den Beginn einer Erfolgsstory der Verkehrsgeschichte der Stadt dar (vgl. Hödl 2009, S. 5). Der U-Bahn-Bau wurde somit für die Geschichte der Stadt Wien ein bedeutendes Ereignis und wurde ausschlagend für das Wachstum der Infrastruktur. Im Laufe der Zeit entwickelte sich die U-Bahn zu einem innerstädtischen Massenverkehrsmittel, das täglich mehr als zwei Millionen Fahrgäste benützen (vgl. Hödl 2009, S. 4).

Über viele Jahre hinweg entwickelte sich das öffentliche U-Bahn-Netz in Wien weiter, sodass nun fünf U-Bahn-Linien existieren – die U1, U2, U3, U4 und U6 (siehe Abbildung 1). Diese Linien verbinden Innen- und Außenbezirke miteinander und durchqueren das Zentrum Wiens. Eine Erweiterung des U-Bahn-Netzes um die neue U-Bahn-Linie U5 ist derzeit in Planung (vgl. Stadt Wien 2019).

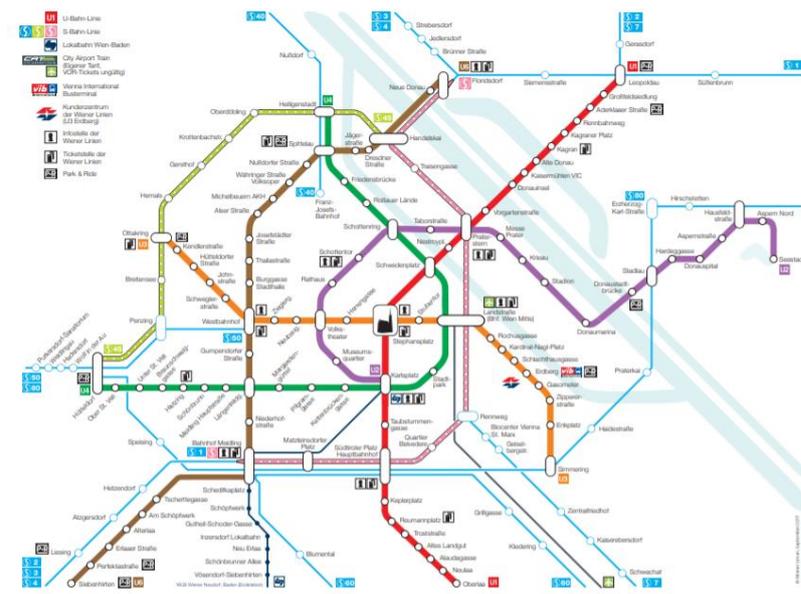


Abbildung 1: Linienetzplan der Wiener Linien

Quelle: (Stadt Wien 2019)

2.1.1 U-Bahn-Linie U3

Mitte der 1960er-Jahre fanden die ersten Planungsüberlegungen für die Linie U3 statt. Zu Beginn wurde ein Grundnetz der Linien U1, U2, U3 und U4 skizziert, doch aufgrund der damals schwierigen Trassenfestlegung im Bereich der Mariahilfer Straße wurden die Planungsarbeiten für die Linie U3 auf unbekannte Zeit verschoben (vgl. Hinkel 1991, S. 35). Im Zuge des Baus der U-Bahn-Linie U1 in den Jahren 1973 bis 1978 wurde in der Station *Stephansplatz* ebenso der Rohbau für die Station der U3 errichtet. Diese vorausschauende Maßnahme diente dazu, spätere Grabungsarbeiten für die U3 in diesem Bereich zu vermeiden (vgl. Hinkel 1991, S. 131).

Im Jahr 1980 wurde mit der Ost-West-Verbindung in Form der U-Bahn-Linie U3 begonnen (vgl. Hinkel 1991, S. 35). Der Baubeginn sowie die Verlängerung der Linie U3 erfolgte in insgesamt fünf Etappen: Im Jahr 1984 wurde der Baubeginn des ersten Abschnitts von der Station *Erdberg* bis zur Station *Volkstheater* begonnen, der am 6. April 1991 in Betrieb genommen wurde (vgl. Hinkel 1991, S. 143). In einem zweiten Schritt wurde sie bis zum Westbahnhof verlängert bzw. im Jahr darauf bis zur Station *Johnstraße* (vgl. Hinkel 1991, S. 163f). Die Verlängerung bis zu der heutigen Endstation *Ottakring* erfolgte im Anschluss daran. Die letzte Ausbauphase endete im Jahr 2000, als das U-Bahn-Netz bis in den Osten nach Simmering ausgebaut wurde. Aufgrund ihres Verlaufs vom Osten Wiens über die Innenstadtbezirke in den Westen Wiens gilt die U3 als West-Ost-Verbindung (vgl. Hinkel 1991, S. 192f).

Für die architektonische Ausgestaltung der Stationen dieser U-Bahn-Linie wurde ein besonderes Augenmerk auf die Attraktivität gelegt, damit sich die Fahrgäste während ihrer Wartezeit wohlfühlen. So wurde beispielsweise besonders auf die Beleuchtung zwischen Bahnsteig und Gleisbereich geachtet, indem der Bahnsteig einerseits hell ausgeleuchtet ist und der Gleisbereich andererseits dunkel und leer erscheint. Außerdem wurden alle Stationen mit Fahrtreppen und/oder Aufzügen vom Bahnsteig bis zu den Ausgängen auf Straßenniveau ausgerüstet, um den Nutzern einen problemlosen Zugang zur U-Bahn zu ermöglichen (vgl. Hinkel 1991, S. 61f).

Hinsichtlich der Gestaltung der U3-Stationen wurde versucht, den Fahrgästen Kultur und Kunst näherzubringen. In der Station *Stephansplatz* etwa kann die Virgilkapelle besichtigt werden, in der Station *Volkstheater* finden sich große Wandflächen mit handgebrochenen Glas- sowie Steinteilchen, die in Form eines Mosaikglasfrieses vom Wiener Künstler Anton Lehmden gestaltet wurden. Gleichsam wurden ehemalige Teile der Stadtmauer in die Station *Stubentor* integriert (vgl. Hinkel 1991, S. 38).

Als Linienfarbe wurde für die U-Bahn-Linie U3 orange gewählt. Diese Farbe soll sowohl der Orientierung dienen als auch das visuelle Image der Stationen bestimmen (vgl. Hinkel 1991, S. 62).



Abbildung 2: Fahrstrecke der Linie U3

Quelle: (Wiener Linien 2019^a)

Die U-Bahn-Linie U3 umfasst 21 Stationen auf einer Streckenlänge von 13,5 km und durchquert sieben Wiener Bezirke. Die Endstationen der U3 sind *Ottakring* im 16. Bezirk und *Simmering* im 11. Bezirk. Die Gesamtfahrzeit beträgt ungefähr 26 Minuten, wobei die Intervalldichte der U-Bahnen bei rund drei Minuten liegt. Des Weiteren ist die Linie U3 eine fast durchgehend unterirdisch verlaufende U-Bahn, die nur in den Stationen *Ottakring* und *Erdberg* an die Oberfläche kommt (vgl. Hinkel 1991, S. 36).

2.2 Fahrgast

Unter einem ‚Fahrgast‘ wird eine Person verstanden, die mit einem Verkehrsmittel befördert wird und dieses nicht selbst lenkt. Dabei wird die betroffene Person in einem Fahrzeug von einem Ort zu einem anderen Zielort gebracht. Um die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln anzutreten, ist jeder Fahrgast verpflichtet, einen Fahrschein zu kaufen. Je nach Alter und Nutzungsdauer gibt es unterschiedliche Tickets, z. B. Jahreskarten, Monatstickets oder Einzelfahrschein (vgl. Wiener Linien 2019^a).

Die nachstehende Abbildung zeigt eine Statistik der Fahrgäste in öffentlichen Verkehrsmitteln der Wiener Linien (Straßenbahn, Bus im Eigen- wie Fremdbetrieb, Nightline sowie U-Bahn). Aus den Daten geht hervor, dass im Jahr 2018 rund 1,15 Milliarden Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien unternommen wurden – davon betreffen 47,93 %, also fast die Hälfte, ausschließlich die U-Bahn.

Jahr 2018 (1,15 Mrd. Einsteiger)

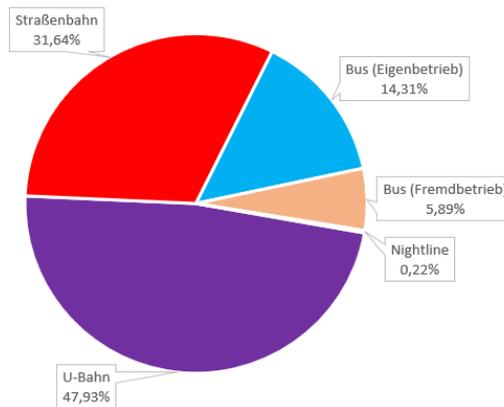


Abbildung 3: Diagramm der Einsteiger in öffentlichen Verkehrsmitteln im Jahr 2018

Quelle: (Wiener Linien 2019^c)

In den folgenden Abbildungen 4 und 5 werden die Ein- und Ausstiegszahlen der Linie U3 zwischen September bis Dezember 2018 an Schultagen in beide Fahrtrichtungen dargestellt. In Fahrtrichtung *Simmering* (Abbildung 4) zeigt sich, dass – im Vergleich zu den restlichen Stationen – in der Station *Westbahnhof* die meisten Personen einsteigen, wohingegen in der Station *Stephansplatz* die U3 großteils von Fahrgästen verlassen wird.

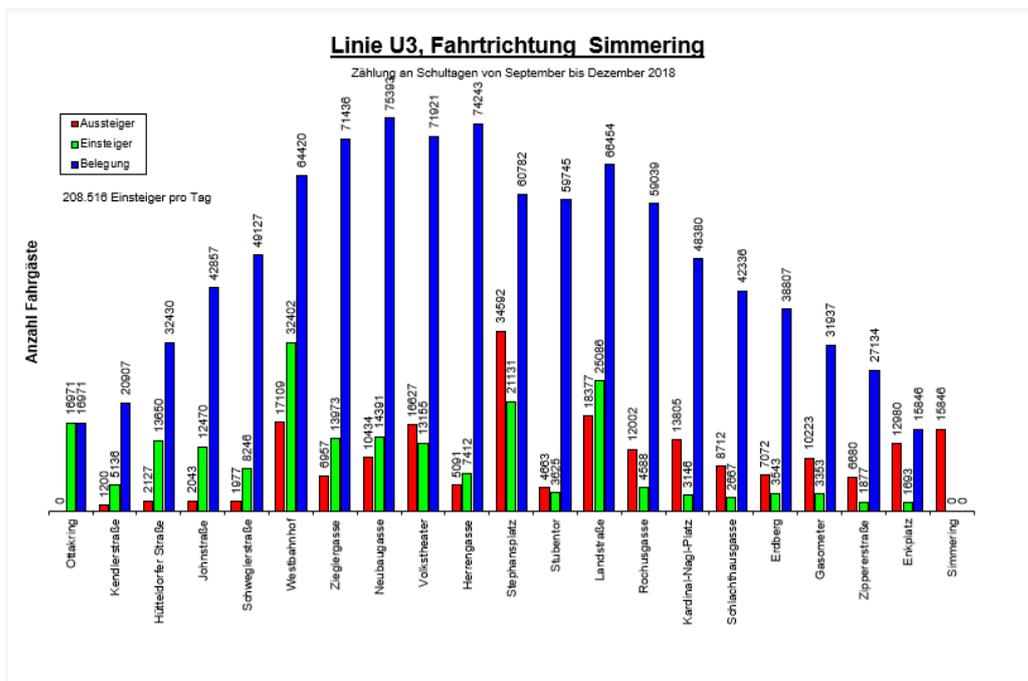


Abbildung 4: Anzahl der Fahrgäste der Linie U3 in Fahrtrichtung Simmering

Quelle: (Wiener Linien 2019^c)

Linie U3, Fahrtrichtung Ottakring

Zählung an Schultagen von September bis Dezember 2018

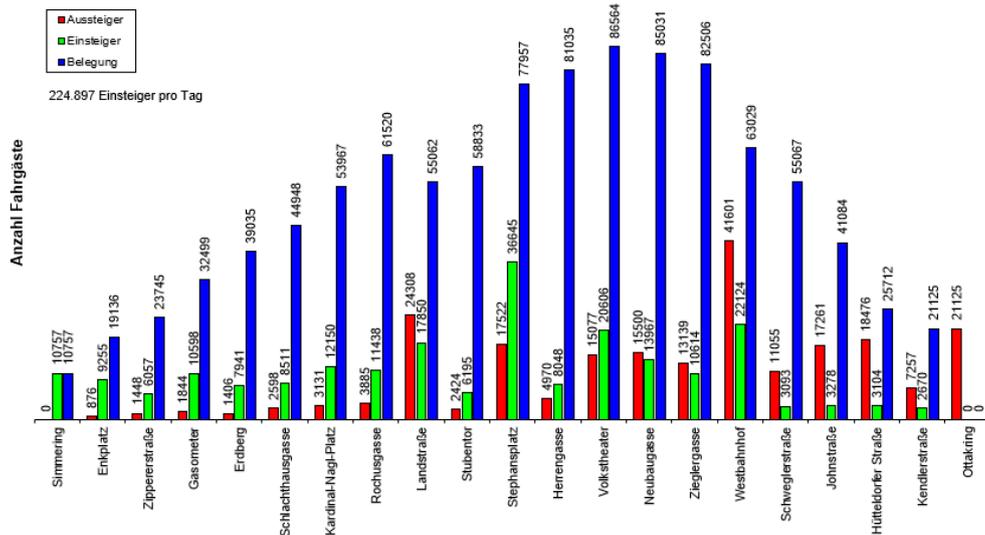


Abbildung 5: Anzahl der Fahrgäste der Linie U3 Richtung Ottakring

Quelle: (Wiener Linien 2019^c)

In Fahrtrichtung *Ottakring* (Abbildung 5) lässt sich am Diagramm erkennen, dass die höchste Einstiegsrate in der Station *Stephansplatz* vorliegt, während die Station *Kendlerstraße* die niedrigste Einstiegszahl aufweist. In der Station *Westbahnhof* lässt sich die höchste Anzahl der Aussteiger ablesen, wohingegen in der Station *Enkplatz* die wenigsten Fahrgäste aussteigen.

Die beiden Balkendiagramme verdeutlichen, dass die meistgenutzten Ein- und Ausstiegsstationen der U-Bahn-Linie U3 im Jahr 2018 die Stationen *Westbahnhof* und *Stephanplatz* waren.

2.3 Hausordnung der Wiener Linien

Um ein positives und konfliktfreies Miteinander in öffentlichen Verkehrsmitteln zu gewährleisten, werden seitens der Wiener Linien gewisse Regeln vorgeschrieben. In diesem Zusammenhang muss festgehalten werden, dass grundsätzlich jede Person öffentliche Verkehrsmittel benutzen darf, vorausgesetzt, der Fahrgast hält sich an die erlassene Hausordnung. Die Aufgabe dieser Hausordnung ist, Rücksicht auf andere Mitfahrer bzw. Sicherheit an oberste Stelle zu setzen. Ebenso soll das Wohlbefinden aller Fahrgäste gesichert werden. Für die Einhaltung dieser Regeln sorgen Mitarbeiter der Wiener Linien (vgl. Wiener Linien 2019^d).

Um Sicherheit und Wohlbefinden für alle Fahrgäste zu gewährleisten, sind folgende Tätigkeiten untersagt:

- „mit Fahrrädern, E-Bikes, Skateboards, Inlineskates, Scootern und dergleichen zu fahren,
- die öffentlichen Verkehrsmittel zu beschädigen und/oder zu beschmutzen,
- zu lärmern und/oder zu musizieren,
- zu betteln und/oder Waren anzubieten,
- Alkohol zu konsumieren,
- zu rauchen (auch z. B. E-Zigaretten und dergleichen zu dampfen),
- Hunde ohne Beißkorb und Leine zu führen (ausgenommen sind Assistenzhunde, das sind Signal-, Service- und Blindenführhunde),
- unsere Noteinrichtungen missbräuchlich zu verwenden“ (Wiener Linien 2019^d).

Für mitfahrende Fahrgäste in öffentlichen Verkehrsmitteln gilt weiters Folgendes:

- „Sämtliche geltenden Rechtsvorschriften unbedingt einhalten,
- alle Blindenleit- und Informationssysteme sowie sämtliche Fluchtwege und auch die Arbeitsräume der Wiener Linien immer zugänglich halten,
- Abfälle in die entsprechend gekennzeichneten Behälter werfen,
- andere Fahrgäste weder belästigen noch gefährden“ (Wiener Linien 2019^d).

In öffentlichen Verkehrsmitteln sollte darüber hinaus auf spezielle Personengruppen besondere Rücksicht genommen werden, indem gekennzeichnete Sitzplätze Menschen mit Beeinträchtigung, älteren Personen, Schwangeren sowie Eltern mit Kindern überlassen werden.



Abbildung 6: Piktogramm für spezielle Personengruppen

Quelle: (Wiener Linien 2019^b)

Durch die graphische Kennzeichnung (siehe Abbildung 6) ist ersichtlich, dass diese Sitzplätze für bestimmte Personengruppen reserviert sind. Diese Piktogramme sind zumeist in der Nähe der Türe angebracht, um den betroffenen Personen einen möglichst kurzen Ein- und Ausstieg zu ermöglichen. Gemäß der Hausordnung sollten nichtbetroffene Fahrgäste diese Sitzplätze

aus Rücksicht und Höflichkeit gegenüber Personen, die diese dringender benötigen, nicht einnehmen oder bei Bedarf freimachen (vgl. Wiener Linien 2019^b).

2.4 Kommunikation

Kommunikation ist für die soziale Interaktion ein wichtiger Bestandteil, da durch sie einerseits Beziehungen geregelt werden und andererseits soziale Interaktion geplant bzw. reguliert wird (vgl. Oberzaucher 2017, S. 22).

Der Begriff ‚Kommunikation‘ stammt vom lateinischen Substantiv *communis*, das mit ‚gemeinsames Machen‘ oder ‚gemeinsames Beraten‘ übersetzt werden kann (vgl. Franken 2010, S. 143). Im Deutschen wird darunter Folgendes verstanden:

„Interaktion zwischen zwei oder mehreren Personen, die durch die gegenseitige Wahrnehmung beider Partner beeinflusst wird und für gemeinsames Handeln entscheidend ist“ (Franken 2010, S. 143).

Das obige Zitat zeigt, dass Kommunikation durch die gegenseitige Wahrnehmung von Individuen beeinflusst wird. Jeder Mensch kommuniziert ständig – egal, ob er es möchte oder nicht. Jede Tätigkeit, die von Individuen ausgeführt wird und mit Emotionen behaftet ist, hat mit Kommunikation zu tun (vgl. Franken 2010, S. 142).



Abbildung 7: Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation

Quelle: (Franken 2010, S. 144)

In der Vergangenheit wurden verschiedenste Modelle der Kommunikation entwickelt, die sich gegenseitig ablösten. Eines der bekanntesten Modelle ist das „Shannon-Weaver-Modell“. Im Jahre 1940 entwickelten Claude E. Shannon und Warren E. Weaver das „Modell der optimalen Kommunikation“ beziehungsweise die „Mathematische Theorie der Kommunikation“. Im Jahre 1970 wurde das Modell von Stuart Hall zu einem Sender-Empfänger-Modell weiterentwickelt (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 11). Bei diesem Modell wird eine Nachricht von einem Sender an einen Empfänger übermittelt. Dabei wird die Botschaft vom Sender mittels eines spezifischen Filters kodiert, anschließend durch einen Kommunikationskanal dem Empfänger übermittelt, um dann von letzterem empfangen sowie dekodiert zu werden (vgl. Franken 2010,

S. 144). Die Übermittlung einer Botschaft kann durch Worte, Körpersprache oder in geschriebener Form erfolgen. Im Kapitel 3.2 wird einlässlicher auf den verbalen und nonverbalen Informationsaustausch eingegangen. Ebenso treten beim Austausch von Botschaften Störungen, sogenannte ‚Geräusche‘ auf, beispielsweise Umgebungsgeräusche oder Musik, die der Sender nicht beabsichtigte oder nicht auszuschalten vermag (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 16f).

Die menschliche Sprache wird als ein Medium angesehen, das eine Mitteilung an Individuen weiterleitet. Egal, ob diese Botschaft über das Telefon, ein Blatt Papier oder eine Videokassette übermittelt wird, es wird stets Sprache verwendet. Ferner kann sich eine Person durch Gestik und Mimik verständigen (vgl. Boigner 1990, S. 16). Es wird dabei eine Sprache, die sich in körperlichen Zeichen widerspiegelt und spezifische Informationen darstellt, eingesetzt.

Der Kommunikationsprozess zwischen Sender und Empfänger kann nach drei Dimensionen – der Pragmatik, der Syntax und Semantik – unterschieden werden:

- Pragmatik: Die Pragmatik stellt die Wirkung der Kommunikation auf das Verhalten dar, wobei sie die Verwendung und Bedeutung aller kommunikativen Abläufe (wie unter anderem der Sprache oder nichtverbaler Begleiterscheinungen) aufzeigt. Die Pragmatik befasst sich daher mit dem kommunikativen Sinn von Gesagtem. Kommunikation beeinflusst stets das Verhalten von Individuen und besitzt somit eine pragmatische Komponente (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 22f).
- Syntax (Syntaktik): Hinsichtlich der Syntax ist festzuhalten, dass es gewisse Regeln beim Informationsaustausch gibt, wobei diese durch Probleme während der Nachrichtenübermittlung (beispielsweise Rauschen, Codes oder unterschiedliche Sprachkapazität) beeinflusst werden können. Diese Probleme sind syntaktischer Natur, stellen jedoch kein Hindernis für das Verständnis der Bedeutung der verwendeten Symbole dar (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 22).
- Semantik: Die Semantik beschreibt die inhaltliche Bedeutung der kommunikativen Zeichen. Wenn sich Sender und Empfänger nicht vorab über die Bedeutung einigen, setzt jede Nachricht ein semantisches Übereinkommen voraus. Individuen können während des Gespräches der Sprache gewisse Bedeutungen zuschreiben, selbst wenn sie nicht höher gebildet sind. Die Semantik befasst sich daher mit der ausdrucksseitigen Bedeutung der Sprache (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 22).

2.5 Manspreading

Der Begriff ‚Manspreading‘ (etwa übersetzbar mit ‚männliches Ausbreiten‘) wurde im englischsprachigen Raum geschaffen und bezeichnet das breitbeinige Sitzen von männlichen Fahrgästen, die dadurch die Bewegungsfreiheit ihrer Sitznachbarn in öffentlichen Verkehrsmitteln einschränken. In New York benutzen rund sechs Millionen Menschen täglich die U-Bahn, weshalb diese zumeist überfüllt ist. Besonders Frauen fühlen sich durch Manspreading öfters eingeschränkt, sodass die New Yorker Verkehrsbehörde MTA daher versuchte, mit einer Kampagne dagegen vorzugehen (nähere Ausführungen zur Kampagne, siehe Kapitel 2.6.4). Die Kampagne sollte zu besseren Manieren in der U-Bahn anregen und rief zahlreiche Stellungnahmen im Internet hervor, wodurch es der Begriff ‚Manspreading‘ im Jahr 2014 in die Endauswahl für das Wort des Jahres der Amerikanischen Gesellschaft für Sprache schaffte (vgl. Der Standard 2015).

2.6 Forschungsstand

Es ist weithin bekannt, dass das öffentliche Verkehrsnetz der Wiener Linien sehr beliebt ist, denn vergangene Untersuchungen zeigten auf, dass tagtäglich über 2,5 Millionen Menschen in Wien öffentlich unterwegs sind – sei es in die Arbeit, in die Schule, an die Universität oder für sonstige Fahrten (vgl. Wiener Linien 2019^e). Daraus lässt sich schließen, dass täglich unbekannte Individuen in den öffentlichen Verkehrsbetrieben miteinander konfrontiert sind und folglich die soziale Interaktion stetig zunimmt.

2.6.1 Kampagne „Fahr fair: Rücksichtnehmen ist in“

Das Aufeinandertreffen von Millionen Menschen im öffentlichen Verkehrsnetz Wiens setzt einige Verhaltensregeln sowie eine Hausordnung voraus. Da sich die Wiener Linien in den vergangenen Jahren zunehmend dieser Thematik bewusst wurden, riefen sie eine Kampagne mit dem Motto „Fahr fair: Rücksichtnehmen ist in“ ins Leben. Das Ziel dieser Kampagne aus dem Jahre 2018 ist das Schaffen eines Bewusstseins für gegenseitigen Respekt sowie eines fairen Umgangs in den öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien. Stadträtin Ulrike Sima war es hierbei ein Anliegen, dass sich die Wiener Bevölkerung in den öffentlichen Verkehrsmitteln wohlfühlt. Über diverse Kommunikationskanäle wird versucht, Fahrgäste an die Einhaltung der Spielregeln zu erinnern. Laut Alexandra Reinagl, Geschäftsführerin der Wiener Linien, verhält sich der Großteil der Fahrgäste ohnehin vorbildlich, doch leider gibt es immer wieder Ausnahmen. Themen, die Fahrgäste als besonders störend empfinden, sind u. a. das laute Telefonieren während der Fahrt, der Konsum von Alkohol, das Konsumieren von stark riechenden Speisen sowie das Nichteinhalten des Beißkorbverbots für Hunde in der U-Bahn. Alle diese Problemfelder wurden in die Kampagne mitaufgenommen und durch teilweise

markige Werbesprüche, wie „Beißkorbmuffel müssen draußen bleiben.“ oder „Drunten Essen ist out.“ angesprochen (vgl. Wiener Linien 2019^e).

2.6.2 Essverbot in Wiener U-Bahnen

In diesem Kontext wurde ebenso ein Essverbot in der U-Bahn erlassen, um die Geruchsbelästigung und Verschmutzung der Fahrzeuge zu verringern. Seit September 2018 galt dieses Verbot vorerst nur in der U-Bahn-Linie U6, doch im Zuge einer Online-Umfrage sprachen sich die Fahrgäste eindeutig für ein generelles Speiseverbot in allen U-Bahn-Linien aus, das nun seit Jänner 2019 in Kraft ist (vgl. Wiener Linien 2018).



Abbildung 8: Präsentation des Essverbots durch Stadträtin Ulrike Sima und Wiener Linien-Geschäftsführer Günter Steinbauer

Quelle: (Wiener Linien 2018)

Stark riechende Speisen, wie Döner, Asia-Nudeln oder Leberkäsesemmeln, sind nun tabu in der U-Bahn. Das Ziel dieser Maßnahme war es, einerseits den Gestank im gemeinsamen Raum zu reduzieren und andererseits Verschmutzungen durch den Verzehr von Speisen zu vermeiden. Der Konsum von nichtalkoholischen Getränken, beispielsweise Wasser, sowie das Füttern von Kleinkindern ist weiterhin erlaubt. In einigen anderen Städten, u. a. Basel oder Berlin, wurde das Essverbot in öffentlichen Verkehrsmitteln bereits vor Längerem eingeführt. Es ist allerdings noch nicht klar, mit welchen Konsequenzen Fahrgäste bei Missachtung des Verbots rechnen müssen. Ulrike Sima zufolge ist angedacht, weiterhin keine Sanktionen einzuführen, sofern sich die Mehrheit der Nutzer an das Verbot hält (vgl. Widholm 2019).

2.6.3 Bodenmarkierung für Ein- und Ausstieg

Zur Steigerung des Wohlbefindens der Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln wurden neue Bodenmarkierungen, die für schnelleres Ein- und Aussteigen sorgen sollen, angebracht. Diese Bodenmarkierungen wurden auf Bahnsteigen stark frequentierter Stationen der Linie U6, wie *Westbahnhof*, *Bahnhof Meidling*, *Längenfeldgasse* und *Handelskai*, angebracht (vgl. Wiener Linien 2019⁶). Die Abbildung neun zeigt den Wartebereich für einsteigende Personen sowie den freizulassenden Bereich für aussteigende Personen. Aus der Kennzeichnung geht hervor, wo die U-Bahn anhält und wo die Einsteigenden warten sollten. Das Ziel dieser Maßnahme ist, den Fahrgästen den Ein- und Ausstieg zu erleichtern sowie eine Verzögerung der Weiterfahrt durch unregelmäßig ein- und aussteigende Fahrgäste zu verhindern (vgl. Hochmuth 2018).



Abbildung 9: Bodenmarkierung für Ein- und Ausstieg

Quelle: (Hochmuth 2018)

2.6.4 Kampagne Manspreading – „Manieren machen eine bessere Fahrt“

Einen weiteren essentiellen Aspekt dieser Arbeit stellt die Debatte rund um das Phänomen des Manspreading dar. Diese Thematik sorgte in den vergangenen Jahren insbesondere auf Twitter und Instagram für große Diskussionen. Die *New York Times* berichtet in einem Zeitungsartikel, dass hauptsächlich Frauen von Manspreading betroffen sind. Durch eine Kampagne mit dem Motto „*Manners Make a Better Ride*“ soll dieses Verhalten in New Yorker U-Bahnen, die immer höhere Fahrgastzahlen verzeichnen, reduziert werden (vgl. Fitzsimmons 2014).

Die *Metropolitan Transportation Authority* (kurz: *MTA*; Behörde für den städtischen Verkehr) versucht, in U-Bahnen und Zügen mit unterschiedlichen Plakaten und Anzeigen auf die bisweilen mangelnde Höflichkeit in öffentlichen Verkehrsmitteln aufmerksam zu machen. Durch diese Kampagne sollen männliche Fahrgäste dazu ermutigt werden, das breitbeinige

Sitzen in überfüllten Zügen aus Rücksicht gegenüber den Mitmenschen zu unterlassen. Ebenso soll das Ausbreiten auf mehrere Sitzplätze eingedämmt werden (vgl. Fitzsimmons 2014). Die Abbildung 10 zeigt das Manspreading in Form von Piktogrammen sowie der Bildunterschrift „Dude... Stop the Spread, Please. It's a space issue“, die zum richtigen Verhalten auffordern soll. Es wird vereinfacht gezeigt, dass zwei Personen zum Stehen gezwungen werden (graue Männchen), während ein Fahrgast durch seine Sitzhaltung zwei Sitzplätze einnimmt (rotes Männchen) (vgl. Fitzsimmons 2014).



Abbildung 10: Symbol für Manspreading in der New Yorker U-Bahn

Quelle: (Fitzsimmons 2014)

Des Weiteren verdeutlichen Social-Media-Diskurse, wie unterschiedlich Frauen und Männer über Manspreading während ihrer täglichen Fahrt mit der U-Bahn berichten. In diesem Zusammenhang melden sich auch Personen, die ihre Meinung zu dieser Verhaltensweise äußern möchten. Mitunter wird von Männern erklärt, dass sie nicht ihre Beine wie Damen überkreuzen möchten. Der Grund ist laut ihnen, dass breitbeiniges Sitzen bequemer sei und jeder doch so sitzen dürfe, wie er möchte. Viele Männer empfanden die Kampagne der MTA als lächerlich und übermalten sie teilweise mit Graffiti. Ein männlicher Fahrgast etwa meinte in sozialen Medien provokant, dass er seine Beine nicht für jeden bewegen würde, sondern nur für ältere Menschen und attraktive Frauen. Auch Frauen nahmen Stellung zu dieser Thematik, wobei deutlich wurde, dass Manspreading weibliche Fahrgäste aufregt sowie das Gefühl von Rücksichtslosigkeit vermittelt. Die Reaktionen von Frauen auf das breitbeinige Sitzen von Männern sind geprägt von Ignoranz, kurzem Meckern oder einem Anstarren der Zielpersonen, um auf das Fehlverhalten aufmerksam zu machen. Die diesbezüglichen Reaktionen der Männer fallen sehr unterschiedlich aus, doch oftmals ignorieren Männer die Reaktionen der Frauen (vgl. Fitzsimmons 2014).

Die zugrunde liegenden Motive für Manspreading deuten Frauen unterschiedlich: Einerseits glauben Frauen, dass es eine Frage des Komforts sei und vielleicht nicht einmal von Männern

bewusst beabsichtigt sei, andererseits betrachten sie es als Machtergreifung und Dominanz oder sogar als sexuelle Belästigung (vgl. Fitzsimmons 2014).

Experten für Manieren sind der Ansicht, dass Männer denken würden, breitbeiniges Sitzen wäre gesellschaftlich akzeptabel, was die Experten jedoch ablehnen. Im Buch „*Essential Manners for Men*“ von Peter Post wird aufgezeigt, dass die richtige Sitzhaltung für Männer darin besteht, die Beine parallel zu stellen und nicht V-förmig auszubreiten (vgl. Fitzsimmons 2014).

Hinsichtlich des gesundheitlichen Aspekts des Manspreading ist anzumerken, dass sich Männer keine Sorgen machen müssen, wenn sie ihre Beine überkreuzen. Einige Männer befürchten nämlich Schäden ihrer Fortpflanzungsfähigkeit. Doktor Marc Goldstein, Direktor des Zentrums für männliche Reproduktionsmedizin und Mikrochirurgie am New Yorker *Presbyterian Hospital*, entwarnt, dass eine halbstündige Fahrt mit gekreuzten Beinen zwar die Hodentemperatur erhöhe, aber noch keinen Schaden anrichte. In Anbetracht dessen muss man davon ausgehen, dass Männer nicht mit überkreuzten Beinen sitzen möchten, weil sie sich dabei unsicher fühlen und nicht wie eine Frau wirken möchten (vgl. Fitzsimmons 2014).

Nach der Veröffentlichung der Plakate der New Yorker *MTA* gingen die Reaktionen von männlichen und weiblichen Passagieren stark auseinander. Die Kampagne führte sogar zu Petitionen, die das Manspreading-Verbot in Kanada abschaffen wollten. Laut den Gegnern wird der männliche Fahrgast durch ein solches Verbot als ‚Bösewicht‘ betrachtet. Männergruppen in Kanada argumentierten ferner, dass das Manspreading eine natürliche Haltung von Männern sei, obgleich das Besetzen zusätzlichen Platzes unhöflich gegenüber anderen Fahrgästen sei. Insbesondere Feministinnen sehen hierin ein männliches Bedürfnis, Raum einzunehmen, um das Ego und die (un)bewusste Vorstellung von männlichen Privilegien zu zeigen. Die Kanadische Vereinigung für Gleichstellung der Geschlechter (*Canadian Association for Equality*) ist der Ansicht, dass das Verbot in U-Bahnen ein „großer Schlag für die Rechte der Männer“ sei. Daraus lässt sich schließen, dass das Verbot für Männer viel zu extrem bzw. einschränkend wirkt und es oftmals in Vergessenheit gerät, dass es sich bei Manspreading um das Aufzeigen eines vermeintlichen männlichen Privilegs handelt (vgl. Adamovich 2015).



Abbildung 11: Symbolik des breitbeinigen Sitzens in der U-Bahn

Quelle: (Fitzsimmons 2014)

Zahlreiche feministische Kampagnen auf Social-Media-Plattformen, wie Twitter, Instagram oder Blogs, befassen sich mit dem Manspreading. In ihren Texten behaupten Feministinnen, dass dieses Verhalten eine Form des alltäglichen Sexismus und daher einen männlichen Anspruch widerspiegelt würde, weshalb sie auf Plakate und Online-Fotografien im öffentlichen Raum reagieren (vgl. Jane 2016, S. 459ff).

Zum Beispiel nimmt eine Feministin auf ihrem Blog Stellungnahme zu einem U-Bahn-Video über Manspreading aus Sankt Petersburg: Im betreffenden Video gießt eine Aktivistin Männern in der U-Bahn hochkonzentrierte Wäschebleiche über die Beine, um auf dieses Thema aufmerksam zu machen sowie diese ‚Angewohnheit von Männern‘ zu unterbinden (vgl. Chirvi 2018). Die Feministin meint, der Kampf für Gerechtigkeit und gegen Gewalt an Frauen sei wichtig, doch es dürfe nicht mit extremen Mitteln vorgegangen werden. Die Aktion im Video sei einen Schritt zu weit gegangen, denn mit einer derart wichtigen Thematik dürfe nicht so umgegangen werden. Männer sollten nicht abgewertet werden, sondern Feminismus solle eingesetzt werden, um die Ungerechtigkeit zwischen den Geschlechtern zu bekämpfen. Somit sei das Gießen von Wäschebleiche über den Schoß von Männern keine Form des Feminismus, sondern werde als Angriff auf Männer gesehen (vgl. Morigan 2015).

Des Weiteren ist zu bedenken, dass besonders in Nordamerika, z. B. in San Francisco, Verkehrsmittel während der Stoßzeiten überfüllt sind. Mit Hinweisen wie Symbolen und Plakaten wird auf das Manspreading in der U-Bahn aufmerksam gemacht und Fahrgästen, die häufiger beim breitbeinigen Sitzen auffallen, sollen Bußgelder von 100 bis 500 US-Dollar auferlegt werden. Bei Einsicht der bestraften Personen kann die Strafe gesenkt werden, doch bis jetzt wurde erst eine mündliche Verwarnung erteilt (vgl. Die Welt 2016).

Nicht nur in den USA, sondern auch in Madrid ist es verboten, dass Männer in den öffentlichen Verkehrsmitteln allzu viel Platz einnehmen. Mit der Kampagne „*El manspreading*“ hat die Verkehrsbehörde der spanischen Hauptstadt Schilder in den U-Bahnen angebracht, um an die guten Manieren im öffentlichen Raum zu erinnern (vgl. Die Welt 2017). Aus Österreich sowie Wien wurden bis dato keine Vorfälle im Bereich des Manspreading gemeldet.

In der Forschungsliteratur findet sich, dass Männer im Vergleich zu Frauen hinsichtlich ihrer Körpersprache öfter platzergreifend agieren – sei es eine ausgeprägtere Mimik in einem Gespräch oder auch das breitbeinige Sitzen in öffentlichen Verkehrsmitteln (vgl. Biermann 2017, S. 12).

Da sich Männer in der Regel stärker ausbreiten als Frauen, sind sie raumergreifender als Frauen. Somit drücken sie andere Personen weg, wohingegen sich Frauen kleiner machen bzw. häufiger zusammenrücken (vgl. Schober 2002, S. 181).

Im Hinblick auf den Zusammenhang zwischen nonverbaler Kommunikation und Geschlecht ist festzuhalten, dass sich unterschiedliche körpersprachliche Äußerungen und Verhaltensweisen der beiden Geschlechter erkennen lassen. Daher beschreiben Kommunikationswissenschaftler die Kommunikation zwischen Frauen und Männern als eine „interkulturelle Kommunikation“. Bereits der Terminus selbst zeigt, dass beide Geschlechter in ihrem kommunikativen und sozialen Verhalten als unterschiedlich beschrieben werden (vgl. Tannen 1993, S. 40, zit. nach Scheunpflug 2004, S. 123).

Hierbei ist außerdem wichtig zu erwähnen, dass sich Frauen und Männer in ihrer Anatomie unterscheiden. Das Becken-Taille-Verhältnis ist bei Männern deutlich schwächer ausgeprägt als bei Frauen, was Unterschiede in der Gangweise bedingt. Männer weisen breitere Schultern auf und lassen somit die Oberarme weiter vom Körper abstehen, wohingegen bei Frauen die Arme enger am Körper anliegen. Des Weiteren entsteht aufgrund der tendenziell größeren Körperlänge und des höheren Körpergewichts der Eindruck, Männer würden eine größere körperliche Präsenz zeigen und dementsprechend mehr Raum einnehmen. Der Fokus auf dieses Verhalten wird bei Männern oft durch die Körpersprache unterstrichen, weil sie fest und breitbeinig am Boden verankert stehen und eine bequeme, entspannte Position aufweisen. Frauen hingegen ‚inszenieren‘ sich oft, denn sind sie unsicherer und der Körper ist meist in der Längsachse geknickt. In der Regel nehmen Männer beim Hinsetzen die gesamte Fläche eines Sitzes in Anspruch und signalisieren dadurch Dominanz. Es kann daher zusammenfassend gesagt werden, dass Frauen seltener die gesamte Sitzfläche ausnützen,

angespannter sitzen und sich häufig nicht anlehnen (vgl. Mühlen-Achs 1998, S. 52ff, zit. nach Scheunpflug 2004, S. 122ff).

Mühlen-Achs unterscheidet zudem Weiblichkeits- und Männlichkeitszeichen, wobei er aufzeigt, dass das typische Konzept der Männlichkeit von Verhaltensweisen geprägt ist, die Folgendes zum Ausdruck bringt: Autonomie, Macht, Dominanz, Aggressivität und Gelassenheit (vgl. Mühlen-Achs 2003, S. 123). Der körperliche Ausdruck von Männlichkeit wird folgendermaßen sichtbar:

„durch eine gerade, aufrechte, stabile und eher starre Körperhaltung, einen breiten, sicheren Stand, bequemes, raumgreifendes, asymmetrisches Sitzen, kraftvolle, dynamische Bewegungen sowie durch die Verwendung von imponierenden, einschüchternden Gesten“ (Mühlen-Achs 2003, S. 123).

Das weibliche Geschlecht hingegen neigt zu konträren Verhaltensweisen, die Schwäche, Abhängigkeit, Emotionalität und Unsicherheit signalisieren. Dies zeigt sich unter anderem an der abgeknickten Körperhaltung, einem kaum raumgreifenden Sitzen sowie an der aufrechten Sitzposition (vgl. Mühlen-Achs 2003, S. 125ff).

Ein aktueller Beitrag zu diesem Thema beschreibt u. a. ein Designprojekt der britischen Studentin Laila Laurel, die einen Designerstuhl gegen das breitbeinige männliche Sitzen in öffentlichen Verkehrsmitteln entwickelte. Es handelt sich hierbei um zwei Stühle, die eine unterschiedliche Bauart aufweisen. Der Stuhl für Männer soll diese dazu bringen, die Beine parallel zu stellen, während der Stuhl für Frauen diese dazu ermutigen soll, breitbeinig zu sitzen. Auf der Sitzfläche wurden graphische Elemente angebracht, die das Geschlecht der Personen, die diesen Platz einnehmen dürfen, kennzeichnet (vgl. Der Standard 2019).



Abbildung 12: Designerstuhl gegen Manspreading

Quelle: (Laurel 2019)

2.6.5 Verkehrsverhalten der Wiener Bevölkerung

Eine Studie von Herry und Snizek im Auftrag der Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien veranschaulicht das Verkehrsverhalten der Wiener Bevölkerung im Jahr 1991. Zu diesem Zeitpunkt war hinsichtlich der öffentlichen Verkehrsmittel bereits zu erkennen, dass es zu einer Abnahme der Fahrten mit Bussen und Straßenbahnen gekommen war, wohingegen die U-Bahn und S-Bahn zunehmend genützt werden. Die öffentlichen Verkehrsmittel wurden insbesondere für Erledigungen sowie die Freizeitgestaltung genützt, während sich eine relative Abnahme der arbeitsbezogenen Wege erkennen lässt (vgl. Herry und Snizek 1993, S. 34f). Generell legten Männer ihre Wege überwiegend mit dem PKW zurück, wohingegen Frauen eher öffentliche Verkehrsmittel verwenden. In Bezug auf die altersgruppenspezifische Verkehrsmittelwahl lässt sich festhalten, dass zwischen dem zehnten und zwanzigsten Lebensjahr die öffentlichen Verkehrsmittel stärker genützt wurden, während in den weiteren Altersgruppen bis ungefähr 55 Jahre der PKW dominierte. Bei der älteren Generation zeigte sich wieder eine mehrheitliche Präferenz für die öffentlichen Verkehrsmittel (vgl. Herry und Snizek 1993, S. 37).

Im Jahr 1993 wurde ein neues Wiener Verkehrskonzept ausgearbeitet, um ein umweltgerechtes Verkehrssystem für Wien zu schaffen. Diese Leitlinien beinhalteten viele Aspekte, beispielsweise den Vorrang für Sicherheit, Gesundheit und Umwelt; den Abbau erzwungener Mobilität sowie einen umweltgerechten Straßenbau. Einen zentralen Eckpunkt dieses Verkehrskonzepts spielte der öffentliche Verkehr, denn das U-Bahn- und S-Bahn-Netz musste damals aufgrund der Beliebtheit weiter ausgebaut werden. Es wurden bestehende U-Bahn-Linien verlängert, neue Linien sowie zusätzliche Umsteigemöglichkeiten geschaffen (vgl. Rosinak 1993, S. 1ff).

Des Weiteren wurde im Jahr 1994 eine Untersuchung zu den Einstellungen der Wiener Bevölkerung im Hinblick auf die Verkehrsplanung durchgeführt. Die Ergebnisse zeigten, dass die Verkehrsmittelwahl der Wiener Bevölkerung insbesondere von einem hohen Anteil umweltschonender Fortbewegungsmittel, wie Fahrrad oder Zu-Fuß-Gehen, geprägt war. Zudem zeigte sich in der Untersuchung, dass Wiener der Ansicht sind, dass Verkehrsprobleme in anderen europäischen Großstädten schlimmer wären (vgl. Socialdata 1994, S. 22).

Mit dem „Masterplan Verkehr 2003“ der Stadt Wien wurde das Wiener Verkehrskonzept von 1994 erweitert und verbessert. Hier lag der Fokus auf der städtischen Verkehrsentwicklung für die nächsten zwanzig Jahre. Bürger konnten Vorschläge, Anregungen und Kritik zum Verkehr äußern und wurden im Rahmen dieses Konzepts in die Grundsätze und Ziele des Masterplans eingebunden (vgl. Winkler 2006, S. 6). Im Bereich des öffentlichen Verkehrs wurde der Stadt

Wien bewusst, dass dieser im dicht verbauten Stadtgebiet immer attraktiver wird und dementsprechend daran gearbeitet werden muss. In der Folge wurden Ausbauphasen der U-Bahn-Linien, wie die U-Bahn-Linie U2 in Richtung Aspern, zu diesem Zeitpunkt geplant. Ebenso wurden Linienverlängerungen und sonstige Netzerweiterungen zu diesem Zeitpunkt mit Priorität behandelt (vgl. Winkler 2006, S. 26f).

Im Jahr 2008 wurde eine Großstudie zum Thema Lebensqualität in Wien durchgeführt. Hierbei wurde die Wiener Bevölkerung zu lebensbezogenen Bereichen befragt, u. a. nach den Wohnverhältnissen, dem Mobilitätsverhalten, dem Arbeitsplatz, der Gesundheit oder nach der Anbindung an die Stadt. Hinsichtlich der Mobilität wurden folgende Erkenntnisse gewonnen: Rund neun von zehn befragten Personen bewerteten das öffentliche Verkehrsnetz sowie das Service der Stadt als sehr gut bzw. gut. Am häufigsten benutzten die Wiener bei ihren täglichen Fahrten öffentliche Verkehrsmittel, gefolgt vom PKW und dem Fahrrad. Es zeigte sich ferner, dass das Auto an Attraktivität gewinnt, wenn die Anbindung an Verkehrsmittel aufgrund des Wohnortes sowie der zurückzulegenden Strecke nicht optimal ist (vgl. Gielge et al. 2009, S. 30ff). Eine zentrale Rolle für den Rückgang der Autoverwendung für arbeits- und ausbildungsbezogene Wege spielt der Ausbau und die Erweiterung des U-Bahn-Netzes. Dies zeigt sich etwa an der Verlängerung der U-Bahn-Linie U3 in den 16. Bezirk im Jahr 2000 oder an der fertiggestellten Verlängerung der Linie U1 in den 22. Bezirk (vgl. Gielge et al. 2009, S. 34).

2.6.6 Verhaltensstudien im öffentlichen Raum

In einer Studie von Kathrin Masuch wurde das Verhalten von Fahrgästen im Hinblick auf die Platzwahl in öffentlichen Verkehrsmitteln untersucht. Es konnte bewiesen werden, dass Orte, die Menschen täglich durchqueren und an denen sie Zeit verbringen, von zentraler Bedeutung für sie sind, sodass sie diese Orte als ihr ‚Eigentum‘ betrachten. Hinsichtlich der Sitzplätze in öffentlichen Verkehrsmitteln ist festzuhalten, dass diese für das menschliche Auge einen Überblick – einerseits über das Fahrzeuginnere und andererseits über die äußere Umgebung – schaffen sollten. Dementsprechend sind Plätze in bzw. gegen die Fahrtrichtung angebracht. An Orten, die mit vielen unbekanntenen Personen geteilt werden müssen, besitzt die Privatsphäre ebenso einen besonderen Stellenwert. Es wird nicht nur Schutz vor Feinden gesucht, sondern auch ein möglichst ruhiger und geeigneter Rückzugsort. Dies lässt sich an Einzelsitzplätzen in der Straßenbahn erkennen, die meist vor einer Trennwand angebracht sind, damit der Fahrgast beim Sitzen einen gewissen Schutz vor all dem, was sich hinter seinem Rücken abspielt, hat. Im Falle einer unangenehmen Situation oder einer unmittelbaren Gefahr kann rasch Flucht ergriffen werden bzw. ein ungehinderter Ausstieg erfolgen. Der beliebteste Platz laut der Untersuchung sind – verglichen mit Doppelsitzplätzen am Fenster –

Einzelstühle oder Plätze am Durchgang. Im Rahmen von Verhaltensbeobachtungen in Wiener Straßenbahnen wurde aufgezeigt, dass Gegebenheiten der Umgebung, etwa Rückzugs- und Fluchtmöglichkeiten, eine wichtige Rolle spielen. Die Auswahl des Sitzplatzes erfolgt daher nach folgenden Kriterien: Überblick, Rückzug und Flucht. Doch nicht alle Faktoren sind bei der Platzwahl gleichbedeutend, wobei die Rückzugsmöglichkeit für die meisten Fahrgäste im Vordergrund steht. Hieraus kann geschlossen werden, dass die Privatsphäre in Fortbewegungsmitteln einen wichtigen Aspekt darstellt und bei der Verletzung der Privatsphäre sowie des Individualabstands eine Situation als unangenehm und stressauslösend empfunden werden kann (vgl. Oberzaucher 2017, S. 54ff).

Eine Studie des Verhaltensbiologen Bernhard Tischler zum sozialen Verhalten von Menschen zeigt, wie sich dieses durch eine Veränderung der Umgebungsbedingungen beeinflussen lässt. Hierfür wurde ein Brunnen in der SCS, einem großen Shoppingcenter nahe Wien, aufgebaut, der einmal leer blieb, dann mit Wasser gefüllt wurde, aber nicht in Betrieb war und letztlich in Betrieb war. Im Versuch zeigte sich, wie die Interaktion zwischen den Menschen von der ersten bis zur dritten Versuchsanordnung zunahm. Die Passanten redeten miteinander, lachten gemeinsam, berührten sich sogar und verbrachten insgesamt mehr Zeit in der Nähe des Brunnens. Die Studie belegt, dass durch das Vorhandensein eines Brunnens an einem öffentlichen Platz die Interaktion zwischen Menschen signifikant erhöht werden kann, weil Passanten durch das Gestaltungselement des Brunnens in Kontakt treten und gemeinsam das attraktive Objekt wahrnehmen (vgl. Oberzaucher 2017, S. 84f).

Des Weiteren erforschte die Verhaltensbiologin Elisabeth Oberzaucher in Kooperation mit den Wiener Linien, wie die Gestaltung von Fahrzeugen aussehen könnte, um die Interaktion zwischen Fahrgästen in Verkehrsmitteln zu verbessern. Ein zentrales Thema stellt im betrieblichen Ablauf die Verteilung der Menschen im Fahrzeuginneren dar (vgl. Oberzaucher und Rüger 2018, S. 35). In den Stoßzeiten halten sich Fahrgäste besonders oft im Türbereich auf, anstatt in das Fahrzeuginnere weiterzugehen. Einerseits führt dies zu Gedränge im Einstiegsbereich, andererseits wird der Fahrgastwechsel in den Stationen verzögert. Die Aufforderung, in das Fahrzeuginnere weiterzugehen, wurde zwar in Form von Durchsagen forciert, doch verhalten diese meist ungehört. Durch eine trichterartige Anordnung der Inneneinrichtung (siehe Abbildung 13) könnte dieses Problem jedoch bekämpft werden (vgl. Oberzaucher und Rüger 2018, S. 37f).

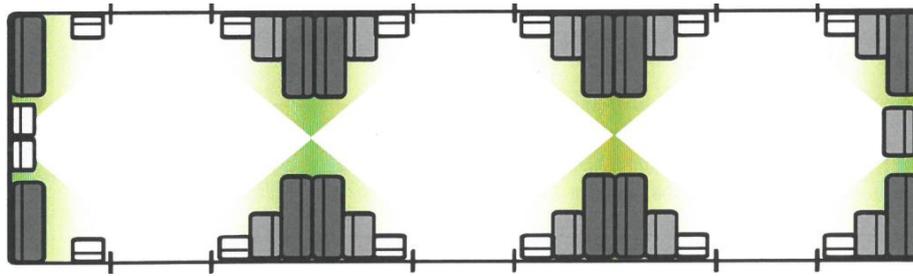


Abbildung 13: Trichterartige Anordnung im Fahrzeuginneren

Quelle: (Oberzaucher und Rürger 2018, S. 37)

Die Abbildung 13 zeigt auf, wie die Neugestaltung in Verkehrsmitteln aussehen könnte: Das Innere des Fahrzeugs leidet darunter, dass dieses von einem relativ breiten Türbereich in einen schmalen Gang weitergeht und dies meist eine Richtungsänderung um 90 Grad erfordert. Durch die Beschaffenheit des ‚Trichters‘ soll der Ein- und Ausstieg von Nutzern erleichtert werden (vgl. Oberzaucher und Rürger 2018, S. 37f).

An dieser Stelle muss festgehalten werden, dass es bis zum jetzigen Zeitpunkt keine Evaluationsstudie gibt, die sich speziell mit der sozialen Interaktion im Wiener U-Bahn-Netz beschäftigt. Die Praxis des U-Bahn-Fahrens ist wegen ihrer Alltäglichkeit von der soziologischen Forschung bislang nahezu unentdeckt geblieben, während einige Studien zur Wiener U-Bahn aus technikgeschichtlicher Perspektive existieren. Folglich ist es erstrebenswert, erstmals die soziale Interaktion, soziale Normen und Normverletzungen, wie u. a. das Manspreading, in der Wiener U-Bahn – hier exemplarisch am Beispiel der Linie U3 – zu analysieren.

3 Theoretischer Rahmen

Erving Goffmans Werke zählen zu den Klassikern der soziologischen Forschung, insbesondere im Bereich der Öffentlichkeit und der sozialen Interaktion. Er beschäftigt sich v. a. mit der sozialen Interaktion und hinterfragt, was passiert, wenn sich zwei oder mehrere Personen in einer gemeinsamen Situation befinden. Goffmans Blick richtet sich primär auf den Umstand, der sich durch das Zusammentreffen zweier Menschen nach einem Regelwerk der Interaktion entfaltet, und nicht auf strukturelle Faktoren wie Lebensstil oder Klassenhabitus (vgl. Goffman 1982, S. 9ff).

In den folgenden Kapiteln wird auf die theoretischen Grundlagen nach Erving Goffman eingegangen. Zu Beginn wird der Begriff ‚soziale Interaktion‘ behandelt, zumal dieser eine wichtige Grundlage für die vorliegende Arbeit darstellt. Die Bedeutung der sozialen Interaktion sowie der ‚zentrierten‘ bzw. ‚nichtzentrierten Interaktion‘, der Zusammenhang mit der sozialen ‚Norm‘, dem ‚Ritual‘ sowie den ‚Verhaltensregeln‘ werden außerdem einlässlicher erläutert. Des Weiteren wird auf den Informationsaustausch anhand ‚verbaler‘ und ‚nonverbaler Äußerungen‘ während der sozialen Interaktion eingegangen. Abschließend folgt die Erläuterung der acht ‚Territorien des Selbst‘ nach Goffman sowie eine Klärung des Begriffs ‚Kommunikation‘.

3.1 Soziale Interaktion

3.1.1 Bedeutung des Begriffs

Im Alltag verwendet jeder Mensch unendlich viele soziale Verhaltensweisen. Beispielsweise kommt es vor, dass sich der Gesprächspartner abwendet, um sich nicht anzustecken, wenn eine Person hustet. Der hustenden Person ist durchaus bewusst, dass sie durch ihr Verhalten das Verhalten anderer beeinflusst. Deshalb hält sich ein Hustender zumeist die Hand vor den Mund (vgl. Weymann 2007, S. 108).

Unter dem Begriff ‚soziale Interaktion‘ wird Folgendes verstanden:

„>Sozial< bedeutet, dass mehr als eine Person an diesem Handeln beteiligt ist, >Interaktion< weist darauf hin, dass die beteiligten Akteure sich gegenseitig beeinflussen [...]“. Es ist ein „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).

Physische Nähe ist für die soziale Interaktion nicht notwendig, da Individuen auch etwa durch Sprache, Telefonate, Briefe oder Blickkontakt interagieren können. Wichtig ist hierbei nur, dass Menschen einerseits miteinander agieren und sich aufeinander beziehen sowie andererseits auf andere Personen reagieren, um gewisse Ziele zu erreichen. Diese Ziele müssen allerdings nicht mit jenen der Interaktionspartner übereinstimmen. Es kann daher vorkommen, dass Interaktionspartner gewisse Personen zu einem bestimmten Handeln zwingen, etwa wenn die Geschäftsleitung ihre Mitarbeiter vor die vermeintlich freie Wahl stellt, Überstunden zu machen oder nicht. Bei dieser Art der sozialen Interaktion spielt der Machtbegriff eine zentrale Rolle. Demnach ist es wesentlich entscheidend, von welchem Kontext der jeweiligen Institution, Kultur oder Sozialstruktur eine Situation bestimmt ist (vgl. Weymann 2007, S. 108f).

Erving Goffman definiert den Begriff der sozialen Interaktion als

„den wechselseitigen Einfluß von Individuen untereinander auf ihre Handlungen während ihrer unmittelbaren physischen Anwesenheit“ bzw. als „die Summe von Interaktionen, die auftreten, während eine gegebene Gruppe von Individuen ununterbrochen zusammen ist“ (Goffman 1996, S. 18).

Aus dem obigen Zitat geht hervor, dass Menschen durch soziale Begegnungen miteinander verbunden sind und sogar unbewusst interagieren. Nach Goffman tauschen sich Individuen gegenseitig durch Worte sowie Blicke aus, weswegen eine gewisse Definition dieser Kommunikationsmittel wichtig ist, um Informationen korrekt zu verstehen. Die Gesellschaft stellt Informationen mit Hilfe von sprachlichen Mitteln, aber auch bildlichen Zeichen, Gesten oder der Schrift formell dar. Hierbei sendet der Mensch bestimmte Mitteilungen an eine andere Person aus, die diese Informationen wiederum aufnimmt (vgl. Goffman 1971, S. 24).

Auf der Mikroebene kann die Interaktion nach theoretischen Konzepten wie beispielsweise dem Symbolischen Interaktionismus, dem Dramaturgischen Ansatz sowie der Ethnomethodologie erklärt werden (vgl. Weymann 2007, S. 109). Der Symbolische Interaktionismus geht auf Herbert Blumer zurück, der die soziale Ordnung und Interaktion nach drei Annahmen zusammenfasst: Erstens handeln Individuen allen weltlichen Dingen gegenüber entsprechend der Bedeutung, die diese Dinge für sie besitzen. Somit verhalten sich Personen anderen Individuen und Dingen gegenüber je nach ihrer Interpretation und subjektiven Wahrnehmung. Zweitens gehen diese Interpretationen und Wahrnehmungen gegenüber anderen Personen aus der symbolischen Interaktion hervor. Drittens werden die in Interaktionen gewonnenen Deutungen von anschließenden Interaktionen immer wieder erneut korrigiert und reinterpretiert. Blumers Symbolischer Interaktionismus stützt sich weiters auf die

theoretischen Arbeiten von Mead. Nach Mead zeichnet sich das menschliche Handeln durch einen kreativen und symbolischen Charakter aus, wobei sich das Individuum in Folge seines kommunikativen Handelns (d. h. seines Interagierens) selbst gegenübertritt. Durch signifikante Symbole bilden sich wechselseitige Verhaltenswahrnehmungen heraus (vgl. Weymann 2007, S. 111). Folglich beschäftigt sich der Symbolische Interaktionismus v. a. mit den auftretenden und erzeugten Symbolen, die in der sozialen Interaktion entstehen. Individuen können sowohl durch Symbole als auch durch Gestik, Mimik und Rollenübernahme das Verhalten untereinander koordinieren (vgl. Weymann 2007, S. 133).

Die dramaturgische Perspektive betrachtet die soziale Interaktion als eine Art von Theateraufführung mit einer Bühne, Zuschauern und diversen Kulissen. Die alltägliche Inszenierung von Auftritten besteht aus der Rollengestaltung, aus Fassaden sowie Täuschungen. Für jede soziale Situation ist ein Skript vorhanden, das festlegt, was und wie gespielt werden soll. Auf der Bühne müssen die Rollen perfekt gespielt werden, wobei völlig gleichgültig ist, ob das Individuum erschöpft oder angeödet ist. Stets höflich und hilfsbereit zu sein, steht daher im Vordergrund (vgl. Weymann 2007, S. 113f). Aus dramaturgischer Perspektive kann gezeigt werden, dass Individuen intensiv mit dem Eindruck, den sie bei anderen Personen erwecken, beschäftigt sind (vgl. Weymann 2007, S. 133).

Erving Goffman beschäftigt sich mit der sozialen Interaktion aus der Distanz – vergleichbar einem Theaterschauspieler, der einer Aufführung beiwohnt –, wohingegen die Ethnomethodologie nach Harold Garfinkel die Innenseite des Geschehens betrachtet. Von Geburt an machen Individuen unzählige Interaktionserfahrungen mit verschiedenen Personen in unterschiedlichen Situationen. Diese Lebenserfahrung führt dazu, dass Menschen einerseits mit vielen ‚Drehbüchern‘ der Kultur vertraut sind sowie andererseits an das Schauspielen und Skripte gewöhnt sind, sodass sie deren Existenz im Allgemeinen nicht hinterfragen oder wahrnehmen. Es werden somit routinierte Verhaltensgewohnheiten von Menschen geschaffen (vgl. Weymann 2007, S. 115). Außerdem wird auf unbewusste und eingespielte Regeln sowie Wissens Elemente zurückgegriffen und diese werden auf bestimmte Situationen angewendet (vgl. Weymann 2007, S. 133).

3.1.2 Interaktionstypen

Im Folgenden werden nun die wichtigsten Eckpunkte der zentrierten und nichtzentrierten Interaktion nach Erving Goffman dargestellt.

Unter ‚zentrierter Interaktion‘ wird Folgendes verstanden:

„jene 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).

Bei der zentrierten Interaktion geht es um Gruppen von Personen, die eine besondere, bewusste Form der Kommunikation mit gemeinsamem Fokus verfolgen (vgl. Goffman 1971, S. 84). Dahingegen wird die ‚nichtzentrierte Interaktion‘ nach Goffman folgendermaßen verstanden:

„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).

Die gemeinsame Anwesenheit von Personen während der nichtzentrierten Interaktion steht hierbei im Vordergrund. Durch die Anwesenheit anderer Individuen kann jedes Individuum Informationen wahrnehmen und senden. Das menschliche Sehen übernimmt dabei die spezielle Rolle, festzuhalten, ob gewisse soziale Ordnungen von Anwesenden eingehalten oder nicht eingehalten werden. Die Verwendung der Sinne spielt bei der Informationsaufnahme eine wesentliche Funktion, um Verhaltensweisen zu erfahren und diese auszurichten (vgl. Goffman 1971, S. 26f). Durch die persönliche Erscheinung, wie beispielsweise ihre ‚Oberflächendekoration‘ (d. h. ihr äußeres Erscheinungsbild), zeigen die Menschen ihre „situationelle Anwesenheit“. Dabei signalisieren sie mit Kleidung oder ihrer Frisur, dass sie an der Interaktion teilhaben (vgl. Goffman 1971, S. 36f). Es lässt sich festhalten, dass die ‚Sprache‘ des Körpers in allen Situationen eine gewisse Bedeutung besitzt, in denen keinerlei verbale Kommunikation notwendig ist. Es wird sowohl dem persönlichen Handeln, wie der Geste des Winkens oder Grüßens, als auch dem äußeren Erscheinungsbild, z. B. Kleidung oder Haltung, eine gewisse Bedeutung beigemessen (vgl. Goffman 1971, S. 41).

3.1.3 Soziale Norm

Laut Goffman spielen beim sozialen Handeln Normen eine gewisse Rolle, da jeder Handlungsbereich, der durch Interaktion von Angesicht zu Angesicht bedingt wird, durch Normen organisiert ist. Individuen halten sich an gewisse soziale Normen im Hinblick auf die jeweilige Situation (vgl. Goffman 1982, S. 9).

Unter einer ‚Norm‘ versteht man:

„[...] eine spezielle Richtlinie, eine Regel, die aussagt, wie man sich in bestimmten Situationen verhalten soll“ (Rehberg 2007, S. 85).

Oft gelten Normen ohne schriftliche Fixierung, etwa im Falle von Sitten oder Bräuchen. Ebenso werden diese von der Gesellschaft als ‚selbstverständlich‘ gesehen und daher befolgt. Der Prozess des Erlernens von Normen liegt in der eigenen Enkulturation, die in der Familie stattfand, ohne dass diese Normen spezifisch gelehrt worden wären. In der Welt der sozialen Begegnungen gelten Normen als eine verpflichtende Verhaltenserwartung, die sich auf erwünschte Gleichförmigkeit richtet. Normen können sich im Laufe der Zeit innerhalb ein und derselben Gesellschaft verändern, beispielsweise der Wandel der Restaurants zu reinen Nichtraucherlokalen. Normen sind meist abhängig von gewissen kontextuellen Umständen: Normen, die situationsbezogen sind, wären beispielsweise das Heben der Hand in Versammlungen oder Klassenräumen, wenn sich jemand zu Wort meldet, wohingegen dies in einer Gruppe von Freunden oder Familie nicht der Fall ist. Wie bereits erwähnt, bedingt die eigene Enkulturation, unter welchen Bedingungen und Situationen ein bestimmtes Verhalten erwartet wird oder nicht vorteilhaft erscheint. Außerdem werden Normen automatisch befolgt, v. a. die unausgesprochenen Normen, die selbstverständlich wirken. Ein anschauliches Beispiel hierfür ist das automatische Antworten beim Sprechen mit einer Person. Normen können demnach ebenso als Gesetze oder Verordnungen formalisiert werden, damit sie als explizite Regeln für die Gesellschaft gelten (vgl. Rehberg 2007, S. 85ff).

Für Goffman bedeutet der Begriff ‚soziale Norm‘ Folgendes:

„Eine soziale Norm ist eine durch soziale Sanktionen abgestützte Richtschnur des Handelns, wobei die Sanktionen entweder negative Sanktionen sind [...] oder positive [...]“ (Goffman 1982, S. 138).

Anhand der Definition lässt sich erkennen, dass Normen als Richtlinie des Handelns verstanden werden, die durch Sanktionen gestützt wird. Negative Sanktionen sind etwa Bestrafungen für Regel- und Normverletzungen, wohingegen positive Sanktionen Belohnungen für regelgerechtes Verhalten sind. Die Bedeutung dieser positiven bzw. negativen Sanktionen liegt im moralischen Status der handelnden Personen. Goffman beschreibt soziale Normen weiters als Metanormen, d. h. als Maßnahmen für den Schutz von Konformität. Dementsprechend werden Sanktionen in ‚formelle‘ und ‚informelle Sanktionen‘ unterschieden. Formelle Sanktionen wären jene, wenn es einer bestimmten Gruppe von Menschen erlaubt ist, die Durchführung der Sanktionen zu bestimmen oder Sanktionen aus dem bestehenden Regelwerk von einer Person ausgewählt werden. Informelle Sanktionen

hingegen werden meist von derselben zielgerichteten Person ausgeführt, wobei Sanktionen willkürlich zwischen Formalität und Informalität wechseln können. Des Weiteren unterscheidet Goffman Normen in ‚Prinzipien‘ und ‚Konventionen‘: Der Unterschied zwischen diesen beiden Arten von Normen liegt darin, dass Prinzipien als unabdingbar wahrgenommen werden, während Konventionen eine vorläufige Übereinkunft voraussetzen und darauf abzielen, die gegenseitigen Beziehungen zwischen Individuen zu erleichtern. Zudem trennt er Normen in ‚Anforderungen‘ und ‚Standards‘: Anforderungen müssen immer eine komplette Regelbefolgung zulassen und diese vollständig ableisten, wohingegen Standards nur einen bestimmten Aspekt eines Ideals darstellen und die komplette Verwirklichung nicht erwartet oder erfüllt werden muss. Des Weiteren unterteilt Goffman Normen in ‚substantielle‘ und ‚rituelle Normen‘. Der erste Normtyp reguliert gewisse Dinge, die zur Ansicht kommen, wohingegen bei der zweiten Norm die primäre Bedeutung in der Haltung des handelnden Individuums liegt, z. B. in Zeremonien oder Kundgaben (vgl. Goffman 1982, S. 138f).

Goffman nimmt eine Unterscheidung von Regeln und Normen vor, wobei er zwei Arten feststellt, wie diese auf Individuen einwirken:

„[...] 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).

Hiermit verdeutlicht Goffman, dass diese Verpflichtungen und Erwartungen als unterschiedliche Rechte definiert werden können, wenn sie eine Bedeutung für die betroffene handelnde Person besitzen, und als Pflicht angesehen werden, wenn dies nicht der Fall ist. Generell werden soziale Normen oftmals als allgemeine Begriffe dargestellt, da ihre zielgerichtete Anwendung häufig ein Beispiel für eine Kategorie von regelgültigen Ereignissen ist (vgl. Goffman 1982, S. 140).

Einen wichtigen Punkt stellt in diesem Zusammenhang auch die Bedeutung der Sanktionen für Normen dar. Der Begriff ‚Sanktion‘ wird folgendermaßen verstanden:

„Sanktionen sind Reaktionen auf Abweichungen von Verhaltensregelmäßigkeiten, durch die demonstriert wird, daß das abweichende Verhalten nicht hingenommen wird“ (Spittler 1967, S. 23).

Dieses Zitat zeigt, dass die Abweichung von sozialen Normen eine Sanktion zur Folge hat. So konnten sich Normen, die Gesetze für das Verhalten darstellen, in der Gesellschaft durchsetzen. In U-Bahnen oder Straßenbahnen lässt man Personen daher erst aussteigen, bevor man selbst einsteigt. Wird diese Norm nicht eingehalten, kommt es zu einer Sanktion der betreffenden Person, die entweder verbal oder physisch ausfallen kann. Zumeist sind es verbale Äußerungen, die getätigt werden, beispielsweise ein höfliches Zurechtweisen oder ein unfreundliches Anpöbeln, um der anderen Person zu verdeutlichen, dass es sich hierbei um eine Normverletzung handelt. Spittler weist ebenso darauf hin, dass neutrale Reaktionen, die nicht unmittelbar Normverletzungen aufzeigen, für den Kontrollmechanismus von Bedeutung sind. Äußerungen über Reaktionen, die nur gegenüber Dritten getätigt werden, z. B. das Reden über Dritte in deren Abwesenheit, werden nicht als ‚Sanktionen‘ bezeichnet (vgl. Spittler 1967, S. 23ff).

3.1.4 Ritual

Ein interessanter Aspekt für die soziale Interaktion nach Goffman ist der Begriff des ‚Rituals‘, das er folgendermaßen versteht:

„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 zeigt, dass Rituale in Bezug auf die soziale Interaktion wichtig sind, weil sich das Individuum mit seiner Handlung als eine respektvolle, handlungsfähige Person zeigt, wodurch die Bedeutung der Handlung sichtbar wird. In unserer Gesellschaft lassen sich Rituale jederzeit im Umfeld des menschlichen Miteinanders finden (vgl. Goffman 1982, S. 97). Ein alltägliches Beispiel soll dies näher illustrieren: Zu Beginn eines Gesprächs schüttelt man entweder die Hand des Gegenübers oder küsst einander auf die Wangen. In diesem Fall gilt das Händeschütteln bzw. der Kuss als eine Handlung, genauer gesagt, als eine symbolische Handlung. Die Bedeutung liegt in diesem Fall darauf, dass sich die Personen gegenseitig wahrnehmen, aufeinander zugehen und interagieren. Diese Handlung wurde im Zuge ihrer Enkulturation erlernt, hat stets denselben Ablauf und lässt somit eine Vertrautheit erkennen.

Nach Goffman haben Rituale eine expressive Eigenschaft für die direkte Interaktion von Individuen. Es kann somit vorkommen, dass Interaktionsteilnehmer an gewissen Ereignissen teilhaben, die sich in einem Zustand des rituellen Ungleichgewichts befinden. Deswegen ist die Verwendung von Ritualen für die handelnden Personen wichtig, um somit einen befriedigenden rituellen Status zurückzuerlangen, beispielsweise in Form von Achtsamkeit

oder Autorität. Das Ritual wird eingesetzt und hat hierbei eine reflexive Form, um sich auf gewisse Handlungen zu fokussieren, die sich in symbolischen Komponenten widerspiegeln. Über die handelnde Person werden gewisse Dinge ausgedrückt und gezeigt, wie achtenswert sie ist. Daher kann von einer rituellen Verhaltensweise gesprochen werden, wobei die Personen ihr Verhalten symbolisch ausdrücken (vgl. Goffman 1999, S. 24f). Goffman beschreibt dieses Verhalten als eine zeremonielle Regel, die das Verhalten „gegenüber Dingen, die für sekundär oder bedeutungslos gehalten werden, deren hauptsächliche Bedeutung aber jedenfalls offiziell ein konventionalisiertes Mittel der Kommunikation ist, durch das man seinen Charakter zum Austausch bringt oder seine Einschätzung anderer Teilnehmer in der Situation übermittelt“ bestimmt. (Goffman 1999, S. 61).

Hieraus lässt sich ablesen, dass zeremonielle Botschaften über Handlungen in Form von Symbolen oder Zeichenträger übermittelt werden und dabei verschiedene Charakteristika aufweisen. Dies kann durch unterschiedliche Mittel erfolgen:

- durch Worte (beispielsweise eine bestimmte Sprache, Tonfall oder Lob)
- durch Gestik (etwa die Körperhaltung)
- durch Raum (z. B. jemand anderem den Vortritt lassen)
- durch Aufgaben, die von jemand anderem übernommen werden und hervorragend ausgeführt werden
- durch Kommunikationsstruktur (beispielsweise eine Person, die häufiger zu Wort kommt im Vergleich zu anderen in der Gruppe und somit mehr Aufmerksamkeit erhält) (vgl. Goffman 1999, S. 62f).

Wichtig ist hierbei, dass sich sowohl die zeremonielle Handlung als auch die inhaltliche Handlung als analytische Elemente betrachten lassen und sich folglich auf die Handlungsfunktion beziehen. Jede Handlung mit inhaltlicher Relevanz hat dementsprechend auch eine gewisse zeremonielle Bedeutung (vgl. Goffman 1999, S. 62f).

Im Weiteren ist es wichtig anzumerken, dass die zeremonielle Handlung (auch ‚rituelle Handlung‘ genannt) zwei zentrale Komponenten beinhaltet, nämlich die ‚Ehrerbietung‘ und das ‚Benehmen‘. Bevor auf diese Begriffe näher eingegangen wird, muss festgehalten werden, dass sich Goffman in diesem Zusammenhang an Durkheims Kategorien von Ritualen anlehnt: Einerseits unterteilt er diese in ‚positive Rituale‘, bei denen Individuen ihr Verhalten in Bezug auf die Ehrerbietung für die Befürwortung der sozialen Beziehung zur handelnden Person wählen und andererseits die ‚negativen Rituale‘, beispielsweise das Vermeiden oder

Fernbleiben in Anlehnung an die ‚Reservate des Selbst‘ (siehe Kapitel 3.1.6) (vgl. Goffman 1982, S. 97f).

In Bezug auf das Verständnis der positiven Rituale wird nun die erste Komponente – die Ehrerbietung – vorgestellt.

Unter ‚Ehrerbietung‘ wird eine Handlungskomponente verstanden,

„durch die symbolisch die Wertschätzung des Empfängers regelmäßig übermittelt wird oder die Wertschätzung dessen, wofür dieser Empfänger als Symbol oder Repräsentant gilt“ (Goffman 1999, S. 64).

An der Definition der Ehrerbietung kann man ablesen, dass die Möglichkeit besteht, dass eine handelnde Person ihre Beziehung zu jemand anderem (dem Empfänger) positiv darstellen kann. Die Wertschätzung, die dem Individuum in der Handlung vermittelt wird, soll auf das Handeln vor dem Empfänger hinweisen. Ebenso beinhaltet die Wertschätzung ein Gefühl der Achtung für die handelnde Person, das empfunden wird, aber nicht erklärbar ist (vgl. Goffman 1999, S. 64ff). Die Ehrerbietung kann erwünscht oder erworben werden, aber eine Person darf diese nicht selbst erweisen, sondern wird dazu gezwungen, diese durch andere Personen zu erlangen (vgl. Goffman 1999, S. 65).

Um einem anderen Individuum die Wertschätzung eines Individuums zu übermitteln, beschreibt Goffman zwei Arten der Ehrerbietungsrituale, nämlich die ‚Vermeidungsrituale‘ und ‚Zuvorkommenheitsrituale‘.

Goffman beschreibt, dass ‚Vermeidungsrituale‘ angewandt werden, um eine gewisse Distanz zum Empfänger zu wahren bzw. um die Persönlichkeit des Empfängers nicht zu verletzen. Besonders wichtig ist hierbei die Unterscheidung der diversen sozialen Klassen in der Gesellschaft: Es werden verschiedene Symbole sowohl zur Anerkennung des privaten Raumes der anderen Person angewendet als auch zum Ausdrucks des Grads der Ausgrenzung gegen Kontakte. Dies bedeutet nach Goffman, dass je höher die soziale Klasse eines Individuums ist, desto ausgiebiger und einwandfreier die Abgrenzung gegen Kontakte ist (vgl. Goffman 1999, S. 70f).

Bei den ‚Zuvorkommenheitsrituale‘ hingegen werden alle Rituale versammelt und ausgeführt, je nachdem, wer als Empfänger gilt. Das Ziel ist, dass jedes Ritual nach seiner symbolischen Bedeutung interpretiert werden kann (vgl. Goffman 1999, S. 65). Der Unterschied zu den

Vermeidungsritualen, die nicht angeben, was gemacht werden soll, ist, dass die Zuvorkommenheitsrituale immer angeben, was gemacht werden soll. Ein weiterer wichtiger Punkt hierbei ist, dass Zuvorkommenheitsrituale durch Handlungen des Senders dem Empfänger vermittelt werden und ebenso vermittelt wird, was das Individuum über den Empfänger denkt und welche Erwartungen an die darauffolgende Interaktion gestellt werden. Es herrschen diesbezüglich rituelle Regeln für die spezifischen Vorschriften bzw. für die Ausführung vor, wie etwa durch Smalltalk bei Verabschiedungen oder durch das Anlächeln einer anderen Person (vgl. Goffman 1999, S. 79). Goffman spricht in diesem Kontext von vier zentralen gebräuchlichen Formen, nämlich von Begrüßungen, Einladungen, Komplimenten und kleineren Hilfsdiensten. Durch diese genannten Formen wird dem Empfänger mitgeteilt, dass er nicht kontaktlos ist, sondern dass es auch andere Personen gibt, die sich mit seinen individuellen und privaten Aspekten identifizieren können. Diese vier Rituale stellen einen zu hinterfragenden Anknüpfungspunkt in Bezug auf die symbolische Suche nach den Grenzen des privaten Raums eines Individuums dar. Zusammenfassend kann man sagen, dass handelnde Personen bei Zuvorkommenheitsritualen ihre Wertschätzung für den Empfänger ausdrücken, wohingegen die Verhaltensweisen der handelnden Individuen bei Vermeidungsritualen Formen von Verboten, Untersagungen oder Tabus annehmen (vgl. Goffman 1999, S. 81).

Aus der Darstellung der ersten Komponente – Ehrerbietung – in Bezug auf das rituelle Verhalten lässt sich ablesen, dass Individuen gewisse Formen von Achtung, Geltung, Respekt und Würdigkeit in ihren Handlungen gegenüber anderen Personen verdeutlichen. Dies geschieht entweder durch Vermeidungsrituale oder durch Zuvorkommenheitsrituale (vgl. Goffman 1999, S. 85).

Nun folgt die zweite zentrale Komponente, nämlich das Benehmen, für das rituelle (zeremonielle) Verhalten nach Goffman. Er bezeichnet ‚Benehmen‘ als

„jenes zeremonielle Verhaltenselement [...], das charakteristischerweise durch Haltung, Kleidung und Verhalten ausgedrückt wird und das dazu dient, dem Gegenüber zum Ausdruck zu bringen, daß man ein Mensch mit bestimmten erwünschten oder unerwünschten Eigenschaften ist“ (Goffman 1999, S. 86).

Dem soeben angeführten Zitat zufolge kann eine Person durch persönliche Eigenschaften sowie mithilfe ihres äußeren Erscheinungsbildes (Kleidung, Haltung etc.), ihr Benehmen zum Ausdruck bringen. Von einer handelnden Person wird gutes Benehmen erwartet und als Richtlinie dafür gesehen, wie sich die Person in anderen Situationen und Tätigkeiten

benehmen soll. Wichtig ist hierbei, „daß gutes Benehmen von einem Handelnden gefordert wird, von dem man sicher sein will, daß er in der Interaktion bleibt, zur Kommunikation bereit sein und so handeln wird, daß andere sich ihm ohne Gefahr zur Interaktion anbieten könnten“ (Goffman 1999, S. 86).

Für Goffman steht klar im Fokus, dass das Benehmen Eigenschaften beinhaltet, die grundlegende Interpretationen des sozialen Verhaltens von Personen bei anderen Individuen hervorrufen. Diese Eigenschaften können nicht selbst zugeschrieben werden, denn der Handelnde baut beim Einhalten des Benehmens ein gewisses Bild auf, das bei der anderen Person zurückbleibt, um somit als charakterfest zu gelten. Das heißt, dass sich eine Person so verhält, dass anderen Personen in ihrem Verhalten diese bestimmte Eigenschaft sehen, die sie von Anfang an besessen hat (vgl. Goffman 1999, S. 86f). Um vor anderen gut dazustehen oder einen guten Eindruck zu hinterlassen, sind Individuen meist um sich selbst bemüht und sind daher bereit, mit anderen Personen zu kooperieren, die ihnen dabei helfen sollen. Beispielsweise geht man zum Frisör, um sich die Haare schneiden zu lassen. Diese Person geht freiwillig zum Frisör, weil sie auf die Hilfe anderer angewiesen ist, und befolgt daher dessen Anweisungen (vgl. Goffman 1999, S. 89).

Abschließend kann gesagt werden, dass Ehrerbietung und Benehmen zwei analytische Konzepte sind und in der sozialen Realität oft ineinander übergehen. Bei Interaktionen bringen Individuen durch Handlungen, bei denen eine Person einer anderen Ehre erbieht oder verweigert, zum Vorschein, dass sich dieses Individuum gut oder schlecht benimmt. Ein Beispiel aus dem Alltag für diese Verknüpfung von Ehrerbietung und Benehmen wäre das folgende: Ein Gastgeber bietet seinem Gast einen Stuhl an. Diese Handlung zeigt eine zuvorkommende Ehrerbietung an, indem diese Handlung sicher, leicht sowie mit einer gewissen Selbstkontrolle und Gelassenheit ausgeführt wird. Wenn diese Handlung allerdings unsicher und mühsam vollzogen wird, dann wird dem Gastgeber ein unentschlossener Charakter nachgesagt. Goffman bezeichnet dieses Vorhaben als eine ‚beiläufige‘ und ‚zufällige‘ Verbindung zwischen Ehrerbietung und Benehmen (vgl. Goffman 1999, S. 90).

3.1.5 Verhaltensregeln

Im Kontext der Rituale spricht Goffman über Verhaltensregeln in sozialen Interaktionen. Diese Regeln steuern in gewisser Weise Rituale und wirken so auf das Individuum ein. ‚Verhaltensregeln‘ können als Handlungsorientierung verstanden werden und können überall vorkommen. Normalerweise werden Handlungen richtig und angemessen durchgeführt, doch, wenn Verhaltensregeln gebrochen werden, wird mit einer negativen sozialen Sanktion gerechnet. Erst durch die Gesellschaft oder eine Gruppe von Menschen können die

Verhaltensregeln zu einer sozialen Angelegenheit werden, denn ein gemeinsames Gebundensein an Regeln führt zu einer Normierung des Sozialverhaltens.

Es werden zwei Arten von Verhaltensregeln unterschieden, die auf Individuen einwirken können: Einerseits gibt es direkte ‚Verpflichtungen‘, die das Verhalten der Person selbst erzwingen, andererseits indirekte ‚Erwartungen‘, bei denen die Handlungsweisen anderen Individuen gegenüber moralisch bindend festgelegt werden. So ist ein Flugbegleiter verpflichtet, den Anweisungen des Piloten zu folgen, doch ebenso erwartet er, dass die Passagiere im Flugzeug mit ihm zusammenarbeiten, indem sie sich den Anweisungen entsprechend verhalten (vgl. Goffman 1999, S. 55f).

Die meisten Verhaltensregeln werden von Individuen oftmals gedankenlos befolgt, ohne dass ein besonderer Grund hierfür vorliegt. Erst wenn das Handeln der Person auf einen gewissen Widerstand stößt, bemerkt das Individuum das Fehlverhalten für sein Handeln. Jede Handlung, die einer Verhaltensregel unterliegt, stellt folglich eine Kommunikation dar (vgl. Goffman 1999, S. 56ff).

Außerdem werden zwei Klassen von Verhaltensregeln unterschieden, nämlich ‚symmetrische‘ und ‚asymmetrische‘. Unter einer symmetrischen Regel versteht man das Handeln einer Person, die andere Individuen dazu bringt, Verpflichtungen und Erwartungen selbst zu empfinden und diese auch dem Gegenüber zu vermitteln. Ein Beispiel hierfür ist die Befolgung biblischer Gebote, beispielsweise das Gebot, niemand anderen zu bestehlen. Als ‚asymmetrisch‘ wird eine Regel bezeichnet,

„die jemand dazu bringt, einen anderen anders zu behandeln und von ihm behandelt zu werden, als dieser ihn behandelt und von ihm behandelt wird“ (Goffman 1999, S. 60).

Beispielsweise werden medizinische Anweisungen von Ärzten an das Pflegepersonal gegeben, doch umgekehrt geschieht dies nicht. Ein letzter Typ von Regeln nach Goffman sind die inhaltlichen Regeln, die das Verhalten gegenüber gewissen Dingen bestimmen und eine Bedeutung für das Individuum besitzen. Eine Person hält sich an eine inhaltliche Regel, wenn diese beispielsweise nicht stiehlt, weil die Regel das Eigentum der anderen Person schützt (vgl. Goffman 1999, S. 60f).

3.1.6 Territorien des Selbst

Nach Goffman verfügt jede Person über gewisse ‚Territorien des Selbst‘, die u. a. im öffentlichen Raum eingesetzt werden können und sich auf verschiedene Reservate beziehen. Das Individuum entscheidet selbst, ob Territorien in Anspruch genommen oder geschützt werden. Der Anspruch auf bestimmte Reservate ist für Interaktionen entscheidend, da jedes Individuum selbst mit Verletzungen derselbigen umgehen muss (vgl. Goffman 1982, S. 54f).

Die Territorien zeigen hierbei verschiedene Arten der Organisation auf, wobei diese meist ortsgebunden sowie durch Gesetze gestützt sind – wie etwa der Besitz eines Bauernhofes, der ortsgebunden sowie durch Gesetze geregelt ist. Weiters sind Territorien situationell, weil diese einen Bestandteil der Ausstattung einer öffentlichen oder privaten Örtlichkeit bilden und durch das Gebrauchsrecht jedes Einzelnen bedingt werden. Weiters wird von egozentrischen Territorien gesprochen, die mit dem Anspruch einer Person verbunden sind. Ein Beispiel hierfür wäre ein Geldbeutel, der ein egozentrisches Reservat darstellt und in der Regel langfristig beansprucht wird. Situationelle und egozentrische Reservate stehen bei der sozialen Interaktion im Mittelpunkt (vgl. Goffman 1982, S. 55).

Insgesamt unterscheidet Goffman acht Reservate bzw. acht Territorien des Selbst, die von situationeller oder egozentrischer Art sind:

1. Der ‚persönliche Raum‘: Als persönlicher Raum wird jener Bereich beschrieben, der von einer Person umschlossen wird und dessen Betreten durch eine andere Person als unangenehmer Übergriff empfunden wird. Ebenso wird darunter ein „temporäres, situationelles Reservat, in dessen Zentrum sich das Individuum hineinbewegt“ verstanden (Goffman 1982, S. 57). Je nach Situation verändert sich der Anspruch auf den persönlichen Raum, beispielsweise variiert die Anordnung von Reihen oder Sitzgelegenheiten den persönlichen Raum. Ob das Eindringen in den persönlichen Raum als Übergriff, Unverschämtheit oder als Regelbruch verstanden wird, hängt jeweils von den sozialen Gegebenheiten ab. Beispielsweise steht im Vordergrund, wie viel Platz die Person zur Verfügung hat oder wie die Anordnung der Einrichtungsgegenstände erfolgt. Goffman schildert in diesem Zusammenhang das Beispiel des gemeinsamen Wartens: Sich zu einer fremden Person zu stellen oder neben sie zu setzen, wenn der Ort nahezu leer ist, wirkt zweifellos zudringlicher, als wenn es sich um einen Ort mit dicht gedrängten Menschenmassen handelt und sichtbar ist, dass nur dieser eine Platz frei ist. Sich nahe einer fremden Person aufzuhalten, veranlasst Menschen bei einem freigewordenen Sitzplatz dazu, ihren

bisherigen Platz zu verlassen, um alleine sitzen zu können. Folglich bleibt erneut ein leerer Platz zurück, der wiederum von einer neuen Person eingenommen wird. Die Ankunft neuer Personen bringt jeweils eine Neuverteilung der freien Plätze mit sich. Goffman ist diesbezüglich der Meinung, dass Menschen das Zubewegen auf Individuen weniger problematisch erachten als die entgegengesetzte Bewegungsrichtung (vgl. Goffman 1982, S. 56ff).

2. Die ‚Box‘: Als Box wird ein deutlich abgegrenzter Bereich bezeichnet, wobei Individuen diese Abgrenzung auch nur temporär vornehmen können. Es sind dies rare Gegenstände, etwa eine leere Hütte, ein Tisch mit Ausblick oder ein harter Stuhl. Die Box kann einerseits am jeweiligen Ort fest verankert sein oder andererseits als tragbare Box von Individuen mitgeführt werden. Goffman nennt das Beispiel von Sitzen, die in Reihen angeordnet sind und durch gemeinsame Armlehnen voneinander getrennt sind. Hier haben die Box und der persönliche Raum (siehe erstes Reservat) dieselbe Begrenzung und fallen somit zusammen. Wenn jedoch keine Armlehne zwischen den Sitzplätzen vorhanden ist, würde der persönliche Raum über die Grenzen der Box hinausgehen. Es geht hieraus klar hervor, dass die Box den räumlichen Anspruch des Individuums beeinflusst, wobei dies in manchen Fällen dazu führt, dass der Person mehr oder weniger Platz zugesprochen wird als dem persönlichen Raum. Weiters kann die Box jederzeit in Anspruch genommen bzw. verlassen werden und beinhaltet sichtbare, verteidigungsfähige Begrenzungen, wohingegen der persönliche Raum viele wechselnde Dimensionen aufweisen kann (vgl. Goffman 1982, S. 59ff).
3. Der ‚Benutzungsraum‘: Hierbei handelt es sich um ein Territorium, das sich entweder unmittelbar vor oder um eine Person befindet und auf das das Individuum einen anerkannten Anspruch durch instrumentelle Erfordernisse besitzt. Es wird folglich von anderen Personen erwartet, nicht im Weg zu stehen, beispielsweise wird erwartet, dass einem nicht die Sicht auf den Fahrplan verwehrt wird, wenn man darauf blickt. Es kann daher gesagt werden, dass ein Individuum im Falle des Benutzungsraums einen Anspruch auf einen Raum stellt, der zwischen der jeweiligen Person und dem Objekt des Interesses steht (vgl. Goffman 1982, S. 62f).

4. Die ‚Reihenposition‘: Die Reihenposition bezieht sich auf die Reihenfolge, nach der eine ansprucherhebende Person eine präzise Sache in einer bestimmten Situation im Verhältnis zu anderen Ansprucherhebenden erhält. Dies beruht auf einer Entscheidungsregel, wobei die betroffenen Personen nach Kategorien („Frauen und Kinder zuerst“) oder nach ausgewählten Eigenschaften („Zuerst der Kleinste, dann der Nächstkleinste“) eingeordnet werden. Das Prinzip „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ ist für die Organisation der Reihenfolge bzw. für die Ordnung sehr wichtig, so ist in öffentlichen Verkehrsmitteln etwa der Zeitpunkt der Ankunft von Fahrgästen in der Station ein wichtiges Kriterium beim Einstieg in das Verkehrsmittel. Wer zuerst kommt, hat dementsprechend auch das Recht, zuerst einzusteigen (vgl. Goffman 1982, S. 63ff). In anderen Warteschlangen, beispielsweise beim Anstellen um Kinotickets, wird bisweilen erlaubt, dass eine Person zu einer anderen Person, die bereits ihre Reihenposition einnahm, dazustößt. In diesem Fall hat die angestellte Person einen festen Platz in der Warteschlange und fungiert als Platzhalter des Anderen. Das Einnehmen eines Platzes in der Reihe lässt daher eine klare Interpretation der jeweiligen Situation zu (vgl. Goffman 1982, S. 66).

5. Die ‚Hülle‘: Unter diesem Begriff versteht man die Haut des Menschen, die einerseits den Körper des Menschen schützt und andererseits von Kleidung bedeckt wird. Die Haut fungiert dabei als kleinster persönlicher Raum. Ebenso kann die Haut auch als egozentrisches Reservat betrachtet werden, wobei den Körperteilen unterschiedliche Bedeutungen zugeschrieben werden. Je nach Kultur und Gesellschaft gibt man sich Mühe, gewisse Körperstellen zu bedecken oder nicht. Beispielsweise wird in der amerikanischen Mittelschicht keine große Mühe darauf verwendet, die Ellbogen vor Berührungen zu schützen, wohingegen auf gewisse Körperstellen besonders viel Wert gelegt wird. Es zeigt sich, dass in diversen Kulturen in ritueller Hinsicht verschiedene Berührungen von Körperstellen anders empfunden werden sowie in einem bestimmten Maß vor fremden Menschen geschützt werden (vgl. Goffman 1982, S. 67).

6. Die ‚Besitzterritorien‘: Mit diesem Begriff bezeichnet man Territorien, die eine Reihe von Gegenständen darstellen und als identisch mit dem Individuum angesehen werden können. Hierbei umgeben Besitzterritorien die Person an jedem Ort, an dem sich diese aufhält. Es handelt sich um wichtige „persönliche Dinge beziehungsweise Besitztümer“, die leicht zu transportieren sind, z. B.

Kleidung, Handtaschen oder Zigarettenschachteln. Ebenso gibt es auch beschränkt ortsgebundene Besitzterritorien, die nur temporär in Anspruch verwenden werden, wie Zeitungen, Kissen oder Aschenbecher (vgl. Goffman 1982, S. 67).

7. Das ‚Informationsreservat‘: Bei einem Informationsreservat möchte das Individuum den Zugang zu Informationen über sich selbst kontrollieren. Hierbei werden diverse Arten von Informationsreservaten unterschieden: Dies können einerseits unangebrachte, zudringliche Fragen sein, aber auch persönliche Besitztümer von Individuen, z. B. Briefe, Portemonnaies oder Taschen, die andere nicht einsehen sollen. Des Weiteren betrifft es auch das Recht, dass Individuen nicht untersucht oder angestarrt werden wollen. Ebenso werden Informationen nach dem persönlichen Verhalten oder der körperlichen Erscheinung eines Individuums zugeschrieben. Deswegen ist es wichtig, ein gewisses Wahrnehmungsvermögen im Hinblick auf das Betrachten und Betrachtetwerden zu entwickeln, sodass die Person auf das jeweilige Verhalten reagieren kann (vgl. Goffman 1982, S. 68f).
8. Das ‚Gesprächsreservat‘: Jeder Mensch hat das Recht, selbst darüber zu entscheiden, wann und von wem er zu einem Gespräch aufgefordert wird. Bei Individuen, die gerade ein Gespräch führen, gilt ebenso der Anspruch, ihre Gespräche nicht mitzuhören bzw. sich nicht einzumischen (vgl. Goffman 1982, S. 69).

Goffman merkt hinsichtlich der acht Territorien an, dass der Anspruch eines Individuums auf ein Territorium oder Reservat vom jeweiligen Status abhängig ist: „[J]e höher der soziale Status eines Individuums ist, desto größer ist der Umfang der Territorien des Selbst und die Kontrolle über deren Grenzen hinaus“ (Goffman 1982, S. 70). Das Zitat verdeutlicht, dass der soziale Status eines Individuums mit seinem Anspruch bezüglich eines Reservats zusammenhängt (vgl. Goffman 1982, S. 70).

Um den Anspruch des persönlichen Besitzes eines Reservats aufzuzeigen, müssen optische Zeichen verwendet werden. Goffman bezeichnet dies als eine Art der ‚Markierung‘. Einerseits gibt es ‚zentrale Markierungen‘, d. h. Gegenstände besitzen einen territorialen Anspruch und evozieren diesen Bereich, beispielsweise Sonnenöl, das mit Strand, Meer sowie Körpern in Verbindung gebracht wird und somit als Markierung für den Strandurlaub dient. Andererseits gibt es ‚Territoriumsmarkierungen‘, die eine Grenze zwischen zwei Territorien bilden, etwa die Armlehne zwischen zwei Sitzplätzen im Flugzeug. Durch diese Absperrung wird eine

Trennung bedingt, die dem Individuum einen persönlichen Raum schafft. Im Weiteren spricht Goffman von ‚Stempeln‘, die die Kennzeichnung eines Gegenstands ermöglichen und somit das Besitzterritorium kennzeichnen. Beispielsweise sind dies Zahlen oder Nummern, die in gewisse Motorteile eingebrannt werden (vgl. Goffman 1982, S. 71f).

Goffman verdeutlicht in diesem Zusammenhang, dass der menschliche Körper einen besonderen Komplex darstellt, weil dieser einerseits ein Reservat ist und andererseits auch eine zentrale Markierung von unterschiedlichen Reservaten sein kann. Ebenso können Körperteile wie die Hand oder der Fuß als Beziehungsmarkierungen herangezogen werden, wenn sich zwei Personen, etwa ein Ehepaar, berühren, weil sie dadurch ihren Beziehungsstatus markieren (vgl. Goffman 1982, S. 72f).

3.2 Kommunikation

3.2.1 Informationsaustausch

Um interagieren zu können, ist es bereits zu Beginn wichtig, dass sich Menschen gegenseitig richtig wahrnehmen, da dies eine wichtige Grundlage jeder zwischenmenschlichen Interaktion darstellt. Bei der sozialen Wahrnehmung kommt es besonders auf die Charakteristika einer Person an, die nicht beobachtet werden können, sondern erschlossen werden müssen, d. h. das Bild, das man sich von Einstellungen oder dem Charakter einer Person macht. Dennoch sind Persönlichkeitsmerkmale zumeist verborgene Merkmale, die ebenso einem Wahrnehmungsfehler unterliegen können, wenn man z. B. eine Person für selbstbewusst hält, die dies in Wahrheit nicht ist. Neben dieser Schwierigkeit in der Wahrnehmung neigen Menschen dazu, ähnliche Personen als positiv wahrzunehmen, wohingegen sie Menschen, die anders sind, negativ einschätzen (vgl. Forgas 1999, S. 20ff). Individuen neigen demnach dazu, der momentanen Gefühlsreaktion nachzugehen, um festzustellen, ob die Person traurig oder glücklich, interessiert oder gelangweilt ist. Die zentrale Informationsquelle stellt in diesem Fall der Gesichtsausdruck dar (siehe Kapitel 3.2.3), von dem Emotionen leichter abgelesen werden können als das Urteilen über Charakterzüge, das auf der alltäglichen zwischenmenschlichen Interaktion basiert (vgl. Forgas 1999, S. 25ff).

Ebenso wichtig ist, dass sich Menschen in Alltagssituationen nicht konsistent verhalten, denn in der Arbeit oder bei Festen beispielsweise können Person sehr umgänglich sein, während sie im privaten Umfeld, etwa im Umgang mit den Schwiegereltern oder den Nachbarn, als negativ eingestellt ist. Der Grund hierfür liegt darin, dass die Persönlichkeit des Menschen nicht dauerhaft oder unveränderlich ist, sondern immer von der jeweiligen Situation mitbestimmt wird (vgl. Forgas 1999, S. 27).

Der Austausch von Worten und Blicken ist für die Interaktion zweier Individuen von Angesicht zu Angesicht sehr zentral. Der Mensch teilt Informationen mithilfe sprachlicher Mittel, z. B. mit Zeichen, Gesten oder Schrift. Goffman spricht auch von ‚expressiven‘ Botschaften im Falle nonverbaler Kommunikation. Der Unterschied zwischen sprachlichen Mitteln und expressiven Botschaften ist, dass erstere gespeichert, übersetzt, willkürlich und beabsichtigt sind, wohingegen letztere eher spontan und unwillkürlich sind (vgl. Goffman 1971, S. 24).

Im nachfolgenden Unterkapitel wird näher darauf eingegangen, wie Individuen interagieren bzw. kommunizieren. Es wird dabei sowohl auf verbale als auch nonverbale Kommunikationskomponenten eingegangen.

3.2.2 Verbale Kommunikation

Die ‚verbale Kommunikation‘ ist die menschliche sprachliche Kommunikation von Individuen. Unter ‚Sprache‘ ist Folgendes zu verstehen:

„ein Mittel, um Vorstellungen, die wir selbst haben, in einen anderen Menschen einzuspiegeln. Die Sprache versetzt uns in die Lage, Spiegelbilder unserer Vorstellungen im Anderen wachzurufen und dadurch gegenseitiges Verstehen zu erzeugen“ (Bauer 2006, S. 76, zit. nach Franken 2010, S. 146).

Die Kommunikation stellt einen Prozess dar, bei dem Informationen von einem Sender an einen Empfänger übermittelt werden, weshalb man auch von einem Sender-Empfänger-Modell spricht. Dieser Informationsaustausch besteht aus drei Elementen, nämlich einem Sender, einer kodierten Botschaft sowie dem Empfänger, der die Botschaft dekodiert (siehe Kapitel 2.4) (vgl. Forgas 1999, S. 106).

Das Ziel der verbalen Kommunikation befasst sich mit der kommunikativen Verständigung in Bezug auf Verstehen und Akzeptanz:

- Verstehen: Sender und Empfänger müssen dieselbe Sprache sprechen bzw. dieselbe Definition von Fachbegriffen haben, um die Inhalte der mitgeteilten Informationen zu verstehen.
- Akzeptanz: Es handelt sich dabei um die Anerkennung der Informationen, die von dem Kommunikationspartner geäußert werden. Daher akzeptieren beide Partner die Meinung des jeweils Anderen (vgl. Franken 2010, S. 146f).

Zusammenfassend stellt die menschliche Sprache ein wichtiges Medium des sozialen und kulturellen Lebens dar. Sprache kann tägliche Erfahrungen abstrahieren, bringt Menschen

zum Nachdenken und baut symbolische Repräsentationen auf, um so weitreichende kulturelle Systeme zu schaffen. Die Sprache spielt für den Alltag der Menschen – im Hinblick auf die soziale Interaktion – eine zentrale Rolle. Nicht nur durch Worte, sondern auch visuell, also ohne Sprache, kann sich ein Individuum mit anderen Personen austauschen (vgl. Forgas 1999, S. 125).

3.2.3 Nonverbale Kommunikation

Unter ‚nonverbaler Kommunikation‘ wird eine Kommunikationsart verstanden, die ohne Worte erfolgt. Für den Alltag stellt diese Form ein zentrales Kommunikationsmittel dar, denn dadurch wird die Sprache verstärkt, bestätigt, verändert oder widerlegt (z. B. durch Blicke, Gesten oder den Tonfall). Die nonverbale Kommunikation dient ebenso dazu, das Gesagte zu verdeutlichen. Ferner werden Dinge oft nonverbal ausgedrückt, die sprachlich schwer zu fassen sind (vgl. Forgas 1999, S. 132).

Die nonverbale Kommunikation erfolgt durch folgende Komponenten:

- durch ‚Körpersprache‘ (Mimik, Gestik, Blickkontakte, Körperhaltung etc.)
- durch ‚paraverbale Mittel‘ (Tonfall, Rhythmus, Tonhöhe, Lautstärke, Tempo, Pausen etc.)
- durch das ‚Raumverhalten‘ (v. a. Distanz und Gang)
- durch das ‚Erscheinungsbild‘ (Kleidung, Frisur, Schmuck, Fitness, Make-up etc.) (vgl. Franken 2010, S. 146f).

Nachfolgend werden einige nonverbale Kommunikationsmittel einlässlicher betrachtet:

- ‚Körpersprache‘/‘Körperhaltung‘: Hierbei wird mit grundlegenden Bewegungseinheiten, d. h. mit dem gesamten Körper, interagiert und kommuniziert. Die Körpersprache stellt die größte öffentliche Zuwendung aller nonverbalen Kommunikationskanäle dar. Durch Arm- oder Beinbewegungen werden dem Anderen gewisse Botschaften vermittelt (vgl. Forgas 1999, S. 159). Der Mensch besitzt drei primäre Körperhaltungen, nämlich das Stehen, Liegen und Sitzen, die manchmal um das Hocken und Knien erweitert werden. In den verschiedensten Gesellschaften gibt es eine unterschiedliche Anzahl an gebräuchlichen Körperhaltungen, die von diversen Faktoren, etwa kulturellen Einstellungen, abhängen. Je nach Kultur und Situation herrschen gewisse akzeptierte Haltungen bzw. Handlungen (z. B. wie gegessen wird, ein Vortrag gehalten wird oder welche Körperhaltungen bei einem Bewerbungsgespräch einzuhalten sind). Wenn eine Person diese korrekte Haltung jedoch nicht einnimmt, kann es zu einer gezielten unmoralischen oder unzivilisierten Ablehnung kommen (vgl. Argyle 2013, S. 255ff).

- ‚Gesten‘: Gesten stellen eine spezielle Art der Körperbewegungen dar. Sie sind kulturabhängig und verkörpern unabhängige oder klar definierte Bedeutungen – beispielsweise stehen gehobene Schultern für Verwirrung oder Unverständnis (vgl. Forgas 1999, S. 160). Meist werden Gesten bereits aus der Ferne oder am Gesicht erkannt, da Personen durch körperliche Bewegungen mit Händen, Kopf oder anderen Körperteilen jemand anderem etwas Bestimmtes mitteilen wollen (vgl. Argyle 2013, S. 237).
- ‚Mimik‘: Individuen können mit ihrem Gesicht bzw. mit ihrem Gesichtsausdruck unterschiedliche Einstellungen anderen Personen gegenüber ausdrücken. Wenn sich eine Person freut, so lächelt sie. Die Augenbrauen spielen in diesem Kontext ebenso eine wichtige Rolle, da sie bei der Mimik immer wieder eingesetzt werden, z. B. durch ein Hoch- oder Hinunterziehen, das dem Gegenüber ein ratloses, wütendes oder neutrales Feedback sendet (vgl. Argyle 2013, S.144).
- ‚Blick‘ und ‚Blickwechsel‘: Wenn Individuen miteinander sprechen, sehen sie einander an. Dieser Blick wird als ‚Blickkontakt‘ bezeichnet. Blickkontakt wird eingesetzt, um einerseits Informationen zu senden sowie um andererseits nach Informationen zu suchen, etwa nach Reaktionen auf das Gesagte. Blicke zeigen dem Empfänger eine gewisse Anzahl von Informationen, Eigenschaften sowie Interesse und schenken dem Gegenüber Aufmerksamkeit (vgl. Argyle 2013, S. 139f).
- ‚Gesichtsausdruck‘: Für die nonverbale Kommunikation stellt das Gesicht des Menschen die wichtigste Komponente dar. Jeder Mensch kann eine Vielzahl an Gesichtsausdrücken in Bezug auf Emotionen und Einstellungen anderen Personen gegenüber zeigen. Durch Blicke von anderen Personen wird der Gesichtsausdruck klar gesichtet und dementsprechend hinsichtlich Form und Ausdruck decodiert, um somit Persönlichkeitseigenschaften festzustellen. Je nach Gefühlslage und Situation können sich Gesichtsausdrücke sehr rasch ändern (vgl. Argyle 2013, S. 155).
- ‚Raumverhalten‘ und ‚räumliche Nähe‘: Das Raumverhalten, auch ‚Proxemik‘ genannt, stellt bei der nonverbalen Kommunikation eine wichtige Komponente dar. Diese umfasst die räumliche Nähe, die Orientierung sowie die Bewegung in einer physischen Umgebung. Es wird hierbei von einem Nähe-Distanz-Verhalten oder auch von einem Orientierungswinkel gesprochen, wobei bestimmte Eigenschaften von der Persönlichkeit des Menschen gezeigt und als gewisses Signal in der sozialen Interaktion eingesetzt werden, um so beispielsweise eine Begegnung mit einer anderen Person einzuleiten oder zu beenden (vgl. Argyle 2013, S. 13). Bewegt sich eine Person etwa zu einem anderen Individuum hin, so wird dies zu einem Signal, das

ausdrückt, dass diese Person mit ihrem Gegenüber interagieren möchte. Für diese Interaktion ist es wichtig, dass sich die Personen nahe genug zueinander befinden, um das Gesicht des Anderen zu sehen sowie das Gesagte zu verstehen. Die räumliche Nähe kann ebenso den Abstand zwischen zwei Personen zeigen (vgl. Argyle 2013, S. 225).

- ‚Berührungen‘: Berührungen stellen einen Ausdruck von Einstellungen dar, wobei Berührungen meist mit Körperkontakt in Verbindung stehen. Je nach Kultur unterscheidet man, welche Berührungen angemessen bzw. unangemessen sind (vgl. Argyle 2013, S. 271). Körperkontakt kommt in der Gesellschaft oft vor, angefangen bei der Geburt eines Kindes, nach der Säuglinge die Nähe der Mutter suchen, bis hin zur Rolle der Sexualität in der Partnerschaft. Durch Körperkontakt werden verschiedene Rezeptoren angeregt, die auf Druck, Wärme, Berührungen oder Kälte reagieren (vgl. Harlow und Harlow 1965, zit. nach Argyle 2013, S. 266f). Des Weiteren kommen Berührungen bei der Begrüßung oder Verabschiedung vor. Begrüßungen können hierbei gleichsam als Ritual betrachtet werden, bei dem Männer beispielsweise einander die Hand drücken und Frauen sich umarmen oder küssen (vgl. Argyle 2013, S. 276).
- ‚Äußere Erscheinung‘ und ‚Kleidung‘: Die körperliche Erscheinung kann zudem durch die Kleidung, Bewegung und Ernährung verändert werden. Manche Menschen versuchen, ihre äußere Erscheinung stark zu optimieren, indem sie besonders auf ihre Kleidung, Haare oder Haut achten. Hier wird die äußere Erscheinung verwendet, um anderen Individuen bestimmte Informationen über sich selbst zu vermitteln. Die Kontrolle über die persönliche Erscheinung nach außen hin liegt bei jeder Person und kann je nach Bedürfnis verändert werden. Ebenso kann die äußere Erscheinung Fremden gegenüber manipuliert werden, indem sich eine Person beispielsweise anders kleidet, um nach außen hin ein anderes Selbstbild zu präsentieren (vgl. Argyle 2013, S. 289).

Abschließend ist festzuhalten, dass nonverbale Botschaften wesentlich rascher gesendet und empfangen werden als verbale Nachrichten. Des Weiteren unterliegt die sprachlose Kommunikation seltener bewusster Kontrolle und Emotionen bzw. Einstellungen werden anderen effektiver kommuniziert als mittels menschlicher Sprache. Die zentrale Funktion der Sprache liegt in der Übermittlung von Informationen über die äußere Welt oder Handlungsweisen, wohingegen die nonverbale Kommunikation im Bereich des unmittelbaren Miteinanders eine wesentlichere Rolle spielt – dies zeigt sich beispielsweise in persönlichen Reaktionen, Emotionen, Einstellungen oder Werthaltungen (vgl. Forgas 1999, S. 28f).

3.2.4 Kommunikation als interaktiver Vorgang

Der Umstand, dass Kommunikation einen Prozess darstellt, wird von zwei theoretischen Perspektiven in den Vordergrund gerückt, nämlich durch den Symbolischen Interaktionismus nach Georg Herbert Mead und die Theorie des kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas. Interaktionspartner können sich laut dem Symbolischen Interaktionismus verständigen, indem beide Individuen den verwendeten Zeichen bzw. Symbolen dieselbe Bedeutung beimessen. Andernfalls würde die Verständigung misslingen und somit auch die Kommunikation. Individuen schreiben folglich gewissen Gegenständen eine Bedeutung bei, wenn diese von Menschen hinsichtlich ihrer Handlungen miteinbezogen werden. Diese Bedeutung eines Gegenstandes wird als ‚soziale Schöpfung‘ bezeichnet und stellt das Ergebnis von Interpretationsprozessen dar, die zwischen Individuen ablaufen, wenn diese im Hinblick auf den jeweiligen Gegenstand handeln. Ebenso wird die Wahrnehmung der eigenen Person, also das subjektive Identitätsgefühl, davon bestimmt, wie andere Individuen der handelnden Person gegenüber treten. Aus der Reaktion von anderen Personen kann erst das eigene Verhalten der eigenen Identität abgelesen werden (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 12f).

In Bezug auf die Theorie des kommunikativen Handelns ist zu erwähnen, dass im Unterschied zu Mead die Verständigung eine freiwillige und gegenseitig überzeugende Rolle während des Gesprächs spielt. Hierbei tritt das sprachlich-kommunikative Handeln in den Vordergrund und die Theorie des kommunikativen Handelns wird zu einer Gesellschaftstheorie (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 12f). Die menschliche Sprache stellt somit das zentralste Analyseobjekt dar, wobei diese zum Zweck der Kommunikation, also für das Gespräch, eingesetzt wird. Die Sprache ist für Habermas das Medium der Verständigung, wobei er auch aufzeigt, dass nichtsprachliche Ausdrucksformen (wie Mimik oder Gestik) ein zentrales Phänomen der Natur sind und dass stets alle Formen der nonverbalen Kommunikation auf die Sprache verweisen. Habermas versucht, die unterschiedlichen Verständigungsbedingungen von Gesprächspartnern von innen heraus zu rekonstruieren und die gesprochene Sprache (daher die sprachlichen Handlungen) zu entschlüsseln. Hieraus entwickelte Habermas die Theorie der kommunikativen Kompetenz, die besagt, dass jeder Sprecher, der in einen Verständigungsprozess bzw. in ein Gespräch eintreten möchte, universale Ansprüche erfüllen muss: erstens den Anspruch der ‚Verständlichkeit‘ (d. h. ein grammatikalisches Regelsystem der Sprache anwenden, um von seinem Gegenüber verstanden zu werden), zweitens den Anspruch der ‚Wahrheit‘ (d. h. das Gesagte soll als existent begriffen werden), drittens den Anspruch der ‚Wahrhaftigkeit‘ (d. h. tatsächliche Absichten sollen zum Ausdruck gebracht werden, um den Gesprächspartner nicht zu täuschen) und letztens den Anspruch der ‚Richtigkeit‘ (d. h. Äußerungen sollen gewählt werden, sodass anerkannte Werte und Normen

während des Gesprächs akzeptabel erscheinen). Wenn die Geltung eines dieser Ansprüche angezweifelt wird, so kommt die Verständigung nach Habermas nicht explizit zustande (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 42).

3.2.5 Kommunikation nach Watzlawick

In diesem Unterkapitel werden die wichtigsten Eigenschaften der Kommunikation im Verständnis von Paul Watzlawick zusammengefasst, laut dem es unmöglich ist, dass Individuen nicht ‚nicht‘ kommunizieren können. Somit wird die Kommunikation zu einem zentralen Phänomen in allen soziologischen und sozialen Bereichen (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 77).

„Kommunikation ist ganz offensichtlich eine *Conditio sine qua non* menschlichen Lebens und gesellschaftlicher Ordnung. Und ebenso offensichtlich ist, daß der Mensch von den ersten Tagen seines Lebens an die Regeln der Kommunikation zu erlernen beginnt, obwohl diese Regeln selbst, dieser Kalkül der menschlichen Kommunikation, ihm kaum jemals bewußt werden“ (Watzlawick et al. 2007, S. 13).

Nach Paul Watzlawick werden fünf Grundregeln (sogenannte ‚pragmatische Axiome‘) unterschieden, die die menschliche Kommunikation erklären sollen:

1. Unmöglichkeit, ‚nicht‘ zu kommunizieren

Die Kommunikation verläuft nicht nur über die Sprache, sondern auch über nonverbale Signale, beispielsweise Seufzen, Lachen oder Körperhaltung, sowie das Verhalten jeglicher Art. Jede Handlung bzw. Nichthandlung, jedes Wort oder auch ruhiges Schweigen besitzt einen gewissen Mitteilungscharakter (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 51).

2. Inhalts- und Beziehungspakete der Kommunikation

Der Inhalt jeder Information zeigt eine gewisse Rolle an, wobei es gleichgültig ist, ob diese wahr oder falsch ist. Jede Mitteilung gibt einen gewissen Hinweis darauf, wie der Sender den Empfänger zu verstehen hat, wodurch die Beziehung zwischen beiden definiert wird. Jeder Kommunikation wohnt somit ein Inhalts- und Beziehungsaspekt inne (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 53).

3. Interpunktion von Ereignisfolgen

Die Kommunikation wird ebenfalls durch die Interpunktion der kommunikativen Abläufe bestimmt, weil sie keinen ununterbrochenen Austausch von Mitteilungen darstellt. Die Struktur, die jeder Teilnehmer der sozialen Interaktion gibt, wird von Watzlawick ‚Interpunktion von

Ereignisfolgen' genannt. Diese organisiert das Verhalten und ist dementsprechend ein wesentlicher Bestandteil jeder menschlichen Beziehung (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 57f).

4. Digitale und analoge Kommunikation

In der menschlichen Kommunikation werden analoge (Bilder und Gesten) und digitale (Zeichen und Sprache) Modalitäten verwendet. Die analogen Formen besitzen ein semantisches Potenzial und sind dementsprechend vieldeutiger. Die digitalen Kommunikationsformen hingegen haben eine komplexe und logische Syntax (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 255). Festzuhalten ist, dass nur in menschlichen Bereichen beide Kommunikationsformen angewendet werden können (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 63).

5. Symmetrische und komplementäre Interaktionen

Die Interaktionspartner zwingen einander keine komplementäre Beziehung auf, sondern verhalten sich in einer gewissen Weise gleich stark und gleichzeitig bedingt zueinander (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 70): „Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht“ (Watzlawick et al. 2007, S. 70).

3.2.6 Kommunikation als Interaktion und soziales Verhalten

In der Literatur wird Kommunikation bisweilen mit Interaktion sowie mit sozialem Verhalten gleichgesetzt.

Laut Risser wird als ‚soziale Interaktion‘:

„das mehr oder weniger aufeinander abgestimmte Verhalten zweier oder mehrerer Individuen angesehen, wobei das Agieren jedes einzelnen Individuums eine zu berücksichtigende Voraussetzung für das Agieren der anderen darstellt“ (Risser et al. 1991, S. 19).

Das Zitat verdeutlicht, dass die soziale Interaktion und Kommunikation in enger Verbindung stehen und einander sehr ähnlich sind (siehe auch das Zitat nach Watzlawick in Kapitel 3.2.5).

Nach Merten wird ‚Kommunikation‘ als ein Prozess verstanden,

„durch den Sender und Empfänger von Aussagen innerhalb eines gegebenen sozialen Kontexts in Interaktion treten“ [...] und der „eine Form der Interaktion zwischen zwei oder mehr Personen“ darstellt (Merten 1977, S. 62).

Unter ‚sozialem Verhalten‘ versteht Merten ein Verhalten im Hinblick auf einen Partner, wobei er festhält, dass Kommunikation immer schon als ein Verhalten gegenüber anderen Partnern

gesehen wurde (vgl. Merten 1977, S. 56). Dieses Verhalten wird angewendet, um auf gewisse Regelmäßigkeiten und Beständigkeiten von Handlungen eines Individuums gegenüber anderen Personen hinzuweisen (vgl. Merten 1977, S. 61).

Risser beschreibt das ‚Verhalten‘ als „eine umfassende Bezeichnung für alle Aktivitäten, Vorgänge und körperlichen Reaktionen, die beobachtet und gemessen (z.B.: physiologische Vorgänge) werden können“ (Risser et al. 1991, S. 19). Auch Watzlawick äußert sich zu dieser Thematik, wenn er schreibt, „daß wir die beiden Begriffe Kommunikation und Verhalten hier praktisch als gleichbedeutend verwenden“ (Watzlawick et al. 2007, S. 23).

Abschließend ist festzuhalten, dass der Begriff ‚Kommunikation‘ mit jenem der ‚Interaktion‘ sowie mit dem sozialen Verhalten gleichgesetzt werden kann.

4 Methodisches Vorgehen

Nach der Präsentation des theoretischen Rahmens dieser Arbeit wird im folgenden Kapitel das methodische Vorgehen der empirischen Untersuchung, insbesondere die beiden qualitativen Erhebungsmethoden, präsentiert. Zu Beginn wird ein Überblick über die gewählten Methoden der teilnehmenden Beobachtung und der Gruppendiskussion gegeben, bevor in den weiterführenden Unterkapiteln die methodische Vorgangsweise im konkreten Forschungsvorhaben einlässlicher behandelt wird. Hierbei werden v. a. die Methodenwahl, die Auswertungsmethoden sowie die daraus resultierenden Ergebnisse dargestellt.

Um die theoretischen Fragen bestmöglich zu beantworten, muss zuallererst beschlossen werden, ob ein qualitativer oder quantitativer Ansatz verfolgt werden sollte. Für die vorliegende Masterarbeit wurden qualitative Methoden gewählt, zumal diese eine bessere Erforschung des Alltagsgeschehens, konkreter der Interaktion während der U-Bahn-Fahrt, ermöglichen. Qualitative Methoden zielen darauf ab, das Handeln selbst und die Regeln, die hinter gewissen Dingen stehen, zu betrachten und aufzudecken. Es werden daher Handlungen, Deutungsmuster und Wissensbestände gedeutet (vgl. Girtler 2001, S. 35f).

Die Feldforschung im sozialen Alltag der Menschen stellt eine geeignete Erhebungsmethode für die zu untersuchenden Forschungsfragen dar, sodass die teilnehmende Beobachtung für diese Arbeit gewählt wurde, um Einblicke in das soziale Geschehen zu erhalten. Um die Ergebnisse zu vertiefen und subjektive Meinungen von Betroffenen zu erhalten, erwies sich die Gruppendiskussion als passende Methode zur Analyse weiterer kollektiver Orientierungsmuster in Bezug auf die Thematik der sozialen Interaktion in der U-Bahn.

4.1 Teilnehmende Beobachtung

Als qualitative Forschungsmethode wird in der ersten Forschungsphase die teilnehmende Beobachtung angewendet. Zum besseren Verständnis sei vorerst eine Definition des Begriffs gegeben. Unter ‚Beobachtung‘ wird das „systematische Erfassen, Festhalten und Deuten sinnlich wahrnehmbaren Verhaltens zum Zeitpunkt seines Geschehens“ (Atteslander 2010, S. 73) verstanden. Eine Beobachtung wird zu einem bestimmten Zweck ausgeführt und erfolgt daher immer fokussiert. Möglichst unvoreingenommen versucht man, Interaktionen, Alltagsroutinen oder Formen nonverbaler Kommunikation zu erfassen, wobei Vorannahmen, Bewertungen und Interpretationen zunächst ausgeblendet werden sollen (vgl. Hussy et al. 2010, S. 229).

Im vorliegenden Fall wurde eine nichtstandardisierte Form der Beobachtung angewendet, was bedeutet, dass nicht im Vorfeld festgelegt wurde, was genau beobachtet werden soll. Erst im Verlauf der Untersuchung ergab sich, was von Bedeutung ist. Der Gegenstand der Beobachtung wurde somit holistisch in all seinen Facetten erfasst. Erst im Laufe der Beobachtung ergaben sich relevante Aspekte, die anschließend genauer fokussiert wurden, beispielsweise das Manspreading (vgl. Hussy et al. 2010, S. 230).

Die historischen Wurzeln der teilnehmenden Beobachtung liegen in der Ethnologie und Anthropologie sowie in den Sozialreformbewegungen am Ende des 19. Jahrhunderts. Anfang der 1960er-Jahre wurde der teilnehmenden Beobachtung mehr Aufmerksamkeit geschenkt und sie wurde als ein wichtiger Zugang zur sozialwissenschaftlichen Beschreibung der sozialen Wirklichkeit betrachtet. Der Fokus lag hierbei bei dem Beobachter und seiner Beziehung im und zum Feld. Nach gewissen Rollenzuschreibungen kam es zur Auflistung unterschiedlicher Typen (offene versus verdeckte Beobachtung sowie teilnehmende versus nichtteilnehmende Beobachtung), wodurch Beobachtungen im Feld gewisse Charakteristika zugeschrieben wurden (vgl. Flick et al. 2003, S. 385ff). In den letzten Jahren nahmen ethnographische Studien, vor allem im deutschsprachigen Raum, stark zu, denn die Erforschung sozialer Phänomene aus einer teilnehmenden Perspektive eröffnet einen neuen gesellschaftlichen Blick auf das alltägliche Wahrnehmen bzw. Nachvollziehen von Handlungen (vgl. Flick et al. 2003, S. 389f).

„Bei der teilnehmenden Beobachtung übernehmen die Forschenden aktiv eine Rolle im Feld, werden also selbst zu einem Mitglied des Feldes und zu einem Teil des Settings, das den Forschungsgegenstand darstellt“ (Hussy et al. 2010, S. 230). „[...] [E]r/sie [der Forschende, Anm.] will die Innenperspektive der Alltagssituation erschließen“ (Mayring 2002, S. 81).

Bei der teilnehmenden Beobachtung werden unterschiedliche soziale Gruppen, Milieus oder einzelne Individuen in ihrer ‚natürlichen‘ Umgebung bzw. in ihrem Alltag erforscht. Hierbei nimmt der Beobachter an der Interaktion über einen längeren, mehrmonatigen Zeitraum im Feld oder im Alltagsleben der Untersuchungs- oder Gruppenpersonen teil. Das Ziel ist es, Perspektiven zu entdecken, diese zu reflektieren und nutzbar zu machen (vgl. Rosenthal 2005, S. 106). Wichtig ist dabei auch, dass sich der Beobachter für das Gewöhnliche, Alltägliche sowie für das Wiederkehrende interessiert, um Handlungsabläufe zu erfassen, die den handelnden Personen nicht bewusst sind (vgl. Friebertshäuser 1997b, S. 510, zit. nach Rosenthal 2005, S. 111).

Der zentrale Fokus der teilnehmenden Beobachtung liegt darauf, dass Forscher am Alltagsleben teilnehmen und das Handeln der Menschen bzw. ihre Alltagspraxis aus eigener Perspektive längerfristig betrachten. Dabei entdecken sie unterschiedliche Reaktionen, es werden Handlungen aufgezeigt, Gespräche und Fragen geführt sowie Handlungen interpretiert (vgl. Rosenthal 2005, S. 112). Beim Beobachtungsvorgang ist es wichtig, dass das menschliche Handeln nicht Gesetzen zugeordnet wird, sondern dass nach Regeln gesucht wird, die das soziale Handeln bestimmen. Die Objektivität liegt bei diesem methodischen Vorgehen darin, dass das Alltagswissen, nach dem gehandelt wird und das sich nach der sozialen Situation richtet, aufgezeigt und gedeutet wird (vgl. Girtler 2001, S. 54).

Wie oben angeführt, wird zwischen der verdeckten und offenen Teilnahme im Feld unterschieden. Der Unterschied liegt im Wissen der Beobachteten darüber, dass sie beobachtet werden. Je nach Beobachtungskontext und Situation wird dementsprechend beschlossen, ob sich Forscher zu erkennen geben oder nicht (vgl. Rosenthal 2005, S. 112). Des Weiteren wird zwischen der freien und der strukturierten Beobachtung unterschieden: Die freie Beobachtung lässt komplexe Situationen und Handlungsprozesse unbeschränkt erfassen, wohingegen die strukturierte Beobachtung gewisse begrenzte beobachtende Verhaltensweisen aufzeigt (vgl. Girtler 2001, S. 62).

Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung werden vom Forscher Texte verfasst, um das Beobachtete verbal festzuhalten. Hierbei spielen Feldnotizen, also Aufzeichnungen über die beobachteten Vorgänge, eine große Rolle. Es werden entweder Wörter oder Sätze niedergeschrieben, doch Forscher müssen hierbei besonders aufmerksam sein, um das Wichtigste zu protokollieren, sodass keine Details verloren gehen. Empfehlenswert ist es, sich bei der Beobachtung auf einzelne auffällige Szenen zu konzentrieren, zumal nicht alles im Detail memoriert werden kann (vgl. Rosenthal 2005, S. 116). Dabei sollte der Fokus auf einzelnen Interaktionsszenen in Form einer detaillierten Beschreibung von circa zwei beobachteten Situationen, den Beobachtungsprotokollen, liegen (vgl. Rosenthal 2005, S. 121f). Diese Beobachtungsprotokolle sollen möglichst detaillierte Beschreibungen der Settings darstellen und daher Angaben zu anwesenden Personen, Zeit und Ort, sozialem Kontext (Wie viele Personen welchen Alters und Geschlechts sind anwesend?) sowie beobachteten Aktivitäten (Wer ist an der Aktivität oder Interaktion beteiligt? Wer initiiert und wer beendet diese? Welche Inhalte werden verbal bzw. nonverbal kommuniziert?) beinhalten. Auf diesem Wege soll der Gesamtablauf des Geschehens festgehalten werden (vgl. Hussy et al. 2010, S. 231).

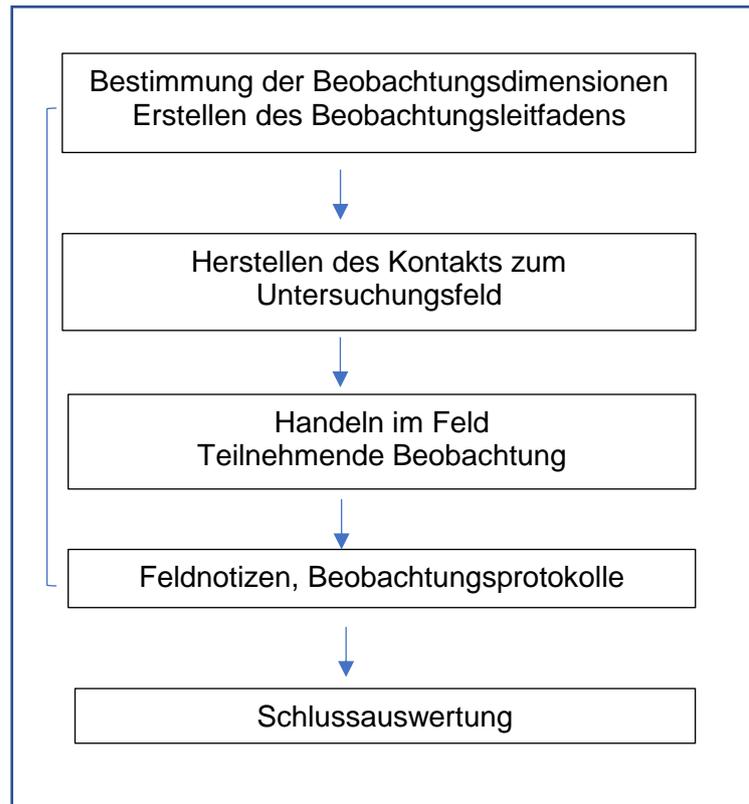


Abbildung 14: Ablaufplan der teilnehmenden Beobachtung

Quelle: (vgl. Mayring 2002, S. 83)

Parallel zu den Feldnotizen und Beobachtungsprotokollen kann ein Feldtagebuch geführt werden, in dem stichwortartige Bemerkungen, Probleme, Ängste, Ideen oder Fallbeispiele aus der Forschung festgehalten werden. Hierbei können auch Adressen, Telefonnummern von Kontaktpersonen, Hinweise auf voraussichtliche Forschungsergebnisse sowie das Empfinden der Untersuchungspersonen niedergeschrieben werden. Es stellt somit in gewisser Weise eine persönliche Seite der Feldforschung dar. Ein Blick in das Feldtagebuch kann für die Auswertung sehr nützlich sein, um gewisse Zusammenhänge klar dazulegen oder das vielleicht Vergessene erneut in Erinnerung zu rufen (vgl. Girtler 2001, S. 133).

Abschließend kann gesagt werden, dass das Beobachtete und die Erinnerungen nach der Feldforschung logisch-stringent niedergeschrieben werden müssen, um dies im Text nachvollziehbar zu machen. Im Anschluss daran folgt die Auswertung des gesamten Materials mittels adäquater Auswertungsmethode.

4.1.1 Zugang zum Feld und Vorgangsweise

Zu Beginn der Forschung lag für mich die Herausforderung darin, die Thematik auf ein bestimmtes öffentliches Verkehrsmittel in Wien einzuschränken. Ich entschied mich jedoch für die U-Bahn, da diese ein schnelles und bequemes Verkehrsmittel darstellt, das täglich eine große Anzahl an Menschen befördert. Der Gedanke, dass – im Hinblick auf die sozialen Schichten – ein breites Spektrum an unterschiedlichen Fahrgästen abgedeckt werden kann, bewog mich ebenfalls dazu, die U-Bahn als Untersuchungsort auszuwählen.

Die Einschränkung auf eine bestimmte U-Bahn-Linie erfolgte, weil ich als Forscherin ein klares und abgegrenztes Untersuchungsfeld für die Beobachtung benötigte. Die Entscheidung für die U3 fiel gleichsam aus persönlichen Gründen, da ich in U3-Nähe in Ottakring wohne und täglich diese U-Bahn-Linie verwende.

Der Zugang zum Feld erfolgte zufällig durch die Anwesenheit aller Personen, die sich während der Beobachtungen in Zügen der U3 befanden. Die Beobachtungen wurden an unterschiedlichen Wochentagen – sowohl vormittags, mittags als auch abends – sowie zu den Stoßzeiten von mir durchgeführt. Ich habe bewusst verschiedene Uhrzeiten und Tage gewählt, um Unterschiede oder Gemeinsamkeiten feststellen zu können. Keine Beobachtungen wurden in der Nacht-U-Bahn durchgeführt, weil diese meines Erachtens andere Themen anspricht und hierbei die Beeinflussung von diversen anderen Faktoren, beispielsweise der fortgeschrittenen Uhrzeit, vorliegt.

Die Durchführung der Beobachtungen erfolgte im Zeitraum von November 2018 bis April 2019. Die jeweilige Beobachtungsdauer variierte in diesem Zeitraum stark, denn ab und zu waren es kürzere Fahrten von zwei bis vier Stunden, aber dann auch Fahrten bis hin zu einem gesamten Tag. Durchschnittlich ging ich einmal pro Woche ins Feld, während ich die U3 weiterhin für meine persönlichen Wege in die Arbeit bzw. nachhause benützte. Bisweilen begleitete mich eine Studienkollegin, um – getreu dem Motto „Vier Augen sehen mehr als zwei“ – keine Details zu übersehen sowie Interaktionen aus verschiedenen subjektiven Blickwinkeln wahrnehmen zu können.

Zu Beginn der Beobachtung ging ich als Forscherin sehr offen an die Thematik heran, doch nach und nach fokussierte ich meine Beobachtungen, sodass mein Schwerpunkt auf den Bereichen des verbalen und nonverbalen Kommunikationsaustausches, der Normen und Normverletzungen, insbesondere dem Manspreading, lag.

Während der Beobachtungen vermerkte ich kurze Notizen in unvollständigen Sätzen und/oder einzelnen Wörtern auf Papier. Sehr wichtige Situationen hielt ich als Sprachmemo mit meinem Handy fest, wenn ich auf die nächste U-Bahn warten musste oder in einen Zug der entgegengesetzten Fahrtrichtung wechselte. Diese Aufzeichnungen stellten sich im Nachhinein als gute Stütze heraus, um sich an gewisse Details und Situationen nachträglich erinnern zu können. Außerdem wurde nach jedem Beobachtungstag ein ausführliches Beobachtungsprotokoll verfasst, in dem die Feldnotizen ausgearbeitet und vervollständigt wurden. Ideen, Probleme, persönliche Gefühle und Eindrücke wurden zudem separat in einem Block, ähnlich einem Tagebuch, festgehalten und reflektiert. Rückwirkend stellte sich die teilnehmende Beobachtung als sehr gut geeignete Methode heraus, da hierdurch der Informationsgehalt sozialer Wirklichkeit analysiert werden konnte.

Nachdem das Untersuchungsfeld einlässlich genug beobachtet wurde, erfolgte Anfang Mai 2019 die Gruppendiskussion mit sechs Diskussionsteilnehmern, um die beobachteten Erkenntnisse aufzuarbeiten, zu hinterfragen, zu reflektieren sowie in der Gruppe zu diskutieren.

4.2 Gruppendiskussion

Nach Bohnsack ist die Gruppendiskussion eine „methodisch kontrollierte Verschränkung zweier Diskurse“ (Bohnsack 2003, S. 207, zit. nach Lamnek 2005, S. 27). Es handelt sich hierbei um eine nichtstandardisierte, mündliche Forschungsmethode in Form einer Befragung von Gruppen von sechs bis elf Teilnehmern, die sich zu einer bestimmten Thematik austauschen. Das Gespräch wird hierbei von einem Diskussionsleiter moderiert. Das Interesse liegt in den diversen Einstellungen, Meinungen und Verhaltensweisen der Teilnehmer im Hinblick auf den Forschungsgegenstand (vgl. Lamnek 2005, S. 32ff).

Zur Geschichte der Gruppendiskussion ist festzuhalten, dass es sich um eine vergleichsweise eher junge Methode handelt. Im Jahr 1936 wurde diese von Kurt Lewin und seinen Schülern Lippitt (1938) und Cartwright/Zander (1953) erstmals zur sozialpsychologischen Untersuchung von Kleingruppen eingesetzt. Ausgehend von der Annahme, dass „Gefühle und Verhaltensweisen entscheidend durch soziale Gruppen beeinflusst werden“ (Krüger 1983, S. 92, zit. nach Lamnek 2005, S. 18), haben Lewin und seine Schüler innerhalb ihrer ersten Diskussionsgruppen die Führungsstile und Reaktionen von Gruppenmitgliedern untersucht. Hierbei standen weniger die Äußerungen der einzelnen Gruppenmitglieder im Vordergrund, sondern vielmehr die gruppenspezifischen Prozesse sowie die Ermittlung der Wirkungen und Wechselwirkungen einzelner Variablen, die für das Verhältnis von Individuum und Gruppe wichtig sind. Es wird somit deutlich, dass es sich nicht um eine explizite, quantitative

Forschungsmethode handelt, sondern eher um eine wesentlich spezifischere Ausprägung qualitativer Sozialforschung (vgl. Lamnek 2005, S. 18).

Sowohl in der qualitativen als auch quantitativen empirischen Sozialforschung wird die Gruppendiskussion eingesetzt. Heute wird das Verfahren unter anderem in der Markt- und Meinungsforschung, in der Psychologie oder in der Soziologie eingesetzt. Doch obwohl dieses Diskussionsverfahren stärker in den Bereich der qualitativen Methode fällt, fristet diese in der wissenschaftlich-methodischen Literatur ein Schattendasein. Erst in den letzten Jahren verliehen methodisch-methodologische Arbeiten, vorwiegend von Bohnsack, der Gruppendiskussion mehr Bedeutung (vgl. Lamnek 2005, S. 11f).

Je nach substantiellem Forschungsinteresse lassen sich Gruppendiskussionen hinsichtlich des Verfahrens in ‚ermittelnde‘ und ‚vermittelnde Varianten‘ unterscheiden. Bei der ermittelnden Variante steht das Erfassen der genauen Angaben der befragten Person im Vordergrund, etwa in der empirischen Sozialforschung, Markt- und Meinungsforschung sowie in journalistischen Befragungen. Der Ablauf der Forschungsprozesses ist linear und die ermittelnde Gruppendiskussion zielt auf Informationen substantieller Art, d. h. auf gruppenspezifische Prozesse, ab. Es sollen Meinungen und Einstellungen der ganzen Gruppe erschlossen werden sowie gruppenspezifische Prozesse mit Auswirkung auf individuelle Meinungen untersucht werden. Bei der vermittelnden Variante hingegen ist das Ziel, gewisse Verhaltensänderungen der befragten Personen zu bewirken. Es sollen gewisse Prozesse der Betroffenen während des Interviews bewusstgemacht werden, beispielsweise bei therapeutisch-psychologischen Gesprächen. Der Ablauf ist zyklisch und die vermittelnde Gruppendiskussion wird in Handlungs- und Aktionsforschungen angewendet (vgl. Lamnek 2005, S. 29ff). Es lässt sich festhalten, dass die Gruppendiskussion den Teilnehmern gewisse Dinge in das Bewusstsein rufen möchte, und es nicht darum geht, wie Dinge den Teilnehmern bewusstgemacht werden (vgl. Kromrey 1986, S. 116f, zit. nach Lamnek 2005, S. 30).

Es gibt vier Modelle der Konzeption von Gruppendiskussionen, der unterschiedliche methodologische Begründungen zugrunde liegen:

- nach Pollock: Gruppendiskussion zur Ermittlung der individuellen, nichtöffentlichen Meinung
- nach Mangold: Gruppendiskussion zur Ermittlung informeller Gruppenmeinungen
- nach Nießen: Gruppendiskussion zur Ermittlung situationsabhängiger Gruppenmeinungen
- nach Bohnsack: Gruppendiskussion zur Ermittlung kollektiver Orientierungsmuster (vgl. Lamnek 2005, S. 53ff).

Für die vorliegende Arbeit dient die Gruppendiskussion – im Verständnis von Bohnsack – vor allem der Ermittlung kollektiver Orientierungsmuster.

Das Modell nach Bohnsack folgt hierbei einem kollektiven Orientierungsmuster. Es werden kollektive Phänomene in Gruppen adäquater erfasst als etwa mit herkömmlichen Verfahren. Hinter den individuell-prozesshaften Sinnzuschreibungen werden kollektiv-strukturelle Sinnmuster ersichtlich, die es zu untersuchen gilt (vgl. Lamnek 2005, S. 59f). Dies basiert auf der Annahme, dass „Sinn- und Bedeutungszuschreibungen, Lebensorientierungen usw. sich primär sozial konstituieren, gemeinsamen Erfahrungsräumen entstammen und sich im Miteinander von Menschen mit gleichen oder ähnlichen Erfahrungen zeigen“ (Lamnek 2005, S. 59).

Dieses Zitat verdeutlicht, dass bei Bohnsack kollektive Denkstile, milieutypische Orientierungen und Erfahrungen nicht auf der Grundlage von Einzelinterviews erhoben werden, sondern kollektive Erfahrungen bzw. gemeinsame Erfahrungen in einer Gruppe erhoben werden. Es steht somit nicht die Meinung einer Gruppe im Vordergrund, sondern die gemeinsamen milieuspezifischen Erfahrungen (vgl. Bohnsack 1997b, S. 492, zit. nach Lamnek 2005, S. 61).

Eine entsprechende Vorbereitung für die Gruppendiskussion ist unerlässlich: Angefangen von der Planung eines Leitfadens mit den wichtigsten Fragen zur behandelten Thematik, über die Planung der Durchführung in Bezug auf technische Voraussetzungen und lokale Bedingungen, bis hin zur Transkriptionsart, Analysetechnik und Ergebnisdarstellung müssen vorab Entscheidungen getroffen werden (vgl. Lamnek 2005, S. 89).

Zum theoretischen Ablauf der Gruppendiskussion ist Folgendes anzumerken: Zu Beginn der Gruppendiskussion wird das Projekt kurz vom Diskussionsleiter vorgestellt, der die Teilnehmer auf die Anonymisierung im Zuge der Transkription hinweist. Anschließend wird eine Einführungsfrage gestellt oder ein Input, beispielweise ein Text oder ein Video, gezeigt, der die Diskussion anregen soll (vgl. Lamnek 2005, S. 130ff). Das Ziel der Durchführung ist nach Bohnsack die ‚Herstellung von Selbstläufigkeit‘, d. h., dass die Teilnehmer so miteinander sprechen sollten, wie sie es auch in ihren Alltagskontexten tun (vgl. Loos/Schäffer 2001, S. 51f, zit. nach Lamnek 2005, S. 131).

Des Weiteren ist eine zentrale Voraussetzung für das Gelingen einer Gruppendiskussion eine gewisse Offenheit seitens der Teilnehmer. Jede Person soll an der Diskussion teilnehmen, jeder soll sich wohlfühlen und seine Ansichten teilen können. Es soll daher kein

Meinungsführer die Diskussion dominieren und das Gespräch insgesamt geregelt ablaufen. Obgleich in der Gruppe kontrovers diskutiert werden kann, sollte gegen Ende jedoch ein Konsens zustande kommen (vgl. Dammer/Szymkowiak 1998, S. 37f, zit. nach Lamnek 2005, S. 152). Hilfreich ist es außerdem, wenn der Moderator die Diskussion am Laufen hält, indem er Nachfragetechniken anwendet, um so bei der intendierten Erkenntnisabsicht zu bleiben (z. B. „Wollen Sie das Gesagte vielleicht noch ergänzen?“, „Wie haben Sie das gemeint?“ oder „Könnten Sie uns ein Beispiel nennen?“) (vgl. Lamnek 2005, S. 152). Nachdem die Gruppendiskussion zu Ende ist, bedankt sich der Moderator für die Teilnahme und beginnt mit der Transkription. Anschließend werden die Daten ausgewertet, die gewonnenen Ergebnisse mit einer adäquaten Auswertungsmethode interpretiert und somit für weitere, aufbauende Forschungsarbeiten aufbereitet.

4.2.1 Gruppenteilnehmer und Auswahlkriterien

Als Einstieg in die Gruppendiskussion wurde eine kurze Vorstellungsrunde durchgeführt, um die Eckdaten der Teilnehmer zu sammeln sowie ein Kennenlernen in der Diskussionsrunde zu ermöglichen. Hierbei wurde nach dem Namen, dem Alter, sowie dem Beruf der Personen gefragt. Am Ende der Gruppendiskussion wurde ein kurzer Fragebogen ausgehändigt, der der Erhebung der soziodemographischen Daten diene. Von Beginn an duzten sich alle Teilnehmer, um die Stimmung in der Gruppe harmonischer zu gestalten.

Der nachfolgenden Tabelle können die Daten der Teilnehmer entnommen werden, um einen Einblick in die Gruppenzusammensetzung zu erhalten:

	Alter	Berufsstand	Höchster Bildungsabschluss	Wohnort	U-Bahn-Fahrt
Teilnehmerin 1	51	Ang. (Vollzeit)	AHS-Matura	Wien (12. Bezirk)	5-6x pro Woche
Teilnehmerin 2	25	Ang. (Teilzeit)	Universität (Mag.)	Wien (14. Bezirk)	5x pro Woche
Teilnehmerin 3	23	Studentin	Universität (BA)	Wien (17. Bezirk)	5-6x pro Woche
Teilnehmer 4	50	Ang. (Vollzeit)	HAK-Matura	Wien (16. Bezirk)	5x pro Woche
Teilnehmer 5	21	Student und Ang. (geringf.)	HTL-Matura	Wien (14. Bezirk)	täglich
Teilnehmer 6	23	Student und Ang. (geringf.)	Universität (BA)	Wien (3. Bezirk)	3x pro Woche

Tabelle 1: soziodemographische Daten der Gruppenteilnehmer

Quelle: eigene Bearbeitung

Die Auswahl der Diskussionsteilnehmer erfolgte auf Basis folgender Überlegungen: Die behandelte Thematik befasst sich mit einer großen Anzahl von Individuen im öffentlichen Raum. Egal, ob jung oder alt, jeder Fahrgast, der die U3 benutzt, wurde theoretisch in die Beobachtungen miteingebunden und stellte für die soziale Interaktion eine wichtige Rolle dar. Hinsichtlich der Gruppendiskussion wurden mit Absicht sechs Personen ausgewählt, um die Thematik in einem übersichtlichen Rahmen zu behandeln.

Es wurde gezielt nach Personen gesucht, die in Wien wohnen, oft mit der U-Bahn (v. a. der U3) fahren und keine Scheu vor einer Diskussionsrunde haben. Bei der Frage nach der Bereitschaft zur Teilnahme an der Gruppendiskussion stieß ich nur auf eine ablehnende Person. Der Grund hierfür war, dass diese Person sehr selten mit der U-Bahn fährt und eher zu Bus und Straßenbahn tendiert. Die Anzahl von sechs Teilnehmern wurde bewusst gewählt, da sich diese Größe für eine Diskussion gut eignet. Fündig wurde ich schlussendlich in meinem Bekanntenkreis, bei Studienkollegen und in meiner Familie. Um geschlechterspezifische Unterschiede zu berücksichtigen, wurde auf ein ausgeglichenes Verhältnis von Männern und Frauen Wert gelegt. Das Alter der Diskussionsteilnehmer liegt zwischen 21 und 51 Jahren, um auch hinsichtlich des Alters eine größere Bandbreite abzudecken. Alle Teilnehmer haben einen höheren Grad formaler Bildung (HAK-, HTL- bzw. AHS-Matura, Bachelor oder Magister). Des Weiteren sind – mit einer Ausnahme – alle Teilnehmer neben ihrem Studium berufstätig oder gehen einem Vollzeitjob nach. Einige Gruppenteilnehmer kannten sich bereits im Vorfeld, sodass sich nur mehr einzelne im Laufe der Vorstellungsrunde kennenlernen mussten. Die Gruppendiskussion fand in meinem Wohnzimmer statt, da genügend Platz sowie ein großer Tisch ein gemütliches Setting ermöglichten, in dem jeder die anderen gut hören und sehen konnte. Eine ruhige und entspannte Atmosphäre, unterstützt durch kleine Snacks und Getränke, sorgte für eine reibungslose Diskussion.

Vor Beginn der Diskussion wurde den Teilnehmern eine Einverständniserklärung vorgelegt, die gelesen und nach Einwilligung unterzeichnet werden musste. Hierbei wurde über den Zweck der Masterarbeit, die Verwendung des aufgezeichneten Materials sowie die Anonymisierung der Daten aufgeklärt.

4.2.2 Leitfaden für Gruppendiskussion

Nachstehend wird der Leitfaden sowie der grobe Ablauf der Gruppendiskussion skizziert: Im Vorfeld der Gruppendiskussion wurden zentrale Fragen zur behandelten Thematik formuliert, um einen reibungslosen und flüssigen Ablauf zu gewährleisten. Es wurden ebenso Zwischenfragen sowie Fragen zum Nachfragen vorbereitet.

Im Hinblick auf die Hauptforschungsfrage „*Wie interagieren Fahrgäste in der Wiener U-Bahn-Linie U3 und welche Inhalte werden hierbei mitgeteilt?*“ wurden gezielte Fragen gestellt, damit diese im Verlauf der Diskussion beantwortet werden.

Die Gruppendiskussion begann mit einem Diskussionsanreiz bzw. mit der folgenden Einstiegsfrage:

- *Frage 1: Kennt ihr den Begriff ‚soziale Interaktion‘? Dieser Begriff bedeutet das wechselseitige Aufeinandereinfließen zwischen Menschen, das Handeln und das Kommunizieren zweier Menschen – es gibt viele Bezeichnungen dafür, womit jede Person täglich konfrontiert ist. Im öffentlichen Raum, beispielsweise bei der Fahrt mit der U-Bahn, lässt sich das sehr gut zeigen, weil viele Menschen auf engem Raum aufeinandertreffen und interagieren. Jetzt würde es mich einmal interessieren, was euch in den Sinn kommt, wenn ihr an eure tägliche Fahrt mit der U-Bahn denkt? Welche Gefühle verbindet ihr mit der U-Bahn?*

Mit dieser Frage sollte die allgemeine Gefühlslage bzw. die persönliche Sicht auf das Thema U-Bahn-Fahren abgefragt werden. Welche Gefühle werden mit der U-Bahn-Fahrt verbunden und empfunden? Verspürt man ein positives, negatives oder neutrales Gefühl, wenn man mit der U-Bahn fährt?

- *Frage 2: Wenn ihr an die U-Bahn-Fahrt denkt, wie steht ihr grundsätzlich zu den anderen Fahrgästen? Spielen für euch Respekt und Rücksichtnahme auf andere Menschen eine Rolle?*

Diese Frage wurde als Anschlussfrage gestellt, um die Thematik der mitfahrenden Fahrgäste zu eröffnen. Der Hintergedanke war, dass nicht nur von sich selbst, sondern auch über andere Personen gesprochen wird.

- *Frage 3: Kurz wurde die Thematik bereits angesprochen: Es geht nämlich um gewisse Regeln, die während der U-Bahn-Fahrt von Fahrgästen eingehalten oder nicht eingehalten werden sollten. Wenn ihr an eure Fahrt denkt, welchen ‚Regeln‘ bzw. ‚Höflichkeitsgeboten‘ folgt ihr? Sollten eurer Meinung nach gewisse Regeln verschärft werden? Ihr könnt gerne Beispiele hierfür nennen.*

Die Frage drei wurde gestellt, da Regeln in der U-Bahn von Diskutierenden angesprochen wurden. Welche Regeln werden oder müssen während der Fahrt eingehalten werden? Welche Regeln müssen weiter verschärft werden? Hier wird gezielt nach Verhaltensregeln, der

Hausordnung und Normen gefragt, um auf die Fragestellung „*Welche Normen reflektieren die soziale Interaktion und wo werden Normverletzungen sichtbar?*“ Antworten seitens der Diskutierenden zu erhalten.

- *Frage 4: Sollten gewisse Regeln eurer Ansicht nach verschärft werden? Also wollt ihr das Gesagte vielleicht nochmals wiederholen beziehungsweise ergänzen?*

Die vierte Frage dient dem gezielten Nachfragen, um für ein besseres Verständnis des Gesagten zu sorgen. Diese Frage sollte ebenso zeigen, dass ich als Moderatorin motiviert bin, den diskutierenden Personen zuzuhören, das Gesagte zu verstehen und die Diskussion abwechslungsreich und lebhaft weiterzuführen.

- *Frage 5: Gehen wir weiter zur nächsten Thematik, nämlich zum Ein- und Ausstieg. Wie seht ihr diesen in der U-Bahn und nach welchen Prinzipien funktioniert dieser gut bzw. schlecht?*

Die Frage fünf stellte eine zentrale Rolle im Leitfaden dar, denn im Zuge der Diskussion erwies sie sich als guter Übergang zu einer neuen Thematik.

- *Frage 6: Kennt ihr diese Bodenmarkierung? Welche Meinung habt ihr zu dieser Markierung?*

Bei der sechsten Frage wurde der Gruppe das erste Bild (siehe Abbildung 9 – Bodenmarkierung) vorgelegt und sie nach der diesbezüglichen Meinung gefragt. Das Bild wurde bereits im Vorfeld ausgewählt, um das Ein- und Aussteigen zu behandeln.

- *Frage 7: Kommunikation ist ein wichtiges Thema der sozialen Interaktion. Auch in der U-Bahn, wie bereits von euch angesprochen, ist der Austausch mit anderen wichtig. Meine Frage an euch ist daher: Wie sieht Kommunikation für euch in der U-Bahn mit anderen Menschen aus? Erfolgt sie verbal oder nonverbal? Ihr könnt gerne Beispiele dazu nennen.*

Mit dieser Fragestellung sollte die Forschungsfrage zur sozialen Interaktion in der vorliegenden Arbeit, nämlich „*Wie interagieren Fahrgäste in der Wiener U-Bahn-Linie U3?*“ explizit aufgegriffen werden.

- Frage 8: *Nun habe ich für euch zwei Bilder vorbereitet: Seht euch diese in Ruhe an und sagt mir dann, was ihr auf den Bildern erkennen könnt bzw. ob euch etwas auffällt?*

Als weiterer Diskussionsinput wurden der Gruppe zwei Bilder (siehe Abbildungen 10 und 11 – Thematik Manspreading) vorgelegt und es wurde gefragt, was die Bilder darstellen sollen bzw. was darauf zu erkennen ist, um die Forschungsfrage „*Welchen Stellenwert besitzt Manspreading für Fahrgäste in der Wiener U-Bahn?*“ zu behandeln. Danach wurde folgender Input gegeben:

- Frage 9: *Der Begriff ‚Manspreading‘ bedeutet auf Deutsch ‚männliches Ausbreiten‘. Darunter wird das breitbeinige Sitzen von Männern in öffentlichen Verkehrsmitteln verstanden, durch das diese Person mehr Sitzplatz als nötig einnimmt. In New York oder auch in Madrid ist Manspreading in öffentlichen Verkehrsmitteln bereits verboten. Nun interessiert mich, welche Meinung ihr zu diesem Begriff generell habt. Ist dies ein Thema in den Wiener U-Bahnen?*

Hiermit wurde der Begriff ‚Manspreading‘ nach einer kurzen Definition in die Diskussion eingeworfen, bevor die Frage, ob Manspreading von Relevanz in Wiener U-Bahnen ist und, wenn ja, wie damit umgegangen wird, gestellt wurde. Des Weiteren sollte die individuelle Sichtweise zu Manspreading abgefragt werden.

- Frage 10: *Wie sehen das die Männer in unserer Runde? Was ist eure Meinung zum Thema Manspreading?*

Mit dieser Frage wurden gezielt männliche Teilnehmer in der Gruppe aufgefordert, ihre persönliche Sichtweise zur Thematik zu äußern.

- Frage 11: *Wie fühlen sich die Männer in unserer Runde, wenn über Manspreading gesprochen wird? Fühlt ihr euch in irgendeiner Weise angegriffen bzw. beschuldigt?*

Mit dieser Frage sollte nochmals das ‚Beschuldigen‘ von Männern aufgegriffen werden, da in diesem Zusammenhang oft nur von Männern die Rede ist. Ebenso soll gefragt werden, ob sich die Teilnehmer angegriffen fühlen.

- Frage 12: *Gut, ein weiteres wichtiges Thema, das ihr schon öfter angesprochen habt, sind die Gepäckstücke. Wenn ihr an eure Fahrt mit der U-Bahn denkt, wo platziert ihr eure Taschen, Rucksäcke oder Einkaufstaschen?*

Durch Frage zwölf sollte das bereits öfter erwähnte Thema „Gepäckstücke“ behandelt werden, insbesondere ob Gepäckstücke auf Sitzplätzen oder am Gang ein Hindernis darstellen oder nicht bzw. wie mit diversen Rucksäcken und Handtaschen umgegangen wird. Weiters werden Informationen zum Sitzplatz in der U-Bahn sowie die Frage nach dem individuellen Distanzgefühl zu fremden Personen thematisiert.

- *Frage 13: Habt ihr abschließend noch Gedanken, Meinungen oder erlebte Situationen, die ihr der Gruppe mitteilen wollt?*

Gegen Ende der Diskussion wurde den Teilnehmern noch eine generelle Abschlussfrage gestellt, um noch nicht diskutierte Aspekte, persönliche Ansichten oder erlebte Beispiele in der U-Bahn mit der Gruppe besprechen zu können. Hieraus ergaben sich noch weiterführende, spannende Gespräche.

5 Auswertungsmethoden

Nachdem im vorigen Kapitel das methodische Vorgehen beschrieben wurde, werden nun die Methoden für die Auswertung des gewonnenen Materials erläutert. Für die Auswertung der Beobachtungsprotokolle wurde die Methode der ‚qualitativen Inhaltsanalyse‘ nach Philipp Mayring eingesetzt, während für die Gruppendiskussion die ‚dokumentarische Methode‘ nach Ralf Bohnsack angewendet wurde. Durch die ausgewählten Verfahren werden sowohl die Erkenntnisse aus der Beobachtung als auch die Ergebnisse der Diskussion im Hinblick auf Verhaltensregeln, Normen und Strukturen der sozialen Interaktion rekonstruiert und analysiert.

5.1 Inhaltsanalyse nach Mayring

Für die Auswertung der Beobachtungsprotokolle wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewendet, deren Ziel das Aufsuchen von Übereinstimmungen im Material, das aus einer Art von Kommunikation stammt, ist (vgl. Mayring 2010, S. 11).

Nach Mayring möchte die Inhaltsanalyse Folgendes:

- „Kommunikation analysieren.
- fixierte Kommunikation analysieren.
- dabei systematisch vorgehen.
- dabei also regelgeleitet vorgehen.
- dabei auch theoriegeleitet vorgehen.
- das Ziel verfolgen, Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen“ (Mayring 2010, S. 13).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Inhaltsanalyse zur Untersuchung der sozialen Wirklichkeit dient, wobei man hier von Merkmalen eines manifesten Textes auf Merkmale eines nichtmanifesten Kontextes schließt (vgl. Mey und Mruck 2010, S. 602). Um die Inhaltsanalyse noch treffender zu bezeichnen, zumal nicht nur der Inhalt der Kommunikation zum Gegenstand wird, schlägt Mayring als Alternative auch den Begriff der ‚kategoriegeleiteten Textanalyse‘ vor (vgl. Mayring 2010, S. 13).

5.1.1 Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell

Die Stärke der qualitativen Inhaltsanalyse gegenüber anderen Interpretationsverfahren besteht darin, dass die Analyse in einzelne Interpretationsschritte zerlegt wird, die vorher festgelegt werden. Durch dieses Vorgehen wird die Inhaltsanalyse für andere Personen nachvollziehbar und kann intersubjektiv überprüft werden (vgl. Mayring 2010, S. 61).

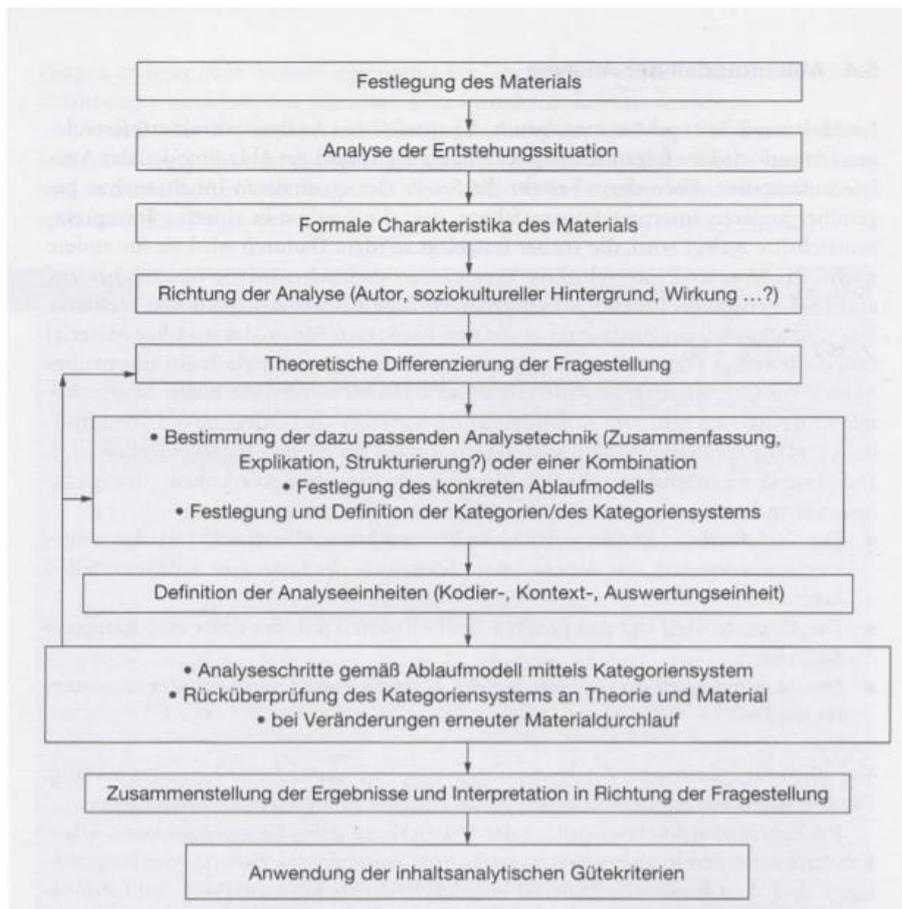


Abbildung 15: Allgemeines Inhaltsanalytisches Ablaufmodell

Quelle: (Mayring 2010, S. 62)

In Abbildung 15 wird der Ablauf der Inhaltsanalyse sichtbar: Im ersten Schritt (Festlegung des Materials) werden die Beobachtungsprotokolle herangezogen. Anschließend erfolgt die Analyse der Entstehungssituation durch die Teilnahme als Feldforscherin und die entsprechende Verschriftlichung, die zugleich das formale Charakteristikum des Materials bedingt. Der nächste Schritt orientiert sich an der Richtung der Analyse, also am Gegenstand, sowie an der Feldforschung und den verschriftlichen Beobachtungsprotokollen. Diese werden interpretiert und für den nächsten Schritt der theoretischen Differenzierung der Fragestellungen herangezogen (vgl. Mayring 2010, S. 62). Hinsichtlich der Bestimmung einer adäquaten Analysetechnik werden drei mögliche Grundformen der Interpretation unterschieden: 1. ‚Zusammenfassung‘: Hierbei wird das gesamte Textmaterial reduziert, sodass nur mehr die wesentlichen und wichtigsten Inhalte erhalten bleiben. 2. ‚Explikation‘: Bei der Explikation wird zusätzliches Material aus dem Textumfeld zu einzelnen Textteilen herangezogen, um somit für ein besseres Verständnis zu sorgen. 3. ‚Strukturierung‘: Das Ziel der Analyse ist, bestimmte Aspekte aus dem Textmaterial herauszufiltern, um dadurch einen

Querschnitt des gesammelten Textmaterials zu erhalten sowie den Text anhand bestimmter Kriterien einzuschätzen (vgl. Mayring 2010, S. 67).

Für diese Arbeit wurde der erste Schritt, die Zusammenfassung, gewählt. Anschließend erfolgte die Festlegung des konkreten Ablaufmodells der zusammenfassenden Inhaltsanalyse sowie die Definition der Kategorien. Hierbei wurde ein Kategoriensystem gewählt, um die Erkenntnisse in gewisse Themenblöcke einzuordnen. Danach folgte die Definition der Analyseeinheiten, die darauf abzielte, die Präzision der Inhaltsanalyse zu erhöhen:

Hier legt „die Kodiereinheit fest, welches der kleinste Materialbestandteil ist, der ausgewertet werden darf, was der minimale Textteil ist, der unter eine Kategorie fallen kann. Die Kontexteinheit legt den größten Textbestandteil fest, der unter eine Kategorie fallen kann. Die Auswertungseinheit legt fest, welche Textteile jeweils nacheinander ausgewertet werden“ (Mayring 2010, S. 61).

Im nächsten Schritt folgen die Analyseschritte des Ablaufmodells anhand des erstellten Kategoriensystems und danach die Rücküberprüfung des Kategoriensystems an der Theorie und am Material. Bei Veränderungen muss ein erneuter Materialdurchlauf unternommen werden. Den Abschluss bildet die Zusammenstellung der Ergebnisse und die Interpretation im Hinblick auf die Fragestellung sowie die Anwendung der inhaltsanalytischen Gütekriterien.

5.1.2 Zusammenfassende Inhaltsanalyse

In der nachfolgenden Abbildung 16 wird der Ablauf der zusammenfassenden Inhaltsanalyse sichtbar: Im ersten Schritt des Ablaufmodells werden die Analyseeinheiten bestimmt und festgelegt. Anschließend werden die einzelnen Textstellen paraphrasiert, d. h. umgeschrieben und zusammengefasst. Wichtig ist hierbei, dass nichtinhaltstragende Textelemente weggelassen werden dürfen und die Textpassagen sprachlich einheitlich formuliert werden sollen. Danach folgt die Bestimmung des Abstraktionsniveaus der ersten Reduktion. Alle Paraphrasen, die sich unter diesem Abstraktionsniveau befinden, werden verallgemeinert, was im Modell als ‚Makrooperator: Generalisation‘ bezeichnet wird. Bei Zweifelsfällen sowie bei weiteren nötigen Reduktionsschritten können theoretische Vorannahmen zu Hilfe genommen werden. Wichtig ist, dass Paraphrasen, die über dem Abstraktionsniveau liegen, zunächst belassen werden. Dadurch entstehen mehrere inhaltsgleiche Paraphrasen, die weggelassen werden können. Außerdem können nun unwichtige Phrasen gestrichen werden. In der zweiten Reduktion ist wichtig, dass sich aufeinander beziehende, aber im Text verstreute Paraphrasen zusammengefasst werden und durch eine neue Aussage wiedergegeben werden (Makrooperatoren: Bündelung, Konstruktion und Integration).

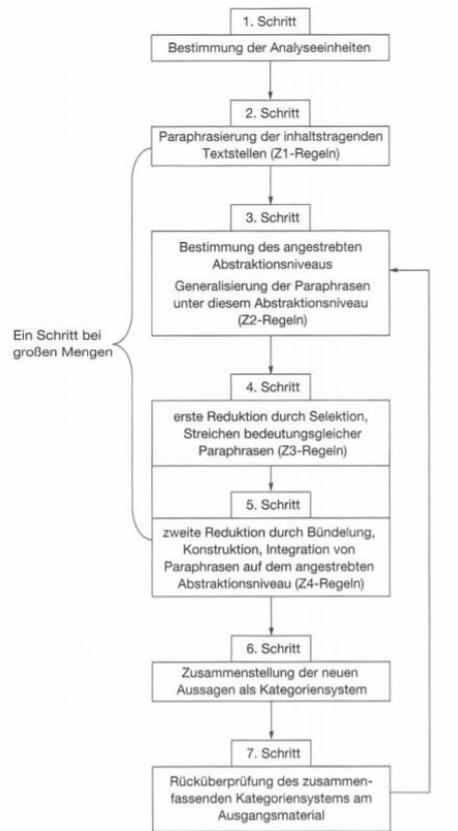


Abbildung 16: Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse

Quelle: (Mayring 2010, S. 70)

Am Ende der Reduktionsphase muss festgehalten werden, ob die im neuen Kategoriensystem zusammengestellten Aussagen das Ausgangsmaterial tatsächlich noch repräsentieren. Die gesammelten ursprünglichen Paraphrasen aus dem ersten Materialdurchgang müssen jedenfalls im neuen Kategoriensystem aufgehen. Wenn noch eine weitere Zusammenfassung notwendig ist, kann das Abstraktionsniveau eine Ebene höher festgelegt werden und die nachfolgenden Interpretationsschritte werden erneut durchlaufen. Als letzter Schritt erfolgt eine Rücküberprüfung des neuen Kategoriensystems mit dem Ausgangsmaterial. Dieser zirkuläre Prozess kann so lange wiederholt werden, bis das Ergebnis der angestrebten Reduzierung des Materials entspricht (vgl. Mayring 2010, S. 71f).

Es lässt sich festhalten, dass alle Beobachtungsprotokolle auf die wichtigsten Inhalte für die Analyse reduziert wurden sowie anhand der gewählten Fragestellungen zusammengefasst und interpretiert worden sind. In Kapitel 6 werden die Erkenntnisse der Auswertung einlässlich dargestellt und erläutert.

5.2 Dokumentarische Methode

Die dokumentarische Methode wurde von Ralf Bohnsack und Werner Mangold im Zuge eines Forschungsprojekts entwickelt und stellt besonders für Gruppendiskussionen und Beobachtungen ein geeignetes Verfahren dar. Die Methode beruht auf der Wissenssoziologie von Karl Mannheim und kann somit als deren methodische Umsetzung verstanden werden (vgl. Kruse 2015, S. 437). Im Bereich der Sozial- und Erziehungswissenschaften findet die dokumentarische Methode ein breites Anwendungsfeld, angefangen von der Jugend- und Geschlechterforschung, bis hin zu der Wissenschafts- und Organisationsforschung (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 9).

Bohnsack sieht die Methode als ein rekonstruktives Verfahren und zielt darauf ab, kollektiv gebildete Orientierungsmuster, die in Erfahrungsräumen gebildet werden, herauszuarbeiten. Akteure drücken sich durch sprachliche Interaktion bzw. durch Kommunikation aus und die kollektiv geteilten Orientierungen während des Gesprächs werden dokumentiert (vgl. Bohnsack 2000, 2010, zit. nach Kruse 2015, S. 444). Die Analyseverfahren der dokumentarischen Methode eröffnen in diesem Sinne den Zugang zum reflexiven Wissen sowie zum handlungsleitenden Wissen der Akteure, dementsprechend auch den Zugang zur Handlungspraxis, wobei die Rekonstruktion der Handlungspraxis auf das habitualisierte und zum Teil inkorporierte Orientierungswissen abzielt. Dieses Handeln wird stets unabhängig vom subjektiv gemeinten Sinn strukturiert (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 9). Die Methode zielt darauf ab, die soziale Welt aus der Perspektive der handelnden Personen zu sehen und rückt die Analyse von handlungspraktischem Erfahrungswissen in den Mittelpunkt. Mittels dieser Methode wird sowohl das Wörtliche festgehalten als auch kollektive Sinnmuster erarbeitet, die sich innerhalb des Gesprächs von Akteuren weder unbewusst noch bewusst dokumentieren lassen. Kurzum lässt sich sagen, dass die Methode das Ziel verfolgt, einerseits die Analyse von Sinnstrukturen des wörtlichen oder referenziellen Sinngehalts zu erarbeiten und andererseits die kommunikativen Absichten der Akteure zu erläutern. Das implizite Wissen wird durch die Auswertung begrifflich bzw. explizit dargestellt (vgl. Bohnsack 2000a, S. 378, zit. nach Lamnek 2005, S. 66).

Nun werden die vier Stufen der analytischen Dimensionen der Rekonstruktion, auch ‚Interpretation‘ genannt, skizziert: die ‚formulierende Interpretation‘, die ‚reflektierende Interpretation‘, die ‚Diskursbeschreibung‘ und die ‚Typenbildung‘. Im Folgenden werden die wichtigsten Eckpunkte der einzelnen Interpretationsschritte dargestellt, wobei mitunter Beispiele des empirischen Materials aus der Gruppendiskussion gebracht werden, um das Vorgehen nachvollziehbarer zu machen.

5.2.1 Formulierende Interpretation

Bei der formulierenden Interpretation geht es um die Herausarbeitung von Themen und Unterthemen, die während der Gruppendiskussion angesprochen wurden. Immanente Sinngehalte der Aussagen stehen im Fokus und die einzelnen Textpassagen werden thematisch gegliedert. Der erste Interpretationsschritt lässt sich noch einmal in die ‚thematische Gliederung‘ und die ‚detaillierte formulierende Interpretation‘ unterteilen. Die thematische Gliederung stellt die Ausdifferenzierung in ein Oberthema, Unterthemen und ein Unter-Unter-Thema – sowie gegebenenfalls weitere Unterkategorien – dar (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 336). Begrifflichkeiten, die von Akteuren oder vom Diskussionsleiter expliziert wurden, werden in großen Begriffen, d. h. in Themen, zusammengefasst und dementsprechend ‚formuliert‘ (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 16).

Im ersten Schritt wird daher das Transkript in Bezug auf den inhaltlichen Verlauf der Diskussion paraphrasiert sowie in Themen gegliedert. Ebenso werden die von den Gruppenteilnehmern eingebrachten Themen in diesem Schritt miteinbezogen. Um eine Übersicht zu wahren, wurden bei der Auswertung **Oberthemen** fett hervorgehoben und Unterthemen durch Unterstreichungen gekennzeichnet. Eingeworfene oder neu gebildete Diskussionsthemen wurden punktiert unterstrichen.

Zusammenfassend gesagt, steht bei der formulierenden Interpretation immer der immanente Sinngehalt der Aussage im Fokus. Nun wird als Beispiel für eine solche formulierende Interpretation der Einstiegsbeginn der Gruppendiskussion herangezogen:

Beispiel: Formulierende Interpretation

OT= Oberthema

UT= Unterthema

OT1 (8-21): Eingangsfrage

Die Gruppenteilnehmer werden von der Diskussionsleiterin begrüßt und die Personen werden gebeten, sich mit ihrem Namen, Alter und beruflichem Status vorzustellen. Anschließend wird die Einstiegsfrage gestellt.

OT2 (22-146): Beschreibung der Gefühlslage in der U-Bahn

Es kommt zur Äußerung der Meinungen darüber, wie die diskutierenden Personen die U-Bahn betrachten. Es werden unterschiedliche positive, negative und neutrale Gefühlslagen beschrieben sowie durch Beispiele gestützt.

UT1(34-59): Viele Menschen auf engem Raum

Das Verkehrsmittel wird mit der Zeit zunehmend voller, denn immer mehr Menschen fahren mit der U-Bahn. Es ist ein unangenehmes Gefühl, da jeder Fahrgast dicht an die anderen Personen gedrängt ist. Das Thema „Abstand“ und die Gefühlslage „Genervtsein“ kommen zum Vorschein.

UT2 (96-122): Konflikte beim Ein- und Ausstieg

Das Thema „Erst aussteigen lassen, bevor eingestiegen wird“ wird in der Gruppe aufgegriffen. Negative Erfahrungen mit Fahrgästen, die sich in dieser Situation falsch verhalten, werden erwähnt. Es wird von einem Teilnehmer eine entsprechende Bodenmarkierung vorgeschlagen.

5.2.2 Reflektierende Interpretation

Der zweite Schritt stellt den Übergang von der formulierenden (wörtlichen oder immanenten) zur reflektierenden (konjunktiven oder dokumentarischen) Interpretation da, wodurch vom Was zum Wie übergegangen wird. Bei der reflektierenden Interpretation muss das Was, das (wörtlich) Gesagte, vom Wie, dem (Orientierungs-)Rahmen, in dem das Gesagte behandelt wird, unterschieden werden. Dieser Orientierungsrahmen, auch ‚Habitus‘ genannt, stellt einen wichtigen Gegenstand für die dokumentarische Interpretation dar. Da im ersten Schritt das Gesagte begrifflich expliziert, d. h. formuliert, wurde, kann im zweiten Schritt eine eigene Interpretation, Rekonstruktion oder Erläuterung des Rahmens hinsichtlich der implizierten Selbstverständlichkeiten des Wissens von Akteuren vollzogen werden. Somit wird der kollektive Orientierungsrahmen aus den Aussagen herausgearbeitet, die während des Diskurses dominieren (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 15f).

In Bezug auf die Einstiegsfrage, welche Gefühle/Eindrücke die Teilnehmer während der Fahrt mit der U-Bahn verspüren, lässt sich Folgendes interpretieren:

Beispiel: Reflektierende Interpretation

OT2 (22-146): Beschreibung der Gefühlslage in der U-Bahn

UT1 (34-59): viele Menschen auf engem Raum

UT2 (96-122): Konflikte beim Ein- und Ausstieg

(29-123):

I4, **I3** und **I2** äußern zu Beginn des Gesprächs negative Assoziationen zur Fahrt mit der U-Bahn. Der Grund dafür ist, dass die U-Bahn immer voller wird, Platzmangel herrscht und teilweise kein Einstieg mehr möglich ist. Das Thema „Abstand“ zu anderen Menschen wird aufgeworfen, also dass Menschen gegenüber unbekannten Personen kaum bis kein Abstandsgefühl beweisen. Die Teilnehmer bezeichnen ihre Gefühlslage als ‚neutral‘ bis ‚genervt‘, wenn sie mit der U-Bahn fahren. **I1** schließt dieses Diskussionsthema damit ab, dass sie die U-Bahn als ein Fortbewegungsmittel sieht, also als ein Mittel zum Zweck. Durch die U-Bahn können weite Strecken schnell und einfach zurückgelegt werden. So zeigt sich durch das Aufwerfen dieser Aussage ein gegenseitiges Anknüpfen und Weiterdenken des vorher Gesagten bzw. dass ein gemeinsamer Standpunkt von einem neutralen bis hin zu einem sehr positiven Gefühl ausgearbeitet worden ist. **I4** sieht als positive Aspekte der U-Bahn, dass sie sehr praktisch und nützlich ist, um schneller von A nach B zu kommen als etwa mit dem Bus oder der Straßenbahn. Alle Teilnehmer kommen zum Entschluss, dass sie die U-Bahn von allen öffentlichen Verkehrsmitteln am liebsten nutzen.

5.2.3 Diskursbeschreibung

Bei der Diskursbeschreibung geht es um die Auseinandersetzung mit der Gruppendynamik, wobei vorgebrachte Themen inhaltlich und formal untersucht werden. Hierfür spielt die Gesprächsanalyse eine wesentliche Rolle, da diese den Diskursverlauf im Hinblick auf seine spezifische Struktur, die komplexen Orientierungsfiguren und Ambivalenzen herausarbeitet, die für den Alltag charakteristisch sein können. Besonders relevant sind hier die aufgegriffenen Themen und der Bezug der diskutierenden Personen zueinander während des Gesprächs (vgl. Bohnsack et al. 2013, S. 346).

Hinsichtlich der durchgeführten Gruppendiskussion kann gesagt werden, dass die Teilnehmer tendenziell oft einer Meinung waren. So meinten sie alle beispielsweise, dass gewisse Hausordnungen und Normen in der U-Bahn wichtig seien, um einen respektvollen Umgang mit seinen Mitmenschen zu pflegen. Im Diskursverlauf wurden ebenso Bilder von der Diskussionsleiterin vorgelegt, die neue Themen eröffneten, die jedoch bei keinem Diskutierenden negative Aspekte hervorriefen. Insgesamt verlief die gesamte Gruppendiskussion entspannt, sodass sich alle Teilnehmer einbringen konnten und die Möglichkeit hatten, ihre Ansichten zum jeweiligen Thema einzubringen. Immer wieder wurden reflektierte Beiträge sowie Alltagsbeispiele eingebracht, was der Diskussion zugutekam. Es kam ebenso wenig zu Unterbrechungen oder Auseinandersetzungen zwischen den Diskutierenden.

5.2.4 Typenbildung

Den letzten Schritt der dokumentarischen Methode stellt die Typenbildung dar, bei der gewisse ‚Typen‘ aus dem Verhalten der Diskussionsteilnehmer gebildet wurden. Die unterschiedlichen Abfolgen von Textabschnitten sowie die Rekonstruktion der jeweiligen Orientierungsrahmen passierten nicht zufällig, sondern müssen nun in eine anschließende Typenbildung eingebunden werden (vgl. Nohl 2009, S. 57).

Hierbei wird zwischen der ‚sinngenetischen‘ und der ‚soziogenetischen Typenbildung‘ unterschieden. Bei der sinngenetischen Typenbildung wird dem kontrastierenden Orientierungsrahmen der Vergleichsfälle eine eigene Bedeutung zugeschrieben, indem die rekonstruierten Orientierungsrahmen abstrahiert und zu Typen ausformuliert werden (vgl. Nohl 2009, S. 57). Durch diesen Vorgang wird es möglich, dass weitere Interviews herangezogen werden können. So kann beispielsweise ein Orientierungsrahmen A, der nur im Interview A sichtbar wird, auch in weiteren Interviews B und C herausgearbeitet werden. Dementsprechend wird der Orientierungsrahmen A vom Einzelfall A gelöst. Die sinngenetische Typenbildung zeigt auf, in welchem unterschiedlichen Orientierungsrahmen Forscher zu Themen und Problemstellungen arbeiten, die im Fokus der Untersuchung stehen (vgl. Nohl 2009, S. 58). Bei der soziogenetischen Typenbildung hingegen werden soziale Zusammenhänge des Orientierungsrahmens bearbeitet. Um diese Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen Orientierungsrahmen herauszuarbeiten, ist es wichtig, die jeweiligen Typen genau zu definieren (vgl. Nohl 2009, S. 59).

Nun werden nachfolgend zwei Typen gebildet, denen die diskutierenden Personen zugeordnet werden können. Neben einem allgemeinen Typus, der alle Personen miteinbezieht, lassen sich weitere, spezifischere Typen unterscheiden:

- Der gesellschaftskritische Typus

Dieser gilt für alle Teilnehmer, denn jeder brachte während der Diskussion unterschiedliche Aspekte ein und argumentierte gesellschaftskritisch dafür, dass es wichtig sei, sich in der U-Bahn an gewisse Regeln zu halten sowie bei Verbesserungsmaßnahmen anzusetzen. Die Hausordnung sowie die neuen Verhaltensregeln sollten stärker betont und in der Öffentlichkeit diskutiert werden. Die Teilnehmer waren sich weiters dessen bewusst, dass die meisten Menschen, obwohl sie wissen, welche Verhaltensweisen nicht förderlich sind, trotzdem nicht so handeln, wie sie sollten.

- Der lebenserfahrene Realist

Diesem Typus lassen sich *I1* und *I4* zuordnen. Dieser Typus weist, wie der Titel schon verrät, eine entsprechende Erfahrung mit anderen Individuen im öffentlichen Raum auf. Die tägliche Fahrt mit der U-Bahn sowie die gesammelten Erfahrungen und Erkenntnisse im Laufe der Lebensjahre lassen Blicke auf das Geschehen in U-Bahnen anders wirken. Der Grund dafür ist, dass *I1* und *I4* älter sind und fast täglich (außer am Wochenende) mit der U-Bahn in die Arbeit oder nachhause fahren. Es war während der gesamten Diskussion ersichtlich, dass das alltägliche Geschehen von diesen beiden Personen reflektierter betrachtet und kritischer bewertet wurde.

- Das kritisch denkende Gegensatzpaar

Dem zweiten Typus entsprechen *I5* und *I3* als kritisch denkendes sowie allgemein denkendes Paar. *I5* spricht viele Themen an, wobei er seine persönlichen und individuellen Ansichten äußert. *I5* leitet sein Wissen aus Erfahrungen des Umfeldes, aber auch aus selbsterfahrenen Erlebnissen ab. Außerdem ist *I5* der Ansicht, dass die meisten Probleme erst gar nicht auftreten oder zum Thema werden, wenn kein Sitzplatz in der U-Bahn eingenommen wird. Er äußert sich zu gewissen Aspekten spezifischer und ist von seiner persönlichen Auffassung sehr überzeugt. *I3* hingegen nimmt in der Diskussion sehr allgemein und allumfassend Stellung zu den angesprochenen Thematiken. *I3* bestätigt Aussagen von anderen Teilnehmern bzw. bringt diese auf einen gemeinsamen Nenner. Im Großen und Ganzen ergänzen sich die beiden Teilnehmer sehr gut, da sie unterschiedliche Ebenen verbinden und einen wichtigen Beitrag zur Diskussion leisten.

5.3 Gütekriterien

An dieser Stelle sollen noch die Gütekriterien aufgezeigt werden, die einen zentralen Bestandteil der methodischen Auseinandersetzung in der qualitativen Sozialforschung darstellen. Hierfür werden Maßstäbe entwickelt, an denen die Qualität der Forschungserkenntnisse gemessen werden kann. Es wird zwischen der Validität, der Gültigkeit, der Reliabilität und der Genauigkeit unterschieden. Die Validität hinterfragt, was erfasst werden sollte, bzw. schätzt ein, ob auch das erfasst wurde, was erfasst werden wollte. Die Reliabilität hingegen hinterfragt, ob der Gegenstand exakt erfasst wurde, und zeigt somit die Exaktheit der Messung auf (vgl. Mayring 2002, S. 140f). Ebenso spielt die Objektivität, d. h. die Verifizierbarkeit der Messungen, bei der Ergebnisdarstellung eine zentrale Rolle. Wichtig ist jedoch, dass in der qualitativen Forschung gewisse Kriterien im Hinblick auf ihre eigenen wissenschaftstheoretischen und methodologischen Ausgangspunkte entwickelt wurden, um dadurch möglichst viele Aspekte der Bewertung der qualitativen Forschung abzudecken.

Diese Kriterien werden daher unterschiedlich definiert und eingesetzt (vgl. Flick et al. 2003, S. 322).

5.4 Transkriptionsregeln

Vor der eigentlichen Auswertung müssen die Audio-Dateien verschriftlicht, d. h. transkribiert, werden, damit das Gesagte in einer schriftlichen Form wiedergegeben wird. Eine Transkription ist zwar sehr aufwändig, aber für eine systematische Auswertung unverzichtbar (vgl. Hussy et al. 2010, S. 236).

Die Gruppendiskussion wurde mit Hilfe eines Diktiergeräts aufgenommen, danach transkribiert und anschließend gelöscht, um keine Rückschlüsse auf die befragten Personen zuzulassen.

Die Transkription setzt es sich zum Ziel, die gesprochene Sprache zu verschriftlichen. Die Audio-Datei wird hierbei in eine Form überführt, die eine zeitlich entlastete, methodisch systematische sowie umfassende Auswertungsarbeit ermöglicht (vgl. Kruse 2015, S. 341f). Wichtig beim Verschriftlichen ist, dass das Gesprochene möglichst exakt – unter Beibehaltung sprachlicher Besonderheiten und des Dialektes – erfolgt. Eine Annäherung an die Schriftsprache soll beim Festhalten des Gesagten vermieden werden (vgl. Lueger 2010, S. 259).

Das vorliegende Transkript (siehe Anhang) richtet sich nach den Transkriptionsregeln nach Ulrike Froschauer und Manfred Lueger sowie nach den fünf Grundregeln nach Arnulf Deppermann.

Erstens soll all das verschriftlicht werden, was gehört wird. Das bedeutet, keine Umwandlung in Standardsprache vorzunehmen, sondern die konkrete Aufnahme akribisch genau zu verschriftlichen (z. B. „haste“ anstatt „hast du“). Ebenso werden Ausdrücke wie „ähm“ oder „hm“ der befragten Person verschriftlicht. Zweitens sind Pausen und Betonungen für die Transkription konstitutiv; weitere prosodische Merkmale von Textstellen, die für die Interpretation nicht relevant sind, müssen nur dann verschriftlicht werden, wenn diese erforderlich erscheinen. Drittens ist jedes Transkript eine Konstruktion, wobei der konstruktive Charakter von Transkriptionen nicht durch verfälschende Notationen verstärkt werden soll. Dies bedeutet, dass außersprachliche Handlungen (wie Lachen oder Husten) oder sprachbegleitende Handlungen (z. B. wenn die Interviewperson beim Erzählen über etwas anderes lacht) nicht beim Transkribieren vorinterpretiert werden dürfen, beispielsweise als „Die Interviewperson erzählt etwas herablassend lachend im Gespräch“ (vgl. Deppermann 2001, S. 46ff, zit. nach Kruse 2015, S. 350ff). Nichtverbale Äußerungen wie Husten oder Lachen

wurden daher in runden Klammern angegeben (*/1 lacht*). Pausen während des Interviews wurden in Form eines Punktes pro Sekunde (...) festgehalten. Bei auffälligen Betonungen wurde das Wort im Text unterstrichen (Beispiel). Weiters wurden sehr gedehnte Sprechweisen mit Leerzeichen zwischen den Buchstaben (B e i s p i e l) markiert (vgl. Lueger 2010, S. 259).

6 Ergebnisse

Der erste Teil der Auswertung beschreibt die erhobenen Daten aus den Beobachtungen im Untersuchungsfeld U3. Hierbei soll das Beobachtete erläutert sowie durch Fallbeispiele, die sich während der Fahrt ereigneten, illustriert werden. Im Abschnitt 6.2 werden die Ergebnisse der Auswertung der Gruppendiskussion ebenso nach Themenblöcken gegliedert.

6.1 Auswertung der Beobachtungsprotokolle

Eingangs ist nochmals festzuhalten, dass die Beobachtungen ausschließlich in der U-Bahn-Linie U3 durchgeführt wurden. Die gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich der Verhaltensweise sowie Handlungen von Fahrgästen sollten jedoch auf alle U-Bahn-Linien in Wien umlegbar sein. Im Folgenden werden nun die wichtigsten Erkenntnisse, nach Themenblöcken geclustert, aufgezeigt, die für anschließende Beantwortung der Forschungsfragen relevant sind. Dieses Vorgehen soll die Aufdeckung soziologisch relevanter Vorgänge und Strukturen – in Anlehnung an Erving Goffman – ermöglichen.

- Das Warten am Bahnsteig

Das Warten auf die U-Bahn beginnt am Bahnsteig, wo viele unbekannte Menschen aufeinandertreffen. Nach Goffman kann diese Situation als ‚nichtzentrierte Zusammenkunft‘ von Individuen betrachtet werden, wobei dies als ‚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) verstanden werden kann. Während des Wartens auf die U-Bahn nehmen sich Personen gegenseitig wahr, ohne jedoch zu interagieren. Spannend zu beobachten ist, dass die wartenden Personen nicht direkt nebeneinanderstanden, sondern durch einen gewissen Abstand zu anderen versetzt am Bahnsteig warteten. Dies lässt darauf schließen, dass die wartenden Personen ihren Platz durch eine gewisse Distanzierung gegenüber anderen Fahrgästen abgrenzen möchten. Nach Goffman stellt dies eine Abgrenzung der Umgebung dar, wobei der ‚persönliche Raum‘ der wartenden Personen gewahrt wird (siehe Kapitel 3.1.6). Es zeigt sich, dass der wartende Fahrgast nicht danach strebt, sich nahe einer anderen, unbekannten Person aufzuhalten (vgl. Goffman 1982, S. 58).



Abbildung 17: Bahnsteig der Station Ottakring (Linie U3)

Quelle: eigene Aufnahme (13.05.2019)

- Die Einfahrt der U-Bahn in die Station

Beim Einfahren der U-Bahn in die Station wird diese zum betrachteten Objekt aller wartenden Personen. Die Aufmerksamkeit wird nun auf die Einstiegstüren gerichtet und die Einsteiger platzieren sich so am Bahnsteig, dass sie sich möglichst in der Nähe der Türen befinden. Ein kurzes Umherblicken und Nähern der Haltelinie des Bahnsteigs ist erkennbar. Dies lässt darauf schließen, dass die Personen vor ihren Mitwartenden in die U-Bahn einsteigen möchten, um im weiteren Verlauf ihren persönlichen Raum im Fortbewegungsmittel zu verteidigen.

- Der Einstieg

Wenn die U-Bahn zum Stillstand kommt, platzieren sich die Personen links und rechts neben der Einstiegstüre, wobei eine Reihenposition erkennbar wird. Darunter versteht Goffman „die Ordnung, nach der ein Ansprucherhebender in einer bestimmten Situation ein bestimmtes Gut im Verhältnis zu anderen Ansprucherhebenden bekommt“ (Goffman 1982, S. 63). Es wird deutlich, dass dadurch eine Reihenfolge beim Einstieg in die U-Bahn entsteht. Des Weiteren kann festgehalten werden, dass bei der Anordnung innerhalb der Reihe die Regel „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ befolgt wird. Auffallend in den Stationen der U3 *Westbahnhof* und *Stephansplatz* sowie generell in den Stoßzeiten ist, dass die Regel nicht eingehalten wird. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass vergleichsweise mehr Menschen ein- und aussteigen als in anderen Stationen. Die bereits präsentierten Statistiken zum Ein- und Aussteigen in U3-Stationen (siehe Abbildung 4 und 5) bestätigen dies. Die Personen drängen beim Einstiegsbereich zur U-Bahn-Türe, sodass das Bemühen um ihren ‚persönlichen Raum‘ und ihren schnellstmöglichen Einstieg in die U-Bahn immer stärker wird. Meist entstehen in der

Folge Gedränge und eine gewisse Unruhe. Ebenso wird die Reihenfolge missachtet und es kommt zu kleinen Differenzen bzw. Nörgeleien zwischen Fahrgästen. Unfreundliche Wortgefechte, beispielsweise „Bitte aufpassen!“, „Hinten anstellen!“ oder „Das kann’s ja nicht sein!“, lassen sich in dieser Situation beobachten.

In diesem Zusammenhang zeigt sich die Befolgung des Höflichkeitsgebots „Erst aussteigen lassen, dann einsteigen“. Im Rahmen der Beobachtungen wurde festgestellt, dass diese Regel im Falle der U3 – subjektiv geschätzt – von etwa 90 % der Fahrgäste eingehalten wird. Die restlichen 10 % betreffen Fahrgäste, die diese Regeln missachten, um etwa trotz einer überfüllten U-Bahn doch noch die Fahrt antreten zu können oder um möglichst schnell vor anderen Fahrgästen in der U-Bahn zu sein, um einen guten Steh- oder Sitzplatz zu finden. Beim Ausstieg kann dies ebenso beobachtet werden, wenn die aussteigenden Fahrgäste nicht mehr erwarten können, die U-Bahn zu verlassen, und einsteigende Personen den Weg versperren. Hierbei zeigt sich, dass sich Fahrgäste teils sehr darüber aufregen und sie den ‚Übeltätern‘ böse Blicke zuwerfen, den Kopf schütteln oder Personen direkt auf ihre Handlung ansprechen (z. B. mit den Worten: „Aussteigen lassen!“, „Das kann ja wohl nicht wahr sein!“ oder „Platz machen!“).

In den U3-Stationen ist während der Beobachtungen festzustellen, dass ein Blockieren der aussteigenden Fahrgäste in den folgenden Stationen häufig auftritt: *Ottakring, Westbahnhof, Volkstheater, Stephansplatz, Landstraße* und *Simmering*. Dies lässt sich dadurch erklären, dass diese Stationen stark frequentiert werden und ebenso Umsteigemöglichkeiten darstellen. Des Weiteren lässt sich festhalten, dass in den Endstationen *Ottakring* und *Simmering* der jeweilige Einstieg vergleichsweise ruhiger verläuft, wohingegen der Ausstieg wieder unruhiger vonstattengeht. Der Grund für den ruhigen Einstieg ist möglicherweise, dass eine leerstehende U-Bahn einfährt und somit jede Person einsteigen kann.

- Die Platzwahl

Wenn der erste Schritt, der Einstieg in die U-Bahn, geschafft ist, folgt die Platzwahl. Zuerst wird ein kurzes Umherblicken der Fahrgäste beobachtet, das meist nicht mehr als zwei Sekunden dauert. Dies kann als sogenannter ‚Orientierungsblick‘ bezeichnet werden. Hierbei versucht der Fahrgast durch einen Blick, den Raum bzw. das Umfeld zu prüfen, indem sowohl das Vorhandensein von geeigneten Steh- oder Sitzplätzen als auch andere Personen in unmittelbarer Nähe überprüft werden. Im letzteren Fall dient dies ebenso der Untersuchung des Sicherheitsaspekts.

Im dritten Schritt erfolgt die Steh- oder Sitzplatzsuche. Bezüglich der Stehplätze ist festzuhalten, dass sich Fahrgäste meist im Zwischenraum positionieren und an die Trennwand zu den Sitzplätzen anlehnen. Wenn die Plätze vor der Trennwand besetzt sind, halten sich stehende Fahrgäste an der Haltestange in der Mitte des Zwischenraumes an.



Abbildung 18: Steh- und Wartebereich

Quelle: eigene Aufnahme (14.04.2019)



Abbildung 19: Zwischenraum der U-Bahn

Quelle: eigene Aufnahme (14.04.2019)

Wenn ein Fahrgast die Möglichkeit hat, aus vielen freien Plätzen zu wählen, wird in der Regel ein Einzelsitzplatz ausgesucht, um so die physische Nähe zu einem anderen Fahrgast zu reduzieren. Diese sind in der Linie U3 jedoch nur sehr selten verfügbar.

Wenn die Einzelsitzplätze besetzt sind, werden die Fensterplätze ausgewählt, vor allem dann, wenn die U-Bahn überfüllt ist. Der Grund dafür ist, dass einerseits ein gewisser Abstand zu anderen stehenden Fahrgästen, die sich im Mittelgang aufhalten, gegeben ist und dass andererseits Fahrgäste nicht mit der Situation konfrontiert sein möchten, ihren Sitzplatz für besondere Personengruppen freizumachen. Wenn ein Fahrgast den Fensterplatz belegt, vermittelt dies das Gefühl, dass der Platz für einen Fahrgast, der diesen dringender benötigt, nicht freigemacht werden ‚muss‘. In diesem Fall wäre die Person, die ihren Platz freigemacht sollte, jener Fahrgast, der am Gang sitzt. Es lässt sich somit feststellen, dass Fensterplätze ausgewählt werden, um sich einerseits freier und nicht von einer anderen Person beengt zu fühlen, weil unter anderem aus dem Fenster hinausgeblickt werden kann, wodurch der persönliche Raum ‚vergrößert‘ wird, und man somit der Situation, jemand anderem seinen Sitzplatz überlassen zu müssen, entgehen kann.

Auffällig ist, dass in nichtüberfüllten U-Bahn-Waggons eher die Gangplätze bevorzugt werden, um somit kürzer und schneller aussteigen zu können. Des Weiteren kann die Person in diesem Fall ihren Platz verlassen, ohne dabei mit dem benachbarten Fahrgast Kontakt aufnehmen zu müssen. Der praktische Aspekt steht somit bei Gangplätzen sichtlich im Vordergrund.

Ferner lässt sich feststellen, dass Sitzplätze bevorzugt werden, die hinter der Trennwand zum Zwischenraum liegen. Dies lässt darauf schließen, dass Fahrgäste einen gewissen Schutz vor dem Geschehen hinter ihrem Rücken suchen. Die Trennwand kann eine gewisse Schutzfunktion für den Fahrgast erfüllen, indem eventuelle Übergriffe verhindert werden können. Zuletzt kann bei der Platzeinnahme festgehalten werden, dass Sitzplätze in Fahrtrichtung bevorzugt werden, denn möglicherweise orientieren sich Fahrgäste lieber an der Zukunft als am bereits Vergangenen.

- Die Fahrt

Bei Sitzplatzabteilen, die für mehrere Personen gedacht sind, wie dem Dreier- oder v. a. dem Vierersitzabteil in der U-Bahn, müssen Fahrgäste ständig damit rechnen, dass sich unbekannte Personen zu ihnen setzen. Hier wird das Risiko eingegangen, mit anderen Fahrgästen eine gewisse Nähe einzugehen. Oft wird nach dem Erscheinungsbild der bereits sitzenden Person entschieden, ob ein Sitzplatz in Anspruch genommen wird oder nicht. In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass Fahrgäste im Wesentlichen auf das äußere Erscheinungsbild sowie auf das Auftreten in der U-Bahn reagieren und dementsprechend in der jeweiligen Situation handeln. Dies veranschaulicht eine Sequenz, die im Feld aufgezeichnet wurde:

Eine Frau steigt in die U-Bahn ein und nimmt den Gangplatz eines Vierersitzabteils ein. In der nächsten Station steigt ein Jugendlicher mit Kopfhörern ein – die Musik ist laut hörbar –, nimmt den Platz neben der Frau ein und beginnt, sich mit seinem Handy zu beschäftigen. Die Frau dreht sich zu ihm, schüttelt den Kopf und steht mit böser Miene auf. Sie wechselt ihren Platz und setzt sich in das nächste freie Viererabteil.

Bei diesem Vorfall konnte beobachtet werden, wie die Frau einen kurzen, bösen Blick auf die neben ihr sitzende Person warf und sich über deren Verhalten ärgerte. Dies äußerte sie nonverbal, indem sie den Kopf schüttelte und aufstand. Dies lässt vermuten, dass die Frau ihre Fahrt ungestört fortsetzen wollte und somit auch bereit war, ihren Sitzplatz aufzugeben. Der junge Mann bekam von diesem Vorgang nichts mit, weil er mit seinem Mobiltelefon beschäftigt war.

In diesem Zusammenhang konnte während der Beobachtungen festgestellt werden, dass das laute Musikhören in der U-Bahn als störend wahrgenommen wird. Obwohl ein Großteil der Fahrgäste Kopfhörer benutzen, stellt die gewählte Lautstärke trotzdem ein Problem dar.

Nun folgt ein weiteres Beispiel aus dem Beobachtungsprotokoll, das einen anderen Aspekt der sozialen Interaktion exemplarisch darstellt:

Ein älterer Mann mit Gehstock steigt ein. Die U-Bahn ist gut gefüllt und der Mann versucht, sich langsam und mit sichtlicher Mühe durchzudrängeln, um einen Sitzplatz zu erhalten. Eine Frau mittleren Alters, die am Gangplatz sitzt, sieht dies und fragt den Mann, ob er sich setzen möchte. Er willigt mit „Ja, das wäre sehr nett“ ein und die Frau überlässt dem Mann ihren Sitzplatz. Der Mann bedankt sich mit den Worten: „Vielen Dank, sehr nett von Ihnen“. Die Frau lächelt kurz und erwidert: „Selbstverständlich“. (Der Mann wirkt sehr erleichtert darüber, dass ihm ein Sitzplatz angeboten wurde, da er trotz des Gehstocks sehr wackelig auf den Beinen ist.)

Anhand dieses Beispiels wird der Umgang mit speziellen Personengruppen gezeigt. Es kann festgehalten werden, dass bestimmten Personen Sitzplätze in der U-Bahn angeboten werden. Durch die graphische Kennzeichnung mittels Piktogrammen an der Trennwand des Zwischenraums in den Waggons wird einerseits explizit darauf hingewiesen, doch andererseits entwickelte sich diese Regel ebenso aus Höflichkeit gegenüber den Mitmenschen. Es werden bestimmten Personen häufig Gangplätze angeboten, sodass diese ungehindert und schneller aussteigen können. Wenn man Plätze am Fenster einnimmt, besteht das Risiko, dass ein anderer Fahrgast den Weg versperren oder den Ausstieg verzögern könnte.

Außerdem ist festzuhalten, dass in dieser Situation verbal, also mit Worten, kommuniziert wurde. Doch während der Untersuchungen wurden gleichsam Situationen beobachtet, in denen Fahrgäste nonverbal mittels Körpersprache reagierten. Eine Frau stand ohne Aufforderung auf und überließ ihren Sitzplatz einem anderen Fahrgast. Die Person bedankte sich mit einem Kopfnicken. Es fand zwar kein verbaler Austausch zwischen den Personen statt, dennoch wurde die soziale Norm des Platzüberlassens sichtbar.

Während der Beobachtungen ließ sich erkennen, dass bestimmten Fahrgastgruppen Aufmerksamkeit geschenkt wird. Durch das Piktogramm wird eine informelle Norm sichtbar, sodass Fahrgäste darauf aufmerksam gemacht werden, Sitzplätze für besondere Personengruppen freizumachen. Die Norm besagt, dass eine betreffende Person den

Anspruch erheben kann, ohne dazu verpflichtet zu sein. Dementsprechend wird eine Verhaltensregel aufgezeigt, wobei bestimmte Personengruppen zumeist davon ausgehen können, dass ihnen der Sitzplatz angeboten wird. Es wurden im Feld keine Auffälligkeiten hinsichtlich dieser Thematik festgestellt, da alle Fahrgäste rücksichtsvoll handelten.

- Die Kommunikation – verbal und nonverbal
 - Verbale Kommunikation

Jeder Fahrgast muss in gewisser Art und Weise mit anderen Personen kommunizieren. In der Untersuchung konnte festgehalten werden, dass die nonverbale Kommunikation in der Linie U3 überwiegt. Infolgedessen wird nur kurz auf die verbale Kommunikation eingegangen.

Der verbale Austausch zwischen Fahrgästen spielt bei der Platzeinnahme, beim Verlassen des Sitzplatzes sowie beim Ein- und Ausstieg eine gewisse Rolle. Außerdem wird bei einer Normverletzung meist verbal reagiert. Fahrgäste, die zu zweit oder in einer Gruppe sind, wählen meist gegenüberliegende Sitzplätze aus, um besser miteinander kommunizieren zu können. Die Sitzplatzanordnung spielt hierbei eine Rolle, denn die Personen möchten sich während der Kommunikation ansehen. Oft kann beobachtet werden, dass Vierergruppen ein Vierersitzabteil wählen. Wenn nicht ausreichend Plätze zur Verfügung stehen, kommt es vor, dass sich eine Person auf einen Platz einer gegenüberliegenden Sitzgruppe setzt. Durch eine seitliche Drehung des Körpers sowie das Ausstrecken der Beine in den Gang versucht die Person, sich den anderen Gruppenmitgliedern zuzuwenden, damit der Gruppenstatus beibehalten wird.

Daraus lässt sich schließen, dass bei der verbalen Kommunikation zwischen zwei oder mehr Personen eine günstige Platzpositionierung wichtig ist, um das Gruppengefühl aufrechtzuerhalten. Bestimmte Körperhaltungen, wie das Ausstrecken der Beine in die Gangmitte, signalisieren dies zusätzlich.



Abbildung 20: Vierersitzabteil

Quelle: eigene Aufnahme (14.04.2019)

Während der Beobachtungen konnte festgestellt werden, dass etwa beim Überlassen des Platzes die verbale Äußerung durch einen nonverbalen Austausch ersetzt wurde. Es wurde ohne Sprache kommuniziert, weil das Überlassen des Sitzplatzes eine gewisse Selbstverständlichkeit darstellte. Dies konnte festgestellt werden, da oftmals weder ein Wort des Dankes noch eine Geste gewechselt wurden.

Es kann zudem festgehalten werden, dass verbale Kommunikation angewendet wird, um einerseits auf sich aufmerksam zu machen sowie andererseits um gewisse Verhaltensweisen von Fahrgästen zu kommentieren bzw. diese auf ihr Fehlverhalten hinzuweisen (siehe Unterpunkt ‚Normverletzungen‘).

- Nonverbale Kommunikation

Die nonverbale Kommunikation wird in der U-Bahn am häufigsten angewendet, wobei Fahrgäste hauptsächlich mittels Blicken interagieren. Des Weiteren werden Mimik oder Gesten wie ein Lächeln bzw. Schulterzucken eingesetzt, um auf gewisse Handlungen zu reagieren.

Der Blick besitzt für das Interagieren von Fahrgästen einen zentralen Stellenwert. Durch Blicke kann sich jede Person einen Überblick über die Situation verschaffen. Dadurch werden sowohl Informationen als auch andere Fahrgäste im Raum wahrgenommen. Wie bereits erwähnt, tätigen Fahrgäste beim Einstieg in die U-Bahn einen kurzen Orientierungsblick. Bevor dann der Sitzplatz eingenommen wird, wird die Sitzfläche des ausgewählten Platzes betrachtet. Dieser Blick kann als ‚prüfender Blick‘ verstanden werden, denn er überprüft, ob die Fläche

verunreinigt ist oder nicht. Weiters folgt ein Blick, der an alle anderen anwesenden Personen gerichtet ist. Wenn sich die einsteigende Person setzen möchte, wird ein Blick sowohl auf die bereits sitzenden Personen als auch auf die Umgebung gerichtet. Während der Fahrt lässt sich beobachten, dass Fahrgäste generell versuchen, Blickkontakt mit anderen Personen zu vermeiden, indem sie auf den Boden blicken, aus dem Fenster starren oder einer Beschäftigung, wie dem Tippen am Handy, nachgehen.

In Bezug auf Stehplätze ließ sich beobachten, dass sich Fahrgäste überwiegend im Zwischenraum aufhalten. Hierbei positionieren sie sich so, dass sie sich an die Trennwand des Zwischenraumes anlehnen und ihren Blick auf die gegenüberliegende Wand richten. Bei überfüllten U-Bahnen blicken Fahrgäste in Richtung der U-Bahn-Türen oder senken ihren Blick in Richtung Boden. Daran lässt sich erkennen, dass versucht wird, Blickkontakt sowie Körperkontakt zu anderen Personen möglichst zu vermeiden.

Des Weiteren können Blicke und Gesten gewisse Regelverstöße und Normverletzungen andeuten. Dies beschreibt die nachstehende Beobachtung:

Eine Dame mittleren Alters steht im Zwischenraum der U-Bahn und liest Zeitung. In der nächsten Station steigt ein Mann mit großem Rucksack, den er am Rücken trägt, ein. Der Mann will unbedingt nach dem Einstieg einen Sitzplatz einnehmen und drängt, ohne sich dabei umzublicken, zwischen den Fahrgästen durch. Dabei stößt der Mann mit seinem Rucksack die Dame, sodass die Frau ihr Gleichgewicht verliert. (Der Frau passiert jedoch nichts, da sie schnell nach der Haltestange greift). Die Frau ist sichtlich erschrocken und zornig über das Verhalten des Mannes. Der Mann bekommt von dem Vorfall nichts mit. Somit erhält die Frau keine Entschuldigung seitens des Mannes, dem sie mit zornigem Blick hinterherblickt.

Anhand des Beispiels wird deutlich, dass gegen die Norm der Rücksichtnahme auf unbekannte Personen verstoßen wurde. Es wurde rücksichtslos gehandelt, indem der Fahrgast das Gepäckstück nicht richtig in der U-Bahn handhabte. Des Weiteren wurde ein verletzender, unfreiwilliger Körperkontakt hergestellt. Mit einem zornigen Gesichtsausdruck versuchte die betroffene Dame erfolglos, den Mann auf sein Verhalten aufmerksam zu machen.

Deshalb kann festgehalten werden, dass Fahrgäste einerseits versuchen, durch Blicke Situationen zu überprüfen, und andererseits diese anwenden, um mit Personen zu

interagieren. Gewisse Gesten, wie ein Lächeln oder ein Kopfnicken, können einen Dank ersetzen.

Spannend zu beobachten ist außerdem, dass Fahrgäste andere Personen in der U-Bahn ansehen, wenn diese einer Nebenbeschäftigung, z. B. dem Tippen am Smartphone oder dem Zeitunglesen, nachgehen. Blickkontakte zwischen einander unbekanntem Individuen sowie ein direkter Blickkontakt stellen die Betroffenen vor ein unangenehmes Empfinden, weshalb versucht wird, diese Blicke bestmöglich zu vermeiden. Dennoch kann festgehalten werden, dass Blicke auch verwendet werden, um sicherzustellen, dass keine Gefahr für einen selbst von jemand anderem ausgeht. Dies veranschaulicht folgende Beobachtung:

Eine junge Frau sitzt in einem Vierersitzabteil und tippt auf ihrem Smartphone, als sie von ihrem Gegenüber kurz abgelenkt wird. Der gegenüber sitzende Fahrgast hört Musik und wippt, dem Rhythmus folgend, mit seinem Kopf. Durch ein kurzes Hinüberblicken macht sich die Frau ein Bild von der Situation und beschäftigt sich anschließend wieder mit ihrem Smartphone.

Es wird deutlich, dass sich die Frau aufgrund einer unerwarteten Bewegung einen Überblick über ihre Umgebung verschaffen wollte. Es lässt sich daher annehmen, dass die Dame überprüfen wollte, dass keine Gefahr für sie besteht, sodass sie danach sitzenblieb und ihre Beschäftigung am Smartphone fortsetzte. Dies belegt, dass Fahrgäste auf gewisse Reaktionen reagieren, um sicherzustellen, dass keine Gefahr für die eigene Person davon ausgeht.

- Normverletzungen (Störfaktoren)
 - Gepäckstücke

Aus den beschriebenen Erkenntnissen geht hervor, dass es bei der Platzwahl für Fahrgäste wichtig ist, ihren persönlichen Raum zu wahren und, wenn möglich, sogar Distanz zu anderen Fahrgästen einzuhalten.

Oft ist zu beobachten, dass sich Fahrgäste in einem Vierersitzabteil ausbreiten, um den persönlichen Raum zu vergrößern, indem sie sich breitbeinig hinsetzen, ihre Beine ausstrecken oder den Platz neben ihnen mit einer Tasche belegen. Wenn die U-Bahn nicht überfüllt ist, werden diese Übeltäter nicht auf ihr Verhalten angesprochen. Doch ist in der U-Bahn wenig Platz vorhanden, wird anders auf ein solches Verhalten reagiert, wie das folgende Beispiel zeigt:

Ein Mann steigt ein und möchte sich hinsetzen. Er bleibt vor dem Vierersitzabteil stehen und sieht, dass drei Sitzplätze von Fahrgästen besetzt werden und ein Platz mit der Einkaufstasche einer Frau belegt ist. Er steht zwei bis drei Sekunden vor ihr und überlegt, was er nun tun sollte. Er fragt sie: „Darf ich mich hinsetzen?“. Die Frau erhebt ihren Kopf, blickt zu ihm auf und reagiert wortlos mit einem angewiderten Gesichtsausdruck. Sie nimmt ihre Tasche auf den Schoß und der Mann kann sich schließlich hinsetzen.

In diesem Fall wird ein belegter Platz von einer einsteigenden Person eingefordert. Der zugestiegene Fahrgast fordert die sitzende Frau verbal auf, ihm den Platz freizumachen, wohingegen sie nonverbal, nämlich durch einen Blick und eine Handlung, reagiert. Durch die Beanspruchung eines zweiten Sitzplatzes vergrößert die Frau ihren persönlichen Raum, sodass sie vorerst nicht erfreut ist, ihre Tasche auf ihren Schoß zu nehmen. Dass sie dennoch rasch einwilligt, lässt sich darauf zurückführen, dass der Frau bewusst ist, dass sie einem anderen Fahrgast den Sitzplatz verwehrt. Hier ist eine verbale Äußerung wichtig, um die Frau auf den Fahrgast aufmerksam zu machen.

Es kann festgehalten werden, dass Fahrgäste ihre Gepäckstücke ausbreiten, um einerseits mehr Platz für sich zu beanspruchen und um andererseits näheren Kontakt zu anderen Personen zu vermeiden. In den meisten Fällen wurde beobachtet, dass Gepäckstücke am Schoß oder zwischen den Beinen abgestellt wurden, sodass kein anderer Fahrgast behindert wurde. Dennoch wurde in nichtüberfüllten U-Bahn-Zügen oder vor der Endstation häufig beobachtet, dass Gegenstände wie Taschen oder Rucksäcke auf Sitzplätzen abgestellt werden, weil genügend freie Plätze in der U-Bahn vorhanden waren.

- Manspreading

Während der Beobachtung zeigte sich, dass Fahrgäste mit anderen Personen nicht in Berührung treten möchten, indem sie darauf achten, dass jede Person auf ihrem markierten Platz sitzt. In diesem Zusammenhang konnte besonders im Falle männlicher Fahrgäste Manspreading festgestellt werden. Trotz einer klaren Begrenzung zwischen den einzelnen Sitzplätzen in der U-Bahn ließ sich diese Thematik in der U3 nachweisen, wie die folgende beobachtete Situation veranschaulicht:

Eine junge Frau mit besonders eleganter Kleidung steigt in die U-Bahn ein und ist auf der Suche nach einem Sitzplatz. Der Fensterplatz eines Vierersitzabteils ist frei, sodass sie diesen einnimmt. Ein paar Stationen später wird der Sitzplatz neben ihr von einem männlichen Fahrgast besetzt. Beim Hinsetzen breitet er sich soweit aus, dass seine

Oberschenkel mehr als die Hälfte der beiden Plätze einnehmen und die Frau berühren. Ich bemerke am Gesichtsausdruck der jungen Frau, dass sie sich unwohl fühlt. Die Frau rutscht näher an das Fenster und ist sichtlich eingeschüchtert. (Es wirkt auf mich so, als ob sie Angst davor hätte, den Mann auf sein Verhalten anzusprechen).

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass der Fahrgast zu viel Platz einnimmt und durch sein breitbeiniges Sitzen die Frau behindert. Dies lässt sich am Gesichtsausdruck sowie an der Körperhaltung der jungen Frau ablesen. Wenn die Dame nicht eingeschüchtert reagiert hätte, könnte ihr Verhalten als negativer Vorwurf interpretiert werden. Nicht nur verbale, sondern auch nonverbale Äußerungen können Situationen deuten und als Spiegel der Stimmung betrachtet werden, sodass eine Handlung als ‚richtig‘ oder ‚falsch‘ eingeordnet werden kann. Ebenso kann daraus geschlossen werden, dass die Frau um ihren persönlichen Raum fürchtet, weil der Mann zu viel Platz in Anspruch nimmt. Eine ähnliche thematische Sequenz aus dem Beobachtungsprotokoll:

Eine Dame sitzt in einem Vierersitzabteil und fühlt sich durch das breitbeinige Sitzen ihres Nachbarn eingeschränkt, sodass sie ihren Sitzplatz kurzer Hand verlässt. Mit böser Miene und angewidertem Blick steht sie auf und setzt sich auf den nächstgelegenen freien Sitzplatz.

Wie bereits erwähnt, besitzt der persönliche Raum während der U-Bahn-Fahrt für jeden Fahrgast einen hohen Stellenwert. Dementsprechend wird dafür gekämpft oder dem erhobenen Anspruch anderer darauf nachgegeben. Wenn sich Personen beeinträchtigt fühlen, setzen sich diese entweder weg oder versuchen, dieses Verhalten des Gegenübers dadurch auszugleichen, indem sie etwas weiter nach links oder rechts rutschen, je nachdem, wo mehr Platz vorhanden ist. Es wurde u. a. auch beobachtet, dass eine Frau, die von Manspreading betroffen war, ihr Körpergewicht auf eine Körperhälfte verlagert hat, indem sie ein Bein in Richtung Gang ausstreckte. Hier wird deutlich, dass das Nichtberühren der anderen Person bedeutender ist als der eigene Komfort. Aus diesen Beispielen lässt sich schließen, dass das Unwohlsein steigt, wenn die Nähe bzw. die Distanz zu einem anderen Fahrgast bewusst oder unbewusst überschritten wird.

Es ließ sich beobachten, dass der Großteil der Fahrgäste die Sitzplätze einhält, obwohl besonders bei männlichen Fahrgästen öfter ein breitbeiniges Sitzen festgestellt werden konnte, das von anderen Fahrgästen als störend empfunden wurde. Bei einer verbalen Äußerung oder einem schiefen Blick wurden die Beine parallel zueinander gestellt oder eine aufrechte Haltung wurde eingenommen, sodass die danebensitzende Person mehr Platz

hatte. Wurde jedoch nichts gesagt, machten sich die Frauen kleiner und ärgerten sich über das unveränderte Verhalten des männlichen Fahrgastes. Auffallend ist ebenso, dass besonders in leeren U-Bahnen diese Sitzposition von Männern eingenommen wird, aber genauso in überfüllten Waggons.

- Telefonieren und Musik hören

Weitere Aspekte, die Fahrgäste als störend und unangenehm empfinden, sind lautes Musikhören und Telefonieren während der Fahrt.

Bei der Beobachtung wurde festgestellt, dass die beliebteste Nebenbeschäftigung in der U-Bahn die Benutzung des Smartphones ist. Grundsätzlich ist daran nichts auszusetzen, sofern nicht laut Musik gehört oder telefoniert wird.

Personengruppen oder Paare unterhalten sich während der Fahrt meist leise oder flüstern sogar, weil sie sich der Anwesenheit anderer Personen bewusst sind. Aus Rücksicht gegenüber anderen Fahrgästen werden im öffentlichen Raum in der Regel sogar Zeichen oder Gesten verwendet. Bei Telefongesprächen ist dies meist nicht der Fall, denn hierbei wird mit lauter Stimme gesprochen. Die Hauptgründe dafür sind einerseits der schlechte Empfang und andererseits die eher ruhige Umgebung in der U-Bahn, wodurch Telefonate noch lauter wirken. In diesem Punkt ist es spannend zu beobachten, dass ein Unterschied zwischen Telefonaten und persönlichen Gesprächen existiert, denn während Personengruppen leise miteinander sprechen, um weder andere Fahrgäste zu stören noch persönliche Informationen lauthals mit anderen zu teilen, sind telefonierenden Personen diese Motive scheinbar gleichgültig.

Daraus kann vermutlich geschlossen werden, dass telefonierende Personen aufgrund der Umgebungsgeräusche ihre lautere Stimme nicht wahrnehmen und somit richtiggehend in das Telefon ‚hineinschreien‘. Bei Gesprächen von Personengruppen ist dies wiederum nicht der Fall, weil sich diese ihrer Lautstärke stärker bewusst sind. Hierzu sei nun ein Beispiel aus dem Beobachtungsprotokoll angeführt:

Die U-Bahn ist überfüllt und in einem Vierersitzabteil ist noch ein Platz frei. In der nächsten Station steigt eine Frau mittleren Alters ein und setzt sich auf den freien Platz. Ein paar Sekunden vergehen und ihr Telefon läutet. Sie hebt sofort ab und beginnt zu telefonieren. Die Frau erzählt lauthals, welchen Tätigkeiten sie heute noch nachgehen müsse: „Ich gehe jetzt schnell einkaufen, danach muss ich kurz meinen Bruder besuchen, der ist ja gestern erst aus Bangkok zurückgekommen und, ja, dann muss

ich eh schon wieder nach Hause hetzen und für die Kinder kochen!“ Mit empörten und genervten Blicken betrachten die Fahrgäste die Frau, doch keiner beschwert sich, sodass sie das Telefonat bis zum Verlassen der U-Bahn weiterführt.

Anhand dieses Beispiels wird deutlich, dass Fahrgäste immer wieder der Tagesplanung oder privaten Gesprächen Fremder unfreiwillig folgen müssen, egal, ob sie daran interessiert sind oder nicht. Die verärgerten und abwertenden Blicke zeigen, dass die Fahrgäste dies als unhöflich sowie störend empfinden. Oft wurde ebenfalls beobachtet, dass sich Fahrgäste nicht verbal, sondern nonverbal dazu äußern, indem sie andere genervt anblicken oder etwa den Platz wechseln, um sich keiner Auseinandersetzung mit einem anderen Fahrgast stellen zu müssen.

Abschließend ist festzuhalten, dass das Musikhören ebenso von Fahrgästen als störend empfunden wird. Die meisten Fahrgäste benutzen zwar Kopfhörer, doch das eigentliche Problem stellt die Lautstärke dar, was bereits anhand eines Beispiels illustriert wurde.

- Das Verlassen des Sitzplatzes und der Ausstieg

Wenn ein Fahrgast seinen Sitzplatz verlassen möchte, lässt sich Folgendes beobachten: Ist der Weg durch einen anderen Fahrgast versperrt, steht die Person auf und suggeriert mit dieser Handlung bzw. mit einer Körperbewegung, dass die daneben sitzende Person den Weg freigeben soll. Während der Beobachtungen zeigte sich in den wenigsten Fällen, dass ein diesbezüglicher verbaler Austausch zwischen den Fahrgästen in der U-Bahn stattfindet. Die nonverbale Interaktion der beiden Personen steht im Vordergrund, wobei das Aufstehen als Signal verstanden wird, dass die Person aussteigen möchte. Dementsprechend handelt die Person, indem sie ihre Beine anzieht oder sich in den Gang dreht, um der aussteigenden Person den Weg freizumachen.

Wenn eine Person am Fensterplatz eines Vierersitzabteils sitzt und wenig Platz zum Aussteigen hat, kann es vorkommen, dass Fahrgäste aufstehen, um der anderen Person mehr Platz zu verschaffen; um zu verhindern, dass die Person eventuell stolpern könnte, oder um eine körperliche Distanz zu der unbekanntenen Person zu wahren. Nach Goffman ist hier das Reservat der ‚Hülle‘ erkennbar. Nonverbal bedankt sich die aussteigende Person beim Fahrgast, wobei Zeichen, wie ein kleines Nicken, ein Lächeln oder ein kurzer Augenkontakt, eingesetzt werden. In den seltensten Fällen ist ein verbaler Austausch erkennbar, doch ab und zu wird das Wort „Entschuldigung“ verwendet. Da alle Fahrgäste beim Verlassen der U-Bahn ein gemeinsames Ziel, nämlich das Aussteigen, verfolgen, gilt auch hier das Reihenprinzip beim Ausstieg.

6.2 Auswertung der Gruppendiskussion

Im Folgenden werden nun die Ergebnisse der Gruppendiskussion nach Themenbereichen geclustert, um die Aussagen der Diskussionsrunde übersichtlich darzustellen.

- Allgemeine Meinung zur Fahrt mit der U-Bahn

Alle Teilnehmer der Gruppendiskussion bevorzugen die U-Bahn, wenn sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind. Die U-Bahn wird als Mittel zum Zweck bzw. als rasches Transportmittel, um von A nach B zu gelangen, betrachtet:

Die U-Bahn ist schon sehr praktisch. Man kommt wirklich sehr rasch ans Ziel, da hat man mitn Auto oder so keine Chance, oder mit der Straßenbahn (Z.: 125-126; Herv. im Transkript).

Alle diskutierenden Personen merkten in der Gruppe an, dass sie bereits sowohl positive als auch negative Erfahrungen in U-Bahnen gemacht hatten. Negative Erfahrungen werden primär mit überfüllten U-Bahnen in Verbindung gebracht. Dementsprechend empfinden die Teilnehmer den Platzmangel während der Fahrt sowie die Schwierigkeit beim Ein- und Aussteigen als störend. Des Weiteren wird das Thema ‚Abstand zu anderen Fahrgästen‘ als unangenehm empfunden. Hierbei kommt es vor, dass nur ein minimaler Abstand zwischen Fahrgästen gelassen wird, was als besonders negativ empfunden wird:

Was mir in letzter Zeit auffällt, ist, dass die U-Bahn immer voller wird (Z.: 35-36; Herv. im Transkript).

[...] man hat teilweise schon Mühe, hineinzukommen (Z.: 38).

Ich bin ab und zu genervt, wenn die Leute kein Gefühl für Abstände haben (Z.: 41-42).

Positive Erfahrungen sind, wie bereits oben erwähnt, die Schnelligkeit sowie Zuverlässigkeit der U-Bahnen. Daraus lässt sich schließen, dass alle Gruppendiskussionsteilnehmer mit den U-Bahnen in Wien generell zufrieden sind.

- Meinung zur U-Bahn-Linie U3

Über die Linie U3 wurde nur Positives während der Diskussion berichtet. Die Teilnehmer sprechen von einem buntgemischten Publikum in dieser Linie, angefangen bei Jugendlichen, über Geschäftsleute bis hin zu Touristen und der Arbeiterschicht.

Die U3 ist spitze, weil die fährt genau durch die Stadt (...) und die deckt auch so viele Bezirke ab (Z.: 262-263).

Du hast viele City-Büroangestellte, hast aber auch die Arbeiterschicht Richtung Simmering und Ottakring und, kulturell gesehen, hast du auch das Volkstheater direkt an der Linie (..) Du bist direkt in der Stadt und näher kannst du nicht sein, weil du gehst quasi unterm Stephansdom fast raus (...) Und sie verbindet wichtige Einkaufsstraßen, wie die Mariahilferstraße, die Landstraße und die Simmeringer Hauptstraße. Ein schönes Angebot (Z.: 264-270; Herv. im Transkript).

Aufgrund der wichtigen Stationen *Westbahnhof* und *Stephansplatz*, der guten Anbindung an die Innenstadt sowie wegen der zahlreichen Umsteigemöglichkeiten wird die Linie U3 positiv bewertet. Durch die Verbindung vieler Bezirke wird sie von den Diskutierenden bis zu fünfmal pro Woche benützt. Auch im Freundes- und Familienkreis der Teilnehmer wurden bisher keine negativen Aspekte festgestellt, sodass die Linie U3 ein sichtlich gutes Image bei den Fahrgästen besitzt.

- Der Ein- und Ausstieg

Hinsichtlich des Ein- und Ausstiegs in bzw. aus der U-Bahn sind die Teilnehmer der Ansicht, dass dieses im Großen und Ganzen gut funktioniert. Das Höflichkeitsgebot „Zuerst aussteigen, bevor eingestiegen wird“ wird laut ihnen zumeist eingehalten. Trotzdem sind alle Diskutierenden für die Einführung von Bodenmarkierungen in stark frequentierten U-Bahn-Stationen (siehe Kapitel 6.1), nämlich am *Westbahnhof*, am *Stephansplatz* und in der *Landstraße*. Während der Diskussion berichten die Teilnehmer weiters, dass es immer wieder zu Vorfällen kommt, weil Fahrgäste nicht wissen, wie der Ein- und Ausstieg richtig funktioniert:

Die Leute wissen nicht, wie man sich in einer U-Bahn verhält, also das Prinzip des Erst-Aussteigen-Lassens und dann Einsteigens (Z.: 112-114; Herv. im Transkript).

Leute, die dann einfach genau vor der Ausstiegstüre stehen, und du willst aussteigen und du denkst da nur, wie soll ich raus, wenn du im Weg stehst (Z.: 519-521).

Wenn die Situation auftritt, dass jemand gegen die Ein- und Ausstiegsmodalitäten verstößt, reagieren die Teilnehmer in der U-Bahn unterschiedlich. Entweder wird dem Ansuchen nachgegeben, es wird die betroffene Person angestarrt, bis diese den Weg freimacht, oder sie wird direkt angesprochen, beispielsweise mit „Aussteigen lassen, bitte!“.

- Die Bodenmarkierung

Die Einführung einer Bodenmarkierung würde von den diskutierenden Personen sehr begrüßt werden. Die Markierung (siehe Abbildung 9) wurde daher in die Gruppendiskussion eingeworfen und den Teilnehmern in Form eines Bildimpulses vorgelegt. Jede Person kannte diese Symbole bereits vom Bahnsteig der U6-Station *Westbahnhof*. Des Weiteren ist zur

Einführung der Bodenmarkierung anzumerken, dass diese nicht in allen U-Bahn-Stationen angebracht werden soll, sondern ausschließlich in oftmals überfüllten Stationen. Der Grund dafür ist, dass die Markierung sonst eventuell ihre Wirksamkeit verlieren könnte.

Wenn alle herumsehen, wie falsch du stehst, dann hat das so einen psychologischen Druck und Effekt, dass du es voraussichtlich nicht machen wirst (Z.: 580-581).

Wie das obige Zitat belegt, könnte durch die Bodenmarkierung ein psychologischer Druck ausgeübt werden, wenn sich Fahrgäste nicht richtig verhalten. Fahrgäste könnten somit vor anderen Personen bloßgestellt werden, weshalb sie ihr Verhalten wahrscheinlich ändern werden.

- **Stellungnahme zum Manspreading**

Anhand von zwei Bildern (siehe Abbildungen 10 und 11) wurde auf das Manspreading aufmerksam gemacht. Alle Teilnehmer erkannten die abgebildete Situation und waren sich darüber im Klaren, was mit dem Begriff gemeint wird. Bis zum Vorlegen der Bilder wurde die Thematik von den diskutierenden Personen nicht angesprochen.

Die weiblichen Personen in der Gruppe waren der Ansicht, dass Manspreading in Wiener U-Bahnen durchaus gängig sei. Die drei Frauen in der Runde empfinden diese breitbeinige Sitzhaltung, die aus ihrer Sicht nur männliche Fahrgäste zeigen, als sehr unangenehm und sogar ekelerregend, wenn sie ein unbekannter Mann dadurch berührt:

Ich will nicht bei dem Mann ankommen und deswegen setz ich mich weg, also ich mach mich schmaler, aber der breitet sich ja dann noch mehr aus und dann reicht es mir und ich stehe auf und gehe weg, weil da denk ich mir so: „Na, das hab ich nicht notwendig und ich möchte bei dem gar nicht ankommen“ (Z.: 751-755; Herv. im Transkript).

Alle drei Frauen versuchen, der Situation aus dem Weg zu gehen, indem sie entweder aufstehen, wegrutschen und/oder sich schmaler machen. Keine von ihnen würde sich der Situation stellen und den Sitznachbarn direkt ansprechen:

Es gibt viele Männer, die sind relativ groß und die sind, also ich mein, da versteh ich schon, dass sie sich ein bissl ausbreiten müssen, aber sogar die können sich irgendwie ein bissl zamreißen und quasi in ihrem Sitz bleiben, aber bei manchen merkt man halt, dass es ihm wurscht ist und er macht einfach und nimmt keine Rücksicht (..) ich finds einfach nur mühsam, wenn manche Männer, nicht alle, kein Gefühl haben für sich und

sein Körper oder für den Platz, wie viel diese in der Öffentlichkeit einnehmen können (Z.: 764-772).

Der Begriff ‚Manspreading‘ ist sowohl aus den sozialen Medien als auch aus dem Studium bekannt. Wichtig ist hierbei anzumerken, dass die Teilnehmer Manspreading nicht als eine absichtliche sexuelle Belästigung betrachten, sondern eher als unreflektiertes Verhalten. Die diskutierenden Personen sind der Ansicht, dass es den Übeltätern meist überhaupt nicht bewusst ist bzw. dass Männer nicht darüber nachdenken, wie sie andere Fahrgäste, vor allem Frauen, mit ihrem Verhalten beeinträchtigen.

Es wurde daher in der Gruppe explizit gefragt, ob sich die drei anwesenden Männer in einer gewissen Art und Weise hinsichtlich der Geschlechterthematik angegriffen fühlen. Die Teilnehmer vertraten den gemeinsamen Standpunkt, dass es eindeutig eine Männerthematik sei und ausschließlich Männer breitbeinig in der U-Bahn sitzen würden. Dennoch fühlten sie sich selbst nicht von der Thematik angesprochen, weil sie sich anders in öffentlichen Verkehrsmitteln verhalten:

Ich fühle mich nicht angesprochen, obwohl ich ein Mann bin (Z.: 849).

Des Weiteren sind die Teilnehmer der Ansicht, dass nichts gegen ein Verbot des Manspreading in U-Bahnen sprechen würde. Dies würde zu einem größeren Komfort während der Fahrt führen.

Ferner sind die Diskutierenden der Meinung, dass v. a. eine bestimmte Gruppe von Männern, sogenannte ‚Machos‘, breitbeinig in der U-Bahn sitzen, um sich in einer gewissen Art und Weise vor anderen Fahrgästen zu behaupten. Es wird der Außenwelt dadurch das Gefühl vermittelt, wie ‚stark‘ sie sind:

Sie fühlen sich privat nicht so toll und haben keinen großen Stellenwert und müssen sich daher in der U-Bahn beweisen, sowie mit „Ja, das ist mein Feld“ (Z.: 807-809).

Ein interessanter Aspekt, der während der Diskussion aufgeworfen wurde, ist, dass Manspreading mit dem Thema ‚Abstellen der Gepäckstücke auf Sitzplätzen‘ in Verbindung gebracht wird. Hierbei wird nämlich ebenso ein weiterer Platz durch einen Fahrgast belegt. Der einzige Unterschied besteht darin, dass durch Gepäckstücke kein Körperkontakt zu einem anderen Fahrgast hergestellt wird, sondern ausschließlich ein Sitzplatz für eine andere Person versperrt wird:

Ich denk, dass Manspreading genauso oft vorkommt, wie Leute ihre Tasche am Sitz einfach liegen lassen und das nimmt dann auch zwei Sitze ein und das ist im Grunde genommen dasselbe (Z.: 793-795).

Außerdem meint ein Teilnehmer, dass man in der U-Bahn diesem Problem nie aus dem Weg gehen kann, solange nicht jeder Fahrgast steht – ausgenommen Personen mit Beeinträchtigungen sowie Kinder. Dadurch könnte auch das Manspreading vermieden werden.

- **Gepäckstücke**

Wie bereits kurz angeführt, werden im weiteren Verlauf der Diskussion Gepäckstücke in den Vordergrund gestellt. Hierzu wird angemerkt, dass auf Sitzplätzen abgestellte Gepäckstücke, wie Einkaufstaschen, Handtaschen oder Rucksäcke, als sehr störend wahrgenommen werden, da einem anderen Fahrgast somit ein Sitzplatz verwehrt wird. Des Weiteren stellen auch Rucksäcke, die am Rücken getragen werden, ein Problem dar, weil des Öfftens der Rucksack hin- und herbewegt wird, sodass andere Fahrgäste dadurch gestört werden.

Zudem wird die Einnahme eines zweiten Sitzplatzes durch Taschen und ähnliches als respektlos gegenüber anderen Fahrgästen empfunden. Die Diskutierenden legen daher Wert darauf, dass jeder Fahrgast in der U-Bahn nur so viel bei sich haben sollte, dass kein weiterer Fahrgast dadurch gestört wird. Entweder sollen sie ihre Gegenstände auf dem Schoß platzieren oder zwischen den Beinen am Boden, damit niemand gestört wird:

Wenn die U-Bahn leer ist, dann ist es okay, weil dann will auch keiner den Platz, aber wenn jemand den Sitzplatz will, dann ist es einfach ungut und respektlos (Z.: 884-885).

Der Zeitrahmen, in dem große Gepäckstücke, etwa Handgepäckskoffer oder große Rucksäcke, transportiert werden dürfen, sollte klar definiert werden. Die Teilnehmer sind folglich der Ansicht, dass prinzipiell größere Gegenstände befördert werden dürfen, doch nicht während der Stoßzeiten. Es hängt somit davon ab, wie viel in der U-Bahn los ist. Ansonsten sollten die Gegenstände so verstaut werden, dass kein anderer Fahrgast gestört wird, bzw. sollten Rucksäcke unbedingt vorne getragen werden:

Die stoßen andere an und ich wäre wirklich dafür, also es gehört wirklich so ein Rucksackverbot am Rücken in der U-Bahn und da gehört auch so ein Verbotsticker, weil es ist extrem unangenehm (Z.:393-395; Herv. im Transkript).

Daraufhin wurde in der Gruppe ein Trageverbot von Rucksäcken am Rücken diskutiert, dessen Einführung alle zustimmten.

- Respekt und Umgang mit Fahrgästen

Also ich find Rücksichtnehmen schon wichtig, weil in einer großen Gruppe ist es voll mühsam, wenn Leute nur auf sich selber schauen (...) in der U-Bahn (..) einfach nur ungut und man ist genervt und wenn alle mehr miteinander aufpassen würden, dann gäbs sicher manchmal nicht so mühsame Szenen, wo sich dann wer angeht oder so (Z.:160-165).

Das Thema Rücksichtnahme und respektvoller Umgang während der U-Bahnfahrt spielen für alle diskutierenden Personen eine wichtige Rolle. Ein gutes Miteinander sorgt für eine angenehme und ruhige Fahrt. In diesem Zusammenhang sagten alle Teilnehmer klar, dass sie von anderen Personen in Ruhe gelassen werden und sich von der Außenwelt abschirmen möchten. Die U-Bahn betrachten sie als Fortbewegungsmittel und die Fahrzeit sei so zu nützen, dass man sich vom Alltagsstress entspannen und privaten Tätigkeiten, beispielsweise E-Mails überprüfen, nachgehen kann.

Doch oftmals ist es der Fall, dass die Fahrt aufgrund von Regelverstößen, Verletzungen der Hausordnung oder Normbrüchen nicht ruhig bzw. problemlos verläuft. Sich über das Verhalten von Mitfahrern zu ärgern, ist für die Diskutierenden mittlerweile zur Tagesordnung geworden. Angefangen beim Gedränge beim Ein- und Ausstieg, dem fehlenden Beißkorb bei Hunden, dem Nichtplatzmachen für ältere Personen oder Menschen mit Beeinträchtigungen bis hin zur lauten Musik sowie Telefonaten – all dies ist störend. In der Gruppe wurde anschließend diskutiert, dass jeder Fahrgast versucht, seinen eigenen Wertvorstellungen nachzugehen, und dementsprechend nur selbstbezogen handelt. Dadurch ‚verlernen‘ sie die Rücksichtnahme gegenüber anderen Fahrgästen bzw. vergessen, was während der Fahrt erlaubt ist. Hinsichtlich dessen wären für die Gruppe neue Regeln wünschenswert, wie u. a. Bodenmarkierungen für das Einsteigen, ein Rucksackverbot sowie ein Verbot des Manspreading.

Des Weiteren sollte jeder Fahrgast die Hausordnung einhalten und durch die Einführung neuer Maßnahmen der Respekt für andere Fahrgäste erhöht werden. Dadurch sollte das Verhältnis zu unbekanntenen Personen in der U-Bahn verbessert werden sowie alltäglich auftretende Probleme verhindert werden.

Ich mache immer beide Türen auf, weil ich finds einfach nett und höflich, weil dann können die Leute leichter einsteigen und ein Handgriff mehr ist jetzt nicht so ein Aufwand, find ich. Und vor allem wenn jemand hinter mir ist, wo ich sehe, da steht jemand auf und kommt auch zur Türe, na dann erst recht, kann ich es auch für die Person machen (Z.: 596-599).

Das obige Zitat spricht weiters das Beispiel des Türöffnens an. Beim Öffnen der U-Bahn-Türe wird anderen Fahrgästen geholfen, wenn die aussteigende Person beide Türgriffe bedient und somit beide Türen öffnet. Aus Höflichkeit werden beide Türen geöffnet, um den dahinterstehenden Personen den Ausstieg zu erleichtern. Diese unkomplizierte, kurze, aber höfliche Handlung wertet das Zusammenleben in der U-Bahn auf und kommt somit der Gesellschaft zugute.

Ein weiterer Aspekt eröffnete sich während der Gruppendiskussion, als sich die Teilnehmer fragten, ob Fahrgäste ihre Privatsphäre im öffentlichen Raum durch ihre lauten Telefonate wissentlich aufgeben würden.

Erst letztens sitz ich in der U-Bahn und genau neben mir ist eine Frau, ich sags euch, die hat so laut und so viel geredet, wie ein Wasserfall. Du sitzt daneben, willst es eben nicht wissen, weil's keinen interessiert und du musst aber irgendwie zuhören, dann steh ich einfach auf und setz mich weg, echt ganz ehrlich, sowas nervt (Z.:668-671; Herv. im Transkript).

Warum telefonieren die Leute überhaupt? Man hat doch eh kein gutes Netz, es ist voll laut, man versteht doch eh nichts und vor allem (.) jeder hört zu (Z.:662-664; Herv. im Transkript).

Der Einführung eines Telefonierverbots in der U-Bahn würden alle Gruppenteilnehmer zustimmen.

In Bezug auf das Essverbot in der U-Bahn ist kurz anzumerken, dass die diskutierenden Personen der Ansicht sind, dass sich die Fahrgäste sehr gut an das Verbot halten würden. Es werden in der U-Bahn seit der Einführung des Verbots keine stark riechenden Speisen, wie Döner oder Pizzaschnitten, mehr gesichtet. (Anmerkung: Zwischen der Einführung des Essverbots und der Durchführung der Gruppendiskussion vergingen vier Monate. Dass dieses Verbot befolgt wird, lässt sich daher möglicherweise darauf zurückführen, dass diese Regel erst vor Kurzem eingeführt wurde).

- Kontaktvermeidung zu anderen Fahrgästen

Alle sechs Teilnehmer sind der Meinung, dass sie mit anderen Fahrgästen nicht in Kontakt treten möchten. Am liebsten würden sie sich ‚verkriechen‘ und von der Außenwelt abkapseln:

Ich mag immer im Eck sitzen, direkt beim Fenster oder beim Einzelsitzplatz (Z.: 94-95). Hauptsache (.) keiner streift bei mir an, wirklich, (.) das ist wichtig (Z.: 97; Herv. im Transkript). Mein Zugang ist, dass ich immer schau, obs noch irgendwo einen Sitzplatz gibt, wo ich mich noch verkriechen kann, weil ich dieses Bekörpern von anderen Leuten nicht so spannend find (Z.: 77-79; Herv. im Transkript).

Zwei Teilnehmer stehen während der gesamten U-Bahnfahrt, um nicht mit anderen Personen in Kontakt treten zu müssen. Andere Teilnehmer wählen den Fensterplatz in der hintersten Ecke, um von anderen Fahrgästen abgeschirmt zu sein sowie aus dem Fenster blicken zu können. Einzelsitzplätze werden von allen Diskutierenden bevorzugt, weil sie somit von keinen Gepäckstücken, die am Gang abgestellt oder von Fahrgästen getragen werden, eingeengt werden.

- Sanktionen bei Regelverstößen/Normverletzungen

Gruppenteilnehmer berichten, wie mit Situationen umgegangen wird, in denen sich Fahrgäste nicht richtig in der U-Bahn verhalten.

Es gibt auch Leute, die provokativerweise einfach die Tasche stehen lassen, obwohl sie sehen, dass du dich dazu setzen willst, und das find ich dann ungut und ich bleib dann einfach so lang vor der Person stehen und starr sie an, bis sie es checkt, was ich mein. Weil ich mir denk, solche Leute lernen es nicht anders, wenn ich da noch nett frag, (.) weil ich find, es gehört sich einfach, dass man den Platz freimacht, wenn man sieht, da will wer hin (Z.: 328-333; Herv. im Transkript).

Interessanterweise gehen alle Teilnehmer einer Konfrontation aus dem Weg, wenn sich ein Fahrgast nicht richtig verhält. Entweder versuchen die Teilnehmer, das Verhalten zu ignorieren, indem geschwiegen wird, oder der Steh- oder Sitzplatz wird verlassen, um woanders die Fahrt fortzusetzen. Es kommt bisweilen ebenso vor, dass dem ‚Übeltäter‘ böse Blicke zugeworfen werden oder mit einem Kopfschütteln auf das Verhalten reagiert wird. In den seltensten Fällen werden Personen, die sich falsch verhalten, angesprochen.

Es wird deutlich, dass mehr Kontrollen und/oder Maßnahmen in U-Bahnen ergriffen werden müssen, denn die Teilnehmer an der Gruppendiskussion sind der Meinung, dass Fahrgäste

nur durch Verbote ihr Verhalten verändern würden. Durch mehr (Sicherheits-)Personal sollten Fahrgäste auf ihre Verletzungen aufmerksam gemacht werden. Außerdem sollten bestehende Regeln in der U-Bahn sowohl verschärft als auch strenger exekutiert werden. Eine Überprüfung durch externe Personen sei auch wichtig, um die bereits existierenden Regeln, die oft in Vergessenheit geraten sind, wieder in Erinnerung zu rufen.

Ein Vorschlag der Diskussionsteilnehmer ist, einen sogenannten ‚U-Bahn-Führerschein‘ mit Punktesystem einzuführen. Bei einem Verstoß in der U-Bahn würde man einen Strafpunkt erhalten und ab dem zehnten Verstoß muss ein Kurs belegt werden. Eine weitere Idee wäre auch eine Schwerpunktsetzung im Bereich ‚Richtiges Verhalten in öffentlichen Verkehrsmitteln‘ im Rahmen des Schulunterrichts. Beispielsweise könnte in Schnupperkursen in Volksschulen bereits im Kindesalter vermittelt werden, wie richtiges Benehmen im öffentlichen Raum funktioniert. Doch auch für Erwachsene könnten kostenlose Workshops oder Infopoints an öffentlichen Plätzen, nahe der U-Bahn-Stationen, angeboten werden.

- Kommunikationsaustausch mit unbekanntem Personen

In Bezug auf die Kommunikation kann man festhalten, dass alle Diskutierenden überwiegend bzw. ausschließlich nonverbal kommunizieren. Wie bereits erwähnt, sind die befragten Personen während der Fahrt mit der U-Bahn sehr zurückgezogen und versuchen, möglichst keinen Kontakt zu anderen Mitfahrenden herzustellen. Wenn eine Handlung gesetzt werden muss, läuft dies zumeist ebenso nonverbal ab. Auch seitens der diskutierenden Personen werden nonverbale Äußerungen von anderen Fahrgästen wahrgenommen.

Ausnahmen bilden der Ein- und Ausstieg, bei denen Fragen, wie „Entschuldigung, darf ich bitte raus?“ oder „Steigen Sie auch aus?“ als legitim erachtet werden. Ein Kopfnicken oder das Wort „Danke“ beendet zumeist den Wortwechsel. Manchmal erfolgt ausschließlich ein schwaches Seufzen oder Kopfnicken, das der andere Fahrgast wahrnimmt und das ihm dann zu verstehen gibt, was körpersprachlich ausgedrückt wurde:

Ich kommuniziere nur durch Blickkontakte, weil die sagen alles, find ich, ähm und ich rede nie mit Leuten in Öffis, also nur durch Körpersprache und Blicke drück ich mich aus (Z.: 608-609).

Es wird gefühlt immer weniger miteinander geredet in den öffentlichen Verkehrsmitteln, weil wenn ich dran denke, dass die Eltern eines Freundes von mir (.) die haben sich in der U-Bahn kennen gelernt. Wo gibt's das noch? (Z.: 618-620; Herv. im Transkript).

Durch Körperbewegungen werden Botschaften übermittelt, sodass keine mündliche Kommunikation mehr notwendig ist. So macht man etwa beim Verlassen des Sitzplatzes

bereits durch das Einstecken des Smartphones oder durch das Schließen der Tasche auf sich aufmerksam und deutet implizit das Aussteigen an:

Wenn ich am Fensterplatz sitze und aussteigen möchte, dann mache ich auf mich aufmerksam, indem ich mich zurecht mache, mein Handy einstecke und meine Tasche herrichte und dann weiß der Andere eh schon Bescheid. Das merkt man einfach und man erhebt auch bisschen seinen Oberkörper (Z.: 691-694).

Generell vertreten die Teilnehmer den Standpunkt, dass sich annähernd alle ‚richtig‘ verhalten, indem sie die Hausordnung sowie Höflichkeitsgebote einhalten. Weitere wünschenswerte Maßnahmen wären die Einführung eines Verbots von Manspreading, Bodenmarkierungen in stark frequentierten U-Bahn-Stationen, ein Telefonier- und Rucksackverbot, mehr Kontrollen sowie eine stärkere Präsenz des Sicherheitspersonals in der U-Bahn.

6.3 Beantwortung der Forschungsfragen

Im Folgenden werden nun die Forschungsfragen der vorliegenden Masterarbeit beantwortet, wobei die Ergebnisse der Beobachtungen sowie der Gruppendiskussion zusammengeführt werden:

- **„Wie interagieren Fahrgäste in der Wiener U-Bahn-Linie U3 und welche Inhalte werden hierbei mitgeteilt?“**

Jedes Individuum interagiert bzw. kommuniziert mit anderen Fahrgästen in der Wiener U-Bahn, denn nach Paul Watzlawick können Individuen nicht ‚nicht‘ kommunizieren (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 77). Jede soziale Interaktion besitzt eine gewisse Bedeutung und jede Kommunikation verfolgt einen bestimmten Zweck. Die Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil für das Interagieren von Individuen, zumal dadurch die soziale Interaktion geplant und reguliert werden kann (vgl. Oberzaucher 2017, S. 22). Ebenso wird die Kommunikation durch die gegenseitige Wahrnehmung der Interaktion seitens der handelnden Personen beeinflusst (vgl. Franken 2010, S. 142ff).

Wie bereits im theoretischen Teil der Arbeit erläutert, wird Kommunikation mit der sozialen Interaktion gleichgesetzt. Beide Begrifflichkeiten stehen in enger Verbindung und können dementsprechend auf eine Stufe gestellt werden. Kommunikation stellt ein zentrales Phänomen in allen sozialen, wissenschaftlichen und soziologischen Bereichen dar (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 23).

Um die soziale Interaktion zu verstehen, ist es eingangs wichtig zu erläutern, was der zugrunde liegende Zweck der Kommunikation ist. Das Gesagte muss beim kommunikativen Austausch zwischen Sender und Empfänger verstanden werden, denn nur so können Informationen übermittelt werden. Wenn solch ein gegenseitiges Verständnis nicht vorhanden ist, kann keine Kommunikation stattfinden (vgl. Franken 2010, S. 143ff).

Unter dem Begriff ‚soziale Interaktion‘ wird ein Prozess verstanden, in dem sich beteiligte Individuen in ihrem Handeln gegenseitig beeinflussen, auf andere Personen beziehen und bewusst auf bestimmte Handlungen reagieren. Um ein Interagieren zu ermöglichen, ist es daher wichtig, dass sich Individuen aufeinander beziehen, um den kommunikativen Austausch zu ermöglichen (vgl. Weymann 2007, S. 108ff).

Nach Erving Goffman sind Individuen in sozialen Begegnungen, beispielsweise Fahrgäste in der U-Bahn, miteinander verbunden und interagieren auch oft unbewusst. Durch Worte und Blicke tauschen sie Informationen aus, wobei eine gewisse Definition dieser Informationen wichtig ist, um die Körpersprache oder das Gesagte richtig zu verstehen. Sprachliche Mittel sind in der Gesellschaft formell etabliert, sodass Individuen Mitteilungen an ihr Gegenüber senden, das diese aufnimmt und anschließend versteht (vgl. Goffman 1971, S. 24).

Unterschiedlichen theoretischen Konzepten, wie u. a. dem Symbolischen Interaktionismus nach Blumer und Mead zufolge stellt die Kommunikation einen Prozess da, bei dem Menschen nach bestimmten Annahmen interagieren: Individuen handeln allen weltlichen Dingen gegenüber nach der Bedeutung, die diese Dinge für sie besitzen. Hierbei verhalten sich Personen anderen Individuen gegenüber nach ihren Interpretationen und subjektiven Wahrnehmungen. Des Weiteren treten diese Wahrnehmungen aus der symbolischen Interaktion hervor, wobei die gewonnenen Deutungen der Interaktion von darauffolgenden Interaktionen korrigiert und reinterpretiert werden. Man kann somit festhalten, dass sich Interaktionspartner laut dem Symbolischen Interaktionismus verständigen, indem beide Individuen den verwendeten Zeichen bzw. Symbolen dieselbe Bedeutung zuschreiben. Andernfalls würde die Verständigung misslingen und dementsprechend auch die Kommunikation (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 12f).

Die Theorie des kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas hingegen besagt, dass das Verständigen bzw. das Kommunizieren eine freiwillige und gegenseitige Rolle zwischen den Gesprächspartnern spielt. Das sprachlich-kommunikative Handeln tritt in den Vordergrund und die menschliche Sprache stellt das zentrale Analyseobjekt dar (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 50f). Die Theorie versucht, die unterschiedlichen Arten der Interaktion von ‚innen‘

heraus zu rekonstruieren und die sprachlichen Handlungen zu entschlüsseln. Wenn die Geltung eines dieser Ansprüche angezweifelt wird, kann die Verständigung nicht explizit zustande kommen (vgl. Burkart und Hömberg 2015, S. 42f).

Ferner ist bei der Interaktion festzuhalten, dass die Kommunikation nicht nur über Sprache, sondern auch über nonverbale Signale, z. B. Lachen, Seufzen, Mimik oder Gestik, erfolgt. Jede Art des Verhaltens zeigt eine soziale Interaktion zwischen Individuen auf und jede Handlung oder Nichthandlung, jedes Wort oder selbst ein Schweigen übermittelt eine Botschaft. In jeder Information steckt ein Inhalt, der durch die Sprache oder mittels anderer Zeichensysteme übermittelt werden kann (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 51f). In diesem Zusammenhang besitzt laut Erving Goffman die Körpersprache in jeder Situation eine bestimmte Bedeutung, wobei nicht unbedingt gesprochen werden muss (vgl. Goffman 1971, S. 41). Nicht nur Gesten oder Mimik, sondern auch der Kleidung oder Körperhaltung werden beim Interagieren Bedeutung beigemessen (vgl. Argyle 2013, S. 289).

Die Unterscheidung der zentrierten und nichtzentrierten Interaktion nach Goffman stellt eine klare Abgrenzung der sozialen Interaktion dar. Wenn Personen interagieren, eng zusammenrücken sowie ihre Aufmerksamkeit auf einen bestimmten Gegenstand richten, versteht man dies als zentrierte Interaktion (vgl. Goffman 1971, S. 35). Ein Beispiel hierfür wären Fahrgäste in der U-Bahn, die ein Gespräch führen und somit in Kontakt zueinander treten. Bei der nichtzentrierten Interaktion steht die gemeinsame Anwesenheit von Personen im Vordergrund, weil dadurch jeder Mensch bestimmte Informationen wahrnehmen und aussenden kann. Durch den menschlichen Sehsinn werden Situationen wahrgenommen, die mit den Sinnen interpretiert sowie erfahren werden können. Ein entsprechendes Beispiel wären vier Personen, die gemeinsam vor der Einstiegstüre stehen und warten, bis sie in die U-Bahn einsteigen können (vgl. Goffman 1971, S. 26f).

Wenn Personen in Kontakt treten und/oder interagieren, äußern sich bestimmte Inhalte durch diesen Vorgang. Ebenso werden Informationen nach außen hin mitgeteilt – angefangen von verbalen und nonverbalen Äußerungen, sozialen Normen, Verhaltensregeln bis hin zu Ritualen und Sanktionen. Im Folgenden werden nun kurz die Inhalte, die einen wichtigen Stellenwert beim Austausch der Kommunikation besitzen, erläutert:

Einerseits werden bei der Interaktion verbale, d. h. sprachliche, und nonverbale Äußerungen mitgeteilt. Das Ziel des verbalen Kommunizierens liegt in der kommunikativen Verständigung, also dem Verstehen und der Akzeptanz (vgl. Franken 2010, S. 146f). Nicht nur durch Worte, sondern auch visuell können sich Individuen austauschen, indem sie Informationen mit Hilfe

von sprachlichen Mitteln, mit Zeichen, Gesten oder Schrift ausdrücken (vgl. Forgas 1999, S. 132f). Die nonverbale Kommunikation erfolgt ohne Worte durch Körpersprache (Mimik, Gestik, Blickkontakte und Körperhaltung), paraverbale Mittel (Tonfall, Rhythmus, Tonhöhe, Lautstärke, Tempo sowie Pausen), Raumverhalten (Distanz oder Gang), sowie das Erscheinungsbild (Kleidung, Frisur, Schmuck, Fitness, Make-up etc.) (vgl. Franken 2010, S. 146f).

Des Weiteren zeigen sich beim Interagieren bzw. beim sozialen Handeln gewisse soziale Normen. Unter einer ‚Norm‘ wird eine Regel verstanden, die angibt, wie sich Individuen in einer bestimmten Situation zu verhalten haben (vgl. Rehberg 2007, S. 85). Nach Goffman ist jeder Handlungsbereich, der durch Interaktion entsteht, durch Normen organisiert. Somit handeln Personen laut sozialen Normen in Bezug auf eine Situation (vgl. Goffman 1982, S. 138f). Diese Normen werden in der eigenen Kultur, Gesellschaft, in der Familie sowie im Zusammenleben mit anderen Menschen erlernt. In der Interaktion werden Normen oft als ‚selbstverständlich‘ und ‚normal‘ angesehen sowie stets befolgt (vgl. Rehberg 2007, S. 85).

Zur Unterscheidung zwischen Regeln und Normen, die beim Interagieren entstehen, führt Goffman Folgendes an: Eine Regel stellt eine gewisse Verpflichtung dar, bei der das Individuum verpflichtet ist, etwas im Hinblick auf andere Personen zu tun oder zu unterlassen, wohingegen eine Norm eine bestimmte Erwartung gegenüber anderen Personen bedingt (vgl. Goffman 1982, S. 140). Hier lassen sich sowohl negative als auch positive Sanktionen von Normen unterscheiden.

Im Falle von Normverletzungen kommt es u. a. zu Bestrafungen oder Reibereien, während bei positiven Sanktionen Belohnungen für ein regelgerechtes Befolgen dominieren oder dieses als ‚selbstverständlich‘ angesehen wird. Sanktionen sind daher Reaktionen auf Verhaltensweisen und zeigen, dass Abweichungen von sozialen Normen eine Sanktion zu Folge haben. Beispielsweise setzte sich in den öffentlichen Verkehrsmitteln die Norm durch, dass zuerst Fahrgäste aus der U-Bahn aussteigen, bevor andere Personen einsteigen. Wenn diese Norm nicht eingehalten wird, kommt es zu Sanktionen. Diese Reaktionen können entweder verbal oder physisch ausfallen, z. B. können Fahrgäste durch ein höfliches Zurechtweisen oder durch ein unfreundliches Anpöbeln versuchen, auf den Normbruch aufmerksam zu machen (vgl. Spittler 1967, S. 23ff).

In diesem Kontext lassen sich auch Verhaltensregeln der sozialen Interaktion aufzeigen. Diese Regeln steuern in gewisser Art und Weise Rituale und wirken so auf das Individuum ein. In jeder Situation können Verhaltensregeln vorhanden sein, die als sogenannte

„Handlungsorientierungen“ verstanden werden. So wie bei Normen wird mit einer negativen sozialen Sanktion gerechnet, wenn Verhaltensregeln gebrochen werden. Durch die Gesellschaft und das Zusammenleben von Menschen kommt es zu einem kollektiven Gebundensein an Regeln und dies führt zu einer Formierung des sozialen Verhaltens. Die Unterscheidung zwischen Verpflichtung und Erwartung wird getroffen, weil Verhaltensregeln nicht erzwungen werden können, sondern anderen Individuen gegenüber als moralisch und wertschätzend empfunden werden. Jede Handlung, die einer Verhaltensregel unterliegt, spielt auch für das Kommunizieren von Individuen eine Rolle (vgl. Goffman 1999, S. 55ff).

Außerdem kommen Rituale bei der sozialen Interaktion zum Vorschein, die für das menschliche Zusammenleben und Interagieren wichtig sind. Hierbei stellen sich Individuen mit ihrem Verhalten als respektvolle und handlungsfähige Person dar, was durch die Bedeutung der Handlung sichtbar wird, beispielsweise, wenn ein Fahrgast am Fensterplatz eines Vierersitzabteils sitzt. Wenn der Fahrgast aussteigen möchte, macht er auf sich aufmerksam, damit der Sitznachbar die Handlung wahrnimmt und versucht, der Person Platz zum Aussteigen zu machen. Anschließend bedankt sich die Person mit einem Kopfnicken. In dieser kurzen Situation nehmen sich zwei Individuen gegenseitig wahr, gehen aufeinander zu und interagieren nonverbal. Sich zu bedanken, wenn Handlungen für jemanden gemacht werden, wurde durch die Kultur und Gesellschaft erlernt und somit automatisiert. In diesem Fall folgt das Freimachen des Platzes folglich immer demselben Ablauf und kann daher als Ritual betrachtet werden (vgl. Goffman 1982, S. 97ff).

- **„Welche Normen reflektieren die soziale Interaktion und wo werden Normbrüche sichtbar?“**

Wie bereits erwähnt, reflektiert die soziale Interaktion soziale Normen und spiegelt diese wider. Als ‚soziale Norm‘ bezeichnet man eine spezielle Richtlinie, d. h. eine Regel, die aufzeigt, wie sich Individuen in einer bestimmten Situation verhalten sollen (vgl. Rehberg 2007, S. 85).

Für Erving Goffman stehen soziale Normen in jedem Handlungsbereich eines Individuums im Vordergrund, da diese beim Interagieren zweier oder mehrerer Personen erzeugt sowie organisiert werden. Individuen handeln somit in jeder Situation gemäß sozialen Normen und geben dem Handeln eine Richtlinie (vgl. Goffman 1982, S. 138ff).

Normen sind freiwillig, gelten ohne schriftliche Fixierung und werden oft als Sitten oder Bräuche verstanden. Der Prozess des Erlernens von Normen liegt in der Familie, Kultur und Gesellschaft, ohne dass diese spezifisch erlernt werden. Beim Zusammentreffen von

Menschen gelten Normen als eine verpflichtende Verhaltenserwartung, die auf gegenseitige, wünschenswerte Gleichförmigkeit ausgerichtet ist. Normen können sich jederzeit ändern, etwa das nunmehrige Essverbot in der U-Bahn. Außerdem werden Normen im Alltag automatisch befolgt, beispielsweise das Antworten und Reagieren auf einen Interaktionspartner. Hier ist die Rede von unausgesprochenen Normen, die als ‚selbstverständlich‘ betrachtet werden. Normen können zudem als Gesetze oder Verordnungen formalisiert werden, damit sie als explizite Regel in der Gesellschaft gelten (vgl. Rehberg 2007, S. 85ff).

Hinsichtlich der Normverletzungen oder Normbrüche ist nach Goffman festzuhalten, dass soziale Normen durch Sanktionen gestützt sind. Diese äußern sich in jeder Situation anders, z. B. durch eine Bestrafung oder Verletzung. Sanktionen stellen somit Reaktionen auf die Umgebung und ihre Verhaltensweisen dar, bestimmen gleichzeitig das Handeln von Menschen und demonstrieren, dass das abweichende Verhalten nicht akzeptiert wird. Soziale Normen werden durch positive Sanktionen (Belohnung für normgerechtes Handeln) sowie durch negative Sanktionen (Bestrafung für Normverletzungen) abgesichert (vgl. Spittler 1967, S. 23ff). Sanktionen werden anhand ihrer Durchführung auch in formelle und informelle Sanktionen unterteilt. So werden formelle Sanktionen insbesondere von der Regierung umgesetzt, die somit erlaubt, dass eine bestimmte Gruppe von Menschen die Sanktionen verhängen kann. Informelle Sanktionen hingegen werden meist von betroffenen Personen selbst ausgeführt, wobei Sanktionen willkürlich zwischen diesen beiden Typen wechseln können. Folglich können Sanktionen in Situationen helfen und gemeinsame Überzeugungen von einer sozialen Norm aufrechterhalten (vgl. Goffman 1982, S. 138f).

Um ein positives und konfliktfreies Miteinander in öffentlichen Verkehrsmitteln zu gewährleisten, gibt es gewisse Regeln, im konkreten Fall die Hausordnung der Wiener Linien. Diese Regeln spiegeln gewisse Normen bzw. Erwartungen, wie sich Fahrgäste während ihrer Fahrt zu verhalten haben, wider. So werden hier Normverletzungen, beispielsweise Lärm, Verschmutzungen oder Beschädigungen, untersagt. Außerdem sollen Fahrgäste andere Personen in der U-Bahn weder belästigen noch gefährden. Durch die vorgeschriebenen Normen sollen die Sicherheit und das Wohlbefinden aller Fahrgäste gewährleistet werden (vgl. Wiener Linien 2019^d).

Vorerst muss festgehalten werden, dass beim Handeln durch soziale Normen immer Sanktionen auftreten können. Im Folgenden werden nun die Normen, die Fahrgäste während ihrer Fahrt mit der U-Bahn anwenden, angeführt. Dabei werden die Erkenntnisse, die in der Untersuchung aufgegriffen wurden, übersichtsmäßig dargelegt – eine detailliertere Erläuterung ist in den Kapiteln 6.1 bzw. 6.2 zu finden.

- **Norm/Normverletzung beim Ein- und Ausstieg von Fahrgästen**

Beim Einsteigen in die U-Bahn ordnen sich Fahrgäste links und rechts der Einstiegstüre ein, wobei eine sogenannte ‚Reihenposition‘ nach Erving Goffman erkennbar ist (vgl. Goffman 1982, S. 63ff). Durch diese Vorgangsweise erhebt jedes Individuum einen Anspruch auf seinen Platz in der Reihenfolge. Die Regel „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ tritt hier in den Vordergrund. Ebenso zeigt sich hier die Norm bzw. die Regel, dass einsteigende Personen zuerst Fahrgäste aussteigen lassen, bevor sie selbst einsteigen. Dies hat sich in öffentlichen Verkehrsmitteln als Höflichkeitsgebot durchgesetzt und wurde im Laufe der Zeit automatisiert. Bei Nichteinhaltung dieser Norm folgen Sanktionen für die betreffende Person.

Es ist festzuhalten, dass das Prinzip „Erst aussteigen lassen, bevor eingestiegen wird“ in der U-Bahn-Linie U3 zu – im Rahmen der Beobachtungen subjektiv geschätzt – 90 % von den Fahrgästen eingehalten wird. Die restlichen 10 % entfallen auf Fahrgäste, die die Regel missachten, um etwa trotz einer überfüllten U-Bahn doch noch die Fahrt antreten zu können, oder die Regel nicht befolgen, um möglichst schnell aus der U-Bahn aussteigen zu können. Den persönlichen Raum zu wahren, indem ein Steh- oder Sitzplatz eingenommen wird, steht hier stärker im Vordergrund als die Norm selbst. Somit entsteht eine gewisse Unordnung bzw. ein Gedränge im Einstiegsbereich.

Bei der Untersuchung zeigte sich, dass in den U3-Stationen *Westbahnhof* und *Stephansplatz* sowie zu Stoßzeiten die Norm „Erst aussteigen lassen, bevor eingestiegen wird“ oft missachtet wird. Die Reaktionen fallen sowohl verbal als auch nonverbal aus, doch überwiegend sind es verbale Äußerungen, die zum Vorschein kommen. So soll ein höfliches Zurechtweisen oder ein unfreundliches Anpöbeln der anderen Person verdeutlichen, dass es sich hierbei um einen Normbruch handelt. Dadurch entstehen bisweilen Nörgeleien oder unfreundliche Wortgefechte, z. B. „Bitte aufpassen!“, „Hinten anstellen!“ oder „Das kann’s ja nicht sein!“.

Ebenso zeigen sich auch Normverletzungen beim Aussteigen, weil einsteigende Personen den Weg blockieren. Verbale und nonverbale Äußerungen kommen zum Ausdruck, indem böse Blicke zugeworfen werden, der Kopf geschüttelt wird oder Personen direkt mit Anmerkungen wie „Aussteigen lassen!“, „Das kann ja wohl nicht wahr sein!“ oder „Platz machen!“ auf ihre Handlung angesprochen werden.

- **Norm/Normverletzung beim Sitzplatzangebot für bestimmte Fahrgastgruppen**

Im Hinblick auf bestimmte Personengruppen entwickelte sich in öffentlichen Verkehrsmitteln eine eigene soziale Norm, die besagt, dass gekennzeichnete Sitzplätze sowie bei Bedarf weitere Sitzplätze für diese Fahrgastgruppen, nämlich Menschen mit Beeinträchtigung, ältere Personen, Schwangere sowie Eltern mit Kindern freigemacht werden sollten (vgl. Wiener Linien 2019^b). Diese Norm verdeutlicht, dass in der Regel nichtbetroffene Personen aus Rücksicht und Höflichkeit die gekennzeichneten Sitzplätze nicht einnehmen bzw. diese freimachen sollten, wenn sie benötigt werden. Die Norm kann als informelle Norm betrachtet werden, da durch die Anbringung der Piktogramme in U-Bahnen darauf aufmerksam gemacht wird, um sie den Fahrgästen in Erinnerung zu rufen. Eine Person kann den Anspruch auf einen Platz erheben, ohne dass sie dazu verpflichtet wäre. Vor allem von jüngeren Personen und Erwachsenen wird oftmals erwartet, dass diese ‚automatisch‘ ihren Sitzplatz freimachen bzw. anderen anbieten. Im Allgemeinen stimmt diese informelle Norm, sodass die betroffenen Personengruppen davon ausgehen können, dass ihnen ein Sitzplatz angeboten wird.

Es ließ sich in der Untersuchung bestätigen, dass die Norm des Platzfreimachens für bestimmte Fahrgastgruppen in den meisten Fällen eingehalten wird. Eine Normverletzung passiert in diesem Fall nur dann, wenn eine Person ihren Sitzplatz nicht für einen Fahrgast, der diesen benötigen würde, freigibt.

Auffällig während der Beobachtung war, dass das Überlassen des Sitzplatzes oft mittels nonverbalen Austauschs stattfindet und dieses Verhalten zu einem gewissen Status von ‚Selbstverständlichkeit‘ führt. Das konnte daran festgemacht werden, dass oftmals weder ein Dank noch eine Geste nach dem Platzfreimachen gewechselt wurden. Trotzdem wurde diese Norm nicht missachtet.

- **Norm/Normverletzung der Rücksichtnahme gegenüber anderen Fahrgästen – durch Gepäckstücke, Manspreading, Musikhören und lautes Telefonieren**

Aus den Ergebnissen in den Kapiteln 6.1 und 6.2 geht hervor, dass es den Fahrgästen bei der Platzwahl und Platzeinnahme wichtig ist, ihren persönlichen Raum zu wahren und, wenn möglich, sogar möglichst Distanz zu anderen Fahrgästen zu halten. Um den persönlichen Raum zu vergrößern, breiten sich Fahrgäste entweder mit ihrem Körper oder durch Gegenstände aus, indem sie beispielsweise breitbeiniger sitzen, ihre Beine ausstrecken oder den danebenliegenden Platz mit einer Tasche belegen. Somit kommt es zu einer

Normverletzung, da erwartet wird, dass jeder Fahrgast seinen Mitmenschen gegenüber rücksichtsvoll handelt.

Die Reaktionen auf diese Normbrüche sind sehr unterschiedlich. Je nach persönlicher Empfindung handelt bzw. äußert sich der Fahrgast verbal oder nonverbal. Wenn beispielsweise die U-Bahn nicht voll ist, werden die ‚Normbrecher‘ meist nicht auf ihre Handlung angesprochen, sondern die Betroffenen geben nach und suchen einen anderen nahegelegenen Sitzplatz. Wenn die U-Bahn aber überfüllt ist, also wenig Platz für Fahrgäste vorhanden ist, äußern Fahrgäste ihren Bedarf nach einem Sitzplatz verbal.

Wie bereits in einem Beobachtungsbeispiel beschrieben (siehe Kapitel 6.1), hat ein Fahrgast einen Sitzplatz, der mit einer Tasche belegt wurde, verbal eingefordert. Der zwei Plätze besetzende Fahrgast war zu Beginn nicht erfreut, weil dadurch sein vergrößerter persönlicher Raum wieder verkleinert wurde, willigte aber dennoch ein. Eine verbale Äußerung war in diesem Fall notwendig, um den Fahrgast auf den Normbruch aufmerksam zu machen. Es kann insgesamt angemerkt werden, dass Fahrgäste ihre Gepäckstücke ausbreiten, um einerseits mehr Platz in der U-Bahn zu haben und andererseits näheren Kontakt zu anderen Personen zu vermeiden.

Durch das Abstellen von Gepäckstücken auf Sitzplätzen sowie durch Manspreading findet ein gewisser Normbruch bzw. eine Normverletzung im Umgang mit den Mitmenschen in der U-Bahn statt. Auf das Thema Manspreading wird in der nächsten Forschungsfrage näher eingegangen.

Doch nicht nur diese Themen, sondern auch lautes Musikhören oder Telefonieren werden als störend bzw. unangenehm empfunden und zählen als unhöfliches Verhalten. Die Norm, dass sich Individuen während ihrer U-Bahn-Fahrt leise verhalten, wenn sich diese des Umstands bewusst sind, dass auch andere Fahrgäste im Raum anwesend sind, lässt sich als Norm der Rücksichtnahme auffassen. Personengruppen oder Paare unterhalten sich in der U-Bahn zumeist leise oder flüstern sogar, um andere nicht zu stören. Hierbei kommunizieren sie bisweilen mit Zeichen oder Gesten. Bei Telefongesprächen hingegen kommt es häufig zu einem Normbruch, wenn andere Fahrgäste unfreiwillig die privaten Telefonate eines Fahrgasts mitanhören müssen.

Lautes Musikhören wird ebenso als Verletzung der Norm der gegenseitigen Rücksichtnahme im öffentlichen Raum angesehen. Ein Großteil der Fahrgäste benutzt zwar Kopfhörer, doch

das eigentliche Problem stellt die Lautstärke der Musik dar, die somit noch immer von anderen Fahrgästen gehört wird.

Verbale und nonverbale Äußerungen dienen in der U-Bahn dazu, um auf gewisse Normen und Normverletzungen aufmerksam zu machen. Beispielsweise können Blicke, Gesichtsausdrücke und Gesten auf Regelverstöße und Normverletzungen hindeuten. Auf ein unangemessenes Verhalten wird meist in Form genervter Blicke reagiert. Es kommt auch vor, dass sich Personen der gegebenen Situation entziehen, indem sie Platz wechseln oder sich aus der Umgebung zurückziehen. Meistens reagieren Fahrgäste verbal auf Normverletzungen, um einerseits auf sich aufmerksam zu machen und um andererseits gewisse Verhaltensweisen anderer Fahrgäste zu kommentieren bzw. die ‚Übeltäter‘ auf ihre Normverletzung hinzuweisen. In Anbetracht dessen ist es wichtig festzuhalten, dass Fahrgäste besonders bei Normverletzungen auf das Verhalten und Handeln – verbal oder nonverbal – reagieren müssen oder sollten, denn nur so kann ihre negative Stimmung wieder verbessert werden.

Wie der Forschungsstand zeigt, führen die Wiener Linien sowie die Stadt Wien Kampagnen und Umfragen durch, um für das Wohlbefinden der Menschen in den öffentlichen Verkehrsmitteln zu sorgen. Beispielsweise rückte vor Kurzem die Kampagne „Fahr fair: Rücksichtnehmen ist in“ das Thema des gegenseitigen Respekts und fairen Umgangs miteinander in den öffentlichen Verkehrsmitteln in den Vordergrund. Über diverse Kommunikationskanäle sowie durch strategische Maßnahmen wird versucht, Fahrgäste an die Einhaltung der Hausordnung, der Regeln oder der sozialen Normen zu erinnern (vgl. Wiener Linien 2019^e).

Ein Beispiel für eine Umsetzung stellt das Essverbot in der Wiener U-Bahn dar. Im Zuge dieser Kampagne wurde dazu aufgefordert, auf stark riechende Speisen während der Fahrt zu verzichten, was anschließend in ein generelles Essverbot umgewandelt wurde. Geruchsintensive Speisen, beispielsweise Döner oder Asia-Nudeln, sind nun tabu in Wiener U-Bahnen, um Gestank sowie Verschmutzungen zu vermeiden. Bei einer Normverletzung dieser Art soll es laut Stadträtin Ulrike Sima keine Sanktionen oder Strafen geben, solange sich die Mehrheit der Fahrgäste an das Verbot hält (vgl. Wiener Linien 2018).

Des Weiteren wurden von den Wiener Linien aufgrund der häufigen Verletzung des Ein- und Ausstiegsprinzips Bodenmarkierungen als Gegenmaßnahme entwickelt. Bisher wurden diese nur in Stationen der U-Bahn-Linie U6 angebracht, was bereits positive Erfolge zeigte, denn

durch die klare Kennzeichnung am Bahnsteig wird ersichtlich, wo der Wartebereich für Einsteigende ist (vgl. Wiener Linien 2019^f).

Die diesbezügliche Forschungsliteratur zeigt, dass das Thema Manspreading in öffentlichen Verkehrsmitteln, vor allem in den USA, kritisch sowie auf breiter Basis diskutiert wird. In Form von Kampagnen, Veröffentlichungen sowie in diversen Social-Media-Diskursen wird das Thema behandelt (vgl. Fitzsimmons 2014). In Österreich hingegen wurde diese Art eines Normbruchs bisher noch nicht von den Wiener Linien konkret thematisiert.

Im Hinblick auf Normverletzungen ließ sich in der Untersuchung feststellen, dass die Einführung von neuen Regeln bzw. Verboten wünschenswert wäre. Die Meinungen der Diskussionsteilnehmer sowie die Beobachtungen im Feld bestätigen die Sinnhaftigkeit solcher Maßnahmen.

Zum Abstellen von Gepäckstücken auf Sitzplätzen ist festzuhalten, dass diese während der Fahrt mit der U-Bahn so verstaut werden sollten, dass kein anderer Fahrgast dadurch belästigt wird. Rucksäcke sollten abgenommen werden und Taschen sowie andere Gegenstände sollten nicht am Nebensitz, sondern zwischen den Beinen oder am Schoß platziert werden.

Weiters spricht laut den Diskutierenden nichts gegen die Einführung eines Telefonier- sowie Musikhörverbots in der Wiener U-Bahn, an das etwa ein Verbotsschild in den Waggonen und Stationen erinnert.

Um das Prinzip „Erst aussteigen lassen, dann einsteigen“ zu verbessern, wäre die Einführung einer Bodenmarkierung auf Bahnsteigen wünschenswert. Allerdings sollten diese nicht in allen U-Bahn-Stationen angebracht werden, sondern ausschließlich in stark frequentierten Stationen.

- **„Welchen Stellenwert besitzt Manspreading für Fahrgäste in der Wiener U-Bahn?“**

Die Thematik Manspreading zeigt sich ebenso in Wiener U-Bahnen. Besonders auffällig ist hierbei, dass dieses Verhalten durch eine bestimmte Gruppe, nämlich hauptsächlich von männlichen Fahrgästen, ausgeführt wird. Durch das Ausbreiten wird einerseits anderen Fahrgästen der Platz weggenommen und andererseits werden diese gestört. Manspreading zeigt somit einen problematischen Verhaltensbruch auf, weil sich Fahrgäste belästigt fühlen (vgl. Der Standard 2015).

Nach dem theoretischen Ansatz Goffmans wird der ‚persönliche Raum‘ durch das breitbeinige Sitzen betreten und in diesen eingedrungen, was als unangenehmer Übergriff empfunden wird. Ebenso wird Manspreading als Unverschämtheit wahrgenommen bzw. als ein Verhaltensbruch in der U-Bahn gedeutet, weil Fahrgäste hierbei um ihren persönlichen Raum fürchten müssen (vgl. Goffman 1982, S. 56ff).

Der Sitzplatz stellt nach Goffman eine ‚Box‘ dar, weil dieser für jeden Fahrgast klar abgegrenzt ist. Diese Abgrenzung hat das Ziel, dass jedes Individuum seinen temporären Platzanspruch geltend machen kann (vgl. Goffman 1982, S. 59ff). Ebenso stellt die Box die Möglichkeit dar, den Sitzplatz jederzeit in Anspruch nehmen oder verlassen zu können. Wenn jedoch die Grenze der Box etwa durch das breitbeinige Sitzen überschritten wird, hat dies negative Auswirkungen auf das Individuum, weil es weniger Platz hat und sich in seiner Privatsphäre gestört fühlt. Es kann also festgehalten werden, dass Manspreading deshalb für die Fahrgäste von Relevanz ist, weil es jedem Individuum wichtig ist, dass der vorgesehene Sitzplatz eingehalten und der persönliche Raum nicht angetastet wird.

Des Weiteren möchte jeder Fahrgast seine körperliche ‚Hülle‘ nach außen hin schützen. Diese Hülle soll einerseits durch Kleidung und andererseits durch Vermeidung von Körperkontakt geschehen. Nach Goffman fungiert die Haut als zweitkleinster, aber wichtigster persönlicher Raum, der nicht von anderen Personen ohne deren Erlaubnis berührt werden darf (vgl. Goffman 1982, S. 67).

Vor allem weibliche Fahrgäste fühlen sich durch Manspreading gestört und empfinden das Verhalten als sehr unangenehm bis ekelerregend. Durch körperliche Berührungen müssen Frauen ungewollt in einen engeren Kontakt zu unbekanntem männlichen Fahrgästen treten. Nach Goffman wird dies als Ausdruck eines unangemessenen Verhaltens gedeutet (vgl. Argyle 2013, S. 271f).

Wichtig ist festzuhalten, dass Manspreading in dieser Untersuchung weder in den Beobachtungen noch in der Diskussionsrunde als eine absichtliche sexuelle Belästigung betrachtet wurde, sondern vielmehr als unreflektiertes Verhalten. Es wird davon ausgegangen, dass den sich ausbreitenden Personen meist gar nicht bewusst ist, wie sich andere Fahrgäste, vor allem Frauen, fühlen.

Hinsichtlich der Reaktionen von Fahrgästen auf Manspreading lassen sich verbale wie auch nonverbale Äußerungen feststellen, wobei die nonverbale Kommunikation zumeist im Vordergrund steht. Wie im Theorieteil beschrieben, werden Dinge, die sprachlich schwer zu

fassen sind, eher nonverbal, also durch Blicke, Mimik und Gesten, ausgedrückt (vgl. Forgas 1999, S. 132). Folglich kommunizieren Fahrgäste stärker durch ihre Körpersprache und Körperhaltung, um anderen Personen die Botschaft zu vermitteln, dass das breitbeinige Sitzen in U-Bahnen nicht erwünscht ist.

Was die Art der Reaktion auf ein derartiges Verhalten betrifft, so tendieren besonders Frauen dazu, nichts zu sagen oder der Situation zu entfliehen. Sie ziehen sich eher zurück, ärgern sich innerlich über das problematische Verhalten oder versuchen, der Situation aus dem Weg zu gehen, indem sie entweder aufstehen, wegrutschen oder sich schmaler machen. Eine direkte verbale Äußerung stellt hier zumeist keine Option dar, da Frauen einerseits einer Konfrontation mit dem ‚Übeltäter‘ aus dem Weg gehen möchten und sie sich andererseits in dieser Situation meist schwächer fühlen (vgl. Mühlen-Achs 2003, S. 125ff). Es kann festgehalten werden, dass sich weibliche Fahrgäste trotz erkennbarer Körpersprache nach außen hin schwächer fühlen und männliche Fahrgäste diese Ausdrücke ignorieren, unfreiwillig reagieren oder ihre Sitzposition fortsetzen.

Bei verbalen Äußerungen oder standhaften, bösen Blicken geben Männer meistens der Aufforderung nach, ihre Beine parallel zueinander zu stellen bzw. eine aufrechte Sitzhaltung einzunehmen. Trotz der Wirksamkeit werden nur in den seltensten Fällen wörtliche Äußerungen eingesetzt, um Konflikten mit der Zielperson aus dem Weg zu gehen.

Weibliche Fahrgäste versuchen außerdem, dem Manspreading zu entkommen, indem sie ihr Körpergewicht auf ein Bein verlagern oder ein Bein in Richtung Gangmitte ausstrecken. In diesem Zusammenhang kann beobachtet werden, dass das Vermeiden einer körperlichen Berührung wichtiger ist als der eigene Komfort. Wie bereits erwähnt, versuchen Frauen ebenfalls, sich wegzusetzen oder die Ausbreitung des Sitznachbarn auszugleichen, indem sie etwas weiter nach links oder rechts rutschen, je nachdem, wo mehr Platz vorhanden ist. Ferner weisen weibliche Fahrgäste in einer solchen Situation zumeist einen Gesichtsausdruck auf, der als bedrückt gedeutet werden kann. Diese Mimik teilt nach Goffman unterschiedlichste Informationen über das Empfinden des Individuums mit (vgl. Argyle 2013, S. 144) – in diesem Fall spiegelt der Gesichtsausdruck eine unangenehme Situation wider.

Nonverbale Zeichen, beispielsweise ein Blick, werden also eingesetzt, um anderen Fahrgästen eine Botschaft zu übermitteln. Der Körper bzw. das Gesicht werden eingesetzt, um Emotionen und Einstellungen gegenüber anderen Personen in der U-Bahn aufzuzeigen (vgl. Forgas 1999, S. 25ff). Dadurch wird den ‚Übeltätern‘ bzw. allen anderen mitgeteilt, dass das breitbeinige Sitzen in der U-Bahn als unangenehm und störend empfunden wird.

Die räumliche Nähe bzw. das Raumverhalten nach Goffman werden außerdem in einer gewissen Art und Weise beeinträchtigt. Jeder Fahrgast in der U-Bahn benötigt Orientierung in seiner physischen Umgebung, weshalb man ebenfalls von einem Nähe-Distanz-Verhalten sprechen kann. Hierbei kann der Fahrgast ein gewisses Signal des Interagierens einsetzen, aber auch die Begegnung mit einer anderen Person einleiten bzw. beenden (vgl. Argyle 2013, S. 13f). Die räumliche Nähe zeigt immer den Abstand zwischen zwei Individuen auf, wenn jedoch dieser Abstand nicht vorhanden ist, kann es zu einem unangenehmen Gefühl – wie im Falle des Manspreading – führen. Außerdem erzeugt Distanz zu einem anderen Fahrgast eine persönliche Sicherheit. Wenn die Nähe – egal, ob bewusst oder unbewusst – überschritten wird, empfindet das Individuum ein erhöhtes Unwohlsein.

Laut den Beobachtungen sowie der Gruppendiskussion tendiert eine gewisse Gruppe von Männern, sogenannte ‚Machos‘, eher dazu, sich in der U-Bahn auszubreiten, als andere Fahrgäste. Dies wurde anhand des äußeren Erscheinungsbildes (v. a. Kleidungsstil, Körperhaltung und Mimik) seitens der diskutierenden Personen, aber auch in den Feldbeobachtungen wahrgenommen. Es handelte sich in den meisten Fällen um junge Männer, die ihrer äußeren Erscheinung nach ‚stark‘ und selbstbewusst wirken. Wie Goffman festhält, werden Gruppen oftmals nach körperlichen bzw. äußeren Erscheinungsmerkmalen beschrieben, wobei jedoch zu bedenken ist, dass diese äußere Erscheinung manipuliert werden kann, indem sich eine Person anders kleidet, um nach außen hin ein anderes Selbstbild zu zeigen. Dementsprechend kann diese Feststellung nicht hinsichtlich des Manspreading verallgemeinert werden (vgl. Argyle 2013, S. 289).

Es ließen sich darüber hinaus – sowohl in der Untersuchung als auch in der Literatur – geschlechterspezifische Unterschiede bei der Sitzplatzeinnahme beobachten. In der Regel nehmen Männer mehr Sitzfläche in Anspruch als Frauen, die sich schmaler machen und mit überkreuzten Beinen sitzen. Männer hingegen sitzen meist breitbeiniger und überkreuzen seltener die Beine. Durch das Ausnutzen der gesamten Sitzplatzfläche wird in einer gewissen Weise Dominanz signalisiert. Mühlen-Achs schreibt hierzu, dass Verhaltensweisen von Männern, insbesondere im körperlichen Ausdruck, Macht, Dominanz und Gelassenheit präsentieren sollen, was in dieser Untersuchung bestätigt wurde. Des Weiteren kann festgehalten werden, dass das Verhalten von Frauen einen Kontrast darstellt, weil typisch ‚weibliche‘ Verhaltensweisen Schwäche, Emotionalität und Unsicherheit widerspiegeln (vgl. Mühlen-Achs 2003, S. 123ff).

Der Forschungsstand zur sozialen Interaktion in öffentlichen Verkehrsmitteln zeugt davon, dass Manspreading insbesondere in den USA stark diskutiert wird. Vor allem in sozialen Medien wie Twitter und Instagram äußern sich Feministinnen sowie andere Fahrgäste zu

dieser Problematik. Einige Kampagnen zeigen daher auf, wie wichtig es ist, sich mit diesem Verhalten auseinanderzusetzen. Durch Plakate, Anzeigen und sogar ein Designprojekt wird auf Manspreading aufmerksam gemacht, um männliche Fahrgäste an eine ‚normale‘ Sitzhaltung zu erinnern (vgl. Fitzsimmons 2014). Nicht nur in den USA, sondern auch in Madrid wird dieses Verhalten in öffentlichen Verkehrsmitteln bekämpft (vgl. Die Welt 2017). Die diesbezügliche Literatur verweist darauf, dass Männer dieses Verhalten oft nicht beabsichtigen, sondern es eher eine Frage der Geschlechterhaltung ist, und dass es unter einem Dominanzaspekt betrachtet werden kann (vgl. Mühlen-Achs 2003, S. 123). Angesichts der Beobachtungen und laut den Diskussionsteilnehmern würde nichts gegen die Einführung eines Verbots von Manspreading in Wiener U-Bahnen sprechen.

7 Resümee und Ausblick

Die vorliegende Masterarbeit beschreibt, wie soziale Interaktion in der Wiener U-Bahn, am Beispiel der Linie U3, erfolgen kann und welche Inhalte beim Kommunizieren mit unbekanntem Menschen mitgeteilt werden. Das Warten am Bahnsteig, der Einstieg, die Fahrt sowie der Ausstieg wurden hinsichtlich der Kommunikation von Fahrgästen analysiert. Als besonders spannend erwiesen sich die sozialen Normen der Interaktion. In diesem Zusammenhang wurden auch Normverletzungen untersucht, insbesondere der Verhaltensbruch des Manspreading, der in dieser Arbeit im Fokus stand. Es kann festgehalten werden, dass sich dieses Verhalten in der U-Bahn als problematisch herausstellt. Besonders von weiblichen Fahrgästen wird dieses Verhalten als störend und unangenehm empfunden.

Auf Grundlage verbaler und nonverbaler Kommunikation zwischen Fahrgästen sowie unter Verwendung von Erving Goffmans theoretischen Ansätzen wurde diese Thematik bearbeitet: Die ‚nichtzentrierte Interaktion‘ stellte für diese Untersuchung einen zentralen Teil dar. Es zeigte sich zudem, dass die Begrifflichkeiten ‚Kommunikation‘ und ‚Interaktion‘ weitgehend gleichgesetzt werden (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 23). Jedes Individuum – egal, ob im öffentlichen Raum, in der Arbeit oder etwa im Supermarkt – muss in gewisser Art und Weise mit anderen Personen in Kontakt treten. Hierbei besitzt jede soziale Interaktion eine bestimmte Bedeutung (vgl. Franken 2010, S. 142f). Außerdem verfolgt jede Kommunikation den Zweck, das Gesagte zu verstehen sowie eine Beziehung zwischen Menschen herzustellen. Fahrgäste beeinflussen sich ebenso gegenseitig in ihrem Handeln, indem sie sich aufeinander beziehen und auf bestimmte Handlungen reagieren. Die soziale Interaktion findet dabei nicht nur mittels menschlicher Sprache statt, sondern auch durch nonverbale Signale, wie Mimik und Gestik, was sich in der Wiener U-Bahn-Linie U3 gleichsam beobachten ließ (vgl. Watzlawick et al. 2007, S. 51). Ein unangemessenes Verhalten bzw. eine Normverletzung resultierten meist in bösen Blicken von Fahrgästen (vgl. Argyle 2013, S. 271f). Außerdem konnten ‚Territorien des Selbst‘ nach Goffman aufgezeigt werden, die jede Person im Alltag besitzt. Diese Territorien können in Anspruch genommen oder vor fremden Individuen geschützt werden. In der U-Bahn etwa spielen für Fahrgäste der ‚persönliche Raum‘, die ‚Box‘ oder die ‚Reihenposition‘ eine zentrale Rolle (vgl. Goffman 1982, S. 54ff).

Die gewählte empirische Vorgangsweise – Feldbeobachtungen in der U-Bahn sowie eine anschließende Gruppendiskussion – erwies sich im Nachhinein als äußerst adäquat. Der Feldzugang war relativ unkompliziert, zumal die U-Bahn über keine Zugangsregelungen verfügt und dementsprechend für jeden zugänglich war. Generell wurde die Wiener U-Bahn von den Teilnehmern der Gruppendiskussion sehr positiv wahrgenommen, weil diese ein rasches Transportmittel darstellt. Dank der Feldforschung konnte ich einerseits selbst am

sozialen Geschehen teilnehmen und andererseits Handlungsabläufe unbekannter Individuen erkunden. Somit habe ich Informationen und Wissen über soziale Strukturen im Alltagsleben erhalten, die oft aufgrund ihrer Regelmäßigkeit als ‚selbstverständlich‘ betrachtet werden. Dieses Verhalten zu hinterfragen und soziologisch aufzuarbeiten, stellte die Motivation zur Untersuchung dieser Thematik dar.

In der vorliegenden Studie konnte beschrieben werden, wie unbekannte Fahrgäste miteinander in Kontakt treten, auf welche Regeln sowie Normen sie sich während der Fahrt beziehen und wie sie auf Normverletzungen reagieren. Die soziale Interaktion in der Wiener U-Bahn ist dadurch gekennzeichnet, dass sie zum Großteil nonverbal abläuft und eine direkte Kontaktaufnahme zu anderen mitfahrenden Personen selten bzw. nur in Ausnahmefällen stattfindet. Jeder Fahrgast ist primär auf sich selbst bezogen und versucht, andere anwesende Personen nicht zu stören oder ihnen zu schaden.

Durch das Hinterfragen der sozialen Interaktion wurde der kommunikative Ablauf zwischen Individuen erkennbar. In diesem Zusammenhang stellte sich ferner die Frage nach der Effektivität und der Effizienz der behandelten Thematik. Es wurde erläutert, wie kommunikative Abläufe funktionieren, wie diese von Individuen eingesetzt bzw. initiiert werden, aber auch wie sich Handlungsweisen, Normen und Normverletzungen auf die Person selbst sowie die anderen Fahrgäste auswirken. Es ist darüber hinaus wichtig festzuhalten, dass die Frage nach dem Was (d. h. der Effektivität) gestellt werden muss, um Normverletzungen zu verhindern und eine konfliktfreie wie angenehme Fahrt für alle Fahrgäste zu gewährleisten. Dies lässt sich an den obig beschriebenen Verbesserungsmaßnahmen seitens der Wiener Linien aufzeigen. Die Frage nach dem Wie (d. h. der Effizienz) bezieht sich darauf, wie bestimmte Maßnahmen umgesetzt werden können, damit es zu keiner Normverletzung kommt, und kann folgendermaßen beantwortet werden: Jeder Fahrgast muss an sich selbst arbeiten, um seine tägliche Fahrt mit der U-Bahn gerne und zufrieden antreten zu können.

Hinsichtlich der Kommunikation im Bereich der U-Bahn können zwei Ansätze seitens der Fahrgäste und der Wiener Linien verfolgt werden, um die Situation für alle Fahrgäste in der U-Bahn zu verbessern: Erstens können sich alle U-Bahn-Benutzer an Verbesserungsprozessen beteiligen, indem alle Verordnungen und Hausregeln der Wiener Linien eingehalten werden und so gehandelt wird, wie man es von seinen Mitmenschen erwartet bzw. so wie man von ihnen behandelt werden möchte.

Wo viele unbekannte Menschen aufeinandertreffen, spielen Rücksichtnahme und Respekt für andere Personen eine wichtige Rolle. Nicht nur privat, sondern auch im öffentlichen Raum sind

diese Aspekte von großer Wichtigkeit, um ein friedliches Miteinander zu schaffen. Gemäß der Redewendung „Verlange von anderen nur das, was du selbst auch bereit bist zu tun“ können Individuen, egal ob zuhause, in der Freizeit oder in der U-Bahn nicht von anderen Menschen etwas verlangen, das sie selbst nicht tun würden. Beispielsweise könnten sich Fahrgäste im Falle gewisser Verhaltensbrüche, wie dem breitbeinigen Sitzen in öffentlichen Verkehrsmitteln, zusammenschließen und gemeinsam die Zielperson auf das Fehlverhalten ansprechen. Somit könnte das Manspreading vielleicht zurückgedrängt werden. In der Gruppe zu handeln, führt dazu, den Zusammenhalt zwischen Fahrgästen zu spüren, sodass auftretende Probleme gelindert oder sogar vermieden werden können. Jedes Individuum kann folglich durch sein eigenes Handeln dazu beitragen, dass das Zusammenleben in der U-Bahn reibungslos funktioniert.

Der zweite Ansatz bezieht sich auf den Bereich des Marketings, wobei einige Verbesserungsmaßnahmen bereits von den Wiener Linien ergriffen wurden:

„Marketing ist ein Prozess im Wirtschafts- und Sozialgefüge, durch den Einzelpersonen und Gruppen ihre Bedürfnisse und Wünsche befriedigen, indem sie Produkte und andere Dinge von Wert erzeugen, anbieten und miteinander austauschen“ (vgl. Kotler et al. 2016, S. 38).

Kotler beschreibt in seinem Buch das Modell des Marketingprozesses, wobei ersichtlich wird, dass jedes Unternehmen (hier: die Wiener Linien) daran arbeitet, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden (hier: der Fahrgäste) zu verstehen, um einen Nutzen zu schaffen und stabile Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden aufzubauen (siehe Abbildung 21).



Abbildung 21: Einfaches Modell des Marketingprozesses

Quelle: (Kotler et al. 2016, S. 39).

Im ersten Schritt des Modells liegt der Fokus im Bereich der Kundenbeziehung, was bedeutet, dass dem Kunden bzw. dem Fahrgast das Gefühl vermittelt wird, dass dieser verstanden wird. Ebenso wird versucht, eine Kundenbeziehung aufzubauen, um so einen Gegenwert vom Kunden zu erhalten. In den nächsten Schritten wird an der Koordination und Integration des Marketings gearbeitet. Hierbei werden Marketingstrategien und Marketingprogramme entwickelt, um Bedürfnisse und Wünsche der Kunden bestmöglich zu befriedigen. Im letzten

Schritt wird aufgezeigt, dass der sowohl der Gewinn als auch der langfristige Kundenwert (d. h. die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel) der Lohn für all diese Bemühungen sind (vgl. Kotler et al. 2016, S. 38ff).

Selbst im öffentlichen Raum ist ein gut geplanter sowie durchgeführter Marketingprozess von Wichtigkeit, um das Ziel, die Bedürfnisse und Wünsche der Konsumenten zu identifizieren. Dadurch werden das Angebot von diversen Produkten bzw. Dienstleistungen sowie die Kundenzufriedenheit angesprochen und sichergestellt. Nur so kann ein Unternehmen das eigentliche Ziel, nämlich den wirtschaftlichen Erfolg in Form eines möglichst hohen Umsatzes, Marktanteils und Gewinns, erreichen (vgl. Kotler et al. 2016, S. 39).

Eine kundenorientierte Marketingstrategie kann ebenso entworfen werden, um Planungen sowie Austauschbeziehungen zu den Zielgruppen zu schaffen. Hierbei sollen die Zielvorgaben der Organisation erfüllt werden, beispielsweise der Zielmarkt, das Versprechen eines Kundennutzens oder die Bestimmung der Zielgruppen, um die Kunden zu bedienen (vgl. Kotler et al. 2016, S. 51ff).

Unternehmen wie die Wiener Linien sollten nicht nur einen Kundennutzen schaffen, sondern diesen auch klar und überzeugend kommunizieren. In diesem Kontext wird von einer Marketingkommunikation ausgegangen, die für eine dauerhafte Beziehung zu den Kunden von Bedeutung ist (vgl. Kotler et al. 2019, S. 648). Dieser Kommunikationsprozess beginnt meist mit einer Bestandsaufnahme, die alle Interaktionen zwischen der Zielgruppe und dem Unternehmen auflistet (vgl. Kotler et al. 2019, S. 659). Es darf nicht dem Zufall überlassen werden, was kommuniziert wird, sondern Unternehmen müssen einen fokussierten Blick auf ihre potenziellen Kunden richten. Beim Kommunikationsprozess spielt u. a. die Öffentlichkeitsarbeit eine Rolle, die auf guten Beziehungen zu den Zielgruppen aufbaut. So haben die Wiener Linien etwa auf die Beschwerden von Fahrgästen über die intensiven Speisegerüche reagiert und durch das Essverbot den Wohlfühlaspekt während der Fahrt erhöht sowie darauf geachtet, dass sie eine gute Beziehung zu ihren Fahrgästen aufbauen bzw. diese weiterhin zufrieden sind (vgl. Kotler et al. 2019, S. 688).

Für Unternehmen sind Werbung und Öffentlichkeitsarbeit essentiell, um Kunden zielgerichtet anzusprechen. Werbung soll die Zielgruppe informieren, überzeugen und erinnern. Beispielsweise werden Verordnungen und Regeln in öffentlichen Verkehrsmitteln durch Plakate, Sticker oder Werbespots in Erinnerung gerufen. Das zur Verfügung stehende Budget orientiert sich hierbei daran, was das Unternehmen dafür ausgeben möchte oder wieviel die Konkurrenz ausgibt. Die Öffentlichkeitsarbeit verbreitet ihrerseits positive Nachrichten über das Unternehmen und versucht, einen guten Ruf in der Öffentlichkeit herstellen. Hierfür werden Informationen aus den Medien, diverse Veranstaltungen, Sponsoring oder ‚Mundpropaganda‘ von Mitarbeitern genutzt (vgl. Kotler et al. 2019, S. 736f.).

Des Weiteren werden immer wieder Werbekampagnen oder Maßnahmen angewendet, um eine größere Aufmerksamkeit zu erzielen. Beispielsweise möchten die Wiener Linien durch Öffentlichkeitsarbeit viel mehr erreichen, als nur passive Eindrücke zu schaffen. Das Unternehmen möchte vielmehr Kundenbindung erzeugen und seine Kunden, also die Fahrgäste, dazu anregen, sich ‚richtig‘ zu verhalten (vgl. Kotler et al. 2019, S. 694). Hinsichtlich der Normverletzungen und Verstöße in U-Bahnen könnten seitens der Wiener Linien folgende Maßnahmen ergriffen werden: Es könnte monatlich ein Fahrgast des Monats gewählt werden, der aufgrund seines vorbildhaften Verhaltens vom Unternehmen belohnt wird. Diese Belohnung könnte z. B. ein Freifahrtschein sein. Durch diese Maßnahme wird anderen Fahrgästen aufgezeigt, dass ‚richtiges‘ Verhalten in Verkehrsmitteln wichtig ist und dementsprechend auch belohnt wird. Somit wird klar vermittelt, was in der U-Bahn getan werden darf und was nicht erwünscht ist. In der Literatur zum Marketing kann dies auch mit der Thematik der Preisstrategie verglichen werden. Unternehmen setzen für gewisse Produkte einen günstigeren Preis oder ein Sonderangebot an, um somit den Käufer zum Kauf zu verlocken (vgl. Kotler et al. 2019, S. 555). Durch gewisse Strategien im Bereich des Käufersegments (z. B. Preisnachlässe oder psychologische Preissetzung) können Zielgruppen beeinflusst und angesprochen werden. Natürlich sind die Reaktionen der Wettbewerber unterschiedlich und müssen richtig eingeschätzt und antizipiert werden, weil gewisse Maßnahmen auf unterschiedliche Art gedeutet werden können (vgl. Kotler et al. 2019, S. 549ff).

In der Untersuchung zeigte sich in den Beobachtungen wie auch in der Gruppendiskussion, dass neue Regeln und Verbote wünschenswert wären. Dadurch sollten gewisse Verhaltens- und Normverletzungen reduziert bzw. im besten Fall gänzlich vermieden werden. Auch mehr Kontrollen der bereits bestehenden Regeln, etwa durch eine häufigere Kontrolle seitens der Wiener Linien, wären eine adäquate Maßnahme, um diese den Fahrgästen in Erinnerung zu rufen.

Wenn man das Thema der sozialen Interaktion in der U-Bahn sowie in anderen öffentlichen Verkehrsmitteln weiter wissenschaftlich beleuchten möchte, so wären folgende Anknüpfungspunkte denkbar: Eine Option wäre es, Beobachtungen in allen U-Bahn-Linien Wiens durchzuführen, um mögliche Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Verhalten und Handeln der Fahrgäste herausarbeiten zu können. Des Weiteren wäre es möglich, einen Vergleich zwischen U-Bahnen in verschiedenen Städten mit unterschiedlicher Kultur, beispielsweise Berlin, London oder Barcelona, durchzuführen. Außerdem würde sich ein quantitatives Vorgehen für die Untersuchung der vorliegenden Forschungsfrage anbieten. Diese methodische Vorgehensweise könnte mittels Mixed-Methods-Ansatz nach Creswell und Plano-Clark sowohl qualitative als auch quantitative Ergebnisse liefern, denn:

„Mixed methods research provides strengths that offset the weakness of both quantitative and qualitative research“ (Creswell und Plano-Clark 2007, S. 9).

Durch einen Methodenmix, also eine Verquickung qualitativer und quantitativer Methoden, kann das Forschungsfeld aus mehreren Blickwinkeln betrachtet werden, um gezieltere und aufschlussreichere Erkenntnisse gewinnen zu können. Hierfür kann ein hypothesengenerierendes Design (*„exploratory sequential design“* nach Creswell und Plano-Clark) entworfen werden, das nach der Analyse von qualitativen Daten – wie in der vorliegenden Arbeit – mittels quantitativer Methode generalisierbare Aussagen zum Forschungsthema gewinnen möchte (vgl. Creswell und Plano-Clark 2007, S. 70ff). Eine derartige Methodenkombination besteht aus drei Schritten: In einem ersten Schritt wird explorativ vorgegangen, im zweiten Schritt werden die gewonnenen Ergebnisse aus dem qualitativen Vorgehen mit den theoretischen Erkenntnissen verknüpft, in Hypothesen gegossen sowie überprüft. Im letzten Schritt werden die einzelnen Erkenntnisse analysiert und die Ergebnisse zusammengeführt (vgl. Creswell und Plano-Clark 2007, S. 82ff).

Es könnten dadurch statistische Analysen, beispielsweise zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel oder zur Interaktion in diesen, angestellt werden. Zusätzliche Daten hinsichtlich der sozialen Interaktion könnten weitere interessante Anknüpfungspunkte und Hypothesen zu dieser Thematik liefern. Des Weiteren könnten die gewonnenen Erkenntnisse einerseits weiteren Forschungsprojekten dienen oder andererseits für diverse Design- und Gestaltungsmöglichkeiten im Bereich des öffentlichen Verkehrs von Bedeutung sein. Die analysierten Daten könnten etwa für Maßnahmen zur Steigerung des Wohlbefindens von Fahrgästen genutzt werden. Außerdem könnten diese für Forschung zum sozialen Klima oder der Lebensqualität in der Stadt Wien von Interesse sein.

Die Auseinandersetzung mit dem gewählten Forschungsthema erachte ich rückblickend als sehr positiv. Durch die gewonnenen Erkenntnisse konnten neue Einblicke in die Verhaltens- und Handlungsweisen von unbekanntem Personen in der Wiener U-Bahn erhalten werden. Das Forschungsthema zeugt von großer alltäglicher Wichtigkeit und wird durch die Dynamik der sozialen Interaktion voraussichtlich nie abgeschlossen sein. Da das Interagieren und Kommunizieren von Individuen einen zentralen Stellenwert in der Gesellschaft besitzt, wird die Auseinandersetzung mit dieser Thematik auch in Zukunft aktuell bleiben, denn *„Communication is a good deal more talked about than understood“* (Thayer 1968, S. 12).

8 Quellenverzeichnis

Adamovich, Alyssa. 2015. The idea and controversy behind 'manspreading'. https://search-proquest-com.uaccess.univie.ac.at/docview/2113001483?rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprimo (Zugegriffen: 13.05.2019).

Argyle, Michael. 2013. *Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und Soziale Interaktion*. 10. Auflage, Paderborn: Junfermann.

Atteslander, Peter. 2010. *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 13. Auflage, Berlin: Schmidt.

Bauer, Joachim. 2006. *Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone*. München: Heyne.

Biermann, Veronica. 2017. Geschlecht als Rolle. Christina von Schweden und die Inszenierung "weiblicher Maskulinität". *Frauen Kunst Wissenschaft* 33: 9-18. <https://www.fkw-journal.de/index.php/fkw/article/viewFile/830/827> (Zugegriffen: 17.06.2019).

Bohnsack, Ralf. 2010. *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*. 8. Auflage, Opladen: Budrich.

Bohnsack, Ralf. 2003. Gruppendiskussion. In *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Hrsg. Flick, Uwe, Ernst von Kardorff und Ines Steinke, 369-384. 2. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.

Bohnsack, Ralf. 2000. *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung*. 4. Auflage, Opladen: Leske + Budrich.

Bohnsack, Ralf. 1997. Gruppendiskussionsverfahren und Milieuforschung. In *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Hrsg. Friebertshäuser, Barbara und Annedore Prengel, 492-502. München: Juventa.

Bohnsack, Ralf, Iris Nentwig-Gesemann und Arnd-Michael Nohl. 2013. *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. 3. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Boigner, Dietmar. 1990. *Kommunikation. Die „Essenz menschlichen Lebens“ besitzt einen unglaublichen Einfluß auf alle Verhaltensweisen in unserer „vernetzten Welt“*. Himberg: hpt.

Burkart, Roland und Walter Hömberg. 2015: *Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung*. 8. Auflage, Wien: New Academic Press.

Chirvi, Christopher. 2018. *Virales Video: Frau gießt Männern hochkonzentrierte Bleiche in den Schritt*. <https://www.svz.de/deutschland-welt/panorama/Manspreading-Russin-giesst-Maennern-Bleiche-in-den-Schritt-id21168432.html> (Zugegriffen: 14.05.2019).

Creswell, John W. und Vicki L. Plano-Clark. 2007. *Designing and Conducting. Mixed Methods Research*. 2. Auflage, Thousand Oaks: Sage.

Dammer, Ingo und Frank Szymkowiak. 1998. *Die Gruppendiskussion in der Marktforschung: Grundlagen – Moderation – Auswertung. Ein Praxisleitfaden*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Deppermann, Arnulf. 2001. *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Opladen: Leske + Budrich.

Der Standard. 2019. *Designerstuhl gegen Manspreading*. <https://www.derstandard.at/story/2000106423220/designer-stuhl-gegen-manspreading> (Zugegriffen: 01.08.2019).

Der Standard. 2015. *Breitbeinig U-Bahn fahren: New York geht gegen "manspreading" vor*. <https://www.derstandard.at/story/2000011667255/breitbeinig-bahnfahren-new-york-geht-gegen-manspreading-vor> (Zugegriffen: 03.05.2019).

Die Welt. 2017. *Madrid sagt breitbeinigen Fahrgästen den Kampf an*. <https://www.welt.de/vermischtes/article165385860/Madrid-sagt-breitbeinigen-Fahrgaesten-den-Kampf-an.html> (Zugegriffen: 21.05.2019).

Die Welt. 2016. *Bußgelder für breitbeinige Männer in den U-Bahnen*. <https://www.welt.de/vermischtes/weltgeschehen/article154644157/Bussgelder-fuer-breitbeinige-Maenner-in-den-U-Bahnen.html> (Zugegriffen: 23.05.2019).

Fitzsimmons, Emma. 2014. *A Scourge Is Spreading. M.T.A.'s Cure? Dude, Close Your Legs*. <https://www.nytimes.com/2014/12/21/nyregion/MTA-targets-manspreading-on-new-york-city-subways.html> (Zugegriffen: 10.06.2019).

Flick, Uwe, Ernst von Kardorff und Ines Steinke. 2003. *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 2. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.

Forgas, Joseph. 1999. *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. 4. Auflage, Weinheim: Beltz.

Franken, Swetlana. 2010. *Verhaltensorientierte Führung. Handeln, Lernen und Diversity in Unternehmen*. 3. Auflage, Wiesbaden: Gabler.

Friebertshäuser, Barbara und Annedore Prengel. 1997. *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. München: Juventa.

Gielge, Johannes, Rainer Hauswirth und Karl Czasny. 2009. *Wiener Lebensqualitätsstudien. Sozialwissenschaftliche Grundlagenforschung für Wien 2008. Zusammenfassender Bericht*. Bd. 102. Wien: Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien.

Girtler, Roland. 2001. *Methoden der Feldforschung*. 4. Auflage, Wien: Böhlau.

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

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

Goffman, Erving. 1996. *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. 5. Auflage, München: Piper.

Goffman, Erving. 1999. *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. 5. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch.

Harlow, Harry F. und Margaret K. Harlow. 1965. The Affectional Systems. In *Behavior of Nonhuman Primates*. Hrsg. Schrier, Allan M., Harry F. Harlow und Fred Stollnitz, 287-334. New York: Academic Press.

Herry, Max und Sepp Snizek. 1993. *Verkehrsverhalten der Wiener Bevölkerung 1991*. Bd. 40. Wien: Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien.

Hinkel, Johann Walter. 1991. *Die U-Bahn-Linie U3: 1981-1997. Eine Dokumentation über den Bau und Betrieb der U3, Stand: 6.4.1991*. Wien: Compress.

Hochmuth, Georg. 2018. *Neue Bodenmarkierungen für manche Wiener U6-Stationen*. <https://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/5480133/Neue-Bodenmarkierungen-fuer-manche-Wiener-U6Stationen> (Zugriff: 29.03.2019).

Hödl, Johann. 2009. *Das Wiener U-Bahn-Netz. 200 Jahre Planungs- und Verkehrsgeschichte*. Wien: Wiener Linien.

Hussy, Walter, Margit Schreier und Gerald Echterhoff. 2010. *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor*. Berlin: Springer.

Jane, Emma. 2016. 'Dude ... stop the spread': antagonism, agonism, and #manspreading on social media. *International Journal of Cultural Studies* Jg. 20, Heft 5: 459-475. <https://journals-sagepub-com.uaccess.univie.ac.at/doi/10.1177/1367877916637151> (Zugegriffen: 10.05.2019).

Kotler, Philip, Gary Armstrong, Lloyd C. Harris und Nigel Piercy. 2019. *Grundlagen des Marketing*. 7. Auflage, Hallbergmoos: Pearson.

Kotler, Philip, Gary Armstrong, Lloyd C. Harris und Nigel Piercy. 2016. *Grundlagen des Marketing*. 6. Auflage, Hallbergmoos: Pearson.

Kromrey, Helmut. 1986. Gruppendiskussion. Erfahrungen im Umgang mit einer weniger häufigen Methode empirischer Sozialwissenschaft. In *Qualitative Methoden der Datenerhebung in der Arbeitsmigrantenforschung*. Hrsg. Hoffmeyer-Zlotnik, Jürgen Heinz Peter, 109-132. Mannheim: Forschung Raum und Gesellschaft e.V.

Kruse, Jan. 2015. *Qualitative Interviewforschung: Ein integrativer Ansatz*. 2. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa.

Krüger, Heidi. 1983. Gruppendiskussion. Überlegungen zur Rekonstruktion sozialer Wirklichkeit aus der Sicht der Betroffenen. *Soziale Welt* Jg. 34, Heft 1: 90-109.

Lamnek, Siegfried. 2005. *Gruppendiskussion. Theorie und Praxis*. 2. Auflage, Weinheim: Beltz.

Laurel, Laila. 2019. *A Solution for Man-Spreading. A pair of chairs from Sycamore and Cherry wood. Thanks to all the girls and boys for coming and having a good old sit on them this week, it's been silly!* <https://www.instagram.com/lailapoppylaurel> (Zugegriffen: 01.08.2019).

Loos, Peter und Burkhard Schäffer. 2001. *Das Gruppendiskussionsverfahren. Theoretische Grundlagen und empirische Anwendung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Lueger, Manfred. 2010. *Interpretative Sozialforschung. Die Methoden*. Wien: Facultas.

Mayring, Philipp. 2002. *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. 6. Auflage, Weinheim: Beltz.

Mayring, Philipp. 2010. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12. Auflage, Weinheim: Beltz.

Merten, Klaus. 1977. *Kommunikation. Eine Begriffs- und Prozeßanalyse*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Mey, Günter und Katja Mruck. 2010. *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Morrigan, Leah. 2015. "Man-Spreading" Is All About Ego. https://www.huffingtonpost.ca/leah-morrigan/manspreading_b_6443154.html (Zugegriffen: 20.05.2019).

Mühlen-Achs, Gitta. 2003. *Wer führt? Körpersprache und die Ordnung der Geschlechter*. München: Frauenoffensive.

Mühlen-Achs, Gitta. 1998. *Geschlecht bewusst gemacht: körpersprachliche Inszenierungen. Ein Bilder- und Arbeitsbuch*. München: Frauenoffensive.

Nohl, Arnd-Michael. 2009. *Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis. Qualitative Sozialforschung*. 3. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Oberzaucher, Elisabeth und Norbert Rüter. 2018. Nudging im ÖPNV – menschengerechte Gestaltung verbessert die Betriebsqualitäten der Öffis. In *ÖPNV im Umbruch. OVE-Schriftenreihe 90*, Hrsg. Norbert Ostermann, 35-40. Wien: OVE Eigenverlag.

Oberzaucher, Elisabeth. 2017. *Homo urbanus. Ein evolutionsbiologischer Blick in die Zukunft der Städte*. Berlin: Springer.

Rehberg, Karl Siegbert. 2007. Das Individuum und die Gesellschaft. Kultur. In *Lehrbuch der Soziologie*, Hrsg. Hans Joas, 73-106. 3. Auflage, Frankfurt am Main: Campus.

Risser, Ralf, W. Zuzan, W. Tamme, J. Steinbauer und A. Kaba. 1991. *Handbuch zur Erhebung von Verkehrskonflikten mit Anleitungen zur Beobachterschulung*. Bd. 28. Wien: Literas-Universitätsverlag.

Rosenthal, Gabriele. 2005. *Interpretative Sozialforschung: Eine Einführung. Grundlagentexte Soziologie*. 5. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa.

Rosinak, Werner. 1993. *Verkehrskonzept Wien. Leitlinien*. Bd. 42. Wien: Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien.

Scheunpflug, Annette. 2004. Nonverbale Kommunikation und Geschlecht. In *Körpersprache und Pädagogik. Das Handbuch*. Hrsg. Rosenbusch, Heinz S. und Otto Schober, 122-137. 4. Auflage, Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.

Schober, Otto. 2002. Wenn Frauenposen, Männerposen und Kinderposen luxurieren. Über nonverbale (Selbst-)Darstellungen der Geschlechter. *Matreier Gespräche – Schriftenreihe der Forschungsgemeinschaft Wilhelminenberg 2*: 181-192.

Socialdata. 1994. *Einstellungen der Wienerinnen und Wiener zur Verkehrsplanung*. Bd. 51. Wien: Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien.

Spittler, Gerd. 1967. *Norm und Sanktion. Untersuchungen zum Sanktionsmechanismus. Texte und Dokumente zur Soziologie*. Olten: Walter.

Stadt Wien. 2019. *U-Bahn Wien: U-Bahn Plan für alle Linien*. <https://www.stadt-wien.at/wien/oeffentl-verkehrsmittel/u-bahn-wien-u-bahn-plan-fuer-alle-linien.html> (Zugegriffen: 25.03.2019).

Tannen, Deborah. 1993. *Gender and Conversational Interaction*. New York: Oxford University Press.

Thayer, Lee. 1968. *Communication and Communication Systems: In Organization, Management and interpersonal Relations*. Homewood: Irwin.

Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin und John D. Jackson. 2007. *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. 11. Auflage, Bern: Huber.

Weymann, Ansgar 2007: Das Individuum und die Gesellschaft. Interaktion, Institution und Gesellschaft. In *Lehrbuch der Soziologie*. Hrsg. Hans Joas, 107-137. 3. Auflage, Frankfurt am Main: Campus.

Widholm, Katharina. 2019. *Essen verboten! Ab Jänner für alle U-Bahnen*. <https://www.stadt-wien.at/wien/oeffentl-verkehrsmittel/essen-verbotten-u-bahnen.html> (Zugegriffen: 10.05.2019).

Wiener Linien. 2018. *Überwältigende Mehrheit für Essverbot auf allen U-Bahn-Linien*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/bvContentView.do?contentType=1001&contentId=4201990&programId=74577&channelId=-47186> (Zugegriffen: 08.06.2019).

Wiener Linien. 2019^a. *Fahrplan U3*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66526/channelId/-46749> (Zugegriffen: 08.04.2019).

Wiener Linien. 2019^b. *Acht Öffi-Tipps für Seniorinnen und Senioren*. <https://blog.wienerlinien.at/oeffi-tipps-fuer-seniorinnen> (Zugegriffen: 03.07.2019).

Wiener Linien. 2019^c. *E-Mail-Kommunikation mit den Wiener Linien* (Zugegriffen: 04.07.2019).

Wiener Linien. 2019^d. *Hausordnung. Fahr Fair! Für ein angenehmes Miteinander in den Öffis*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66528/channelId/-2000163> (Zugegriffen: 02.04.2019).

Wiener Linien. 2019^e. *Neue Offensive erinnert an Hausordnung*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/contentView.do?pageTypeld=66526&channelId=-47186&programId=74577&contentId=4200387&contentType=1001> (Zugegriffen: 04.04.2019).

Wiener Linien. 2019^f. *Maßnahmenpaket U6. Bodenmarkierung*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do?channelId=-4400808> (Zugegriffen: 12.04.2019).

Wiener Linien. 2019^g. *Tickets. Der richtige Fahrschein, der passende Tarif*. <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66526/channelId/-46648> (Zugriffen: 02.02.2019).

Winkler, Angelika. 2006. *Masterplan Verkehr Wien 2003. Kurzfassung*. Wien: Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien.

9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Liniennetzplan der Wiener Linien	8
Abbildung 2: Fahrstrecke der Linie U3.....	10
Abbildung 3: Diagramm der Einsteiger in öffentlichen Verkehrsmitteln im Jahr 2018.....	11
Abbildung 4: Anzahl der Fahrgäste der Linie U3 in Fahrtrichtung Simmering	11
Abbildung 5: Anzahl der Fahrgäste der Linie U3 Richtung Ottakring	12
Abbildung 6: Piktogramm für spezielle Personengruppen.....	13
Abbildung 7: Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation.....	14
Abbildung 8: Präsentation des Essverbots durch Stadträtin Ulrike Sima und Wiener Linien-Geschäftsführer Günter Steinbauer.....	17
Abbildung 9: Bodenmarkierung für Ein- und Ausstieg.....	18
Abbildung 10: Symbol für Manspreading in der New Yorker U-Bahn	19
Abbildung 11: Symbolik des breitbeinigen Sitzens in der U-Bahn.....	21
Abbildung 12: Designerstuhl gegen Manspreading.....	23
Abbildung 13: Trichterartige Anordnung im Fahrzeuginneren	27
Abbildung 14: Ablaufplan der teilnehmenden Beobachtung.....	56
Abbildung 15: Allgemeines Inhaltsanalytisches Ablaufmodell	68
Abbildung 16: Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse.....	70
Abbildung 17: Bahnsteig der Station Ottakring (Linie U3)	80
Abbildung 18: Steh- und Wartebereich	82
Abbildung 19: Zwischenraum der U-Bahn	82
Abbildung 20: Vierersitzabteil	86
Abbildung 21: Einfaches Modell des Marketingprozesses	119

10 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: soziodemographische Daten der Gruppenteilnehmer	61
------------------------------------------------------------------	----

11 Anhang

11.1 Transkript

1 Transkript der Gruppendiskussion

2 Interviewerin = V.

3 Befragte Personen = I1, I2, I3, I4, I5, I6

4 Datum des Interviews: **05.05.2019**

5 Ort des Interviews: **im Wohnzimmer der Interviewerin**

6 Dauer des Interviews: **1:20:14 Stunden**

7

8 **V.:** Fangen wir an. Erstmal danke, dass ihr alle da seids und euch Zeit genommen habts. Das freut mich sehr. Bevor wir in die Thematik einsteigen, möchte ich euch bitten, euch kurz vorzustellen, euren Namen, Alter und euren beruflichen Status zu nennen. Wer möchte anfangen?

12 **I5.:** Ja ich also (.) hallo ich heiße L. und bin einundzwanzig Jahre alt (.) und ich studiere und ich arbeite nur samstags und ja.

14 **I4.:** Mein Name ist T. und ich bin fünfzig Jahre alt (.) ich bin beschäftigt in der Bawag PSK als Privatkundenbetreuer.

16 **I1.:** Mein Name ist S. (.) ich bin einundfünfzig ähm bin in der Bawag PSK auch angestellt seit ewigen Zeiten und ja.

18 **I2.:** Ich bin die M. und bin fünfundzwanzig Jahre alt u n d arbeite in einer Werbeagentur.

19 **I6.:** Ich bin der R. und bin dreiundzwanzig Jahre alt und studiere auf der WU (.) und arbeite zehn Stunde die Woche.

21 **I3.:** Ja ich bin die H. und bin auch dreiundzwanzig Jahre alt und auch Studentin.

22 **V.:** Ok passt, super. Ich gebe euch nun eine kurze Einführung zu meinem Thema. Kennt ihr den Begriff soziale Interaktion? Dieser Begriff bedeutet das wechselseitige Aufeinandereinfließen zwischen Menschen, das Handeln und das Kommunizieren zweier Menschen (.) Es gibt viele Bezeichnungen dafür, womit jede Person täglich konfrontiert ist. Im öffentlichen Raum, beispielsweise bei der Fahrt mit der U-Bahn, lässt sich das sehr gut zeigen, weil viele Menschen auf engem Raum aufeinandertreffen und interagieren. Jetzt würde es mich einmal interessieren, was euch in den Sinn kommt, wenn ihr an eure tägliche Fahrt mit der U-Bahn denkt? Welche Gefühle verbindet ihr mit der U-Bahn?

30 **I5.:** Ist eine Zweckgemeinschaft, denk ich. Man braucht die anderen nicht, aber man sitzt halt in derselben U-Bahn und ich sehs ziemlich neutral, ich weiß nicht. Ich hab wenig negative Erfahrungen gemacht (.) auch nicht besonders positive (lacht) ja es ist halt U-Bahn-Fahren. Man setzt sich rein, um von A nach B zu kommen. Ja das ist halt so (.) ich weiß nicht.

34 **I4.:** Naja, also ich fahr jeden Tag mit der U-Bahn und da würden mir viele Dinge einfallen (lacht), über die ich sprechen könnte, und das, was mir in letzter Zeit auffällt ist, dass die U-Bahn immer voller wird.

37 **I3.:** Ja, das stimmt.

38 **I4.:** Und man hat teilweise schon Mühe, hineinzukommen u n d wenn das Intervall mal unterbrochen wird, dann muss man vielleicht zwei bis drei U-Bahnzüge abwarten und ja (.) Ich habe eher ein unangenehmes Empfinden, wenn man so dicht gedrängt drinnen steht und das ist nicht sehr angenehm. Es sind viele Leute und es ist laut und ich bin ab und zu genervt, wenn die Leute kein Gefühl für Abstände haben.

43 **I2.:** Also ich bin auch eher (.) ich sag einmal neutral beziehungsweise eher genervt manchmal
44 vom U-Bahnfahren, w e i l ur viele Leute in der U-Bahn drin sind und ähm ja, dann wartest du
45 öfters, vor allem in der Früh, wenn du schnell in die Arbeit fahren möchtest und dann fällt eine
46 U-Bahn aus, was bei der U4 eine Zeit lang echt häufig der Fall war. Da bist du einfach echt
47 genervt und denkst da nur (.) mah schon wieder in die U-Bahn und es sind schon wieder so
48 viele Leute und du steigst ein (.) eh bei der Endstation oder kurz vor der Endstation und musst
49 eigentlich auf die ganz andere Seite von Wien fahren, aber es ist halt dann kein Platz frei und
50 warten und eine halbe Stunde mal stehen und ja (.) das ist halt dann echt blöd und ja.

51 **I3.:** Ja ähm ich würd dem zustimmen. Ich glaub, es macht aber auch einen Unterschied ähm
52 ob man eben jeden Tag mit der U-Bahn fährt (.) zum Beispiel in die Arbeit oder in die Uni
53 fahren muss, also dass man da eher dieses Genervtsein hat, weil wenn man schon weiß, dass
54 die U-Bahn immer voll sein wird, weil es dieselbe Uhrzeit ist (.) und ich glaub da kommen eher
55 negative Gefühle auf ein bisschen. Aber sonst hätte ich auch eher neutrale Gefühle der U-
56 Bahn gegenüber. Ja, man hat schon so U-Bahn Linien, die sehr unbeliebt sind (.) wie die U6
57 und so (.) ja, also die U6 (.) vor allem aber die U3 ist größtenteils eine ganz okay U-Bahn und
58 wenn ich damit fahr, dann hab ich noch nie wirklich so Probleme oder komische Leute
59 gesehen.

60 **I6.:** Also mir kommts vor, als würdn die Leute in Wien vor allem (lacht) nicht wissen, wie man
61 sich in einer U-Bahn verhält w e i l ganz häufig beim Schottentor stehen alle Leute genau bei
62 einem U-Bahneingang u n d versuchen da reinzukommen.

63 **I5.:** Ja, das kenne ich, dort bei der Rolltreppe.

64 **I6.:** Ja, genau und da kommst du gar nicht durch (.) rein raus (.) und sich statt irgendwie
65 gescheiter zu verteilen, nein, weil ich muss dann genau bei diesem Ausgang wieder
66 aussteigen und irgendwie verzögert es sich dann und ähm (.) Es wird so oft durchgesagt vom
67 U-Bahnfahrer „Benützen Sie doch alle Ausgänge“ und ähm ja (.) Man ist eigentlich
68 megagenervt, w e i l die Leute dann noch in der letzten Sekunde reinspringen, obwohl die
69 Lichter geblinkt haben u n d dann warten gefühlt neunundneunzig Prozent der Leute, nur weil
70 die eine Person ausgerechnet noch diese U-Bahn erwischen musste (I3 lacht) und (.) ähm ja
71 also.

72 **I1.:** Also ich sehe die U-Bahn als Mittel zum Zweck. Ich muss in die Arbeit kommen und es ist
73 der schnellste und einfachste Weg, um in die Arbeit zu kommen. Ich sehs jetzt mal prinzipiell
74 neutral die U-Bahn. Ich find die Intervalle, seitdem es eine Baustelle gibt bei der U-Bahn (.) die
75 werden gefühlt immer länger, die Leute drinnen werden immer mehr und ich freu mich immer,
76 wenn Schulferien sind (I6 lacht). Da hat man wenigstens keine Schultasche im Bauch (I2 lacht)
77 oder im Gesicht. Mein Zugang ist, dass ich immer schau, ob's noch irgendwo einen Sitzplatz
78 gibt, wo ich mich noch verkriechen kann, weil ich dieses Bekörpern von anderen Leuten nicht
79 so spannend find (I2 lacht).

80 **I6.:** Besonders im Sommer (I3 lacht).

81 **I1.:** Ja, genau besonders, die die zottelig und sich oben anhalten und immer näherkommen.

82 **I5.:** Ich setz mich nie hin. Ich mag das nicht.

83 **I3.:** Echt nicht?

84 **I5.:** Das Gefühl, dass ich irgendjemandem den Sitzplatz wegnehme (.) das mag ich nicht. Ich
85 steh lieber (.) Keine Ahnung, ich mags nicht.

86 **I1.:** Echt?

87 **I4.:** Also ich setz mich auch nicht hin.

88 **I1.:** Echt?

89 **I4.:** Ja, weil ich immer oft das Los habe, dass sich irgendeine unangenehme Person zu mir
90 setzt.

91 **I1.:** Hundertfünfzig Kilo und Körperausdünstung.

92 **I4.:** Ja, so in die Richtung und da gibts auch ein paar andere Arten von Menschen u n d darum

93 steh ich lieber.

94 **I1.:** Also nein, ich mag sitzen. Ich mag immer im Eck sitzen, direkt beim Fenster oder beim

95 Einzelsitzplatz.

96 **I2.:** Ja, ich sitz auch am liebsten im Eck.

97 **I1.:** Und Hauptsache (.) keiner streift bei mir an, wirklich, (.) das ist wichtig. Ich brauch keinen

98 auf meinen Füßen stehen haben, der das so spannend findet, dann die besonders Klugen (.)

99 „Man braucht sich nicht anhalten in der U-Bahn“. Das wird total überwertet und genau dann

100 hab ich immer irgendeine Form von Notbremsung zwischendrin und das macht dann immer

101 voll Spaß, wenn dann drei Leute an dir hängen und deine Hand immer länger wird und na.

102 **I6.:** Ja voll.

103 **I5.:** Es sind ja auch die Spezialisten, die dann beim Einsteigen in diesem Bereich immer stehn

104 bleiben.

105 **I3.:** Ja, genau.

106 **I6.:** Ja, voll (.) oder die Leute, die einsteigen wollen, bevor die Leute ausgestiegen sind,

107 o d e r.

108 **I1.:** Jaja, voll (.) die Leute, die aussteigen wollen.

109 **I6.:** Ja, oder die Leute, die von außen den Knopf drücken und sich dann denken, warum die

110 Türe nicht aufgeht, und da warten aber so zehn Leute und ich denk ma manchmal: „Ja, wir

111 wollen auch raus, ihr müsst nicht den Knopf drücken, den haben wir schon gedrückt“ und nur

112 der Fahrer hat die Türe noch nicht entsperrt (.) und genau das hab ich auch gemeint, die Leute

113 wissen nicht, wie man sich in einer U-Bahn verhält, also das Prinzip des Erst-Aussteigen-

114 lassens und dann Einsteigen, dafür bräuchte man so eine Grundschulung (.) gefühlt.

115 **I4.:** Ja, sie versuchen es eh zu versuchen (.) mit so Bodenmarkierungen.

116 **I2.:** Ja, voll.

117 **I1.:** Ich hatte tatsächlich einmal eine Dame (.) am Schwedenplatz hab ich das Gefühl, dass

118 alle aus der U4 aussteigen und die stand genau, wenn diese zwei Türen aufgehen (.) genau

119 in der Mitte (.) und ich bin ausgestiegen und hab mich genau vor diese Dame gestellt. Sie

120 konnte nicht hinein und ich dachte, ich pfeif jetzt drauf, weil ich kann auch nicht weitergehen

121 u n d sie hat dann irgendwann nachgegeben und hat begriffen, es ist vielleicht doch nicht der

122 richtige Weg, um hineinzukommen, wenn die Leute einmal rauswollen.

123 **I6.:** (lacht) Ja, man muss ein Zeichen setzen.

124 **I1.:** Ja, genau.

125 **I4.:** Die U-Bahn ist schon sehr praktisch. Man kommt wirklich sehr rasch ans Ziel, da hat man

126 mit'n Auto oder so keine Chance, oder mit der Straßenbahn.

127 **I3.:** Ja, das sowieso. Unser U-Bahnsystem ist schon sehr fortschrittlich. Also (.) muss man

128 schon sagen.

129 **I6.:** Ja, super.

130 **I5.:** Ich find die Nacht-U-Bahn so geil, also vor allem am Wochenende oder an Feiertagen.

131 **I6.:** Ja, stimmt (.) Das haben so viele Länder nicht und keine Ahnung, wie die fortgehen (lacht).

132 **I5.:** Ja, also (.) Amsterdam bis eins oder so und dann ist Schluss.

133 **I3.:** Ja, da kannst schauen, wie du nach Hause kommst.

134 **I5.:** Uber, Taxi oder so o d e r einen Nachtbus, glaub ich, gibts noch. Ich find, da gibts die

135 besten Bewegungen in der Nacht-U-Bahn (.) also tolle Unterhaltungen.

136 **I1.:** Ich denk jetzt, wenn wir vergleichen jetzt wir sind in New York nicht mit der U-Bahn

137 gefahren aber das Menschengemachte stell ich mir vor, ist dort sicher noch fünf bis

138 siebenmal so groß, als was es bei uns ist u n d (..) wir jammern, aber jammern wir auf hohem
139 Niveau?
140 **I5.:** Ja, würd ich schon sagen.
141 **I3.:** Ja, voll.
142 **I6.:** Ja. Also wenn man diese Bilder im Kopf hat von den asiatischen Ländern, wo es diese
143 Personendrücker gibt (..)
144 **I4.:** Ja, genau.
145 **I6.:** (..) Ja, die nur dafür zuständig sind, dann ähm dann hab ich es schon sehr gern, wenn
146 man seine fünf Centimeter doch noch Raum hat in Wien u n d nicht so eng beieinander ist.
147 **I4.:** Ja, cool sind auch die, die dann noch mit dem Fahrrad kommen (.)
148 **I6.:** Ja.
149 **I4.:** Obwohls verboten ist um diese Zeit.
150 **I2.:** Ja, voll.
151 **I1.:** Ja (.) und die schickt er aber wieder raus.
152 **I5.:** Es gibt auch lustige U-Bahn-Fahrer, die machen tolle Aussagen, find ich.
153 **I1.:** Ja, ich find auch. Die U-Bahn-Fahrer sind ein Hit. Ich hab wirklich einmal einen gehabt,
154 der war so nett. „Bei allen Personen, die jetzt aussteigen, oder allen Personen, die noch sitzen
155 bleiben, ich wünsch ihnen allen einen wunderschönen Tag.“ Das war echt cool. Und ich denk
156 heute noch dran und das ist aber wirklich schon lang her (lacht) (..)
157 **V.:** Ok, ich stell meine nächste Frage. Wenn ihr an die U-Bahn-Fahrt denkt, wie steht ihr
158 grundsätzlich zu den anderen Fahrgästen? Spielen für euch Respekt und Rücksichtnahme auf
159 andere Menschen eine Rolle?
160 **I4.:** Also ich find Rücksichtnehmen schon wichtig, weil in einer großen Gruppe ist es voll
161 mühsam, wenn Leute nur auf sich selber schauen. Also nicht nur in der U-Bahn, sondern
162 generell, wenn man auf der Straße geht und die Leute rempeln dich an, weil sie nicht schauen
163 oder aufs Handy starren und ja (.) in der U-Bahn eh dasselbe, das ist einfach nur ungut und
164 man ist genervt und wenn alle mehr miteinander aufpassen würden, dann geb's sicher
165 manchmal nicht so mühsame Szenen, wo sich dann wer angeht oder so. Also ich erleb immer
166 wieder, dass Leute keine Rücksicht nehmen. Das sind so Leute, wie beispielsweise die
167 Hundebesitzer, die dann absichtlich keinen Beißkorb oben haben in der U-Bahn (.) Also das
168 sind so speziell Jugendliche, teilweise von der Mariahilfer Straße, so ein Klientel und die die
169 mit Kebaps und so einsteigen.
170 **I2.:** Also das mitn Essen darf man jetzt eh nicht mehr.
171 **I4.:** Ja, stimmt, das kommt jetzt eigentlich eh nicht mehr so vor.
172 **I5.:** Also am nervigsten sind die, die mit lauter Musik einsteigen und da sind wir uns alle einig
173 oder?
174 **I2.:** Ja.
175 **I6.:** Ja, und die, die herumtelefonieren.
176 **I4.:** Ja, die laut telefonieren.
177 **I2.:** Aber das mit den Punks, das hab ich auch öfters in der U4, wo so Gruppen einsteigen,
178 komplett gekettet, mit großen Hunden ohne Beißkorb (.) und da sieht man dann schon, dass
179 die Leute eher ausweichen, weil sie doch schon Angst haben vor den Hunden. Also ich bin da
180 genauso, wo ich sage, okay, ich fürchte mich davor und ich gehe weg (.) a b e r Respekt würd
181 ich schon sagen, dass ich auch vor anderen Menschen in der U-Bahn habe oder das auch
182 andere Menschen Respekt zeigen, zum Beispiel, wenn man eben in so einem Viererding sitzt
183 und einer möchte von innen raus, dass man eben seine Füße auf die Seite gibt und dass man
184 den anderen durchlässt. Da würde ich mal sagen, da respektiert man sich, dass man sagt,
185 okay, ich mache für den anderen Menschen Platz.

186 **I3.:** Ja, voll oder auch dass man für ältere Menschen aufsteht oder ähnliches.

187 **I1.:** Also sehr bedingt, finde ich. Ich find der Respekt, der in der U-Bahn ist, ist so die

188 Steinzeitversion des Respekts, die man zeigen kann. (..) Die man zeigt, u m sich selber zu

189 schützen. Weil wennst die Füße nicht auf die Seite gibst, wenn jemand von drinnen aussteigen

190 will, da wird er dir vielleicht die Kniescheiben verschieben, während er raus geht,

191 a b e r ein großer Zug von Respekt (.) oder wenn Leute mit Krücken einsteigen und ein anderer

192 aufsteht, wie um den anderen hinsetzen zu lassen, oder wenn wirklich ältere Leute dabei sind,

193 dass einer sagt: „Okay, ich stehe auf und lasse ihn hinsetzen“ (.) Das find ich, ist im Bus mehr

194 gegeben als wie in der U-Bahn. Also das ist meine persönliche Meinung und Eindruck.

195 **I5.:** Deswegen setz ich mich gar nicht hin (l2 lacht).

196 **I6.:** Ja.

197 **I4.:** Obwohl man hat ja, wenn man im Eingangsbereich steht, teilweise das Problem, wenn

198 jetzt jemand mit dem Kinderwagerl kommt, dann kommen die so rein und wollen auch natürlich

199 einen Platz haben und dann muss man schauen, ob man auch auf die Seite geht, dass sie

200 sich dort reinstellen können.

201 **I1.:** Ja, die kann nur dort rein und die kann nur dort stehen bleiben und dasst dann die Leute

202 wirklich wegstreift (..) Ich hab schon einige Kinderwagerl gesehen, die immer wieder draußen

203 stehen blieben sind, w e i l drinnen (.) dass ich jetzt da wirklich auf die Seite gehe, wenns

204 schon eng ist, hab ich nicht erlebt.

205 **I3.:** Ja, man muss auch wirklich sagen beim Kinderwagerl ist es auch ein bissl schwer, also

206 ich hab auch viel erlebt, dass die Leute ihren Kinderwagen als Rammbock benützen und

207 trotzdem versuchen, irgendwie reinzukommen (..)

208 **I1.:** Ja, aber wieso müssen sie es? Warum ist es erforderlich, dass sie den Kinderwagen als

209 Rammbock benützen müssen?

210 **I4.:** Oder sie warten auf die nächste U-Bahn?

211 **I1.:** Ja, die ist ja genauso voll. Ich weiß nicht (.)

212 **I6.:** Also, ich find es wird grad zu kritisch gesehen, weil klar versucht jeder jetzt seine eigenen

213 Interessen durchzusetzen, aber ich find so im Großen und Ganzen verhalten sich die Leute

214 schon mehr oder weniger okay. Natürlich fallen immer wieder diese negativen Beispiele viel

215 ärger auf, a b e r dass man keine Lust hat, U-Bahn zu fahren, hätte ich jetzt nicht gesagt,

216 w e i l die Leute immer so asozial sind, also jetzt bisschen überspitzt formuliert (...) ähm, ich

217 denk, dass hat auch immer sehr damit zu tun, ob man jetzt seinen Platz aufgibt oder nicht, wie

218 man grad drauf ist und ich glaub vor allem in der Früh oder nach der Arbeit (.) dass man halt

219 seine Ruhe haben mag und dann neigt man eher dazu, sich nicht höflich zu verhalten, u n d

220 denkt sich halt: „Ach, die ist mit dem Kinderwagen und die hat ja eh ewig Zeit“ oder so (.) oder

221 so in die Richtung und „Ich muss jetzt arbeiten“ und ja, also vielleicht zur Mittagszeit oder wenn

222 weniger los ist, würde ich schon sagen, dass sich die Leute auch vernünftig verhalten und da

223 dann auch den Platz dem Kinderwagen anbieten.

224 **I4.:** Ja, man denkt halt oft, warum fährt die mit dem Kinderwagen genau in der Stoßzeit u n d

225 die Pensionisten, was machen die hier?

226 **I6.:** Das versteh ich auch nicht (.) gar nicht.

227 **I4.:** Können die nicht untertags fahren? (lacht)

228 **I6.:** Und die Kindergartengruppen, die genau zwischen acht und neun ihren Ausflug machen

229 müssen.

230 **I4.:** Ja, auch wenn eine Schulklasse hineinkommt, ist auch immer interessant.

231 **I2.:** Ja, voll.

232 **I4.:** Da wirts eng.

233 **I5.:** So wie im Supermarkt, wenn zu Mittag die voll lange Schlange ist, und es sind nur
234 Pensionisten, da denk ich mir: „Oida, könnt ihr nicht später einkaufen gehen? Wir machen jetzt
235 Pause und du stehst da.“

236 **I4.:** Ja, da bilden sich so Feindbilder so (.) die Pensionisten (I3, I2, I1 lachen)

237 **I1.:** Aber ich glaube, egal, wenn du einen Pensionisten in den öffentlichen Verkehrsmitteln
238 siehst, denkst da „Jetzt? Meint der das jetzt wirklich ernst um die Zeit?“ (.) Aber ja solls sein.

239 **I6.:** Ja, man bereitet sich schon (.) also, wenn man grad sitzt, bereitet man sich so vor, ah, jetzt
240 muss ich den Platz anbieten und hoffentlich findet er wen anderen, der aufsteht.

241 **I5.:** Ich sag ja, in der Nacht ist super. Keine Pensionisten.

242 **I4.:** Ja (lacht), ein klarer Vorteil. (I2 und I6 lachen).

243 **I6.:** Es kommt noch (lacht), wenn sie davon erfahren dann.

244 **I1.:** Aber ich find ein bissl mehr Respekt, also ein bissl das Respektlevel erhöhen. Einfach
245 vielleicht habe ich ein hohes Respektlevel, ja, mag sein, aber um einfach besser miteinander
246 auszukommen, wäre schon nett.

247 **I5.:** Ich find aber auch, es hängt (.) also, was da eine wesentliche Rolle spielt, find ich, ist, mit
248 welcher U-Bahn man da fährt. Also unglaublich, was es da für Unterschiede gibt.

249 **I2.:** Ja, stimmt, also die U6 ist ganz schlimm.

250 **I1.:** Ja, die U6 ist das Letzte vom Letzen.

251 **I4.:** Die U6 ist der Hammer.

252 **I2.:** Ich hasse die U6.

253 **I1.:** Ich habe Angst in der U6. Kein Spaß. Jahrelang bin ich von der Philadelphiabrücke bis
254 nach Floridsdorf gefahren in die Filiale und da bin ich wirklich weit gefahren u n d da hast
255 wirklich eine Sozialstudie machen können. Nach diesen fünfundzwanzig Minuten kanntest du
256 jeden Stand einer Person in ganz Österreich. Schlimm ähm. Während in der U-Bahn Linie U3
257 es ganz anders ist. Die find ich persönlich am besten. Die ist schön ruhig und gemütlich.

258 **I5.:** Mit der U3 fahren viele Touristen.

259 **I2.:** Ja, stimmt. Viele Touristen fahren mit der U3 wegen dem Stephansplatz und junge Leute
260 gerade wegen Mariahilferstraße, Westbahnhof, Zieglergasse und Neubaugasse.

261 **I1.:** Ja, aber auch viele, die in der Stadt arbeiten. Viele Berufstätige.

262 **I5.:** Die U3 ist spitze, weil die fährt genau durch die Stadt.

263 **I2.:** Ja, voll, von Ottakring bis nach Simmering und die deckt auch so viele Bezirke ab.

264 **I4.:** Ja, du hast viele Citybüroangestellte, hast aber auch die Arbeiterschicht Richtung
265 Simmering und Ottakring und, kulturell gesehen, hast du auch das Volkstheater direkt an der
266 Linie.

267 **I1.:** Ja, stimmt und du bist direkt in der Stadt und näher kannst du nicht sein, weil du gehst
268 quasi unterm Stephansdom fast raus.

269 **I4.:** Und sie verbindet wichtige Einkaufsstraßen, wie die Mariahilferstraße, die Landstraße und
270 die Simmeringer Hauptstraße. Ein schönes Angebot.

271 **I2.:** Ja, voll und megawichtig für Touristen, die grad nach Wien kommen, vielleicht auch wegen
272 dem Westbahnhof und wegen der Landstraße, weil auch viele Züge stehenbleiben.

273 **I6.:** Ja, und der Busbahnhof in Erdberg.

274 **I2.:** Ja, stimmt voll. Ich find, in der U3 sind die Leute tendenziell gepflegter als wie in anderen
275 U-Bahnen. Also ein gemischtes Publikum eigentlich.

276 **I3.:** Ja, also eine super Linie. Dafür dass es so viele unterschiedliche Leute in der U-Bahn gibt,
277 find ich, hört man nichts von Konflikten (.) oder hab ich in der U3 auch nichts Unangenehmes
278 erlebt oder so.

279 **I6.:** Die Leute strömen richtig zwischen Westbahnhof und Stephansplatz irgendwie alle da
280 hinein.

281 **I1.:** Oder zuerst raus und dann rein.
282 **I5.:** Ja, da ist immer viel los.
283 **I6.:** Ja, ein großer Austausch.
284 **I4.:** Also (.) ich fahr ja jeden Tag mit der U3 und am Westbahnhof steigen so viele aus.
285 **I6.:** Um dann mit der U6 zu fahren (lacht). Aber ich würd schon sagen, dass die U3 zu einer
286 der sympathischsten U-Bahnlinien gehört.
287 **I4.:** Ja, stimme ich zu.
288 **I2.:** Ja, voll.
289 **I5.:** Ich mag die U3 lieber, ich find, da ist einfach wenig los und es ist einfach angenehm und
290 vor allem ich treff dort keine unangenehmen Leute (.) also wie in der U6.
291 **I1.:** Vielleicht weil die U-Bahn oberirdisch fährt?
292 **I5.:** Nein, eigentlich nicht, ich mags einfach mehr.
293 **I3.:** Die U3 fährt ja eigentlich fast nur unterirdisch und ich mags trotzdem voll gern.
294 **I1.:** Ja, bis auf Ottakring und Erdberg, da fährt sie oberirdisch.
295 **I2.:** Ich find, dass ist jetzt kein Qualitätskriterium bei einer U-Bahn ist.
296 **I3.:** Es ist halt nett (.) wie bei der U6 (.) dass man halt rausschauen kann, viele Menschen
297 fühlen sich auch bedrängt bei den unterirdischen Bahnen, aber ich find das nicht so, ich find,
298 es macht eigentlich keinen Unterschied, weil man fährt mit der U-Bahn, um schnell woanders
299 zu sein.
300 **I5.:** Ich mag die Stationen von der U3 voll, weil man direkt in der Stadt ist und in Ottakring (...)
301 doch, wenn ich es mir aussuchen kann, dann fahre ich gerne mit U4.
302 **I6.:** In der U4 heizt sich die U-Bahn immer so viel auf und bei unterirdischen Linien wie bei der
303 U3 find ich, ist es nicht so.
304 **I1.:** Die U6 war früher mal (.) also ganz früher mal, weißt eh, Alter und so (.) und das war früher
305 mal die Stadtbahn und die haben die Gleise und die Stadtbahnbögen, wo halt jetzt drunter die
306 Lokale sind, und die haben die ähm Stadtbahn umgewandelt in die U-Bahn. Und die benützt
307 die gleichen Gleise.
308 **I4.:** Im Winter ist es halt nicht so angenehm, wenn der Schnee fällt, und da hat man so einen
309 starken Wind und bei den unterirdischen U-Bahnen ist es viel angenehmer.
310 **I2.:** Ja, voll, ich find es ist viel angenehmer bei unterirdischen U-Bahnen, weil da ist es schön
311 warm, du musst nicht draußen stehen, weil bei der U6 stehst echt draußen und bei der U3
312 zum Beispiel kannst du dich unten hinstellen, weil alles überdacht ist, es ist nicht kalt und es
313 zieht nicht so und ja (.) Aber an und für sich ist es jetzt kein großer Unterschied, ob man
314 draußen oder drinnen wartet.
315 **I1.:** Ich muss gerade dran denken, wie am Stephansplatz bei der U3 ist einem ein
316 Riesenkanister mit Öl ausgeronnen (.) also ein Speiseöl (.) ausgeronnen ist und wochenlang,
317 monatelang gestunken hat (.) jenseits von gut und böse und ja (.) Das ist halt (.) rauf rinnts
318 seltener aus wie runter und es war einmal.
319 **I4.:** Ja, das war einmal. Aber am Stephanplatz gibts ja ein anderes Problem mit dem Lift für
320 die Kinderwagerl und das kann man wirklich beobachten. Da gibts wirklich nur einen Lift hinauf
321 für die, die mit dem Rollstuhl oder mit dem Kinderwagerl rauf wollen, und die sind richtig
322 angestellt und da kostet ja der zweite Lift so viel Geld und das war ja ein politisches Thema
323 eine Zeit lang, weil du hast ja fast nur Rolltreppen und die sind jetzt wirklich mit den
324 Kinderwagerln angestellt, der Lift ist dort beim Anker ja und der zweite Lift würd so viel Geld
325 kosten und da habens politisch (.) und wer das zahlt (.) war das immer ein Thema und ja.
326 **I3.:** Ich find, um nochmal zum Thema zurückzukehren (..) dass Leute schon im Großen und
327 Ganzen Rücksicht nehmen, wie es gibt Leute, die ihre Tasche aus dem Weg nehmen, wenn
328 ich mich dorthin setzen möchte, aber es gibt auch Leute, die provokativerweise einfach die

329 Tasche stehen lassen, obwohl sie sehen, dass du dich dazusetzen willst, und das find ich dann
330 ungut und ich bleib dann einfach so lang vor der Person stehen und starr sie an, bis sie es
331 checkt, was ich mein, und weil ich mir denk, solche Leute lernen es nicht anders, wenn ich da
332 noch nett frag (.) weil ich find, es gehört sich einfach, dass man den Platz freimacht, wenn man
333 sieht, da will wer hin, und ja (.) Im Großen und Ganzen, wenn jetzt irgendwie (.) keine Ahnung
334 (.) wenn Leute mit großen Gegenständen sind oder Kinderwägen oder Fahrräder, dann find
335 ich, sollten sie auch schauen, dass sie sich gut hinstellen und nicht im Weg stehen. Und die
336 Leute, die dann im Weg herumstehen, sollten sich so hinstellen, dass man ausweichen kann,
337 und nicht blöd in der Gegend stehen und irgendwie die Situation aufhalten.

338 **I2.:** Ja, stimmt voll, sehe ich auch so.

339 **V.:** Na gut, gehen wir zurück zum Thema „In die U-Bahn“. Kurz wurde die Thematik bereits
340 angesprochen: Es geht nämlich um gewisse Regeln, die während der U-Bahn-Fahrt von
341 Fahrgästen eingehalten oder nicht eingehalten werden sollten. Wenn ihr an eure Fahrt denkt,
342 welchen ‚Regeln‘ bzw. ‚Höflichkeitsgeboten‘ folgt ihr? Sollten eurer Meinung nach gewisse
343 Regeln verschärft werden? Ihr könnt gerne Beispiele hierfür nennen.

344 **I2.:** Also mir fällt sofort die neue Essensregel ein (.) Dass man zum Beispiel in der U-Bahn an
345 und für sich nichts mehr essen darf und da würd ich schon sagen, dass sich die Leute dran
346 halten. Also ich hab bis jetzt niemanden mehr gesehen, der in der U-Bahn was isst (.) Also in
347 der Nacht wird das sicher anders sein, weil da wird jeder mitn Döner oder McDonalds und Co.
348 einsteigen. Aber ich find da ist es auch irgendwie was Anderes in der Nacht als untertags ähm
349 (.) ich würd sagen, dass sich die Leute schon dran halten.

350 **I3.:** Ich find, das mit dem Essensverbot funktioniert überraschend gut. Ich hab jetzt schon lang
351 niemanden mit einem Essen in der U-Bahn gesehen.

352 **I6.:** Aber dann gibts auch wieder die Überkorrekten, die dann (.) also meistens dann die
353 Pensionisten (.) die sich dann beschweren, wenn so ein Volksschüler einen Apfel isst oder
354 irgendwas (.) wo man sich dann denkt: „Oh Gott das stört ja keinen, wenn der jetzt den Apfel
355 isst.“ Aber Hauptsache, man hat was zu meckern. Aber ja das ist dann einfach so, weil da
356 treffen so viele Personengruppen aufeinander und Wien wäre nicht Wien, wenn man nicht
357 nörgelt jeden Tag (.) mindestens einmal meckern würde (..) Also kann man auch wieder
358 übertreiben, find ich, also mit den Essensregeln, aber eigentlich halten sich die Leute schon
359 gut (.) was jetzt Pizza und Döner angeht.

360 **I2.:** Ja, stimmt.

361 **I3.:** Ist das jetzt in allen U-Bahnen oder nur in der U6?

362 **I2.:** Jetzt ist es in allen.

363 **I6.:** Ja, genau, angefangen hat es bei der U6.

364 **I4.:** Aber einen Apfel dürfte man ja essen oder nicht?

365 **I3.:** Nein, es ist egal, ob es geruchsneutral ist oder nicht.

366 **I2.:** Bis auf Kinder, die dürfen was essen. Ich weiß nicht, bis zu welchem Alter, aber ich glaub
367 bis zu fünf sechs Jahren dürfen die was essen.

368 **I4.:** Ich glaube, da habe ich diese Woche verstoßen, weil ich hab ein Eis gegessen.

369 **I2.:** Was?

370 **I1.:** Oh Gott.

371 **I6.:** Anzeige ist draußen (lacht).

372 **I1.:** In der U-Bahn?

373 **I4.:** Ja, das von den Tuchlauben.

374 **I1.:** Das darfst du nicht (.) Das musst du vorher schlecken.

375 **I4.:** Ich hab mir gedacht, das darf ich (.) ein Eis.

376 **I2.:** Nein (lacht) und sonst ähm vielleicht noch (.) wenn man einen Hund mitführt, dass man
377 einen Beißkorb verwendet u n d das eben mit den Rädern, dass man zwischen neun und
378 fünfzehn Uhr mit dem Rad fahren darf und dann in der Rush hour sozusagen eben nicht mehr.
379 **I1.:** Ich mag keine Leute, die für ihre Tasche einen zweiten Sitzplatz brauchen, auf das steh
380 ich total. Ja, auf das stehe ich wirklich, weil wenn ich dann Schwarzkappler wär, gehe ich jetzt
381 mal in die Pensionistenrichtung und würde mir den Fahrschein für die Tasche zeigen lassen
382 (.) Ja, w e i l die U-Bahn ist jetzt nicht dafür da, dass du jetzt zum Leiner fährst, dort deine
383 Möbel kaufst und dann alles in der U-Bahn aufbaust und dann nach Hause bringst. Dafür ist
384 es nicht gedacht (.) Ja und wenn du soviel hast, dass du es nicht auf deiner Schoß zum Beispiel
385 oder unter deinen Füßen behalten kannst o d e r auf die Seite normal stellen kannst, dann
386 musst du dir ein Taxi nehmen. Es tut mir leid, a b e r in der U6 (.) wie ich früher gefahren bin
387 (.) da war es tatsächlich so, dass ein Mensch es geschafft hat, drei andere Plätze für nichts
388 und wieder nichts anzuräumen und die Leute sind danebengestanden und konnten sich nicht
389 hinsetzen. Dafür habens die Taschen bequem gehabt.
390 **I4.:** Mir fällt ganz was Wichtiges ein, was mich extremst stört. Und zwar die, die mit dem
391 Rucksack reinkommen und den haben sie oben und dann bewegen sie sich noch so.
392 **I1.:** Ja, das kenne ich zu gut.
393 **I4.:** Die stoßen andere an und ich wäre wirklich dafür, also es gehört wirklich so ein
394 Rucksackverbot am Rücken in der U-Bahn und da gehört auch so ein Verbotssticker, weil es
395 ist extrem unangenehm.
396 **I5.:** Rucksack-am-Rücken-Verbot.
397 **I3.:** Ja.
398 **I1.:** Ja, stimmt.
399 **I2.:** Ja, voll.
400 **I4.:** Ja, abnehmen und am Boden stellen, aber auch mit Schultaschen und allem (.) und dann
401 drahn sie sich um und zurück.
402 **I5.:** Ein Freund von mir hat mir mal erzählt (.) das war in der U-Bahn am Abend oder sowas (.)
403 und er hat die Füße am Dings oben gehabt, also auf dem Viererding und (..)
404 **I6.:** Ja, geht gar nicht.
405 **I5.:** Ja, und auf jeden Fall kommt halt irgendeiner daher und sagt so: „Bua, tu die Füße da
406 runter, das kostet siebzig Euro.“ Er lächelt ihn so an und sagt so: „Glaub ich da ned“ und er so
407 „Doch“ und zuckt so einen Strafzettel.
408 **I2.:** (lacht) Nein.
409 **I6.:** (lacht) Aber verdient.
410 **I5.:** Er hat eh gesagt, dass er es voll verdient hat
411 **I3.:** (lacht) Also Füße nicht auf die Sesseln tun.
412 **I5.:** Oder diese gelbe Linie, diese Abstandslinie, die du am Bahnsteig hast. Als Kind hatte ich
413 immer ur Angst davor, weil da darf ich nicht rübergehen und so.
414 **I3.:** Ja, ich auch.
415 **I5.:** Ja, und das hab ich mal erzählt bekommen von irgendjemanden. Da ist einer da
416 gestanden, kurz bevor die U-Bahn eingefahren ist, und der ist wirklich (.) also fast direkt an
417 der Kante gestanden und da hat halt einer durchgesagt von den Wiener Linien, dass er bitte
418 zurücktreten soll und dieser Mann hat das einfach nicht gehört oder gemacht u n d dann hat
419 er es nochmal gesagt „Ich bitte Sie höflichst zurückzutreten“ und dann hat er es wieder nicht
420 gemacht (lacht) Und dann hat er es nochmal gemacht und beim vierten Mal sagt er so: „Hearst,
421 Hawara, entweder Schritt vor oder einen zurück“ (lacht).
422 **I1.:** Oh, mein Gott (I2, I3, I6 lachen)
423 **I1.:** Und dann hat er es gmacht?

424 **I5.:** Ja, dann hat er es gemacht, glaub ich, w e i l dann ist noch jemand daher gekommen und
425 hat ihm auf die Schulter geklopft und hat gesagt „Hearst, Hawara, der redet mit dir“.
426 **I4.:** Ja, ich mein, dass die ganzen Regeln eingehalten werden, gibts jetzt auch schon so
427 Securitys mit so roten Jacken.
428 **I3.:** Bringen die wirklich was?
429 **I4.:** Ähm, jein, man sieht sie zwar ab und zu a b e r (.) ja.
430 **I2.:** Sie versuchen, für Sicherheit zu sorgen, indem sie einfach Leute hinschicken, aber ich
431 glaub, dass sie nicht wirklich eingreifen würden.
432 **I1.:** Die sind sehr kommunikativ. Sie unterhalten sich gern über das letzte Wochenende
433 gemeinsam und gehen einmal vor und einmal äh zurück und sprechen sehr ausgiebig
434 miteinander und verschwinden dann wieder.
435 **I2.:** (hustet)
436 **I3.:** Ja ich glaub auch, dass sie nicht so (.)
437 **I5.:** Wobei ich glaub, dass sie eher da sind (.) und das vermittelt auch schon ein bissl Sicherheit
438 und da fühlen sich die Leute auch sicher.
439 **I2.:** Ja, voll.
440 **I1.:** Ja, schön wärs halt, wenn sie ein bissl so tun, als ob als obs zahlt kriegen dafür.
441 **I2.:** Also, wenn ich die Leute sehe, die da als Security von den Wiener Linien herumlaufen, die
442 kann ich, ehrlich gesagt, nicht ernst nehmen. Also von denen kann ich mich auch nicht
443 beschützt fühlen. Und das sind halt auch oft Leute, wo ich mir denk: „Boah, da könnte ich mich
444 hinstellen und könnt auch für Sicherheit sorgen.“
445 **I6.:** Ja, voll.
446 **I1.:** Naja, manche sind schon körperlich besser gebaut.
447 **I2.:** Ja, aber viele nicht, also.
448 **I4.:** Also, ich hab noch ein viel wichtigeres Thema, was mir sehr auf die Nerven geht, und das
449 ist das aggressive Betteln. Oder das Musikspielen im U-Bahn-Zug und dann mitn Becher
450 durchgehen.
451 **I2.:** Ja, Musikspielen hasse ich auch.
452 **I4.:** Ja, das Musikspielen geht mir fürchterlich auf die Nerven und das gehört abgestellt.
453 **I6.:** Also, ich find, das hat sich schon verringert, also damals noch so vor (.) Ja, sie machen es
454 nicht mehr in den U-Bahnen (.)
455 **I2.:** Doch, oja, in der U4 schon.
456 **I6.:** Okay, das habe ich echt schon lang nicht mehr gesehen.
457 **I4.:** Doch mit Musik spielen (.) Also der hat ein Musikinstrument mit (.) so eine Ziehharmonika
458 oder Gitarre u n d der geht dann nachher mitn Becher durch. Furchtbar. Ist ein No-go.
459 **I2.:** Also eine Zeit lang, also (.) es war Jahre lang nichts, aber seit dem letzten Jahr ist es in
460 der U4 wieder vermehrt.
461 **I6.:** Manche Leute nützen das ja auch, um ihre DVDs oder CDs zu verkaufen oder gefälschtes
462 Parfüme und alles.
463 **I1.:** Echt?
464 **I2.:** Das kenn ich nicht.
465 **I6.:** Jaja.
466 **I4.:** Ja, und dann gibts noch etwas (.) also bei U3 Stephansplatz (.) also wenn man die
467 Rolltreppe runterkommt, die werden zwar immer wieder verscheucht von so Securitys, a b e r
468 da sitzt eine passive Bettlerin (.) da gehts um das Thema Hunger und Kind und dann habens
469 so ein Schild und da ist so eine Frau, die am Boden sitzt mit so einer Tafel.
470 **I1.:** Jaja, kenn ich. Lass sie sitzen.
471 **I4.:** Die werden immer wieder weggestampert, a b e r die kommen immer wieder.

472 **I5.:** Am Westbahnhof gibts ja auch beim Abgang zur U3 runter, also die Rolltreppe runter.

473 **I3.:** Ja, voll, genau, in der Mitte.

474 **I5.:** Ja, genau, in der Mitte sitzt da immer so eine Frau.

475 **I1.:** Ich find in der U4 den einen lustig, der zu jeder Frau sagt: „Geh ma auf ein Bier?“

476 **I4.:** (lacht) Ja, voll.

477 **I1.:** Ja, es ist völlig wurscht, wie du ausschaust, völlig wurscht, wie alt du bist, und ja (.) mich

478 würds interessieren, ob der schon eine gefunden hat.

479 **I5.:** Ich hab mal einen Artikel gelesen und die hat Spaßhalber zu ihm ja gesagt, doch er hat

480 dann irgendwie eine Entschuldigung gefunden, dass er nicht kann.

481 **I2.:** Ich hab den mal am Westbahnhof gesehen und bin dann über den Zebrastreifen gegangen

482 und da hat er mich angesprochen und gefragt, ob wir auf ein Bier gehen wollen.

483 **I3.:** Ja, mich hat er auch schon mal gefragt.

484 **I5.:** Was habt ihr gesagt?

485 **I3.:** Du musst nein sagen, weil sonst geht er nicht weg, und wenn du nein sagst, dann ist er

486 voll friedlich.

487 **I1.:** Ja, a b e r, der ist voll harmlos, der ist wirklich voll harmlos und lasst ihn fragen (.) Ich denk

488 ma, es ist lustig, und ich denk ma nur, wenn er mit mir im selben Wagon ist: „Hoffentlich fragt

489 er mich nicht.“ (lacht) Da bin ich wirklich so (lacht).

490 **I5.:** Echt? Ich hoff immer, dass er mich fragt.

491 **I6.:** Er hat auch schon eine eigene Facebookseite mit irgendwelchen Fans und diese Fans

492 haben ihm das eingerichtet.

493 **I3.:** Oh, cool, hat er immer noch dieselbe Hose?

494 **I5.:** Jaja, diese mit den Löchern.

495 **V.:** Ok, zurück nochmal zur Ursprungsfrage: Sollten gewisse Regeln eurer Ansicht nach

496 verschärft werden? Also wollt ihr das Gesagte vielleicht nochmals wiederholen

497 beziehungsweise ergänzen?

498 **I4.:** Also ich hätte das mit dem Rucksack gerne u n d ansonsten wärs halt wichtig, die

499 bestehenden Regeln (.) dass sie überwacht werden und eingehalten (.) also so wie mit dem

500 aggressiven Betteln, das gehört abgestellt.

501 **I6.:** Jak stimmt.

502 **I2.:** Ja.

503 **I4.:** Oder Beißkorb in der U-Bahn, das müsste sein.

504 **V.:** Ok. Gehen wir weiter zur nächsten Thematik, nämlich zum Ein- und Ausstieg. Wie seht ihr

505 diesen in der U-Bahn und nach welchen Prinzipien funktioniert dieser gut bzw. schlecht?

506 **I3.:** Ich machs immer so, dass ich mich neben die Türe stelle. Ich stell mich immer in diese

507 Ecke, wo halt dann die Türe aufgeht oder ich steh dahinter, wenn schon jemand dort steht und

508 warte halt, bis alle draußen sind, und dann steige ich gemütlich ein. Und so sollten es alle

509 machen. Beim Aussteigen stelle ich mich genau vor die Türe, weil ich meistens immer als

510 Erster beim Ausstieg stehe und dann würde ich gerne aussteigen können, wenn keiner im

511 Weg steht.

512 **I6.:** Ähm (.) jeder für sich.

513 **I5.:** Ähm (.) Ich sehs anders, also ich find, im Großen und Ganzen funktioniert es ganz okay.

514 Ich würd sagen, zu neunzig Prozent funktioniert es. Wenn jetzt nicht fünfzigtausend Menschen

515 da sind, aber ich hab jetzt nie erlebt, dass Leute nicht aussteigen konnten, weil zu viele da

516 standen, die unbedingt einsteigen wollten in dem Moment. Meistens sind es halt eh ein paar

517 Leute, die dann auf die Seite gehen und dann sehns die Anderen ein und ja ein paar

518 Vernünftige gibts eh und die ziehen die anderen mit zum Glück (..)

519 **I2.:** Ja, natürlich gibts immer solche Leute, die dann einfach genau vor der Ausstiegstüre
520 stehen, und du willst aussteigen und du denkst da nur, wie soll ich raus, wenn du im Weg
521 stehst. Solche Leute hast du halt zwar immer, also heute in der Früh zum Beispiel hatte ich so
522 (.) eben, wo ich mir gedacht habe: „Ja, toll, wie wärs, wenn du einfach aus dem Weg gehst,
523 und dann kannst du einsteigen, wenn ich ausgestiegen bin. Wenn ich eine Türe sehe, dann
524 gehe ich auch auf die Seite, dass mal die Leute aussteigen können und wenn die dann
525 ausgestiegen sind, dann gehe ich rein.

526 **I6.:** Ja, es gibt halt (.) und das ist immer festzustellen oder zu sehen, dass es halt Leute gibt,
527 die sich einfach vordrängeln müssen, also es gibt die Braven, die sogar beim Einsteigen dann
528 eine kleine Schlange hinten bilden, und dann gibts die so „Oh ja, ich bin der Beste, oh, schauts,
529 die machen mir da Platz und ich bin der König und ja“.

530 **I5.:** Sowas wirst du immer haben, weil das sind genauso dieselben Leute, die bei der Ampel
531 Vollgas geben und bei der nächsten Ampel sowieso stehen.

532 **I6.:** Ja, genau.

533 **I1.:** Also im Großen und Ganzen hätte ich schon gesagt, dass es funktioniert.

534 **I4.:** Ja, das sind die, die von hinten rempeln und hineinwollen, und dann gehen sie rein und
535 drinnen geht's dann nicht weiter und bleiben gleich vor der Türe stehen. Die sind super.

536 **I6.:** Jaja, voll.

537 **I2.:** Ja, kenne ich gut.

538 **I1.:** Das sind für mich immer die Böcke, w e i l die Suchen sich einen Platz und dort bockens
539 dann und dort bleiben sie dann stehen und rühen sich dann nicht mehr rechts und links.

540 **I6.:** Und dann gibts noch dieses weltbekannte „Und steigen Sie auch aus?“, wenn sie irgendwie
541 den Durchgang zum Ausgang versperren u n d das ist dann diese rhetorische Frage.

542 **I1.:** (lacht) „Nein, ich steige nicht aus und bleibe hier stehen“ (lacht) Was ist ihr Wunsch?

543 **I5.:** Auf gut Deutsch heißt es: „Schleich dich“.

544 **I6.:** Ja, genau (lacht)

545 **I3.:** Also ich geb schon manchmal so ein lautes „Aussteigen lassen, bitte!“ von mir und dann
546 machen die Leute eh Platz, weil (.) Was soll ich machen? Soll ich sie niederrempele? Das
547 macht man auch nicht, aber wenn man sie ein bissl anschnauzt, dann funktioniert es am
548 besten (lacht).

549 **I1.:** Also meistens sage ich nichts, aber wenn wirklich die Kaiser der U-Bahn dann genau vor
550 der Tür stehen, dann sag ich: „Warat nicht schlecht, die Leute zuerst einmal aussteigen zu
551 lassen, weil dann ist es auch für Sie einfacher nachher.“

552 **V.:** Kennt ihr diese Bodenmarkierung? Welche Meinung habt ihr zu dieser Markierung? (*Bild*
553 *1 wird den Teilnehmern vorgelegt*)

554 **I5.:** Ja, kenn ich, am Westbahnhof, oder? Also ich habs bis jetzt nur bei der U6 gesehen. Ich
555 persönlich (.) also wie ich es zum ersten Mal gesehen habe, dachte ich mir, ok, das ist ein
556 bisschen too much, also wie wenig denken traut man den Menschen zu. Aber dann hast du
557 Leute, die sich tatsächlich vor den Ausstieg stellen, und dann denk ich mir, ok, vielleicht ist es
558 nötig, dass man sowas macht und dann habe ich es lustig gefunden, und ich finds irgendwie
559 witzig, wenn man sich genau in dieses Eck stellt, also auf die Füße drauf.

560 **I2.:** Ja, voll. Ich find schon, dass man das jetzt nicht überall machen sollte, aber zumindest bei
561 wichtigen Stationen, wie eben Westbahnhof oder Landstraße, Stephansplatz, Volkstheater,
562 also so bei zentralen U-Bahn-Stationen, wo sich vielleicht auch die U-Bahnen kreuzen, einführt
563 und ja.

564 **I1.:** Ich würde es auch bei stark frequentierten Ein- und Ausstiegstellen machen, weil da gibts
565 sicher auch seitens der U-Bahn auch eine Statistik, bei welcher Tür die meisten ein- und

566 aussteigen und anhand so einer Statistik würd ich das machen (.) einfach, weil du wie am Bild
567 siehst, da stehst, wenn du eine willst, w e i l der andere Platz ist für diejenigen, die raus wollen.
568 **I3.:** Ich finds auch intelligent gemacht, weil ich kenns aus anderen Ländern, dass eben nur der
569 Türbereich markiert ist und dann stellen sich die Intelligenten genau dorthin, wo die Tür
570 aufgeht, und dann bringt sich das erst recht nichts. Aber wenn man schön die Markierung
571 sieht, dann weiß man auch, wohin man sich auch hinstellen soll. Also wenn sich die Leute dran
572 halten, wärs super.
573 **I6.:** Ja, man kann sich auch irgendwie vorbereiten, wohin oder wo man dann stehen muss (.)
574 **I1.:** Ja, genau.
575 **I4.:** Ja, voll.
576 **I6.:** Ja und sonst gibts so eine Menschenwanderung (.) „Ah, die Tür ist doch dort“.
577 **I1.:** Ich finds trotz alledem ein bissl ein psychologischen Hinweis, wenn du jetzt genau da in
578 der Mitte des Feldes stehst und reinwillst (.)
579 **I4.:** Bist du falsch (lacht).
580 **I1.:** Ja, genau, und wenn alle herumsehen, wie falsch du stehst, dann hat das so einen
581 psychologischen Druck und Effekt, dass du es voraussichtlich nicht machen wirst.
582 **I3.:** Glaub ich auch.
583 **I5.:** Ja, wirklich, das hat wirklich so einen psychologischen Druck.
584 **I1.:** Ja, bestimmt, das setzt dich unter Druck (.) ohne jetzt bös oder mit Verbot „Du darfst nicht“,
585 weil es ist auch nur mit dem Gelb-Blau (.) Gebotsfarben ähm (.) angezeichnet ja.
586 **I6.:** Aber so eine starke Farbe wie Rot, find ich, wäre auch nicht so verkehrt oder so schlimm.
587 So ein X und ein Spruch „Du darfst hier nicht stehen.“
588 **I1.:** Du, es kommt vielleicht bei den Pensionisten nicht so gut an (lacht).
589 **I4.:** Ja, also ich begrüß das Zeichen und steh dem sehr positiv gegenüber.
590 **I6.:** Ja, ich auch.
591 **I2.:** Ich auch.
592 **I1.:** Ja, voll.
593 **I5.:** Was mir gerade einfällt, ist, wenn Leute bei diesen alten U-Bahn-Türen nicht beide Türen
594 aufmachen. Macht ihr das?
595 **I2.:** Ja, immer beide Türen.
596 **I3.:** Ich mache immer beide Türen auf, weil ich finds einfach nett und höflich, weil dann können
597 die Leute leichter einsteigen und ein Handgriff mehr ist jetzt nicht so ein Aufwand, find ich. Und
598 vor allem, wenn jemand hinter mir ist, wo ich sehe, da steht jemand auf und kommt auch zur
599 Türe, na dann erst recht, kann ich es auch für die Person machen.
600 **I4. und I6.:** Ja, ich auch.
601 **V.:** Ok, gehen wir weiter. Kommunikation ist ein wichtiges Thema der sozialen Interaktion.
602 Auch in der U-Bahn, wie bereits von euch angesprochen, ist der Austausch mit anderen
603 wichtig. Meine Frage an euch ist daher: Wie sieht Kommunikation für euch in der U-Bahn mit
604 anderen Menschen aus? Erfolgt sie verbal oder nonverbal? Ihr könnt gerne Beispiele dazu
605 nennen.
606 **I3.:** Ich versuch, so wenig wie möglich mit Leuten zu reden, weil jeder irgendwie für sich ist
607 oder für sich sein möchte (.) und Hauptsache, keinen anreden (lachen).
608 **I2.:** Ich kommuniziere nur durch Blickkontakte, weil die sagen alles, find ich, ähm und ich rede
609 nie mit Leuten in Öffis, also nur durch Körpersprache und Blicke drück ich mich aus.
610 **I3.:** Naja, man kann nicht gar nicht kommunizieren.
611 **I5.:** Also ich mach es nur durch Blicke, wie zum Beispiel dieser Nicker zu den Männern (.) ja
612 oder dieses wortlose „ah“ oder Seufzen. Wenn ich nicht muss, red ich nichts in der U-Bahn (.)
613 nur nonverbal.

614 **I6.:** Ja, so ausatmen.
615 **I5.:** Das ist so wie beim Fortgehen, man muss nicht „Danke“ sagen, sondern man macht
616 einfach so ein Kopfnicken und der Andere weiß schon Bescheid.
617 **I2.:** (lacht)
618 **I6.:** Es wird gefühlt immer weniger miteinander geredet in den öffentlichen Verkehrsmitteln,
619 weil wenn ich dran denke, dass die Eltern eines Freundes von mir (.) die haben sich in der U-
620 Bahn kennen gelernt. Wo gibts das noch? (lacht) Jetzt muss man hunderttausend Social-
621 Media-Apps (.) was weiß ich (.) installieren, um jemanden zu finden (.) und ja, ich kenn das
622 halt nicht, weil das war nicht meine Zeit, aber ähm da gings halt gemütlicher voran. Aber ja,
623 die Leute haben noch miteinander geredet, oder? Wie sieht ihr das?
624 **I2.:** Ja, stimmt.
625 **I1.:** Ja, heute hast du die Leute zu fünfundneunzig Prozent o d e r mehr telefonieren, spielen
626 am Handy und du suchst wirklich gezielt nach Personen, die nichts grad am Handy machen,
627 während sie in der U-Bahn sind (..) u n d ja, du kannst Musik hören oder telefonierst oder du
628 spielst, a b e r dass du mal einen Menschen siehst, der kein Handy in der Hand hat in der U-
629 Bahn oder (..)
630 **I6.:** Ja, oder ein Buch? Das ist auch echt selten.
631 **I1.:** Ja, das ist schon fast wie im Zoo. Ja, das ist schon wirklich was Besonderes.
632 **I4.:** Ja, stimmt. Jeder tut am Handy herum.
633 **I2.:** Ja, man denkt sich halt, bevor ich nur da sitz, mach ich was und ich hör immer Musik in
634 der U-Bahn, weil ich nicht mit anderen Leuten reden möchte und so höre ich nicht die anderen
635 Leute, weils mich eh nicht interessiert. Ja, ich spiel bissl am Handy oder ich arbeite was am
636 Handy und nutze die Zeit intensiv, bevor ich da jetzt eine halbe Stunde in der U-Bahn
637 verplempere.
638 **I3.:** Ja, ich hab einige Zeit mal versucht, nicht am Handy zu sein, aber das geht nicht, weil man
639 denkt sich so „Okay, was mach ich jetzt diese zehn Minuten, die ich jetzt in der U-Bahn sitze,
640 und ich will ja auch nicht die Leute frontal anschauen“ und ja (.) Das Handy ist so sicher.
641 **I1.:** Ja, das Handy schirmt ab.
642 **I6.:** Ja, das ändert sich aber dann bei der Nightline, also beim Fortgehen, weil da interagieren
643 die Leute und alle Regeln sind aufgehoben und dann findet man da die besten Buddies für die
644 nächsten zehn Minuten. Und ja, vielleicht sieht man sich ja wieder, aber man wird sich eh nicht
645 wiedersehen (lacht).
646 **I3.:** Ich muss sagen, dass ich mich mittlerweile schon fast ein bisschen genervt fühle, wenn
647 ich viele Menschen in der U-Bahn reden hör, weil es wird so (.) keine Ahnung (.) ich hätte
648 lieber eine stille U-Bahn.
649 **I2.:** Hm, ja, ich auch.
650 **I1.:** Ja, eine stille U-Bahn. Telefonieren ist echt schon ja laut in der U-Bahn und es ist ein No-
651 go.
652 **I3.:** Doch warum telefoniert man überhaupt in der U-Bahn?
653 **I2.:** Also, ich telefoniere sehr selten in öffentlichen Verkehrsmitteln und wenn ich in den
654 Verkehrsmitteln telefoniere oder in der U-Bahn, also in der U-Bahn geht es eh meistens nicht
655 so wegen dem Netz, dann schreie ich halt nicht in mein Telefon hinein, sondern rede dezent,
656 so wie ich mit jemandem rede, der neben mir sitzt. Aber manche Leute können das einfach
657 nicht und ich finds schon voll unangenehm, weil es ist voll nervig, wenn du dann Leute hast,
658 die durch die ganze U-Bahn brüllen, und du daneben sitzt und denkst, wie wenig Privatsphäre
659 willst du in deinem Leben eigentlich noch?
660 **I6.:** Ist das nicht schon verboten?
661 **I1.:** Nein, man hat ja Zeit und verboten ist es nicht.

662 **I6.:** Ja, das könnte man ja genauso einführen, weil warum telefonieren die Leute überhaupt?
663 Man hat doch eh kein gutes Netz, es ist voll laut, man versteht doch eh nichts und vor allem
664 (.) jeder hört zu.

665 **I5.:** Das erinnert mich an gestern, wie ich vom Stephansplatz nach Hause gefahren bin nach
666 Ottakring. Da saß eine und die hat durchgeredet. Ich hab mein Leben nicht gepackt (.) „Oida,
667 was ist los mit dir?“

668 **I1.:** Erst letztens sitz ich in der U-Bahn und genau neben mir ist eine Frau, ich sag’s euch, die
669 hat so laut und so viel geredet, wie ein Wasserfall. Du sitzt daneben, willst es eben nicht
670 wissen, weil’s keinen interessiert und du musst aber irgendwie zuhören, dann steh ich einfach
671 auf und setz mich weg, echt ganz ehrlich, sowas nervt.

672 **I5.:** Ja, voll, ich glaub sie hat Slowakisch oder so geredet, aber die hat so laut und so viel
673 geredet wie ein Wasserfall. (lacht) Was auf dieser Welt ist so wichtig, dass man so viel reden
674 kann? Ich hab mein Leben nicht gepackt.

675 **I6.:** Wahrscheinlich über die Verbindung in der U-Bahn, warum die so schlecht ist (lacht).

676 **I5.:** So viel geredet (lacht) und es war so ruhig, als sie ausgestiegen ist (lacht).

677 **I4.:** Also beim Heimfahren bin auch meistens am Handy, aber beim Hinfahren mache ich
678 Folgendes, da lese ich die Heute-Zeitung.

679 **I1.:** Ähm.

680 **I4.:** Ja, und das lesen doch schon einige in der U-Bahn.

681 **I3.:** Ja, das macht meine Mama auch.

682 **I6.:** Ja, aber dann gibts wieder die, die die Zeitung irgendwo liegen lassen.

683 **I4.:** Ja, das ist nervig.

684 **I1.:** Naja, das ist auch besser geworden.

685 **I4.:** Oft liegen wirklich immer irgendwo die Zeitungen.

686 **I6.:** Oft aber auch (.) vor allem bei der U3 ist es so, weil in Ottakring gibt es immer diese eine
687 Person, die dann putzt und diese ganzen Zeitungen aufsammelt und es gibt aber auch, ich
688 weiß nicht, ob das in anderen Städten auch so ist (.) überall in Wien gibt es Mistkübeln und es
689 ist so leicht, die Zeitung zu entsorgen, a b e r nein, vielleicht will mein Nachbar ja dann auch
690 lesen, obwohl es die „Heute-Zeitung“ eh überall gibt und ja also (...)

691 **I2.:** Wenn ich am Fensterplatz sitze und aussteigen möchte, dann mache ich auf mich
692 aufmerksam, indem ich mich zurecht mache, mein Handy einstecke und meine Tasche
693 herrichte und dann weiß der Andere eh schon Bescheid. Das merkt man einfach und man
694 erhebt auch bisschen seinen Oberkörper.

695 **I5.:** Ja, man gibt Anzeichen (lacht).

696 **I2.:** Ja, genau, so Anzeichen, weil man nimmt so das Sackerl schon und die Handtasche und
697 (.)

698 **I5.:** Und man steckt das Handy ein (lacht)

699 **I2.:** Ja, Handy einstecken.

700 **I1.:** Ja, die Leute fangen so zum Herumzappeln an und du musst nichts sagen, weil du merkst
701 es.

702 **I4.:** Ja, voll, und dann erhebt man so ein bissl den Oberkörper.

703 **I6.:** Jaja, voll, als erstes so seine Hände und dann so „Steigen Sie aus?“ (.) Also ich rede mit
704 den Leuten nur in den extremsten Fällen, also wenn es die Person überhaupt nicht durchblickt
705 hat oder selber so vertieft ist (lacht)

706 **I2.:** Oder sich nicht raustraht, dann so „Dürfte ich dann raus?“ Oder ja, in den meisten Fällen
707 gibst dann eh deine Füße auf die Seite oder sie stürmen einfach raus.

708 **I6.:** Also, ich bin ein Aufsteher.

709 **I1.:** Ich zapple immer so herum, dass sie das dann alle merken und auf die Seite rutschen,
710 doch dann sage ich auch immer „Danke“. Also, das sage ich jeden Tag, weil meistens sitz ich
711 ja in der Ecke am Fenster, dass ich schön rausschauen kann, natürlich in Fahrtrichtung.
712 **I6.:** Ja, ich auch.
713 **I3.:** Ja, ich glaub auch, so Tasche herrichten und Tasche auf den Schoß und so bereitmachen,
714 aufzustehen, dann denk ich, verstehen die Leute das schon von alleine.
715 **I6.:** Aber man wartet so gefühlt bis zum letzten Moment, weil vielleicht steigt die Person auch
716 aus (.)
717 **I2.:** Ja, stimmt.
718 **I6.:** Und da will man die Person auch nicht bedrängen und dann so: „Okay, jetzt ist sie
719 stehengeblieben und jetzt genau jetzt läuft die Zeit“ und ja (.)
720 **I3.:** Aber das ist mir lieber, weil es gibt auch die Kandidaten, die schon (..) Seit der letzten
721 Station zappeln sie schon so und wollen schon aufstehen und ich denk ma dann so: „Okay,
722 wenn du aufstehen willst, dann musst du schon was sagen, weil du hast noch genug Zeit bis
723 zur Station“ (lacht).
724 **I1.:** Sitz.
725 **I3.:** (lacht) Genau.
726 **I4.:** Es auch nervig, weil man steigt selbst aus bei der Station und der Hintere will schon raus
727 und fragt „Steigen Sie aus?“ und will vor und Dings (.) und Dings. Nervig halt.
728 **I6.:** „Noch näher kann ich nicht bei der Türe stehen“ (lacht).
729 **I1.:** Ja, die Drängler, ja, die von hinten glauben, sie springen über dich drüber, und sind vor dir
730 bei der Tür draußen (...)
731 **V.:** Nun habe ich für euch zwei Bilder vorbereitet: Seht euch diese in Ruhe an und sagt mir
732 dann, was ihr auf den Bildern erkennen könnt bzw. ob euch etwas auffällt? (Bild 2 und 3) (3
733 Sekunden)
734 **I5.:** Soll das Manspreading sein?
735 **I6.:** Ja, voll, wollte ich auch gerade sagen.
736 **V.:** Ja, genau, richtig erkannt.
737 **I2.:** Ja, das Bild ist eh klar, der Typ nimmt viel zu viel Platz ein, eine New Yorker U-Bahn wegen
738 der Karte oder? Der Typ checkt es überhaupt hin. Vor allem die Asiatin da, sitzt schon wirklich
739 voll gedrängt gegen die Stange. Also wenn ich sie wäre, würde ich was sagen, weil ich mir
740 denk: „Hallo, gehts noch eigentlich? Hast du kein Gefühl für deinen Körper?“ Weil das ist
741 wirklich schon auffallend ungut.
742 **V.:** Der Begriff ‚Manspreading‘ bedeutet auf Deutsch ‚männliches Ausbreiten‘. Darunter wird
743 das breitbeinige Sitzen von Männern in öffentlichen Verkehrsmitteln verstanden, wobei diese
744 Person mehr Sitzplatz als nötig einnimmt. In New York oder auch in Madrid ist Manspreading
745 in öffentlichen Verkehrsmitteln bereits verboten. Nun interessiert mich, welche Ansichten ihr
746 zu diesem Begriff generell habt. Ist dies ein Thema in den Wiener U-Bahnen?
747 **I2.:** Also ich würd sagen, es kommt nicht täglich vor, aber schon so zweimal bis dreimal die
748 Woche. Also, Männer (.) also ich hab oft einen Kandidaten, der sich neben mich hinsetzt und
749 breitet die Beine aus und du merkst halt einfach, ja (..) Ja die Sitze bei den Wiener Linien sind
750 ja schon gekennzeichnet, weil du hast da deinen Sitzplatz und dann hast du einen daneben
751 und du merkst halt, wie der da sitzt und ja (.) Und der denkt sich halt nichts dabei und, ja, ich
752 will nicht bei dem Mann ankommen und deswegen setz ich mich weg, also ich mach mich
753 schmaler, aber der breitet sich ja dann noch mehr aus und dann reicht es mir und ich stehe
754 auf und gehe weg, weil da denk ich mir so: „Na, das hab ich nicht notwendig und ich möchte
755 bei dem gar nicht ankommen“ (.) und ja. Ich find das einfach nicht in Ordnung, wenn sich die
756 einfach erlauben, sich so weit auszubreiten.

757 **I1.:** Ich denk dann auch oft, der Bauch ist so fett, der drückt die Haxen auseinander und vielleicht
758 kann der gar nicht anders. Ja, ich find es echt extrem grauslich und ich reagier auch drauf und
759 ich fang dann so zum Herumzappeln an, auch wenn ich nicht aussteigen will, dass schon ein
760 zweimal einer gegangen ist, weil ich mich so nonverbal unmöglich verhalten hab und immer so
761 rübergeschaut, aber nicht geredet. Also anreden tu ich keinen (.) aber so richtig „Mich graust
762 es von dir, du Ekelprockl, und schau, dass du wegstommst“.

763 **I3.:** Ja, ich kenn den Begriff auch und ich habs auch schon erlebt und bemerke es auch immer
764 wieder, aber ich finds auch ein bissl unnötig, weil es gibt viele Männer, die sind relativ groß
765 und die sind, also ich mein, da versteh ich schon, dass sie sich ein bissl ausbreiten müssen,
766 aber sogar die können sich irgendwie ein bissl zamreißen und quasi in ihrem Sitz bleiben, aber
767 bei manchen merkt man halt, dass es ihm wurscht ist und er macht einfach und nimmt keine
768 Rücksicht und das Blöde ist, wie du es vorhin gesagt hast, dass man versucht, wegzurücken
769 und sich schmaler zu machen, aber das bringt sich eben gar nichts und ja (.) das ist einfach
770 (.) ja. Ich würd schon sagen, dass es ein Thema hier in Wien ist u n d (..) ja, ähm, ich finds
771 einfach nur mühsam, wenn manche Männer, nicht alle, kein Gefühl haben für sich und seinen
772 Körper oder für den Platz, wie viel diese in der Öffentlichkeit einnehmen können und manche
773 haben einfach kein Gefühl oder kein Bewusstsein, dass sie es überhaupt tun und das find ich
774 ein bissl ungut, weil wie unreflektiert kann man sein eigentlich. Aber manche Leute sind halt
775 so (..)

776 **I2.:** Ja, ich geb dir da voll Recht.

777 **I3.:** In klassischen Medien noch nie gehört (.) ähm, ich kenn den Begriff eigentlich vom
778 Studium. Den hab ich irgendwo gehört, aber noch nie einen Beitrag dazu gelesen. Ja auf
779 Social Media wird das eher besprochen, aber eher im Kontext von Belästigung (.) wirklich also
780 richtiger Belästigung. Ich würde Manspreading nicht als aktive Belästigung beschreiben, weil
781 viele machen es tatsächlich nicht absichtlich, sie tun es einfach, weil sie nicht reflektiert sind
782 und die Gesellschaft nicht sagt: „Hey das ist eigentlich ungut, dass du so viel Raum für dich
783 einnimmst“.

784 **I2.:** Ich glaub, den Männern ist das auch überhaupt nicht bewusst, also ich glaub, die denken
785 gar nicht darüber nach.

786 **V.:** Wie sehen das die Männer in unserer Runde? Was ist eure Meinung zum Thema
787 Manspreading?

788 **I5.:** Ich weiß nicht. Also seitdem ich den Begriff gehört habe, ist es mir aufgefallen. Ja, dass
789 es ab und zu passiert. Ich mache es nicht, weil ich weiß nicht (.) weil ich setz mich ja auch
790 nicht hin (I1, I2 und I3 lachen)

791 **I6.:** Clever.

792 **I5.:** Ich sags euch, ganz vielen Problemen geht man aus dem Weg, wenn man sich erst gar
793 nicht hinsetzt. (lacht) Nein, aber ich denk, dass Manspreading genauso oft vorkommt, wie
794 Leute ihre Tasche am Sitz einfach liegen lassen und das nimmt dann auch zwei Sitze ein und
795 das ist im Grunde genommen dasselbe.

796 **I6.:** Also ich habs auch schon erlebt und ja (.) Es sind dann aber auch bestimmte Gruppen,
797 von denen man es sich nicht erwartet und ja (.) Aber ganz ehrlich, ich mach das bei
798 Einzelsitzen, also in der Straßenbahn mach ich das manchmal, weil ich da (.) keine Ahnung,
799 mein Rücken so weh tut und dann lieg ich da halbert so (.) Aber nur wenn ich in der
800 Straßenbahn sitze, weil da gibts diesen einen Sitzplatz, wo du alleine bist, aber sobald ich
801 merke, dass ich ansatzweise mit meinem Knie irgendjemanden berühre, dann verschließen
802 sich meine Beine (lacht) und dann ja. Berührungen sind gefühlt verboten in öffentlichen
803 Verkehrsmitteln, aber ja da gibts halt dann eben diese Kings of U-Bahn, die (.) ich weiß gar

804 nicht, aber vielleicht ist das für sie so ein Erlebnis und sie müssen das jeden Tag einmal
805 gemacht haben, sonst haben sie einen schlechten Tag oder so.
806 **I3.:** Zu wenig Körperkontakt mit anderen (lacht).
807 **I6.:** Und haben vielleicht sonst nichts im Leben, also sie fühlen sich privat nicht so toll und
808 haben keinen großen Stellenwert und müssen sich daher in der U-Bahn beweisen, sowie mit
809 „Ja, das ist mein Feld“.
810 **I1.:** Identifizierst du das dann mit Machogehabe?
811 **I2.:** Ja.
812 **I6.:** Ja, voll.
813 **I1.:** Also, so „Ich lass jetzt raushängen, was nur geht“?
814 **I6.:** Ja, sehr voll.
815 **I3.:** Ja, das ist schon so.
816 **I1.:** „Und alles meins?“
817 **I6.:** Ja, voll, alles meins und Macho sein und ja (.) und die dann frisch vom Fitnessstudio
818 gekommen sind.
819 **I1.:** Ungeduscht.
820 **I5.:** Ich hab da so ein Feindbild im Kopf, also so ein eher dickerer, stinkender Typ, der so
821 breitbeinig dasitzt und einen Rucksack hat (lacht) und laut Musik hört und ein Döner isst.
822 **I1.:** Ja (lacht).
823 **I4.:** Ja, das wäre alles in einem. Also, ich würde auch sagen, ich würde das nicht machen
824 u n d ich würds durchaus begrüßen, dass wir auch in Wien so einen Sticker haben. Je mehr
825 Sticker, umso besser, dass die Leute einmal kapieren, was man nicht alles machen darf.
826 **I1.:** Ja, voll.
827 **I6.:** Da müsste man ja dann die ganze U-Bahn vollpicken mit allen möglichen Dingen.
828 **I1.:** Oder du teilst die Sticker an die Fahrgäste aus, jeder der glaubt, der wird einen brauchen,
829 nimmt sich einen mit, und wenn einer so dasitzt, pickst du ihm das einfach aufs Hirn, weil dann
830 merkt er es sich (lacht).
831 **I6.:** Oder man macht einen U-Bahn-Führerschein (.) also nicht im Sinne von als U-Bahn-
832 Fahrer, sondern so Verhaltensregeln in der U-Bahn und dann gibts so ein Punktesystem und
833 für jeden Verstoß gibts was und so. Ab dem zehnten Verstoß darfst du nicht mehr U-Bahn
834 fahren und musst einen Kurs belegen oder so (.) also ja.
835 **I5.:** Einfach so einen Schwerpunkttag in der Schule.
836 **I6.:** Ja, genau, das wäre super.
837 **I3.:** Das wäre eigentlich eine super Idee, weil so lernen es die Kinder.
838 **I1.:** Ja, aber auch die Erwachsenen.
839 **I3.:** Jaja, das eh, aber wenn man früher anfängt, ist es super.
840 **I4.:** Es gibt ja auch in den Schulen so mit der Polizei, glaub ich, so eine Verkehrserziehung
841 und so Geschichten und da könnte man das einbauen. „Wie verhält man sich in öffentlichen
842 Verkehrsmitteln?“ Das würde der ganzen Stadt was bringen.
843 **I1.:** Ja, dem stimme ich voll zu (..)
844 **V.:** Wie fühlen sich die Männer in unserer Runde, wenn über Manspreading gesprochen wird?
845 Fühlt ihr euch in irgendeiner Weise angegriffen bzw. beschuldigt?
846 **I4.:** Also ja, es ist ein Männer-Thema, aber (.) durch des, dass ich das nicht mache, fühle ich
847 mich nicht angegriffen.
848 **I6.:** Nein, nicht wirklich.
849 **I5.:** Nein, ich fühle mich nicht angesprochen, obwohl ich ein Mann bin, aber ich sitz in der
850 U-Bahn nicht und deshalb mache ich es auch nicht. Ich steh meistens bei der Wand.

851 **I1.:** Also wenn einer so dasitzt, ich find das extremst grauslich. Ich finds einfach grauslich und
852 widerlich u n d außerdem und überhaupt und am liebsten will man weg.

853 **I2.:** Ich fühl mich auch sehr gestört, wenn das ein Mann neben mir macht.

854 **I3.:** Ja, würde ich auch sagen.

855 **V.:** Gut, ein weiteres wichtiges Thema, das ihr schon öfter angesprochen habt, sind die
856 Gepäckstücke. Wenn ihr an eure Fahrt mit der U-Bahn denkt, wo platziert ihr eure Taschen,
857 Rucksäcke oder Einkaufstaschen?

858 **I5.:** Immer hinter der Fahrertür (..) (lacht)

859 **I1.:** (lacht) Weil dort steht „Bitte nichts hinstellen?“

860 **I5.:** Was, bitte, wie? (lacht)

861 **I2.:** Also ich habs immer auf meinem Schoß, w e i l s mir so graust, wenn ich meine Tasche
862 auf den Boden stell und das würde ich nie machen. Da nehm ich noch so viele Sachen (lacht)
863 weiß nicht, auf meine Oberschenkel, bevor ich meine Tasche auf den Boden stelle. Also das
864 mach ich nicht (...) Aber ich hab auch oft nicht viele Sachen, ich hab meistens nur eine
865 Handtasche und vielleicht ein kleines Sackerl, wo mein Mittagessen drin ist und das wars.

866 **I1.:** Also ich habs auch auf der Schoß, a u ß e r wens so schwer ist, wenn ich jetzt beim
867 Merkur in der Stadt einkaufen war, und dann ist die Tasche so schwer oder so kalt, weil ich
868 nur Milch und kalte Getränke drin sind, dann stehts entweder unter meinen Füßen und kommt
869 am Sitz an oder es steht neben mir, aber sicher nicht am anderen Sitz.

870 **I6.:** Also kleine Taschen immer am Schoß u n d (..) wenn man mal mit dem Handgepäck
871 irgendwo hinfliegt d a n n ab und zu auf den Nebensitz, aber nur wenn genug Sitzplätze frei
872 sind. Da find ich, dass es nicht so schlimm ist, also wenn man da um sechs Uhr in der Früh
873 ähm zum Flughafen fährt, wo relativ wenig los ist ähm (.) Dann find ichs okay.

874 **I3.:** Also ich würds auch lieber nicht am Boden stehen haben. Deswegen, ja (lacht).

875 **I6.:** Ja, am Boden, ja, aber.

876 **I3.:** Ich find, es kommt immer drauf an, wie viele Leute in der U-Bahn sind und wie viel los ist.

877 **I2.:** Ich glaub, Männern ist es relativ wurscht das mit dem Rucksack, ob sie den am Boden
878 stellen, weil ich seh viele Burschen, die stellen einfach den Rucksack dann auf den Boden und
879 denen ist das echt wurscht.

880 **I5.:** Ja, ich machs auch, also die Sporttasche, weil ich wills nicht die ganze Zeit tragen und ich
881 steh halt und haus zwischen die Beine am Boden.

882 **I2.:** Ich mags einfach nicht, wenn meine Tasche auf dem Boden unten ankommt.

883 **I5.:** Ich will nicht, dass jemand drüberstolpert.

884 **I1.:** Wenn die U-Bahn leer ist, dann ist es okay, weil dann will auch keiner den Platz, aber
885 wenn jemand den Sitzplatz will, dann ist es einfach ungut und respektlos.

886 **I4.:** Also ich fahr meistens mit so einer Aktentasche u n d dadurch dass ich auch meistens
887 steh, stell ich oder halt ich die Tasche oder ich stell's hinter meine Füße, wenn ich dort so steh
888 und habs dort so stehen (..) ja, und das Geldbörsel hab ich eingesteckt, wenn wirklich mal
889 jemand die Tasche entreißt, dass da keine Wertgegenstände drinnen sind.

890 **V.:** Nun neigen wir uns dem Ende unserer Diskussion zu. Habt ihr abschließend noch
891 Gedanken, Meinungen oder erlebte Situationen, die ihr der Gruppe noch mitteilen wollt?

892 **I2.:** Ähm ja, also dass neunzig Prozent der Leute normal sind und geben eine Ruhe und setzen
893 sich hin und benehmen sich so, wie man sich benehmen sollte. Dass man nicht im Weg
894 herumsteht und aufmerksam ist und sein Zeug wegräumen, wenn sich jemand dazusetzen
895 will. Und ja dann gibts halt zehn oder fünf Prozent, die irgendwie glauben, die sind die
896 Wichtigsten der Welt und können da jetzt zwei Sitze für sich belagern.

897 **I4.:** Ähm ja, also ich (.) zusammenfassend bin noch einmal dafür, dass man noch mehr
898 Spielregeln hat und dass die kontrolliert werden u n d ich bin auch durchaus bereit für diesen

899 Sticker mit dem breitbeinigen Sitzen (..) u n d Beißkorbpflicht ist für mich ein Thema in der U-
900 Bahn und ja (.) Also es kann ruhig ein bisschen strenger zugehen (.) ja, also, wenn man das
901 sieht in anderen Städten, wo es strenger ist und da funktioniert es auch besser.
902 **I3.:** Ich glaube auch, dass man in gewissen Bereichen auch Verbote braucht, weil die Leute
903 selber es nicht verstehen, weil es immer welche gibt, die es ausnutzen und andere Leute
904 belästigen mit ihrer Art oder mit ihrem Benehmen, mit dem Essen oder lautem Telefonieren.
905 Mich persönlich stört nicht, wenn jemand leise telefoniert in der U-Bahn, aber die meisten
906 schreien halt ins Telefon und das stört dann schon (.) und fairerweise wer fährt eigentlich eine
907 U-Bahn von Anfang bis zum Ende durch (.) also die ganze Linie? Also eh keiner, also meistens
908 ist man für maximal vier Stationen in der U-Bahn. Und da muss man halt nicht unbedingt in
909 dieser Zeit telefonieren. Ja, wenns was ist, dann nur was Kurzes, ein Telefonat von dreißig
910 Sekunden, um sich mit wem was auszumachen (.) Und ich finds halt unnötig, wenn Leute
911 drinnen ihr Leben erzählen und du sitzt daneben und kannst zuhören. Es interessiert mich
912 nicht.
913 **I6.:** Was wir vielleicht so noch nicht hatten, ist das Schwarzfahren allgemein (.) Also ich glaub,
914 in Wien fahren echt viele Leute schwarz.
915 **I3.:** Echt, glaubst?
916 **I6.:** Ja, denk scho.
917 **I4.:** Ja, weils auch nicht kontrolliert wird und jeder einsteigen kann.
918 **I6.:** Ja, es wird relativ wenig auch kontrolliert.
919 **I4.:** Ja, weil in Paris brauchst ein Ticket.
920 **I2.:** Ja, auch in anderen Städten wie London, Mailand ist es ja auch so.
921 **I1.:** Ja, dafür bin ich auch, dass du mit dem Fahrschein oder mit irgendeinem Ticket da
922 reinkommst, aber raus kannst immer mit so einem Drehkreuz, die sich im Notfall auch
923 aufmachen lassen, und dann bin ich für regelmäßige Kontrollen in der U-Bahn einfach, um die
924 Sicherheit zu gewährleisten.
925 **I6.:** Ich find auch die Schwarzkappler (.) die sind so unfreundlich ausgebildet, oder?
926 **I2.:** Ja, ur unfreundlich.
927 **I6.:** Ja, das ist echt ein Wahnsinn und die fühlen sich auch wie die Kaiser (.) und ja.
928 **I2.:** Aber du wirst auch kaum kontrolliert, also ich werd im Jahr vielleicht maximal zweimal
929 kontrolliert.
930 **I3.:** Ich werd oft kontrolliert.
931 **I2.:** (lacht) Ja, oft stehen sie vielleicht am Westbahnhof und fangen so an und da stehen viele
932 so in einer Reihe (.) so zehn Kontrolleure, aber so an und für sich, dass du in der U-Bahn
933 kontrollierst wirst, das hab ich schon Jahre nicht mehr gehabt, wenn halt eher beim Ausgang.
934 **I1.:** Im Bus hat man das oder beim Ausgang von der U-Bahn.
935 **I4.:** Also, ich hab schon oft Kontrollen gehabt.
936 **I2.:** Okay.
937 **I6.:** Also, ich bin da auch jemand, der mitzählt, wie oft man im Jahr kontrolliert wird und dann
938 zusammenrechnet, ob sich mein Ticket gelohnt hat oder nicht, und hin und wieder kommt es
939 vor, dass ich gar nicht kontrolliert wurde.
940 **I2.:** Also meines hat sich gar nicht gelohnt.
941 **I6.:** Ja, man kann dreimal Schwarzfahren und ab den vierten Mal kostet es dann mehr als die
942 Jahreskarte.
943 **I5.:** Ja, voll.
944 **I6.:** Ich finds eh auch gut, dass die Strafen so relativ hoch sind, weil in Deutschland sind die
945 nur bei vierzig Euro oder so.

946 **I3.:** Aber das ist (.) also ich hätte eigentlich gedacht, dass die hohen Strafen schon davon
947 abhalten, dass man schwarz fährt (.) aber ja.

948 **I5.:** Ich würd eher sagen, günstigere Tickets führen eher dazu, dass sich Leute ein Ticket holen
949 (..) zum Beispiel die Jahreskarte hat extremst viel gebracht mit seinen 365 Euro und da sind
950 sehr viele Leute auf die Jahreskarte umgestiegen und haben das Auto stehn glassn.

951 **I6.:** Deshalb ist die U-Bahn jetzt so überfüllt (lacht).

952 **I1.:** Also, einfach so ein System, wo du mit dem Ticket durchgehst, wäre schon ein Hammer.
953 Da find ich schon, dass wir rückständiger gegenüber anderen sind, wo du nur reinkommst und
954 du dir da den ganzen Zirkus ersparst, wennst das Ticket in der Hand hast.

955 **I5.:** Obwohl da musst jemanden hinstellen, der das dann wieder kontrolliert, weil was ist, wenn
956 jemand drüberspringt (.) über das Drehkreuz? Wer hält ihn auf?

957 **I1.:** Aber wieviele springen dann wirklich und wieviele (.) ich möchte nicht wissen, wieviele
958 tatsächlich schwarzfahren und wieviele (.) also, ich glaub, die Gruppe ist größer als die, die
959 springen würden.

960 **I5.:** Ja, stimmt. Das wieder bei jeder Station installieren und die Kosten sind halt auch wieder.

961 **I1.:** Das sind einmal Kosten, die du hast.

962 **I2.:** Ja, und du sparst dir dann auch wieder Personal.

963 **I1.:** Und sie finden immer (.) die Schwarzkappler (.) immer Leute, die ohne Fahrschein fahren,
964 und das ist immer so u n d du könntest viel mehr Schwarzkappler haben, die viel mehr Leute
965 aufschreiben würden, die schwarzfahren (..) und durch die Drehkreuze würdest du auch zum
966 Beispiel die Sandler, die in der U-Bahn schlafen, würdest du abhalten, weil der kauft sich
967 voraussichtlich das Ticket nicht und ja .

968 **I4.:** Auch die Bettler vielleicht nicht.

969 **I1.:** Ja, genau, doch vielleicht hängt es auch davon ab, wann und wie oft man fährt (lacht).

970 **I2.:** Also, ich fahr durchschnittlich sechs Tage die Woche oder so fünf Tage mit der U-Bahn,
971 also meistens U3 und U4 (.) und, wie gesagt, ich sehe selten Schwarzkappler.

972 **I1.:** Ja, ich fahr auch fünf Tage die Woche, vielleicht auch noch selten am Wochenende, aber
973 selten.

974 **I4.:** Ich fahr mit der U3 fünf Tage die Woche, also zehnmal die Woche, also mindestens in den
975 Job, und dann vielleicht ein-, zweimal am Wochenende.

976 **I5.:** Also U-Bahn fahren (.) fahr ich jeden Tag und mit der U3 fahr ich ab und zu unter der
977 Woche, also vermehrt am Wochenende, also jeden Samstag eigentlich.

978 **I3.:** Ich fahr fünf- bis sechsmal mit der U3 U-Bahn.

979 **I6.:** Also, ihr fährt so viel U-Bahn, fällt mir gerade auf (lacht). Ich fahr dreimal die Woche zur
980 Uni und in die Arbeit muss ich zum Glück nur in die Straßenbahn einsteigen und die U3 hab
981 ich nur, wenn ich auf die Mariahilferstraße zum Spar fahre oder irgendwie zum Fortgehen.
982 Also die muss ich nie nutzen, um in die Arbeit zu fahren, also so einmal mit der U3 die Woche
983 und vielleicht sehe ich deshalb halt selten Schwarzkappler und wenn ich welche sehe, dann
984 halt nur unfreundliche (lacht) (..)

985 **I1.:** Und ich möchte, dass im Sommer Deo ausgeteilt wird (lacht).

986 **I2.:** (lacht) Das haben sie schon einmal gemacht.

987 **I1.:** Ja, das haben sie einmal in der U6 gemacht, also letztes Jahr, und das war echt der
988 Hammer, weil ich hab keinen Bock, neben einem Stinki zu stehen und den vielleicht auch noch
989 anzukörpern (.) wäh (.) Das geht gar nicht.

990 **I2.:** Wenn sich die Leute dann noch so oben anhalten im Sommer.

991 **I1.:** Ja, da hast dann die Buschen da und die haben einen bestimmten Duft.

992 **I3.:** Mich hat letztes Jahr jemand in der U6 angeschwitzt. Er hat sich angehalten oben und ich
993 bin gesessen, was ein Fehler war (.) das merk ich mir jetzt (.) und da ist sein Schweiß
994 ungehindert auf meinen Oberschenkel getropft (lacht).
995 **I2.:** Wäh (.) voll ekelig.
996 **I1.:** Oh Gott, das geht ja gar nicht. Ich stell mir das gerade vor.
997 **I3.:** Also merkt euch, Kinder, nicht hinsetzen!
998 **I1.:** Ja, nein, da musst du gehen, weil das sind Momente, die du nie erleben willst. Das ist wie
999 ein Horrorfilm. Wirklich auf sowas muss man achten und dann muss man gehen.
1000 **I5.:** Dann musst du stehen so wie ich und dann passiert dir sowas nicht (lacht).
1001 **I4.:** Sehr unangenehm ist auch beim U-Bahn fahren vor allem die Jahreszeit, wo alle verkühlt
1002 und verschnupft sind und Grippe haben. Dann hört man die Leute so husten und niesen und
1003 teilweise, ohne die Hand vorzuhalten, wenn man Pech hat, bekommt man so einen Huststoß
1004 in den Nacken (lacht). Das ist höchst unangenehm. Da würde ich mir auch mehr Rücksicht
1005 erwarten.
1006 **I6.:** Ja, kenn ich, das sind die Hände-Nicht-Vorhalter.
1007 **I1.:** Einmal ist ein Sandler fast auf mir eingeschlafn (I2, I3, I4 lachen).
1008 **I5.:** Wieso setzt man sich da hin?
1009 **I1.:** Ja, der war aber gwaschen (.) gwaschen, a b e r so bumm zu (lacht) und dann ist er auf
1010 meiner Schulter angekommen und dann hab ich so gezappelt und dann ist er wieder
1011 aufgewacht. Beim zweiten Mal bin ich dann aufgestanden und gegangen, das war nicht schön.
1012 **I2.:** Das wäre auch schrecklich für mich gewesen. Also ich kann viele Menschen auf einen Ort
1013 nicht leiden und ich bin auch oft ziemlich genervt, wenn man wenig Platz in öffentlichen
1014 Verkehrsmitteln hat. Wenn Leute dann mit dem Rucksack bei mir ankommen oder mit ihren
1015 Taschen herumschwenken, dann denk ich mir nur, halt deine Tasche einfach bei dir, sonst
1016 hau ich dir deine Tasche aus dem Fenster. Ja, das mag ich einfach nicht. Und wenn Leute
1017 kein Gefühl für Abstände haben, wenn es halt ur gedrängt ist. Ja, dann ist es halt so, aber
1018 manchmal haben die Leute halt kein Gefühl, wo eh mehr Platz ist und sie sich halt so dumm
1019 hinstellen, dass du auch komisch stehen musst und auch keinen angenehmen Platz hast. Ich
1020 schau halt, dass ich mich nicht mit dem Gesicht genau zu ihnen stelle, sondern mich
1021 wegdrehe, dass es nicht so komisch wirkt, wenn man einmal so 20 Zentimeter entfernt ist, weil
1022 so gut kennt man sich halt auch nicht.
1023 **I3.:** Ja, voll, das kenne ich auch zu gut mit dem Abstand zu fremden Leuten.
1024 **I6.:** Was mir noch einfällt, ist, das war mal auf der Uni und da haben wir auch über soziale
1025 Interaktion gesprochen und viele aus Niederösterreich studieren auch in Wien oder auch aus
1026 Kärnten oder was weiß ich nicht (.) u n d dieses eine Mädchen hat halt diese neutrale eher
1027 kalte kühlere Art Wiens nicht gekannt und ist eingestiegen in die U-Bahn und hat einfach mal
1028 so die Leute begrüßt. Also einfach so eine zwanzigjährige Frau steigt in die U-Bahn ein und
1029 sagt „Guten Morgen“ oder sowas und sie hat dann eben so gesagt, dass sie das so unhöflich
1030 fand, weil keiner ihr „Guten Morgen“ zurückgesagt hat und (.) Und wir alle so, also alle, die aus
1031 Wien waren, waren so schockiert und eigentlich auch die, die nicht aus Wien waren, so: „Ähm,
1032 ja, Mäd, eigentlich weiß man das so mehr oder weniger. Man beobachtet ja zuerst, wenn man
1033 wo neu ist“.
1034 **I1.:** (lacht) Da denkst da dann, ist die dicht? Oder hat die einen Schaden?
1035 **I2.:** Ja (lacht). Ja, nur weil sie grüßt (lacht). Was will die von mir? Will sie mir was fladern?
1036 **I6.:** Oder wills ma was verkaufen? Und im nächsten Moment kommts gleich mit der Augustin-
1037 Zeitung daher.
1038 **I1.:** Ja, oh Gott, die will was von mir. Panikattacke (lacht).

1039 **I5.:** Also ich hätte einfach ganz normal nett zurückgegrüßt, also ich hätt mir nichts gedacht,
1040 weil wenn mich auch Leute auf der Straße begrüßen, denk ich mir so: „Okay, nett“ (lacht).
1041 **I6.:** Also am Land kenn ich das auch so wie in Polen, wo man den Busfahrer so grüßt, weil er
1042 ist gefühlt der Nachbar und keine Ahnung (.) aber in Wien, auch wenn man sagt „Jeder kennt
1043 jeden“ (.) eigentlich kennt keiner jemanden.
1044 **I3.:** Naja, es gibt schon manche Busse, da grüßt man den Busfahrer.
1045 **I1.:** Ja, genau also in Hietzing die Busse. Da sagen viele in der Früh, wenns aussteigen „Auf
1046 Wiedersehen“ und ja, sag ich auch dann, aber nicht in der U-Bahn, weil mit wem sollte ich den
1047 reden (lachen).
1048 **V.:** Ok, wir sind fertig und danke für eure Teilnahme und die sehr interessante Diskussion.