

# BERUF & KARRIERE

## DER JOB COACH

### Was darf ich tun, wenn im Büro nichts zu tun ist?

**SZ-Leserin Eva V. fragt:**  
Seit einigen Jahren arbeite ich in einem traditionell geführten, asiatischen Unternehmen in München. Flexible Arbeitszeiten werden dort strikt abgelehnt, was dazu führt, dass in Stoßzeiten unbezahlte Überstunden anfallen, während man zu anderen Zeiten Däumchen dreht. Meine Frage ist nun: Welche Aktivitäten sind erlaubt, wenn ich anwesend sein muss, obwohl nichts zu tun ist? Zeitung lesen? Steuererklärung machen? Aus dem Fenster schauen? Die anfallende Arbeit endlos dehnen? Oder muss ich so tun, als würde ich arbeiten, so wie es Kollegen machen?

**Ina Reinsch antwortet:**  
Lieber Frau V., viele Arbeitnehmer werden sich bei Ihrer Frage denken: Was für ein Luxusproblem! Denn bei den meisten ist immer mehr Arbeit vorhanden, als überhaupt zu bewältigen ist. Doch auch Langeweile und permanente Unterforderung können krank machen. Man spricht dann von einem Bore-out. Die Symptome ähneln denen des Burn-out: Depression, Antriebslosigkeit, Schlafstörungen, Magen-, Rücken- und Kopfschmerzen.

Nach dem Stressreport der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin fühlen sich 13 Prozent der abhängig Beschäftigten fachlich und fünf Prozent mengenmäßig im Job unterfordert. Doch was können Sie tun? Fangen wir mit Ihren Überstunden an: Prüfen Sie zunächst, ob Sie überhaupt zur Leistung von Überstunden verpflichtet sind. Wenn nicht, müssen Sie auch keine Überstunden leisten. Falls doch, stellt sich die Frage, ob Ihr Arbeitgeber sie bezahlen oder mit Freizeit ausgleichen muss.



Der Glanz vergangener Jahrzehnte: Beim Flugbegleiter-Casting der Lufthansa präsentieren Stewardessen die Uniformen der 70er-Jahre, der Jetztzeit, der 80er-, 50er- und 60er-Jahre (v.l.n.r.). FOTO: CATHERINA HESS

## Lächelzwang

Der Job ist anstrengend und wenig glamourös – dennoch verbinden viele Bewerber mit dem Beruf des Flugbegleiters Weltläufigkeit und Eleganz. Die Auswahlkriterien sind dabei längst nicht mehr so streng wie früher

VON JULIANE VON WEDEMEYER

Das Wort „Saftschubse“ schaffte es 2004 erstmals in den Duden. Es scheint, als sei mit den Flugpreisen auch das Berufsbild des Flugbegleiters gesunken. Für Chiara Bachmann spielte so etwas wie Berufsbild damals keine Rolle. Sie war gerade sieben. Aber dass sie einmal Stewardess werden möchte, war ihr bereits klar. Dafür ist sie 13 Jahre später extra aus Düsseldorf nach München zum Flugbegleiter-Casting der Lufthansa gereist. Seit sechs Uhr früh steht die 21-Jährige jetzt vor der alten Kongresshalle.

Es ist so kalt, dass der Atem in Dampf Wolken aufsteigt. Bachmanns Füße stecken in Feinstrümpfen und hochhackigen Pumps. Um drei vor neun warten hinter ihr fast 600 weitere Frauen und Männer. Vor einer Stunde ungefähr habe sie in den Beinen noch Schmerzen gespürt, sagt Bachmann. Aber jetzt fühle sie gar nichts mehr. „Ich bin so aufgeregt, ich will das unbedingt: Flugbegleiterin werden.“

**Trotz Schichtdienst, Jetlag, Strahlenbelastung und schwierigen Gästen – für die Kandidaten ist es der Traumjob**

Und zwar nicht bei irgendeiner Fluggesellschaft, sondern bei der größten und ältesten Deutschlands. Selbst wenn sie hin und wieder auch weniger sympathischen Fluggästen lächelnd Getränke und Speisen servieren müsste. Obwohl ihr nach manchem Flug die Beine vom vielen Hocken wehtäten und der Rücken von den Gepäckstücken, die sie ins Regal über den Sitzen heben muss. Trotz des ständigen Jetlags, der gesundheitsschädigenden Strahlenbelastung und des anstrengenden Schichtdienstes. Trotz der Aussicht, Wechnachten in der Fremde zu verbringen, mit Kollegen statt Familie. „Ich kann reisen, ich sehe die Welt, und ich bediene Menschen einfach gern“, sagt sie.

Dass die Lufthansa ihr Massen-Vorstellungsgespräch als „Casting“ bezeichnet, ist pures Marketing. Es suggeriert, dass es sich bei den Bewerbern um künstlerische Spitzenkräfte wie Schauspielerinnen, Tänzer oder wenigstens um Top-Models handelt. Tatsächlich passen die meisten Wartenden optisch in das gängige Berufsbild: Sie sind auffallend attraktiv, gepflegt und schlank. Dabei sind die Ansprüche an Flugbegleiter nicht mehr ganz so hoch wie 1912, als der weltweit erste Steward seine Arbeit im Verkehrsflugzeug *Schwaben* aufnahm – eben auch, was die Modelmaße betrifft: Mussten Stewardessen noch in den Siebzigerjahren, als Fliegen den Gutverdienern vorbehalten war, mindestens 1,70 Meter groß sein, reichen jetzt 1,60 Meter. Zu viel wiegen dürfen sie aber immer noch nicht. Bei der russischen Aeroflot müssen die Crew-Mitglieder sogar regelmäßig auf die Waage und mit Gehaltseinbußen rechnen, wenn sich die Kleidergröße nach oben ändert.

Für die Lufthansa hingegen genügt es, ein „angemessenes Gewicht“ zu haben. So steht es jedenfalls im Anforderungsprofil auf der Unternehmens-Website. Tatsächlich spielt das Äußere immer noch eine große Rolle. Sichtbare Piercings oder Tattoos sind tabu. Und für ihre Werbeplakate muss die Lufthansa keine Models engagieren, sondern greift einfach auf ihren Mitarbeiterpool zurück.

Wenige Minuten nach neun öffnen sich die Türen. Geordnet schiebt sich die Menge hinein. Alle sind höflich zueinander, die meisten lächeln. Stewardessen mit schiefen Köppchen auf dem Kopf und Tüchern um den Hals begrüßen die Kandidaten einzeln. Jeder erhält ein Namensschild und ein Formular zum Ausfüllen. Bachmann ist schnell fertig. Es ist nicht ihr erstes Lufthansa-Casting. Bei einem früheren Versuch hatte es nicht geklappt. Wer will, kann es jedes Jahr wieder probieren. Elf Castings veranstaltete die Lufthansa 2017, in diesem Jahr werden es wohl weniger sein, weil sich mittlerweile genug Kandidaten online bewerben.

Bachmann hatte sich nach der Absage erst einmal bei Air Berlin beworben. Noch Anfang des vergangenen Jahres hatte die Airline 500 neue Flugbegleiter eingestellt – darunter auch Bachmann. Sechs Monate flog sie für das Unternehmen. Wie es damit endete, ist bekannt: Nach der Insolvenz verkaufte die Gesellschaft Ende 2017 ihre Flotte an Easyjet und Lufthansa. Das ist auch der Grund, warum die Lufthansa nun 2000 zusätzliche Flugbegleiter einstellen muss. Lufthansa-Mitarbeiter bieten ihnen Wasser an und sagen aufmunternde Dinge wie: „Wir drücken Ihnen die Daumen“ oder „Seien Sie einfach Sie selbst!“ Bachmann hat in den vergangenen Wochen viel Englisch geübt und alles gelesen, was sie über ihren Wunschberufgeber in die Hände bekam. Auch die restlichen Anforderungen erfüllt sie: Ihre Größe passt, ihre Sehstärke, die nicht mehr als

fünf Dioptrien betragen darf. Und schwimmen kann sie auch. Eigentlich ist sie gut vorbereitet. Wie die meisten hier.

Trotzdem steigt bei den Kandidaten die Nervosität. Die blonde Frau, die neben Bachmann sitzt, fragt: „Habe ich rote Flecken?“ „Nein, Sie sehen gut aus“, antwortet jemand und leiht ihr etwas Lipgloss. Um die 50 Jahre ist sie alt. Fast 30 Jahre hat sie bei Air Berlin Passagiere betreut. „Über erfahrene Bewerber freuen wir uns besonders“, sagt Lufthansa-Pressesprecher Jörg Waber. Bis 2010 lag die Altersgrenze für die Kandidaten noch bei 41, heute gibt es keine mehr.

**Wer 30 Jahre lang bei einer anderen Airline gearbeitet hat, fängt bei der Lufthansa wieder von vorne an**

Aber trotz aller Erfahrung müsste Bachmanns Sitznachbarin zum Einstiegsgehalt bei der Lufthansa anfangen, wenn sie die Stelle bekäme, inklusive Lehrgang. „Ich finde das in Ordnung“, sagt sie. Schließlich seien auch die Flugzeuge sehr verschieden. Und plötzlich reden alle über Flugzeugtypen. „Ich liebe die Boeing 737“, ruft Bachmann. Sie könne es nicht genau erklären. Aber schon die Geräusche, die sie beim Fliegen mache, klängen irgendwie wohlthuend und sympathisch. Jeder in der Runde hat ein Lieblingsmodell.

Bei der Lufthansa dauert die Ausbildung wegen der vielen unterschiedlichen Flieger drei Monate, also etwa doppelt so lang wie bei Air Berlin. Schmink- und Frisierkurse gibt es auch, sie sind aber Nebensache. Sicherheit geht vor. Flugbegleiter sind eben nicht nur „Trolley-Dollies“ oder eben „Saftschubsen“, die manche in ihnen sehen. Sie tragen Verantwortung für das Leben der Passagiere. In Notfällen kommt es auch auf sie an. Die Lufthansa betreibt dafür zwei Trainingshallen, in Frankfurt und in München, in denen verschiedene Flugzeugmodelle stehen.

Hier lernen die angehenden Flugbegleiter direkt in den Kabinen: Erste-Hilfe-Maßnahmen und was sie beispielsweise bei einer Notwasserung zu tun haben, wie sie die Rutschen anbringen, mit welchen Kommandos sie die Passagiere aus dem Flugzeug lenken. Damit die Übungen so realistisch wie möglich ablaufen, gibt es in jeder der beiden Hallen ein riesiges Wasserbecken. Und feuerfeste Container, um zu

lernen, wie man einen Brand löscht. Erst wenn die künftigen Crewmitglieder alle sicherheitsrelevanten Handgriffe beherrschen, wende man sich dem Thema Service zu, sagt Waber.

„Chiara Bachmann?“ Sie wird von einem freundlichen Herrn in hellblauem Pullover und Jeans ins Foyer zu einem Stehtisch geführt. Er weist ihr einen Platz auf einem Barhocker zu und setzt sich gegenüber. Ein wenig Smalltalk über die Anreise, dann sagt er: „Sie wissen ja, dass wir an Board viel Englisch reden, darum würde ich das Gespräch jetzt gern in Englisch weiterführen, ist das in Ordnung für Sie?“ Die beiden unterhalten sich auf Englisch über ihren bisherigen Werdegang. Zwischendurch macht er sich Notizen. Als er ihr zum Schluss die Hand gibt, sagt er: „Ich wünsche Ihnen noch viel Erfolg.“ Bachmann sieht unglücklich aus. „Ich glaube, das ist ein schlechtes Zeichen.“

Nun heißt es abwarten. Sie nimmt in einem Stuhl Platz. Als ein Lufthansa-Mitarbeiter kommt und mehrere Namen

auffruft, ist Bachmanns dabei. Sie ist eine Runde weiter. Wenig später sitzt sie im Gespräch mit einer Psychologin. Sie soll erklären, wie sie mit Stress klarkomme. Sie habe sich um Kopf und Kragen geredet, die Psychologin habe keine Miene verzogen, erzählt sie später. Sie ist verunsichert. Andere müssen Rollenspiele absolvieren. Meist geht es um schwierige Fluggäste.

Die Kandidaten, die das Psychologengespräch hinter sich haben, harren gemeinsam aus. Plötzlich werden wieder Namen aufgerufen. Dieses Mal ist Bachmanns nicht darunter. Ist das nun gut oder schlecht? Sofort sind wieder Lufthansa-Flugbegleiter zur Stelle, verteilen Konfekt und trösten: „Jetzt nur kein Kopfkino, das hat gar nichts zu bedeuten.“ Nach zehn Minuten ist klar: Es bedeutet etwas Gutes. „Willkommen an Bord“, sagt jemand, und Bachmanns Augen schimmern wässrig. Wenige Minuten darauf hat sie bereits einen Lufthansa-E-Mail-Account. Am vergangenen Dienstag hat sie mit der Ausbildung für ihren Traumjob begonnen.



Warten seit sechs Uhr früh: lange Schlangen vor der Alten Kongresshalle in München beim Flugbegleiter-Casting im November 2017. FOTO: FLORIAN PELJAK

### Ausbildung und Aufstiegschancen

Ein anerkannter Ausbildungsberuf ist Flugbegleiter nicht. Zwischen fünf Wochen und drei Monaten dauern die Lehrgänge, deren Inhalte allein die Fluggesellschaften bestimmen. Früher ließen sie nur Abiturienten in ihre Flugzeuge, heute sind auch Realschüler willkommen, sofern sie über 18 Jahre alt sind. Die meisten Airlines bieten auf ihren Webseiten Formulare zur Online-Bewerbung an. Viele veranstalten zudem regelmäßig Castings und Infotage.

Dafür, dass es für diesen Job keine richtige Ausbildung gibt, ist er recht gut bezahlt: Bei der Lufthansa beträgt das Einstiegsgehalt inklusive aller Zulagen und Extra-Vergütungen um die 2200 Euro für eine unbefristete 83-Prozent-Stelle, bei den meisten anderen Gesellschaften etwas weniger. Die Flugbegleiter arbeiten in den

Wintermonaten weniger Stunden und im Sommer zur Hauptflugphase Vollzeit. Jedes Jahr wird das Gehalt automatisch um 3,2 Prozent erhöht. Nach zehn Jahren liegt es bei etwa 4000 Euro.

Viele Aufstiegschancen gibt es nicht. Am Ende der Karriereleiter steht der Zweite Kabinenchef oder auch Purser, zu erkennen an einem dicken und zwei dünnen Streifen am Ärmel. In dieser Position könnte man mehr als 7000 Euro im Monat verdienen. Laut eines Gehaltsvergleichsportals schaffen das aber nur fünf bis zehn Prozent des Kabinenpersonals.

Die Arbeitsagentur am Frankfurter Airport veranstaltet am 20. und 21. März eine Jobmesse zum Thema Flughafen, das nächste überregionale Lufthansa-Casting wird es voraussichtlich im Mai geben.



Haben Sie auch eine Frage zu Berufswahl, Bewerbung, Etikette, Arbeitsrecht oder Führungsstil? Dann schreiben Sie ein paar Zeilen an [coaching@sueddeutsche.de](mailto:coaching@sueddeutsche.de). Unsere Experten beantworten ausgewählte Fragen, anonymisiert.

Eine allgemeine Regel, dass Überstunden zu bezahlen sind, gibt es zwar nicht. Sieht allerdings der Arbeits- oder Tarifvertrag die Bezahlung vor, muss der Chef sich daran halten. Existiert keine Regelung, richtet sich die Vergütungspflicht danach, ob der Mitarbeiter eine Bezahlung den Umständen nach erwarten durfte. Das Bundesarbeitsgericht stellt dabei unter anderem auf die Höhe des Verdienstes ab. Bei Arbeitnehmern, deren Gehalt die Beitragsbemessungsgrenze in der gesetzlichen Rentenversicherung (6350 Euro West und 5700 Euro Ost pro Monat) übersteigt, geht das Gericht davon aus, dass eine gesonderte Vergütung nicht zu erwarten ist. Wer weniger verdient, müsste dagegen grundsätzlich für Überstunden bezahlt werden. Und zwar mit dem üblichen Stundenlohn. Falls dies der Fall, können Sie mit Ihrem Chef verhandeln. Es ist nämlich seine Entscheidung, ob er Überstunden ausbezahlt oder einen Freizeitausgleich anbietet. So könnten Sie erreichen, dass er Sie in Phasen, in denen wenig Arbeit anfällt, früher gehen lässt.

Arbeit vorzutauschen oder endlos zu dehnen, scheint mir nicht die richtige Strategie zu sein. Denn die Bemühung, die Unterforderung nicht zu zeigen, erzeugt nach Expertenmeinung weiteren Stress. Zeitung zu lesen oder privat im Internet zu surfen birgt sogar arbeitsrechtliche Risiken. Denn grundsätzlich ist die Arbeitszeit zu arbeiten da. Wer währenddessen privaten Aktivitäten nachgeht, kann abgemahnt und dem kann im schlimmsten Fall gekündigt werden, denn er begeht einen Arbeitszeitbetrug. Allerdings: Ist nichts zu tun, dürfte es dem Arbeitgeber schwerfallen, einen Schaden nachzuweisen. Genügend Stoff für einen Streit liefert das Verhalten aber allemal.

An einem Gespräch mit Ihrem Arbeitgeber führt daher meiner Meinung nach kein Weg vorbei. Wenn Sie nicht dazu verpflichtet sind, unbezahlte Überstunden zu leisten, sprechen Sie über einen Freizeitausgleich. Ansonsten fordern Sie aktiv Arbeit ein. Denn nur Sie selbst können Ihre Situation verändern. Das erfordert Mut und eine gute Portion Konfliktbereitschaft. Hilft das alles nichts, liegt die Lösung vielleicht in einem Jobwechsel.

Ina Reinsch ist Rechtsanwältin, Journalistin und Referentin in München. Sie befasst sich schwerpunktmäßig mit dem Thema Arbeitsrecht. Digital: Alle Rechte vorbehalten – Süddeutsche Zeitung GmbH, München. Jegliche Veröffentlichung und nicht-private Nutzung exklusiv über [www.sz-content.de](http://www.sz-content.de)