

Arbeitsbeanspruchung bei Flight Attendants

The Workload of Flight Attendants

Angeliki Karydi

Themenschwerpunkt Luftfahrtpsychologie

Zusammenfassung

FlugbegleiterIn zu sein, ist ein Privileg, aber auch gleichzeitig eine große Herausforderung. Obwohl es um eine Arbeit über den Wolken geht, ist der Himmel im Flugbegleiterleben nicht immer wolkenlos. Schichtarbeit und unregelmäßige Arbeitszeiten, verschiedene Teams und unterschiedliche Passagiere, all diese Sachen bereiten FlugbegleiterInnen oft Sorgen und fordern ständige Wachsamkeit. In diesem Artikel werde ich versuchen, kurz die Arbeitsbedingungen des Berufes von FlugbegleiterInnen und die daraus entstandenen Beanspruchungen zu präsentieren.

Abstract

Being a flight attendant is a privilege but also a big challenge. Although it is about working above the clouds, the flight attendant's life is not always cloudless. Shift work and irregular working hours, different teams and different passengers, all of these things often worry flight attendants and require constant vigilance. In this article I will try to briefly present the working conditions of the flight attendants' profession and the workload they have to deal with.

1. Einleitung/Geschichte

Der allererste Flugbegleiter war Heinrich Kubis, da anfangs nur Männer für die Betreuung der Passagiere eingestellt wurden. Als die Männer im ersten Weltkrieg ins Militär eingetreten sind, wurden deswegen Frauen als Kabinenpersonal eingestellt. Die erste Flugbegleiterin war die Amerikanerin Ellen Church, eine ausgebildete

Krankenschwester, da zu jener Zeit nur sie ausgewählt wurden. Es hat sich herausgestellt, dass die Anwesenheit der Flugbegleiterinnen einen positiven Effekt auf die Passagiere hatte und dadurch sind immer mehr Frauen eingestellt worden. 1945 wurde die ALSA gegründet, die sich heute Association of Flight Attendants (AFA) nennt (Ellis, 2019).

2. Qualifikationen

Das Mindestalter ist 18 Jahre alt. Sprachkenntnisse, außer English und der Landessprache, sind immer von Vorteil. Hilfsbereit, höflich und geduldig zu sein, ist ein Muss in diesem Beruf. Anpassungsfähigkeit und Flexibilität sind sehr wichtig, da FlugbegleiterInnen immer andere Dienstpläne haben und mit verschiedenen KollegInnen arbeiten werden. Weil sie ständig im Kontakt mit Leuten während der Arbeit sind, brauchen sie vor allem soziale Kompetenzen und Einfühlungsvermögen. Ein hoher Grad an Belastbarkeit ist natürlich auch gefragt, da die Arbeitsbedingungen manchmal außergewöhnlich und anspruchsvoll sind. Teamfähigkeit und interkulturelle Kompetenzen sind auch sehr wichtig, sowohl den KollegInnen als auch den Passagieren gegenüber. Schwimmen ist ebenfalls eine Voraussetzung, denn Teil der Ausbildung sind praktische Übungen im Schwimmbad.

3. Arbeitsbedingungen

3.1. Ausbildung

Die Basis-Ausbildung dauert fast 2 Monate und die Inhalte decken alle Themen rund ums Fliegen ab, vom Ser-