

# Warten auf Amtsfloren

Das Thema dieser Studie scheint speziell, ist aber allgemein. Es geht um Zeit, Raum und soziale Beziehungen. Der erste Teil befasst sich mit der Theorie und Analyse jener »untätigen Tätigkeit«, die wir Warten nennen; der zweite untersucht Flure und Wartebereiche in Amtsgebäuden als sozial definierte, vor allem machtstrukturierte Räume; und im dritten Abschnitt wird exemplarisch erforscht, wie Menschen, häufig zusammen mit anderen, auf Amtsfloren warten.

## 1. Die Struktur des Wartens

»All humans wait, and in the fullest sense of the term, only humans wait.« (Weigert 1981, S. 227) Wenn Tiere auf Beute lauern, warten sie nicht. Ihnen fehlt die Möglichkeit der Selbstobjektivierung der eigenen Zeit, die selbstreflexive Vergegenwärtigung der Zeiterfahrung. Ihnen vergeht die Zeit »einfach so«. Während Tiere in einem profanen Sinne *in* der Zeit leben, ist Menschen *ihre* Zeit als begrenzte Ressource und gestaltbarer Raum des Lebens elementar bewusst. Die spezifisch menschliche Sorge um sich und andere ist gebunden an die Existenz eines »Zeitmodus Zukunft«, in dem der Mensch seine Gegenwart zugleich als zukünftige Vergangenheit erlebt und sein Handeln daraufhin entwirft.<sup>1</sup>

Was ist Warten? In einer ersten Annäherung kann Warten als *eine mehr oder minder lang andauernde ortsgebundene Tätigkeit, ein stationäres Verweilen, beschrieben werden, bei der eine oder mehrere Personen ihre Aufmerksamkeit auf ein künftiges Ereignis richten und sich mental darauf vorbereiten*. In diese allgemeine Bestimmung sind einige strukturelle Merkmale eingegangen, die nun gesondert herauszuarbeiten sind.

1. *Zentralität der Zeit*. Wo immer wir warten, steht die Zeit, genauer: das Vergehen der Zeit, im Mittelpunkt der Situation. Wir wollen, dass die Zeit verstreicht, dass das Ereignis eintritt und wir nicht mehr warten müssen. Der Begleitcharakter der Zeit, ihr Status der Mitgegebenheit, löst sich auf und weicht einer neuen Relevanzstaffelung. Die Zeit wird überpräsent. Sie ist nicht mehr nur unbefragte Qualität des Handelns und Erlebens, ein beständiges Herabsinken der Jetztpunkte in ein Kontinuum von Vergangenheiten (vgl. Husserl 1966, S. 27f.), sondern wird

1 Auf die philosophisch-anthropologische Begründung des selbstreflexiven Modus der Zeiterfahrung aus der »exzentrischen Positionalität« des Menschen kann hier verzichtet werden. Vgl. Plessner 1975, etwa S. 318f.

darüber hinaus explizites Thema der Situation. Das erste und wichtigste Charakteristikum des Wartens ist die scharfe Bewusstheit von Zeitfluss und Dauer. Wartende achten auf die verrinnende Zeit und registrieren penibel, wie lange sie schon gewartet haben. Mechanische Zeit verwandelt sich in Erlebniszeit. Das ist oftmals ganz wörtlich zu nehmen: Immer wieder heftet sich der Blick der Wartenden an die aufgehängte Uhr, schauen sie dem stupiden Vorrücken des Sekundenzeigers zu. Freilich ist unschwer zu erkennen, dass dies selbst eine Technik des Zeitmanagements ist: Auch wenn die Zeit quälend langsam vergeht, ist man immerhin sicher, dass sie jedenfalls vergeht.

Wenn die Zeit ins Zentrum des Wahrnehmungsfeldes rückt, kann dies verschieden eingefärbt sein. Wer sie auf seiner Seite weiß, lehnt sich zurück und mehrt sein Vermögen. Nicht so der Wartende: Weil er warten muss, ist er sich der Knappheit und des »unsinnigen Vertuns« seiner Zeit unmittelbar bewusst. »Die Zeit entsteht mit der Unlust«, heißt es bei Novalis.<sup>2</sup> Warten ist zwanghaftes Fragen nach der Zeit. Und es ist, als rächte die Zeit sich beim Wartenden dafür: Sie erscheint ihm als etwas *Feindseliges*, Gegen-ihn-Gerichtetes, dem er auf mysteriöse Weise ausgeliefert ist. Sie ist nicht länger fraglose Hülle und Dimension seines Tuns, sondern etwas, das er »totschlagen« muss.

Ein Hauptproblem ist, dass nichts oder kaum etwas passiert. Es ist keineswegs nur die Dehnung der Zeit, sondern ihre Strukturlosigkeit und das Fehlen situativer Zäsuren, die das Warten häufig so belastend machen. Je monotoner das Geschehen, desto zäher die Zeit. Wer den Kessel beobachtet, bis das Wasser zu sieden beginnt, empfindet sie langsamer.<sup>3</sup> Wo es an äußeren Reizen und Einschnitten mangelt, müssen innere Antriebe verstärkt werden, um das psychische Gleichgewicht zu erhalten – eine Aufgabe, die den Wartenden nicht selten überfordert. Er muss sich selber die Anlässe und Fixpunkte schaffen, die seine Wahrnehmung strukturieren und die Langeweile vertreiben.

2. *Zielgerichtetheit/Ereignisorientierung.* Warten ist kein Selbstzweck. Wir warten *auf etwas*: die Geburt eines Kindes, Weihnachten, den Bescheid einer Behörde. Die Tätigkeit des Wartens hat grundsätzlich eine *teleologische Struktur*: Gegenstand oder Ziel des Wartens ist ein voraussehbares Geschehen oder Ereignis, das wir gedanklich antizipieren und auf das wir uns einstimmen. Oft besteht dieses Ereignis in Handlungen oder Entscheidungen anderer, die für uns bedeutsam sind. Tritt das Ereignis ein, ist das Warten vorbei.

2 Zitiert nach Blumenberg 1986, S. 7.

3 Vgl. Cahoon/Edmonds 1980. Einen Überblick über die Forschungen der experimentellen Sozialpsychologie zur subjektiven Zeitwahrnehmung gibt Levine 1998, S. 71ff.

Von den Zielen sind die Ursachen des Wartens zu unterscheiden. Der häufigste Fall ist sicher die übermäßige Nachfrage nach einem knappen Gut oder einer Dienstleistung: Zu viele wollen dasselbe zur gleichen Zeit. Um dennoch das Angebot nutzen zu können, müssen sie warten. Der Verzug steigert das Begehren und erhöht den Wert des Begehrten. In dieser Perspektive erscheint das Warten vorrangig als ein Folgeproblem mangelnder Organisation und ungenügender zeitlicher Synchronisierung von Systemen (vgl. Bergmann 1981, S. 168ff.); die phänomenale Entwicklung des Wartens gerät so aus dem Blick. Und nicht nur Waren und Leistungen, auch Begebenheiten und Situationen können Gegenstände des Wartens sein.

Grundsätzlich interferiert der Charakter des Wartens mit der Bedeutung des Ziels. Wo wir ein Geschehnis herbeisehnen und ihm freudig entgegenblicken, warten wir anders als dort, wo es uns ängstigt oder relativ gleichgültig ist. Vorfreude lässt uns etwas »kaum erwarten«, Furcht macht das Warten qualvoll und schicksalsschwer. Mitunter ist beides, als Gleichzeitigkeit von Bangen und Hoffen, untrennbar miteinander vermischt. Allgemein gilt: Je wichtiger und existenziell bedeutsamer das Ereignis, umso konturierter die Phase der Einstimmung und das Warten. Die Zukunft »überschattet« die Gegenwart und durchdringt sie in allen Poren. Das Warten ist ein Modus des Noch-nicht; es staffelt die Relevanzen immer schon im Horizont dessen, worauf wir uns wartend einstellen.<sup>4</sup>

Entspannter ist die Situation, wo das Ereignis bekannt ist und Routineaufgaben bewältigt werden. Wenn wir im Waschsalon auf das Ende des Waschganges warten, geschieht dies relativ gelassen und undramatisch. Das Warten ist hier eher ein Abwarten, ohne größere Unruhe oder Neugier. Auch auf Züge können wir so warten – solange sie sich nicht verspäten. Tritt etwas Unvorhergesehenes, Unerwartetes ein, verändert sich sogleich der Charakter des Wartens: Alles Augenmerk richtet sich nun auf die Ursache der Suspendierung der Normalität, die wir restituieren wollen. Erst wenn sie geklärt ist und wir die Spanne berechnen können, sind wir wieder beruhigt und können uns in der Situation neu einrichten.<sup>5</sup> Obwohl das Ereignis, auf das wir warten, in der Zukunft

4 Vgl. auch Bollnow 1956, S. 175: »So bedeutet schon das untätige Warten nicht nur einen Zustand einer langsam fließenden Zeit, sondern es ändert sich hier zugleich der innere Aufbau der Zeitlichkeit selbst. Der Mensch ist hier so sehr auf einen Augenblick der Zukunft gerichtet, daß er gar nicht mehr eigentlich in der Gegenwart lebt, daß er in die Zukunft vorseilt und die dazwischenliegende Zeit nur noch als ein zu überwindendes Hindernis auffaßt.«

5 Trotzdem ist die Situation deutlich verändert: Weil eine Panne stets auch die Möglichkeit weiterer Pannen aufscheinen lässt, können wir nicht mehr so gelassen abwarten wie zuvor.

liegt, geben wir uns normalerweise mit der einfachen Extrapolation, der mentalen Fortschreibung unserer Gegenwart zufrieden.

3. *Erzwungene Passivität.* Warten ist Nichtstun. Obschon sinnhaftes Handeln, gestattet es allenfalls Beschäftigung. Die Tätigkeit des Wartens weist als solche keinerlei Produktivität auf, ist auferlegte, der Situation geschuldete Untätigkeit. Anders als beim Zögern, dem eine innere Handlungshemmung zugrunde liegt, ist die Passivität des Wartens von außen veranlasst. Wenn wir trotzdem etwas tun und uns allerlei Nebenengagements einfallen lassen, so nur, um uns abzulenken: Wir vertreiben die Zeit. Von echtem Zeitvertreib, Arbeit oder Vergnügen, unterscheiden sich diese Aktivitäten durch ihre nachrangige Gewolltheit. Jenseits aller besonderen Zweckmäßigkeit bezwecken sie vor allem eins: die Wartezeit subjektiv zu verkürzen, das Warten erträglicher zu machen. Manchmal gelingt dies, meist jedoch nicht. Im entnervten »Ich kann jetzt nicht lesen!« brechen die Relevanzen des Wartens und Erwarteten ungehemmt wieder durch.

Ein wesentliches Moment ist die Einschränkung der räumlichen Mobilität. Das Warten »nagelt uns fest«. Es verlangt körperliche Präsenz und restringiert gleichzeitig jeden motorischen Ausgleich. Man darf den Warteraum oder die Schlange nicht auf Dauer verlassen, wenn man sich nicht wieder hinten anstellen will.<sup>6</sup> Zur Ablenkung kommen daher nur solche Aktivitäten in Frage, die mit dem stationären Charakter des Wartens vereinbar sind, vorzugsweise Ausflüge ins Reich der Phantasie, denen jedoch zugleich enge Grenzen gesetzt sind: Bei aller Abschweifung der Gedanken darf man seinen Aufruf nicht verpassen. Es ist im Grunde eine weitere pragmatische Paradoxie: Ablenkung kann nicht erzwungen

6 Immerhin erwirbt man sich durch längeres Warten ein »Anrecht« auf seinen Platz in der Schlange und kann diesen, wenn man sich von seinem Hintermann abmeldet, auch für kurze Zeit verlassen (vgl. Goffman 1974, S. 64). Allerdings bestätigt auch hier die Ausnahme die Regel: Man bleibt gleichsam virtuell anwesend und verpflichtet den anderen als Zeugen und Wächter der eigenen Reihenposition. Ja mehr noch: Damit die eigene Abwesenheit folgenlos bleibt, muss der andere an seinem Platz verharren und unterliegt gewissenmaßen einem zusätzlichen Anwesenheitszwang. Larissa Kalininskaja berichtete mir von Problemen, die sich ergaben, wenn man sich, wie im Leningrad der siebziger und achtziger Jahre üblich, an mehreren Schlangen zugleich anzustellen versuchte. Das Verfahren war, dass man sich bei seinen unmittelbaren Nebenleuten abmeldete und die Zwischenzeit nutzte, sich anderswo in einer anderen Schlange anzustellen, bis der Platz gesichert war, dann wieder abzumelden usw. Auf diese Weise konnte man durch ständiges Pendeln zwischen den Schlangen mehrere Plätze behaupten – wenn man nicht, wie es häufig geschah, das Pech hatte, dass die Zeugen bei der Wiederanmeldung abwesend waren, weil sie sich gerade in einer anderen Schlange anstellten.

werden, auch nicht von uns selber; wo wir uns ablenken *wollen*, lenken wir uns von der Ablenkung ab.

Sosehr wir uns auch bemühen, die Wartezeit »sinnvoll zu nutzen«, stets haftet den Beschäftigungen beim Warten etwas seltsam Unwirkliches an. Es sind Aktivitäten *innerhalb* dominanter Passivität.

4. *Isolation/Selbstbezogenheit*. Die soziale Beziehung zwischen Wartenden ist die Serie. Nicht zufällig erläutert Sartre (1967, S. 273ff.) das Prinzip der Serialität am Beispiel einer Gruppe von Menschen, die zusammen an einer Haltestelle auf den Bus warten.<sup>7</sup> Jeder wartet für sich. Obwohl alle das Gleiche tun, ist der andere präsent nur als Nebenmensch, ein abstraktes, austauschbares Individuum. Trotz der räumlichen Nähe kommt es kaum zu Kontakten; keiner kümmert sich um den anderen, jeder ist um sich selbst bekümmert. Das gemeinsame Ziel, die Ankunft des Busses, vergemeinschaftet die Menschen keineswegs. Die Gemeinsamkeit ihrer Anwesenheit ist nur von außen veranlasst. Zwar sind sie nominell eine Gruppe, aber keine Gruppe für sich.

Kennzeichnend für die Serie sind: Anonymität, Distanziertheit, Überzähligkeit. Der andere ist nicht nur ohne individuelle Kontur, sondern häufig auch *lästig*. Wenn er vor mir in der Schlange steht, muss ich länger warten. Oder er ist der letzte, den der überfüllte Bus noch mitnimmt. Daher die latente Aversion gegen die ebenfalls Wartenden, das Misstrauen auch gegenüber jenen, die nach mir gekommen sind: Sie könnten vielleicht versuchen, sich vorzudrängeln. Obwohl durchaus klar strukturiert, ist die serielle Ordnung, weil sie lediglich eine situative Ordnung ist, eigentümlich labil: Da sie sich primär auf der Grundlage von Konventionen, die ihrerseits internalisiert sein müssen, konstituiert und eine zentrale Sanktionsinstanz meistens fehlt, können Abweichungen nur über die spontane Selbstorganisation der Beteiligten korrigiert werden, die aber durch die Unverbundenheit und Distanz der Akteure grundsätzlich erschwert ist. Deshalb zahlen Frechheit und Chuzpe sich hier oftmals aus, ist die Geltung und Durchsetzung der »natürlichen« Regel der Reihenfolge (»Wer zuerst kommt, mahlt zuerst«) stets fragil und gefährdet (vgl. Schwartz 1975, S. 93ff.).<sup>8</sup> Um Streitigkeiten oder Unmut wartender Klienten zu vermeiden, gehen Organisationen daher vermehrt dazu über, die Situation durch klare Anweisungen und/oder technische Vorgaben zu formalisieren und die Warteschlange von vornherein in geregelte Bahnen zu lenken.

7 Vgl. auch im Folgenden die Analyse der seriellen Ordnung bei Sofsky 1983, S. 247ff. und 1992.

8 Eine schöne Typologie des (offensiven oder defensiven) Verhaltens in Warteschlangen entwickelt Seemann 1988.

Im Nebeneinander der Serie sind die Menschen voneinander isoliert und kapseln sich ab. Trotz der Präsenz der vielen ist jeder mit sich allein. Das Warten wirft ihn auf sich selber zurück und bringt ihn, weil er nichts tun kann, ins Grübeln. Die *Sorge* rückt in den Vordergrund und entfaltet fast automatisch die ihr eigene Dynamik von Steigerung und Beschwichtigung. Wartend stellen wir Sinnfragen, die wir uns sonst nicht stellen. Auch deshalb empfiehlt sich das Warten als literarische Metapher der Geworfenheit. Es ist, neben der Langeweile und Dehnung der Zeit, vor allem dieser Aspekt des fruchtlosen In-sich-Kreisens der Affekt- und Gedankenströme, der viele Situationen des Wartens so beklemmend und aufreibend macht.

5. *Abhängigkeit und Kontingenz*. Weil wir auf etwas warten, sind wir von dem, worauf wir warten, abhängig. Nicht wir beenden das Warten, sondern das Ereignis, auf das wir gewartet haben. Das Ereignis »tritt ein«: Es ist etwas, das geschieht und uns widerfährt, was wir durch unser Zutun nicht beeinflussen können. Das Telos des Wartens liegt außerhalb der Handlungschancen und Einwirkungsmöglichkeiten des Wartenden. Wohl kann er in Fällen, in denen er selbst eine Dienstleistung nachfragt, das Warten aufgeben, aber nur um die Preisgabe auch des Ziels. Außerdem muss er sich eingestehen, die bereits verstrichene Zeit »umsonst« gewartet zu haben.

Was das erwartete Geschehen häufig so bedrückend macht, ist die *Ungewissheit* des Ausgangs. Das antizipierte Ereignis ist letztlich kontingent, unserer Berechnung entzogen. Dies gilt auch und besonders für Wartesituationen in Bürokratien. Wo andere über uns entscheiden, fühlen wir uns ihnen ausgeliefert. Das Ermessen mag durch Gesetze und Vorschriften eingehegt sein, trotzdem ist es da. Und die Abgeschnittenheit vom Dienstwissen steigert die Angst weiter. Es ist dieses Bewusstsein der Möglichkeit von *Willkür*, das Klienten vielfach dazu veranlasst, sich auch in solchen Fällen als »Opfer« der Bürokratie zu begreifen, wo in Wirklichkeit alles mit rechten Dingen zugegangen und der Ermessensspielraum womöglich sogar zu ihren Gunsten ausgelegt worden ist.

Ein anderes Beispiel ist das Warten auf eine Geburt. Obwohl alles gutgehen wird, kann alles passieren. Das Erhoffen des Glücks und Befürchten des Unglücks sind untrennbar amalgamiert. Fügung und Schicksal, die sonst im modernen Leben nach Kräften verbannt sind, kehren plötzlich zurück. In solchen Situationen existenzieller Weichenstellung zerplatzen die Illusionen der Machbarkeit, erweist sich die Ohnmacht gegen den Lauf der Welt: Die Zukunft ist offen, wir haben alles getan und können nur noch warten.

Hier wird deutlich, dass die das Warten überschattende Ungewissheit einen sehr anderen Charakter annimmt, je nachdem, ob die Ursachen personell attribuiert werden können oder nicht. Häufig ist es weniger

belastend, vom Zufall als von anderen abhängig zu sein. Die »Launen« des Schicksals lassen sich leichter ertragen, niemand hat Schuld. Andererseits scheint das Bedürfnis, diffuse Ursachen auf kompakte Verursacher zurückzuführen, mitunter übermächtig. Wir *suchen* Schuldige. Sie machen das Widerfahrnis erträglich, indem es in nachvollziehbare Motive und Handlungen rückübersetzt und so in handlichen moralischen Kategorien erklärbar wird. Art und Einfärbung unseres Wartens hängen wesentlich davon ab, wen wir dafür verantwortlich machen, dass wir warten müssen.<sup>9</sup>

Zur Kontingenz des Ereignisses gesellt sich die Ungewissheit über die Dauer. Man weiß nicht, wie lange es noch weitergehen wird: Aus dem Warten wird »endlose Wartereie«. Nur das langsame Vorrücken der Vorderleute gestattet eine gewisse Orientierung, die jedoch stets fragil und vorläufig bleibt. Wenn die Schlange ohne ersichtlichen Grund längere Zeit stockt, werden alle unruhig. Geht es dann, und sei es in einer anderen Schlange, wieder voran, gewinnt die Zuversicht neu an Boden.<sup>10</sup> Doch die Unberechenbarkeit, das Gefühl des Ausgeliefertseins, bleibt. Das Ende des Wartens liegt nicht in unserer Hand. Je bedrohlicher das Ereignis und je ungewisser der Zeitpunkt des Eintretens, umso belastender die Situation.

Gerade in diesem letzten Strukturmerkmal zeigt sich die Affinität des Wartens zur inferioren Erfahrung sozialer Macht. Die Gefühle der Abhängigkeit und Unterlegenheit sind benachbart und gehen oft ineinander über. Obwohl keineswegs immer im Kontext asymmetrischer Machtbeziehungen situiert, ist das Warten stets die Erfahrung einer fundamentalen Ohnmächtigkeit, das Bewusstwerden der Grenzen und Begrenztheit unseres Tuns, der Limitierung des Handelns durch das Widerfahrnis. Auch wenn es keine Täter gibt, fühlen wir uns wartend als Opfer. Dies gilt freilich umso mehr, wenn es tatsächlich Urheber gibt, das erwartete Geschehen also in der Hand zurechenbarer Akteure liegt, die uns warten

- 9 Aufschlussreich sind auch solche Fälle, in denen wir selber am Warten »schuld« sind, etwa wenn wir, um auf keinen Fall einen Zug zu verpassen, schon eine Stunde früher am Bahnhof sind. Hier zeigt sich, dass die Reduzierung der Handlungsmöglichkeiten meist keineswegs so total ist, wie wir gemeinhin behaupten, der Widerstreit unserer Bedürfnisse aber gleichzeitig ein typisches Dilemma heraufbeschwört: Wenn wir »sicher« sein wollen, müssen wir eben warten, während umgekehrt der Wunsch, das Warten soweit wie möglich zu vermeiden, das Risiko der Verspätung erhöht. (Manchmal kommt es freilich vor, dass wir uns verspäten – und der Zug auch.)
- 10 Diesen Mechanismus hat Hirschman (1993, S. 72ff.) bekanntlich als »Tunnel-Effekt« analysiert. Er ist jedoch empirisch an soziale Rahmenbedingungen und Hintergrundannahmen gebunden, die unter Umständen erodiert sein können. Vgl. dazu Neckel 1999.

lassen. Wo das – faktische oder vermutete – Nichtstun des einen das Warten des anderen ist, wird die Zeit zu einem Vehikel der Machtausübung. Wenn der Herr entscheidet, wen er wann empfängt, sonnt er sich in seiner Souveränität und Herrlichkeit. Macht hat, wer über die Zeit anderer verfügen, ihnen *seine* Zeit aufprägen kann. Und je demonstrativer er dies tut, je weniger er sich dafür legitimieren muss, desto unangreifbarer erscheint seine Überlegenheit.

Als knappe Ressource par excellence ist die Zeit ein vorzüglicher und bevorzugter Indikator sozialer Ungleichheit. Wichtige Menschen warten nicht, sie haben Termine. Und sie unterstreichen ihre Wichtigkeit dadurch, dass sie es sich »leisten« können, andere auch bei einem einbestellten Termin noch kurz hinzuhalten. Je höher der Status in der Hierarchie, umso größer die institutionelle Unzugänglichkeit und damit die Möglichkeit, andere auf sich warten zu lassen (vgl. Schwartz 1975, S. 19ff.). Andererseits sind es oftmals die kleinen Könige, sozialistische Kellner oder Hauswartfrauen mit Feldwebelmentalität, die ihre Macht genießen. Gerade die dumme und kleine Macht ist besonders launisch. Ihre Pausen sind heilig, und sie findet nichts dabei, ihre Zeit-Willkür ganz unverhohlen vor aller Augen auszukosten.

Darüber hinaus hat die Kontrolle über den zeitlichen Ablauf in Machtbeziehungen natürlich noch einen anderen Sinn: Macht hat nicht nur, wer andere warten lassen kann, sondern auch, wer die Dinge so einzurichten vermag, dass die Zeit für ihn und gegen andere arbeitet. Wo Unterlegene Missstände anprangern und sofortige Reformen fordern, kann der Mächtige warten. Er kontert Aufgeregtheit mit Sitzfleisch. Seine Ressourcenüberlegenheit erlaubt ihm, auf Zeit zu spielen und die Gegenseite durch Nicht-Entscheidungen (vgl. Bachrach/Baratz 1977) unter Druck zu setzen.

Dies alles verdeutlicht, wie sehr Art und Charakter des Wartens in hohem Maße kontextabhängig und durch andere Beziehungsdefinitionen überformt sind. Wenn in einer Paarbeziehung einer den anderen warten lässt (oder warten lassen kann), so *zeigt* dies die Asymmetrie der Abhängigkeit, aber es begründet sie nicht.<sup>11</sup> Tatsächlich konstruiert das Warten als wesentlich monologisches Tun eine Beziehung zwischen Akteuren nur sehr schwach oder gar nicht. Es definiert primär eine Situation

11 Nicht immer muss das Warten auf andere Zwang und Abhängigkeit signalisieren. Es gibt auch den umgekehrten Fall, dass man jemandem dadurch, dass man auf ihn wartet, Achtung und Wertschätzung bezeugt: Man macht ihm seine Zeit zum Geschenk. Ähnliches gilt für das »zeremonielle Warten« (vgl. Schwartz 1975, S. 41) etwa bei Festen und Feiern, das die Menschen auf die bevorstehende Situation einstimmt und die Herausgehobenheit vom Alltag unterstreicht. Vgl. hierzu auch die treffenden Beobachtungen bei Clausen 1981.

und nur indirekt eine Beziehung. Es ist nicht adressiert und nötigt niemandem eine unmittelbare Reaktion auf, ja es erscheint geradezu als der Fluch des Wartens, dass es einen zu nichts zwingt. Dies gilt auch für das Verhältnis der Wartenden untereinander: Sie sind und bleiben einander fremd. Die Serie ist eine Beziehung der Beziehungslosigkeit, deren Ordnung vor allem durch Unterlassen, das Vermeiden von Störungen, konstituiert wird. Freilich ist auch hier, wie stets in der Allgemeinen soziologischen Theorie, zwischen »reinem« Typus und empirischer Gradualität und Vermischung zu unterscheiden. So ist der Serialitätsgrad am Ende der Schlange, also bei den Neankömmlingen, am größten und nimmt zu ihrer Spitze hin ab. Dort steht man schon länger zusammen und vermag bei Bedarf sogar spontan zu kooperieren, etwa wenn Drängler abzuwehren sind (vgl. Mann 1969, S. 35 ff.). Trotzdem ist das Ziel der Kooperation lediglich die Restitution des Nebeneinander und des Vorzustands. Falls sich jedoch zufällig Nachbarn oder Bekannte in einer Schlange treffen, ist die Serialität zwischen ihnen sofort suspendiert. Die Vermischung mit anderen Typen sozialer Beziehungen drängt die Serie zurück und setzt sie zeitweise außer Kraft. Die Anonymität ist aufgehoben; aus Wartenden werden Klatschende, die gemeinsam warten. Die Relevanzen des Mit- oder Füreinander überlagern das Nebeneinander der Serie und durchbrechen die Isolation und Selbstbezogenheit der Wartenden – bis schließlich der Aufruf sie erneut individualisiert und die serielle Ordnung wiederherstellt.<sup>12</sup>

Zusammengefasst: Wo wir *auf* andere warten, interpretieren wir die Situation stets im Horizont der übersituativen Beziehung zu diesen signifikanten anderen; wo wir *mit* anderen warten, ist die Beziehung zu ihnen grundsätzlich der Situationsdefinition des Wartens untergeordnet.

Bei alledem reicht die Kontextprägung des Wartens natürlich sehr viel weiter als bisher angesprochen. Sie betrifft nicht nur die institutionelle

12 Die Überlappung von Serie und Bekanntschaft bringt mitunter interessante und delikate Konstellationen hervor. So kann zum Beispiel die Tatsache, dass man jemanden weiter vorn in der Schlange persönlich kennt, geschickt dazu genutzt werden, sich unauffällig vorzudrängeln: Man begrüßt ihn mit lautem »Hallo« und verwickelt ihn sogleich in ein längeres Gespräch – und je öfter man zusammen mit ihm »automatisch« vorrückt, umso größer ist schließlich die Chance, dass man sich unter der Hand auf diesem – vorderen – Platz in der Schlange etabliert, also faktisch von der Seite her einreicht. Um den Normbruch zu verhindern, müssten die anderen Wartenden eine komplexe Organisationsaufgabe bewältigen: Sie müssten ihre Isolation durchbrechen, indem *einer* initiativ wird, die informelle Regel expliziert und andere für deren Durchsetzung mobilisiert; und sie hätten zudem mit der größeren Kohärenz, einer reflexartigen Solidarität der Bekannten zu rechnen, die einen kompakten Widerstand wahrscheinlicher macht. Vgl. zu diesen Prozessen auch Popitz 1992, S. 190ff.

Rahmung von Situationen oder Beziehungen, sondern darüber hinaus die gesamte soziale Rhythmik von Gesellschaften und Kulturen.<sup>13</sup> Kulturen unterscheiden sich nach »dem gefühlten Sinne der Zeit« (Spengler 1950, S. 169). In unserer Gesellschaft erscheint das Warten meist als eine – vorhersehbare oder überraschende – Unterbrechung, als auferlegte *Pause* unserer Aktivitäten (vgl. Snow/Brissett 1986, S. 7f.). Das Warten transformiert den Ereignisstrom und zwingt uns zur Passivität. Wo das Verweilen eingeplant und nur von kurzer Dauer ist, kann es mitunter durchaus willkommen sein; als unwägbare Verzögerung wird es jedoch sofort als gravierender Einschnitt und Einschränkung der individuellen Autonomie empfunden, als *Musszeit*, die einem *Kannzeit* raubt.<sup>14</sup> Wartezeit ist Zeit, die ich füllen muss und deshalb nicht füllen kann. Der Wartende erlebt sie als Nullsummenspiel: unfreie Zeit, die seine Freizeit verringert. Obwohl wir mit der gewonnenen Zeit oft kaum etwas anzufangen wissen, hassen wir es zu warten.

Die Voraussetzung solcher Unrast ist die Grunderwartung einer effizienten Nutzung der Zeit. Es ist die Ökonomie, die die Zeitökonomie hervorbringt. Nur wo Zeit Geld ist, ist Warten teuer. In Ländern mit »Gummizeit«, die sich in ihrer Lebensrhythmik stärker an der Ereigniszeit natürlicher Vorgänge oder persönlicher Beziehungen orientieren, hat das Warten einen weitaus weniger prekären Charakter. Hier lässt man der Zeit Zeit und widmet sich eher den anderen als der Erledigung von Aufgaben. Dabei ist interpersonelles Vertrauen keine Frage der Zeitdisziplin. In Brasilien ist es unhöflicher, sich nicht zu verabreden als zu dem vereinbarten Termin nicht zu erscheinen. Pünktlichkeit ist verpönt und signalisiert einen Mangel an Souveränität. Warten ist keine »verlorene Zeit«, weil die Zeit gar nichts ist, was man verlieren kann.<sup>15</sup>

Im Gegensatz dazu steht das Zeitregime westlicher Gesellschaften unter den Vorgaben der Knappheit und Begrenztheit. Zeit ist eine Ressource, die nicht vergeudet werden darf und eigens »gemanagt« werden muss. Keine Minute soll ungenutzt bleiben, jede Verspätung ist legitimierungsbedürftig. Mit zunehmender gesellschaftlicher Funktionsteilung erhöht sich der Koordinierungsbedarf von Austausch und Verkehr und damit die Bedeutung der »künstlichen« standardisierten Zeit als soziales und psychisches Orientierungsmittel (vgl. Elias 1988, S. 6). Fristen und

13 Ich stütze mich im Folgenden auf die umfassende Arbeit von Levine 1998.

14 Vgl. zu dieser Unterscheidung Blumenberg 1985, S. 291f.

15 Levine (1998, S. 150) erwähnt das Beispiel des öffentlichen Telefonverkehrs in Nepal, wo ein mehrtägiges Warten auf die Vermittlung eines Ferngesprächs offenbar niemanden aufregt oder belastet. Dies wirft natürlich ein Schlaglicht auf die eurozentrische Sicht, die auch dieser Studie nolens volens zugrunde liegt: Es könnte sein, dass ihr Gegenstand gar nicht Warten, sondern okzidentales Warten ist.

Termine sind Methoden, komplexe Organisationsabläufe zu strukturieren, alternative Verwendungsmöglichkeiten der Zeit auszusondern und klare Handlungsprioritäten zu setzen (vgl. Luhmann 1971).<sup>16</sup> Ihr Zweck ist zuallererst das Vermeiden des Wartens. Und abgelöst von den Zwängen der Organisation lagert sich diese Perspektive in die Selbstwahrnehmung der Individuen ein: Keine Zeit zu haben, ist nun ein Indikator dafür, auf der Höhe der Zeit zu sein. Die Leitvorstellung von Effizienz und Reibungslosigkeit, die Pausen nur als zeitliche Puffer zulässt, ist über das Funktionieren moderner Organisationen hinaus längst das zentrale Strukturierungsprinzip des Alltags der Mittelschichten und damit zum prägenden Lebensstil unserer Gesellschaft geworden.

Dennoch gibt es auch in den Industrienationen große Unterschiede des Lebenstempos und der Zeitdisziplin zwischen Regionen, Gruppen und Individuen. Mancher leugnet den Zusammenhang von Trödelei und Verspätung (vgl. Becker 1994, S. 311), andere schlafen ohne jedes schlechte Gewissen aus. Nicht jedem ist Warten ein Gräuel. Gewiss kann niemand die kulturell vorgegebenen Zeitnormen ignorieren, aber es ist letztlich die *eigene* Zeit, die den Charakter des Wartens bestimmt. In der Ausformung der Persönlichkeit sind Zeit und Geld die klassischen Medien der Symptombildung. Wer ohnehin ein nervöser und ungeduldiger Mensch ist, reagiert auf das Warten allergisch; was den einen unerträglich langweilt, nimmt der andere gelassen. Nur Individuen warten, und weil das Warten wesentlich monologisch ist, ist es zugleich höchst individuell.

Deshalb kann, wer sich darüber aufregt, meist wenig daran ändern. »Es bedarf großer Geduld, um sie zu lernen«, heißt es bei Stanislaw Jerzy Lec (1982, S. 20). Dem Wartenden, der von dem, worauf er wartet, existenziell abhängig ist, kann man keine Gelassenheit predigen. Gelassenheit ist nichts, was man sich auferlegen, sondern allenfalls anstreben kann: Sie stellt sich ein – oder auch nicht. Die stoische Haltung zur Zeit, die wir Gelassenheit nennen, ist gleichsam ein Warten ohne zu warten. Sie ist das Gegenteil von Trägheit und Resignation.<sup>17</sup> Auch Heidegger postuliert in seinem berühmten Aufsatz *Zur Erörterung der Gelassenheit* einen emphatischen Begriff des Wartens. Dargestellt in Form eines fiktiven Dialogs (zwischen Lehrer, Gelehrtem und Forscher) heißt es dort:

- 16 Die Allgegenwart des Zeitdrucks, der sich selber fortpflanzt, zeigt sich nicht zuletzt daran, dass Kurzangebundenheit und Verspätungen sich häufig durch Berufung auf *andere* Termine erfolgreich legitimieren lassen. Fristen und Termine nehmen so den Charakter »institutionalisierter Ausreden« an, die in formalen Organisationen weithin unangreifbar sind (Luhmann 1971, S. 148).
- 17 Auch der Stoiker ist bemüht, keine Zeit zu vergeuden: aber nicht, weil sie knapp sei, sondern weil jede Minute aufmerksam auf dem Weg der Vervollkommnung genutzt werden soll (vgl. Veyne 1993, S. 93ff.).

- »L Warten, wohlan; aber niemals erwarten; denn das Erwarten hängt sich bereits in ein Vorstellen und dessen Vorgestelltes.
- G Das Warten jedoch läßt davon ab; oder ich muß eher sagen: Das Warten läßt sich auf das Vorstellen gar nicht ein. Das Warten hat eigentlich keinen Gegenstand.
- F Aber wir warten doch, wenn wir warten, immer auf etwas.
- G Gewiß, aber sobald wir das, worauf wir warten, uns vorstellen und es zum Stehen bringen, warten wir schon nicht mehr.
- L Im Warten lassen wir das, worauf wir warten, offen.«  
(Heidegger 1983, S. 49)

Diese Passage wird oft missverstanden. Sie ist weniger eine Analyse des Wartens als eine Deutung des Denkens als freier, ungebundener Suchbewegung »in die Weite des Fernen [...], in dessen Nähe es die Weile findet, darin es bleibt« (ebd.). Dennoch trifft sie, zieht man den »raunenden« Tonfall und die Bemühtheit um Tiefe davon ab, auch für die Phänomenologie des Wartens einen zentralen Punkt: die Differenzierung von Warten und Erwarten. In der Handlungsstruktur des Wartens besteht zwischen Zielorientierung und Objektivationszwang der Zeit ein eigentümliches Spannungsverhältnis. Wo wir uns *zu sehr* mit dem antizipierten Ereignis beschäftigen, sei es, weil wir es freudig herbeisehnen oder seine Bedrohlichkeit alles andere überschattet, werden die Relevanzen der Zeit sekundär. Obwohl wir inständig warten, »vergessen« wir gleichsam das Warten. Und ein ähnlicher Effekt stellt sich paradoxerweise ein, wenn das künftige Geschehen uns *zu wenig* tangiert, wenn das Ziel des Wartens weithin berechenbar oder nicht sehr bedeutsam ist. Nun können wir uns zurücklehnen und in Ruhe abwarten. Beides, sehnsüchtiges Erwarten und gelassenes Abwarten, sind keine Arten des Wartens, sondern Grenzfälle, in denen der Vorrang der Zeit suspendiert und die Intensität des Wartens zurückgeschraubt ist.

Ein schönes Beispiel ist ein Rendezvous. Das Nicht-mehr-Erwarten-Können, bis es soweit ist, hat einen gänzlich anderen Charakter als das Warten, zu dem wir gezwungen sind, wenn die Begehrte sich verspätet. Und dies ändert sich noch einmal, wenn wir nach einer gewissen Zeit zu zweifeln beginnen, ob sie überhaupt noch kommt. Umgekehrt sind wir gegen die Enttäuschung einigermaßen gefeit, wenn wir selbst unschlüssig waren, die Verabredung einzuhalten oder nicht. (Dann haben wir allerdings auch nicht gefiebert.) Wo weniger begehrt wird, lässt sich gemächlich Tee trinken. In diese Richtung können wir, wenn wir das Warten aufgeben, die Situation auch nachträglich umdeuten, ganz so wie jener Fuchs, der die unerreichbaren Trauben für sauer erklärt.

Im Zwischenfeld von gespanntem Erwarten und entspanntem Abwarten ist der Sinnkern des Wartens stets die angespannte Auferlegtheit der

Zeit. Warten ist zuallererst die Erfahrung von Dauer, unabweisbare Aufmerksamkeit gegenüber dem Verstreichen der Zeit. Zugleich ist die Zeit, die durch diese Sicht auf die Zeit entsteht, eigentümlich restringiert: Die Wartezeit ist linear<sup>18</sup> und begrenzt, nicht zyklisch. Das Warten hat ein Beginnen und ein Ende. Obwohl es eine Entwicklungskurve sehr unterschiedlicher Gemütszustände und Stimmungen zulässt, entbehrt es der Rhythmik von Zyklus und Wiederholung, also des natürlichen Modus der Regeneration. Deshalb ist das Warten häufig so anstrengend und ermüdend. In der Zeiterfahrung des Wartens schrumpft die Zeit auf ihren linearen Verlauf. Daher die Bedeutung der Uhr, die in kaum einem Warteraum fehlt: Unmissverständlich demonstriert sie das Voranschreiten und Vergehen der Zeit. Gleichzeitig verstärkt sich in uns das Gefühl, ein knappes Gut unnütz zu vergeuden. Die Zeit erscheint als konstant abschmelzende Ressource: Je länger das Warten dauert, umso größer ist unser Verlust, ohne dass wir den Prozess aufhalten könnten. Die registrierte Begrenztheit der Zeit verwandelt das Warten in eine Investition, deren Höhe und Ergebnis ungewiss sind.

Wichtig ist jedoch, dass das Warten immer nur künstlich isoliert werden kann. Es ist funktional eingebettet in übergreifende Sinnhorizonte und Perspektiven. Auch das Warten baut auf generalisierten »Erwartungen« auf, die stets eine Zeitdimension haben und kaum je affektnutral sind (vgl. Heinemann/Ludes 1978, S. 23 2f.). Es steht zwischen dem Handeln und dem Ereignis. Obschon ein Tun, richtet es sich auf ein Ziel, das geschieht. Je stärker die Motive und Emotionen, die mit dem Geschehen verbunden sind, desto mehr durchdringen sie auch das Warten. Vermengt mit der Unsicherheit der Zukunft prägen sie die Gegenwart. So ist das Warten häufig zugleich ein Hoffen oder Befürchten, legiert mit dem scharfen Bewusstsein eigener Machtlosigkeit. Wenn es nur kurz ist, überwiegt meist die Zuversicht; dehnt es sich jedoch länger, nehmen Grübeln und qualvolle Ungewissheit überhand und die Affekte treten auseinander. »Es ist gut zu hoffen, nur das Warten verdirbt es«, lautet ein altes jüdisches Sprichwort.<sup>19</sup> Nichts beleuchtet dies schärfer als die Rückschau und das Nachfeld der Situation. War das Warten zu lang und zermürbend, können wir uns auch bei gutem Ausgang nicht so recht freuen.

18 In der von Rammstedt (1975) vorgeschlagenen Typologie des Zeitbewusstseins rangiert das Warten zwischen dem linearen Zeitbewusstsein mit geschlossener und dem mit offener Zukunft: Es richtet sich auf ein Telos, das jedoch grundsätzlich ungewiss ist. (Allerdings verfolgt Rammstedt primär eine entwicklungstheoretische Fragestellung, die hier nur indirekt eine Rolle spielt.)

19 Zitiert nach Levine 1998, S. 138. – Um die Hoffnung zu erhalten, kann es deshalb nötig sein, das Warten zu manipulieren. Das eindrucksvollste und zugleich ergreifendste Beispiel dafür ist Jurek Beckers *Jakob der Lügner*.

Doch was letztlich zählt, ist das Resultat der Geschichte und das weitere Schicksal. Wenn wir lange auf etwas gewartet haben, erinnern wir uns oft noch nach Jahren genau an die Mischungen und Schwankungen der Gefühle, die uns damals beherrschten. Das Warten selbst aber ist, wenn es endlich vorbei ist, rasch vergessen.

## 2. *Flure und Warteräume*

Ämter sind steingewordene Herrschaft.<sup>20</sup> Sie verkörpern und materialisieren die Kluft zwischen Etablierten und Abhängigen, Patron und Klient, Obrigkeit und Volk. Freilich variiert ihre Gestalt mit den Legitimitätsgründen und Zusammensetzungen der Herrschaft: Während das archaische Charisma und die traditionale Autokratie, etwa der absolutistische Monarch, die prächtige Fassade und den üppigen Prunk suchen, ja die Macht eher dem Pomp als der Pomp der Macht dient (Geertz 1980, S. 13), inszeniert sich die rationale oder legale Herrschaft trotz aller Insignien der Autorität vorrangig als Realisierung von Sachlichkeit, Verfahrenstreue und Funktionalität. Nicht Zierrat und Verschwendung, sondern Effizienz und Organisation sind die Botschaft der Baulichkeiten.

In modernen westlichen Gesellschaften kommt unter »demokratischem« Vorzeichen ein weiteres Moment hinzu: Die repräsentative Demokratie muss die Spaltung zwischen Herrschenden und Beherrschten zugleich perpetuieren *und* verschleifen. Die staatliche Machtausübung und die damit gesetzte Ungleichheit dürfen die verfassungsmäßig garantierte Gleichheit der Bürger und das Prinzip der Volkssouveränität nicht desavouieren. Deshalb ist der demokratischen Herrschaft und ihrer Bürokratie im Prinzip jede Selbstherrlichkeit verwehrt. Mit der rechtsstaatlichen Einhegung des Gewaltmonopols unterliegt auch das Verwaltungshandeln normativen Erwartungen von »Bürgernähe«, öffentlicher Kontrolle und Transparenz, die es in seiner Arbeitsweise und Außendarstellung nicht dauerhaft ignorieren kann.

Das Bild der modernen Verwaltung changiert so zwischen Behörde und Dienstleistungsbetrieb. Dieser Widerstreit zeigt sich auch in der Ordnung des Raumes. Wo die bürokratische Macht undurchdringliche Schranken und Barrieren errichtet und sich als Ungewissheitszone<sup>21</sup> abzuschirmen sucht, fordern Bürger- und Klientenorientierung ein Ab-

20 Zwischen Herrschaft und Verwaltung wird hier, da empirisch aufeinander verwiesen, zunächst nicht getrennt. Vgl. Weber 1972, S. 545: »Jede Herrschaft äußert sich und funktioniert als Verwaltung. Jede Verwaltung bedarf irgendwie der Herrschaft, denn immer müssen zu ihrer Führung irgendwelche Befehlsgewalten in irgend jemandes Hand gelegt sein.«

21 Vgl. zu diesem Konzept Crozier/Friedberg 1979.

senken der Schwellen, also Zugang und Durchlässigkeit. Dennoch sind Alternativen zur Arbeit »hinter verschlossenen Türen« auch sachlich oft enge Grenzen gesetzt, etwa wenn die Einzelfallbetreuung sensible Informationen und Schutzrechte des Klienten tangiert und der Ausschluss der Öffentlichkeit auch in seinem Interesse liegt.

Damit ist klar, dass Ämter und Dienststellen alles andere als homogene Gebilde sind. Sie umfassen eine Vielzahl unterschiedlichster Territorien und Arrangements. Ob Eingangsbereich, Vorzimmer des Direktors, Kantine oder Büros, stets überlagern sich in der sozialen Definition und Gestimmtheit der Räume unmittelbar dingliche Elemente von Architektur und Ausstattung, funktionale Organisationsprogramme, hierarchische Abhängigkeiten und nicht zuletzt höchst persönliche Orientierungen von Arbeit und Routine. Als natürliche »lokale Ordnungen« mit Vorder-, Hinter- und Unterbühne<sup>22</sup> verknüpfen Organisationen die diversen Territorien des Selbst (vgl. Goffman 1974, S. 54ff.), deren Markierungen und Gewichtungen von Situation zu Situation variieren und beständig neu ausgehandelt werden.

Flure sind hierfür ein gutes Beispiel. Sie gehören allen und keinem. Jeder benutzt sie, aber niemand reklamiert sie für sich. Als Durchgangsräume werden sie in der Regel rasch durchheilt, auf dem Flur ist man weder draußen noch drinnen, sondern drinnen draußen.<sup>23</sup> Meist sind sie nicht oder nur karg möbliert und werden deshalb gelegentlich auch zum Abstellen von Ausrangiertem missbraucht (bis einer sich gestört fühlt und auf die Sicherheitsvorschriften pocht). Andererseits sind sie Stätten der Begegnung. Man sieht sich auf dem Gang, grüßt einander und erneuert Kollegenschaft: Wenn zwanglos Privates ausgetauscht wird, können gleichzeitig dienstliche Informationen und Anfragen angebracht werden. Flure sind somit immer auch Orte und Kanäle der Kommunikation. Sie erlauben, in vielerlei Varianten und Abstufungen, informelle Formalität.

Derart multifunktional können Flure nur sein, weil sie keinen besonderen Zweck haben. Es sind lediglich Vor- und Verbindungsräume, deren Hauptfunktion ist, den rationellen Zugang zu allen Zimmern zu ermöglichen. Vom Flur gelangt man in jedes Zimmer, von einem Zimmer zum anderen aber nur über den Flur. Mit dieser Anordnung ist zugleich ein bestimmtes Arbeits- und Organisationsprinzip festgeschrieben: die Einzelarbeit in separierten Büros. Die sequentielle Zergliederung der Arbeiten, die Festlegung klarer Zuständigkeiten, Primat der Schriftlichkeit

22 Zu den organisationssoziologischen Prämissen und Theorieansätzen vgl. Scott 1986, S. 119ff.; Friedberg 1995 sowie (im Anschluss an Frederick G. Bailey) Neuberger 1995, S. 44ff.

23 Zur Vielschichtigkeit und Dialektik der Abgrenzungsbegriffe vgl. Bachelard 1987, S. 211ff. – Auf die Scharnierfunktion des Flures zwischen Öffentlichkeit und Privatheit verweist Selle 1993, S. 37.

und hierarchische Kontrolle, all diese Funktionsmerkmale der Bürokratie schlagen sich auch in einem charakteristischen Raumgefüge nieder, in das sich die Menschen einpassen und das ihnen als unabänderliche Voraussetzung und Sachbedingung des Alltags widerfährt.

Trotzdem sind diese (Vor-)Gegebenheiten natürlich Resultat menschlichen Handelns und Wollens. Architektur ist verdinglichte Sozialität. Der behördentypische »Korridor« entsteht in der ersten Hälfte des neunzehnten Jahrhunderts als Folge der Durchsetzung des Bürosystems in der preußischen Ministerialbürokratie (vgl. Fritz 1982, S. 57ff.). Dabei sind neben den effizienzsteigernden Mechanismen der Spezialisierung und Standardisierung vor allem auch Machtkalküle maßgebend: Mit der Spaltung des Apparats in eine mit großer Machtfülle ausgestattete Verwaltungsspitze einerseits und ein immer größeres Heer von »Subalternbeamten« andererseits verschärft sich zugleich die Problematik von Überwachung und Kontrolle. Eine Antwort darauf ist der Panoptismus: »Blicke, die sehen, ohne gesehen zu werden« (Foucault 1977, S. 221). In der Praxis bieten sich der panoptischen Disziplinarmacht grundsätzlich zwei Möglichkeiten: Entweder zwingt sie den Menschen die Sichtbarkeit auf und kontrolliert sie durch faktische oder vermutete Dauerbeobachtung (dies ist das Prinzip der Fabrikhalle und auch des Großraumbüros<sup>24</sup>) oder sie vergewissert sich ihrer Anwesenheit an den gewünschten Orten durch die vollständige Überwachung der Zwischenräume (so im modernen Gefängnis). Diese letztere Variante gilt abgeschwächt auch für das Amt: Der leere Flur signalisiert, dass alle in ihren Büros arbeiten. Amtskorridore sind deshalb aus der Perspektive eines reibungslosen Organisationsablaufs idealerweise *verwaiste Räume*. Die Alltagsgewissheit der Herrschaft und der Erledigung der Arbeit orientiert sich an der Maxime: Wenn niemand zu sehen ist, ist alles in Ordnung.

Gewiss sind Behörden keine totalen Institutionen, Büros keine Zellen. Und wenn Flure gelegentlich videoüberwacht werden, so meist aus externen Sicherheitsgründen. Außerdem ist die Kontrolle stets lückenhaft: Da die Gebäude oft weitläufig und verwinkelt sind, gibt es immer auch Ecken und Nischen, die *nicht* eingesehen werden können. Deshalb sind finstere Flure, in denen irgendwo eine Tür schlägt und sich rasch Schritte entfernen, gleichzeitig Orte, ja Symbol des Geheimlebens der Organisation. Hier gedeihen Gerücht und Intrige;<sup>25</sup> die Enge und Abgeschirmtheit des Raumes lässt die Verschwörer zusammenrücken und ihre Pläne

24 Vgl. die schöne Untersuchung von Fritz 1982. – Fritz kritisiert neben dem scheindemokratischen Charakter des Großraumbüros vor allem auch dessen krankmachende Wirkungen aufgrund der Erweiterung des visuellen bei gleichzeitiger Verengung des akustischen Raumes.

25 Zum »Intrigenkontext« der Bürokratie vgl. Utz 1997, S. 68ff.

ins Weite schießen (vgl. Simmel 1983, S. 471). Insofern endet jede Überwachung an der Grenze des Geistes. Je durchdringender die Kontrolle, desto intensiver die Anstrengungen des Verbergens.

Im offiziellen Organisationsprogramm sind Flure jedoch tote, unproduktive Räume. Weil die Arbeit normalerweise in den Büros stattfindet, ist jeder Aufenthalt auf dem Gang legitimierungsbedürftig. Daher die inszenierte Geschäftigkeit, die herumgetragenen Akten, das zügige Gehen. Kein Schlendern. Zwangloses Verweilen oder Herumstehen in Gruppen ist allenfalls während der Pausenzeiten oder nach Feierabend gestattet und wird auch dann von Vorgesetzten misstrauisch bäugt. Flure sind wesentlich dadurch definiert, was sie *nicht* sind: Es sind Zonen des Weder-Noch. Ihre funktionale Bestimmung als Durchgangsräume fordert den Durchgang, sonst nichts.

Befördert und ermuntert werden solche Eile und Atomisierung nicht zuletzt durch die öde Kargheit, die extreme Reizarmut der Räume (vgl. Mehrabian 1987, S. 110). Nichts daran lädt zur Geselligkeit ein. An den Wänden sind keine oder nur unpersönliche Bilder aufgehängt; die Nummerierung der Türen, Hinweisschilder und Informationstafeln dienen ausschließlich sachlicher Orientierung. Hinzu kommen die prekären Beleuchtungsverhältnisse, meist eine eigentümliche Mischung aus Kunstlicht und Halbdunkel. Häufig gibt es am Ende des langgezogenen Flurs nur ein einziges Fenster. Auch der »Schlauchcharakter« der Räume verhindert längere Kontakte: Wenn andere vorbeikommen, steht man ihnen immer im Wege. Alles an diesen Räumen ist auf Anonymität, Unbequemlichkeit und Vereinzelung angelegt.

Die Unwirtlichkeit der Räume ist die Abkapselung und Gereiztheit der Menschen. Wie Räume Stimmungen haben und ausstrahlen, werden sie umgekehrt durch die Menschen gestimmt, die sich in ihnen aufhalten (vgl. Bollnow 1997, S. 230f.). Enge und Weite, Heiterkeit oder Bedrückung, Opulenz oder Nüchternheit sind gleichermaßen Raumqualitäten wie Empfindungen. Indem wir Räume erleben, beleben wir sie zugleich. Ebenso wie die Zeit ist auch der Raum Resultat einer Perspektive, die wir ihm gegenüber einnehmen und der insofern immer schon durch aktuelle oder vorgängige Gemütszustände eingefärbt ist.

Wie nun verändern sich der Charakter und die Gestimmtheit von Fluren, wenn Menschen auf ihnen warten? Der erste Effekt ist die *Verwandlung von Leere in Fülle*. Die figurative Ausdehnung des Kreises legitimer Nutzer definiert Raum und Situation grundlegend um. Nicht einzelne Mitarbeiter oder Vorgesetzte, deren Wege sich zufällig kreuzen, sondern die Menge der wartenden Klienten bestimmt fortan das Bild. Unter dem Regiment der großen Zahl ist die Wahrnehmung geradezu umgepolt: Gelegentliche Leere wird jetzt als überraschendes Fehlen von Fülle registriert. Die Anwesenheit der vielen verringert den Platz jedes einzelnen. Die Überzähligkeit der Menschen in der Serie ist, als erzwungene Nähe von

Fremden, unmittelbar anschaulich und präsent. Der Flur ist mit Wartenden »vollgestopft«: Er ist nicht länger ein Korridor, sondern ein Pferch.

Als Klienten sind die Menschen nicht aus freien Stücken an diesem Ort. Alle haben ein Anliegen. Obwohl es (wegen der bürokratischen Vorselection) häufig das gleiche ist, sind die Ziele höchst individuell. Trotz des ähnlichen oder gar gemeinsamen Schicksals kommt kaum eine Verständigung zustande. Stattdessen herrscht eine sprachlose Mechanik von Ansteckung und Isolation: Die Bekümmernisse jedes einzelnen teilt sich den anderen mit und sondert ihn gleichzeitig von ihnen ab.<sup>26</sup> So entsteht insgesamt eine »gedrückte«, belastende Atmosphäre und Anspannung, die auf die Dinge und Menschen abstrahlt und zugleich von ihnen erzeugt wird.

Allerdings bleibt die ursprüngliche Funktionsbestimmung von Fluren auch dann gegenwärtig, wenn sie als Warteräume dienen. Die Klienten verweilen in Räumen, die eigentlich Durchgangsräume sind. Sie müssen dort warten, wo die Beschäftigten hindurchmüssen. Das Stationäre wird so mit dem Transitorischen vermischt. Die Stuhlreihen oder Bänke sind stets längs der Wände aufgestellt, so dass in der Mitte ein Gang bleibt. Die Wartenden besetzen den Flur und bilden selbst wiederum eine Gasse. Trotz ihrer Anwesenheit geht der normale Bürobetrieb weiter. Es ist dieser merkwürdige Gegensatz von erzwungener Passivität und Nichtstun auf der einen und gewöhnlicher, jedoch nicht produktiver Aktivität auf der anderen Seite, der den ambivalenten Charakter der Situation noch verstärkt und für alle Beteiligten kompliziert.

Hinzu kommt ein weiterer Aspekt. Gaston Bachelard (1987) hat gezeigt, dass die »Bilder des glücklichen Raumes«, etwa das Haus oder der Winkel, vor allem dadurch geprägt sind, dass sie uns Ruhe und Zuflucht gewähren. Deshalb kommt der Flur in dem Buch auch nicht vor. Und noch weniger käme er vor, würde auf ihm gewartet: Auch wenn gerade kein Mitarbeiter den Gang überquert, herrscht ein ständiges Kommen und Gehen, eine dauernde Unruhe, die jeden Anflug von Intimität vereitelt. Warteräume sind öffentliche Räume, sie sind jedermann zugänglich, der ein entsprechendes Anliegen hat.<sup>27</sup> Gepaart mit der *inneren* Unruhe des Wartens auf ein ungewisses Ereignis verhindert die dichte

<sup>26</sup> Vgl. zu diesen Effekten Bollnow 1956, S. 97ff.

<sup>27</sup> Da die Berechtigung oft nicht eigens überprüft wird, mischen sich in großstädtischen Arbeits- und Sozialämtern in den Wintermonaten manchmal auch Obdachlose unter die Wartenden, um sich aufzuwärmen. Wenn sie nicht auffallen und sich niemand beschwert, wird dies trotz offiziellen Verbots meist stillschweigend hingenommen. Die Menge und Anonymität der Wartenden sind eine gute Tarnung. Erst nach dem Ende der Besuchszeit wird durch den leeren Flur der Aufenthalt wieder unmittelbar legitimierungsbedürftig.

Präsenz jeweils anderer Fremder jede Form stetiger Selbstbeschäftigung und Konzentration.

Kurzum, in der Durchstimmtheit des Warteflurs überlagern sich drei Arten und Begriffe von Enge: Zum Gefühl der Beengtheit aufgrund der äußeren Abmessungen und Proportionen des Raumes gesellt sich die Einengung des persönlichen Nutzungsraumes durch die Anwesenheit vieler anderer; und beides wiederum verknüpft sich mit dem, was Bollnow (1997, S. 235) im Anschluss an Binswanger den »beengenden Raum des bangenden Herzens« genannt hat, also der Beklemmung der Wartenden angesichts der Ungewissheit der Zukunft und des Schicksals. Im situativen Erleben fließt dies stets ineinander, wirkt eines auf das andere ein.

Man könnte einwenden, ich malte das Bild zu düster. Gewiss sind nicht alle Warteräume gleich. Ebenso wie es Situationen relativ entspannten Wartens gibt, gibt es auch helle, moderne Warteräume mit großen Fenstern und ausreichendem Platzangebot. Während in vielen älteren Gebäuden die Flure erst nachträglich »umfunktioniert« wurden, sind Neubauten kommunaler Behörden seit den siebziger Jahren deutlich großzügiger und variabler zugeschnitten. Sowohl die Ablaufprogramme als auch die Grundrisse sind flexibler geworden. Dennoch ist der Vorrang der Organisations- gegenüber der Klientenperspektive unangetastet: Trotz aller »demokratischen« Architektur und Bürgernähe bleiben die Grundmechanismen bürokratischer Herrschaft intakt. Rationalisierung, Technisierung und Reform stehen stets im Dienste von Effektivitätssteigerung und Kontrolle. Da die speziellen Auslastungen und Klientenströme oft nur grob prognostiziert werden können, setzt die moderne Büroorganisation verstärkt auf das Einschalten räumlicher und organisatorischer *Puffer*, eine Forderung, der auch die Architekten aufgrund neu entwickelter Bautechniken heute recht problemlos nachkommen können.

Aber auch dort, wo in der Aufteilung der Stockwerke mehr und größere Warteflächen reserviert sind, bleibt der Residualcharakter der Räume erhalten. Es sind *Ausbuchtungen* und Erweiterungen von Fluren, die nun als gesonderte Warteräume ausgewiesen sind. Zwar ist damit die Durchgangsfunktion zurückgenommen, ohne jedoch das Territorialgefüge grundsätzlich zu verändern: Die Grenzziehungen und Barrieren, die Asymmetrien der Einsehbarkeit und Zugänglichkeit, bestehen ohne Abstriche fort. Die Räume sind zum Flur oder Treppenhaus prinzipiell offen und nicht durch Türen getrennt.<sup>28</sup> Die Mechanik der Disziplinär-

28 Hierin liegt der wesentliche Unterschied zu Wartezimmern in Arzt- oder Anwaltspraxen, in denen die räumliche Separierung und eine »persönlicher« gestaltete Einrichtung die Kundenorientierung betonen und die Atmosphäre insgesamt etwas gelockter und angenehmer machen. Vgl. Mehrabian 1987, S. 131f.

macht ist ungebrochen. Dies zeigt sich auch an der Standardanordnung des kargen, ausschließlich zweckbestimmten Mobiliars: Die fest installierten Reihen von Einzelsitzen sind typischerweise entlang der Wände und im Innenbereich hintereinander, gelegentlich auch mit den Rücklehnen aneinander aufgestellt, so dass die Ordnung der Situation jederzeit überblickt werden kann. Auch die Binnenzonierung der Warteräume ist an den Prinzipien der Überschaubarkeit, Serialisierung und Atomisierung ausgerichtet.

Die Stabilität der Organisation verlangt ferner das Vermeiden von Konflikten. Für einen rationellen Betriebsablauf ist daher die *Kanalisierung und Technisierung der Warteschlange* zentral. Das heute überall angewandte Verfahren der Ausgabe und des Aufrufs von Wartenummern erlaubt ein Warten ohne jede Kommunikation. Hat man seine Nummer gezogen, ist die Reihenposition für alle geklärt. Die Orientierung am Vordermann und Vorder-Vordermann entfällt. Während die natürliche Warteschlange für allerlei Manipulationen und Tricks anfällig ist, mit denen einzelne versuchen, sich vorzudrängeln, schließt die technische Serie solche Machenschaften von vornherein aus. Da Chuzpe keine Chance mehr hat, werden Argwohn und Misstrauen unter den Wartenden minimiert. Weder die Regeln noch deren Applikation bieten Spielraum für abweichende Interpretationen. Ohne Anlass kein Streit. Die Normgeltung ist durch formelle Lizenzvergabe abgesichert und kann in seltenen Konfliktfällen durch herbeigerufene Mitarbeiter als örtliche Regeldurchsetzer rasch und unproblematisch wiederhergestellt werden.

Als Methode der organisatorischen Steuerung ist die technisch regulierte Warteschlange für die Behörde von großer Bedeutung. Häufig ist ihre Perfektionierung Gegenstand von Organisationsentwicklungen. Sie standardisiert die Ausgangslage, teilt die Klienten in übersehbare Kontingente und ermöglicht klare Sequenzen und Zuständigkeiten. Ihr Hauptzweck ist jedoch die Dämpfung der Aggressionen, die Befriedung der Situation. Erreicht wird dieser Effekt durch die Unbestechlichkeit der Apparatur und die damit demonstrierte Verteilungsgerechtigkeit: Wenigstens vor dem Automat, der die Wartenummer ausgibt, sind alle gleich. Die Technik entlastet die Wartenden von der beschwerlichen und aufreibenden Aufgabe, die Einhaltung der seriellen Ordnung selbst kontrollieren zu müssen.

Darüber hinaus gestattet die Wartenummer jederzeitige Orientierung. Die zentrale, für alle gut sichtbare Anzeige informiert nicht nur über die Länge, sondern auch über das Vorrücken der Warteschlange. Das mechanische Klicken der Nummern oder ein besonderes akustisches Signal ruft die einzelnen auf und bedeutet allen den Wechsel. Wie gebannt schauen die Wartenden in gewissen Abständen auf die Anzeige und versichern sich ihrer Reihenposition. Die Nummernanzeige ist der beherrschende Apparat, der alle Interaktionen im Raum auslöst und steuert:

In vielen Warteräumen ersetzt sie die Uhr. Als Bindeglied zwischen Innen und Außen, Warteraum und Büros, ist sie das wirksamste Instrument der Strukturierung der Situation, der beständigen Angleichung der Kognitionen und Aufmerksamkeiten an die Funktionserfordernisse der Organisation.

Die sozialen Effekte dieses Systems sind zwiespältig. Die technische Überwachung befestigt die Serie und erlaubt zugleich eine größere Mobilität. Wenn der Aufruf noch lange aussteht, kann man sich unter Umständen kurz entfernen und rasch etwas erledigen. Oder eben doch etwas mehr in das Buch vertiefen. Die klare Regulierung entschärft die Situation, nimmt ihr gerade dadurch aber auch jeden Anlass und Zwang zur Kontaktaufnahme. Je besser die Abläufe koordiniert sind, umso geringer ist der Kooperationsbedarf. Hierin liegt die Kehrseite des reduzierten Konfliktpotentials: Wo erfolgreich Störungen und Reibereien vorgebeugt wird, entfallen gleichzeitig diejenigen Anhaltspunkte und gemeinsamen Fokusse, an denen sich auch unter Fremden ein Minimum an Gemeinschaftlichkeit aufrichten könnte.

Unerlässlich ist die Lenkung und Zergliederung der Warteschlange vor allem unter der Bedingung der großen Zahl. Überall wo besonders viele und eher »problematische« Klienten betreut werden müssen, ist das Warten so organisiert. Darüber hinaus variieren Art und Ausstattung der Warteräume natürlich stets mit der sozialen Hierarchie und Aufgabenstellung der Ämter. Ebenso wie die Amtsautorität immer auch eine dinglich-materielle Seite, einen Repräsentationsaspekt, hat (vgl. Sofsky/Paris 1994, S. 44f.), werden für wichtige und umworbene Klienten eher angenehme Wartegelegenheiten bereitgehalten. Je höher der Status der Klienten, desto komfortabler und kürzer wird gewartet. Im Amt für Wirtschaftsförderung, das interessierte Unternehmer für potentielle Industrieansiedlungen berät, nimmt man in bequemen Sesseln im Vorzimmer Platz und bekommt, sozusagen als »Wartegeschenk« (Mauss 1990, S. 65), sogleich eine Tasse Kaffee angeboten. Dort hat man Termine und wird meist rasch empfangen. Hier zeigt sich erneut, in welchem Ausmaß die soziale Organisation des Wartens ein getreuer Spiegel gesellschaftlicher Stratifikationen ist, wie also die grundlegenden Mechanismen der Elitebildung und sozialen Schließung sich bis hinein in die Feinstrukturierung von Raum und Zeit weiterverfolgen lassen.

Andererseits sind die Machtbalancen durchaus im Wandel und werden stets neu austariert. Auch für den »normalen« Klienten ist die vieldiskutierte Bürgernähe nicht *nur* Ideologie. Im Berliner Bezirksamt Schöneberg wurde vor einigen Jahren ein »Bürgerbüro« eröffnet, das gegenüber der üblichen Aufteilung eine gänzlich andere Raumordnung hat: Ein früherer Sitzungssaal ist jetzt in eine Art Servicezentrum mit einseharen, nur durch Stellwände abgetrennten Schaltern umgewandelt; die Wartezone ist optisch und architektonisch in den Raum integriert, wobei sich

die u-förmig angeordneten Sitzreihen in kleinere Einheiten gruppieren und der Übergang zum Büroteil lediglich durch einfache Trennbänder und Pflanzenkübel markiert ist. Gewiss ist das bürgerfreundliche Großraumbüro mit integriertem Wartebereich die seltene Ausnahme. Und auch hier hebt die beabsichtigte Offenheit und Transparenz die räumlichen und sozialen Separierungen ja nicht auf. Von den Klienten durchweg begrüßt und »angenommen«, ist das Bürgerbüro vor allem für Aufgaben und Dienstleistungen zuständig, die wenig konfliktrichtig sind, etwa Änderungen von Lohnsteuerkarten oder Mieterberatung. Auch sachlich ist der Zündstoff herausgenommen. Wo die Einzelbetreuung hingegen auf geschützte Persönlichkeitsdaten zurückgreift und »heikle« Entscheidungssituationen an der Tagesordnung sind, kann die Sachbearbeitung kaum in diesem Sinne reformiert werden. Auch bürgernahe Verwaltung bleibt bürokratische Herrschaft, die allenfalls rechtsstaatlich kontrolliert, aber nicht situativ »demokratisiert« werden kann.

Außerdem vermag die schönere Umgebung die Hierarchie der Relevanzen nicht umzustürzen. Wo das Warten sich hinzieht und das antizipierte Ereignis uns ängstigt, hellt auch eine freundliche Atmosphäre die Düsternis und Beklemmung nicht auf, sondern vermag sie im Kontrast manchmal sogar zu verschärfen. Je unausgeglichener und aggressiver die Stimmung, desto prekärer werden die Räume erlebt (vgl. Schulz/ Espe 1982). Der innere Raum überformt den äußeren. Am Ende sind es weniger die Umstände als die Ursachen und Ziele des Wartens, die den Tonus der Situation bestimmen und alles andere einfärben.

### 3. *Warten auf Amtsfluren*<sup>29</sup>

Bereits um fünf sammeln sich die ersten vor der Ausländerbehörde. Es ist bitter kalt. Bis zum Einlass um sieben Uhr wächst die Menge rasch auf über dreihundert Personen an, die sich in einem durch Absperrgeländer improvisierten, etwa zwei Meter breiten Wartestreifen aufstellen. Die ausländischen Klienten kommen oft in kleinen Gruppen, bringen einen Dolmetscher oder Angehörige, nicht selten auch Kinder mit. Ab und

29 Die folgende Situationsanalyse beruht auf einer ca. dreiwöchigen Feldphase, in der das Warten in verschiedenen Berliner Ämtern (Ausländerbehörde, Arbeitsamt, Sozialamt, Meldestelle) durch teilnehmende Beobachtung untersucht wurde. Ergänzt wurden die Beobachtungen und informellen Gespräche in der Wartesituation durch Interviews mit Sachbearbeitern und Behördenleitern. Wichtige Hinweise für die Erkundung des Forschungsterrains verdanke ich einem Projekt an der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege Berlin (vgl. Heinrich/Bosetzky 1984) sowie, was Beobachtungsmatrix und analytische Kategorien angeht, der vorzüglichen Arbeit von Stenger 1978.

zu verlässt einer die Schlange, um sich und die anderen von einem nahegelegenen Kiosk mit heißem Kaffee oder Brötchen zu versorgen. Häufig ergeben sich auch unter Fremden Gespräche. Die Serialität ist gelockert und die Atmosphäre insgesamt noch wenig angespannt. Die Gründe dafür sind einfach: Der Öffnungszeitpunkt steht fest, und da die Klienten erst später auf die einzelnen Bereiche verteilt werden, erlaubt die Größe der Schlange noch kaum eine zeitliche Abschätzung. Es ist eine Schlange *vor* den Schlangen. Die Wartenden warten darauf, dass das Warten beginnen kann.

Das weitere Verfahren prüft den Klientenstatus und verzweigt die Warteschlange. Der Einlass erfolgt, überwacht von zwei Polizeibeamten, in Kontingenten von zehn bis fünfzehn Personen; diese weisen sich an der Pfortnerloge aus, nennen Namen und Anliegen und werden von dort bereits mit der Wartenummer zu den ausgeschilderten Abteilungen und Warteräumen weiterverwiesen.<sup>30</sup> Dann wird gewartet. Der Aufruf gilt zunächst nur für die Anmeldung, bei der Formulare ausgegeben oder Unterlagen entgegengenommen werden; später wird die Nummer auf einer anderen Anzeige ein zweites Mal aufgerufen – der eigentliche Beratungs- und Entscheidungstermin.

Ganz nach den Prinzipien der Disziplinarmacht ist die Zerlegung der Warteschlange als *Staffelung von Schleusen* organisiert. Wer das Nadelöhr des Eingangs passiert hat, muss weitere Stellen anlaufen, die ihn weiterleiten. Die Mechanik der Schleuse zerlegt Mengen und Ansammlungen in Reihen von einzelnen, die sie dann wiederum zu anderen Mengen zusammenfasst; sie zentriert und bündelt heterogene Aktivitäten, filtert dysfunktionale Elemente heraus und macht neue Zielvorgaben. Dabei sind in allen Ämtern technische Einrichtungen, Hinweis- und Übersichtstafeln, Ausgabeautomat und Nummernanzeige, unerlässliche Hilfs- und Orientierungsmittel. Die Ordnung des Raumes wird gleichermaßen durch sachliche Installationen wie persönliche Kontrollen sichergestellt. Ja, häufig klinkt sich der soziale Kontakt ausdrücklich in die technischen Regelungen ein und exekutiert lediglich die »operationelle Autorität«<sup>31</sup> des Organisationsablaufs: Bei plötzlichen Anfragen auf dem Gang reagieren die Sachbearbeiter oft mit fahrigem Hinweisen auf Hinweistafeln und beschwerten sich auch im Interview, dass viele Klienten trotz der »narrensicheren« Beschilderung schließlich doch im falschen Büro landen. Dieses Telos der Reibungslosigkeit in der Steuerung und

30 Da die Nummern begrenzt sind, ist der Empfang eine gewisse Garantie, noch am selben Tag an die Reihe zu kommen. In den anderen Ämtern werden die Nummern erst auf dem Flur aus dem Automaten gezogen, der allerdings bei zu großem Andrang mitunter vorzeitig abgestellt wird.

31 Vgl. zu diesem Begriff Zündorf/Grunt 1980, S.126.

Kanalisierung der Klientenströme zeigt auch die Äußerung der Verwaltungschefin eines großen Arbeitsamtes:

»Also wir versuchen hier schon, das so zu organisieren, dass die publikumsintensiven Abteilungen mit den langen Wartezeiten und viel Verkehr in den ersten beiden Stockwerken konzentriert werden. Das sind kurze Wege und lässt uns hier oben in Ruhe arbeiten. Stellen Sie sich mal vor, wie das wäre, wenn die großen Massen durch die Treppenhäuser oder Fahrstühle rauf und runter müssten, das ginge gar nicht; auch schon von den Sicherheitsvorschriften her wäre das problematisch.«

Die Relevanzen der »Sicherheit« tauchen in dem Interview noch an einer anderen Stelle auf, wo es darum geht, wie denn über die Ausstattung und Möblierung der Warteräume, etwa die am Boden festgeschraubten Sitzreihen, seinerzeit beratschlagt und entschieden worden sei:

»Das war damals einfach ein Großauftrag, eine günstige Beschaffungsmöglichkeit. Und man muss ja davon ausgehen, dass alles, was nicht fest installiert und montiert worden ist, auch als Schlaginstrument oder Material bei Randalen verwendet werden kann, oder zumindest herumgetragen wird und dann die Fluchtwege verbaut.«

Der planende Verstand konstruiert die Normalität *und* die Ausnahme, er bedenkt die Gefahrenquellen und sichert sich ab. Aus Erfahrung misstrauisch, beugt er vor. Die Klienten haben nicht nur sachliche Anliegen, sondern auch Stimmungen und Ressentiments, die sich rasch hochschaukeln können. Schon in die Vorkoordinierung des Organisationsablaufs geht ein Konfliktsensorium ein, das mit »kritischen« und angespannten Situationen bis zu explosiven Mischungen rechnet.

Dennoch bleiben diese Szenarien für den Alltag der Organisation eher im Hintergrund. Im Zentrum der Ablaufplanungen stehen, ganz im Sinne des Weberschen Idealtypus, die Kriterien der hierarchischen Machtstufung, die Entmischung und Zergliederung der Funktionen durch Aufteilung fester Arbeitsgebiete, die Separierung der Territorien. Legitimatorisch unterlegt wird dieser bürokratische Blick durch die Konstruktion einer partiellen Kongruenz der Interessen: Die »kurzen Wege« erleichtern den Klienten die Orientierung und beschränken zugleich die Kontakte im Amt auf das sachlich und dienstlich Gebotene. So können die einen in Ruhe warten und die anderen in Ruhe arbeiten. Je problemloser der Betrieb funktioniert, desto größer der Output – und desto geringer letztlich auch die Wartezeiten.

Von dieser quasi-systemischen Perspektive ist die des Klienten grundverschieden. Was dort als störungsfreie Maschine entworfen wird, erlebt jener als organisiertes Labyrinth. Das Amt erscheint ihm als etwas Monolithisches, ein kompaktes Gebilde, in das er nur kleinste Einblicke hat. Charakteristisch für diese höchst selektiven Erfahrungen ist eine

merkwürdige Mischung von Anonymität und Personalität, Apparathaftigkeit und Abhängigkeit. Schon beim Passieren der Eingangstür, also der situativen Übernahme der Klientenrolle, stellt sich sogleich eine gesteigerte Aufmerksamkeit gegenüber notwendigen Anpassungen an sachliche Vorgaben und Regelungen einerseits und interpersonellen Signalen der Freundlichkeit oder Abweisung durch die Bediensteten andererseits ein. Es ist, als lauere man auf ein Omen und möchte alles vermeiden, was die Routinen der Organisation stören und den Unwillen der Entscheider hervorrufen könnte.

Auf dem Warteflur angekommen, gilt die erste Reaktion den unterschiedlichen Umständen von Leere und Fülle. Quillt der Warteraum über, so zeigen sich in den Gesichtern sofort Anzeichen von Enttäuschung und Resignation; überraschende Leere hingegen provoziert einen mimischen Ausdruck, der sagt, man habe nun *ein* Problem weniger. Die einen sind unwirsch und ärgerlich, bevor sie sich eine Nummer ziehen, die anderen mäßig erfreut. Nur vereinzelt wurde beobachtet, dass Klienten angesichts der Menge der Wartenden auf dem Absatz kehrt machten und den Raum umgehend wieder verließen.<sup>32</sup> Wo dies dennoch geschah, war der spontane Entschluss öfter von kleinen, teils an die anderen, teils an sich selbst gerichteten Unmutskommentaren begleitet, etwa bei einer Frau auf der Meldestelle, die sich mit einem halblauten »Das tue ich mir nicht an!« gleich wieder verabschiedete.

Die Reaktion wirft ein Schlaglicht auf das *Investitionskalkül*, das der Wartesituation zugrunde liegt. Wir warten nicht aus freien Stücken und können, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, Wartesituationen häufig nicht vermeiden. Dennoch gibt es Chancen, das Warten geschickt zu minimieren. Wir können, wenn wir die Wahl haben, zu einem Zeitpunkt erscheinen, von dem wir annehmen, dass er anderen eher ungelegen ist; oder im Postamt rechtzeitig aus der Schlange ausscheren, wenn gerade ein neuer Schalter geöffnet wird. Obwohl vielfältigen Unwägbarkeiten und Zufällen unterworfen, liegen Dauer und Umstände des Wartens doch nicht *ganz* außerhalb unserer Berechnung und Einwirkungsmöglichkeiten. Also verrechnen wir auch hier Kosten und Erträge. Allerdings hat, wer auf dem Flur auftaucht, die Investitionen der Anfahrt und Einrichtung seiner persönlichen Zeitplanung bereits getätigt. Sich nun angesichts der Länge der Warteschlange umzuentschließen, bedeutet

32 Interessant mag in diesem Zusammenhang auch eine Selbstbeobachtung des Feldforschers sein: Kaum auf dem Warteflur angelangt, hatte ich öfter den spontanen Impuls, gleich wieder wegzugehen. Da ich selbst in der Situation ja kein Warteziel verfolgte, also nicht wartete, sondern beobachtete, schlug mir die bedrückende Atmosphäre besonders heftig entgegen. Die Lösung bestand schließlich in selbstgesetzten Beobachtungszeiten, die allerdings nicht immer ganz eingehalten wurden.

eine weitreichende Umstrukturierung des Wahrnehmungsfeldes: Aufgabe oder Aufschub des Warteziels müssen zusammen mit den sachlichen und psychischen Vorleistungen gegen die überschlägigen Wartekosten aufgewogen und in eine bewusste Entscheidungssituation überführt werden, die vorher so nicht bestand. Erst die Revision einer Entscheidung führt uns den fortlaufenden Entscheidungscharakter der Alltagsroutinen vor Augen, der normalerweise im Hintergrund bleibt. Nur aufgrund dieser Umorientierung kann sich die entnervte Frau in ihrer Äußerung als Urheber definieren und das Warten als etwas charakterisieren, das *sie* sich nicht antun wolle.

Gewiss ist dies die seltene Ausnahme.<sup>33</sup> Für die übergroße Mehrheit der Ankömmlinge steht nicht die Frage des Ob, sondern die des Wie-lange im Zentrum der Aufmerksamkeit. Nach einer kurzen Orientierungsphase ziehen sie ihre Wartenummer und suchen sich dann einen Platz. Erst jetzt, nachdem der Ort gewählt und die Reihenposition geklärt ist, sind sie wirklich *da* und stimmen sich auf die Situation ein. Für einen ungewissen, aber begrenzten Zeitraum werden sie hier verweilen und stehen nun vor der Aufgabe, sich in die formelle und informelle Ordnung der Situation einzufügen und dabei zugleich ihre individuellen Dispositionen und Haltungen gegenüber den anderen Wartenden zu markieren.<sup>34</sup>

Ohne gemeinsamen Fokus ist die Situation auf dem Warteflur vorrangig durch nicht-zentrierte Interaktionen und Zusammenkünfte<sup>35</sup> charakterisiert: Man registriert die gegenseitige Anwesenheit und weiß sich fortan beobachtet. Die Kontakte beschränken sich meist darauf, nähere Kontakte zu vermeiden. Abgesehen von Gesprächen mit Begleitern oder Bekannten entwickelt sich nur selten ein verbaler Austausch zwischen Wartenden. Umgekehrt wirkt die räumliche Verdichtung als potentielle Bedrohung des persönlichen Raums, der durch Abgrenzungs- und Distanzierungssignale gegengesteuert wird. Dies zeigt sich bereits im Platzierungsverhalten: Ist noch alles leer, setzt man sich meist an das Ende

33 Manchmal konnte freilich beobachtet werden, dass Klienten, die zunächst auf den Wartebänken Platz genommen hatten, nach einiger Zeit wieder aufstanden und sich entfernten. Zeitverzögert scheinen sie die gleiche Kosten/Nutzen-Rechnung vorgenommen zu haben, ergänzt jedoch um eine Modifikation: Da der faktische Zeitaufwand ja nicht nur von der Länge der Schlange, sondern auch von der Raschheit, mit der sie abgebaut wird, abhängig ist, erlaubt die Anwesenheit trotz nochmals erhöhter Investition eine bessere Einschätzung der Wartekosten. Deshalb kommt dieselbe Reaktion zuweilen vor, wenn eine kurze Schlange kaum oder gar nicht vorankommt, wie sich umgekehrt auch ein Stimmungswandel einstellen kann, wenn es in einem stark gefüllten Warteraum mit den Aufrufen überraschend zügig vorangeht.

34 Vgl. auch im Folgenden die Analyse von Stenger 1978.

35 Zu den kategorialen Unterscheidungen vgl. Goffman 1971, S. 35ff.

der Sitzreihe; sind schon viele Plätze besetzt, sucht man dennoch einen gewissen Abstand zum Nebenmann einzuhalten (vgl. Sommer 1967). Als Mittel präventiver Abwehr dienen Belegsymbole wie Jacken oder Unterlagen, die scheinbar achtlos auf dem Nebensitz abgelegt werden, was bei großer Fülle jedoch rasch als illegitime Ausdehnung des Benutzungsraums interpretiert werden kann, so dass die Utensilien entfernt werden müssen, wenn der Platz knapp wird. Generell gilt die unausgesprochene Norm eines Sich-wechselseitig-in-Ruhe-Lassens, der Vermeidung von Zudringlichkeit und Respektierung der anderen im Medium einer »höflichen Gleichgültigkeit«.<sup>36</sup>

Darüber hinaus erfolgt die Distanzregulierung vor allem durch Gestik und Mimik. Typische Körperhaltungen und besonders ein entsprechendes Blickverhalten drücken abgestufte Restriktionen der Zugänglichkeit aus. Man macht es sich etwas bequem und lehnt sich zurück, nimmt dabei aber weniger eine Souveränitätspose (vgl. Paris 1998, S. 10f.) ein, sondern ist eher in sich gekehrt. Die Hände werden ineinandergelegt und bleiben trotzdem angespannt, als hielte man sich gleichsam an sich selber fest. Der Blick ist eigentümlich leer und leicht nach unten gerichtet; die Aufmerksamkeit scheint zurückgenommen, obwohl in Wirklichkeit jede Veränderung sofort registriert wird. Insofern liegt diesem partiellen Rückzug aus der Situation auch keine echte Absenz oder Versunkenheit zugrunde, es geht vielmehr um die »Demonstration von Versunkenheit« (Stenger), ein indirektes Signal an die anderen, dass man geistig woanders sei und nicht gestört werden wolle.

Funktional äquivalent zur Darstellung von Entrücktheit sind allerlei Nebenengagements, die als selbstbezogene Wartebeschäftigungen mehr oder minder üblich und akzeptiert sind. Dabei reicht das Spektrum der beobachteten Aktivitäten von der konzentrierten oder fahrigen Zeitungs- oder Buchlektüre, das ständige Neuordnen von Formularen und Unterlagen, die Anfertigung von Notizen oder das Lösen von Kreuzworträtseln über Stricken (eher selten) und Walkman-Hören bis zu extremen Formen körperlichen Selbstengagements (Nasebohren). Jede dieser Tätigkeiten weist jenseits ihrer unmittelbaren Motive und Bedeutungen eine »Engagementsprache« (Goffman 1971, S. 45) auf, in der die Akteure ihre Anwesenheit subtil handhaben und die interaktive Feinordnung der Situation strukturieren.

Stärkeren Normierungen unterliegen solche Handlungsweisen, die sich thematisch auf die Situation und die Mitwartenden beziehen. Ein

36 »Mit höflicher Gleichgültigkeit tut man kund, man habe keinen Grund, den Absichten der anderen Anwesenden zu mißtrauen, und auch keinen Grund, die anderen zu fürchten, ihnen feindlich gesonnen zu sein oder sie meiden zu wollen.« (Goffman 1971, S. 85)

Beispiel ist das *Beobachten*. Da man nichts »Richtiges« tun kann und kaum etwas passiert, geht der Blick in die Runde und hakt sich an dem einen oder anderen fest. Gleichwohl muss die Zudringlichkeit dosiert und gebändigt sein: Mustern ist erlaubt, anstarren nicht. Kennzeichnend für die Situation ist freilich, dass die Einhaltung dieser Interaktionsnorm nur schwer durchzusetzen ist. Nicht nur, dass die Übergänge vom Betrachten zum Stieren kulturell und persönlich höchst unterschiedlich interpunktiert werden können und Normbrüche daher kaum objektivierbar sind; schon die räumliche und soziale Distanz der Akteure und der Grundtonus angespannter Ruhe wirken als fast unüberwindliche Schwelle, die jede direkte Sanktionierung verhindert. Als Ausweg bleiben deshalb nur defensive Reaktionen: Man starrt vielleicht kurz feindselig zurück und versucht ansonsten, sich abzulenken und die Situation zu überspielen, kontert also mit Gleichgültigkeit. Im Extremfall könnte man auch den Platz verlassen, würde ihn dadurch aber zugleich aufgeben. Hier zeigt sich erneut die dilemmatische Struktur, die die Wartesituation insgesamt charakterisiert: Die Einschränkung der räumlichen Mobilität und Bewegungsfreiheit verringert gleichzeitig die Möglichkeit, Bedrohungen des ohnehin verengten persönlichen Raums abzuwehren. Und jedes dauerhafte Entziehen vernichtet die Reihenposition und damit die bisherigen Investitionen. Wir müssen die Wartepein ertragen, wenn wir das Warteziel nicht gefährden wollen.

Andererseits gilt auch hier: Leid sucht Schuld. Sofern überhaupt kleine Gespräche zwischen fremden Wartenden zustande kommen, knüpfen sie meist an unmittelbare Unmutsäußerungen einzelner an und machen dem gemeinsamen Ärger über Umstände und Bedienstete Luft. Oft reicht schon ein ungehaltenes Aufstöhnen oder demonstratives Verrenken, begleitet von einem halblauten despektierlichen Kommentar (»Scheiß Organisation hier –«), um ein zustimmendes Signal des Nachbarn zu provozieren. Weit häufiger jedoch bleibt jede Reaktion aus. Die Gleichgerichtetheit des Erlebens der Situation vermag die Barrieren der Serialität nur im Ausnahmefall einzureißen. Die Gründe dafür kann man sich leicht an dem hohen Engagementaufwand klarmachen, der nötig ist, um einen mehr als punktuellen Kontakt aufzubauen und eine längere Unterhaltung anzuknüpfen: Neben dem schmalen Reservoir naheliegender Themen, dessen Ausweitung auf die persönlichen Belange des Warteziels rasch in die Nähe taktloser Zudringlichkeit gerät, also nur bei klaren Ermunterungssignalen riskiert werden kann, erschwert schon das fest installierte räumliche Nebeneinander der Sitzanordnung all jene gestisch-mimischen Begleitreaktionen, die als Zugewandtheit der Körperhaltung und laufende Blickkontakte jede Intensivierung der Interaktion regulieren (vgl. Goffman 1971, S. 89ff.). Das wechselseitige Bekunden der Aufmerksamkeit ist gleichsam nur *gegen* das vorgegebene Arrangement der Situation möglich und unterliegt daher stets der Gefahr von

Unterbrechung und Abbruch. Die kognitive Parallelorientierung der Serie wirkt als gravierendes Hindernis nicht nur der Aufnahme, sondern auch der Fortführung von Konversationen.

Hinzu kommt der Mangel an Anlässen und Begebenheiten, die allgemeine Ereignisarmut der Situation. Es geschieht eigentlich nichts, was größere Beachtung verdient. Abgesehen vom normalen Hin und Her der Neuankömmlinge und Abgefertigten werden die spärlichen Bewegungen im Raum nur durch das gelegentliche Auftauchen von Angestellten und Sachbearbeitern unterbrochen, die ihre Büros kurz verlassen und die Wartenden auf ihren Dienstgängen passieren. Dabei befeißigen sie sich einer eiligen, zügigen Gangart, die routinierte Geschäftigkeit, aber auch Unzugänglichkeit ausdrückt. Der flüchtige Blick auf die Wartenden ist taxierend und abweisend, jede Kontaktaufnahme offensichtlich unerwünscht. Gleichzeitig signalisiert die Raschheit der Bewegungen das Engagement der Arbeit. Ein größerer Kontrast als der zwischen der erzwungenen Passivität der Wartenden und der bemühten Aktivität der Angestellten ist kaum vorstellbar.

Von den wartenden Klienten wird der demonstrative Arbeitseifer nicht selten als vorgetäuscht beargwöhnt: »Ja auf dem Gang, da sind sie schnell!« Als Vertreter der »anderen Seite«, als zukünftige Entscheider und Herren der Ungewissheit, bieten sich die Sachbearbeiter als Zielscheibe angestauter Aggressionen geradezu an. Besonders jüngere Frauen sind nicht selten abfälligen Bemerkungen und Anpöbeleien ausgesetzt, gegen die sie sich nur schwer zur Wehr setzen können. Während auf den untersuchten Fluren die häufigste Reaktion der Mitarbeiter auf solche Anwürfe in einfachem Weiter- und Vorübergehen, also missachtender Ignoranz, bestand, entwickelte sich in einigen Fällen auch ein kleiner, mehr oder minder lautstarker Disput, in dem die unterschiedlichen Perspektiven aufeinanderprallten. Hier drei Beispiele solcher Schlagabtausch-Interaktionen zwischen Klienten (K) und Sachbearbeitern (S):

(1) K1: Also wie lange geht das denn hier noch? Ich warte schon über zwei Stunden!

S1: Seien Sie ruhig; Sie sehen doch, was hier los ist, was wir hier um die Ohren haben.

(2) K2: Sagen Sie mal, wie lange dauert das denn noch?

S2: Kommen Sie morgens um neun, da ist hier alles leer!

Und ein anderer Mitarbeiter konterte einen ähnlichen Einwurf mit der Bemerkung:

(3) S3: Seien Sie froh: Wenn *Sie* hier fertig sind, können Sie wenigstens nach Hause gehen.

Der gemeinsame Fokus aller drei Interaktionen ist die Frage, wer am Warten die Schuld trägt. Der *Diskurs über das Warten* ist von vornherein

eine Auseinandersetzung über Ursachen und Verursacher, ein Forum des Verdachts. Dabei steht unausgesprochen der (tatsächliche oder antizipierte) Vorwurf im Raum, es sei letztlich das zu langsame Arbeitstempo der Mitarbeiter, das die Wartezeit der Klienten unnötig und unerträglich verlängere. Schon die abrupte Eingangsfrage, die die angespannte Ruhe unterbricht, ist in Wirklichkeit gar keine Frage, sondern eine Beschwerde: Sie will weniger eine Auskunft als sich vielmehr beklagen und anklagen. Das »wie lange noch« signalisiert in beiden Fällen aufgestauten Ärger und Ungeduld; (K1) verweist als Begründung auf die Höhe seiner bisherigen Investitionen. Trotzdem ist das Aufbegehren eigentümlich dosiert: Die Äußerung könnte im Weiteren sowohl zu einer offenen Konfliktandrohung verschärft als auch nachträglich zu einer bloßen Anfrage remoduliert, also in ihrer Aggressivität zurückgenommen werden. Der Vorstoß der Klienten hält sich den Rückzug offen.

Die Reaktionen der Sachbearbeiter ratifizieren den Konfliktsinn der Initiative: Alle antworten auf eine Beschwerde, ja mehr noch: auf die Unterstellung, sie würden die Klienten durch eine zu lasche Arbeitsmoral benachteiligen oder gar absichtlich warten lassen. Sie behandeln die Einlassung ausdrücklich nicht als Frage oder Nachfrage, sondern als persönlich adressierten Vorwurf, den sie nicht auf sich sitzen lassen wollen. (S1) blockt sofort ab und weist den anderen in die Schranken, sicher auch, um potentielle Nachahmer abzuschrecken und jeden Aufruhr zu vermeiden. Dann dreht er den Spieß um und spricht von *seiner* Überlastung durch den großen Andrang der Klienten. Diese Verkehrung der Perspektive ist ein bewährter Schachzug: Der Mitarbeiter reklamiert die Relevanzen des Leidens für sich und drängt den anderen in die moralische Defensive. Gleichzeitig schwächt er seinen Gegenangriff etwas ab, indem er lediglich auf die allgemeine Situation (»was hier los ist«) abstellt und konkrete Schuldzuweisungen umgeht. Dennoch ist die Logik der Retourkutsche nur allzu offensichtlich: Die Wartenden werden indirekt zu Antreiber, die sich durch zusätzliche Störungen der Arbeitsroutine nur selber schaden würden.

Auch (S2) gibt den Schwarzen Peter zurück. Anders als sein Kollege reiferiert er jedoch nicht auf die eigene Situation, sondern schließt kognitiv und rhetorisch an die Perspektive des Klienten an. Er klinkt sich gleichsam in die Grammatik des Wartens ein, dies freilich in der Weise, dass er dem anderen unverblümt ein mangelhaftes Kalkül seiner Zeitinvestitionen vorhält: Wäre er früher aufgestanden, so brauchte er jetzt nicht zu warten. Die der Äußerung zugrunde liegende Strategie ist ebenso offensiv wie raffiniert: Sie stellt den anderen unter unmittelbaren Legitimationsdruck und selektiert die möglichen Ursachen des Wartens gleichzeitig so, dass eigene Versäumnisse oder Mängel der Organisation erst gar nicht ins Blickfeld geraten.

Dass die Verschiebung der Perspektive auch ironisch gemildert und in ihrer Konfliktladung etwas neutralisiert werden kann, zeigt die phantasiaevolle Reaktion von (S<sub>3</sub>). Seine Argumentation knüpft indes an ein anderes Strukturmerkmal der Wartesituation, nämlich die räumliche Immobilität, an: Im Gegensatz zu den Klienten sind die Beschäftigten der Behörde auf Dauer an diesen unwirtlichen Ort gebunden. Der Trick verriet zugleich Witz und Empathie: Er stellt die Privilegierten als die eigentlich Benachteiligten hin und verweist den anderen auf die Vorteile seines Nachteils. Parallel dazu nimmt der Sachbearbeiter die Gestimmtheit der Situation auf und signalisiert augenzwinkernd Verständnis für Unbehagen und Fluchtmotiv. Trotzdem lenkt er die Perspektive des Klienten gleichzeitig auf sich selber zurück und verlangt seinerseits Respekt und Entgegenkommen. Das Warten des einen ist die Arbeit des anderen, doch wenn das erste vorbei ist, geht das andere weiter.

Obwohl all diese Reaktionen auf unterschiedliche Aspekte der Wartesituation referieren, verfolgen sie doch eine ähnliche Strategie: Ihr Ziel ist die *Rückverwandlung von Komplementarität in Reziprozität*. Während komplementäre Beziehungen die Rechte des einen als Verpflichtung des anderen konstruieren, zeichnen sich reziproke Verhältnisse umgekehrt dadurch aus, dass jede der beiden Parteien Rechte *und* Pflichten hat, auf die sich die Akteure berufen können (vgl. Gouldner 1984, S. 93). Hierin liegt der Kern dieser kurzen Dispute über die Schuld am Warten: Nachdem der Vorwurf der Klienten das Warten als Effekt und Ergebnis einer komplementären Abhängigkeitsbeziehung, also als einfaches Machtverhältnis, unterstellt, definieren die Antworten der Mitarbeiter die Situation grundsätzlich in der Weise um, dass sie auch ihre durch die Klientenansprüche vorgegebenen Verpflichtungskosten ins Spiel bringen und so trotz aller Asymmetrie der Funktionsrollen auf der Geltung der Reziprozitätsnorm beharren.

Freilich schaffen solche Interpretationsdivergenzen und Remodulierungen der Situation den irreduziblen Interessengegensatz der Akteure keineswegs aus der Welt. Dieser besteht einfach darin, dass es ja gerade die kompetente und sorgfältige *Betreuung* des einen Klienten ist, die das Warten der anderen bedingt. Insofern verläuft die Konfliktlinie in Wirklichkeit nicht nur zwischen den Mitarbeitern und Wartenden, sie existiert bereits innerhalb der Gruppe der Wartenden selbst: Als Nicht-Klienten müssen sie warten, sobald aber der Aufruf erfolgt, verkehrt sich ihr Eigeninteresse in das Warten-Lassen der anderen. In der Arbeitssituation der Sachbearbeiter reproduziert sich diese Kollision als Dilemma von »Zeit nehmen« und zügiger Abfertigung: Den Ärger der Wartenden im Nacken, sollen sie auf den Einzelnen eingehen und müssen auch hier bei ihren Entscheidungen mit Streitigkeiten und Aggressionen rechnen. Gewiss bleiben sie in der Regel Herren der Situation, die Störungen in den Abläufen unterbinden und mehr oder minder scharf

sanktionieren können;<sup>37</sup> dennoch ist ihre Arbeit stets eine Gratwanderung, bei der sie am Ende auch noch so viel guter Wille und Engagement nicht davor schützen, einerseits indirekt Opfer der explosiven Stimmung auf den Fluren zu werden und darüber hinaus häufig als persönlicher Sündenbock restriktiver Vergabevorschriften herhalten zu müssen.

Im Hinblick auf die Situation der Wartenden demonstriert dies noch einmal das eherne Gesetz der Warteschlange: Wie die Vorderleute einen an der Zielerreichung hindern, ist man selbst Hindernis für alle Nachfolgenden (vgl. Seemann 1988, S. 42). Weil das Interesse des einen das des anderen blockiert, kann es in diesem Rahmen allenfalls punktuelle Solidarität geben.

Allerdings hängt das Ausmaß der Serialisierung auch von der *Entwicklungskurve* des Wartens ab. Je länger es andauert und sich schließlich dem Ende zuneigt, umso mehr überschatten die Relevanzen der nahen Zukunft diejenigen der Gegenwart. Die Unwägbarkeit des Ausgangs drängt alles andere in den Hintergrund. Stärker noch als zuvor schotten sich die Wartenden voneinander ab und konzentrieren sich ausschließlich auf ihre eigenen Probleme und Belange. Immer wieder überprüfen sie ihre Unterlagen und bereiten sich innerlich auf die Gesprächssituation mit dem Sachbearbeiter vor. Zugleich steigt häufig die Ungeduld. Sie verändern ihre Sitzposition, spannen den Körper neu an, etwa indem sie sich vorbeugen und ihre Ellenbogen auf Knien und Oberschenkeln abstützen. Sie begeben sich gleichsam »auf den Sprung«. Die Anzeige ist jetzt immer im Blick. Und wenn der Aufruf dann tatsächlich erfolgt, packen sie rasch ihre Sachen und streben, nicht ohne sich noch einmal der Leere ihres Platzes vergewissert zu haben, zügig dem jeweiligen Büro zu. Endlich verlassen sie den unwirtlichen Ort, an dem sie so lange ausharren mussten.

Ist das Warten vorbei, entscheidet sich das Schicksal. Das antizipierte Ereignis, das hier in der Hand professioneller Entscheider liegt, tritt ein, mit allen erhofften oder befürchteten Konsequenzen. Dabei steigert sich die Angst, die das Vorerleben beherrscht, naturgemäß mit der biographischen Tragweite und Bedeutsamkeit des Bescheides: Während einem auf der Meldestelle ja im Grunde »nichts passieren« kann und man schlimmstenfalls, etwa bei fehlenden Nachweisen, erneute

37 Dass dabei Verstöße gegen die Ordnung der Warteschlange und nachfolgende Verzögerungen unter Umständen selbst wiederum mit Warten bestraft werden können, zeigt folgende Geschichte einer Sachbearbeiterin des Arbeitsamtes: »Ich hatte mal einen, der kam zehn Nummern zu spät, Bierflasche in der Hand, und wollte jetzt gleich rangenommen werden. Na dem hab ich was erzählt: Erst nicht da sein und uns hier alle warten lassen, und sich dann vordrängeln und den großen Macker markieren. Also den hab ich erst mal wieder warten geschickt.«

Verzögerungen und Laufereien in Kauf nehmen muss, sind mit dem Gewähren oder der Verweigerung einer Aufenthaltsgenehmigung auf der Ausländerbehörde grundsätzlich weitreichende existenzielle Weichenstellungen verbunden. Wo im einen Fall lediglich weiteres Ungemach droht, schwebt im anderen ein Damoklesschwert, das jederzeit nieder-sausen kann. Freilich kann die Interpretation dessen, was unmittelbar als existenziell bedeutsam angesehen wird, zwischen verschiedenen Gruppen und einzelnen Klienten stark variieren: Vor allem bei Sozialhilfeempfängern, für die sich die Dauerabhängigkeit von staatlichen Leistungen nach und nach zu einem permanenten »Kleinkrieg« mit den Behörden ausgeweitet hat, kommt es immer wieder zu Situationen, in denen ein Tropfen das Fass zum Überlaufen bringt und ein scheinbar geringfügiger Anlass die Wartenden »aurasten« lässt.<sup>38</sup>

In solchen Eruptionen zeigt sich zugleich der »prismatische« Charakter der Wartesituation. Wie in einem Brennspiegel verdichten sich in ihr die sonst eher abgespaltenen und im Alltag erfolgreich zurückgedrängten Erfahrungen der Ungewissheit und Abhängigkeit, des Ausgeliefertseins an Umstände, Glück und Entscheidungen anderer. Unmissverständlich führt uns das Warten vor Augen, wie sehr wir *nicht* die Herren unseres Schicksals sind. Es zerlegt das Tun und das Widerfahrnis. Ja, es ist gerade das Nichtstun, zu dem uns das Warten verdammt, was uns die Abhängigkeit umso deutlicher spüren lässt. Daher die Tendenz zur *inneren Dramatisierung*: Ohnmächtig grübeln wir darüber nach, ob wir alles in unserer Macht Stehende getan haben. Dennoch kann nichts die Kontingenz des Ereignisses bannen. Ob sich an der Malaise je etwas ändern wird, steht in den Sternen. Hierin liegt gleichsam die metaphysische Qualität des Wartens und der Wartesituation: Trotz aller zwanghafter Vergewärtigung des Vergangenen und Zukünftigen gibt es uns keinerlei Möglichkeit, den Fortgang der Geschichte selbst zu bestimmen.

Weil wir das Warten als verlorene, als nutzlose und »enteignete« Zeit empfinden, wirft es unerbittlich die Sinnfrage auf. Und zwar ebenso für das Leben des Einzelnen wie für die innere Verfasstheit der Gesellschaft. Nicht zufällig wurde es deshalb zur herausragenden Metapher

38 In den Sozial- und Arbeitsämtern steht daher die Frage der »Sicherheit« auf den Wartefluren und in den Büros der Sachbearbeiter seit längerem auf der Tagesordnung. Tätliche Angriffe auf Bedienstete und Handgreiflichkeiten auch unter Klienten haben hier zu einer Vielzahl von Maßnahmen und Neuerungen (von offenen Verbindungstüren zwischen den Büros, Ordnungspatrouillen auf den Gängen bis hin zur – umstrittenen – Videoüberwachung) geführt, die alle den Zweck verfolgen, die Spannung herauszunehmen und Eskalationen vorzubeugen. Vgl. Der Tagesspiegel vom 3.3.2000, S. 16. – Die Orientierung an den klassischen Prinzipien und Mechanismen der Disziplinarmacht ist offensichtlich.

der Literatur. Bei Beckett steht es für eine verzweifelte Suche nach Sinn, für entglittenes Leben. Seine Figuren warten auf nichts Bestimmtes, sie müssen sich ständig gegenseitig erinnern, dass sie warten, woraus sie dann wiederum schließen, dass sie auf etwas warten. Ihr Warten ist eine Art »nicht nicht-leben« (Anders 1968, S. 219), das letztlich keinen anderen Grund als das tägliche Weiterexistieren hat. Es umschreibt eine existenzielle Leere und Sinnlosigkeit, der die Protagonisten nichts entgegenzusetzen können.

Die Situation auf den Amtsfluren ist ein Seismograph der modernen Gesellschaft. Unübertroffen hat dies schon Siegfried Kracauer in seinem Essay *Über Arbeitsnachweise* (1930) herausgearbeitet:

»Jeder typische Raum wird durch typische gesellschaftliche Verhältnisse zustande gebracht, die sich ohne die störende Dazwischenkunft des Bewußtseins in ihm ausdrücken. Alles vom Bewußtsein Verleugnete, alles, was sonst geflissentlich übersehen wird, ist an seinem Aufbau beteiligt. Die Raumbilder sind die Träume der Gesellschaft. Wo immer die Hieroglyphe irgendeines Raumbildes entziffert ist, dort bietet sich der Grund der sozialen Wirklichkeit dar.« (Kracauer 1990, S. 186)

Mit großer atmosphärischer Dichte, analytisch, aber ohne jeden theoretischen Ballast, fängt Kracauer die Verhältnisse auf den Arbeitsvermittlungen ein. Etwa, indem er den Wortlaut der vielen Hinweis- und Verbotsschilder mit der Gestimmtheit und dem Mienenspiel der Menschen kontrastiert. Die Arbeitslosen, die um ihre Chancenlosigkeit wissen, hören bei der Verlesung der Angebote kaum noch hin: »Sie sind schon zu abgestumpft, um an ihre Auserwähltheit glauben zu können.« (ebd., S. 189) Es sind die endgültig Nicht-Prädestinierten in einer von der protestantischen Ethik beherrschten Welt. Ohne ein Ziel, an dem man sich ausrichten könnte, wird Warten bloßes Erdulden, ein qualvolles Verrinnen der Zeit. Was sich in den Blicken und Körperhaltungen vieler Wartenden ablesen lässt, geht über die üblichen Signaturen der Ausgrenzung und der Not weit hinaus. Es ist eine fundamentale Erfahrung der Getrenntheit und des Nicht-mehr-Dazugehörens, Fixpunkt eines Lebens wie hinter einer Glasscheibe: Die Gesellschaft – das sind die anderen. *Dieses* Warten ist über Beckett hinaus eine Chiffre der massenhaften Leidenserfahrung der Entbehrlichkeit, Überzähligkeit. Es steht für ein Gefühl, dass es niemandem auffallen würde, wenn es einen nicht mehr gäbe.

(2001)