

19. Hochschultage Berufliche Bildung an der Universität zu Köln

**Ein Beitrag zur Fachtagung FT 10 „Gesundheit“
zum Thema „Berufliche und akademische Bildung in den
Gesundheitsberufen – Ansätze und Gestaltungsaufgaben“**

**Ich und das Fremde –ein dialektischer
Zugang zu hauswirtschaftlichen Dienst-
leistungen im Privathaushalt im inter-
kulturellen Kontext**

Prof. Dr. Birgit Peuker

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Soziodemografische Einordnung: Migrantinnen und Migranten im privathäuslichen Kontext und als Arbeitskräfte im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen.....	5
3	Ethnizität und Kultur – eine begriffliche Einordnung zum transkulturellen Zugang	7
3.1	Kultur – Interkulturalität und Transkulturalität	8
3.2	Wie wird transkulturell gehandelt?	10
4	Transkulturelle haushaltsnahe Dienstleistung.....	11
5	Fazit.....	14
	Literatur.....	14
	Autorinnen und Autoren.....	15

1 Einleitung

Der Privathaushalt als Arbeitsstätte im interkulturellen Kontext ist eine Thematik, die Relevanz erfährt im gegenwärtigen und zukünftigen Maße. Es sind zunehmend Antworten zu finden auf die Frage, welche besonderen Merkmale haushaltsnahe Dienstleistung im transkulturellen Kontext besitzt und wie diesbezügliche Professionalität aussehen könnte. Ich möchte diese Betrachtung konkretisierend eingrenzen auf die Bereiche Reinigung und Versorgung von Haushaltsmitgliedern.

Relevanz hat diese Thematik in doppelter Hinsicht:

1. Die Anzahl an Migrantinnen und Migranten mit Bedarfen an haushaltsnahen DL steigen (vgl. Hahn 2011).
2. Der Bedarf und das Angebot an haushaltsnahen DL allgemein steigt kontinuierlich (vgl. Zapfel 2015).

Dieser Beitrag soll nun ein analytischer Einstieg sein in die besondere Konstellation der personenorientierten Dienstleistung im Privathaushalt unter Berücksichtigung eines interkulturellen Kontextes. Für den Diskurs ist es notwendig, interdisziplinär auf Forschungsdesiderate zurückzugreifen und offen zu sein, für den Blick über den Tellerrand. Deshalb ergänzen sich die hauswirtschaftswissenschaftlichen Erkenntnisse mit bereits bestehenden wissenschaftlichen Ansätzen der Pflegewissenschaften zur Thematik transkultureller Pflege. Außerdem werden soziologische und soziokulturelle Theorien zu Dimensionen von Kulturunterschieden hinzugezogen, auf Regeln der interkulturellen Verhandlungsstrategie aus der Wirtschaftswissenschaft zurückgegriffen und hermeneutisch-konstruktivistische Zugänge gewählt.

Muss der kulturelle Kontext der Akteure bei haushaltsnahen Dienstleistungen überhaupt Beachtung finden?

Und: Wie begründet sich ein kultur- und ethnienpezifisches Angebot für den Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen?

Nimmt man hier den Diskurs von Oppermann (2010) auf, kann die Beachtung der kulturellen Dimension nämlich auch nachteilige Auswirkungen haben. Oppermann stellt zur Diskussion, ob wir nicht kulturuniversalistisch professionell handeln sollten? Das bedeutet, dass wir im Rahmen unserer modernen differierten Gesellschaft als Funktionsrollenträgerinnen und -träger professionell ohne die Bezugsebene der Neigungen und Gefühle agieren sollten. Über diesen höheren Abstraktionsgrad vermeiden wir, dass wir durch falsche Interpretationen und stigmatisierende Typisierungen dem fremden Individuum nicht gerecht werden. Die Gegenposition ist indes der hier in diesem Beitrag favorisierte Kulturrelativismus. Hierbei wird Kultur als alltagsprägendes Kriterium und beeinflussender Faktor für jedes Individuum vorausgesetzt und es ist eine Grundbedingung, die Kultur des Gegenübers in die Situation miteinfließen zu lassen. (vgl. ebd., S. 15 ff.)

Und hier kommt nach der Frage des Ob, die Frage nach dem Wie? – Welche Dimensionen auf sozialer, kultureller und individueller Ebene sind einzubeziehen, um Handlungsprozesse transkulturell zu gestalten und über welche Kompetenzen gelingt der Zugang? Oppermann warnt vor Stigmatisierung aufgrund von kulturellen Zuschreibungen (ebd.). Steht Wissensvermittlung an erster Stelle der interkulturellen Bildung und wird interkulturelle Kompetenz beschränkt auf das sachlich-objektivierte Basiswissen über Eigenschaften und Verhal-

tensregeln verschiedener Kulturen, erscheint dieses in der Realität als nicht ausreichend für einen erfolgreichen interkulturellen Umgang. Die Kritik an Stigmatisierung und stereotyper Gleichschaltung ohne individuelle Passung ist hierbei unausweichlich, sie werden jedoch als natürlichen ersten Zugang gewertet. So formuliert Lenthe (2011, S. 52): „Stereotypen sollen nur als Ausgangspunkt aber nicht als Endpunkt interkulturellen Lernens betrachtet werden.“ Und man kann mit Bolten (2007, S. 126) ergänzen: Stereotypen „sind der erste Schritt vorwärts zum Fernen, Fremden. Gleichzeitig bilden sie aber nur ein Skelett, das angereichert werden will mit einer Fülle differenzierter Erfahrungen.“ Somit erscheint reines Wissen also nicht ausreichend. Auf der Subjektebene geht es hier um die Zuweisung des Fremden. Unter konstruktivistischer und hermeneutischer Sicht, bleibt mir der Andere in jedem Fall fremd und unerkannt. So sagt auch Wimmer 1994: „...der Andere, der anders, fremd, unbestimmt und unbestimmbar bliebe, bildete eine Grenze sowohl des begründeten Handelns als auch einer rationalen Theorie...“ (Wimmer 1994, S. 118f.) Dienstleisterinnen und Dienstleister und Kundinnen und Kunden agieren gleichfalls mit Stereotypen.

Es wird also ein erweiterter Zugang benötigt, und die (personenbezogene) body-to-body-Konstellation erscheint als notwendige Ergänzung beachtenswert. Die soziale interaktive und damit sowohl kommunikative als auch körperlich/leibliche Beziehung sollte unter ihr als eine Grundvoraussetzung von personenorientierter Dienstleistung angesehen werden. Für die personenorientierten haushaltsnahen Dienstleistungen im Allgemeinen ist sie bisher unbeschrieben, jedoch wird sie begründet innerhalb der Pflegewissenschaft, die diese deshalb leichter für sich konstatiert aufgrund der real körperlichen Eingriffe und gegenseitigen Nähe von Pflegenden und Patienten. Der Haushalt, wenn er verstanden wird als „anthropologisches Handlungssystem“ (Fegebank 1994, S. 100) ist zwar konkret körperlich distanzierter zu bewältigen, aber seine Übergabe an Dritte „Nicht-Haushaltsmitglieder“ bedeutet ebenfalls ein intimer Eingriff – der als oftmals problematisch und in die Privatsphäre eindringend empfunden wird. Der Privathaushalt als Ausdruck der Persönlichkeit und Biografie des Mitgliedes kann als einen vergegenständlichten Subjektbezug verstanden werden. Dies spiegelt sich in einer Beziehung, die Dienstleistende und Kundinnen und Kunden für eine gelingende Bedarfsermittlung und Bedürfnisbefriedigung aufbauen, wider. Hier wird im Folgenden die Theorie der Mimesis als ein möglicher Zugang weitere Ausführung finden.

Die letzte Frage stellt sich nach der Besonderheit des Wo? Spielt der Haushalt als Kulturinstanz eine besondere Rolle als Ort der Leistungserbringung?

Mit dem Haushalt entsteht somit zwischen gesellschaftlichem Kulturraum und den Haushaltsmitgliedern bzw. den Dienstleistenden eine zusätzliche kulturkonstituierende Einheit, die es zu beachten gilt, da sie Einfluss nimmt auf die sozialen interaktionalen Arbeitsprozesse. Sie wird besonders wirksam, wenn der Haushalt für Dienstleistende den Eintritt in eine unbekannte kulturelle Umgebung darstellt und sie/er wiederum in doppelter Hinsicht als fremder Kulturträger in den Haushalt eintritt. Zum einen, weil sie/er kein Haushaltsmitglied ist, zum anderen wenn sie/er einer differenten Kultur angehört. Hier stellt sich die Frage, welche Auswirkungen diese auf die professionellen Arbeitsprozesse sowie die sozialen Interaktionen zwischen den betroffenen Haushaltsmitgliedern und Dienstleistenden hat?

2 Soziodemografische Einordnung: Migrantinnen und Migranten im privathäuslichen Kontext und als Arbeitskräfte im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen

Für die vorliegende Thematik sind die soziodemografischen Daten zur Lebens- und Haushaltssituation von Migrantinnen und Migranten sowie im Bereich der Dienstleistungsarbeit zusammengetragen. Aus Gründen des Umfangs, sind diese teilweise sofort thematisch eingeordnet und an das Thema angebunden.

Entsprechend der Datenauswertung von Hahn (2011, S. 24ff) sowie der vom statistischen Bundesamt erhobene Daten kann für die vorliegende Forschung als relevant zusammengefasst werden: Eine der größten Zielgruppe für die Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen im Tätigkeitsfeld der Reinigung und Versorgung sind die älteren Menschen ab einem Alter von 65 aufwärts. Innerhalb des Bevölkerungsanteils von Migrantinnen und Migranten ist hierzu festzuhalten, dass der Anteil älterer Migrantinnen und Migranten in Deutschland real ansteigt, bislang jedoch noch weit unter den prozentualen Werten der Bevölkerung ohne Migrationshintergrund liegt. Die Ursachen dafür (Gastarbeiter-Migration ab den 1960iger Jahren und damit verbunden jetzt erst die erste Generation der „Alten“ im Versorgungssystem) sollen hier nicht weiter beachtet werden, außer dass die relativ neue Thematik noch einmal herausgestellt werden muss. Das ist auch ein Grund, weshalb die wissenschaftliche Notwendigkeit einer Auseinandersetzung so jung ist, während Themen der Integration in Schule und Kindergarten weitaus länger etablierte Forschung aufweisen können. So kommt es, dass im Bereich der Pflegewissenschaften die kultursensible bzw. transkulturelle bzw. interkulturelle Pflege im Schwerpunkt seit 2010 umfassend wissenschaftlich beachtet wird. Sie ist Forschungsgegenstand in dem Wissen, dass die Pflegebedürftigkeit von Migrantinnen und Migranten aufgrund demografischer Entwicklungen wächst. Mehr als 1,6 Mio. Migrantinnen und Migranten sind 2014 älter als 65. Können die Merkmale transkultureller bzw. kultursensibler Pflege auch auf den hauswirtschaftlichen Bereich, insbesondere den der haushaltsnahen DL übertragen werden? Hier liegen noch deutlich weniger Ergebnisse vor.

Neben dem wachsenden Dienstleistungsbedarf durch Migrantinnen und Migranten, sind die dafür vorhandenen häuslichen und alltagsweltlichen Bedingungen zu kennen. Migrantinnen und Migranten sind im Vergleich zur Bevölkerung ab einem früheren Alter ohne Beruf, was vor allem an den körperlich anspruchsvollen Tätigkeitsfeldern und der geringen Qualifizierung der/des Einzelnen liegt. Hieraus resultieren zum einen ein geringeres Einkommen und zum anderen geringere Renten, was insgesamt meist zu Haushalten mit niedrigerer Wohnqualität und gleichzeitig höherer Mitgliederanzahl führt. Die Arbeitsbedingungen von Dienstleistenden können somit erschwert sein. Wer nutzt haushaltsnahe Dienstleistungen aus dieser Zielgruppe? Die Entscheidung für die Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen hängt neben ihrer ökonomischen Bewerbstellung in aller erster Linie auch von den beratenden Bedarfsfeststellungen von Dritten ab. Diese werden bislang wenig in Anspruch genommen bzw. ihr Einfluss ist nicht gleichgroß wie bei der Gruppe ohne Migrationshintergrund. Das liegt sowohl an sprachlichen Hürden mit daraus resultierenden Hemmungen und/oder fehlerhaften Diagnosen bzw. Bedarfsanalysen als auch an dem häufig in diesen Kulturgruppen bestehenden familiären und sozialen Solidarisierungsprinzip. Alle Aufgaben der Grund-

versorgung erfolgen z. B. bei Kulturgruppen des arabischen Raumes traditionell durch die Angehörigen, denn das Versorgen durch die liebende Familie und Freunde zur seelischen Gesundheitsstabilität und Ehrerweisung der Älteren ist fester kultureller Bestandteil kollektivistischer Kulturen. Obwohl die Krankheitsrate und somit eventuell bestehender Dienstleistungsbedarf in der untersuchten Gruppe sogar höher ist als im bundesdeutschen Durchschnitt, ist bislang die Zuweisungsrate durch Dritte niedriger. Hahn stellt dazu fest, dass jedoch der Zugang für Hilfen über die soziale Gruppe und das Milieu erfolgt und somit mit Hilfe von Vereinen eine Brückenfunktion zu verzeichnen ist für formelle Unterstützungsangebote (S. 50f). Die Gründe für den allgemein steigenden Bedarf an personenorientierter Dienstleistung gelten zunehmend auch innerhalb dieser Gruppe. So nimmt die Möglichkeit familiärer Unterstützung ab aufgrund örtlicher Trennung und zeitlicher Ressourcen sowie auch kultureller Assimilierungstendenzen und Individualisierung der zweiten und dritten Generation. Berufliche Mobilität der jüngeren Generation ist hier ebenfalls eine verstärkt auftretende Ursache. Somit steigt der Anteil an alleinlebenden Migrantinnen und Migranten höheren Alters mit Versorgungsbedarf an. Deren Bedarfsdeckung leidet unter der oben beschriebenen Barriere zur Inanspruchnahme bei gleichzeitig wachsendem Versorgungsdefizit.

Geschlechterperspektivisch ist der Haushalt in der differentiellen Gruppe der Migrantinnen und Migranten eine Frauendomäne, d.h. wenn eine Frau im Haus arbeitsfähig ist, wird sie keine Dienstleistung in Anspruch nehmen und ihren evtl. bedürftigen Mann selbst versorgen. Andersherum ist dieses nicht der Fall – andere weibliche Familienmitglieder übernehmen, wenn möglich, diese Aufgaben. Somit ist die Personengruppe der Kundinnen und Kunden über 65 Jahre für haushaltsnahe Dienstleistung der Reinigung und Versorgung überwiegend weiblich und alleinstehend.

Migrantinnen und Migranten sind jedoch nicht nur als Gruppe der Dienstleistungsnehmerinnen und –unternehmer beachtenswert, sondern ihr Anteil wächst ebenso auf der Seite der Dienstleistenden. Als 24 h-Versorgung sind sie längst ein Teil der Realität: „Schätzungen gehen von ungefähr 150.000 migrantischen Haushaltshilfen in deutschen Familien aus, die wenigsten davon in regulär geregelten Arbeitsverhältnissen“ (FES 2014, S. 2). Der Ausländeranteil bei Reinigungsberufen ist 2015 mit 27,3 % die stärkste Berufsgruppe. Und auch der Ausländeranteil in der Hauswirtschaft hat sich mit 4,6 % (2012) seit 1992 (2,4 %) verdoppelt (BIBB 2012). Haushaltsnahe Dienstleistungen haben den höchsten Anteil Un- und Angelernter allgemein (Wiener 2014, S. 35). Ursache sind hier u. a. sowohl ein in dieser Bevölkerungsgruppe zu verzeichnendes geringeres Bildungsniveau als auch die Nichtanerkennung von Berufsabschlüssen aus dem Herkunftsland (vgl. Hahn 2011, S. 44).

Haushaltsnahe Dienstleistung findet unbestritten im kulturellen Kontext statt, demnach sollte es außer Frage stehen, dass interkulturelle Prozesse stattfinden, wenn verschiedene Kulturen in diesem Rahmen aufeinandertreffen. Fachkräftemangel und ein daraus resultierender hoher Bedarf an Nachwuchs einerseits und der Bedarf an kulturverständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter andererseits bedeutet unter den hier aufgeführten soziodemografischen Voraussetzungen auch eine Zuwendung auf die Ausbildung und Beschäftigung von Migrantinnen und Migranten.

3 Ethnizität und Kultur – eine begriffliche Einordnung zum transkulturellen Zugang

Um Kriterien zu erhalten, wie aus interkultureller Dienstleistung eine transkulturelle Dienstleistung entstehen kann, müssen zunächst erstmal die Begriffe Ethnizität und Kultur zielführend eingeführt werden.

Ethnizität

Ethnizität sollte m. E. als wichtige Kategorie der haushaltsnahen Dienstleistung Beachtung finden.

Ethnizität ist ein Konzept einer Gruppe von Menschen, welche sich durch den Glauben an gemeinsame Abstammung und Kultur konstituiert und so eine [homogene] Gruppenidentität bildet (vgl. Max Weber in Streck 2000, S. 53).

Die Ethnizität von Menschen und insbesondere von Migrantinnen und Migranten hängt von ihren Erfahrungen im Rahmen des Migrationsgeschehens und ihrer Biografie ab. Sie kann auch als Rückzug bis hin zur Isolation führen, hierbei wird über Differenz ein eigenes Profil geschaffen. Insbesondere im Alter nach dem Berufsaustritt verstärkt sich bei allen Menschen die Rückbesinnung auf ihre eigene Herkunft – sie verstärkt sich durch biografische Brüche, u. a. traumatischer und unfreiwilliger Verlust von Heimat und Herkunft. Jedoch kann Ethnizität nach Dietze-Papakyriakou (vgl. 1996, S. 83) auch als Ressource angesehen werden, da sie zur persönlichen Stabilisierung beiträgt. Rückgriff auf die eigene Kultur ist in Belastungssituationen und Krisenzeiten von großer Bedeutung und somit eine Ressource. Ethnizität gibt Sicherheit durch feste moralische und traditionelle, sprachliche, äußere Zeichen und innere Verhaltensmuster und ist somit für die haushaltsnahe Dienstleistung als eine wichtige Kategorie im Blickpunkt. Das private Heim ist Bestandteil des ethnischen Ausdrucks (vgl. auch Oppermann 2010, S. 9). Oppermann spricht von Wohnen und Wohnumfeld als ethnisch geprägt – das hier geltende Verständnis von Haushalt als „anthropogenes Handlungssystem“ (Fegebank 1997, S. 100) ist mehr als das. Festzuhalten ist, dass bei Interaktionen zweier Personen eventuell zwei Ethnien aufeinandertreffen, die in gemeinsamer Handlung und Kommunikation Fremdes überwinden bzw. bewusst miteinbeziehen müssen.

Für die Bedarfsfeststellung, deren Mittel in den überwiegenden Fällen die kommunikative Beratungssituation ist, kann entsprechend einer empirischen Studie zur Bedeutung von Ethnizität in Beratungsgesprächen mit Migrantinnen und Migranten von Hahn 2011 folgendes zusammengefasst werden:

- Die Herkunftssprache ist die Alltagssprache und erster Zugang zum Erschließen von komplexen Lebenssituationen.
- Die deutsche Sprache ist in unserem Land die Sach- und Formalsprache in der Arbeitskommunikation.
- Sprachliche Differenz überlagert häufig die eigentliche Problemlage und Bedarfsanalyse.
- Eine bestehende Asymmetrie wird über den Arbeitsauftrag nicht als beiderseitiges Phänomen wahrgenommen. Hier sind Migrantinnen und Migranten die Fremden oder bei Sprachproblemen von Dienstleistenden die zu beratenden, weil diese nicht verstehen, was gefragt oder erklärt wird.

- Die Mündigkeit von Dienstleistungsnehmenden wird aufgrund von Sprachdefiziten in der Beratungssprache falsch interpretiert und führt ungewollt zu fremdbestimmten Maßnahmen.
- Bei Hinzunahme von Übersetzern wird überwiegend sachbezogen übersetzt, jedoch die emotionale Beziehungsebene vernachlässigt oder bei familiärer Übernahme interpretativ und teilweise manipulativ kommuniziert durch Dritte mit Eigeninteresse.
- Sprachdifferenz in der Beratung kann zu einer Rechtfertigungskommunikation und einem Prüfungscharakter führen – der Dienstleistungscharakter entfällt.

3.1 Kultur – Interkulturalität und Transkulturalität

Die Kulturzuschreibung ist nicht gleichzusetzen mit Ethnizität + Religion – diese würde für die Bedarfsfeststellung nicht ausreichen und führte zu stigmatisierenden Stereotypen. Der Kulturbegriff ist mehr als das.

Kultur ist nicht apriori existent, sondern kann durch Selbst- und Fremdzuschreibungen beim Handeln von Akteuren in sozialen Prozessen hervorgebracht und reproduziert werden. Es ist eine interaktive, stets veränderliche kontextgebundene Differenzierungskategorie (Hahn 2011, S. 13).

Kultur orientiert und kollektiviert. Inwieweit derjenige Kulturträger welcher Kultur ist, liegt an seiner persönlichen Beibehaltung der eigenen kulturellen Identität und seinen Beziehungen zur Aufnahmegesellschaft, bzw. andersherum zu seinen Beziehungen zu Kulturträgern anderer Kulturen, wenn diese mit ihm interagieren.

Unter Akkulturation wird dabei der längerfristige Prozess eines Individuums oder einer Gruppe verstanden, der durch den andauernden unmittelbaren Kontakt mit einer zweiten Kultur zur Veränderung des ursprünglichen Kulturmusters führt (Berry/Sam 1997, S. 293f) Die vier Akkulturationsstrategien von Berry (ebd.) werden bei Lenthe (vgl. 2011, S. 99f) aufgegriffen und hier verkürzt beschrieben. Sie erfahren für die hier vorliegende Thematik eine knappe Einschätzung ihrer Auswirkung auf die haushaltsnahe Dienstleistung und betreffen Kundinnen und Kunden ebenso wie Dienstleisterinnen und Dienstleister. Szenarien zu Interaktionen in den verschiedenen Konstellationen können hier aus Zeitgründen nicht aufgestellt werden – es können nur Annahmen getroffen werden, wie sie als Akteurinnen und Akteure unterschiedlich in transkulturellen Prozessen agieren.

		Beibehaltung der eigenen Kulturellen Identität	
		Ja	Nein
Beziehungen zur Aufnahmegesellschaft	Ja	Integration	Assimilation
	Nein	Segregation	Marginalisation

Abbildung 1: Akkulturationsstrategien nach Berry bei Lenthe 2011, S. 98

Nach Lenthe (2011, S. 99f) bedeuten die vier Akkulturationsstrategien:

- Integration: Oder auch bikulturelle Identität. Unter Beibehaltung der eigenen kulturellen Identität wird in der Aufnahmegesellschaft ein neues soziales Netzwerk aufgebaut. Die zugehörigen Personen sind transkulturell kompetent und für beide Seiten der haushaltsnahen Dienstleistung unproblematisch.
- Assimilation wäre vorhanden, wenn die eigene kulturelle Identität und Herkunftsethnie aufgegeben werden und eine vollständige Anpassung an die Aufnahmegesellschaft erfolgt. Ein Vorkommen ist eher in Folgegenerationen sichtbar und löst teilweise Konflikte zwischen den Generationen aus. Personen dieser Akkulturationsstrategie sind als Kundinnen und Kunden nicht von Deutschen ohne Migrationshintergrund zu unterscheiden. Eventuell können Sie als Dienstleistende mit kulturseparierten Personen erschwert umgehen oder werden von Ihnen abgelehnt.
- Segregation geschieht bei Ablehnung der Kultur der Aufnahmegesellschaft unter Beibehaltung oder sogar Verstärkung der eigenen Kulturidentität – Sie führt außerhalb der Haushalte zu segregierten Stadtvierteln und bewusster Wohnortwahl. Diese Gruppe benötigt ein hohes Kulturverständnis des Dienstleistenden und bei fremden Kulturträgern, wenn eine Zurücknahme der eigenen Identität bei gleichzeitig starkem Auftreten bei unverhandelbaren Situationen vorliegt.
- Marginalisation führt aufgrund von gefühlter Kulturunangebundenheit zu persönlicher Belastung hinsichtlich Rolle, Entfremdung, Minderwertigkeit und sozialer Isolation. Diese Personengruppe ist für transkulturelle Dienstleistung eher unsensibel, sie würde sich unpositioniert asymmetrisch verlieren in der Mimesis. Eine Leistungserbringung wird eher kulturuniversalistisch stattfinden.

Die Mimesis ist als ein Zugang für transkulturelles Interagieren und Dienstleisten zu diskutieren. Hierbei wird auf die wissenschaftlichen Ergebnisse der Pflegewissenschaft mit dem Versuch der Übertragung zurückgegriffen. Hülsken-Gieslers Verständnis von positiver den Handlungsprozess (eigentlich der Pflege) unterstützender Mimesis ist ein leibbezogener Zugang und somit ein „nicht verdinglicher Zugang zum Anderen“ (2008, S. 140). Leibbezogen bedeutet den Zugang zum Anderen „...über die menschliche Lebensäußerung, der Sprache, des Handelns und des Erlebnisausdruckes“ (ebd. S. 26). Die Leiblichkeit ist immer auch eine biografische Übersetzung und gesellschaftlicher Ausdruck. Der gemeinsame Rückgriff auf Mimesis und Ratio korrigieren die Wahrnehmung dialektisch und verhelfen gemeinsam zur Erkenntnis einer gemeinsamen Wirklichkeit. Zum einen verschafft dieser Einbezug die Möglichkeit der Annäherung zwischen Dienstleisterin und Dienstleister und Kundin und Kunde, wirkt sich aber insbesondere im Haushalt als persönlichkeitsgebundenen Raum auch auf eine verbesserte Abstimmbarkeit von professionell-funktionalem und achtsamen persönlich-kontextualisiertem Dienstleistungshandeln aus. Dieser von body-zu-body-Ansatz sollte m.E. deshalb auch für die Thematik der Transkulturalität gültige Anwendung finden und so die Definition von Lenthe um die Mimesis zu ergänzen: „Transkulturalität bezeichnet die erworbene und auf Wissen [und Mimesis] begründete universale Fähigkeit, die Besonderheiten anderer Kulturen als solche wahrzunehmen, sie im Kulturvergleich als gleichwertig zu erkennen

und ohne die eigene Kultur dabei hintenanzustellen, in jeder Kultur adäquat, empathisch dialogisch und integrativ handlungsfähig zu sein“ (Lenthe 2011, S. 14 - ergänzt).

3.2 Wie wird transkulturell gehandelt?

Im Handeln sind demnach zunächst die Differenzen wertfrei wahrzunehmen und konstruktiv einzubeziehen. Um diese zu systematisieren und einzuordnen, helfen die von verschiedenen Autoren, hier Hall (1990), Hofstede (2009) und Trompenaars (1997) aufgestellten Kulturdimensionen auf die nun kurz näher eingegangen werden soll. Sie wurden entsprechend Ihrer Relevanz für die Eignung zur transkulturellen haushaltsnahen Dienstleistung ausgewählt. Es sei hier herausgestellt, dass es nicht um die qualitative Bewertung geht, sondern um Verständnis und Reflexion von auftretenden Schwierigkeiten und sich daraus ergebener Problemvermeidung bzw. Ursachenanalyse. Hierfür ist es notwendig aus der unmittelbaren Wahrnehmung zur weiteren Analyse die Distanzierung vorzunehmen und das dazu notwendige Fachwissen zu Kulturdimensionen zu beherrschen und anzuwenden. Ausgewählte Kulturdimensionen sind:

- Universalismus – Partikularismus (Trompenaars)
- Individualismus – Kollektivismus (Hofstede, Trompenaars)
- Neutralität – Emotionalität (Trompenaars)
- Spezifität – Diffusität (Trompenaars)
- Low-Kontext – High-Kontext (Hall)
- Feminin – Maskulin (Hofstede)
- Machtdistanz (Hofstede)
- Zeitorientierung (Hall, Trompenaars)
- Raumorientierung (Hall)

Universalistisch geprägte Kulturen sind stark regelorientiert und stehen den Kulturen gegenüber, die eher im Einzelfall kontextgebunden und am liebsten im sozialen Gefüge abstimmend entscheiden. Dies kann in den personenorientierten haushaltsnahen Dienstleistungen dazu führen, dass die/der regelgewohnte und Standards erwartende Kundin/Kunde verunsichert reagiert, wenn getane Absprachen neu hinterfragt werden, Änderungen in Abläufen erfolgen. Umgekehrt werden Absprachen von Kundinnen und Kunden nicht eingehalten oder immer wieder neu verhandelt und stoßen auf die/den regelgeleitet agierende/n Dienstleistenden. Kollektivistische Gesellschaften identifizieren sich durch das soziale Netzwerk und man lebt für die Gruppe. Deshalb gibt es hier in Kulturen ein Beziehungs-Ja und ein Sach-Ja. Nur letzteres entspricht der aus der individualistischen Kultur verstandenen Zusage. Ein Sach-Nein kommt einem Gesichtverlust gleich und wird vermieden oder es gibt es im Sprachgebrauch gar nicht erst, sondern in Form von Ausweichformulierungen ein Beziehungs-Nein. Hier sind Missverständnisse sehr leicht möglich, wenn das Nein interpretiert und erkannt werden muss oder als geäußerter Affront gilt.

Inwieweit kulturelle Prägung sich darauf auswirkt, seine Emotionalität nach außen zu richten, kann entscheidend sein für eine Problemlageeinschätzung zur Bedarfsfeststellung und Leistungserbringung und der Reaktion auf Emotionen. Das hat auch Auswirkungen auf die Kommunikation, die je nach Stärke der Kontextorientierung unterschiedlich sachbezogen abläuft. Zwischenmenschliche Kontakte stehen bei stark kontextorientierter Kultur über Zeit und Sache. Beziehung steht über Qualität der Arbeit. Im Gespräch zu unterbrechen oder unterbrochen zu werden, bedeutet vielmehr Wertschätzung. Zuhören und Ausredenlassen als vermeintliche Höflichkeit und Professionalität dagegen Desinteresse an der Person und Sache. Die Sendung des Informationsgehaltes der Gesamtsituation ist höher als der gesagte Sachinhalt.

Für die Anerkennung der Professionalität des/der Dienstleistenden sind die nächsten drei Dimensionen wichtig. Welche Autoritätsauffassung besitzen die Akteure jeweils und wie abgegrenzt sind sie zu den verschiedenen Rollen: Privatperson, Kundin/Kunde, Dienstleistin/Dienstleister? Und werden Zuschreibungen von Tätigkeitsbereichen und Handlungsfeldern einem bestimmten Geschlecht unverhandelbar zugeschrieben? Maskulin bedeutet hier eine strikte Trennung der Aufgabenbereiche, feminin eine aufgelockerte Zuschreibung. So kann der männliche Dienstleister für die häusliche Versorgung von einem weiblichen Haushaltsmitglied abgelehnt werden, weil die Tätigkeiten ihm nicht zu übertragen sind. Oder die eigenständige Handlungsentscheidung wird der/dem Dienstleistenden nicht zugesprochen, wenn die Anordnung für kombinierte Betreuung und Pflege durch einen Arzt erfolgt ist, der als Weisungsinstanz gilt.

Organisatorisch von Bedeutung ist die unterschiedliche Zeitauffassung: Während in der monochromen linearen Zeitstruktur in jedem Zeitabschnitt nur eine Handlung erfolgen kann, sind in polychromer Zeitauffassung flexible parallellaufende Handlungsstränge möglich. Wie dies Einfluss hat auf die Zeit- und Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufe und die Bereitstellung einer Arbeitsumgebung ist leicht nachzuvollziehen. Polychromes Zeitverständnis bedeutet für Dienstleistende ein ökonomisch schwieriges Unterfangen: Mehr Zeit einzuplanen für Interaktionen ist oft nicht möglich. Pünktlichkeit muss eingefordert und klar kommuniziert werden. Zeitbedrängnis und Ungeduld können allerdings zu Misstrauen führen anstatt zu einer positiven Evaluation des Fleißes und linearer Abläufe. Polychrome Kulturen lassen den Gegenüber warten, wenn eine andere soziale Situation eintritt, die prinzipiell als wichtig erachtet wird. Das ist bei Haushalten mit mehreren Mitgliedern absehbar, dass es hier zu Verzögerungen im Ablauf kommen kann. Als letzte Dimension ist gerade für den Privathaushalt als dialektischen Alltags- und Arbeitsort die Raumdimension wichtig. Hier geht es um Distanzen zwischen Akteuren bei bestimmten Handlungen. Intime Distanz, persönliche Distanz, soziale Distanz und öffentliche Distanz werden in den Kulturen in bestimmten Situationen ganz unterschiedlich eingenommen. Die doppelte Zuschreibung des Haushaltes als intimer Ort aus der privaten Sicht und als die soziale/öffentliche Arbeitsumgebung birgt schon in unserem Kulturverständnis eine spürbare Diskrepanz.

4 Transkulturelle haushaltsnahe Dienstleistung

Der Haushalt ist ein Ort des eigenen Kulturverständnisses der Kulturträgerin/des Kulturträgers als Haushaltsmitglied. Wohnen und übergeordnet der Haushalt sind ethnisch geprägt

(Oppermann 2010, 9). Der Haushalt ist Träger eines sozialen Milieus. Haushaltsmitglieder haben eine höhere Wahrscheinlichkeit für symmetrische Beziehungen, weil bzw. wenn sie gleiche Kulturträgerinnen und Kulturträger sind. Somit ist der Haushalt Ort der Selbsthilfe und des Solidaritätsprinzips. Er ist außerdem Ort der freiwilligen Sprachwahl, diese erfolgt zwischen herkunftsbezogener Muttersprache und/oder kulturangepasster Kommunikation. Mit seiner Sicherheitsfunktion ist der Haushalt ein Ort des Rückzugs für seine Haushaltsmitglieder. Der Arbeitsort der/des Dienstleistenden als Fremde/n ist der Rückzugsort des Haushaltsmitgliedes. Der, der kommt, ist fremd und dringt von außen ein, ohne dem Milieu oder der anerkannten sozialen Gruppe anzugehören. Der Haushalt als eigenständiger Kulturraum verändert somit die Kulturzugehörigkeit und die Bestimmung des Fremden. Die/Der Dienstleistende besitzt qualifizierte fachliche Zugänge zu den gemeinsam mit dem Haushaltsmitglied zu gestaltenden Handlungssituationen, während die/der Dienstleistungsempfänger/-in zu den örtlichen und situativen Gegebenheiten einen sehr persönlichen informellen, erfahrungsba-sierten Zugang hat, der genetisch und weniger analytisch ist. Genetische Zugänge zur Biografie sind dann wichtig, wenn Lebenskrisen zu einer notwendigen Dienstleistungsanspruch-nahme führen, um die Unfreiwilligkeit des Zulassens eines gegebenenfalls fremden Kultur-trägers in den eigenen privaten Lebensbereich zu analysieren und eine entsprechend sensible Vorgehensweise zu planen. Der Haushalt ist sowohl Ausdruck von Kultur und Persönlichkeit – er darf nicht rein materialistisch-technisch behandelt werden. Der Kontext der Akteurinnen und Akteure sind zu beachten. So wird ein mit Portraits vollgestellter Nachttisch nicht nur zu einer Herausforderung des Reinigens und Ordners, sondern zu einer nach außen gerichteten autobiografischen Aufarbeitung.

Professionelle Dienstleistung im transkulturellen Kontext bedarf somit der Beachtung des Einzelfalles und seiner von den Akteurinnen und Akteure jeweils spezifischen „situativ-individuellen Deutungszuschreibungen“ mit der Verknüpfung eines „allgemeingültigen Regelwissens“ nach Passung (Hülken-Giesler 2008, S. 405). Das bedeutet also weniger standardisierte Ablaufprozesse, sondern durch die häusliche Verortung eher ein Fallverstehen, um einen Zugang in den für sich wirksamen Kulturbereich Haushalt und seine Kulturträgerinnen und Kulturträger zu erhalten. Vor der rational-funktionalen Analyse (Bedarf-Angebotspassung) braucht es elementares Fallverstehen der sprachlichen, kulturellen, leiblichen und räumlich-sächlichen Gegebenheiten, die direkt den Anderen und den Arbeitsort Privathaushalt konstituieren. Dienstleistung in Form von haushälterischem Handeln ist lebensweltliches individuelles situiertes-kulturelles Handeln und nur begrenzt rationalisierbar. Auch weil der Haushalt kein rein funktionaler Raum ist. Gelingende transkulturelle Dienstleistung verläuft über hermeneutische Verstehensprozesse, die jeweils situativ angelagert sind. Hermeneutische Deutung innerhalb von Dienstleistungsprozessen finden parallel zur Situation statt und sind dadurch reaktive komplexe Verstehensprozesse mit kurzer Bedenkzeit. Sie bedürfen zunächst ein unmittelbares elementares Alltagsverständnis und reaktives Handeln, um dann erst in einem nachgeordneten Schritt über die reflexive Distanz zu Personen, Artefakten und Situation zu einem fachlich begründeten Handlungsangebot zu gelangen (vgl. auch Hülken-Giesler 2008, S. 23). Ausdruck der transkulturellen elementaren Verständnisbasis ist ein auf körperlich-leiblicher Ebene stattfindender Mimesisprozess, der der weiteren begrifflichen und fachlich-funktionalen Kommunikation vorangestellt wird. Mimesisprozesse sind dabei in

den handlungspraktischen Vollzügen die Absicherung, dass die Kundin/der Kunde nicht zum Objekt des sachlich-funktionalen Aufgabenbereichs (z. B. Versorgung/Hygiene) wird, sondern die Person in seiner Ganzheitlichkeit im Vordergrund aller Handlungsentscheidungen steht. Hierbei sind die Verstehensprozesse stets gegenseitig und beeinflussend ohne dabei Differenzen gänzlich beheben zu können. „Die Anderen und das Selbst entstehen zusammen im sozialen Handeln“ (Mead 1978, S. 159). „Das Andere wird dabei funktional innerhalb des Selbst verortet. Es ist Widerpart und Teil der individuellen Identität und stellt zugleich ein Regulativ des Eigenen dar“ (Eß 2010, S. 16). Transkulturelle Dienstleistung ist demnach kultursensibel. Kultursensibles transkulturelles Handeln ist kooperativ und sozial und somit „sinnhaftes, auf das Verhalten anderer bezogenes und im Ablauf auf den Anderen orientiertes Handeln“, welches die Haltungen des Anderen antizipieren kann und erst dadurch kooperativ wird (Eß 2010, S. 16). Ratio und Fachwissen sind wiederum das notwendige Korrektiv, sich in der Beziehungsebene und dem Anderen nicht zu verlieren. Der Anspruch sollte es sein sich die „Verschränkung von Mimesis und Ratio reflexiv zu vergegenwärtigen, sich andererseits aber der situativen Besonderheit einer je konkreten [...] [S]ituation in mimetischer Rationalität zu überlassen“ (Hülksen-Giesler 2008, S. 411). In der Umsetzung bedeutet es das nahe Einlassen auf die Situation und den anderen im Wechselspiel mit distanzierter Analyse der Handlungsoptionen, wofür natürlich das Wissen über Kultur und regeln notwendig ist.

Die Umsetzung transkultureller haushaltsnaher Dienstleistung geschieht auf den zwei Ebenen der zum einen individualisierten subjektorientiert-kulturalistischen und zum anderen der strukturellen, die Unternehmensebene beachtende, Dimension (angepasst nach Oppermann 2010, S. 15f).

Individualisierte subjektorientierte kulturalistische Dimension

- biografieorientiert
- anerkennend/wertschätzend
- gleichberechtigt
- selbstreflexiv
- multiperspektivisch
- kommunikativ
- konfliktfähig

Strukturelle Dimension

- Institution/Betrieb auf monokulturelle Strukturen/Hemmnisse überprüfen
- interkulturalistisches Leitbild entwickeln
- Angebote erstellen, evaluieren und anpassen
- Personalplanung multikulturell
- Personalentwicklung
- Öffentlichkeitsarbeit

5 Fazit

Haushaltsnahe Dienstleistung ist ein interaktiver Aushandlungsprozess mit dem Bemühen, den anderen zu verstehen – hierbei sind Differenzen nicht aufzuheben sondern zu überwinden. Dabei ist nicht alles vorher planbar und manches bleibt gleichberechtigt unlösbar nebeneinander: Der Linkshänder, der die Nahrung zubereitet für Muslime, die die rechte Hand verwenden sollten oder die Pflicht zum Arbeitsschutz entgegen der Pflicht Schuhe auszuziehen, beim Eintritt in eine muslimische Wohnung. Ein multikulturelles Team ist letztendlich eine gute Lösung, um voneinander zu lernen, bei Verständnisproblemen kulturgleiche Akteure zueinander zu bringen und die Verständigung zu erleichtern. Jedoch sollte es für jeden Dienstleistenden selbstverständlich sein, transkulturelles Handeln anzubahnen. Aus den zusammengetragenen und entwickelten ersten Ergebnissen dieser Forschung soll neben dem Anreiz, empirisch Theorie und Praxis aneinander zu messen, die abschließende Definition von transkultureller haushaltsnaher Dienstleistung hervorgehen, die in der Zukunft hoffentlich zur weiteren kritischen thematischen Auseinandersetzung verwendet werden wird.

Transkulturelle haushaltsnahe Dienstleistung ist eine auf Wissen und Mimesis begründete integrative Unterstützungsleistung für private Haushaltsmitglieder, unter Beachtung ihrer und der der Dienstleistenden individuellen, sozialen sowie kulturellen und ethnischen Besonderheiten, die ihren Ausdruck im Haushalt und Haushaltshandeln finden.

Literatur

- Streck, B. (2000): Wörterbuch der Ethnologie. Wuppertal.
- Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn (Hrsg.) (2012): Internetversion des BIBB-Datenreports zum Berufsbildungsbericht 2012 - Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung. Online-Ressource: <https://datenreport.bibb.de/html/dr2012.html>. Zugriff: 04.03.2017.
- Dietzel-Papakyriakou, M.; Olbermann, E. (1996): Zum Versorgungsbedarf und zur Spezifik der Versorgung älterer Migrantinnen und Migranten. IN: iza – Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit, H. 3+4, S. 82-89.
- Eß, O. (2010): Das Andere lehren. Münster.
- Fegebank, Barbara (1994): Der Privathaushalt in systemtheoretisch-ökologischer Betrachtung. Frankfurt.
- Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) (2014): Haushaltsnahe Dienstleistungen durch Migrantinnen in Familien mit Pflegebedürftigkeit. Bonn. Online-Ressource: library.fes.de/pdf-files/wiso/10811.pdf. Zugriff am 10.03.2017.
- Hahn, Katharina (2010): Alter, Migration und soziale Arbeit. Bielefeld.
- Hülsken-Giesler, M. (2008): Der Zugang zum Anderen. Osnabrück.
- Oppermann, C. (2010): Interkulturelle Arbeit in Altenheimen. Baltmannsweiler.
- Wiener, B., Winge, S., Zetsche, I. (2014): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung. Halle.
- Zapfel, Stefan (2015): Konzeption von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte. Nürnberg.

Autorinnen und Autoren

Prof. Dr. Birgit Peuker
Gebäude Oslo
Raum OSL 547
Auf dem Campus 1
24943 Flensburg
+49 461 805 2359
birgit.peuker@uni-flensburg.de