

Birgit Peuker

## **Ich und das Fremde – ein dialektischer Zugang zu hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Privathaushalt im interkulturellen Kontext**

Wachsender Bedarf an hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Privathaushalt bei Migranten und Migrantinnen lassen die Frage aufkommen, wie der interkulturelle Kontext für die Leistungserbringung von Bedeutung ist. Der Privathaushalt erfährt durch seine Haushaltsmitglieder seine kulturelle Prägung und diese stimmt nicht in jedem Fall mit der seiner Umwelt überein. Bei Eintritt der Dienstleistenden in den Haushalt verändert sich dann ggf. die personelle Zuordnung des Fremden zwischen ihnen und den Kundinnen und Kunden.

**Schlüsselwörter:** Interkulturalität, Transkulturalität, Ethnizität, Akkulturation

---

### **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 diesbezüglich Professionalität aussehen könnte. Im vorliegenden Beitrag wird diese Betrachtung eingegrenzt auf die Bereiche Haushaltsreinigung und Versorgung von Haushaltsmitgliedern. Relevanz hat diese Thematik in doppelter Hinsicht:

1. Die Anzahl an Migranten und Migrantinnen mit Bedarfen an haushaltsnahen Dienstleistungen steigt (Hahn, 2011, S. 25).
2. Der Bedarf und das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen allgemein steigt kontinuierlich (Zapfel, 2015, S. 6).

Dieser Beitrag soll ein Einstieg sein in die besondere Konstellation der personenorientierten Dienstleistung im Privathaushalt unter Berücksichtigung eines interkulturellen Kontextes. Dabei scheint 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 Ansätzen der Pflegewissenschaften zur Thematik transkultureller Pflege. Außerdem werden soziologische und soziokulturelle Theorien zu Dimensionen von Kulturunterschieden hinzugezogen, auf Regeln der interkulturellen Verhandlungskommunikation.

tion aus der Wirtschaftswissenschaft (Bolten, 2007) zurückgegriffen und hermeneutisch-konstruktivistische Zugänge gewählt.

Muss der kulturelle Kontext der Akteurinnen und Akteure bei haushaltsnahen Dienstleistungen überhaupt Beachtung finden? Und: Wie begründet sich ein kultur- und ethnienspezifisches Angebot für den Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen?

Wird hier der Diskurs von Oppermann (2010, S. 15 ff.) herangezogen, kann die Beachtung der kulturellen Dimension 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 (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 Verhaltensregeln 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, wobei das Nutzen von Stereotypen jedoch als natürlichen ersten Zugang zu werten ist. So formuliert Lenthe (2011, S. 52): „Stereotypen sollen nur als Ausgangspunkt aber nicht als Endpunkt interkulturellen Lernens betrachtet werden.“ Und Bolten (2007, S. 126) ergänzt: 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, S. 118 f.): „(...) der Andere, der anders, fremd, unbestimmt und unbestimmbar bliebe, bildete eine Grenze sowohl des begründeten Handelns als auch einer rationalen Theorie (...).“ Dienstleisterinnen und Dienstleister und Kundinnen und Kunden agieren auf unterster Beziehungsebene gleichfalls mit Stereotypen. Sobald sich jedoch eine engere Bindung im Rahmen der

Zusammenarbeit entwickelt, wie sie z.B. im Rahmen kombinierter haushälterischer-pflegerischer Dienstleistung eine günstige Voraussetzung darstellt, reichen diese nicht mehr aus.

Es wird also ein erweiterter Zugang benötigt, und eine (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 Patientinnen 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 einen intimen 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 wider in einer Beziehung, die Dienstleistende und Kundeninnen und Kunden für eine gelingende Bedarfsermittlung und Bedürfnisbefriedigung aufbauen. 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 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 er/sie wiederum in doppelter Hinsicht als fremder Kulturträger in den Haushalt eintritt. Zum einen, weil er/sie kein Haushaltsmitglied ist, zum anderen wenn er/sie 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

Entsprechend der Datenauswertung von Hahn (2011, S. 24 ff.) sowie der vom statistischen Bundesamt erhobenen Daten (2016, S. 66) 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 Jahren auf-

wärts. Innerhalb des Bevölkerungsanteils von Migrantinnen und Migranten ist 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 Ursache liegt in der Gastarbeiter-Migration ab den 1960iger Jahren und der damit verbundenen zum ersten Mal auftretenden Generation der „Alten“ im Versorgungssystem. Daraus entsteht tatsächlich eine neue beachtenswerte Thematik. 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 vor dem Hintergrund, dass die Pflegebedürftigkeit von Migrantinnen und Migranten aufgrund demografischer Entwicklungen wächst. Mehr als 1,6 Mio. Migrantinnen und Migranten sind 2014 älter als 65 Jahre (Statistisches Bundesamt, 2016, S. 66).

Können die Merkmale transkultureller bzw. kultursensibler Pflege auch auf den hauswirtschaftlichen Bereich, insbesondere den der haushaltsnahen Dienstleistung übertragen werden? Hier liegen noch deutlich weniger Ergebnisse vor, bzw. es herrscht keine einheitliche Datenlage hinsichtlich der Zielgruppe: Erhebungen zu Ausländerinnen und Ausländern, Migrantinnen und Migranten mit/ohne deutscher Staatsbürgerschaft, usw. können so nur als Tendenz hinzugezogen werden. 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 gesamtdeutschen Bevölkerung ab einem früheren Alter ohne Beruf (Hahn, 2011, 37), was vor allem an den körperlich anspruchsvollen Tätigkeitsfeldern und der geringen Qualifizierung 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 (Statistisches Bundesamt, 2016, 241 f.). 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 Finanzierung in erster Linie auch von den Bedarfsfeststellungen der sozialen Beratungsinstitutionen ab (Hahn, 2011, S. 78). Diese werden bislang wenig in Anspruch genommen bzw. ihr Einfluss ist nicht so groß wie bei der Gruppe ohne Migrationshintergrund. Das liegt, laut Hahn (ebd.), 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. Aufgaben der Grundversorgung erfolgen bei kollektivistischen Kulturen, wie u. a. Kulturgruppen des arabischen Raumes traditionell durch die Angehörigen. Das Versorgen durch die Familie und Freunde zur

## Ich und das Fremde

seelischen Gesundheitsstabilität und Ehrerweisung der Älteren ist fester kultureller Bestandteil. Obwohl die Krankheitsrate und ein somit eventuell bestehender Dienstleistungsbedarf in der untersuchten Gruppe sogar höher ist als im bundesdeutschen Durchschnitt, ist bislang die Zuweisungsrate solcher Leistungen durch Dritte niedriger. Hahn (2011, S. 50 f.) 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 für formelle Unterstützungsangebote zu verzeichnen ist. 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 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. Männer übernehmen diese Aufgabe nicht. Wenn notwendig und möglich, übernehmen andere weibliche Familienmitglieder 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 Dienstleistungsnehmer beachtenswert, sondern ihr Anteil wächst ebenso auf der Seite der Dienstleistenden. Als abschnittsweise im Haushalt lebende 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, S. 104). Haushaltsnahe Dienstleistungen haben den höchsten Anteil Un- und Angelernter allgemein (Wiener, Winge & Zetsche 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 (Hahn, 2011, S. 44).

Haushaltsnahe Dienstleistung findet im kulturellen Kontext statt, so 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

Mitarbeitern andererseits bedeutet unter den hier aufgeführten soziodemografischen Voraussetzungen auch eine Zuwendung zu 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, werden zunächst die Begriffe Ethnizität und Kultur eingeführt.

„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“ (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 oftmals die Rückbesinnung auf ihre eigene Herkunft – dieser Effekt ist möglicherweise noch deutlicher, wenn biografische Brüche, wie beispielsweise ein unfreiwilliger Verlust von Heimat und Herkunft hinzukommen. Dabei kann Ethnizität nach Dietzel-Papakyriakou & Olbermann (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. Oppermann (2010, S. 9) 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 Wohnen. Festzuhalten ist, dass bei Interaktionen zweier Personen eventuell zwei Ethnien aufeinandertreffen, die in gemeinsamer Handlung und Kommunikation Fremdes überwinden bzw. bewusst miteinbeziehen müssen. Dabei ist bereits die Bedarfsfeststellung von der spezifischen Ethnizität der Akteurinnen und Akteure geprägt. Nach Hahn (2011, S. 107 f.) kann entsprechend einer empirischen Studie zur Bedeutung von Ethnizität in Beratungsgesprächen mit Migrantinnen und Migranten folgendes zusammengefasst werden:

- Die Herkunftssprache ist die Alltagssprache und erster Zugang zum Erschließen von komplexen Lebenssituationen.

## Ich und das Fremde

- Die deutsche Sprache ist in Deutschland 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. Die emotionale Beziehungsebene wird 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.

*Kultur* ist nicht gleichzusetzen mit Ethnizität und Religion – sie würde für die Bedarfsfeststellung nicht ausreichen und führten zu stigmatisierenden Stereotypen. Der Kulturbegriff ist mehr als das.

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

Kultur orientiert und kollektiviert. Hier bewegen sich Migrantinnen und Migranten und sowohl im Kontext ihrer Herkunftskultur als auch innerhalb der sie umgebenden Kultur des Standorts. Inwieweit sie sich als Tragende welcher Kultur empfinden, liegt an ihrer persönlichen Beibehaltung der eigenen kulturellen Identität und ihren aufgenommenen Beziehungen zur Aufnahmegesellschaft und zu Kulturträgern anderer Kulturen, wenn diese mit ihnen 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. 293 f.). Die vier Akkulturationsstrategien von Berry & Sam (ebd.) werden bei Lenthe (2011, S. 99 f.) 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. Auf Szenarien zu Interaktionen in den verschiedenen Konstellationen wird verzichtet. Es können aber Annahmen getroffen werden, wie sie als Akteurinnen und Akteure unterschiedlich in transkulturel-

len Prozessen agieren. Nach Lenthe (2011, S. 99 f.) existieren folgende Akkulturationsstrategien (siehe Tabelle 1).

Tab. 1: Akkulturationsstrategien (Quelle: Berry & Sam, 1997, zit. n. Lenthe, 2011, S. 98)

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

*Integration:* 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* ist 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.

*Marginalisation* führt aufgrund von gefühlt fehlender Kulturzugehörigkeit 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 (2008, S. 140) Verständnis von positiver, den Handlungsprozess (eigentlich der Pflege) unterstützender Mimesis ist ein leibbezogener Zugang und somit ein „nicht verding-

## Ich und das Fremde

lichter Zugang zum Anderen.“ 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 Dienstleisterinnen und Dienstleistern und Kundinnen und Kunden, wirkt sich aber insbesondere im Haushalt als persönlichkeitsgebundenen Raum auch auf eine verbesserte Abstimmbarkeit von professionell-funktionalem und achtsamen persönlich-kontextualisiertem Dienstleistungshandeln aus. Dieser „body-to-body-Ansatz“ soll deshalb auch für die Thematik der Transkulturalität Anwendung finden und so die Definition von Lenthe um die Mimesis ergänzen:

Transkulturalität bezeichnet die erworbene und auf Wissen (und Mimesis – Anmerkung der Verf.) 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).

Wie wird transkulturell gehandelt? Im Handeln sind zunächst die Differenzen wertfrei wahrzunehmen und konstruktiv einzubeziehen. Um diese zu systematisieren und einzuordnen, helfen die von verschiedenen Autoren, hier Hall (1990), Hofstede & Hofstede (2009) und Trompenaars & Hampden-Turner (1997) aufgestellten Kulturdimensionen auf die nun kurz näher eingegangen werden soll. Sie wurden entsprechend ihrer Relevanz für die Eignung zur transkulturellen haushaltsnahen Dienstleistung ausgewählt und in Tabelle 2 dargestellt.

Tab. 2: Kulturdimensionen transkulturellen Handelns (Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Hall, 1990, S. 3; Hofstede & Hofstede, 2009, S. 57 ff.; Trompenaars & Hampden-Turner, 1997; 33 ff.)

Kulturdimensionen	Autor
Universalismus – Partikularismus Individualismus – Kollektivismus	Trompenaars & Hampden-Turner, 1997 Hofstede & Hofstede, 2009; Trompenaars & Hampden-Turner, 1997
Neutralität – Emotionalität Spezifität – Diffusität	Trompenaars & Hampden-Turner, 1997 Trompenaars & Hampden-Turner, 1997
Low-kontext – High-Kontext	Hall, 1990
Feminin – Maskulin	Hofstede & Hofstede, 2009
Machtdistanz	Hofstede & Hofstede, 2009
Zeitorientierung	Hall, 1990, Trompenaars & Hampden-Turner, 1997
Raumorientierung	Hall, 1990

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.

Ihre Relevanz für die vorliegende Thematik kann in diesem Artikel nur exemplarisch aufgezeigt werden. 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 bzw. der regelgewohnte und Standards erwartende Kundin und Kunde verunsichert reagiert, wenn getane Absprachen neu hinterfragt werden oder Änderungen in Abläufen erfolgen. Umgekehrt werden Absprachen vom Kunden nicht eingehalten oder immer wieder neu verhandelt und stoßen auf den regelgeleitet agierenden 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 Gesichtsverlust 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 geäußertes 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 Akteurinnen und Akteure jeweils und wie abgegrenzt sind sie zu den verschiedenen Rollen als Privatperson, Kundin und Kunde, Dienstleisterinnen und Dienstleister? Und werden Tätigkeitsbereiche und Handlungsfelder 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 Dienstleistenden nicht zugesprochen,

## Ich und das Fremde

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 das Gegenüber warten, wenn eine andere soziale Situation eintritt, die prinzipiell als wichtig erachtet wird. Dann ist es bei Haushalten mit mehreren Mitgliedern absehbar, dass es zu Verzögerungen im Ablauf kommen kann. Als letzte Dimension ist es gerade für den Privathaushalt als dialektischen Alltags- und Arbeitsort die Raumdimension wichtig. Hier geht es um Distanzen zwischen Akteurinnen und Akteure 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 und öffentliche Arbeitsumgebung birgt schon in unserem Kulturverständnis eine spürbare Diskrepanz.

## 4 Transkulturelle haushaltsnahe Dienstleistung

Der Haushalt ist ein Ort des eigenen Kulturverständnisses der Haushaltsmitglieder. Wohnen und übergeordnet der Haushalt sind ethnisch geprägt (Oppermann, 2010, S. 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, die zwischen herkunftsbezogener Muttersprache und/oder kulturangepasster Kommunikation erfolgt. Mit seiner Sicherheitsfunktion ist der Haushalt ein Ort des Rückzugs für seine Haushaltsmitglieder. Der Arbeitsort des Dienstleistenden als Fremden 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. Der/die ausgebildete Dienstleistende besitzt qualifizierte fachliche Zugänge zu den gemeinsam mit dem Haushaltsmitglied zu gestaltenden Handlungssituationen, während der Dienstleistungsempfänger zu den örtlichen und situativen Gegebenheiten einen sehr persönlichen informellen,

erfahrungsbasierten Zugang hat, der genetisch und weniger analytisch ist. Genetische Zugänge zur Biografie sind dann wichtig, wenn Lebenskrisen zu einer notwendigen Dienstleistungsinanspruchnahme führen, um die Unfreiwilligkeit des Zulassens eines gegebenenfalls fremden Kulturträgers 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 ist 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 Akteuren jeweils spezifischen „situativ-individuellen Deutungszuschreibungen“ mit der Verknüpfung eines „allgemeingültigen Regelwissens“ nach Passung (Hülsken-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 seiner Kulturträger und Kulturträgerinnen 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, situiert-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 verortet sind. Hermeneutische Deutungen 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 in einem nachgeordneten Schritt über die reflexive Distanz zu Personen, Artefakten und Situation zu einem fachlich begründeten Handlungsangebot zu gelangen (Hülsken-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 und der Kundin 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 Regu-

## Ich und das Fremde

lativ 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“ (Hülsken-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.

Merkmale transkultureller haushaltsnaher Dienstleistungen können auf zwei Ebenen beschrieben werden (siehe Tabelle 3): zum einen auf einer individualisierten subjektorientiert-kulturalistischen Ebene, zum anderen auf einer strukturellen, die Unternehmensebene beachtende Dimension. Hier ist weiterer Forschungsbedarf generiert.

Tab. 3: Merkmale transkultureller haushaltsnaher Dienstleistung (Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Oppermann, 2010, S. 15 f.)

<b>Individualisierte subjektorientierte kulturalistische Merkmale</b>	<b>Strukturelle Merkmale</b>
biografieorientiert	Institution/Betrieb auf monokulturelle Strukturen/Hemmnisse überprüfen
aner kennend/wertschätzend	Interkulturalistisches Leitbild entwickeln
gleichberechtigt	Angebote erstellen, evaluieren und anpassen
selbstreflexiv	Personalplanung multikulturell gestalten
multiperspektivisch	Personalentwicklung fördern
kommunikativ	Öffentlichkeitsarbeit pflegen
konfliktfähig	

## 5 Fazit

Haushaltsnahe Dienstleistung ist ein interaktiver Aushandlungsprozess mit dem Bemühen, den anderen zu verstehen – hierbei sind Differenzen nicht aufzuheben, sondern zu überwinden. Nicht alles ist vorher planbar und manches bleibt gleichberechtigt unlösbar nebeneinander: Der Linkshänder, der die Nahrung zubereitet für Muslime, die die rechte Hand verwenden sollten oder die Aufforderung, entgegen der Pflicht zum Arbeitsschutz, die Schuhe beim Eintritt in eine muslimische Wohnung auszuziehen, sind nur einfache Beispiele und reduziert auf das Kennen von Regeln. Das transkulturelle Miteinander in einem für die Dienstleistenden kultur-

fremden Haushalt ist komplexer. Ein multikulturelles Team kann letztendlich eine gute Lösung sein, um voneinander zu lernen, bei Verständnisproblemen kulturähnliche Akteurinnen und Akteure zueinander zu bringen und die Verständigung zu erleichtern. Jedoch sollte es für jeden Dienstleistenden ein Ziel sein, transkulturelles Handeln anzubahnen über den ersten Schritt der Kultursensibilität. Dieser vorliegende Forschungsansatz ist der Einstieg in eine empirische Validierung – der Einfluss von Kulturdimensionen auf das professionelle Haushaltshandeln im personenorientierten Dienstleistungsprozess scheint bedeutsam und mündet in der nachfolgenden Definition, 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

- Berry, J. & Sam, D. (1997). Acculturation and Adaption. In J. Berry & M. Segall (Hrsg.), *Handbook of Cross-Cultural-Psychology* (Vol.3, S. 291-326). Needham Heights.
- BIBB – Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.) (2012). *Internetversion des BIBB-Datenreports zum Berufsbildungsbericht 2012 – Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung*. Bonn.  
<https://datenreport.bibb.de/html/dr2012.html>
- Bolten, J. (2007). *Einführung in die internationale Wirtschaftskommunikation*. Göttingen: utb.
- Dietzel-Papakyriakou, M. & Olbermann, E. (1996). Zum Versorgungsbedarf und zur Spezifik der Versorgung älterer Migrantinnen und Migranten. *iza – Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit*, 3+4, 82-89.
- Eß, O. (2010). *Das Andere lehren. Handbuch zur Lehre Interkultureller Handlungskompetenz*. Münster: Waxmann.
- Fegebank, B. (1994). *Der Privathaushalt in systemtheoretisch-ökologischer Betrachtung*. Frankfurt: Lang.
- FES – Friedrich-Ebert-Stiftung (2014). *Haushaltsnahe Dienstleistungen durch Migrantinnen in Familien mit Pflegebedürftigkeit*. Bonn.  
<http://library.fes.de/pdf-files/wiso/10811.pdf>
- Hahn, K. (2011). *Alter, Migration und soziale Arbeit*. Bielefeld: transcript.  
<https://doi.org/10.14361/transcript.9783839416808>
- Hall, E. (1990). *The hidden Dimension*. New York: Anchor.

## Ich und das Fremde

- Hofstede, G. & Hofstede G. J. (2009). *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management*. München: dtv.
- Hülken-Giesler, M. (2008). *Der Zugang zum Anderen*. Osnabrück: Universitätsverlag.
- Lenthe, U. (2011). *Transkulturelle Pflege: Kulturspezifische Faktoren erkennen – verstehen – integrieren*. Wien: Facultas.
- Mead, G. H. (1978). Die objektive Realität der Perspektiven. In G.H. Gadamer, & G. Boehm (Hrsg.), *Seminar: Die Hermeneutik und die Wissenschaften* (S. 152-165). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Oppermann, C. (2010). *Interkulturelle Arbeit in Altenheimen*. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Streck, B. (2000). *Wörterbuch der Ethnologie*. Wuppertal: P. Hammer.
- Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2016). *Datenreport 2016*. Bonn.  
<https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Datenreport.html>
- Trompenaars, F. & Hampden-Turner, CH. (1997). *Riding the Waves of Culture*. London/Boston.
- Wiener, B., Winge, S. & Zetsche, I. (2014). *Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung*. Halle: Zentrum für Sozialforschung.  
[http://www.dghev.de/files/Hauswirtschaft\\_Wiener\\_Winge\\_Zetsche.pdf](http://www.dghev.de/files/Hauswirtschaft_Wiener_Winge_Zetsche.pdf)
- Wimmer, M. (1994). Die Frage des Anderen. In C. Wulf (Hrsg.), *Einführung in die pädagogische Anthropologie*. (S. 114-140). Weinheim: Beltz.  
[http://www.pedocs.de/volltexte/2010/1485/pdf/Wulf\\_Paedagogische\\_Anthropologie\\_D\\_A.pdf](http://www.pedocs.de/volltexte/2010/1485/pdf/Wulf_Paedagogische_Anthropologie_D_A.pdf)
- Zapfel, St. (2015). *Konzeption von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte*. Nürnberg: Institut für empirische Soziologie.

## Verfasserin

Prof.<sup>in</sup> Dr. Birgit Peuker

Europa-Universität Flensburg

Institut für Gesundheits-, Ernährungs- und Sportwissenschaften

Abteilung Ernährung und Verbraucherbildung

Professur für Ernährung und Hauswirtschaft und ihre berufliche Didaktik

Auf dem Campus 1

D-24943 Flensburg

E-Mail: [birgit.peuker@uni-flensburg.de](mailto:birgit.peuker@uni-flensburg.de)