universität wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„DES ANDEREN PRIVATHAUSHALT ALS ARBEITSPLATZ.

Die 24-Stunden-Betreuung als Organisierungsprozess im Setting der Privatheit“

Verfasserin

Cornelia Reiter, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt:	A 066 905
Studienrichtung lt. Studienblatt:	Soziologie
Betreuerin:	A.o. Univ.-Prof. Dr. Ulrike Froschauer

Danksagung

Diese Masterarbeit ist mit der Unterstützung von Menschen entstanden, die mich auf meinem Weg zur Vollendung des Masterstudiums begleitet und bestärkt haben.
Als erstes möchte ich meine Betreuerin, Frau A.o. Univ.-Prof. Dr. Ulrike Froschauer nennen. Ihre methodischen Anregungen, ihre analytischen Hinweise und ihre theoretische Diskussion waren von großem Wert für die Entstehung der vorliegenden Arbeit. Ich möchte mich vor allem für die Qualität ihrer Betreuung bedanken, für ihr Verständnis und ihre sorgsame Unterstützung. Ich danke ihr auch dafür, dass sie mich im Verlauf meines Studiums der Organisationsforschung und der interpretativen Sozialforschung nahe gebracht hat.
Weiterer großer Dank gilt meinem großartigen Mann, Christian Reiter. Er hat mich mit seiner Unterstützung auch durch die schwierigen Zeiten des Arbeitschreibens getragen. Er war mir mit seinem kreativen Verstand ein wichtiger Diskussionspartner und konnte mich mit seinem Urteil auch aus scheinbar ausweglosen Sackgassen befreien.
Ebenfalls möchte ich mich an dieser Stelle bei meinen Eltern bedanken. Sie haben mich immer in meinem universitären Tun bestärkt und trotz der räumlichen Distanz großen Anteil an meinem Fortschritt genommen. Ich verdanke Ihnen meinen Mut ein zweites Studium zu beginnen und in der Soziologie eine erfüllende Disziplin zu finden.
Weiterer großer Dank gilt Frau Monika Bauer für ihre hervorragende Korrektur und Herrn Andreas Weiß für seine inhaltlichen Anregungen.
Abschließend danke ich allen KollegInnen, die mit mir, auch stundenlang, interpretiert und dadurch zur Qualität meiner Ergebnisse beigetragen haben.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 1
1 Einleitung 3
2 Erkenntnisinteresse und Fragestellung 6
2.1 Die 24-Stunden-Betreuung – eine außergewöhnliche Dienstleistung 7
2.1.1 Die Dienstleistung im Privathaushalt 8
2.1.2 Steigender Bedarf nach der Betreuung älterer Menschen 9
2.1.3 Die 24-Stunden-Betreuung als einfache Lösung? 12
2.2 Fragestellung 14
3 Literaturlandschaft zum Erkenntnisinteresse 18
3.1 Literatur zur 24-Stunden-Betreuung 18
3.2 Literatur zur Problematik der Subjektivität im Dienstleistungsverhältnis 20
4 Methodologie und Methoden 24
4.1 Die qualitative Methodologie als Grundlage der Forschungsorganisierung 24
4.1.1 Zyklisches Forschungsvorgehen und theoretical sampling 25
4.2 Der Forschungsablauf 26
4.2.1 Das Narrative Interview 27
4.2.2 Auswertung mittels Feinstrukturanalyse 27
4.2.3 Ethnografische Feldforschung 29
4.2.4 Untersuchungsfeld 1 30
4.2.5 Kodieren ethnografisch erhobenen Materials 32
4.2.6 Bildanalyse eines Fotos der Website einer Vermittlungsagentur 33
4.2.7 Untersuchungsfeld 2 34
4.2.8 Systemanalyse 35
5 Das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis 37
5.1 Die gesellschaftliche Erwartungshaltung an die 24-Stunden-Betreuung. Die Bildsprache der Vermittlungsagenturen. 37
5.2 Die 24-Stunden-Betreuung, das Paradox aus Fremdheit und Nähe 39
5.2.1 Die Situation der DienstleistungsempfängerInnen. Zusammenleben mit einem „vorerst fremden Menschen“ 40
5.2.2 Die Situation der BetreuerInnen. Eintritt in eine jeweils „neue Welt“ 44
5.2.3 Nähe trotz Fremdheit 49
5.2.4 Aushandeln von gemeinsamen Grundsätzen der Lebensführung 50
5.2.5 Die *Konstruktion der Wirklichkeit* in der 24-Stunden-Betreuung als Basis für organisiertes Handeln. *Theoretische Einbettung* 54
5.3 Mechanismen des Organisierens in der 24-Stunden-Betreuung 56
5.3.1 Aushandeln der Zuständigkeiten und Aufgabenverteilung 56
5.3.2 „Wie immer“ – Ein eigenes Raum-Zeit-Kontinuum in der 24-Stunden-Betreuung 57
5.3.3 Der *Prozess des Organisierens* im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis. *Theoretische Einbettung* 60

5.4 Aufbau und Pflege einer Beziehungsebene ... 62
5.4.1 „Wie Familie“ ... 63
5.4.2 Vertrauen ... 64
5.4.3 „Wir deutschen es uns aus“ ... 65
5.4.4 Eine gemeinsame Geschichte entsteht ... 67
5.4.5 Die vermittelte Identität im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis ... 68
5.4.6 *Sekundäre Sozialisation* in der 24-Stunden-Betreuung als Weg zu einer gemeinsamen Kultur. *Theoretische Einbettung* ... 68
5.5 Der wechselseitige Prozess des Gebens und Nehmens zwischen betreuter Person und Betreuungskraft ... 70
5.5.1 Den altersbedingt beeinträchtigten Körper und Geist ersetzen ... 71
5.5.2 Gehandelte Werte zwischen betreuter Person und Betreuungskraft ... 74
5.5.3 Permanentes Aushandeln als organisierte Interaktionsform in der 24-Stunden-Betreuung. *Theoretische Einbettung* ... 77
5.6 „Ich weiß, was gut für dich ist“ Machtverhältnisse im Betreuungssystem ... 79
5.6.1 Entprivatisierung des betreuten Körpers und Geistes ... 81
5.6.2 Wechselnde Machtverhältnisse im betreuten Haushalt ... 82
5.6.3 Machtverhältnisse in der 24-Stunden-Betreuung als Elemente einer Tauschbeziehung. *Theoretische Einbettung* ... 83
5.7 Die 24-Stunden-Betreuung als organisationsähnliche Erscheinung ... 87
6 Conclusio ... 89
Literatur ... 94
Abbildungsverzeichnis ... 101
Bildbeschreibung ... 102
Kurzzusammenfassung ... 105
Abstract ... 106
Lebenslauf ...

1 Einleitung

Das Thema der 24-Stunden-Betreuung weckt Assoziationen zu einer gesellschaftspolitischen Diskussion, die gegenwärtig zwar noch leise geführt wird, die aber trotzdem bedrohlich im öffentlichen Diskurs geistert. Der steigende Bedarf nach der Betreuung und Pflege alter Menschen lässt sich angesichts der demografischen Fakten und Prognosen für die österreichische Gesellschaft nur sehr schwer negieren. Immer mehr Menschen kommen in ihrem Umfeld mit der Betreuungsbedürftigkeit alter Menschen in Kontakt. Die unmittelbare Erfahrung schafft ein Bewusstsein für das dringende Problem.

Tom Schmid, der Leiter der Sozialökonomischen Forschungsstelle, der vor und nach der Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung Studien zu dieser Betreuungsform unternommen hat, teilt in einem Radio-Feature[1] seinen Eindruck mit, dass das Betreuungsproblem von der Politik nicht als aktuelles Problem begriffen, sondern als eines von morgen auf die Zukunft verschoben würde. Fragen, auf die es keine Antworten gäbe, würden, so Schmid, nicht gerne diskutiert.

Mit seiner pointierten Formulierung stellt er die Betreuung alter Menschen in einen interessanten Kontext: eine Frage auf die es keine adäquate Antwort gibt. Auch die 24-Stunden-Betreuung versucht der Betreuungsmisere etwas entgegen zu halten. Es ist aber umstritten, ob diese Betreuungsform tatsächlich eine zufriedenstellende Antwort auf den steigenden Bedarf nach der Fürsorge alter Menschen sein kann.

Die vorliegende Arbeit möchte etwas zur Frage beitragen, ob die 24-Stunden-Betreuung eine geeignete Lösung für die häusliche Betreuung alter Menschen sein kann. Dabei dient der gesellschaftspolitische Diskurs der Bearbeitung allerdings nur als Rahmen.

Im Zentrum der Analyse steht das Dienstleistungsverhältnis das in der 24-Stunden-Betreuung in einem sehr privaten Setting abgespult wird. Fokussiert wird das Verhältnis zwischen der betreuungsbedürftigen Person und ihrer Betreuungskraft. Auf Basis der Erkenntnisse kann auf die Brauchbarkeit oder Zumutbarkeit der 24-Stunden-Betreuung als Antwort auf die Betreuungsproblematik geschlossen werden.

Der spezifische Fokus unter dem die 24-Stunden-Betreuung in der vorliegenden Arbeit diskutiert wird, wird im ersten Kapitel detailliert dargestellt. In der Anknüpfung an bestehende wissenschaftliche Diskurse wird dabei einerseits auf die Dienstleistungssituation im Privatraum (Kapitel 2.1.1) und andererseits auf die Betreuungsproblematik in der österreichischen Gesellschaft (Kapitel 2.1.2) eingegangen. Die konkrete Fragestellung, die der Bearbeitung des Themas vorsteht, kann in Kapitel 2.2 nachgelesen werden.

Im darauffolgenden Kapitel 3 wird versucht einen Überblick über die vorhandene Literatur zum Erkenntnisinteresse zu geben. Da es aufgrund des eher unkonventionellen

[1] Ö1 Journal Panorama Sendung zur 24-Stunden-Betreuung vom 12. und 14.4.2011 (Engels 2011a,b)

Blickwinkels, der hier auf die 24-Stunden-Betreuung geworfen wird, wenig Überschneidungen in der wissenschaftlichen Beschäftigung gibt, musste zwischen der Literatur zur 24-Stunden-Betreuung (Kapitel 3.1) einerseits und der Literatur zur Problematik der Privatperson in einem Dienstleistungsverhältnis (Kapitel 3.2) andererseits unterschieden werden.

Das vierte Kapitel dieser Arbeit ist der empirischen Forschung gewidmet. In Kapitel 4.1 erfolgt die methodologische Rahmung des forscherischen Tuns. In Kapitel 4.2 wird der konkrete Forschungsablauf nachgezeichnet. Die angewandten Methoden werden ihren Prinzipien nach beschrieben und ihre konkrete Anwendung und Verknüpfung im Forschungsprozess wird geschildert. Außerdem werden die beiden Untersuchungsfelder kurz charakterisiert.

Im darauffolgenden fünften Kapitel werden die Erkenntnisse dokumentiert, die im Zuge der Analyse des empirischen Materials gewonnen werden konnten. Die Ergebnisse sind thematisch gruppiert. Als Kontrast zu den tatsächlichen Prozessen im beforschten Phänomen wird an den Anfang (Kapitel 5.1) die gesellschaftliche Erwartung an die 24-Stunden-Betreuung gestellt. Diese konnte aus der Analyse der Bildsprache einer Vermittlungsagentur erschlossen werden. Kapitel 5.2 stellt dem Bild der Vermittlungsagenturen die Schwierigkeiten gegenüber, mit der die Menschen zu Beginn der Betreuungssituation tatsächlich konfrontiert werden. Die Situation wird aus der Perspektive der DienstleistungsempfängerInnen (Kapitel 5.2.1) aber auch aus der der DienstleisterInnen (Kapitel 5.2.2) geschildert. Die dabei sichtbar werdende Problematik unterschiedlicher Zugänge und Vorstellungen beider Seiten zur Betreuungssituation wird in Kapitel 5.2.4 weiterverfolgt und dabei gezeigt, wie die betroffenen Personen sich auf gemeinsame Prinzipien der Lebensführung einigen. Im Anschluss daran erfolgt eine theoretische Einbettung dieses thematischen Blocks in Kapitel 5.2.5.

Der folgende Abschnitt (Kapitel 5.3) ist dem „Prozess des Organisierens“ gewidmet, der in der 24-Stunden-Betreuung beobachtet werden konnte. Es wird geschildert wie die Menschen via Aushandlung von Aufgaben und Zuständigkeiten (Kapitel 5.3.1) und Aushandlung eines eigenen Raum-Zeit-Verständnisses (Kapitel 5.3.2) zu einem organisierten Zusammenleben gelangen. Wieder wird der Anschnitt mit einer theoretischen Einbettung der Ergebnisse abgeschlossen (Kapitel 5.3.3).

Das drauffolgende Kapitel (Kapitel 5.4) beschäftigt sich mit der Beziehungsebene, die unter den beteiligten Menschen in der 24-Stunden-Betreuung entsteht. Es wird gezeigt, wie über eine Reihe von Mechanismen (Kapitel 5.4.1 bis 5.4.3) eine gemeinsame Geschichte unter den beteiligten Personen konstruiert und aufrechterhalten wird (Kapitel 5.4.4). Dabei wird darauf hingewiesen, dass in die Beziehungsebene nicht die authentischen „ganzen“ Personen verstrickt sind, sondern dass sie dafür eine vermittelte Identität anbieten (Kapitel 5.4.5). Das diese Thematik beschließende Kapitel 5.4.6 enthält wiederum die theoretische Diskussion der Ergebnisse.

Kapitel 5.5 fokussiert das (Interaktions)verhältnis zwischen betreuter Person und Betreuungskraft. Es wird gezeigt, dass es sich bei diesem Verhältnis um ein wechselseitiges Geben und Nehmen handelt (Kapitel 5.5.2), das die Betroffenen in eine enge Verknüpfung zueinander bringt (5.5.1). Diese wechselseitige Abhängigkeit macht eine Reihe von Aushandlungsprozessen nötig. In der theoretischen Einbettung dieses thematischen Blocks (Kapitel 5.5.3) wird der Bedeutung nachgegangen, die dem Aushandeln als Interaktionsform in diesem Kontext zukommt.
Kapitel 5.6 geht spezieller auf einen Aspekt des Verhältnisses zwischen betreuter und betreuender Person ein. Es fokussiert die Machtverhältnisse, die sich in der Betreuungssituation ergeben. Dabei werden in Kapitel 5.6.3 auf Basis eines theoretischen Ansatzes die Mechanismen beleuchtet, die in der Betreuungsbeziehung den unterschiedlichen AkteurInnen abwechselnd Macht verleihen können.
Das darauffolge Unterkapitel 5.7 beschließt die Beschreibung und Analyse der Ergebnisse der empirischen Forschung. Es wird darin die Bilanz gezogen, dass die 24-Stunden-Betreuung Ähnlichkeiten zu Prozessen in Organisationen zeigt.
Im letzten Kapitel 6 wird in einer Conclusio diskutiert, welche Bedeutung dieser abschließende Befund für das eingangs eröffnete Erkenntnisinteresse und die dazu geführte wissenschaftliche Diskussion haben kann.

2 Erkenntnisinteresse und Fragestellung

Die 24-Stunden-Betreuung ist eine Dienstleistung, bei der betreuungsbedürftige Menschen „rund-um-die-Uhr" begleitet und unterstützt werden. Damit es im Notfall gewährleistet ist, dass die Betreuungskraft jederzeit eingreifen kann – es wird hier von „erforderlicher und vorsorglicher Anwesenheit" (Hönig-Robier 2009: 11) gesprochen – wird sie in den Wohnräumen der DienstleistungsempfängerInnen untergebracht[2]. In Österreich ist es gesetzlich vorgeschrieben, dass eine betreuende Person für längstens 14 Tage am Stück ihre Arbeit verrichtet. Danach muss eine Periode der Freizeit im selben Ausmaß folgen[3]. Die 24-Stunden-Betreuung kann von Menschen aufgrund unterschiedlichen Betreuungsbedarfs, etwa einer Behinderung oder einer schweren Erkrankung, in Anspruch genommen werden. Der Fokus der vorliegenden Arbeit beschränkt sich auf jene 24-Stunden-Betreuungsverhältnisse, die zur Unterstützung alter Menschen abgeschlossen wurden.

Der Bearbeitung des Themas sei der Hinweis vorangestellt, dass die 24-Stunden-Betreuung unter unterschiedlichen Bedingungen organisiert sein kann. Die Betreuungskräfte können laut *Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz* unselbständig bei gemeinnützigen Anbietern angestellt sein, sie können aber auch selbständig erwerbstätig arbeiten (Hönig-Robier 2009: 9). Eine Studie, die die 24-Stunden-Betreuung nach der Legalisierung von 2007[4] evaluiert hat (Prochazkova et al. 2009), geht für das Jahr 2008 davon aus, dass ca. 9.000 angemeldete BetreuerInnen ihrer Tätigkeit selbstständig nachgingen. Deutlich weniger, nämlich nur ca. 300 angemeldete BetreuerInnen arbeiteten unselbstständig. Daneben gibt es zweifelsfrei die nach wie vor praktizierte Variante der irregulär und nicht angemeldet arbeitenden BetreuerInnen.[5] Für das Jahr 2010 kann gesagt werden, dass 20.000 der geschätzten 40.000 BetreuerInnen in Österreich ein legales Arbeitsverhältnis hatten (Haidinger 2010: 77). Betrachtet man die nationale Herkunft der BetreuerInnen, zeigt sich schnell, dass österreichische DienstleisterInnen ganz klar in der Minderzahl sind. Für das Jahr 2008 lag hinsichtlich der Herkunft der selbstständig gemeldeten BetreuerInnen folgende Verteilung vor: 79,3% der Betreuer-Innen kam aus der Slowakei, 6,6 % stammten aus Rumänien, 5,2% hatten österreichische Staatsbürgerschaft und 3,4% kamen aus der Tschechischen Republik, hinzu kamen 6,5% Sonstige (Prochazkova 2009: 96). Den Beruf der 24-Stunden-Betreuungskraft können Frauen wie Männer ausführen. Der absolut überwiegende Teil der BetreuerInnen sind jedoch Frauen.

[2] Laut dem anzuwendenden *Hausbetreuungsgesetz* muss die Betreuungskraft „für die Dauer der Arbeitsperiode in die Hausgemeinschaft der zu betreuenden Person aufgenommen" werden (Hausbetreuungsgesetz, BGBI. I Nr. 33/2007, in der Fassung BGBI. I Nr. 57/2008 §1.(2)5.).

[3] Vgl. Hausbetreuungsgesetz, BGBI. I Nr. 33/2007, in der Fassung BGBI. I Nr. 57/2008 §1(2)3.).

[4] Angesprochen wird hier die Einführung des *Hausbetreuungsgesetzes*.

[5] Die Schätzungen, wie viele Menschen als HausbetreuerInnen in Österreich arbeiten gehen weit auseinander. Die Zahlen gehen von 20.000 bis 60.000. Da der Anteil der irregulär arbeitenden Personen nicht erfasst ist, ist es schwer eindeutige Angaben zu machen. Die Schätzungen pendeln sich bei ca. 40.000 BetreuerInnen ein.

Diese quantitative Einordnung der 24-Stunden-Betreuung steht am Anfang der vorliegenden Arbeit, weil davon ausgegangen werden muss, dass die unterschiedlichen Rahmenbedingungen dieser Dienstleistung andere Voraussetzung für das Forschungsinteresse schaffen. Nicht angemeldete BetreuerInnen beispielsweise können sich nicht auf gesetzliche Rechte berufen. Österreichische Frauen, die unselbstständig bei einem österreichischen gemeinnützigen Anbieter angestellt sind, erleben völlig andere Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit, als Frauen, die aus einem anderen Land nach Österreich zum Arbeiten fahren und die zwar offiziell selbstständig arbeiten, tatsächlich aber bei Vermittlungsagenturen unter Vertrag sind.
Um am Ende der wissenschaftlichen Beschäftigung mit diesem Phänomen eine dichte Theorie vorweisen zu können, gilt es den Fokus einzuschränken. Daher konzentriert sich die vorliegende Arbeit auf das mehrheitlich verbreitete 24-Stunden-Betreuungsmodell, nämlich jenem von Frauen aus dem Ausland, die nach Österreich kommen, als scheinbar selbstständige Dienstleisterinnen angemeldet sind und in Vertrag mit einer Vermittlungsagentur stehen. Auch die empirische Forschung findet in Untersuchungsfeldern statt, die nach diesem Muster organisiert sind.

2.1 Die 24-Stunden-Betreuung – eine außergewöhnliche Dienstleistung

Das Interesse, die 24-Stunden-Betreuung eingehender zu beforschen und sie zum Thema einer Masterarbeit zu machen, wurde in der direkten Konfrontation mit dieser Betreuungsform geweckt.
Wenn die eigenen Großeltern eine 24-Stunden-Betreuung erhalten, erfährt man als Teil der Familie eine ganz spezielle Perspektive auf die ungewohnte Form des Zusammenlebens, die sich daraus ergibt. Die Art und Weise wie den Angehörigen „die Frau B“ (Betreuerin) vorgestellt wurde, wenn man zum Familienfest zu den Großeltern kam; wie sie – die an sich Fremde – fortan an der Geburtstagstafel saß; sie mit der Feierrunde anstieß und sie beim Tortenessen an der Seite des Großvaters blieb; die Unbeholfenheit mit der man versuchte die Frau B ins Gespräch einzubeziehen; der Perspektivenwechsel, wenn sie nach einer halben Stunde Verwandtschaftsgetöse ungeduldig auf die Uhr blickte und schließlich erleichtert in ihr Zimmer im obersten Stock verschwand, mit der Versicherung man könne sie jederzeit rufen – was dann auch getan wurde; die Oma, die der Frau B nachschaute und sagte: „Die ist eine Nette“, bevor sie ihre Stirn in Falten legte und von der Frau B2 erzählte, der anderen Betreuerin, die so fett koche, die der Oma nicht erlaube die Wäsche zu machen, die für sich selbst so viel einkaufe und mit der Opa nicht allein sein wolle; „Zwei gute Wochen und zwei schlechte Wochen“ so hatte Oma resümiert; all das hat Fragen aufgeworfen. Die 24-Stunden-Betreuung ist kein gewöhnlicher Beruf, es ist eine außergewöhnliche Situation, für alle Beteiligten.

Beim Geburtstagsfest wurde man Zeuge oder Zeugin einer Dienstleistung. Ein Mensch, der altersbedingt körperlich und kognitiv eingeschränkt ist und seinen Alltag nicht mehr allein bestreiten kann, erhält Unterstützung durch eine dafür entlohnte Person. Laut Bundesgesetz handelt es sich um die „Betreuung von Personen in deren Privathaushalten", die im Rahmen einer „selbstständigen oder unselbstständigen Erwerbstätigkeit" erfolgen kann (BGBI.I Nr. 33/2007, §1. (1)). Die Definition ist klar – die Situation ist schwierig.
Obwohl es sich um eine Dienstleistung handelte, die eine fremde Person zur Teilnahme am familiären Kontext verpflichtete, war doch spürbar, dass man mit mehr konfrontiert war, als mit einer professionellen Hilfe für Opas Alltagsbewältigung. Das Gefüge war verändert, es lebte eine Person mehr im Haushalt; eine Person, die Eigenheiten hatte, die charakterliche Voraussetzungen mitbrachte und die die gewohnte Privatheit der alten Menschen veränderte.

2.1.1 Die Dienstleistung im Privathaushalt

Die Veränderung, die eine familiäre Situation durch die 24-Stunden-Betreuung erfährt, wird von Menschen, die nur die private Seite dessen gewohnt waren, als irritierend wahrgenommen. Die Irritation geht dabei von einem Spezifikum der 24-Stunden-Betreuung aus, nämlich dass es sich dabei um eine Dienstleistung im Privathaushalt handelt.
Ein Arbeitsverhältnis im Privatraum schafft besondere Voraussetzungen. Aus der Perspektive der ArbeitgeberInnen bedeutet die 24-Stunden-Betreuung ein außergewöhnliches Dienstleistungsarrangement, da sie ihre Privatheit für ein Arbeitsverhältnis zur Verfügung stellen müssen. Privatheit wird in gegenwärtigen Gesellschaften als das verstanden, das „geheim, verborgen oder unsichtbar" und „vor äußerem Zugriff oder Kontrolle geschützt" ist, das „vom Außen abgegrenzte Innere" (Hahn/Koppetsch 2011: 11). Ein 5 Stufenmodell von Günter Burkart (Burkart 2002) definiert Privatheit außerdem als „A.) die Innenwelt der Person, die für andere unzugänglich ist, das private Selbst, die Subjektivität; B.) die persönliche Sphäre des Individuums, Handlungs- und Entscheidungsautonomie, Körperzone, Rechtsschutz; C.) die Intimsphäre, die eine Person mit einer anderen teilt (höchstpersönliche Beziehungen, Freundschaft, Liebe); D.) die häusliche Sphäre (Häuslichkeit, Gemeinschaft, „private Lebensformen"); E.) die Privatsphäre von Eigentum, Arbeit und Beruf" (Burkart 2002: 402). Beide Definitionen werden von dem Hinweis begleitet, dass es schwer ist, eine private und eine öffentliche Sphäre trennscharf voneinander abzugrenzen, da sie tatsächlich immer aufeinander bezogen sind. Dennoch wird klar, dass so etwas wie ein Arbeitsverhältnis gerade nicht Bestandteil einer privaten Sphäre ist und es damit einen Störfaktor oder zumindest eine Irritation in der privaten Welt darstellt.
Aber auch aufseiten der DienstleistungserbringerInnen ist Arbeiten im Privathaushalt

eine ganz spezielle Situation. Eine Studie der Arbeiterkammer Wien zum Thema *Arbeit in Privathaushalten. Alte Probleme in neuer Zeit (*Höglinger/Berka 1994*)*, die zwar bereits im Jahr 1994 durchgeführt wurde, und deren Ergebnisse sich in manchen Punkten nicht mit denen der vorliegenden Arbeit decken[6], trägt der Besonderheit dieser Dienstleistungsform Rechnung. In diesem Werk werden Probleme aus Sicht der derart Beschäftigten angeführt, die vor allem aus der wenig professionellen Beziehung zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen und der fehlenden Regulierung in Privathaushalten resultieren. Die Studie spricht von Abgrenzungsschwierigkeiten der ArbeitnehmerInnen gegenüber den Arbeit gebenden Familien, was darin resultiere, dass Zugeständnisse gemacht, auf Ansprüche verzichtet und arbeitsrechtliche Forderungen grundsätzlich weniger gelten würden (Höglinger/Berka 1994: 53-61). In einem Aufsatz von 2008 zum Thema der Betreuungs- und Pflegearbeit in Privathaushalten (Haidinger 2008) kommt Bettina Haidinger trotz der 14 Jahre, die seit der AK-Studie vergangen sind, zu einem ähnlichen Ergebnis. Arbeit in Privathaushalten sei nach wie vor prekär. Auch sie spricht von Schwierigkeiten der Grenzsetzung, speziell was die Arbeits- und Freizeitsphäre betrifft. Ebenso stellt eine Studie der SFS[7], die die 24-Stunden-Betreuung evaluiert hat (Prochazkova et al. 2008) fest, dass Arbeit in Privathaushalten unsichere und prekäre Beschäftigungsverhältnisse schaffe. Arbeit in Privathaushalten sei „noch nicht in Warenform gebrachte Beschäftigung im Zwischenfeld zwischen familialer Frauenarbeit, ehrenamtlicher Hilfe und prekär entgoltener Beschäftigung“ (Prochazkova et al. 2008: 92). Die spezifische Problemlage von Arbeit in Privathaushalten liegt folglich darin, dass diese Dienstleistungsverhältnisse wenig definiert sind, dass die strukturelle Integration des Privaten den arbeitsrechtlichen Rahmen von Arbeitsverhältnissen verwässert und dass die physische und emotionale Nähe zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen die Grenzziehung erschweren.
Die theoretische Problematisierung der 24-Stunden-Betreuung als Dienstleistung im Setting der Privatheit zeigt, dass es für die Beteiligten ein schwieriges bis unsicheres Arrangement ist. Doch warum greifen dennoch viele Menschen auf diese Betreuungsform zurück?

2.1.2 Steigender Bedarf nach der Betreuung älterer Menschen

Der „Demografische Wandel“, ein Begriff, der beinahe schon inflationär oft gebraucht wird und als Schreckensbild längst seinen Weg in populärwissenschaftliche Medien gefunden hat, bezeichnet dennoch eine ernstzunehmende und einschneidende Veränderung der österreichischen Gesellschaft. Die Altersstruktur der österreichischen Gesellschaft ändert sich, eine „demografische Alterung“ findet statt. Der Anteil alter

[6] So wird in dieser Studie behauptet, dass Arbeitsverhältnisse in Privathaushalten nicht als „ArbeitgeberInnen-ArbeitnehmerInnen –Perspektive“ wahrgenommen werden, sondern als private Beziehung definiert sei, was angesichts der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit so nicht stehen gelassen werden kann.
[7] SFS= Sozialökonomische Forschungsstelle Wien

Menschen, das heißt Menschen über 65 Jahren, an der österreichischen Bevölkerung steigt zusehends (Appelt/Reiterer 2010: 131). Im 5. Familienbericht des *Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend*[8] ist zu lesen, dass sich der Anteil der über 65jährigen an der europäischen Bevölkerung von 1950 bis 2005 auf 15,9% verdoppelt hat, während der Anteil der 0-19-jährigen im selben Zeitraum von 34% auf 22,7% gesunken ist (Münz/Reiterer 2010: 12). Gründe für die Veränderung der Altersstruktur liegen laut einer Studie zu den *Demografischen Grundlagen des Pflegebedarfs in Österreich* von Appelt und Reiterer (Appelt/Reiterer 2010) im starken Rückgang der Geburten seit Beginn der 60er Jahre des vorigen Jahrhunderts sowie in der massiv steigenden Lebenserwartung. So hat sich der Anteil der Hochbetagten, das heißt der Menschen über 85 Jahren, an der österreichischen Gesellschaft im 20. Jahrhundert verzehnfacht. Auch im 20. Jahrhundert hat der Trend angehalten. Die Zahl der Hochbetagten vermehrte sich von 123.500 im Jahr 2004 auf 173.200 im Jahr 2009. (Appelt/Reiterer 2010: 131f)

Neben der Alterung können weitere gesellschaftliche Entwicklungen angenommen werden, die die Nachfrage nach Pflege und Betreuung vervielfachen werden. Laut einer Analyse von Krajic et al. greifen chronische Erkrankungen weiter um sich (Krajic et al. 2003). Außerdem zeigen die „paradoxen Effekte" des medizinischen Fortschritts ihre Wirkung, sodass „multimorbide Krankheitsformen sehr alter Personen" im Ansteigen begriffen sind, obwohl die Lebenserwartung gleichzeitig steigt. Weiters steigern Einsparungen im stationären Bereich, aber auch wachsende Qualitätsansprüche von KlientInnen und Angehörigen den Bedarf nach Betreuung und Pflege in häuslicher Umgebung (Krajic et al 2003: 10).

Die Prognosen für die demografische Entwicklung in Österreich gehen einhellig davon aus, dass der Anteil der alten Menschen in Relation zu den Menschen im Erwerbsalter weiter zunimmt. Appelt und Reiterer sprechen davon, dass der Anteil der über 65-Jährigen im Jahr 2030 bei 24,3% und 2050 bei 28,1% liegen wird. Demgegenüber wird der Anteil der 20- bis 64-Jährigen von ca. 61% auf 56,8% im Jahr 2030 und auf 53,7% im Jahr 2050 sinken (Appelt/Reiterer 2010: 133). Die Autoren leiten von den Zahlen eine Prognose für den Pflegebedarf der kommenden Jahre ab. Standen im Jahr 1971 31 Personen im Pflegealter einer hochbetagten Person gegenüber veränderte sich das Verhältnis im Jahr 2005 auf etwa 15 Personen. Es wird prognostiziert, dass im Jahr 2030 7,5 und im Jahr 2050 nur mehr 4 Personen im Pflegealter einer hochbetagten Person gegenüberstehen. (Appelt/Reiterer 2010: 139) Die Prognosen machen deutlich, dass der Bedarf an Betreuung und Pflege alter Menschen proportional zur Lebenserwartung steigt. Der gleichzeitige Rückgang der Menschen im Betreuungs- und Pflegealter vergrößert die Kluft zwischen Nachfrage und Angebot. Es zeichnet sich ein gesellschaftliches Problem ab, das nach einer Lösung verlangt.

[8] Der 5. Familienbericht umfasst die Jahre 1999-2009.

Noch findet der Großteil der Betreuung und Pflege alter Menschen in den Familien statt (Kränzl-Nagl/Lange 2010: 142, Prochazkova et al. 2008: 18, Appelt/Reiterer 2010: 129). Dabei sind es in überwiegendem Ausmaß Frauen, die die Fürsorge für alte Familienmitglieder übernehmen. Diese Ressource häuslicher Betreuung schwindet jedoch zusehends. Die Gründe liegen in einer schrittweise Entlassung der Frau aus ihrer Rolle der Fürsorgepflichtigen, in der wachsenden geographischen Mobilität von Familienangehörigen sowie in Änderungen auf dem Arbeitsmarkt, die dazu führen, dass Angehörige immer weniger Möglichkeiten haben, familiäre Pflegefälle zu betreuen (vgl. Bauer/Gröning 2008: 8; Gröning/Kunstmann 2008a:17f; Brückner 2008: 56). Prochazkova et al. geben darüber hinaus zu bedenken, dass die Betreuung der alten Menschen den Angehörigen heutzutage großteils nicht mehr zumutbar sei. Die Studienautoren machen darauf aufmerksam, dass die Zeitspanne, in der alte Menschen betreut oder gepflegt werden müssen, viel länger sei, als noch vor Jahren. Die Fortschritte der Medizin und die gestiegene Lebenserwartung ermöglichen Betreuungszeiten auf mehrere Jahre. Die Belastungen und Einschränkungen, die aus einer Betreuungs- und Pflegeverpflichtung resultieren, sind über einen derart langen Zeitraum nur sehr schwer zu bewältigen. Weiters muss bedacht werden, dass Menschen, die jahrelang die permanente Betreuung und Pflege von Familienmitgliedern übernehmen, in dieser Zeit nur schwer ihrem Beruf nachgehen können. Ein Aussetzen der Erwerbstätigkeit beziehungsweise die Reduktion des Stundenumfangs stellt oft eine große finanzielle Belastung dar. Hinzu kommt die pflegegerechte Adaption der häuslichen Umgebung, was ebenfalls sehr kostenintensiv ist. Weiters weisen die Autoren auf die steigende Erwerbstätigkeit von Frauen hin. Übernehmen weibliche Familienmitglieder die Pflege- und Betreuungsverantwortung für alte Menschen und setzen sie dabei ihren Beruf aus, ist es sehr schwer für sie, später wieder in den Beruf einzusteigen und die fehlenden Pensionszeiten auszugleichen. (Prochazkova et al.: 2008: 18f)

Die demografischen Prognosen und die vorgebrachten Argumente, betreffend der Betreuung und Pflege durch Angehörige, legen nahe, dass die Ressource familiärer Fürsorgetätigkeit nicht ausreichen wird, den Bedarf der Versorgung alter Menschen in der nahen und fernen Zukunft auszugleichen.

Trotzdem steigt der Wunsch betreuungsbedürftige alte Menschen in ihrem häuslichen Umfeld zu belassen. Die bevorzugte Wohnform alter Menschen ist die in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung.

Lt. einer Studie zur Hochaltrigkeit in Österreich (Hörl et al. 2009) leben drei Viertel der hochbetagten Menschen in ihrer eigenen Wohnung (Rischanek 2009: 70). Der Zeitpunkt zur Übersiedlung, etwa in ein Seniorenheim, wird so weit als möglich hinausgezögert. Lt. der Autorin fühlen sich die hochbetagten Menschen in ihrer häuslichen Umgebung wohl. Außerdem wird die eigene Wohnung als Synonym für Eigenständigkeit gesehen (ebd. 71). Ihre Erkenntnisse legen nahe, dass das Wohnen zu

Hause nicht nur gegenwärtig die beliebteste Wohnform alter und hochbetagter Menschen ist, sondern dass sie es auch in Zukunft bleiben wird (ebd. 85).

2.1.3 Die 24-Stunden-Betreuung als einfache Lösung?

Um alten Menschen den Verbleib in ihrer eigenen Wohnumgebung zu ermöglichen, bedarf es Maßnahmen, die sicherstellen, dass Personen die betreuungs- oder pflegebedürftig sind, ausreichend versorgt und unterstützt werden. Wie beschrieben, können Angehörige und Familienmitglieder diese Aufgabe nicht mehr erschöpfend erfüllen. Zurück bleibt eine „Lücke" in der Rund-um-die-Uhr-Betreuung alter Menschen, die bis heute von „institutionellen Pflegediensten" nicht geschlossen wurde, wie Almut Bachinger es in ihrer ausführlichen Dissertation zur 24-Stunden-Betreuung attestiert (Bachinger 2009: 8). Die Lücke, die die rückläufige Pflege durch Angehörige hinterlässt, findet letztendlich einen bereitwilligen Nachfolger: den Markt. In Ermangelung institutioneller Strukturen hat sich ein sogenannter Pflegemarkt etabliert. Unterstützt von lancierten Werten, wie dem „modernen Altersleitbild der Individualisierung" und der „konsumtiven Souveränität im Alter" (Gröning/Kunstmann 2008a: 22f) wird Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit im Alter oftmals in die Verantwortung der Privathaushalte übergeben. Bettina Haidinger ist mit ihrer Meinung nicht alleine, wenn sie erklärt, dass soziale Dienstleistungen, die aus Kostengründen nicht mehr vom Staat erbracht werden können, „privatisiert" würden (Haidinger 2008: 3, vgl. Bachinger 2009: 63f) und pflegebedürftige oder deren Angehörige auf den Dienstleistungsmarkt zurückgreifen müssen.

Die Menschen können mobile Dienste engagieren, um die Versorgung von pflegebedürftigen Personen zu Hause zu gewährleisten. Für die permanente Beaufsichtigung von Menschen, die zwar keine ausgeprägte medizinische Pflege benötigen, die aber nicht alleine gelassen werden sollten, ist diese pflegespezifische Hilfe jedoch keine Lösung. Prochazkova et al. bemerken in ihrer Evaluation der 24-Stunden-Betreuung treffend, dass die Pflege in Österreich eigentlich recht gut organisiert sei. Viel größer aber seien die Schwierigkeiten adäquate Betreuung für alte Menschen zu finden, sodass sie in ihrer häuslichen Umgebung bleiben können (Prochazkova et al.: 21). Während Pflegemaßnahmen eine geeignete Qualifikation voraussetzen und beispielsweise durch das *Gesundheits- und Krankenpflegegesetz* geregelt sind[9], müssen für Betreuungstätigkeiten nur geringe berufliche Qualifikationen nachgewiesen werden. Dabei handelt es sich entweder um eine „Ausbildung zur Heimhelferin" oder eine „6 Monate dauernde sachgerechte Betreuung des Förderwerbers" (Hönig-Robier 2009: 11). Diese sind nötig, damit einfache pflegerische oder ärztliche Tätigkeiten, wie beispielsweise Körperpflege, Unterstützung beim Essen oder bei der Einnahme von

[9] Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG) StF: BGBl. I Nr. 108/1997 (NR: GP XX RV 709 AB 777 S. 82. BR: 5494 AB 5515 S. 629.)(CELEX-Nr.: 377L0452, 377L0453, 389L0048, 392L0051)

Arzneien sowie Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen[10] vorgenommen werden dürfen (Hönig-Robier 2009: 12f). Trotz der vergleichsweise niedrigen Anforderungen an die Qualifikationen einer betreuenden Person ist der Aufwand, den eine Betreuungskraft leisten muss, enorm. Bereits die notwendige und vorsorgliche Anwesenheit bedeuten einen tageserschöpfenden Zeitaufwand. Wenn Angehörige wegfallen, um diese zeitintensive und belastende Anwesenheit für ihre betreuungsbedürftigen Familienmitglieder zu erbringen, sodass diese in ihrem häuslichen Umfeld verbleiben können, und auch keine institutionellen Einrichtungen existieren, die diesen Verlust ersetzen könnten, müssen Möglichkeiten gefunden werden, diese wenig qualifizierte und doch sehr schwierige und belastende Aufgabe zu erfüllen, und das in einem leistbaren Ausmaß.
Die 24-Stunden-Betreuung scheint hier wie die nicht unproblematische, aber derzeit einzige Lösung, diese diametralen Tendenzen unter einen Hut zu bringen. Sie wirkt wie eine perfekte Möglichkeit um versorgende Angehörige zu ersetzen. Gleich wie betreuende Familienmitglieder wohnen die 24-Stunden-BetreuerInnen in den Haushalten der betreuten Personen. Sie fügen sich räumlich in die gegebene Ordnung ein. Sie müssen keine schwierigen pflegerischen oder ärztlichen Aufgaben vornehmen. Noch dazu ist die 24-Stunden-Betreuung „halbwegs erschwinglich“ (Prochazkova et al.: 24), weil dabei das globale Einkommensgefälle Ländern wie Österreich in die Hände spielt und Arbeitskräfte aus dem Ausland für geringeren Lohn arbeiten. Vor allem aber sind 24-Stunden-Betreuungskräfte anwesend und erfüllen damit die wichtige Anforderung, dass die betreuungsbedürftigen Menschen niemals alleine sind und doch in ihren eigenen „vier Wänden“ verbleiben können.

Denkt man an die einleitend geschilderte Irritation zurück, die die 24-Stunden-Betreuung in einem Privatraum verursacht, sowie an die Risiken, die mit einem Arbeitsverhältnis im Privathaushalt verbunden sind, kommen Zweifel auf, ob es sich bei dieser Betreuungsvariante tatsächlich um eine einfache Lösung für ein schwieriges Problem handeln kann.
An dieser Stelle setzt das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit an. Ziel ist es zu ergründen, wie sich das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis in seiner Realisation tatsächlich gestaltet. Wie kann eine Fürsorgetätigkeit, die dem Engagement betreuender Angehöriger nachempfunden ist, auf eine dafür bezahlte Person übertragen werden?

[10] Zu den pflegerischen und ärztlichen Tätigkeiten, die eine 24-Stunden-Betreuungskraft, unter der Voraussetzung der spezifischen Qualifikation leisten darf zählen lt. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz: Unterstützung bei der Körperpflege, Unterstützung beim An- und Auskleiden, Unterstützung beim Essen und Trinken, Unterstützung bei Benützung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten, Unterstützen beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen, Verabreichen von Arzneimitteln, Anlegen von Verbänden und Bandagen, Verabreichung von subkutanen Insulinspritzen, Blutentnahme aus der Kapillare zur Bestimmung des Blutzuckerteststreifens, einfache Wärme und Lichtanwendungen (Hönig-Robier 2009: 12f)

2.2 Fragestellung

In einer Ö1 Journal Panorama Sendung zur 24-Stunden-Betreuung vom 12. und 14.4.2011 (Engels 2011a,b) ist die Erzählung einer Frau zu hören, die diese Form der Betreuung erhält. Sie schildert, dass sie sich ihrer letzten Betreuerin gegenüber hilflos gefühlt hatte. Die Betreuungskraft trat der Dienstleistungsempfängerin gegenüber anmaßend und bestimmend auf. Sie verlangte beispielsweise von der Frau, die gerne wenig und nur kleine Portionen aß, großzügig gefüllte Teller aufzuessen, andernfalls bekam sie die Reste aufgewärmt bei den nächsten drei Mahlzeiten vorgesetzt.
Aus der Perspektive der Betreuerin ist im selben Feature von einer Frau zu hören, die einen alten, überwiegend bettlägerigen Mann zu betreuen hatte. Die Familie des Mannes wollte aber kein Geld für Windeln zur Verfügung stellen. Der Mann bestand daher darauf, selbst aufzustehen und zur Toilette zu gehen. Dies schaffte er aber aufgrund seiner schwachen Muskeln nicht mehr und stürzte oft. Für die Betreuerin ergab sich regelmäßig eine sehr unangenehme Situation sowie die schwere Aufgabe den alten Mann zurück in sein Bett zu heben. Die fehlende Bereitschaft der Angehörigen die benötigten Mittel aufzubringen, belasteten die Situation der Betreuerin aber auch die des alten Mannes.
Diesen beiden Beispielen ist gemein, dass darin individuelle Eigenheiten von Personen maßgeblichen Einfluss auf die tatsächliche Ausformung des 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses haben. Dieses Dienstleistungsverhältnis scheint viele Anknüpfungspunkte zur Individualität von Menschen zu haben. Die Arbeit wird im Setting der Privatheit ausgeführt; Persönlichkeit, Charakter und Eigenheit der involvierten Menschen wirken sich auf die Dienstleistungssituation aus. Bettina Haidinger spricht davon, dass die Subjektivität der involvierten Personen in der 24-Stunden-Betreuung eine große Rolle spielt (Haidinger 2010: 80).
Dieser Befund wirft Fragen auf. So handelt es sich bei der 24-Stunden-Betreuung trotz des privaten Settings um ein Arbeitsverhältnis. Arbeitsverhältnisse bedürfen Stabilitäten, die über persönliche und individuelle Züge einer Person hinausgehen. Die Interaktion von Menschen in der Arbeitswelt ist getragen von Rollen, die die Menschen in ihrer beruflichen Funktion einnehmen. Rollen werden in der Soziologie als „Bündel normativer Erwartungen“ beschrieben (Peuckert 2003: 289). Diese Erwartungen offerieren eine Ordnung, an der sich die involvierten AkteurInnen orientieren können.
Zur Veranschaulichung der Bedeutung von stabilen Erwartungen in geschäftlichem Umgang können Niklas Luhmanns Ausführungen zu „Verhaltenserwartungen“ in Organisationen herangezogen werden.
Verhaltenserwartungen offerieren eine Ordnung. Diese lässt zu, dass man das Handeln von Menschen, die im selben Sinnzusammenhang stehen, erwarten und dadurch

Sicherheit im Umgang finden kann (Luhmann 1995: 26)[11]. Die Ordnung ist sinnvoll und realisiert sich in den Haltungen, die Menschen in einer Organisation einnehmen, und in den Handlungen, die sie auf Basis der an sie herangetragenen Erwartungen setzen. Die Ordnung, die in den Verhaltenserwartungen repräsentiert ist, basiert auf einer „inneren Struktur", die dem Handeln der involvierten Menschen Grenzen setzt (Luhmann 1995: 24). Verhaltenserwartungen, die „einen sozialen Sinnzusammenhang herstellen", können auch „formale Geltung" erfahren. In diesem Fall spricht Luhmann von einem organisierten System (Luhmann 1995: 27). Für eine Organisation bedeuten stabile Verhaltenserwartungen, dass Projektionen für die Zukunft möglich werden. Eine Struktur in der Organisation kann über den Moment hinaus als zuverlässige Handlungsanleitung angenommen werden.

Entscheidend an den Ausführungen Luhmanns ist, dass er die Subjektivität eines Menschen aus dem durch Verhaltenserwartungen organisierten System ausnimmt. In das Arbeitsverhältnis nicht integriert ist der Mensch „mit Leib und Seele" beziehungsweise die „gesamte Person" (Luhmann 1995: 25). Die Subjektivität bleibt im Bewusstsein der Person, ist schwer einschätzbar und schafft Unsicherheiten. Sie ist nicht in Verhaltenserwartungen einpassbar.

Bei der 24-Stunden-Betreuung scheint aber gerade die Individualität und die Persönlichkeit der Menschen eine zu berücksichtigende Variable im Dienstleistungsverhältnis zu sein. Aufgrund der Integration des Subjektiven in das Betreuungsverhältnis scheint eine rollenbasierte Strukturierung schwer installierbar. Da es sich jedoch um eine Dienstleistung handelt und die Betreuung nicht, wie etwa bei Pflege durch Angehörige, auf familiärer Verknüpfung und Verbundenheit basiert, muss eine Möglichkeit gefunden werden, die Situation als Arbeitsverhältnis zu organisieren.

Die vorliegende Arbeit sucht diese Situation zu erhellen. Der Untersuchung dient folgende Fragestellung als Anleitung:

Wie organisieren sich Betreuende und Zu-Betreuende ihr Dienstleistungsverhältnis in der 24-Stunden-Betreuung im Setting der Privatheit?

In dieser Fragestellung wird der Fokus, der auf das Phänomen der 24-Stunden-Betreuung gelegt wird, deutlich. Es interessiert, wie die betreute Person und die betreuende Person, die durch ein Dienstleistungsverhältnis miteinander verbunden sind, sich dieses organisieren und welche Rolle dabei die Subjektivität spielt.

Das Erkenntnisinteresse bezieht sich auf zwei verschiedenen Forschungsperspektiven die sich in ihrem Abstraktionsniveau unterscheiden.

Einerseits fordert der Untersuchungsfokus eine analytische Beschreibung des sozialen

[11] „Seine Invarianz erhält ein Handlungssystem durch die Ordnung der Verhaltenserwartungen, die den Systemzusammenhang definieren. Verhaltenserwartungen sind das ordnende Element in jedem Handlungssystem. Der gemeinte Sinn jeder Handlung projiziert einen Ablauf in die Zukunft, stellt eine künftige Situation vor und ist in diesem Sinn Erwartung." (Luhmann 1995: 26)

Phänomens 24-Stunden-Betreuung. Der Fokus liegt dabei auf dem Prozess. Diese Art der analytischen Beschreibung bewegt sich auf einem niedrigeren Abstraktionsniveau. In der Literatur zur qualitativen Sozialforschung wird diese Art der Forschungsperspektive unter der „Deskription sozialen Handelns und sozialer Milieus" gefasst (vgl. Lamnek 2005: 29).
Auf den gewonnenen Beschreibungen aufbauend können andererseits Ergebnisse produziert werden, die als „(Re)konstruktion von Strukturen" bezeichnet werden können (Lueger 2000: 18). Es geht darum, die Regeln zu untersuchen, die in dem beschriebenen Bedeutungskontext die Handlungen und Interaktionen der involvierten Personen strukturieren (Lueger 2010: 18). Dieser Schritt bedarf einer stärker abstrakteren und interpretativeren Verarbeitung des erhobenen Materials, mit dem Ziel, ein „theoretisches Verständnis" des Phänomens zu erarbeiten (ebd. 19). Es soll dadurch möglich werden, theoretische Aussagen zu treffen, die das Verhältnis Rolle – Person – Subjektivität in einem Arbeitskontext betreffen. Hier steht das Forschungsvorhaben im Zeichen eines organisationssoziologischen Interesses.

Bedenkt man die Auswirkungen der Subjektivität, wie sie in den Beispielen des Ö1 Feature beschrieben wurden, liegt der Eindruck nahe, dass die Persönlichkeit von Menschen tatsächlich unverträgliche Irrationalitäten in ein Dienstleistungsverhältnis bringen. In diesem Sinne wäre es richtig zu konstatieren, dass die Subjektivität einer Person aus einem Arbeitskontext herausgehalten werden sollte, damit nicht irrationale Einflüsse die sinnhafte Ordnung torpedieren.
Dieser Ansicht könnte ein radikales Gegenmodell zum subjektivierten Betreuungsverhältnis entgegen gehalten werden. Die Wochenzeitung DIE ZEIT berichtet in ihrer Ausgabe vom 19.1.2012 von Projekten, die Roboter für die Alten- und Krankenbetreuung entwickeln. Ein Beispiel dafür ist der japanische Roboter *Riba*, *Robot for Interactive Body Assistance*. Im Bericht wird deutlich gemacht, zu welchem Zweck der Roboter konzipiert wurde. „Wie in vielen europäischen Ländern herrscht in Japan ein Mangel an Pflegekräften. Forscher sehen für die Zukunft auch außerhalb der Krankenhäuser ein Potenzial für Pflegeroboter: Um länger in den eigenen vier Wänden leben zu können, dürften alte Menschen schon bald Roboter als Mitbewohner akzeptieren." (Strassmann 2012) Der Artikeltext spricht genau auf die Betreuungsmisere an, auf die auch das Konzept der 24-Stunden-Betreuung antwortet: alte Menschen, die gerne zu Hause leben wollen, die keinen großen medizinischen Pflegebedarf haben, die aber jemanden brauchen, der im Notfall für sie da ist und ihnen die Tätigkeiten abnimmt, die sie selbst nicht mehr schaffen können, brauchen Betreuung. Wäre ein Betreuungsroboter aber eine Alternative zur 24-Stunden-Betreuungskraft? Wenn ein Roboter die „vorsorgliche Anwesenheit" übernehmen würde, könnte jedenfalls ausgeschlossen werden, dass die Persönlichkeit des betreuenden Objekts mit in das Dienstleistungsverhältnis hineinspielt.

Dieses Gedankenspiel stößt ein Nachdenken in die andere Richtung an, sodass man geneigt ist, zu überdenken, ob die Subjektivität tatsächlich aus dem Betreuungsverhältnis gestrichen werden kann.
Beide Perspektiven spiegeln Extrempositionen wieder, sie lassen jedoch anklingen, dass die Frage nach der Bedeutung der Privatperson im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis nicht vorschnell beantwortet werden kann.

3 Literaturlandschaft zum Erkenntnisinteresse

Mit der vorliegenden Fragestellung wird ein Blick auf die 24-Stunden-Betreuung geworfen, der von den Themen abweicht, die in der Literatur zum Phänomen sonst überwiegend anzutreffen sind.

3.1 Literatur zur 24-Stunden-Betreuung

Die 24-Stunden-Betreuung wird in der Literatur oft unter einem arbeitsrechtlichen Aspekt bearbeitet (Richter 2004). In Österreich betrifft dies vor allem die gesetzliche Neuregelung der 24-Stunden-Betreuung vom 1. Juli 2007 durch die Einführung des *Hausbetreuungsgesetzes.* Davor befand sich die Betreuungsform in einer rechtlichen Grauzone bis Illegalität. Die Forschung beschäftigt sich vor allem mit der Auswirkung der Legalisierung. (Bachinger 2010, 2009, Schmid 2010, Prochazkova et al. 2008, AK Dialogforum spezial 2007, Becker 2007). Die Evaluierungen zeichnen ein zweiseitiges Bild von der gegenwärtigen rechtlichen Situation von BetreuerInnen. Sie zeigen auf, dass zwar viele Betreuungskräfte die Möglichkeit zur Legalisierung ihres Arbeitsverhältnisses wahrnahmen – obgleich noch immer geschätzt die Hälfte der tätigen BetreuerInnen nicht angemeldet arbeiten – dass die rechtlichen Voraussetzungen aber nach wie vor prekäre Verhältnisse in der 24-Stunden-Betreuung ermöglichten und die gesetzliche Neuregelung daher unzureichend ist. Die Entwicklung der 24-Stunden-Betreuung seit der Legalisierung wird in der vorliegenden Masterarbeit nicht thematisiert. Die Arbeit zielt nicht darauf ab, zu dieser Debatte Argumente beizusteuern. Für die Feldauswahl und als Bezugspunkt der Forschung wurde das Modell legaler, selbstständig angemeldeter Betreuungskräfte fixiert.

Ein anderer Schwerpunkt der Literatur zur 24-Stunden-Betreuung liegt auf der Finanzierung der Betreuungsform, ihrer Einordnung in die Pflegelandschaft und der damit verbundenen politischen Dimension. (Prochazkova et al. 2008; Groß 2008, 2007; Marschitz 2007; Becker 2007; Klingbeil 2005). In dieser Literatur wird auf den steigenden Bedarf an Betreuung alter Menschen hingewiesen und thematisiert, wie dieser finanziert werden kann. Die 24-Stunden-Betreuung wird vor dem Hintergrund dieser Thematik diskutiert. Es wird die Rolle des Staates diskutiert und dargelegt, dass der Staat sich die volle Finanzierung der Betreuung nicht leisten kann und stattdessen auf Produkte eines Pflegemarktes zurückgegriffen werden müsse.

Ein weiterer Fokus, unter dem die 24-Stunden-Betreuung in der Literatur bearbeitet wird, kommt aus der Richtung der Migrationsforschung und der feministischen beziehungsweise Geschlechterforschung. Da es sich bei den 24-Stunden-Betreuungskräften zumeist um Frauen aus dem Ausland handelt, die von länderübergreifend agierenden Unternehmen vermittelt werden, wird die 24-Stunden-Betreuung vor dem Hintergrund globaler Ungleichheit, Migration sowie

Geschlechterungleichheit betrachtet (Engels 2011a,b, Kretschmann 2010a, 2010b; Lutz 2007). Hier empfiehlt es sich außerdem themenspezifische Literatur zu konsultieren, die nicht speziell auf die 24-Stunden-Betreuung, sondern auch auf andere Formen transnationaler Betreuung und Pflege oder Dienstleistungen im Privathaushalt eingeht. (Scheiwe/Krawietz 2010, Dackweiler/Schäfer 2010, Rerrich 2010, Appitzsch/Schmidbaur 2010, Bauer/Gröning 2008, Gröning/Kunstmann 2008a,b, Klinger et al. 2007, Ehrenreich 2002, Ehrenreich/Hochschild 2002)

Die hier angeführte Literatur beleuchtet sehr wichtige Aspekte der 24-Stunden-Betreuung. Tatsächlich muss diese Art der Betreuung immer auch unter dem Gesichtspunkt der globalen ökonomischen Verhältnisse betrachtet werden. Der Grund dafür, warum überwiegend Menschen aus dem Ausland die 24-Stunden-Betreuungs-Jobs übernehmen, ist vor allem in globaler Ungleichheit zu sehen. Diese zwingt Personen aus wirtschaftsschwächeren Ländern dazu, Arbeit in Regionen zu suchen, in der die wirtschaftliche Lage besser ist. Außerdem führen eklatante Einkommensunterschiede zwischen den Staaten dazu, dass die Beschäftigung von Menschen als 24-Stunden-BetreuerInnen aus dem Ausland in wohlhabenderen Ländern leistbar ist, während eine Bezahlung nach inländischen Tarifen weitaus teurer wäre. Das Modell der 24-Stunden-Betreuung wie es in Österreich überwiegend anzutreffen ist, wäre ohne globale Ungleichheit nicht denkbar. In der angeführten Literatur wird außerdem darauf hingewiesen, dass auch in den Herkunftsländern der BetreuerInnen der Bedarf nach der Betreuung alter Menschen steigt. In Folge der Migration von Pflege- und Betreuungskräften ins Ausland verschärft sich die Betreuungsmisere in den Herkunftsländern. Hier steigt der Mangel an Personen, die die Fürsorge alter Menschen übernehmen können, drastisch. Auch die Thematisierung von genderspezifischen Implikationen der 24-Stunden-Betreuung bedeutet einen wichtigen Aspekt dieser Betreuungsform. Als BetreuerInnen sind im überwiegenden Ausmaß Frauen tätig. Dies fügt sich in eine Tradition, in der Frauen als Fürsorgepflichtige angesehen wurden. Auch die Betreuung alter Menschen durch Angehörige wird nach wie vor hauptsächlich von Frauen erledigt. Die spezifischen Auswirkungen, die die 24-Stunden-Betreuungstätigkeit auf die Lebensumstände und Biografien der Frauen hat, werden in der Literatur dokumentiert. Beide Aspekte, die transnationale Beschäftigung und die Geschlechterperspektive der 24-Stunden-Betreuung, werden in der vorliegenden Arbeit, trotz ihrer Bedeutsamkeit, nicht berücksichtigt. Der Fokus des Erkenntnisinteresses liegt klar in einem anderen Bereich.

Auffällig ist eine Häufung von Diplom- und Masterarbeitsprojekten in Österreich zum Thema der 24-Stunden-Betreuung in den letzten Jahren (vgl. Plöchl 2012, Rohm 2012, Schletterer 2010, Mandek 2010, Suppan 2009, Drott 2009, Schnölzer 2009, Potzmann 2009). In diesen Arbeiten wird einerseits die sozialrechtliche Situation der BetreuerInnen und die Auswirkung der Legalisierung beforscht und andererseits die

Lebenswelt der betreuenden Menschen ergründet. Auch wenn das Thema 24-Stunden-Betreuung angesichts dieser Flut an Qualifizierungsarbeiten beinahe inflationär bearbeitet scheint, unterscheidet sich das Erkenntnisinteresse dieser Masterarbeit doch von den Vorgängerprojekten, da es speziell auf das Dienstleistungsverhältnis zwischen BetreuerInnen und betreuungsbedürftigen Personen fokussiert und mit einem Inventar und einer Perspektive arbeitet, die der organisationssoziologischen Theorie entlehnt sind.

3.2 Literatur zur Problematik der Subjektivität im Dienstleistungsverhältnis

Die Frage nach der Integration der Privatheit in der Dienstleistungsbeziehung wird in Ansätzen in der Literatur zu Fürsorgearbeit, Pflege und sozialer Arbeit behandelt. Hier gibt es Positionen, die gerade den subjektiven Charakter derartiger Dienstleistungen betonen. Manfred Krenn spricht in einer sehr bemerkenswerten Studie über mobile Pflege aus dem Jahr 2004 von „Pflege als interaktive[r] Arbeit am/mit dem Subjekt“ (Krenn 2004: 2; Krenn 2009). Manfred Krenns Studie suchte zu ergründen, inwiefern Pflegekräfte ihre KlientInnen als „Subjekt, d. h. als ganzheitliche Person oder als Objekt“ betrachten (Krenn 2004: 5). Mit dieser Fragestellung liegt er nahe an dem Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit. Er konzentrierte sich aber auf die konkrete Frage, ob PflegerInnen ihre Arbeit als „für“ oder „mit“ den KlientInnen verstünden und bezog sich dabei auf die passive oder aktive PatientInnenrolle. Als eines der Ergebnisse der Studie stellte Krenn fest, dass die PflegerInnen der mobilen Dienste mit den KlientInnen eine Vertrauensbeziehung eingehen würden. Diese sei Voraussetzung, für ein bereitwilliges „Mitarbeiten“ der KlientInnen beispielsweise bei der Körperpflege. Sie verhindere, dass KlientInnen Widerstände aufbauen. Diese Vertrauensbeziehung basiert auf der Wahrnehmung des Subjektcharakters der Menschen. Sie baue sich auf in Gesprächen, im Zuhören, im Kennenlernen der Lebensgeschichte. Laut den Ergebnissen Manfred Krenns ist die Subjektivität in der Pflegebeziehung nicht nur kein Störfaktor, sondern sogar eine notwendige Voraussetzung für das Gelingen der Tätigkeit. Für ihn ist Pflege die „Begegnung zweier Subjekte“ (Krenn 2004: 2). Seine Ergebnisse und Überlegungen sind für das vorliegende Erkenntnisinteresse höchst interessant und relevant, da sie dicht an der verfolgten Fragestellung liegen. Allerdings kann von mobiler Pflege nicht direkt auf die 24-Stunden-Betreuung geschlossen werden, da gerade die permanente gegenseitige Anwesenheit von betreuter Person und Betreuungskraft in Krenns Studie ausgespart bleibt.

Von Fürsorgearbeit als „sich in Beziehung setzen“ spricht Maren A. Jochimsen und betont dadurch ebenfalls, dass Betreuungs- und Pflegearbeit über eine Arbeitsbeziehung hinaus die Subjektivität der involvierten Personen betrifft (Jochimsen 2005: 25). Bettina Haidinger spricht in ihrem 2010 erschienenen Aufsatz über die Situation von

24-Stunden-BetreuerInnen von „affektiver Arbeit“ (Haidinger 2010: 80). Mit diesem Begriff bezeichnet sie, dass Betreuung von den Betreuungskräften verlangt empathisch zu sein und eine Beziehung zu den DienstleistungsempfängerInnen aufzubauen (Haidinger 2010: 80). Haidinger vertritt damit implizit die Position, dass die individuelle Person an sich ein wichtiger Bestandteil der Betreuungssituation ist und diese daher nicht aus dem Dienstleistungsverhältnis herausgehalten werden kann. Auch an anderer Stelle der Literatur ist zu lesen, dass Pflege- und Betreuungsarbeit Ansprüche an die Subjektivität der BetreuerInnen stelle, wovon abgeleitet werden kann, dass in der Dienstleistungsausübung die Grenze zur Privatperson überschritten wird (Haidinger 2008: 2, Brückner 2008: 52f, Gröning 2005).

Außerdem wird in der Literatur immer wieder auf die Bedeutung von Vertrauen in der 24-Stunden-Betreuung verwiesen. Vertrauen sei ein wichtiger Bestandteil der Betreuungsbeziehung und erfülle eine Funktion für den Ablauf im betreuten Alltag (vgl. beispielsweise Lutz 2007: 212, Krenn 2004).

Die Bedeutung der Privatperson in der Dienstleistungsbeziehung wird auch in Ansätzen in der internationalen Literatur zu HaushälterInnen, KinderbetreuerInnen (Nannies), persönliche AssistentInnen und O-Pairs bearbeitet. Hier wird beschrieben, dass ArbeitgeberInnen oftmals das „Mehr“ schätzen, das durch die Subjektivität ihrer Beschäftigten ins Dienstleistungsverhältnis eingebracht wird. Auch diese Berichte und Studien geben Rückschluss darauf, dass die „Privatperson“ von DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen nur schwer aus einer Tätigkeit im Privathaushalt heraus zu halten sei. Die Literatur legt nahe, dass derartige Dienstleistungsverhältnisse komplex sind und durch eine entstehende private Beziehung Probleme etwa in Bezug auf Abgrenzung und Fairness mit sich brächten (Haidinger 2008, Anderson 2002, Rivas 2002, Ehrenreich 2002, Höglinger/Berka 1994). Bridget Anderson fordert beispielsweise, dass anerkannt werden müsse, dass „domestic workers“ nicht nur ihre Arbeit erledigen, sondern dass sie zudem die schwierige Aufgabe erfüllen das „personal relationship that develops from care work“ zu managen (Anderson 2002: 113).

Eine andere Perspektive auf die Frage der Integration der Person in das Dienstleistungsverhältnis liefert eine Annäherung über berufssoziologische Literatur. Im Zuge der Professionalisierungsfrage von Pflege (meist mobiler Pflege), aber auch sozialer Arbeit, wird diskutiert, wie eingrenzbar das Tätigkeitsfeld sein kann, wenn im Rahmen von „verberuflichter und organisierter Hilfe“ (Scherr 2002) auf „unspezifische Hilfsbedürftigkeit“ geantwortet werden muss (Scherr 2002: 227). Die Subjektivität sei für eine derart unregulierte Arbeit ein wichtiger Baustein um die Unbestimmtheit der Tätigkeit abfedern zu können (Krenn 2004, 2009; Scherr 2002). In Bezug auf Soziale Arbeit, aber durchaus für die hier geführte Diskussion überlegenswert, meint Albert Scherr, dass soziale Tätigkeiten „personennah“ seien und in Interaktion erledigt würden. Daher sei es fast unmöglich, in diesen Tätigkeiten soziale Distanz zu wahren.

Er beschreibt, dass es in der beruflichen Praxis darauf ankomme, Einfühlungsvermögen zu beweisen. Außerdem wären Charaktermerkmale und Persönlichkeitseigenschaften der Arbeitenden, beispielsweise Konfliktfähigkeit und Selbstsicherheit, wichtig für die soziale Tätigkeit. (Scherr 2002: 229f) In einem Artikel aus 2001 beschreibt Scherr, dass „organisierte Hilfe" wie sie beispielsweise soziale Arbeit darstelle, eine Eins-zu-Eins Beziehung sei, die auf personenunabhängige Regeln verzichte und an deren Stelle interaktive Aushandlungsprozeduren stünden (Scherr 2001: 229). Diese Interaktion sei eng an die Individualitäten der Beteiligten gebunden (Scherr 2001: 230). Auch diese Perspektive bezieht klar Position dafür, dass in sozialen Dienstleistungsbeziehungen die Subjektivität der Menschen eine wichtige Rolle spielt.

Eine Annäherung an die vorliegende Fragestellung kann auch über systemtheoretische Ansätze geführt werden. Aus dieser theoretischen Perspektive stammt ein Ansatz von Rudolf Stichweh, der auf die vorliegende Thematik angewendet werden kann. Stichweh diskutiert Leistungs- und Publikumsrollen im Gesundheitssystem und kommt unter anderem zu dem Schluss, dass es im Gesundheitsbereich Leistungsrollen gibt, die es mit „individualisierten Klient[Inn]en" zu tun haben (Stichweh 2008: 12). Mit dem individualisierten Verhältnis von Leistungs- und Komplementärrollen geht eine „gewisse interaktive Dichte und Intimität des Kontakts" einher (Stichweh 2008: 13). Auch die Erkenntnis Stichwehs legt nahe, dass Dienstleistungen wie die 24-Stunden-Betreuung die Subjektivierung der Arbeit und die Integration der „Gesamtperson" verlangen.

Aus einer organisationssoziologischen Perspektive können weitere Ansätze vorgebracht werden, die sich mit der Frage der Subjektivität in Dienstleistungsbeziehungen beschäftigen. In dem Band *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen* (Klatetzki 2010) wird dieser Sonderform der Organisation aus unterschiedlichen soziologischen Perspektiven betrachtet. Grundsätzlich wird festgehalten, dass diese Dienstleistungen auf einzelne Individuen bezogen sind. Diese Organisationen müssen sich bewusst sein, dass sie es in ihrer Arbeit mit Subjekten zu tun haben und nicht mit Objekten, weil dadurch besondere Voraussetzungen für die Arbeit geschaffen werden (Klatetzki 2010: 8). Soziale personenbezogene Dienstleistungen müssen moralische und wertmäßige Auffassungen der Gesellschaft reflektieren, da diese oftmals auf ihre Arbeit angewendet werden (ebd. 11, 13). Individuen, mit denen gearbeitet wird, weisen „immense Variabilität und Komplexität menschlicher Attribute" auf (ebd. 12), dadurch ist das Arbeitsfeld uneinschätzbar und es kommen unbestimmte Technologien zum Einsatz (ebd. 11). Auch Klatetzki verweist darauf, dass die Hauptarbeit von sozialen personenbezogenen Dienstleistungen in der Interaktion stattfinden. Ein äußerst aufschlussreicher Beitrag dieses Bandes beschäftigt sich mit einer systemtheoretischen Sicht auf personenbezogene Dienstleistungen (Drepper/Tacke 2010). In ihren Ausführungen gehen die Autorin und der Autor direkt auf die Problematik von Rolle und Person in diesen Dienstleistungen ein. Auch Drepper und Tacke halten fest, dass die

wesentliche Einheit der Dienstleistungsausübung die Interaktion ist. Sie verweisen darauf, dass die derart Beschäftigten hohe Wahrnehmungs- und Kommunikationskompetenzen brauchen. Weiters diskutieren sie, dass die DienstleisterInnen in ihren Persönlichkeiten gefordert sind, weil sie ihren persönlichen Stil ausbilden müssen (Drepper/Tacke 269). In dieser Einschätzung bewegen sie sich argumentativ in der Nähe von vielen bisher genannten Ansätzen zum Erkenntnisinteresse. Was sie aber von den vorherigen Ansichten unterscheidet, ist die Feststellung, dass es sich trotzdem um Rollen handelt, die einem in einem sozialen personenbezogenen Dienstleistungsverhältnis begegnen (ebd. 270). Auch Klientin oder Klient ist in der Dienstleistungsbeziehung eine Rolle (ebd. 248). Für die vorliegende Fragestellung ist diese Behauptung eine bedeutsame These und sie wird, ohne den Ergebnissen vorzugreifen, in dieser Arbeit wohl noch zu diskutieren sein.

Abschließend soll noch ein Ansatz von Arlie Russel Hochschild vorgebracht werden, der klar macht, dass es nicht unproblematisch ist, wenn private Anteile einer Person in das Dienstleistungsverhältnis strukturell eingebaut sind. In ihren Ausführungen zu „emotionalem Kapitalismus“ (Hochschild 2006) geht die Autorin auf die Situation von Beschäftigten ein, in deren Jobanforderung eine bestimmte Gefühlshaltung eingeschrieben ist. Hochschild thematisiert welche Auswirkungen es hat, wenn Menschen in ihrer Tätigkeit gezwungen sind, eine bestimmte emotionale Haltung nicht nur vorzuspielen, sondern auch zu verinnerlichen. In einer kritischen Analyse des „freundlichen Lächelns“ für KundInnen zeigt sie auf, dass die Anforderungen an DienstleisterInnen Gefühle als Teil ihrer Arbeitsleistung anzubieten, negative Auswirkungen auf die Personen haben.

Die vorhandene Literatur fächert unterschiedliche und zum Teil gegensätzliche Positionen zum Erkenntnisinteresse auf. In der empirischen Untersuchung der vorliegenden Arbeit wurde versucht, zur Entwirrung dieser Ansätze etwas beizutragen. Im folgenden Kapitel wird eine Übersicht darüber gegeben, welches methodische Vorgehen angestrebt wurde, um dieses Vorhaben umzusetzen.

4 Methodologie und Methoden

Um sich der Fragestellung der vorliegenden Arbeit anzunähern, wurde es als unerlässlich erachtet, eine empirische Untersuchung vorzunehmen. Das Erkenntnisinteresse verlangte außerdem, die Feldforschung nach den Prinzipien einer qualitativen Methodologie zu organisieren.

4.1 Die qualitative Methodologie als Grundlage der Forschungsorganisierung

In qualitativer und interpretativer Sozialforschung wird davon ausgegangen, dass Menschen im Zusammenleben implizite „Sinnstrukturen" ausbilden, die es ihnen ermöglichen, daraus Anleitungen für eine „lebensweltliche Orientierung" zu schöpfen (Froschauer/Lueger 2009: 39). Die Grundlage, die der sozialen Situationen eine Struktur verleiht, ist der gemeinsame Sinn, der als Basis eines geteilten „Wirklichkeitsverständnisses" fungiert. Sinn ist eine „Ordnungsleistung", die den Menschen hilft die Komplexität ihrer sozialen Welt zu reduzieren (Lueger 2000: 23). Das geteilte sinnhafte Verständnis manifestiert sich im Handeln der Menschen. Die handlungsanleitende Struktur ist aber nicht direkt wahrnehmbar. Sie ist in ihrer Wirkung im Untersuchungsfeld präsent, bleibt aber gestaltlos (Froschauer/Lueger 2009: 42). In der interpretativen Sozialforschung wird daher von „virtuellen" Strukturen gesprochen (Froschauer/Lueger 2009: 41). Sie transportieren das, was in Abgrenzung zu manifesten Inhalten der sozialen Wirklichkeit als deren latentes Gegenstück begriffen wird. Dieser latenten Struktur gilt es sich mithilfe qualitativer Verfahren anzunähern, um die Komplexität eines sozialen Phänomens zu begreifen und zu erklären.
Die konkrete Forschungsfrage verlangt nach einer thematischen Fokussierung. Diese verengt zwar die Brennweite der Beobachtungslinse, bewegt sich aber weit außerhalb einer theoretischen Vorstrukturierung des Forschungsinteresses, wie sie in quantitativer Forschung angewandt wird. Die vorliegende Fragestellung nimmt der Erkenntnisproduktion im Untersuchungsfeld nichts vorweg.
Ein Vorgehen nach quantitativem Vorbild, das dem Untersuchungsgegenstand vorab eine Theorie überstülpt und mit vorgefertigten Hypothesen ins Feld geht, wird für die vorliegende Fragestellung als zu eingeschränkt betrachtet. Die Reduktion der Erkenntnisse auf ein vorweg definiertes Spektrum würde zu vieles vom tatsächlichen Phänomen ausschließen. Dabei läge die Gefahr nahe, dass die „Forscherperspektive" tatsächlich zum, das Erhebungsmaterial beengenden, „Korsett" wird, wie es Lamnek ausdrückt (Lamnek 2005: 15).
Es kommt immer auf die Art der Fragestellung an, ob eine quantifizierende messende oder eine qualitative Vorgehensweise für eine Untersuchung zu bevorzugen ist. In der Literatur zur qualitativen Sozialforschung besteht jedoch Konsens darüber, dass

sozialwissenschaftliche Phänomene komplex sind und dass, wenn man diese Komplexität adäquat erfassen möchte, man dies mit Standardisierungen und Vereinfachungen nicht erfüllen kann (Strauss 1994: 31, 36). Statt den Untersuchungsgegenstand mit vorgefertigten Hypothesen und Theorien einzugrenzen, sollte laut Stefan Hirschauer der „Methodenzwang vom Untersuchungsgegenstand" ausgehen (Hirschauer 2002: 37). Nicht das Untersuchungsfeld soll in vorweg ausgesuchte Theorien und Methoden eingepasst werden, sondern die Methoden müssen sich den Akzenten anpassen, die vom Untersuchungsfeld ausgehen. Diese Vorgehensweise folgt einem Primat qualitativer Forschung, nämlich der Forderung nach Offenheit (Froschauer/Lueger 2009: 69; Lamnek 2005: 194). Der Ablauf der Forschung, der theoretische Fokus sowie die Wahl der Methoden sollten offen und flexibel gehalten werden. Dadurch kann den Relevanzen des untersuchten Phänomens gefolgt werden. Die vom Untersuchungsfeld unbewusst offerierte Struktur des Erkenntnisinteresses kann als Richtungsweiser für den Verlauf der empirischen Arbeit dienen. Vor dem Gang ins Feld konnte im vorliegenden Fall nicht gesagt werden, was das Spezifische an der 24-Stunden-Betreuung als Dienstleistung im privaten Setting ist. Erst der mehrmalige und langfristige Aufenthalt in den Untersuchungsfeldern sowie erste Analysen des erhobenen Materials lieferten Ahnungen, die über Mutmaßungen im Vorfeld hinausgingen und diese auch großteils widerlegten.

4.1.1 Zyklisches Forschungsvorgehen und theoretical sampling

In der qualitativen Sozialforschung liegen Muster der Forschungsorganisierung vor, die Offenheit und Flexibilität im Ablauf gewährleisten. Die Forschung muss als Prozess begriffen werden (Froschauer/Lueger 2009). Sie soll nicht starr abgespult werden, sondern einem schrittweisen Vorgehen folgen, das reflexiv auf sich selbst bezogen ist. Weiters sollte ein „zyklisches Forschungsvorgehen" gewählt werden (Froschauer/Lueger 2009: 102). Eine zyklische Forschung läuft nicht linear ab, wie etwa ein quantitatives Forschungsprojekt, in dem die Auswertung chronologisch auf die Erhebung folgt. Stattdessen werden mehrere Forschungszyklen, bestehend aus Erhebung, Auswertung und Prüfverfahren, miteinander kombiniert. Das Untersuchungsmaterial der empirischen Tätigkeit wird nicht in einem Stück erhoben. Es wird in kleineren Einheiten erfasst. Diese werden jeweils ausgewertet und einem Prüfverfahren unterzogen. Die vorläufigen Ergebnisse werden in Zwischenbilanzen geordnet und zusammengefasst. Dieser Zwischenschritt hilft, die erlangten Erkenntnisse in ihren Bedeutungen zu erfassen und sie auf das gesamte Forschungsvorgehen zu beziehen. In einer Reflexion kann die Richtung der Erkenntnisgewinnung überdacht und an die jeweilige Erkenntnislage angepasst werden. (Froschauer/Lueger 2009: 102-123)

Die prozesshafte und zyklische Organisierung der Forschung geht mit einer theoriegeleiteten und zugleich theorieerzeugenden Form der stufenweisen Materialauswahl einher. Dieses Vorgehen, das aus der Grounded Theory nach Glaser und

Strauss kommt (Glaser/Strauss 1967), wird als „theoretical sampling“ bezeichnet (Froschauer/Lueger 2009: 109; Charmaz 2011: 99-113). Hinter dieser Strategie verbirgt sich die Auswahl des Untersuchungsmaterials nach der sich im Forschungsprozess abzeichnenden Theorie. Im theoretical sampling werden Beispiele so ausgewählt, dass insgesamt die „konzeptionelle Dichte" der entstehenden Theorien erhöht wird (Froschauer/Lueger 2009: 109). Es gilt Fälle auszuwählen, die einerseits das vorläufige, sich abzeichnende Konzept stützen, und solche, die andererseits scheinbar im Widerspruch dazu stehen. Dadurch wird die Theorie einerseits geschärft und andererseits erhält sie eine größere Bandbreite. Wichtig ist das Prinzip, dass das Untersuchungsmaterial nicht zufällig herausgegriffen wird, sondern dass es einer theoretischen Auswahl folgt.

4.2 Der Forschungsablauf

Die vorliegende Untersuchung wurde als zyklischer Forschungsprozess organisiert.
Die folgende Grafik skizziert die Etappen des Forschungsprozesses.

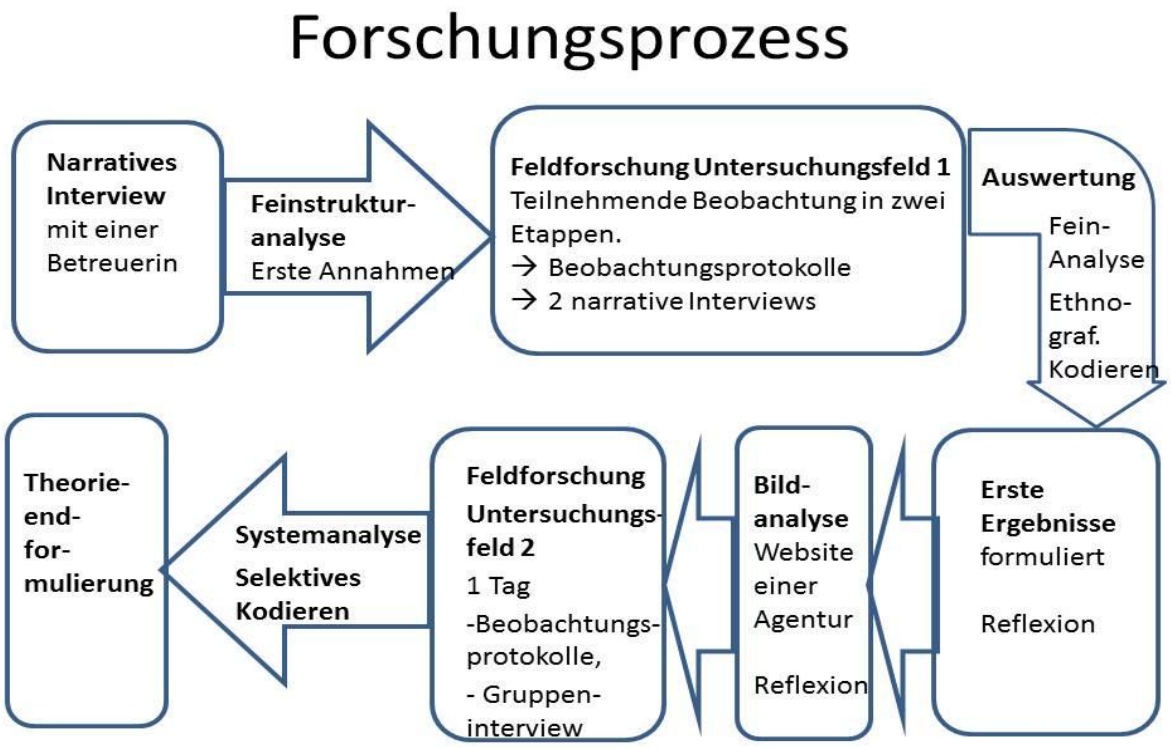

Abb. 1 Der Forschungsprozess

Am Anfang der Empirie stand ein narratives Interview mit einer Betreuerin. Über eine Arbeitskollegin wurde ein Kontakt mit einer Frau hergestellt, die laut Auskunft der Kollegin als 24-Stunden-Betreuerin arbeitete. Durch die Kollegin wurde ein Treffen mit der Betreuerin vereinbart, bei dem ein Interview geführt werden sollte. Um möglichst

umfassende Informationen beim ersten Kontakt mit einer Person aus dem Untersuchungsphänomen erhalten zu können, wurde das narrative Interview als Erhebungsmethode ausgewählt.

4.2.1 Das Narrative Interview

Das narrative Interview (vgl. beispielsweise Breckner 1994, Schütze 1983) ist eine Methode, in der das Gespräch mit der befragten Person möglichst wenig strukturiert wird. Der interviewte Mensch wird zum Erzählen angeregt. Es wird begrüßt, wenn der Erzählfluss lange anhält und die interviewte Person umfangreiches Textmaterial ohne Unterbrechung liefert. Das Gespräch wird seitens der interviewenden Person mit einer erzählgenerierenden Einstiegsfrage (Lueger 2010: 171) eingeleitet. Die Frage muss gut gewählt werden. Sie sollte die interviewte Person dazu bringen ausführlich zu erzählen und muss dabei gleichzeitig zum Erkenntnisinteresse hinführen.
Das Ziel eines narrativen Interviews ist es, ein ausführliches Textmaterial von einer Person zu erhalten, die in ein soziales Phänomen verstrickt ist. Es wird davon ausgegangen, dass dieser Mensch von den Sinnstrukturen geprägt ist, die das untersuchte Phänomen ordnen. Wenn die Person frei zum Erkenntnisinteresse erzählt, überträgt sich die sinnhafte Ordnung der Bedeutungen, Beziehungen, Dynamiken und Prozesse im Untersuchungsfeld auf die Versprachlichung dessen im Interview. Auf diese Weise wird die latente Struktur des beforschten Phänomens im Text konserviert. Sie kann dann mit qualitativen Auswertungsmethoden wieder daraus ausgelöst werden. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass das Gespräch detailliertest transkribiert wird.

Fortsetzung Forschungsablauf

Im Laufe des Gespräches stellte sich heraus, dass die Interviewte zwar als 24-Stunden-Betreuerin tätig war, dass sie aber für die Versorgung eines behinderten Kindes anstatt für alte Menschen zuständig war. Das narrative Interview wurde trotzdem geführt. Bereits im Gespräch mit der Frau ergaben sich Eindrücke zur 24-Stunden-Betreuung. Die Informationen vermochten zu überraschen und Vorannahmen zu widerlegen.
Nach einer detaillierten Transkription wurde das Interviewmaterial abschnittsweise mit einer Feinstrukturanalyse ausgewertet. Für diesen Auswertungsprozess wurde eine kleine Analysegruppe zur gemeinsamen Interpretation gebildet.

4.2.2 Auswertung mittels Feinstrukturanalyse

Bei der Feinstrukturanalyse[12] (Froschauer/Lueger 2003: 110-142) werden kleinste Einheiten eines Textes für eine Interpretation herangezogen. Bei der Analyse wird davon

[12] Die hier angeführte Anleitung zur Feinstrukturanalyse ist nicht die aktuelle Version der Methode der Autorin und des Autors. In Lueger 2010, Seite 188-199 findet sich eine adaptierte Variante dieses textinterpretativen Verfahrens. Beim hier beschriebenen Vorgehen handelt es sich allerdings um das im vorliegenden Fall angewandte Verfahren.

ausgegangen, dass eine Erzählung nicht zufällig so formuliert wird, wie sie formuliert wird. Bereits einzelne Wörter und Satzteile sind Ausdruck einer bestimmten sprachlichen Auswahl, die auf den Erlebnishorizont der Person zugeschnitten ist, den sie im Zuge des beforschten Phänomens erfährt. Verfolgt man die Frage, warum eine Person gerade jene Äußerungspartikel gewählt hat, die sie zur Narration einsetzt, gelangt man zu einer dahinterliegenden Sinnhaftigkeit.

Die Interpretation einer Sinneinheit erfolgt in mehreren Schritten (Froschauer/Lueger 2003: 115-121). Zuerst wird der Textausschnitt paraphrasiert und damit seine „alltagsweltliche Bedeutung" eruiert (ebd. 115). Danach wird die konkrete Interviewsituation in die Interpretation mit hereingeholt. Sie wird reflektiert und mögliche Einflüsse, die der Gesprächsrahmen auf die Äußerungsgestaltung gehabt haben könnte, werden auf diese Weise thematisiert und entschärft. In einem dritten Schritt werden die „latenten Bedeutungen" (ebd. 116) des Gesagten durch intensive und durchaus zeitaufwendige Interpretation aus dem Text geschlossen. Hier werden semantische Feinheiten berücksichtigt. Durch Entkontextualisierung und experimentelle Variation der sprachlichen Einheit wird eine breite Bedeutungsspanne eröffnet. Ein vierter Analyseschritt berücksichtigt die „Rollenverteilung" (ebd. 117), die in dem Textausschnitt versteckt ist. Hier lässt sich auf die Beziehung der AkteurInnen im Feld schließen. Abschließend wird von den InterpretInnen eine „Prüfung" (ebd. 118) der Analyseergebnisse vorgenommen, indem auf die nächste Sinneinheit geschlossen wird, was angesichts der erarbeiteten Analyseergebnisse wahrscheinliche und unwahrscheinliche Anschlüsse wären. Diese Maßnahme dient der Qualitätssicherung des gewonnenen Materials.

Fortsetzung Forschungsablauf

Die feine Interpretation des ersten Interviews legte Mechanismen frei. die die Wirklichkeit einer Betreuerin in einem 24-Stunden-Betreuungsverhältnis prägen. Die Analyse brachte erstaunliche Erkenntnisse, die in Vorannahmen über das Phänomen nicht aufgetaucht waren. Der Rest des Textmaterials wurde für einen eventuellen Gebrauch im Rahmen des theoretical sampling aufgespart.

Die Logik der vorliegenden Fragestellung verlangt eine Annäherung an das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis über dessen natürliche Umwelt. Diese Forderung folgt einem weiteren Primat qualitativer Methodologie nämlich, dass eine sozialwissenschaftliche Theorie nahe an den Daten gebildet werden sollte, die es umfasst (Hirschauer 2002: 37, Strauss 1994: 31, Charmaz 2011: 21, Lueger 2000: 10). Für die Frage nach der Dienstleistungssituation im Privathaushalt bedeutet dies, dass man sich für dessen Untersuchung in Privathaushalte begeben muss. Umgelegt auf den Fundus qualitativer Methoden fragt dieses Anliegen nach einer ethnografischen Untersuchung des interessierenden Phänomens. Im nächsten Schritt des Forschungsablaufs wurden daher Erhebungen im Untersuchungsfeld angesetzt.

4.2.3 Ethnografische Feldforschung

Eine ethnografische Untersuchung eines sozialen Phänomens lässt sich als längerer Aufenthalt in einem Untersuchungsfeld beschreiben, bei dem Forschende durch ihre sinnliche Wahrnehmung die untersuchte Situation begreifen. Die ForscherInnen nehmen teil an der Situation und erzeugen dabei möglichst viel und unterschiedliches Untersuchungsmaterial, dass zusammen ein Bild von dem untersuchten Phänomen liefern kann (Hammersley/Atkinson 2007: 3).
Grundlage einer ethnografischen Untersuchung ist eine teilnehmende Beobachtung, EthnografInnen achten im Feld auf die Praktiken von AkteurInnen, beobachten was sie tun, und wie sie es tun; sie erfassen Sprechweisen, Gesprächsinhalte, vor allem auch wie die AkteurInnen über das sprechen, was sie tun. Ein wichtiger Beobachtungsbestandteil sind auch nonverbale Äußerungen sowie andere körperliche Signale. Ebenfalls von Bedeutung sind ins Untersuchungsfeld integrierte Materialitäten und das räumliche Arrangement. (Kalthoff 2006: 151f) Die ForscherInnen achten aber auch auf ihre eigene Felderfahrung und nehmen die Gefühle, die Ihnen der Aufenthalt im Untersuchungsfeld beschert, in ihre Protokolle auf. Was die Beobachtenden im Feld wahrnehmen, geht auf sie über und bleibt dort als Information über das soziale Phänomen gespeichert. Zusätzlich fertigen die ForscherInnen umfangreiche Protokolle an, führen Interviews, fotografieren Räume und Dinge und borgen Artefakte für eine weitere Untersuchung aus. Ethnografie ist keine Methode sondern eine Methodenkombination. In die ethnografische Untersuchung ist daher auch die Auswertung des erhobenen Materials inbegriffen. Dabei kommen unterschiedliche Auswertungsverfahren zum Einsatz.
Ziel des ethnografischen Verfahrens ist es, aus den Materialen und der Erfahrung im Feld eine Ahnung über die verborgenen Zusammenhänge, das „tacit cultural knowledge“ (Spradley 1980: 11) des sozialen Phänomens zu erhalten. Es soll möglich werden eine „dichte Beschreibung“ eines Phänomens zu erarbeiten und eine „deutende Theorie“ einer Kultur zu ermöglichen (Geertz 1991).
Eine ethnografische Untersuchung ermöglicht den Forschenden eine Insider-Perspektive der untersuchten Wirklichkeit zu erhalten (Charmaz 2011: 21). „Ethnography is the work of describing a culture. The central aim of ethnography is to understand another way of life from the native point of view.“ (Spradley 1980: 3)
Bei ethnografischem Vorgehen gilt es allerdings zu beachten, dass man die Insider-Perspektive nicht zu sehr übernimmt[13]. Der Erkenntnisertrag sinkt, wenn sich ForscherInnen zu sehr mit dem Untersuchungsfeld identifizieren. Es bedarf einer Distanz zum Feld, um dessen Konstruktionsprinzipien erfassen zu können. Sinkt man zu weit in das Phänomen ein, verlieren die latenten Strukturen ihre Konturen. Stefan Hirschauer empfiehlt EthnografInnen daher sich den Ausschnitt der eigenen Kultur, den man

[13] In extremen Fällen, wenn die Grenze zum Untersuchungsfeld verschwindet und Forschende ins Feld kippen, wird von nicht ungefährlichem „going nativ“ gesprochen.

beforschen möchte, „methodisch“ zu „befremden“ (Hirschauer 2010: 216). Es gilt sich „auf Distanz“ zum untersuchten Phänomen zu begeben (Hirschauer 2002: 36) und die Perspektive „eines Fremden“ einzunehmen. Danach können „theoretische und empirische Neugier“ wirken und helfen das Untersuchungsfeld zu beschreiben (Hirschauer 2010: 216).
Sich einem Erkenntnisinteresse mittels Ethnografie zu nähern bietet sich vor allem dann an, wenn Untersuchungsfelder schwer zu erreichen sind, wenn sie von der Öffentlichkeit eher verborgen sind und großes Interesse besteht, ein Phänomen durch eine Insider-Perspektive zu erhellen.

Fortsetzung Forschungsablauf

Das vorliegende Forschungsinteresse eignet sich besonders für eine ethnographische Untersuchung, da es gilt in einem Privathaushalt zu forschen. Bereits die Suche nach einem Untersuchungsfeld machte klar, dass man sich mit diesem Ansinnen in eine schwierige Position begibt. Private Wohnungen sind dem Blick der Öffentlichkeit großteils entzogen; sie sind sogar dafür gemacht, eine Scheidung zwischen der privaten und der öffentlichen Sphäre zu kennzeichnen. BeobachterInnen sind in dieser Welt nicht vorgesehen. Was in einem 24-Stunden-Betreuungsverhältnis vorgeht, bleibt – nicht zuletzt aufgrund der Präsenz der Körperlichkeit und der Intimität – großteils im Verborgenen. Als ForscherIn Eintritt in diese Welt zu erlangen ist nicht leicht. Ein Herumhören unter Bekannten ergab, dass viele Menschen irgendwelche Personen kannten, die 24-Stunden-Betreuung erhielten. Wurde aber darum gebeten, mit diesen Menschen Kontakt für eine eingehende teilnehmende Beobachtung herzustellen, wurde zumeist abgelehnt. Dies geschah mit Verweis auf durchaus verständliche Gründe, wie etwa, dass sich die betreuten Menschen ihrer Sprechunfähigkeit schämen würden; dass sie dement seien und sie daher nicht ernsthaft um ihre Zustimmung gefragt werden konnten; dass sie in einem kleinen Ort wohnten und es „auf keinen Fall gehe“ dass da ForscherInnen hinkämen und Weiteres.
Die Schwierigkeit einen Kontakt zum Untersuchungsfeld herzustellen, machte deutlich, wie privatisiert und vor Einblicken geschützt das Phänomen 24-Stunden-Betreuung ist. Eine ethnografische Untersuchung konnte hier eine gut gehütete Kultur erhellen.
Letztlich gelang es eine Familie für eine längerfristige Untersuchung zu gewinnen.

4.2.4 Untersuchungsfeld 1

Als Untersuchungsfeld stellte sich eine Familie zur Verfügung in der der fast 80jährige Mann schwer krank ist und eine 24-Stunden-Betreuung erhält. Mit im Haushalt lebt seine um ca. fünfzehn Jahre jüngere Ehefrau. Das Paar lebt am Land in einem kleinen zweigeschossigen Haus. Im oberen Bereich des Hauses befinden sich die Wohnräume des Paares, die Küche, das Wohnzimmer, das Zimmer des betreuten Mannes und das Bad. In

einem Zimmer im unteren Stock wohnen abwechselnd die beiden Betreuerinnen. Die Frau und der Mann sind kinderlos und waren es seit jeher gewohnt, alleine im Haus zu wohnen. Seit der schweren Erkrankung des Mannes, wurde er von seiner Frau gepflegt. Nach Jahren entschloss sich die Frau eine 24-Stunden-Betreuung zu engagieren. Der Mann ist nicht bettlägerig. Er kann sich mithilfe eines Rollators und im Rollstuhl im Haus bewegen. Das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis besteht seit 2 Jahren. Eine der Betreuerinnen – jene, die bei beiden Feldforschungstagen anwesend war – begleitet die Familie seit zwei Jahren. Die andere Betreuerin ist seit einem halben Jahr für das Ehepaar tätig. Beide Betreuerinnen kommen aus der Slowakei. Sie wurden durch Vermittlungsagenturen an die Familie vermittelt. Der betreute Mann hat mit jeder der Betreuerinnen aber auch mit der Agentur einen Vertrag. Die Betreuerinnen selbst sind ebenfalls mit der Agentur vertraglich verbunden. Die Frauen fahren mit einer Art Fahrtendienst, einem Bus, der mehrere Betreuerinnen im 2 Wochenrhythmus abholt und chauffiert, von der Slowakei nach Österreich und wieder zurück. Bezahlt werden die Frauen immer am Ende der 2 Wochen in bar.

Fortsetzung Forschungsablauf

Zuerst konnte die Forscherin ausgehend von einem Besuchsszenario einen halben Tag in der Familie verbringen. Es war möglich während der ganzen Zeit zu protokollieren. Am Ende wurde ein Termin für einen weiteren ganzen Untersuchungstag vereinbart. Bei diesem langen Beobachtungstag konnten umfassende Eindrücke vom täglichen Ablauf gewonnen werden. Es entstanden umfangreiche Protokolle. Außerdem konnten zwei narrative Interviews, eines mit der Ehefrau und eines mit der anwesenden Betreuerin, die ziemlich fließend deutsch sprach, geführt werden.

Dass sich die Erhebung in einem sehr privaten und intimen Rahmen abspielte, war auch während der teilnehmenden Beobachtung spürbar. Es war besondere Sensibilität gefordert, zu erkennen, welcher Platz einem als Forscherin in der Situation von den involvierten Menschen offeriert wurde. So wäre es beispielsweise ein Fehler gewesen, aus übereifriger Pietät in intimen Situationen sofort den Raum zu verlassen, weil dadurch unter Umständen Angebote des Feldes ausgeschlagen worden wären. Gleichzeitig musste darauf geachtet werden, ob es die FeldakteurInnen in irgendeiner, auch subtilen, Weise kommunizierten, dass eine Beobachtung nun nicht mehr angemessen sei. Im vorliegenden Fall war sogar die Form der Integration der Ethnografin in die Szenerie aufschlussreich für die Erklärung der 24-Stunden-Betreuung.

Nach der Feldforschung wurden die Interviews exakt transkribiert. Wieder sollte mit einer Feinstrukturanalyse begonnen werden das Material aufzubrechen. Zur Analyse wurden Absätze aus beiden Interviews herangezogen. Der Grund dafür, dass die Feinstrukturanalyse am Anfang der Auswertung stand, war der, dass sie Forschende zu überraschen vermag. Sie legt Mechanismen frei, die bei Interpretationsmethoden, die nicht so tief gehen, verborgen bleiben. Dadurch wirkt sie gegen Vorannahmen und öffnet

einen breiten Horizont für das Phänomen. Die Feinstrukturanalyse fördert die „Sensibilität“ und die „Wahrnehmungsfähigkeit“ der Forschenden für das interessierende Phänomen (Froschauer/Lueger 2003: 113, Lueger 2010: 188). Nachdem mithilfe einer Feinanalyse in einer Interpretationsgruppe Erkenntnisse zur 24-Stunden-Betreuung gewonnen werden konnten und dabei eine weite Perspektive für das Phänomen geöffnet wurde, wurden die umfangreichen Protokolle und das restliche Interviewmaterial mit einem Kodierverfahren aufgearbeitet.

4.2.5 Kodieren ethnografisch erhobenen Materials

Das Kodierverfahren, das zur Auswertung des erhobenen Materials eingesetzt wurde, basiert auf der Grounded Theorie (Charmaz 2011: 42-71). In diesem Verfahren wird der Protokolltext anfangs „line by line“ mit Kodes versehen (Chamaz/Mitchell 2001: 162). Dabei agiert man auf einem sehr basalen Niveau. Die Kodes werden anschließend gebündelt und Kodes, die sich als besonders relevant erweisen, werden in Kategorien gefasst und interpretiert. Die Kategorien befinden sich auf einem höheren Abstraktionsniveau als die Kodes. Die Kategorien werden miteinander verglichen und weiter verdichtet. Im Feld wird gemäß dem theoretical sampling die Bandbreite der Kategorien erweitert und gleichzeitig deren Schärfe und interpretative Abstraktion vertieft. Auf Basis der derart verdichteten Kategorien wird schließlich eine Theorie formuliert (Charmaz/Mitchell 2001: 162). Das Kodierverfahren entwickelt sich von einem offenen Kodieren zu einer immer fokussierteren und letztlich selektiven Vorgehensweise.
Dazu muss angemerkt werden, dass sich für das ethnografisch erhobene Material herausgestellt hat, dass ganz basales Kodieren ohne Interpretationsleistung nach langem Aufenthalt im Feld nicht mehr möglich ist. Bereits während der teilnehmenden Beobachtung schärft sich der analytische Blick der Forschenden und Interpretationen der Situation laufen ab. Dadurch steigt man beim Kodieren auf einem höheren Abstraktionsniveau ein.

Fortsetzung Forschungsablauf
Die Wahrnehmung aus der teilnehmenden Beobachtung und die Kategorien, die mit Hilfe des Kodierverfahrens erstellt werden konnten, lieferten ein erstes Gerüst um das Phänomen der 24-Stunden-Betreuung in Mechanismen und Beziehungsstrukturen sowie in Teilen seiner Logik zu beschreiben. Dem Bild konnten Erkenntnisse über die latente Ordnungsstruktur beigefügt werden, die mittels Feinstrukturanalyse erarbeitet werden konnten. Die Ergebnisse wurden gesammelt und in einer Art „Zwischenbilanz“ (Froschauer/Lueger) schriftlich und grafisch vergegenwärtigt.
Die gefundene Auswahl zeigte bereits Tendenzen, die über das konkrete Untersuchungsfeld hinauswiesen und allgemeinere Konstruktionsprinzipien einer 24-

Stunden-Betreuungssituation abzeichneten. Diese Elemente wurden stärker ins Auge gefasst und sollten bei einer weiteren Erhebungsrunde fokussiert werden.
Angesichts der vorläufigen Erkenntnisse stellte sich die Frage, welche Methode in einem nächsten Schritt sinnvoll wäre. Da sich herausstellte, dass die schwierige logische Einordnung des Verhältnisses zwischen betreuenden Personen und den DienstleistungsempfängerInnen, als Beziehungsform zentral für die vorliegende Forschungsfrage war, wurde entschieden auf die rhetorische Einordnung dieser Beziehung im gesellschaftlichen Kontext einzugehen. Zu diesem Zweck wurde ein die Betreuungssituation symbolisierendes Foto auf der Website einer Vermittlungsagentur einer Bildanalyse (Breckner 2003, 2008) unterzogen. Dieser methodische Schritt sollte Aufschluss darüber geben, mit welchen Erwartungen die 24-Stunden-Betreuung in der Gesellschaft aufgeladen ist. Wie sollen die Menschen die Betreuung sehen? Wie wollen sie sie sehen?

4.2.6 Bildanalyse eines Fotos der Website einer Vermittlungsagentur

Die Fotos auf den Websites von Vermittlungsagenturen ähneln sich sehr in den Elementen, die für die Bildkompositionen ausgewählt werden. Es gibt typische Motive, wie junge Hände auf alten Händen oder junge Frauen, die hinter alten Menschen stehen und ihnen die Hand auf die Schulter legen. Eine Fotocollage, die gleich mehrere dieser Motive kombinierte, wurde für die Analyse ausgewählt.
Wird eine Bildanalyse eingesetzt, steht dahinter die Annahme, dass Bilder „Träger soziokultureller Muster“ sind. Sie repräsentieren „manifeste und latente Deutungs- und Orientierungsmuster“ und vermitteln dadurch „sozialen Mitteilungsgehalt“ (Müller-Doohm 1993: 442f). Die Bildanalyse nach Breckner (Breckner 2003, 2008) ist ein Weg durch mehrstufige Analyse, diese transportierten Gehalte von Bildern in Kommunikation mit dem Erkenntnisinteresse und der Erkenntnissituation in Sprache rückzuübersetzen. Bei der Bildanalyse werden „Bildsinn und Bildbedeutung“ durch „Segmentanalyse“ (Breckner 2008: 4) freigelegt. In einem ersten Schritt wird der Wahrnehmungsprozess der RezipientInnen dokumentiert. Danach wird der formale Bildaufbau nachgezeichnet. Ebenso werden die einzelnen Segmente des Bildes identifiziert und einzeln detailliert beschrieben. Danach folgt eine Interpretation des Bildes, ohne dabei auf den Bildkontext einzugehen. Es handelt sich sozusagen um eine bildimmanente Interpretation. Im nächsten Verfahrensabschnitt wird eine Interpretation, die den Kontext des Bildes berücksichtigt, vorgenommen. Dabei wird etwa auf Entstehung, Verwendung, Rezeption sowie die Intention der BildproduzentInnen eingegangen. Zuletzt folgt eine Zusammenschau der erarbeiteten Ergebnisse in der die Fragen beantwortet werden sollen, was, wie und wozu im Bild sichtbar gemacht wird. Eine Abschließende zusammenfassende Interpretation führt letztlich zu den im Bild gespeicherten sozialen Mitteilungen. (vgl. Breckner 2008: 4f, 2003: 40ff)

Fortsetzung Forschungsablauf

Die Bildanalyse brachte interessante Erkenntnisse über die Repräsentation der 24-Stunden-Betreuung im öffentlichen Bilddiskurs. Sie legte eine Kluft zwischen der projizierten Erwartung an diese Art von Verhältnis und dessen tatsächliche Ausformung in der sozialen Situation frei. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden in einer Reflexion in den Forschungsprozess eingespielt und auf Basis der bisherigen Ergebnisse wurde der Fokus für eine neue Feldforschungsrunde festgelegt.

Wiederum musste die Aufgabe bewältigt werden, ein adäquates Untersuchungsfeld zu finden. Diesmal sollten keine Angehörigen mit im Haushalt wohnen, damit das Verhältnis zwischen betreuter Person und zu betreuender Person stärker fokussiert werden konnte. Nach einigen Absagen fand sich über Bekannte eine alte Frau und eine Betreuerin, die gerne für eine halbtägige teilnehmende Beobachtung bereit waren.

4.2.7 Untersuchungsfeld 2

Das zweite Untersuchungsfeld befand sich ebenfalls am Land in einer sehr kleinen Ortschaft, allerdings am anderen Ende von Österreich als Untersuchungsfeld 1. Es handelt sich um ein eingeschossiges Haus, das noch Spuren einer lange zurückliegenden Viehwirtschaft zeigt. Zum Bauernhaus gehört ein großzügiger grasbewachsener Innenhof sowie ein rückwärtiger Blumengarten. Das Anwesen ist mit einem großen Tor von der Hauptstraße abgeschnitten, an der es liegt. Bewohnt wird das Haus von einer alten Frau, die vor der 24-Stunden-Betreuung alleine darin lebte. Die Frau erhält seit ca. 2 Jahren 24-Stunden-Betreuung. Sie hatte bereits mehrere Betreuerinnen. Zur Zeit der teilnehmenden Beobachtung wurde sie von einer rumänischen Frau betreut. Diese sprach nur sehr schlecht Deutsch. Eine basale Verständigung war allerdings möglich. Die Betreuerin wurde über eine Agentur an die alte Frau vermittelt. Wie die Betreuerinnen in Untersuchungsfeld 1 hatte sie einen Vertrag mit der alten Frau und auch einen mit der Agentur. Die betreute Frau hat eine Tochter, die an Wochenenden zu Besuch kommt. Die Tochter hat eine nicht zu vernachlässigende Funktion im Betreuungsgefüge, sie kauft ein und erteilt der Betreuerin Anweisungen.

Fortsetzung Forschungsablauf

Auf Basis der Erkenntnisse, die im ersten und zweiten Erhebungs- und Auswertungszyklus gewonnen werden konnten, erfolgte in Untersuchungsfeld 2 eine fokussierte Beobachtung (zur sich steigernden Fokussierung von Beobachtung vgl. Spradley 1980: 34 *Changes in the Scope of Observation*). Auf Elemente, die sich in den ersten Ergebnissen als besonders relevant für das Phänomen der 24-Stunden-Betreuung ergeben hatten, wurde in der Erhebung im zweiten Haushalt besonders geachtet. Dennoch wurde in der halbtägigen teilnehmenden Beobachtung und dem Gruppeninterview, das mit der alten Frau und der Betreuerin geführt wurde, versucht

möglichst keine Information auszuschließen. Eine stärkere thematische Verengung erfolgte bei der Auswertung der erhobenen Daten. Das Material eignete sich nicht für eine Feinstrukturanalyse, da die Betreuerin nur sehr wenig deutsch sprach und eine detaillierte Analyse des sprachlichen Materials daher auf zu viele Lücken gründen müsste. Außerdem stand das Betreuungsverhältnis zwischen der betreuten Person und der betreuenden Person im Zentrum des Interesses. Aus den ersten Ergebnissen hatte sich außerdem herauskristallisiert, dass sich im Zuge der 24-Stunden-Betreuung unter den involvierten Personen ein eigenes System herausgebildet hatte. Daher lag es nahe, das neue Material nicht nur mit dem Kodierverfahren, sondern auch mit einer Systemanalyse auszuwerten.

4.2.8 Systemanalyse

Die Systemanalyse nach Froschauer/Lueger (Froschauer/Lueger 2003: 142-157; Lueger 2010: 199-206) fokussiert auf „prozessdynamische Aspekte“ und „Normalitätsannahmen“ (Froschauer/Lueger 2003: 142), die in einem System über eine „interindividuelle und interaktive Konstruktion der Wirklichkeit“ (ebd. 186) unter den AkteurInnen herausgebildet werden. Die gemeinsamen Sinnstrukturen, die ein System ordnen, können manifest nur schwer identifiziert werden, da sie den AkteurInnen zum Großteil selbst unbewusst sind. Wieder bedarf es eines methodischen Verfahrens, das auf die latente Ebene zugreift. Ähnlich wie die Feinstrukturanalyse gründet die Systemanalyse auf der Interpretation von Interviewtexten. Im Gegensatz zum ganz feinen Instrument werden bei der Systemanalyse größere Textstellen analysiert. Ausgewählt wird ein Absatz, der einen zusammenhängenden Sinn trägt. Das Verfahren selbst läuft wiederum schrittweise ab. Erst wird der Absatz „paraphrasiert“ (ebd. 150) und damit sein manifester Gehalt erklärt. In einem zweiten Schritt wird der „Textrahmen“ (ebd. 150) analysiert wobei die Interviewsituation sowie mögliche Intentionen der befragten Person berücksichtigt werden. Danach wird versucht die „Lebenswelt“ (ebd. 151) zu charakterisieren, die eine Person zu den Aussagen bringt, die jeweils getätigt wurden. Die in der Folge interpretierten „Interaktionseffekte“ (ebd. 151) verweisen auf die Handlungsdynamiken, die sich unter den AkteurInnen im System ergeben. Zuletzt werden die „Systemeffekte“ interpretiert, wobei versucht wird, auf die „Gesamtdynamik“ des Systems zu schließen (ebd. 152).

Fortsetzung Forschungsablauf

Die Auswertung des Gruppengesprächs mittels Systemanalyse brachte wichtige Erkenntnisse über die Strukturierung des 24-Stunden-Betreuungsverhaltnisses zwischen betreuter Person und Betreuungskraft. Das restliche Interviewmaterial sowie das Protokoll zur Feldforschung wurden mit dem zugespitzten Kodierelement, dem selektiven Kodieren, ausgewertet.

Die Ergebnisse, die in dieser Auswertungsrunde gewonnen werden konnten, wurden zu einer abschließenden Reflexion herangezogen. In dieser wurde eine Zusammenschau der bereits gebildeten Ergebnisse mit den neuen Einsichten sowie mit Erkenntnissen aus Material, das nach dem Prinzip des theoretical samplings herangezogen wurde, vorgenommen. Über den Weg der damit vollführten interpretativen Verdichtung der gefundenen theoretischen Annahmen konnten Ergebnisse auf zwei unterschiedlichen Ebenen produziert werden.

Einerseits konnte eine analytische Beschreibung wichtiger Mechanismen und Voraussetzungen der Prozesse im Feld gegeben werden.

Andererseits wurden Ergebnisse auf einem höheren Abstraktionsniveau gewonnen. Prinzipien des Untersuchungsfeldes wurden sichtbar, die nahelegten, dass sich in der 24-Stunden-Betreuung Prozesse vollziehen, die der Ausbildung einer Mini-Organisation nahe kommen. Auf dieser Ebene konnte eine Theorie entwickelt werden, die über das konkrete, beforschte soziale Phänomen hinausgehen.

Im nächsten Kapitel folgt die analytische Beschreibung der Prozesse, die im Zuge der beschriebenen methodischen Vorgehensweise als charakteristisch für die 24-Stunden-Betreuungssituation rekonstruiert werden konnten.

5 Das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis

Die ethnografische Untersuchung zweier Fälle von 24-Stunden-Betreuung sowie interpretative Analysen des Untersuchungsmaterials haben gezeigt, welche Situation sich für die in diese Betreuungsform involvierten Personen ergibt. Es konnte rekonstruiert werden, mit welchen Herausforderungen und Schwierigkeiten die Menschen konfrontiert werden, wenn sie diese Art von Betreuungsverhältnis eingehen. Gleichzeitig konnte beobachtet werden, was die Menschen tun, um mit der Situation eines Dienstleistungsverhältnisses im privaten Rahmen umzugehen.
Das vorliegende Kapitel ist eine umfassende Dokumentation der Erkenntnisse, die in der empirischen Forschung gewonnen werden konnten. Die Bedeutung der Ergebnisse wird in deren Interpretation sichtbar gemacht. Der Analyse wird eine theoretische Einbettung zur Seite gestellt.

5.1 Die gesellschaftliche Erwartungshaltung an die 24-Stunden-Betreuung. Die Bildsprache der Vermittlungsagenturen.

Die Betreuungsbedürftigkeit eines Familienmitglieds oder des eigenen Partners bzw. der eigenen Partnerin ist ein Thema, das im Vorfeld nicht gerne diskutiert wird. Oft bleibt die Möglichkeit des Betreuungsbedarfs ein Tabu, bis die Situation dann tatsächlich eintritt. Die Menschen die dann plötzlich mit der Situation konfrontiert werden, stehen oft ohne Anleitung da, wie die Betreuung des alten Menschen organisiert werden kann. Der verbreitete Wunsch die Angehörigen in ihrer häuslichen Umgebung zu belassen, erfordert die ständige Installation einer Betreuungssinstanz im privaten Wohnraum. Die 24-Stunden-Betreuung kann eine Möglichkeit sein, diese Anforderungen zu erfüllen. In der vorliegenden Forschung interessiert es, mit welchen Erwartungen diese Art der Betreuung verknüpft wird. Ebenso besteht ein Interesse dafür, welche Vorstellungen vom Zusammenleben in der 24-Stunden-Betreuung in der gesellschaftlichen Wahrnehmung bestehen.
Schlüssel zur Annäherung an diese Fragestellung sollen die Bilder sein, die die Vermittlungsagenturen auf ihren Websites von dieser Betreuungsform zeichnen. Die Agenturen sind die sichtbaren Repräsentantinnen der 24-Stunden-Betreuung in der Gesellschaft. Während sich die tatsächliche Betreuung im Privatraum abspielt, wirken die Vermittlungsagenturen mit Broschüren und Webseiten in die gesellschaftliche Wahrnehmung hinein. Sie spiegeln einerseits die Erwartungen der Menschen, die ihre Dienste in Anspruch nehmen wollen, wieder und schüren zugleich deren Vorstellungen. Es entsteht ein Kreislauf der projizierten Erwartung – dass diese in der Realität aber nur schwer einlösbar ist, wird im Zuge der vorliegenden Bearbeitung sichtbar werden.
Zur Analyse wurde die Website der Vermittlungsagentur „Seniorenbetreuung 24h“

herangezogen.[14] Auf ihrer Homepage werden Bilder präsentiert, die typischerweise bei der Darstellung der 24-Stunden-Betreuung im Internet und in Broschüren verwendet werden. Typische Motive sind: junge Hände, die alten Händen aufgelegt sind; junge Frauen, die hinter alten Menschen stehen und ihnen die Hand auf die Schultern legen; junge Frauen, die alte Menschen um die Schulter fassen und ihre Köpfe an sie lehnen sowie Abbildungen von Händen.

Die Fotocollage der „Seniorenbetreuung 24h" wurde einer detaillierten Bildanalyse nach Breckner unterzogen (Breckner 2003, 2008).

Das Bild ist in beigen Nebel eingehüllt. Dieses Arrangement zielt darauf ab, als Teil der Gedanken- und Vorstellungswelt der Betrachtenden assoziiert zu werden und eine mögliche Zukunftsvision zu suggerieren. „So wird es sein, wenn man 24-Stunden-Betreuung hat; so darf man sich das vorstellen."

Im Mittelpunkt des Bildes steht die Beziehung zwischen der Betreuungskraft und der betreuten Person. Die Menschen werden nicht bei therapeutischer, pflegerischer oder betreuungsspezifischer Arbeit gezeigt; zentrales Motiv ist die Beziehungsebene zwischen der fürsorgebedürftigen Person und ihrer Betreuungskraft. Das dargestellte Verhältnis zeugt von Nähe. Die Betreuerin ist dem Klienten zugeneigt, sie berührt ihn mit Gesten der Verbundenheit. Die Fotos transportieren, dass die Menschen einander kennen und vertrauen. Die Szenerie der Fotos suggeriert, dass die BetreuerInnen die ihnen anvertrauten Menschen stützen. Sie übernehmen Verantwortung; sie sichern die betreuten Personen ab; sind aber auch emotionale Stütze. Die Bildkomposition schließt Gegenstände ein, die auf einen häuslichen Rahmen verweisen. In Fotos und Collagen zur 24-Stunden-Betreuung wird immer wieder ein Dekor eingeflochten, das das Daheimsein transportiert.

Die 24-Stunden-Betreuung wird in der Collage auf der Website der Vermittlungsagentur als Beziehung zwischen zwei Menschen inszeniert. Die Beziehung spielt sich in einem heimeligen Rahmen ab. In dieses wohlbekannte Zuhause ist eine Betreuungsperson integriert. In dieser Darstellung fügt sich die Betreuungskraft nahtlos in die private Sphäre der zu betreuenden Person ein. Die abgebildete Betreuerin lässt sich mit Attributen beschreiben, die auch dazu dienen können private Beziehungen zu illustrieren, wie „vertraut", „bekannt", „intim" sowie „Nähe und Zuneigung tragend". Sie verändert den privaten Rahmen nicht. Sie wird Teil der vertrauten Welt des Daheimseins.

Die Analyse des Bildes auf der Website hat offenbart, dass der Widerspruch zwischen dem privaten Setting einerseits und dem Arbeitsverhältnis andererseits in der Darstellung der 24-Stunden-Betreuung durch die Vermittlungsagenturen ausgeklammert wird. Die Marketingbilder der Agenturen konzentrieren sich ganz auf die Privatheit. Die Betreuungssituation wird potentiellen KundInnen als Utopie präsentiert, in der die Dienstleistung Teil der gewohnten Lebensweise der alten Menschen wird, ohne diese zu

[14] Für eine detaillierte Beschreibung des Bildes siehe Anhang

stören. Zwischen den abgebildeten Personen gibt es keine Fremdheit, sondern Nähe. In der Inszenierung der Nähe wird auf das Muster privater Zuneigung zurückgegriffen. Die Betreuungskraft und die betreute Person werden wie Menschen präsentiert, die privat oder familiär verbunden sind. Dass sie tatsächlich der geschäftliche Rahmen eines Dienstleistungsverhältnisses vereint, ist nicht sichtbar. Der professionelle Aspekt der 24-Stunden-Betreuung wird totgeschwiegen.
Die Bilder auf den Websites der Vermittlungsagenturen suggerieren, dass die alten Menschen mit der 24-Stunden-Betreuung eine Beziehung erwerben können, die mit ihrer Privatheit problemlos vereinbar ist. Die 24-Stunden-Betreuung wird als perfekte Möglichkeit präsentiert, alten Menschen alle Vorzüge ihres Lebens im eigenen Zuhause zu gewähren und Ihnen trotzdem die Sicherheit einer Rund-um-die-Uhr-Beaufsichtigung zu geben.
Die Ergebnisse der Analyse machen klar, dass die Bilder der Agenturen genau die Erwartungen transportieren, die die Menschen im Vorfeld an die 24-Stunden-Betreuung richten. Die betreuungsbedürftigen Menschen sollen nicht aus ihrer gewohnten Umgebung und Lebensweise gerissen werden, jederzeit Hilfe erhalten und das Zuhause soll weiterhin vertraut, intim und persönlich bleiben. Die 24-Stunden-Betreuung soll funktionieren, wie die Unterstützung des alten Menschen durch ihm vertraute Personen. Daher wird in der Inszenierung das Muster der Betreuung durch Angehörige nachgezeichnet.
Das Versprechen, das die Bilder auf den Homepages der Vermittlungsagenturen geben, nämlich, dass sich die 24-Stunden-Betreuung beinahe unmerklich in die Privatheit einfügt, wird in der Realität so nicht eingelöst. Im folgenden Kapitel wird die Situation dargestellt, mit der die betroffenen Menschen in der 24-Stunden-Betreuung tatsächlich konfrontiert werden. Außerdem werden die Anstrengungen sichtbar gemacht, die die Involvierten unternehmen, um ihre Situation handhabbar zu machen.

5.2 Die 24-Stunden-Betreuung, das Paradox aus Fremdheit und Nähe

Die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, sehen sich besonderen Voraussetzungen ausgesetzt. Im Zentrum steht dabei der Widerspruch zwischen dem familiären Wohnraum als Ort der Privatheit und dem Arbeitsverhältnis, das der öffentlichen Sphäre entnommen ist und das in den privaten Raum hineinverlegt ist. Die an sich antagonistischen Konzepte „privat“ und „öffentlich“ werden in der 24-Stunden-Betreuung in eine Einheit gezwängt.
Entgegen der Darstellung der Vermittlungsagenturen, erleben die involvierten Personen in der 24-Stunden-Betreuung einen Widerspruch aus intimer Nähe und tatsächlicher Fremdheit. Darin verbringt sich die Grundproblematik der 24-Stunden-Betreuung. Das Paradox von Nähe trotz Fremdheit taucht im vor Ort realisierten Betreuungsverhältnis in vielen Zusammenhängen immer wieder auf; um dieses herum baut sich eine spezifische

Art des Zusammenlebens der involvierten Personen auf. Sie organisieren sich ihren Alltag und ihr Verhältnis zueinander so, dass dieser Widerspruch integrierbar wird.
Das folgende Kapitel beschreibt die Situation, die sich für die involvierten Menschen in der 24-Stunden-Betreuung ergibt; es erklärt aber auch welche Art von Mechanismen herrschen und wie diesen begegnet wird.

5.2.1 Die Situation der DienstleistungsempfängerInnen. Zusammenleben mit einem „vorerst fremden Menschen“

Am Anfang der Beschreibung der 24-Stunden-Betreuungssituation steht die Perspektive der DienstleistungsempfängerInnen. Sie erleben die neue Situation als radikale Veränderung.

Bedeutungswandel des Privathaushalts in der 24-Stunden-Betreuung

Schon zu Beginn der Feldforschung begegnet man einer Besonderheit der 24-Stunden-Betreuung, nämlich, dass es sich um ein Dienstleistungsverhältnis im Privathaushalt handelt. Ein Privatraum ist ein individualisierter Raum. Er ist komplex und nach den Lebensgewohnheiten der Menschen organisiert, die ihn bewohnen. Die Art und Weise, wie die Dinge im Haushalt arrangiert sind, richtet sich danach, wie diese benutzt werden; die Einrichtung und die Raumaufteilung bilden die Wege ab, die gewohnheitsmäßig in der Wohnung gegangen werden; Gegenstände finden ihren Platz dort, wo sie am öftesten gebraucht werden. Außenstehende können diese Zuordnung nicht erahnen. Sie haben kein Wissen über die informellen Gesetze in einem individuell bewohnten Haushalt.
Die Regeln und Gepflogenheiten in einer privaten Wohnstätte folgen der spezifischen Lebensweise der Personen die darin wohnen. Der private Wohnraum ist ein Spiegel seiner BewohnerInnen und seine Nutzung ist auf jenen spezifischen Lebensentwurf abgestimmt, den die betreute Person und im Haus lebende Angehörigen aus einer Fülle von möglichen ausgewählt haben. Besonders bei alten Menschen hat sich die Routine der häuslichen Lebensführung oftmals über die Jahre verfestigt.
Das individuell geprägte Zuhause ist für seine BewohnerInnen ein Ort mit bestimmter Funktion und Bedeutung: Die betreute Person und mit ihr lebende Angehörige kennen sich in ihrem Haushalt aus. Sie sind InsiderInnen und wissen über die inneren Gesetzmäßigkeiten ihrer Wohnstätte Bescheid. Zu Hause befinden sie sich in einem vertrauten und sicheren Umfeld.
Gleichzeitig erleben sie das eigene Heim als einen Ort der größeren Freiheit. Der Privathaushalt ist von der Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit ausgenommen. Der private Rahmen schafft einen Freiraum für unbeobachtetes und von außen nicht bewertetes Verhalten.
Das Zuhause verleiht seinen BewohnerInnen zudem einen besonderen Status. Dieser ist mit der Position eines Kapitäns vergleichbar. Speziell wenn man alleine lebt, aber auch in

der Lebensgemeinschaft, geschehen daheim die Dinge so, wie man sie steuert. Die BewohnerInnen haben zu Hause Entscheidungshoheit. Sie gestalten den Alltag im Haushalt nach eigener Maßgabe.
Im Zuge der 24-Stunden-Betreuung wird dieser individuell organisierte Lebensraum und die darin gepflegte Lebensweise zum Rahmen eines Dienstleistungsverhältnisses. Die Bedeutung, die der Privathaushalt für seine BewohnerInnen hatte, erfährt eine radikale Wandlung. Das Zuhause hat für die betreute Person und mit ihr lebende Angehörige nicht mehr dieselben Qualitäten, die es vor der 24-Stunden-Betreuung hatte.

Nie mehr alleine sein

Mit Beginn der 24-Stunden-Betreuung verändern sich die Parameter des Zuhauses. Das Gefüge im Haushalt wird grundlegend und dauerhaft gewandelt. Im Verband der bisherigen BewohnerInnen gibt es ein neues Mitglied. Ein „vorerst fremder Mensch", so beschreibt es eine Angehörige, dringt in den Privathaushalt ein und wird ein fixer Bestandteil dessen. Die BewohnerInnen leben fortan nicht mehr alleine. Immer ist eine weitere Person da, die ursprünglich von außerhalb des privaten Rahmens kommt.
Für alte Menschen, die als Einzelpersonen oder als Paar alleine wohnen, ist das Alleinsein oder das Zu-zweit-Sein eine Gewissheit. Ab Beginn der 24-Stunden-Betreuung steht diese gewohnte Lebensweise nicht mehr zur Verfügung. Dies bedeutet eine große Umstellung für die betroffenen Menschen. Das Zusammenleben muss neu organisiert werden. Die BetreuerInnen tragen ein Stück Öffentlichkeit mit sich und installieren dieses fortan dauerhaft im privaten Raum ihrer DienstleistungsempfängerInnen. Die größere Freiheit, die man hat, wenn man von der Gesellschaft unbeaufsichtigt in seinen eigenen vier Wänden ist, geht verloren. Eine Angehörige beschreibt, dass es eine große Umstellung ist, wenn auf einmal immer jemand da ist und man eben nicht mehr alles so machen könne wie man es wolle.
Während der Feldforschung im 24-Stunden-Betreuungshaushalt machte sich fühlbar bemerkbar, dass man im betreuten Haushalt niemals alleine ist. Um zu gewährleisten, dass die Betreuerin im Notfall jederzeit eingreifen kann, bleiben alle Personen im Haus in wechselseitiger Hörweite. Wenn man gerade nicht gemeinsam in einem Raum ist, hört man die Geräusche der anderen. Es konnte beobachtet werden, dass die Anwesenden flüstern, wenn sie über andere Haushaltsmitglieder reden, selbst dann, wenn die Türen eines Raumes geschlossen sind. So tief sitzt das Bewusstsein nie alleine zu sein.

Wechsel von der bekannten Lebensweise zum unbekannten Zusammenleben

Die Veränderung, die die 24-Stunden-Betreuung mit sich bringt, wird von der betreuten Person und ihren im Haus lebenden Angehörigen als umfassend erlebt. Die routinisierte Ordnung sowie die gewohnte Logik der Lebensführung werden durcheinander gebracht. An die Stelle des bekannten und wohlvertrauten Lebens im eigenen Heim tritt ein unbekanntes Zusammenleben mit einem vorerst fremden Menschen.

Die betreute Person sowie die Menschen, mit denen sie zusammen lebt, haben eine für sie typische Lebensführung ausgebildet. Sie beschreiben sie als „meine“ oder „unsere Art“[15]. In der 24-Stunden-Betreuung können die betreute Person und ihre Angehörigen nicht mehr auf das Primat beharren, dass ihre Art weiterhin die einzig gültige ist. Die BetreuerInnen bringen ihre eigene Art mit. Für die Tätigkeiten in einem Haushalt gibt es einen enormen Interpretationsspielraum, wie diese auszuführen sind. Die betreute Person und die BetreuerInnen bieten oftmals unterschiedliche Lösungen für dieselben Probleme an. Jede Aufgabe die eine Betreuungskraft übernimmt, kann diese auf ihre Weise erledigen. Die Betreuerin oder der Betreuer erhält dadurch Einfluss auf die nunmehr geteilte Lebensweise im geteilten Haushalt. Für die betreute Person und ihre Angehörigen bedeutet dies, dass sie ihre Lebensführung ein Stück weit aufgeben müssen. Sie müssen zulassen, dass auch die Vorstellungen der BetreuerInnen in ihrem Heim umgesetzt werden. Es gilt sich zu Hause von der uneingeschränkten Gültigkeit der eigenen Art und Weise zu lösen.

In den beforschten Untersuchungsfeldern wurde gerade in der Küche deutlich, dass die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis eingegliedert sind, ihre jeweils eigene Prägung mitbringen. Wie sich zeigte, nimmt die Entscheidung was gekauft und was gekocht wird sowie das Zubereiten, Anrichten und Auftragen der Speisen eine zentrale Rolle in der Tagesgestaltung innerhalb der Betreuungssituation ein. Gerade was das Essen anbelangt, zeigten die untersuchten Personen aber voneinander abweichende Vorstellungen. Als Beispiel kann Untersuchungsfeld 1 herangezogen werden. Während der betreute Mann und seine Frau zu Mittag gerne süße Hauptspeisen essen, lehnen die BetreuerInnen süße Hauptmahlzeiten kategorisch ab. Süße Hauptspeisen stehen darum nur mehr ganz selten am Speiseplan.

Durch den Einfluss der Betreuungskraft auf die Art der Lebensführung in der 24-Stunden-Betreuung verlieren die betreute Person beziehungsweise ihre Angehörigen einen Teil der Kontrolle über das Geschehen in ihrem privaten Haushalt. Das anfängliche Gefühl teilweise handlungsunfähig zu werden, verunsichert die Menschen. Die Verunsicherung wird verstärkt, weil die Veränderungen plötzlich über die betreute Person und ihre Mitwohnenden kommt. Es gibt nicht die Möglichkeit sich langsam an das Leben mit der 24-Stunden-Betreuung zu gewöhnen, weil die neue Lebenssituation mit der Betreuungskraft erst in der Begegnung mit ihr und vor Ort begreifbar wird. Die 24-Stunden-Betreuung übersteigt vorerst das Vermögen der betroffenen DienstleistungsempfängerInnen mit der Situation umzugehen. Auch ist die neue Mit-Bewohnerin vorerst nicht einschätzbar. Die DienstleistungsempfängerInnen können nicht antizipieren, wie sie handeln und sich verhalten wird. Auch dies trägt zum Kontrollverlust bei. Die angestammten BewohnerInnen verlieren dadurch ihre uneingeschränkte Insiderposition im Haushalt. Sie können nicht mehr beanspruchen sich

[15] In-vivo-Code einer Angehörigen

in ihrem Zuhause umfassend auszukennen. Dadurch wird das Zuhause zu einem Ort an dem sich ein unbekanntes Prozedere abzuspulen beginnt. Aus dem Privatraum, der ein vertrauter Ort war, wird eine teilweise unbekannte Sphäre.

Der Verlust der Entscheidungshoheit

Die BetreuerInnen bringen den Status der betreuten Person sowie der im Haushalt lebenden Angehörigen ins Wanken. Die bisherigen Herr und Dame des Hauses besitzen in ihrem Heim keine Entscheidungshoheit mehr. Die Betreuenden sind für den Bereich der Fürsorge und Pflege von alten Menschen ExpertInnen. Durch ihren Status als professionell engagierte Betreuungskräfte erhalten sie Entscheidungskompetenzen in Fragen der körperlichen Gesundheit und Pflege, der Hygiene, der Ernährung, der geistigen Beschäftigung und ähnlichen Gebieten. Die BetreuerInnen dürfen Entscheidungen ihrer DienstleistungsempfängerInnen in Frage stellen und aufheben. Diese partielle Entmachtung bedeutet eine weitere Umstellung für die alten Menschen. Sie müssen akzeptieren, dass sie die Dinge in ihrem eigenen Heim nicht mehr steuern und lenken dürfen.

Eine Anekdote aus einem der Untersuchungsfelder kann die Schwierigkeit der neuen Situation abbilden: Der betreuungsbedürftige Mann sitzt gerne schräg auf seinen Sessel gelehnt. Die Betreuerin fürchtet aber, dass er dabei zu Fall kommen könnte. Sie trägt ihm immer wieder auf gerade zu sitzen. Wiederholt weist sie ihn darauf hin; der Mann rutscht aber beständig in die bequeme Haltung zurück. Eines Tages ist die Betreuerin schon sehr ungeduldig. Sie wird laut und haut mit der Faust auf den Tisch, um den Mann zurechtzuweisen. In diesem Moment reißt der Mann seine Augen auf. Er stemmt sich hoch und schreit: „In meinem Haus haust du auf meinen Tisch?“

Unsicherheit und Risiko

Am Beginn der 24-Stunden-Betreuung werden die betreute Person und ihre Angehörigen mit Bedenken konfrontiert. Unsicherheit besteht darüber, wie die BetreuerInnen mit dem fürsorgebedürftigen Menschen umgehen werden, vor allem wenn niemand dabei ist um die Behandlung zu beaufsichtigen. Sorge besteht auch betreffend des Eigentums der betreuten Person, zu dem die BetreuerInnen Zugang haben, sobald sie mit im Haushalt leben. Die BetreuerInnen werden in die privaten Räume der Dienstleistungsempfänger-Innen eingelassen. Diese Öffnung bedeutet für die betreute Person und deren Angehörige die Gefahr sich mit dieser Offenheit angreifbar und verwundbar zu machen.

Eine betreute alte Frau berichtet wie sie von einer ehemaligen Betreuerin über einen langen Zeitraum hinweg regelmäßig bestohlen wurde. Es wurden nicht große Beträge oder sehr wertvolle Gegenstände entwendet, dennoch bedeutete der kontinuierliche Diebstahl nach Bekanntwerden einen schweren Schock für die Betroffene. Die Analyse des Interviews hat gezeigt, dass nicht der materielle Verlust der größte Schaden für die

betreute Person war; am schlimmsten empfand sie die Tatsache, dass sie über Monate hinweg einer Person anvertraut war, die sich ihr gegenüber kriminell verhalten hat. Die nachträgliche Erkenntnis in ihrem Zuhause hilflos ausgeliefert gewesen zu sein, hat die alte Frau verstört.
Eine weitere Quelle der Unsicherheit für die betreute Person und ihre Angehörigen besteht hinsichtlich des Schutzes ihrer Intimität. Jemanden in seine Privatheit einzulassen birgt die Gefahr, dass die Privatheit nach außen getragen wird. Hier verweisen die betreuten Personen darauf, wie wichtig es ist, dass keine privaten Informationen an Dritte weitergegeben werden.

Zusammenleben mit einem „vorerst fremden Menschen“

Mit dem Beginn der 24-Stunden-Betreuung tritt ein vorerst fremder Mensch in das Leben und in die Privatheit der betreuten Person beziehungsweise der mit ihr lebenden Angehörigen. Von diesem Moment an wird den DienstleistungsempfängerInnen die Umstellung ihres bisherigen Lebens abgetrotzt. Sie müssen ihren Privatraum öffnen und eine unbekannte Person einlassen. Sie müssen das Risiko tragen, dass sie oder ihr Eigentum Schaden nehmen oder dass vertrauliche Informationen weitergegeben werden. Sie müssen ihre gewohnte Lebensweise zur Disposition stellen und in ihrem eigenen Heim Entscheidungskompetenzen abgeben. Sie begeben sich in eine Unsicherheit, weil sie nicht wissen, wie sich ihre Lebensweise verändern wird. Am Anfang des Dienstleistungsverhältnisses besteht daher erst einmal Unsicherheit und Überforderung.
Die Situation wird verschärft dadurch, dass, wie beschrieben, gesetzlich geregelt ist, dass jedes Betreuungsverhältnis von zwei BetreuerInnen getragen werden muss, die sich im Zwei-Wochen-Rhythmus abwechseln. Die betreute Person und ihre Angehörigen müssen sich auf jede Betreuungskraft neu einstellen. Sie erleben mit jeder Betreuerin beziehungsweise mit jedem Betreuer eine eigene Form des Zusammenlebens. Auch wenn sie für sich selbst die Situation des Betreutwerdens nur einmal begreifen müssen, bedarf es für die Interaktion mit jeder einzelnen Betreuungskraft eines eigenen Zugangs. In der folgenden Bearbeitung der Prozesse der 24-Stunden-Betreuung wird auf diese Dichotomie nicht mehr speziell hingewiesen, da es sich bei den Ergebnissen um Typisierungen handelt, die generell auf diese Form der Betreuung anwendbar sein sollen. Dass es sich für die DienstleistungsempfängerInnen aber immer um zwei BetreuerInnen handelt, mit denen die Prozesse durchlaufen werden müssen, sollte zur Einschätzung der Ergebnisse mitbedacht werden.

5.2.2 Die Situation der BetreuerInnen. Eintritt in eine jeweils „neue Welt“

Die Verquickung von Privatraum und Ort einer Dienstleistung fordert der betreuten Person und ihren mit ihr lebenden Angehörigen zu Beginn der 24-Stunden-Betreuung

viel ab. Die individuelle Färbung des Arbeitsplatzes bedeutet aber auch für die BetreuerInnen eine Herausforderung.

„Das musst du wie Fall zu Fall nehmen."

Beim Antritt des 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses begeben sich die BetreuerInnen in die privaten Wohnräume der Menschen, die sie zu versorgen haben. Sie begegnen der spezifischen Lebensführung ihrer DienstleistungsempfängerInnen. In diesem Rahmen müssen sie fortan ihre Arbeit verrichten. Durch die individuelle Komponente ist jedes Arbeitsverhältnis, das eine Betreuerin annimmt, unterschiedlich. Die Arbeitsbedingungen variieren stark von Fall zu Fall. Sie hängen von den Gegebenheiten des Haushalts ab, in dem die Betreuungskraft tätig sein wird.
Die BetreuerInnen berichten, dass es für ihre Arbeit einen großen Unterschied macht, welche Bedingungen sie am Bestimmungsort ihres neuen Betreuungsverhältnisses vorfinden. Angefangen von der Lage – etwa ob es ein Haus am Land oder eine Wohnung in der Stadt ist – über die Größe – müssen Treppen bewältigt werden? – die Möblierung, die Raumaufteilung, die vorhandene Ausstattung für Küche, Bad und Wohnräume; die Gestaltung des Zimmers der BetreuerInnen; der Geschmack der Einrichtung bis hin zum Geruch der Wohnräume ist alles je nach Einsatzort variabel und schlägt sich in den Arbeitsbedingungen für die Betreuungskräfte nieder.
Ganz konkrete Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen hat beispielsweise die Ausstattung mit pflegespezifischem Gerät. Je nach Fortschritt der Erkrankung der zu betreuenden Person benötigen die BetreuerInnen zu ihrer Entlastung medizintechnische Hilfsmittel. Die BetreuerInnen berichten, dass nicht in jedem Haushalt die erforderlichen Mittel und auch nicht immer die Bereitschaft gegeben ist, pflegespezifisches Gerät zu kaufen. Fehlen betreuungsspezifische Hilfsmittel, wie etwa PatientInnenlifter, erschwert sich die Arbeit der Betreuungskräfte enorm. Die DienstleistungsempfängerInnen müssen bereit sein, Pflegegerätschaft, spezifisches Hygienematerial, Therapieprodukte oder Unterhaltungsgegenstände zu kaufen, damit die BetreuerInnen dies in ihre Arbeit einbauen können.
Zur Spezifik des Privathaushalts als Arbeitsplatz gehört weiters, dass die Tätigkeit der BetreuerInnen je nach Arbeitsumfeld variable ist. Die Betreuungsarbeit lässt sich nicht abgelöst von den Gegebenheiten vor Ort, aber auch nicht vom Zustand und von der Lebensweise der zu betreuenden Person beschreiben.
Im Vertrag, den die Betreuerin in Untersuchungsfeld 1 mit dem betreuungsbedürftigen Mann abgeschlossen hat, sind als Hauptaufgaben „die Führung des Haushalts", „die Unterstützung der betreuungsbedürftigen Person zum Schutz ihrer wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Interessen", „die Unterstützung bei der Lebensführung und im Alltag"

und „Gesellschaftsfunktion“ angegeben. [16] Bei diesem Vertrag handelt es sich um einen Mustervertrag, wie er ähnlich auf der Homepage vieler Vermittlungsagenturen zum Download angeboten wird. Er entspricht der gängigen Praxis. Im Vertrag werden Leistungen der Betreuungskraft nur vage benannt; tatsächlich erschließt sich erst vor Ort, was im jeweils konkreten Fall zu tun ist. Die konkrete Arbeit in der 24-Stunden-Betreuung muss immer auf die betreute Person und ihre individuelle Lebenssituation zugeschnitten werden. Sie wird den spezifischen Bedürfnisse der DienstleistungsempfängerInnen angepasst und ist dadurch im Vorhinein nicht standardisierbar.

Die Arbeitsbedingungen der BetreuerInnen werden auch maßgeblich vom körperlichen und geistigen Zustand der zu betreuenden Person geprägt. Die Schwere der Erkrankung bestimmt über die Schwere der Arbeit. Die BetreuerInnen fürchten beispielsweise ein Arbeitsverhältnis, in dem die zu betreuende Person über einen langen Zeitraum hinweg gehoben werden muss. Das schlägt sich auf ihre eigene Gesundheit nieder. Der körperliche Arbeitsaufwand der BetreuerInnen steigt mit dem körperlichen Gebrechen der betreuten Personen. Grundsätzlich definiert die Physis der zu betreuenden Person, aber auch die der BetreuerInnen, die Bedingungen für die Betreuungstätigkeit. Von den BetreuerInnen wird eine psychische Erkrankung der fürsorgebedürftigen Menschen mit gleicher bis noch größerer Furcht betrachtet, wie eine körperliche Schwäche. Wenn die PatientInnen etwa an Demenz leiden, empfinden die BetreuerInnen ihre Arbeit als sehr belastend. Auch wenn die betreute Person oder ihre im Haushalt lebenden Angehörigen von Depressionen betroffen sind, erschwert dies die Tätigkeit der BetreuerInnen.

Auch die Frage, ob Angehörige mit im betreuten Haushalt wohnen, ist von wesentlicher Bedeutung für die Arbeitssituation der BetreuerInnen. Die Anforderungen an eine 24-Stunden-Betreuungskraft ändern sich, wenn Angehörige mit im Haushalt leben. Je nach Situation kann die Anwesenheit eines oder einer Angehörigen für die Betreuerin Arbeitserleichterung oder -erschwernis bedeuten. Einerseits erhöht sich bei zwei oder mehr Personen der Aufwand den Haushalt in Ordnung zu halten und zu kochen. Andererseits können Angehörige den Betreuenden Aufgaben abnehmen, vor allem was die „Gesellschaftsfunktion“ betrifft.

Für die BetreuerInnen ist jedes neue Dienstleistungsverhältnis wie der Eintritt in eine

[16] Der sogenannte „Leistungsinhalt“ eines Vertrages zwischen einer Betreuerin und einer betreuten Person, der von einer Vermittlungsagentur aufgesetzt und zur Verfügung gestellt wurde, beinhaltet folgende Tätigkeiten: „1. Die Führung des Haushalts insbesondere Einkaufen und Erledigen von Botengängen, Reinigungstätigkeiten wie insbesondere Reinigen der Wohneinheit, Reinigen von persönlichen Gebrauchsgegenständen und Hilfsmitteln (z.B. Zahnprothesen, Hörapparat, Leibstuhl), Müllentsorgung, Durchführung von Hausarbeiten (z.B. Auswechseln von Glühbirnen), Wäscheentsorgung (Waschen, Bügeln, Ausbesserungen), Versorgung von Pflanzen und Haustieren, Sorge für ein gesundes Raumklima, die Zubereitung und das mundgerechte Vorbereiten von Mahlzeiten; 2. Die Unterstützung der betreuungsbedürftigen Person zum Schutz ihrer wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Interessen (z.B. Begleitung bei Behörden- und Arztwegen); 3. Die Unterstützung bei der Lebensführung und im Alltag insbesondere Unterstützung beim An- und Auskleiden, bei der Reinigung von Händen und Gesicht, bei einem Fußbad, bei der Haarpflege und Rasur, bei der Gestaltung des Tagesablaufs; 4. Gesellschaftsfunktion insbesondere durch Konversation, Vorlesen, Unterstützung bei der Freizeitgestaltung und Hobbies, Förderung gesellschaftlicher Kontakte, Begleitung bei diversen Aktivitäten.“

„neue Welt"[17]. Jeder neue Fall basiert auf seinen eigenen spezifischen Parametern. Kein Arbeitsplatz gleicht dem anderen. Die Arbeitsbedingungen und die Umstände in denen die Arbeit verrichtet werden muss sowie die Tätigkeit selbst, sind nicht standardisierbar. Am Beginn eines Betreuungsverhältnisses herrscht für die BetreuerInnen daher Ungewissheit darüber, wie sich das Arbeitsverhältnis gestalten wird. Die Eigenheiten des zukünftigen Arbeitsfeldes offenbaren sich immer erst vor Ort.

Ressourcen und Formen der Qualifizierung

Die Schwere der Tätigkeit, wie, sie die BetreuerInnen vor Ort erleben, hängt auch von den Fähigkeiten der Betreuungskräfte selbst ab. Für 24-Stunden-BetreuerInnen, die von Agenturen vermittelt werden, gibt es keine standardisierte pflegerische Ausbildung.[18] Die Qualifikation der einzelnen Betreuungskraft setzt sich aus einer Mischung aus unterschiedlichen Formen und Quellen der Qualifizierung zusammen.

Formale Qualifikation

Je nach Beschäftigungsform verfügen die BetreuerInnen über einen unterschiedlichen Stand formaler Qualifikation. Dieser reicht von einer abgeschlossenen Ausbildung im Gesundheitsberuf, über einen einige Tage dauernden Pflegekurs der Vermittlungsagentur, bis hin zu gar keiner Unterweisung in pflegerische Tätigkeiten. In der vorliegenden Forschung wurden ausschließlich BetreuerInnen angetroffen, die für die Betreuungstätigkeit aus dem Ausland nach Österreich kamen. In der Mehrzahl der Fälle hatten die Frauen in ihrem Herkunftsland einen ein- bis dreitägigen Pflege-Schnellkurs absolviert. In einem weiteren Fall lag keine Art pflegerischer Ausbildung vor.

Qualifizierung vor Ort

Trotz unterschiedlich umfassender formaler Trocken-Qualifizierung zeigt sich bezüglich dessen Bedeutung ein übereinstimmendes Bild unter den BetreuerInnen. Auch für jene BetreuerInnen, die einen Pflegekurs ihrer Vermittlungsorganisationen absolviert hatten, hatte das dort gelernte pflegerische Wissen, nur geringe Bedeutung für die tatsächliche Betreuungstätigkeit. Als wichtigere Quelle der betreuungsspezifischen Qualifizierung nannten sie ihren Erfahrungsschatz. Da die Betreuungsfälle so verschieden sind und die Rahmenbedingungen der Betreuungstätigkeiten so stark variieren, müssen die BetreuerInnen bei jedem neuen Fall eine andere Aufgabenstellung bewältigen. Sie lernen vor Ort und am konkreten Fall. Im Tun und Ausprobieren erweitern sie ihr betreuungsspezifisches Wissen. Die BetreuerInnen qualifizieren sich vor Ort durch Learning by Doing. Die Erfahrungen aus jedem Betreuungsverhältnis fließen in den Pool an betreuungsspezifischem Wissen der Betreuungskraft ein. Bei Bedarf kann sie bei einem neuen Betreuungsverhältnis darauf zurückgreifen. Eine Betreuerin erklärt

[17] Durchgängiger In-vivo-Code der interviewten Betreuerinnen
[18] Zu den Anforderungen an die Qualifikation von 24-Stunden-BetreuerInnen siehe Kapitel 2.1.3.

während einer Führung durch das Badezimmer der betreuten Person, dass sie der Familie empfohlen hätte, einen Ausschnitt in die Wannenwand machen zu lassen. Durch das Loch könne man die betreuungsbedürftige Person zur Dusche bringen und man erspare sich einen Wannenlift. Dies habe sie bei einer anderen Familie gesehen und so habe sie es ihren aktuellen DienstleistungsempfängerInnen weitergegeben.

Qualifizierung durch Austausch und Informationssuche

Der Pool des Wissens wird aber auch von anderen Quellen gespeist. So erzählen BetreuerInnen, dass sie im Internet nach den Krankheiten googlen, an denen ihre KlientInnen leiden. Auch suchen sie Gespräche etwa mit befreundeten Krankenschwestern, die sie über spezifische Krankheiten und deren Behandlung befragen können.

Eine weitere Quelle des Wissens, sind die gemeinsamen Busfahrten der BetreuerInnen von und nach Österreich. Während dieser Fahrten tauschen sich die BetreuerInnen aus. Hier erfahren sie Details über andere Fälle. Sie berichten über Probleme und besprechen Praktiken der Pflege. Sie können einander um Rat fragen. Auch wenn eine der befragten Betreuerinnen anmerkt, dass man nicht alles glauben dürfe, was man in den Bussen höre, erkennt sie die Austauschmöglichkeiten mit anderen BetreuerInnen doch als hilfreich für ihren Beruf an.

Qualifizierung durch Biografie

Eine weitere Form der Qualifizierung für die Arbeit als 24-Stunden-BetreuerIn, die bei allen beforschten Betreuungskräften beobachtet werden konnte, erfolgt bereits in der Vergangenheit dieser Menschen. Die Frauen haben in ihrer Biografie Fähigkeiten gesammelt, die sich als Vorteil für die Betreuungstätigkeit herausgestellt haben. Als Beispiel kann genannt werden, dass BetreuerInnen angeben sich in der Vergangenheit um Familienangehörige gekümmert zu haben. Etwa haben sie bereits in frühen Jahren ihre kleinen Geschwister beaufsichtigt, andere mussten kranke und alte Familienmitglieder versorgen, wieder anderen hatten au pair gearbeitet. Dies hilft ihnen in ihrer aktuellen Tätigkeit. Die Biografien der BetreuerInnen spielen in das Betreuungsverhältnis hinein. Die Frauen haben in familiären Settings Kompetenzen erworben. Diese lassen sich im Zuge der 24-Stunden-Betreuung nutzen. Das gemeinsame Leben im Haushalt im Zuge der 24-Stunden-Betreuung stellt ähnliche Anforderungen an die BetreuerInnen, wie sie in einem familiären Umfeld gestellt werden.

Die Arbeit als „wo“

Die Betreuerinnen in den beforschten Untersuchungsfeldern aber auch die anderen Interviewpartnerinnen sind Frauen, die aus anderen Ländern – großteils mit niedrigerem Lohnniveau – stammen und in Österreich als Betreuerinnen tätig sind. Den Job „24-Stunden-BetreuerIn“ auszuführen bedeutet in diesen Fällen ins Ausland zu fahren. Die

Entscheidung eine Arbeit als 24-Stunden-Alten-Betreuungskraft auszuüben ist unter diesen Umständen nicht trennbar von der Entscheidung ein anderes Land aufzusuchen. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass die Bereitschaft in ein anderes Land zu gehen und dort für jeweils 2 Wochen in einem Privathaushalt untergebracht zu sein, einen großen Teil der Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuungstätigkeit bereits erfüllt. Für viele Frauen ist die Arbeit ein „Wo"; das „Was" resultiert zu einem großen Teil aus den Gegebenheiten des Wo.
Mit dem Wechsel in ein anders Land ist ein Wechsel in eine andere Kultur verbunden. Ebenso wird mit dem Einsatzort die Sprache, die im Betreuungsverhältnis gesprochen wird, definiert. Das ist für die BetreuerInnen ein sehr wichtiges Thema. Wenn sie die Sprache des Ziellandes nicht sprechen, erleben sie sich in ihrer Arbeit in der Situation sich nicht äußern zu können. Im Ortswechsel liegt eine Herausforderung für die BetreuerInnen. Er verstärkt den Eindruck sich bei Beginn des Betreuungsverhältnisses in eine „neue Welt" zu begeben.

Unsicherheit und Vorsicht

Ebenso wie die betreute Person und ihre Angehörigen stehen auch die BetreuerInnen am Beginn eines 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses vor einem Risiko. Da sich die Bedingungen der Arbeit erst vor Ort auftun, können sie im Vorhinein nur schwer einschätzen, was während der Tätigkeit auf sie zukommen wird. Die Tatsache in einem Privathaushalt arbeiten zu müssen, ist zusätzliche Quelle für Unsicherheit. Auch wenn die Betreuungskraft selbst mit ihrer Anwesenheit die Privatheit der bisherigen Bewohner-Innen aufbricht, spielt sich das Geschehen im Privatraum ab und bleibt damit großteils vor den Augen der Gesellschaft verborgen. Diese Konstellation birgt ein Risiko für die BetreuerInnen, da mitunter nicht kontrolliert wird, was hinter den Mauern passiert.
Aus den Interviews mit den Betreuungskräften lässt sich herausarbeiten, dass sie sich am Beginn eines neuen Dienstleistungsverhältnisses bewusst sind, dass es in dieser Situation Gefahren geben kann. Sie wissen, dass es möglich ist Angst zu haben. Es ist nicht selbstverständlich, dass es einer Betreuungskraft an ihrem Arbeitsplatz gut geht. Darum nehmen BetreuerInnen am Anfang eines neuen 24-Stunden-Betreuungs-Verhältnisses eine vorsichtige Haltung ein.

5.2.3 Nähe trotz Fremdheit

Die 24-Stunden-Betreuung ist eine Zweckgemeinschaft. Die Menschen, die durch die 24-Stunden-Betreuung miteinander verwoben sind, haben einander nicht nach Gesichtspunkten der Sympathie für einen geteilten Alltag ausgewählt. Das Konzept der Betreuung verlangt aber die Eingliederung beider Seiten in ein gemeinsames System. Es erfordert Nähe und Zusammenarbeit und lässt wenig Spielraum für Abgrenzung und einen gegenseitigen Sicherheitsabstand.

Diese paradoxe Verknüpfung der Gegenpole Nähe und Fremdheit spiegelt das Grundmuster der 24-Stunden-Betreuung wider. Menschen, die einander erst kurz kennen, leben zusammen und teilen sich Bad, Küche und Freizeit etc. Die widersprüchliche Einheit aus Nähe und Fremdheit ist der Ausgangspunkt den die Beteiligten erst erfassen müssen und vom dem aus sie sich dann für das geteilte Zusammenleben aber auch für die Betreuungsaufgabe organisieren, bis BetreuerInnen und betreute Personen sowie ihre Angehörigen keine „fremden" Menschen mehr füreinander sind.

5.2.4 Aushandeln von gemeinsamen Grundsätzen der Lebensführung

Am Anfang der Zweckgemeinschaft werden beide Seiten, DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen, wie gezeigt werden konnte, mit vorerst fremden Welten konfrontiert. Das bedeutet für die involvierten Menschen, dass sie Gewissheiten verlieren, die bis dahin als verlässlich gegolten hatten. Es tritt Verunsicherung ein. Ein Vakuum entsteht, wo die eigenen Lebensgrundsätze bisher Anleitung zum Handeln geben konnten. In dieses Vakuum muss eine neue Logik der Alltagsgestaltung eingesetzt werden, damit die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, wieder wissen, nach welchen Grundsätzen sie handeln können. Ein wichtiger Schritt für eine gemeinsame Neuordnung des Lebens in der 24-Stunden-Betreuung ist daher das Aushandeln gemeinsam getragener Grundsätze der Lebensführung. Dieser Schritt verlangt ein Umdenken der betroffenen Personen genauso wie eine Bereitschaft aufeinander einzugehen. In der folgenden analytischen Beschreibung werden die Aushandlungsprozesse dargestellt, über die die involvierten Personen in der 24-Stunden-Betreuung zu gemeinsamen Grundsätzen in der Lebensführung gelangen.

„Seit de Mädls …" Umdenken zur Lebensführung mit BetreuerInnen

In der 24-Stunden-Betreuung treffen, die individuellen Lebensweisen und Eigenheiten sowohl der betreuten Person und ihrer im Haus lebenden Angehörigen als auch der BetreuerInnen aufeinander. Wie angeführt, haben die DienstleistungsempfängerInnen, obwohl sie die angestammten Hausleute sind, kein Recht, ihre Art der Lebensweise in der 24-Stunden-Betreuung als alleinig gültige einzufordern. Die BetreuerInnen übernehmen einen großen Teil der Haushaltsführung und implementieren dabei ihre spezifische Art der Lebensführung. Der Einfluss der BetreuerInnen auf die Lebensführung steigt besonders an jenen Punkten, an denen sie als pflegespezifische ExpertInnen Entscheidungen treffen dürfen.
Im Haushalt bestehen dadurch gleichzeitig unterschiedliche Logiken nebeneinander. Die involvierten Personen haben keine eindeutige Anleitung, nach welchen Grundsätzen und Regeln sie im Alltag handeln sollen, weil es mehrere Interpretationen desselben Sachverhalts gibt. Die Situation ist uneindeutig und verwirrend; sie tendiert zur

Auflösung und Klärung. In der Folge bildet sich im Zusammenleben von betreuter Person sowie ihrer Angehörigen und den Betreuungskräften eine eigene, für beide Seiten verständliche und verbindliche, Logik der Lebensweise heraus.

Das Muster, wie ein derartiger geteilter Lebensentwurf entsteht, ist in den beobachteten Betreuungssituationen dasselbe. Am Anfang der 24-Stunden-Betreuung müssen die betreute Person und ihre mit ihr lebenden Angehörigen ihre individuelle Lebensweise zur Disposition stellen. Auch die BetreuerInnen müssen von ihren Prinzipien der Lebensführung in vielen Punkten abweichen. Beide Parteien verlassen die bekannte Sphäre ihrer Gewohnheiten und Prinzipien und müssen sich in der 24-Stunden-Betreuung auf ein neues Regelwerk für das Zusammenleben einlassen. In der Begegnung mit den anderen klärt sich, worauf man sich einigen kann, wo wer bereit ist nachzugeben beziehungsweise auf welche Grundsätze keinesfalls verzichtet werden kann. So steuert jeder etwas zum geteilten Lebensentwurf bei; es entsteht eine neue Lebensführung, die beiden Seiten bekannt ist.

Der Einfluss der jeweils anderen Personen wird in diesem Prozess oft als Einschränkung der eigenen Lebensweise erlebt. Gleichzeitig erkennen die involvierten Personen auch den Wert neuer Ideen, die sie auf diese Weise erhalten.

Zur Veranschaulichung dient ein Beispiel aus Untersuchungsfeld 1: Die Frau des betreuten Mannes erklärt beim Frühstück, dass ihr Mann „seit de Mädls“ da seien, angefangen habe, so wie die BetreuerInnen in der Früh hin und wieder ein Wurstbrot zu essen. Das hätten sie und ihr Mann früher nie getan. Als sich ihr Mann dann nach dem Frühstück hinlegt, bemerkt die Frau mit hochgezogenen Brauen, dass er vielleicht deshalb nach dem Frühstück oft so müde sei, weil das Wurstbrot eben doch eine zu schwere Kost sei. Das Wurstbrotessen zum Frühstück hat der Mann aus den Lebensgewohnheiten der BetreuerInnen übernommen. Es ist ein Beispiel für die Synergie der Lebensweisen von DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen. Aus der Bemerkung der Frau, das morgendliche Wurstbrot – das nie Teil ihrer früheren Lebensweise war – sei wohl doch zu schwer, lässt sich Missbilligung der importierten Frühstücksgewohnheit heraushören. Der Frau fällt es schwer zu akzeptieren, dass ihre gewohnte Lebensweise durch den Einfluss der BetreuerInnen in diesem Punkt verändert wurde. In einem anderen Kontext lässt sich aber eindeutig heraushören, dass die Frau auch froh ist, um den Einfluss der BetreuerInnen. Sie erzählt, dass sie die Gespräche mit den „Mädels“ oft genieße. Sie schätze das Plaudern in gemeinsamen Stunden, in denen man Kaffee-trinke oder abends ein Spiel spiele. Bei diesen Gelegenheiten erfahre sie viel, auch aus der Sicht junger Menschen. Manchmal frage sie sich, was sie und ihr Mann sich den ganzen Tag erzählen könnten, wenn nur sie allein ihn betreuen würde; wenn sie beide immer zusammen wären und das immer zu Hause. Da brächten die Mädels schon eine Abwechslung ins Haus. An den Worten der Angehörigen wird deutlich, dass sie in der 24-Stunden-Betreuung auch die Chance erkennt Neues kennenzulernen. Die

BetreuerInnen bringen ein anderes Alltagsverständnis und oftmals eine andere Kultur in den Horizont der alten Menschen. Im intensiven Zusammenleben lernen die betreute Person und ihre Angehörigen diese Eindrücke gut kennen. So werden auch Elemente der anderen Kultur Teil der nunmehr geteilten Lebensweise.
Der betreute Mann aus Untersuchungsfeld 1 lobt beispielsweise die Kochkünste seiner Betreuerin. Lächelnd erklärt er: „Wir haben eine Meisterin böhmischer Küche hier". Aus dem narrativen Interview mit einer anderen Betreuerin geht hervor, dass eine Tochter der betreuten Person nun slowakisch lerne. Das Interesse entstand durch den Kontakt mit der Betreuerin und ihrer Muttersprache. Ein weiteres Beispiel findet sich in Untersuchungsfeld 2. Die alte Frau übernimmt zur Beschreibung dessen, dass sie bestohlen wurde, Wort und Geste ihrer rumänischen Betreuerin. Wie diese, spricht sie von „Zappzerap" und macht eine vielsagende Handbewegung, wie etwas wegwischen und in der hohlen Hand verschwinden lassen. Die Geste und das Ausdruckspartikel „Zappzerap" kommen aus der Kultur der Betreuerin. Die alte Frau hat es in ihre Ausdrucksweise aufgenommen.
Umgekehrt übernehmen auch die BetreuerInnen Grundsätze ihrer betreuten Personen. Eine Betreuerin zeigte sich fasziniert von den speziellen Küchenmaschinen, die ihr zum Kochen im betreuten Haushalt zur Verfügung stehen. Sie kaufte sich eine dieser Maschinen, um sie auch zu Hause zur Zubereitung ihrer Speisen zu verwenden.
Mit der Zeit spielt sich in der 24-Stunden-Betreuung eine gemeinsame Lebensweise ein. Die BetreuerInnen aber auch die betreuten Personen werden im Prozess der Neudefinition der geteilten Lebensführung wieder zu InsiderInnen – nun aber der geteilten Lebensweise. Eine gemeinsame Logik wird installiert und Unsicherheiten in der Lebensführung werden reduziert. Signifikat ist, dass die Position, die zuvor den ursprünglichen BewohnerInnen vorenthalten war, nämlich sich zu Hause auszukennen und über die Gepflogenheiten des Heims vollständig Bescheid zu wissen, in Folge der gemeinsam aufgebauten Lebenslogik auch auf die BertreuerInnen übergeht. Für Außenstehende ergibt sich dadurch ein ungewohntes Bild. Bei der Feldforschung irritierte es anfangs, dass es die Betreuerinnen sind, die die Gäste empfangen, sie auffordern Platz zu nehmen und ihnen etwas zu trinken anbieten. Ebenso erstaunte es, wenn die Betreuerin beispielswese beim Essen auf die Banklehne hinter der Besucherin greift, wo Weihnachtskarten an die betreute Person und ihre Angehörige aufgestellt sind, diese nimmt und sagt: „Die kann man wegtun". Diese Gesten würde man von den Hausleuten erwarten. Die Betreuerin kann die Rolle der Gastgeberin einnehmen und über grundsätzliche Dinge im Haushalt entscheiden, denn sie weiß über die impliziten Regeln und die herrschende Logik Bescheid.
Im Leben der betreuten Person und ihrer Angehörigen schafft die 24-Stunden-Betreuung einen neuen Abschnitt. Es gibt „unsere Art", das ist die Zeit vor der Betreuung und es gibt „seit de Mädels", der Abschnitt ab dem Zusammenleben mit den BetreuerInnen. Zwischen

den beiden Abschnitten liegt der Beginn der 24-Stunden-Betreuung. Er ist die Zäsur, ab der die betreute Person und ihre Angehörigen ihr Leben in anderen Parametern begreifen. Charakteristisch für die neue Lebensweise ist, dass die BetreuerInnen ab diesem Zeitpunkt mitgedacht werden. Die BetreuerInnen werden elementarer Bestandteil des Lebens der DienstleistungsempfängerInnen. Die Erwartungen der betreuten Person und ihrer Angehörigen an die eigene Privatheit werden umdefiniert. Sie leben nun eine andere Form von „privat". Über die Veränderung wird eine Normalität gestülpt. Fortan ist das Leben mit zwei vorerst fremden Menschen die neue „unsere Art".

Sich's passend machen

Der Aufbau einer gemeinsamen Art der Haushaltsführung, bei der sowohl die DienstleistungsempfängerInnen als auch die BetreuerInnen Bescheid wissen, funktioniert vor Ort in der Begegnung der involvierten Menschen miteinander.
Um für die Zeit der 24-Stunden-Betreuung eine gemeinsame Lebensführung auszubilden, die von beiden Seiten mitgetragen wird, ist es essentiell, dass beide Seiten bereit sind, Kompromisse einzugehen.
Die Angehörige in Untersuchungsfeld 1 wählt treffende Worte zur Beschreibung der Situation in ihrem Haushalt seit der 24-Stunden-Betreuung: man mache es sich passend; man richte sich gegenseitig nach einander; jeder bemühe sich.
In der Konfrontation mit den jeweils anderen machen sich die in die 24-Stunden-Betreuung involvierten Personen ein Bild von ihren Gegenübern. Dabei gewinnen Sie auch einen Eindruck von den Erwartungen, die an sie herangetragen werden. Die Menschen offenbaren ihre Stärken und Schwächen. Ein charakteristisches Bild der Betreuungssituation aber auch des Zusammenlebens zeichnet sich ab. Auf Basis der wechselseitigen Erkenntnis beginnen die in das Dienstleistungsverhältnis involvierten Personen sich aneinander auszurichten. Es ist eine Mischung aus dem anderen nachgeben und seine eigene Position vertreten, die am Ende zu einem gangbaren Weg für die Beteiligten führt.
Die Feldforschung hat gezeigt, dass sowohl die betreute Person und ihre mit ihr lebenden Angehörigen als auch die BetreuerInnen das Gefühl haben mehr zu tun, als sie müssten. Die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung müssen bereit sein Abstriche zu machen, aufeinander zuzugehen und vor allem Kompromisse einzugehen, damit das enge Zusammenleben der vorerst fremden Personen möglich wird. Die 24-Stunden-Betreuung fordert eine an sich absurde Intimität von Menschen, die nicht privat verbunden sind. Dadurch erhält die ganze Situation die Form eines Kompromisses. Wenn die involvierten Personen in der Feldforschung von ihrer Gemeinschaft in der 24-Stunden-Betreuung sprechen, sparen sie daher auch nicht mit beschönigenden Phrasen: „Wir haben unsere Meinungsverschiedenheiten, aber eigentlich läuft alles ganz gut". „Es ist zwar oft sehr anstrengend, aber ich will trotzdem nicht weg". „Irgendwie passt schon alles." „Bei uns

klappt das schon irgendwie.“ „Ich glaub das passt.“ „Und lieber ist das so, dass jeder hat seine Ruhe und ist das nicht so anstrengend“.
Man redet sich die Lage nachträglich gut; man spürt, dass es sich um einen Kompromiss handelt, dass es für dieses Dienstleistungsverhältnis aber keine optimale Situation geben kann. Der Kompromiss ist der gangbare Weg.
Die Betreuerin in Untersuchungsfeld 2 spricht beispielsweise sehr schlecht Deutsch. In der Feldforschung ließen sich wenige, aber doch, Missverständnisse beobachten, die auf die mangelnden Sprachkenntnisse der Frau zurückgeführt werden können. Auch hat die betreute Frau die Kochkünste ihrer Betreuerin beanstandet: „Sie muss erst kochen lernen. Sie tut rumänisch kochen. Deutsch kochen ist was anderes“. Trotzdem resümierte die betreute Frau, dass sie ihre Betreuerin jetzt nicht mehr gehen lassen wolle. Sie wisse nicht was die nächste hätte. Und sie würden es sich schon „ausdeutschen“ und in Anspielung auf die rumänischen Kochkünste fügte sie hinzu „und ein Kochbuch haben wir auch“. Es sich auszudeutschen und einer rumänisch kochenden Person ein deutsches Kochbuch zu empfehlen sind Formen gelebten Kompromisses. Die betreute Frau und die Betreuerin richten sich aneinander aus und finden so einen gangbaren Mittelweg für ihre Gemeinschaft.
Angesichts dieser Erkenntnisse wird noch einmal deutlich, dass das Zusammenleben in der 24-Stunden-Betreuung eine Zweckgemeinschaft ist. Das Konzept dieser Betreuungsform bringt Menschen in eine Nähe zueinander, in die sie ohne das Arrangement des Betreuungsverhältnisses nie gelangen würden. Das daraus resultierende Zusammenleben ist ein Kompromiss und kann auch nur mit Kompromissen getragen werden. Das Paradox von Nähe trotz Fremdheit kann dabei zwar nicht aufgelöst werden, man lernt aber damit umzugehen; man macht es sich passend.

5.2.5 Die *Konstruktion der Wirklichkeit* in der 24-Stunden-Betreuung als Basis für organisiertes Handeln. *Theoretische Einbettung*

Die in das 24-Stunden-Betreuungssystem involvierten Menschen suchen nach Wegen aus der Konfusion. Am Anfang der Betreuungssituation werden sie durch den Verlust bekannter Gewissheiten und durch massive Unsicherheiten vorübergehend orientierungslos. Die betreute Person, mit im Haushalt wohnende Angehörige und die jeweilige Betreuungskraft handeln sich in ihren alltäglichen Begegnungen und ihrer Kommunikation Stück für Stück neue verbindliche Vorstellungen aus, die ihnen dann für ihr Zusammenleben wieder Handlungsanleitung sein können.
Dieser Prozess, den die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung auf der Suche nach gemeinsamen Prinzipien der Lebensführung durchlaufen, erinnert an die Theorie des Sozialkonstruktivismus (Berger/Luckmann 2010 (1969)). In Ihrem Werk *Die soziale Konstruktion der Wirklichkeit* zeigen die Autoren auf, wie Gesellschaftsmitglieder auf Basis unaufhörlichen wechselseitigen Verständigens und Verhandelns eine gemeinsame

Auffassung der Alltagswirklichkeit aufrechterhalten (Berger/Luckmann 2010: 26). Die daraus resultierende unproblematische Kontinuität der Alltagswelt ist allerdings in Gefahr, wenn Situationen auftauchen, die sich nicht mehr in die Logik der gewohnten Alltagswirklichkeit einordnen lassen. Wenn Gesellschaftsmitglieder mit Konstellationen konfrontiert werden, die nicht mehr in den Bedeutungshorizont des gemeinsamen Alltagsverständnisses integrierbar sind und die auf eine andere, außerhalb liegende Wirklichkeit verweisen, verlieren sie die orientierungsstiftende Sicherheit der alltäglichen Wirklichkeit (ebd. 27).

Genau dieses Szenario markiert den Anfang der 24-Stunden-Betreuung. Die involvierten Personen werden, wie gezeigt werden konnte, mit einer Situation konfrontiert, die in die Logik ihrer jeweiligen Alltagswelt nicht einordenbar ist, die ihnen sogar die Parameter nimmt, die ihr bisheriges Leben geordnet haben. Der Aushandlungsprozess der daraufhin unter den involvierten Personen stattfindet, kann als Weg zu einer gemeinsamen Logik gedeutet werden, welche auf die spezifische Betreuungssituation und ihre AkteurInnen zugeschnitten ist. In das Vakuum der entkräfteten Bedeutungshorizonte konstruieren die Betroffenen der 24-Stunden-Betreuung sich ihre eigene spezifische Alltagswirklichkeit.

Berger/Luckmann bieten in ihrer Theorie ein Muster an, das verwendet werden kann, um zu verstehen, wie die Personen in der 24-Stunden-Betreuungssituation zu ihrer Wirklichkeit gelangen. Sie beschreiben wie die Interaktion zwischen AkteurInnen – hier A und B – stattfindet, wenn sie, wie im Fall der 24-Stunden-Betreuung, in eine Situation gelangen, die „für keinen von ihnen institutionell vorgeprägt ist“ (ebd. 60). A beobachtet B und unterstellt B Motive für sein oder ihr Handeln. A typisiert die Handlungen von B, wenn diese wiederkehren. Diese Vorgänge laufen reziprok ab. Die Typisierungen, die A und B vom oder von der jeweils anderen annehmen, kommen später als typische Verhaltensmuster zum Ausdruck. Berger/Luckmann erklären, dass A und B an dieser Stelle beginnen, ihre „Vis-à-vis-Rollen“ zu spielen (ebd. 60). Die typischen Verhaltensmuster der jeweils anderen Person halten Einzug in gewohnheitsmäßige Verfahren in der gemeinsamen Wirklichkeit. Es bildet sich eine „ganze Kollektion“ von Rollen aus, die sich zu einem „Rollenspiel“ verdichten (ebd. 60). A und B erarbeiten eine „sich ständig erweiternde Welt der Routinegewissheit“. Handlungen des Gegenübers sind nicht mehr unverständlich und verwunderlich, sondern können logisch eingeordnet werden. „Eine gesellschaftliche Welt wird allmählich konstruiert, in der die Fundamente einer expansiven institutionalen Ordnung schon vorhanden sind.“ (ebd. 61) A und B gewinnen mit der gemeinsamen Wirklichkeit einerseits Stabilisierung für ihre wechselseitigen Handlungen, was eine Vorhersehbarkeit des Tuns des oder der anderen einschließt, und andererseits erhalten sie mit der Routine eine Basis für gemeinsame Koordination und für Arbeitsteilung (ebd. 61).

Die beschriebene Konstruktion einer gemeinsamen Welt lässt sich im Tun der AkteurInnen eines 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses wiederfinden. Die involvierten

Personen stehen sich zu Beginn der 24-Stunden-Betreuung als Fremde in einer unbekannten gesellschaftlichen Situation gegenüber. In der täglichen Begegnung erkennen sie aber, wie die jeweils anderen handeln. Man typisiert das Verhalten der anderen, das einem zuerst noch fremd ist, das man in seiner Bedeutung für den geteilten Alltag aber noch einzuschätzen lernt. Die Angehörige spricht von „*vorerst* fremden Menschen", wenn sie die BetreuerInnen bezeichnet. Damit ist dokumentiert, dass sich die wechselseitige Uneinschätzbarkeit der Menschen in der 24-Stunden-Betreuung abbaut und hin zu einem bekannten Element eines gemeinsamen Verständnisses verschiebt. Die AkteurInnen in der 24-Stunden-Betreuung erarbeiten sich ihr eigenes Alltagswissen. In diesem Wissen wird aus dem Paradox von Nähe trotz Fremdheit, in das sie gemeinsam gezwungen sind, eine sinnhafte Gewissheit. Vor allem aber gewinnen sie mit der permanent ausgehandelten Wirklichkeit und dem gemeinsamen Wissensvorrat eine Basis dafür um wechselseitig ihr Tun einzuschätzen und erwarten zu können und um sich arbeitsteilig zu organisieren. Die Stufen des darauf aufbauenden Organisierungsprozesses können im folgenden Kapitel nachvollzogen werden.

5.3 Mechanismen des Organisierens in der 24-Stunden-Betreuung

Die Analyse des 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses legte Mechanismen frei, die als Elemente eines Organisierungsprozesses identifiziert werden konnten.

5.3.1 Aushandeln der Zuständigkeiten und Aufgabenverteilung

Für die Organisierung des gemeinsamen Alltags in der 24-Stunden-Betreuung ist es nötig, dass sich eine Aufgabenverteilung unter den involvierten Personen herausbildet.
Auch in Bezug auf die Aufgabenverteilung beweist die 24-Stunden-Betreuung als Dienstleistung im Privathaushalt ihre große Variabilität. Die Funktionen und Zuständigkeiten unter den involvierten Personen sind am Anfang nicht abschätzbar. Sie lassen sich nicht direkt von den formalen Rollenbezeichnungen „BetreuerInnen" und „betreute Personen" sowie „Angehörige" ableiten. Die Aufgabenverteilung in der 24-Stunden-Betreuung ist nicht standardisierbar. Sie muss erst vor Ort in der Begegnung der Personen miteinander herausgearbeitet werden.
In der Untersuchung hat sich gezeigt, dass sich die Zuständigkeiten in der Interaktion herauskristallisieren. Im täglichen Handeln wird schrittweise geklärt, wer was zu erledigen hat, wer wofür verantwortlich ist und wer was entscheiden darf. Zur Klärung der Zuständigkeiten tragen formale Tätigkeitsbeschreibungen, wie etwa vertragliche Vereinbarungen als ungefähre Richtlinien bei. Es werden auch explizit Aufgaben zugewiesen und eingefordert. Den größten Anteil an der Organisierung der Zuständigkeiten haben aber implizite Aushandlungsprozesse, die in der Anfangsphase des Betreuungsverhältnisses gehäuft später weniger aber permanent stattfinden. In diesem Prozess legen die Anwesenden ihre Vorstellungen einer gelungenen

Betreuungssituation her, man reagiert auf die anderen, man probiert in der Begegnung unterschiedliche Wege aus, man testet aus und sucht gangbare Varianten. Wenn die involvierten Personen explizit und implizit ausgehandelt haben, wer wofür verantwortlich ist und wer welche Entscheidungen treffen darf, verfestigt sich dieses Wissen zu einem relativ fixen Schema. Dieses dient fortan als Muster, nach dem der gemeinsame Alltag geordnet werden kann.

Als Beispiel kann eine Situation in Untersuchungsfeld 1 dienen. Der betreuungsbedürftige Mann und seine Frau gehen den Flur entlang in sein Zimmer. Vor der Zimmertür steht der Staubsauger, das Kabel ist ausgesteckt und liegt neben dem Gerät. Umständlich steigen die beiden über das Kabel und zwängen sich am Staubsauger vorbei ins Zimmer. Als die Frau den Raum verlässt wirft sie erneut einen missbilligenden Blick auf das Gerät, das recht unpraktisch mitten im Gang steht. Sie wendet sich zurück ins Zimmer und fragt ihren Mann: „Muss der Staubsauger da heraußen stehen? Hat die B2[19] etwas gesagt?“ Der Mann antwortet „Ich weiß es nicht“. So bleibt der Staubsauger wo er ist. Keiner der beiden traut sich ihn zu verstellen. Er bleibt im Weg stehen, bis die Betreuerin hochkommt und entscheidet, was weiter mit ihm passieren soll. In diesem Fall halten sich der betreute Mann und seine Frau bedingungslos an das implizite Gesetz, dass die Betreuerin darüber bestimmt, wie das Zimmer des Patienten zu reinigen ist. Selbst wenn ihnen der Staubsauger lästig ist, verräumen sie ihn nicht, da es allein der Betreuerin obliegt zu entscheiden, wann er wo eingesetzt wird.

5.3.2 „Wie immer“ – Ein eigenes Raum-Zeit-Kontinuum in der 24-Stunden-Betreuung

In der Interaktion organisieren sich die betreute Person und ihre Angehörigen mit den BetreuerInnen indem sie sich auf eine gemeinsame Art der Lebensweise verständigen; indem sie untereinander die Arbeitsaufgaben verteilen und die Zuständigkeiten klären; indem sie sich aneinander ausrichten und Kompromisse eingehen, bis sie sich darauf einigen, wie das Leben im Haushalt zu führen ist. Die gefundenen Übereinkünfte werden dabei zur Gewohnheit. Immer wieder geschehen Dinge, auf die man sich verständigt hat und die sich bewährt haben, auf dieselbe Weise, bis sich eine für das Betreuungsverhältnis spezifische Routine einstellt. Irgendwann ist es möglich davon zu sprechen, dass alles „wie immer“ gemacht wird und „bei uns ist das so“ und alle Beteiligten wissen, was gemeint ist.

Die Routine in der 24-Stunden-Betreuung ist zumeist erstaunlich beständig und fest. Auch wenn täglich weitere Aushandlungsprozesse stattfinden, gibt es ein relativ stabiles Grundgerüst. Einerseits ermöglicht diese verlässliche Routine, dass viele Entscheidungen und Grundhaltungen nicht immer wieder ausgehandelt werden müssen. Die betreute Person, ihre Angehörigen und die BetreuerInnen ersparen es sich, ihre Unterschiede

[19] B2 = Betreuerin 2

immer wieder aufs Neue in langwierigen Kompromissfindungen überbrücken zu müssen, wenn sie sich stattdessen auf die in beiderseitigem Einverständnis gefundene Routine berufen. Andererseits brauchen speziell alte Leute oftmals gleiche Strukturen und starre Routinen. Die BetreuerInnen in beiden Untersuchungsfeldern beschreiben, dass die betreuten alten Menschen abwehrend auf Veränderungen reagieren. Den BetreuerInnen fällt es oft nicht leicht in einer einmal installierten Routine neue Ideen einzubringen.
Eine Betreuerin hat beispielsweise für den von ihr betreuten Mann ein Wort-Würfelspiel gekauft. Dieses ist speziell geeignet das Gehirn zu trainieren, was seiner Erkrankung entgegenwirkt. Er weigert sich aber damit zu würfeln, weil es etwas Neues ist. Stattdessen wird täglich Karten gespielt. Die Monotonie, die aus der fixen Routine resultiert, ist für die Betreuungskräfte nicht immer leicht zu ertragen.
Die geteilte Routine verfestigt sich in der 24-Stunden-Betreuung zu einem „wie immer"; es entsteht ein beschreibbares Zeitschema. Es etablieren sich Zeitschleifen unterschiedlicher Frequenz. Die involvierten Personen können über ihren Alltag berichten, was im Jahres-, Monats-, Wochen- und Tagesrhythmus immer getan wird.
Ein Beispiel für die routinierte Zeiteinteilung, die sich in beiden Untersuchungsfeldern festgesetzt hat, betrifft die Körperhygiene. Die BetreuerInnen waschen ihre KlientInnen täglich. Gebadet und Haare gewaschen wird aber nur einmal in der Woche, in Untersuchungsfeld 1 jeden Donnerstag in Feld 2 immer samstags.
Sogar die Uhrzeiten sind fix in das installierte Zeitschema der Betreuungsverhältnisse eingepasst. Bereits zu Beginn der Forschung in Untersuchungsfeld 1 überraschte es, dass die Angehörige angeben kann: „Um 7 geht es bei uns los". Sie kann den Zeitpunkt, an dem die Personen im Haushalt ihren Tag beginnen, genau benennen, da er täglich derselbe ist.
In Untersuchungsfeld 2 erklärt die betreute Person, dass sich ihre Betreuerin täglich auf vier Uhr den Wecker stellt, denn zu diesem Zeitpunkt müsse die alte Frau auf die Toilette gehen.
Das Netz des eingespielten Zeitschemas ist so dicht, dass Handgriffe oft chronologisch aufeinander abgestimmt sind. Beispielsweise muss immer eine halbe Stunde vor dem Essen eine Tablette gegeben werden oder das Saugen des Zimmers muss erledigt sein, bevor der Klient sein übliches Mittagsschlaferl macht. Die Routine muss verlässlich sein, damit Tätigkeiten die voneinander abhängig sind, planmäßig abgespult werden können.
Die Menschen, die in die 24-Stunden-Betreuung involviert sind, verhalten sich gemäß der erarbeiteten Routine. Sie folgen der eingespielten Zeiteinteilung. Dadurch wird das Tun der jeweils anderen vorhersehbar. Man erwartet bereits von den Mitwohnenden, dass sie zu einer bestimmten Uhrzeit das tun, was sie immer tun. Weicht ein Klient oder eine Klientin von der Routine ab, indem sie etwa kein Mittagsschlaferl macht, hat dies direkt Auswirkungen auf die Betreuungskraft. Diese muss ihren geplanten Tagesablauf umorganisieren.

Die Routine in der 24-Stunden-Betreuung ist aber nicht nur zeitlich durchorganisiert, sie hat auch eine räumliche Komponente. Den Räumlichkeiten im betreuten Haushalt werden bestimmte Bedeutungen und Funktionen zugewiesen.
In Untersuchungsfeld 1 beispielsweise ist die Küche der Ort des Zusammenkommens. Hier wird besprochen, was am Tag jeweils unternommen wird und hier wird die Essensfolge für die nächste Woche geplant. Immer wenn es etwas zu besprechen gibt, trifft man sich in der Küche. Das Wohnzimmer ist hingegen eine Art Empfangszimmer und Salon. In diesem wird täglich die Kaffeejause abgehalten und geplaudert. Hier werden Spiele gespielt und gemeinsam Fernsehsendungen geschaut. Wenn Gäste kommen, werden sie im Wohnzimmer empfangen. So hat jeder Raum seine bestimmte Bedeutung für die im Haushalt lebenden Personen. Die Zimmer werden ihrer Bestimmung gemäß in den Tagesablauf eingebaut.
Die räumliche Routine umfasst sogar die Wege außerhalb des Hauses. Bei den Spaziergängen der BetreuerInnen mit den alten Menschen werden in den beforschten Untersuchungsfeldern immer dieselben Wege beschritten. Die Spazierenden haben ihre Runde, die bei den kurzen Ausflügen ins Freie eingehalten wird.
Bei einem dieser Streifzüge in Untersuchungsfeld 1 überraschte es, als die Betreuerin den Rollstuhl plötzlich mitten im Weg wendete und selbstverständlich den Rückweg antrat. Weder hatte der alte Mann darum gebeten zurück zu fahren, noch lies der Wendepunkt spezielle Eigenschaften erkennen. Es handelte sich um ein gewöhnliches Stück Weg, das dem davor und danach völlig glich. Auf Nachfragen erklärte die Betreuerin schlicht, dass sie beim Spazieren immer bis dahin gingen, hier drehten sie immer um, das sei die übliche Strecke.
In einem 24-Stunden-Betreuungsverhältnis bildet sich ein eigenes Raum-Zeit-Kontinuum heraus. Das routinierte Zeitschema und die Kategorisierung des Raumes sind auf die spezifischen Anforderungen und Regeln der jeweiligen Betreuungssituation abgestimmt. Die involvierten AkteurInnen erarbeiten sich ein für ihre Situation individuelles raumzeitliches Netz in dessen Koordinaten sich das Leben geordnet und erwartbar abspielen kann. Das gefundene Raum-Zeit-Kontinuum des Betreuungsverhältnisses ist von der Außenwelt großteils abgekapselt. Diese Isolierung ist eine Folge dessen, dass es sich bei der 24-Stunden-Betreuung um ein Dienstleistungsverhältnis in der Privatheit und für die Privatheit handelt. Dieses dienstleisterische Arrangement hat wenig Anknüpfungspunkte an die Öffentlichkeit. Der Privathaushalt ist, wie bereits beschrieben, ein individualisierter Ort. Das Dienstleistungsverhältnis, das darin stattfindet, ist ganz spezifisch auf die einzigartige Konstellation zugeschnitten, die im Haushalt vorherrscht. Als zeitlicher und räumlicher Rahmen kann daher nicht ein Modell dienen, das der standardisierten Außenwelt entnommen ist. Die involvierten Personen bedürfen ihrer eigenen zeitlichen und räumlichen Strukturierung um sich daran zu orientieren und sich innerhalb derer zu organisieren.

5.3.3 Der *Prozess des Organisierens* im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis. *Theoretische Einbettung*

Die einzelnen Schritte, die die Beteiligten in der 24-Stunden-Betreuung setzen, können als ein *Prozess des Organisierens* identifiziert werden, der mit dem Ansatz von Karl Weick in dessen gleichnamigen Buch (Weick 1995) erläutert werden kann.

Weick wählt den Begriff des „Organisierens" statt des gebräuchlichen Worts „Organisation" um deutlich zu machen, dass es sich nicht um eine statisch zu denkende Einheit handelt, sondern um einen Prozess. Auch in der 24-Stunden-Betreuung muss von einem Prozess gesprochen werden. Das Dienstleistungsverhältnis vollzieht sich in der Interaktion der Menschen vor Ort. Es wird in der alltäglichen Begegnung ständig aufrechterhalten und organisiert.

Permanentes Organisieren bedeutet laut Weick „fortlaufende unabhängige Handlungen zu vernünftigen Folgen zusammenzufügen, sodass vernünftige Ergebnisse erzielt werden" (Weick 1995: 11). Um einschätzen zu können, was „vernünftig" ist, braucht es einen Bezugsrahmen. Dieser ist in einer Ordnung zu finden, die wiederum sinnhaft strukturiert ist. Weick nennt es eine „Grammatik". Diese ist durch Konsens „gültig gemacht" und offeriert den Menschen eine „sinnvolle Struktur". Auf Basis der Grammatik wird den Personen das, was sie tun, verständlich (ebd. 11f).

Die 24-Stunden-Betreuung ist ein Dienstleistungsverhältnis voller Unbestimmtheiten und Unsicherheiten. Das Dienstleistungsumfeld, der Betreuungsbedarf, die Qualifikation der Betreuungskraft und vor allem die individuellen Einstellungen und Verhaltensweisen der involvierten Personen sind vor dem tatsächlichen Beginn des Dienstleistungsverhältnisses nicht festgelegt. In der 24-Stunden-Betreuung kann nur auf wenige vorab standardisierten Abläufe zurückgegriffen werden, weil jedes Betreuungsverhältnis anders ist. Von Beginn an finden in der Interaktion der betroffenen Menschen daher Prozesse statt, die zum Ziel haben, die Handlungsparameter zu klären. Was im betreuten Haushalt passiert, kann in Anlehnung an Weick als Suche nach einer verbindlichen Grammatik bezeichnet werden.

Weick betont, dass eine Grammatik zum Ziel hat, Klarheit zu schaffen (Weick 1995: 16). Im Organisieren handeln die Menschen durch „Reduktion von Mehrdeutigkeiten" eine verbindliche Bedeutungsvariante eines Phänomens aus und schaffen dadurch „Eindeutigkeit" für ihre Handlungen (Weick 1995: 15).

Gerade das Erzeugen von Eindeutigkeit kann im Tun der Menschen in der 24-Stunden-Betreuung gut beobachtet werden. Die Menschen laufen Gefahr, in der Vieldeutigkeit der Ansätze, die sie selbst für alltägliche Handlungen unterschiedlich anbieten, die Orientierung zu verlieren.

Daher ist es wichtig, dass sie sich auf einen gültigen Entwurf der Handlungsanleitung einigen. Sie erzeugen Eindeutigkeit, indem Personen für das Zusammenleben auf Teile ihrer subjektiven Ansichten und Prinzipien verzichten müssen und sie die der anderen

akzeptieren. Der Preis für die errungene Eindeutigkeit ist, dass jede und jeder etwas von seiner Subjektivität aufgeben muss.

So wie das Aushandeln der geteilten Grundsätze der Lebensführung die konsensuale Herstellung einer gemeinsamen sinnvollen Grammatik darstellt, ist auch der Aufbau eines eigenen Raum-Zeit-Kontinuums ein Weg in der 24-Stunden-Betreuung eine sinnhafte Ordnung zu schaffen. Im interaktiven Organisieren finden die involvierten Personen Zeitstrukturen, die ihrer Situation entgegenkommen, genauso wie räumliche Formationen, die für ihre spezifischen Betreuungsumstände brauchbar sind. Auch hier reduzieren sie die Vielzahl an Möglichkeiten, wie Raum und Zeit definiert sein können, und schaffen ein konsensual getragenes, eindeutiges Anleitungsschema.

Ein wichtiger Punkt des Organisierens in der 24-Stunden-Betreuung liegt in der Aushandlung von Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen innerhalb des gemeinsamen Haushalts. Die Menschen im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis gewinnen Stabilität, indem sie einander gewisse Funktionen zuweisen. Es wird ein Verständnis davon erzeugt, wer wie im Betreuungsverhältnis in Erscheinung tritt und wer dabei welche Zuständigkeiten hat. Es kristallisiert sich ein Bild der Rolle heraus, die die jeweilige Person im Haushalt spielt. Diese Rolle ist definiert durch die Verantwortung, die der Mensch zu tragen hat, durch die Aufgaben die er zu erfüllen hat und durch die Entscheidungskompetenz die ihm von den anderen zugesprochen wird. In diese Rolle muss die Person im Zuge der Interaktion hineinwachsen. Es kann von rollenspezifischem Lernen gesprochen werden.[20]

Die interpretative Analyse des Interviewmaterials hat gezeigt, dass die Menschen, die in ein Betreuungssystem integriert sind, in der Interaktion lernen. Sie entwickeln sich von Personen, die mit der Situation der 24-Stunden-Betreuung anfangs überfordert sind, zu ExpertInnen für das Zusammenleben in der 24-Stunden-Betreuung. Es erinnert an das Konzept der „lay-experts“ oder „experts of experience“ (Rabeharisoa 2008: 25), das in der Gesundheitssoziologie benutzt wird, um Betroffene meist chronischer Krankheit zu charakterisieren, die durch die jahrelange Beschäftigung mit der Krankheit, selbst zu medizinischen ExpertInnen auf diesem Gebiet werden. Die Menschen, die in die 24-Stunden-Betreuung involviert sind, lernen nicht nur sich mit ihrer Position innerhalb des Betreuungsverhältnisses zurechtzufinden, sondern auch die Situation des betreuten Haushalts als Typus zu begreifen. Die betreuten Personen und ihre Angehörigen sehen zwar ihr eigenes individuelles Schicksal, verstehen aber, dass die Form in der sie nun leben ein benennbares und beschreibbares Phänomen ist, das nicht exzeptionell einzigartig ist, sondern typisch für gewisse Lebensumstände. Auf Basis dieser Wahrnehmung wird die individuelle und subjektive Perspektive auf das Geschehen reduziert und dadurch eine organisierte und versachlichte Handhabung möglich.

[20] Die Angehörige in Untersuchungsfeld 1 etwa musste lernen Managementaufgaben zu erfüllen, wenn sie zwischen den beiden BetreuerInnen, die sich über die jeweils andere beschwerte, vermitteln musste.

Die Folgende Grafik veranschaulicht den Prozess des Organisierens in der 24-Stunden-Betreuung:

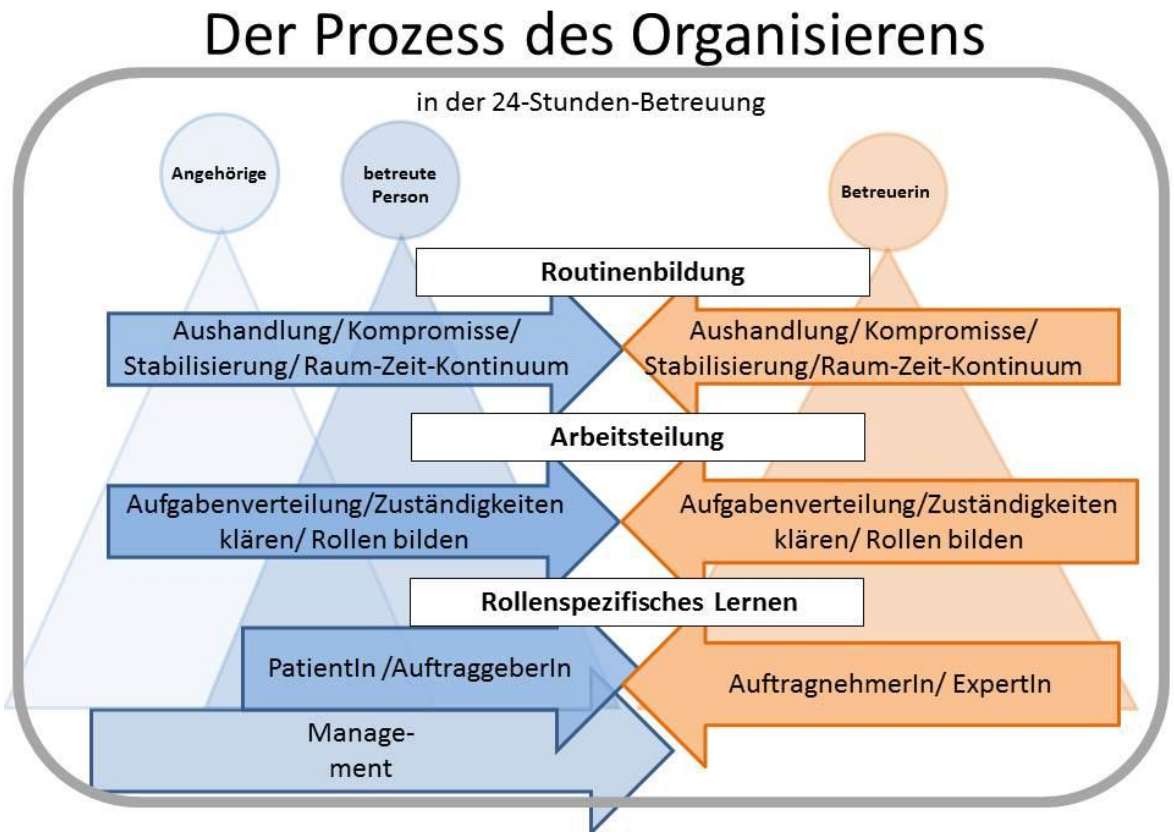

Abb. 2 Der Prozess des Organisierens

5.4 Aufbau und Pflege einer Beziehungsebene

Der Prozess des Organisierens stattet die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, mit einer gemeinsamen Lebensweise, einer Routine und zeitlichen und räumlichen Koordinaten aus, die es ihnen ermöglicht sich in ihrem gemeinsamen Alltag zurechtzufinden. Die Analyse der beforschten Betreuungsverhältnisse hat aber gezeigt, dass die 24-Stunden-Betreuung von den betroffenen Personen zugleich fordert, in eine gemeinsame Beziehungsebene zu investieren.

Die BetreuerInnen und die betreute Person sowie im Haus lebende Angehörige erleben es als Erleichterung der Situation, wenn sie einen Weg finden auf der persönlichen Ebene miteinander umzugehen. Die Beziehungsebene darf dabei aber nicht als authentische Beziehung gedacht werden, etwa als Freundschaft oder als familiäre Bindung, es handelt sich um ein Muster dafür, wie die Menschen sich auf der persönlichen Ebene begegnen können.

5.4.1 „Wie Familie“

In der Feldforschung lässt sich von den Betroffenen immer wieder vernehmen, man lebe „wie Familie“. Die Betreuerin in Untersuchungsfeld 1 offenbart im Interview, dass ihr das Arbeiten leichter falle, in einem Haushalt, in dem man „wie eine Familie“ zusammenlebe. Das sei weniger anstrengend und man hätte mehr seine Ruhe. Gemeint ist damit, dass sich DienstleistungsempfängerInnen und die BetreuerInnen im Zusammenleben auf eine Art verständigt haben, wie sie miteinander auf einer Beziehungsebene umgehen. Die Suche nach einer gemeinsamen Umgangsform führt die involvierten Personen zum Muster des familiären Zusammenlebens. Die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung interagieren „wie Familie“ und imitieren das bekannte Modell, das sich ebenfalls im privaten Rahmen abspielt. BetreuerInnen nennen die alten Menschen, die sie umsorgen, fast durchwegs „Oma“ oder „Opa“. Diese Anrede hat sich unter den Betreuungskräften durchgesetzt. Es würde jedoch niemand von „meiner Oma“ oder „meinem Opa“ sprechen, da die tatsächliche Beziehung dahinter fehlt. „Oma“ und „Opa“ sind Rollen-bezeichnungen, die im Muster der Beziehung zwischen DienstleisterInnen und –DienstleistungsempfängerInnen mit einer bestimmten Erwartung verknüpft sind. Die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung wollen nicht wie eine Familie zueinander sein, sie wollen sich nur wie eine Familie gebärden, weil ihnen damit der Umgang als an sich fremde Menschen in großer Intimität erleichtert wird.

Ein Auszug aus dem Interview mit der Angehörigen der betreuten Person veranschaulicht die positive Wirkung des Musters Familie: „Und dann tun wir fast jeden Tag Kaffee trinken am Nachmittag. Und sie [die Betreuerinnen Anm.] sind immer dabei. Wir leben wie eine Familie. Und ich muss auch dazu sagen, ich weiß nicht, wie ich sonst irgendwie reagiert hätte, weil für mich war das ja alles total neu.“

Ein intaktes Beziehungsmuster zwischen beiden Seiten des Betreuungssystems, in das in der Begegnung ständig investiert wird, erleben die betroffenen Menschen als Entlastung in ihrer Situation, während das Fehlen einer derartigen Umgangsebene belastet. In den untersuchten Betreuungssystemen erlebten es die DienstleistungsempfängerInnen als unangenehm, wenn eine Betreuungskraft zwar sehr ordentlich ihre Aufgaben erledigt, darüber hinaus aber wenig mit ihren KlientInnen kommuniziert. Demgegenüber schilderten es die Betreuerinnen als belastend, wenn DienstleistungsempfängerInnen depressiv und teilnahmslos sind. In diesen Fällen wird von jeweils einer Seite wenig in die Beziehungsebene investiert. Die Kommunikation ist einseitig unterbrochen. Dies erschwert das Zusammenleben.

Es geht nicht darum, dass die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, ihre authentischen Persönlichkeiten im Zusammenleben offenbaren und sie sich mit ihrem Wesen in die geteilte Beziehungsebene verstricken. Die Betreuungssituation wird erleichtert, wenn beide Seiten Persönliches in dem Maße in die gemeinsame Umgangsform investierten, dass ein wechselseitiges Erkennen und

Verstehen möglich wird. Auf Basis dieser Erkenntnis können sich die Menschen gegenseitig so einordnen, dass sie sich auf einer persönlichen Ebene zueinander in Beziehung setzen können. Wenn sich die in die 24-Stunden-Betreuung involvierten Personen auf eine Umgangsform verständigt haben und sie, wie eine Familie, ein Muster des Miteinander im Privaten leben, haben sie auch für die zwischenmenschliche Ebene eine Routine produziert, die ihnen eine fortwährende Aushandlung erspart. Ein wichtiges Element um ein gemeinsames persönliches Verhältnis aufzubauen und zu pflegen, ist Vertrauen. Es ist Teil des gelebten Beziehungsmusters und erleichtert die wechselseitige Wahrnehmung.

5.4.2 Vertrauen

Vertrauen ist ein wichtiges Element im System der 24-Stunden-Betreuung. Zu Beginn des Betreuungsverhältnisses bleibt den Menschen, die sich auf ein Zusammenleben mit Unbekannten auf intimen Raum einlassen, nichts anderes übrig, als darauf zu hoffen, dass die Personen, auf die man sich einlässt, vertrauenswürdig sind. Im Verlauf des Betreuungsverhältnisses stellt sich Vertrauen zwischen den involvierten Personen ein. Es ersetzt die Unsicherheit und Vorsicht, die am Anfang der Betreuung auf beiden Seiten herrscht.

Das Vertrauen zwischen DienstleistungsempfängerInnen und DienstleisterInnen erleichtert den Umgang miteinander. Es fungiert wie eine Abkürzung. Menschen, die das Gefühl haben sich auf einander verlassen zu können, fällt es leichter die Kompetenzen der anderen anzuerkennen und sie ihre Aufgaben verrichten zu lassen. Das Vertrauen zur Betreuerin oder zur betreuten Person und ihren Angehörigen entbindet davon die Situation vollständig kontrollieren zu müssen. Man kann sich als Teil eines Systems begreifen, bei dem man davon ausgeht, dass die andere Hälfte funktioniert.

Die Feldforschung hat gezeigt, dass das Vertrauen nicht vorschnell gegeben wird. Die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung überzeugen sich erst von der Integrität ihres Gegenübers. Erst im Lauf der Begegnung vor Ort entwickelt sich der Glaube an die Redlichkeit des anderen Menschen. So hat die betreute Person in Untersuchungsfeld 2 beispielsweise eingestanden, dass sie die BetreuerInnen in der Küche hinsichtlich ihrer Hygiene beobachtet habe. Sie habe gesehen, dass diese sehr ordentlich arbeiten und sei seitdem beruhigt.

Was für die Beziehungsebene gilt, trifft auch auf das Vertrauen in der 24-Stunden-Betreuung zu. Es handelt sich dabei nicht um ein tief in der Person verwurzeltes, umfassendes Vertrauen für die anderen Personen, sondern um eine Form dessen, die für das Betreuungsverhältnis notwendig und zweckdienlich ist. Man vertraut einander so viel, wie es für das Zusammenleben entlastend und erleichternd ist.

Die Angehörige in Untersuchungsfeld 1 gibt in einem Gespräch an, dass sie den Grundsatz nachgehe: Wenn es den BetreuerInnen gut geht, ginge es auch ihr und ihrem Mann gut.

Aus diesen Worten wird deutlich, dass sie sich trotz der zwei Jahre, die sie bereits mit denselben Betreuerinnen verbringt, nicht nur auf das Vertrauen zu ihren „Mädels“ verlässt, sondern sich mit dieser Regel zusätzlich gerne der Gunst ihrer DienstleisterInnen versichert.
Der wichtigste Schlüssel zur Bildung und Aufrechterhaltung der Beziehungsebene und des wechselseitigen Vertrauens ist Kommunikation.

5.4.3 „Wir deutschen es uns aus“

Im Verlauf der Feldbeobachtung in den Haushalten mit 24-Stunden-Betreuung wurde deutlich, wie wichtig die Kommunikation unter den Betroffenen ist. Miteinander zu kommunizieren hilft nicht nur die Beziehungsebene aufzubauen und permanent aufrechtzuerhalten, sondern ist auch ein Mittel im Betreuungsverhältnis Klarheit zu schaffen. Miteinander zu reden ermöglicht Transparenz unter den anwesenden, die so eng zusammenarbeiten und aufeinander angewiesen sind.
Die Feldforschung hat gezeigt, dass es den Menschen in dieser Betreuungssituation sehr wichtig ist, voneinander zu wissen, was die jeweils anderen gerade tun und wo sie sich aufhalten. Die Kommunikation wird eingesetzt, um Klarheit zu erzeugen, was im Haushalt vorgeht. Man sagt in welches Zimmer man geht; erklärt, was man als nächstes tut; fragt was die anderen Personen tuen und wo sie seien. Dies reduziert Unsicherheit unter den betroffenen Personen, die in vielen Formen voneinander abhängig sind.
Kommunikation zwischen DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen ist auch nötig, damit diese gut zusammenarbeiten können. Die BetreuerInnen unterstützen die betreuungsbedürftigen Personen da, wo diese es selbst nicht mehr können. Die BetreuerInnen führen Handlungen aus, die ihre KlientInnen intendiert haben, die diese aber aufgrund ihrer Einschränkungen nicht mehr vollenden können. Die BetreuerInnen benötigen ein gutes Verständnis für die jeweilige Situation sowie für die Bedürfnisse und Vorlieben der betreuten Person, aber auch eine funktionierende Kommunikation, um ihre Intentionen erahnen und herausfinden zu können.
In den Untersuchungsfeldern ließ sich beobachten, dass die BetreuerInnen sehr treffsicher Handgriffe im Sinne ihrer KlientInnen ausführen. Einerseits ist es die ausgehandelte Routine und Erfahrung, die die BetreuerInnen dazu ermächtigt; andererseits ist es die Kommunikation zwischen der Betreuungskraft und der von ihr versorgten Person, die klar stellt, was in der jeweiligen Situation gewünscht ist. Die Kommunikation zwischen DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen beschränkt sich nicht auf verbale Verständigung. Je nach Sprechvermögen und nach Vertrautheit funktioniert die Kommunikation mittels Gesten, Blicken, Zeichen und der Interpretation der Körpersprache. Wichtig ist, dass kommuniziert wird, dass man den Boden für ein wechselseitiges Äußern und Verstehen bereitet.

In Untersuchungsfeld 2 wurde eine Betreuerin, die absolut kein Deutsch sprach noch am nächsten Tag wieder aus dem Betreuungsverhältnis entlassen. Die betreuungsspezifischen Fähigkeiten der Frau reichten nicht aus, um die Dienstleistung zufriedenstellend zu erfüllen, da keine Kommunikation stattfinden konnte. Die jetzige Betreuerin in diesem Haushalt spricht ebenfalls schlecht Deutsch. Eine basale verbale Verständigung in deutscher Sprache ist aber möglich. Laut Aussage der betreuten Frau „deutschen" sie und ihre rumänische Betreuerin „es sich aus". Die alte Frau selbst spricht sehr starken Dialekt. Auch hat sie in Folge eines Schlaganfalles eine gelähmte Gesichtshälfte, was ihre Aussprache undeutlich werden lässt. Trotz der widrigen Voraussetzungen konnte beobachtet werden, dass sich die Betreuerin und die fürsorgebedürftige Frau verstehen. Die Betreuerin weiß, was die alte Frau will. Sie antwortet auf ihre Fragen. Selten passieren Missverständnisse, wenn die Betreuerin ein Wort falsch versteht. Die alte Frau erzählt, dass sie, wenn ihre Tochter da sei, zwischen ihr und der Betreuerin übersetze. Die Betreuerin und die betreute Frau haben eine für sie geeignete Form gefunden zu kommunizieren. Sie haben eine eigene Sprache ausgebildet.

In der Untersuchung konnte beobachtet werden, dass die in ein 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involvierten Personen eigene Sprachen ausbilden. In Untersuchungsfeld 1 haben die betreute Person und ihre Angehörigen gelernt, gegenüber den BetreuerInnen schwierige deutsche Worte und Konstruktionen wegzulassen oder Erklärungen gleich mitzuliefern. Ihre Art mit den Betreuerinnen zu sprechen unterscheidet sich davon, wie sie mit anderen Menschen reden. Sehr augenfällig ist auch ein Beispiel aus einer Betreuungssituation, die der vorliegenden Forschung für Theoretical Sampling dient. Es handelt sich um die 24-Stunden-Betreuung eines behinderten Kindes durch eine slowakische Frau. Sie schilderte, dass das Kind aufgrund seiner Behinderung nicht sprechen konnte. Mit der Zeit lernten es die beiden, sich mittels Augenzwinkern zu verständigen. Die Betreuerin fragte etwas und das Kind antwortete mit Zwinkern für „Ja" und zweimal Zwinkern für „Nein". Erstaunlich ist, dass die Betreuerin zu diesem Zeitpunkt nur Slowakisch sprach. Trotzdem wurde eine Verständigung zwischen Kind und Betreuerin möglich.

Auch wenn die sprachlichen Voraussetzungen der Menschen, die in einer 24-Stunden-Betreuungssituation leben, begrenzt sind, ist das Bedürfnis nach Kommunikation so stark, dass sich sogar eine eigene Sprache zwischen den Betroffenen ausbildet, die die Schwierigkeiten überbrückt und eine Verständigung möglich macht.

Neben der Wirkung der Kommunikation Klarheit für die involvierten Personen zu schaffen, baut sie die gemeinsame Beziehungsebene auf. Die betreute Person, evt. mit im Haus lebende Angehörige und die BetreuerInnen flechten, indem sie miteinander reden, Persönliches in den Alltag ein. Auch in nonverbaler Kommunikation ist es möglich eine Beziehung aufzubauen oder zu vertiefen.

In Untersuchungsfeld 2 wird deutlich, wie wichtig es ist zu kommunizieren und in der wechselseitigen Zuwendung zu dokumentieren, dass der jeweils andere wahrgenommen wird. So fragt die alte Frau ihre Betreuerin Dinge, die diese unmöglich wissen kann. Zum Beispiel erzählt sie, dass ihr Enkerl jetzt 16 Jahre alt sei. Dann wendet sie sich zur Betreuerin und fragt, „Nicht war, der hat vor vier Jahren Firmung gehabt?“. Die Betreuerin stockt kurz, sagt dann aber heftig nickend „Ja, ja“. Beiden müsste klar sein, dass die Betreuerin dies gar nicht wissen kann, da sie erst seit zwei Monaten bei der alten Frau tätig ist. Dennoch spielen beide diese Kommunikationssituation durch. Das Gespräch wird hier zur Leerformel, das zwar inhaltlich wenig Bedeutung hat, als Geste aber von großem Wert für die geteilte Beziehungsebene ist. Die Imitation einer Gesprächshaltung zwischen lang bekannten und vertrauten Menschen, hilft der Betreuerin und der betreuten Person ihr Beziehungsmuster zu pflegen und ihr Verhältnis einzuordnen.

5.4.4 Eine gemeinsame Geschichte entsteht

Durch die Pflege der Beziehungsebene, den Aufbau gegenseitigen Vertrauens und die regelmäßige Kommunikation bilden die Menschen, die in die 24-Stunden-Betreuung verstrickt sind, eine gemeinsame Geschichte aus.

Die betreute Person, ihre Angehörigen und die BetreuerInnen blicken auf geteilte Erlebnisse zurück, an die sie sich gemeinsam erinnern. Sie haben gemeinsame Bekannte oder wissen das Umfeld der anderen Person so einzuschätzen, dass sie über dieses reden können[21].

Die gemeinsame Geschichte, die die betreute Person, ihre Angehörigen und die Betreuungskraft nach einer Zeit verbindet, ist Zeuge des geteilten Horizonts, in dem die involvierten Menschen seit Beginn der 24-Stunden-Betreuung leben. Dieser löst das vorherige Leben zu zweit oder allein als Normalzustand ab, das bisher als Grundlage für Erinnerungen und eine Geschichte diente.

Die gemeinsame Geschichte ist äußeres Zeichen einer gemeinsamen Ordnung nach der die Menschen ihr Zusammenleben strukturiert haben. Der Prozess des Organisierens hat es den AkteurInnen ermöglicht, sich und ihr Verhältnis einzuordnen und es mit einer eigenen Logik zu ummanteln. Nun ist „normal“ was sie in der geteilten Wohnsituation erleben. Die neue Normalität rahmt die gemeinsame Geschichte und die gemeinsame Geschichte versichert, dass, so wie man miteinander lebt, bereits normal und erzählbar ist. Trotzdem stecken sie nicht als „ganze Personen“ mit ihrer authentischen Subjektivität in dieser Geschichte drin. Die Protagonisten der Erzählung sind Figuren, die der Welt der 24-Stunden-Betreuung entstammen.

[21] Beim Spaziergang der Betreuerin mit dem alten Mann in Untersuchungsfeld 1 überraschte es, als die Nachbarin stehen blieb und sich ausführlich mit der Betreuerin unterhielt. Sie erzählte von Dingen, über die die Betreuerin Bescheid wusste. Es wurde spürbar, dass die Betreuungskraft bereits fest in das Umfeld des betreuten Haushalts eingebunden ist.

Im folgenden Abschnitt wird dieser Aspekt anhand eines Konzepts der vermittelten Identität erläutert.

5.4.5 Die vermittelte Identität im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis

Die Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, investieren, wie gezeigt werden konnte, aktiv in eine gemeinsame Beziehungsebene. Die betreute Person, ihre Angehörigen und die BetreuerInnen definieren über ihre Kommunikation eine Form des Umgangs miteinander. Man präsentiert sich gegenseitig eine fassbare Identität, indem man beispielsweise Ausschnitte aus seiner Vergangenheit erzählt – „ja wir haben eine studierte Landwirtin hier"- in dem man angibt, was man gerne mag und was man ablehnt – „jetzt ist er unansprechbar, jetzt ist Skispringen"- indem man sich erzählt, was einem gegenwärtig widerfahren ist, oder über Nachbarinnen und andere gemeinsame Anknüpfungspunkte spricht – „die Frau XY, da war gestern wieder der Doktor da". Auch nonverbale Kommunikation trägt dazu bei eine Beziehungsebene zu festigen. Auf diese Weise bildet sich ein Bündel an individuellen Attributen heraus, das eine Person im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis charakterisiert. Dieses Bündel ist aber nur ein gefertigtes Bild der Person im Betreuungsverhältnis, das aus den Mosaiksteinen der präsentierten Attribute zusammengesetzt ist. Es funktioniert als Platzhalter der authentischen individuellen Person in der Beziehungsebene. Mit dieser Identität wird man im Zusammenleben des 24-Stunden-Betreuungsverhältnisses fortan identifiziert. Sie wird von den anderen aber auch von einem selbst in der Interaktion immer wieder aufgefrischt.
Im Prozess des Zusammenlebens haben die Menschen voneinander Bilder kreiert. Diese setzen sich zusammen aus der oben beschriebenen Funktion, die eine Person im Dienstleistungsverhältnis einnimmt, und der schematischen Identität, die sie den anderen auf der Beziehungsebene anbietet. Die Bilder können sie für die gemeinsame Interaktion verwenden, um Sicherheit im Umgang zu finden und um mit dem Paradox von Fremdheit trotz Nähe umzugehen.

5.4.6 *Sekundäre Sozialisation* in der 24-Stunden-Betreuung als Weg zu einer gemeinsamen Kultur. *Theoretische Einbettung*

Die Entwicklung der vermittelten Identität und der gemeinsamen Beziehungsebene kann als Teil der Konstruktion der spezifischen Wirklichkeit des Betreuungsverhältnisses betrachtet werden. Die Alltagswelt speist sich, lt. Berger/Luckmann nicht nur aus typisierten „Verrichtungen" (Berger/Luckmann 2010: 76), sondern auch aus „Rollen" (ebd. 76-83). Das spezifische Verhalten und die Eigenschaften der jeweiligen Personen in der 24-Stunden-Betreuung werden, wie gezeigt werden konnte, typisiert. Eine charakteristische Eigenschaft einer Person, z.B. die Vorliebe für das Skispringen, wird nicht als spontane Regung wahrgenommen und auch wieder vergessen, sondern wird bei

oftmaliger Wiederkehr als Eigenschaft und als Referenz für zukünftige Verhaltensweisen typisiert. Die Summe der derartigen Typisierungen – die sich in der Interaktion dennoch erweitern und verändern können – ergibt die vermittelte Identität einer Person. Diese kann, zusammen mit den ausgehandelten Aufgaben und Zuständigkeiten, für das Dienstleistungsverhältnis der 24-Stunden-Betreuung als Rolle identifiziert werden.

Die vermittelte Identität ist in ein Beziehungsgeflecht eingebunden, das unter den Personen in der 24-Stunden-Betreuung auf Basis von Kommunikation und Vertrauen zuerst schematisch aufgebaut und dann im täglichen Umgang reproduziert wird. Das Wissen, das die Menschen auf diesem Weg kreieren und die sinnhafte „Ordnung" (ebd. 83), die sie dabei konstruieren, müssen die betroffenen Menschen internalisieren. Diese Internalisierung kann mit dem Repertoire des Sozialkonstruktivismus als Sozialisationsprozess begriffen werden. Berger/Luckmann sprechen von „sekundärer Sozialisation" (ebd 148f) und bezeichnen damit die Aneignung von Spezialwissen, das die Wirklichkeit einer Subwelt prägt. Gleichzeitig handelt es sich dabei um den „Erwerb rollenspezifischen Wissens".

Geht man davon aus, dass die Menschen in der 24-Stunden-Betreuung einen Prozess der sekundären Sozialisation durchleben, um in ihrem Umgang Sicherheit zu finden, drängt sich ein Vergleich mit einem organisationalen Kontext auf. Auch in Organisationen finden Prozesse „beruflicher Sozialisation" (Froschauer 2012: 144) statt. Dabei eignen sich Organisationsmitglieder „Sinnstrukturen" und „Bedeutungshorizonte" an, auf deren Basis sie organisationale Prozesse verstehen (Froschauer 2012: 125). Die Sozialisation dient dazu die Mitglieder in die „Organisationskultur" einzuführen. Diese ist im Sinne eines konstruktivistischen Organisationsverständnisses aber nicht als eine von der Führung aufoktroyierte rhetorische Glanzseite eines Unternehmens zu denken, sondern als eine Form der „Sinnsteuerung", die (ebd. 128) durch das „Zusammenspiel" (ebd. 125) aller Organisationsmitglieder entsteht und die als „Unterbau" (ebd. 131) für das Handeln der Mitglieder bereitsteht. Die Organisationskultur ermöglicht eine „Grenzziehung" zur Definition der spezifischen „Identität" einer Organisation, die festlegt, welches Tun beispielsweise als „organisationsrelevant" oder als „unerwünscht" gelten kann (ebd. 130).

Die Prozesse in denen die Personen in der 24-Stunden-Betreuung ihr Zusammenleben im Haushalt nicht nur auf der Ebene geteilten Arbeitens, sondern auch auf der Ebene des zwischenmenschlichen Umgangs in eine sinnhafte Ordnung typisieren, können ebenfalls als Konstruktion einer haushaltsinternen Kultur gedeutet werden. Die spezifische Kultur des Betreuungsverhältnisses basiert, wie gezeigt werden konnte, auf permanenten Aushandlungsprozessen und auf Kompromissen (siehe Kapitel 5.2.4). Sie kann somit als Konsens angesehen werden, der den betroffenen Personen ermöglicht, im gemeinsamen Umgang zwischen erwünschtem und unerwünschtem Verhalten zu unterscheiden und auch Konflikte zu vermeiden.

Die Folgende Grafik veranschaulicht den Prozess der sekundären Sozialisation in der 24-Stunden-Betreuung.

Abb. 3 Sekundäre Sozialisation und Ausbildung einer spezifischen Kultur in der 24-Stunden-Betreuung

In der Analyse der Prozesse im Dienstleistungsverhältnis der 24-Stunden-Betreuung wurde bisher die Gesamtsituation betrachtet. Der Blick auf das Phänomen muss aber nochmals geschärft werden, um das Kernstück des Betreuungsverhältnisses zu fokussieren. Das Verhältnis zwischen der betreuten Person und ihrer Betreuungskraft verdient besondere Aufmerksamkeit. In ihm liegt das Paradox von Nähe trotz Fremdheit aufgrund der gesteigerten und auch körperlich getragenen Intimität des Kontakts in konzentrierter Form vor. Der folgende Abschnitt betrachtet das Verhältnis zwischen betreuter Person und Betreuungskraft und Mechanismen die in ihrer Verbindung zum Tragen kommen.

5.5 Der wechselseitige Prozess des Gebens und Nehmens zwischen betreuter Person und Betreuungskraft

Der Kern der 24-Stunden-Betreuung ist das Interaktionsverhältnis zwischen der Betreuungskraft und der betreuten Person. Es muss, wie die gesamte Dienstleistungssituation, in das Paradox aus Nähe und Fremdheit eingegliedert werden. Die Nähe zwischen den BetreuerInnen und ihren KlientInnen ist besonders intensiv und

überschreitet Grenzen zur Intimität. Dabei sind es wieder vorerst fremde Menschen, die sich in der Betreuungssituation derartig nahe kommen. Die Intimität zwischen DienstleistungsempfängerInnen und DienstleisterInnen ist ein Gebot des Rund-um-die-Uhr-Betreuungskonzepts. Um die intensive Verknüpfung zwischen Betreuungskraft und betreuter Person bildet sich ein wechselseitiges Interaktionsverhältnis.

5.5.1 Den altersbedingt beeinträchtigten Körper und Geist ersetzen

Zwischen betreuter Person und Betreuungskraft muss in der 24-Stunden-Betreuung eine permanente räumliche und zeitliche Verknüpfung bestehen. In der Feldforschung wurde an die Betreuerin von Untersuchungsfeld 2 die Frage gerichtet, ob sie für sich und Frau L[22] einkaufen ginge. Die Angesprochene war über die Idee erstaunt und verneinte die Frage vehement. Sie sagte: „Nein, ich nix extra. Alles mit Oma. Ich Pflegerin – nein allein!“ Ihre Reaktion machte klar, dass es ihr für ihre Funktion als Betreuerin abwegig scheint, sich von ihrer Klientin zu entfernen und sie eine Zeit lang alleine zu lassen.
Die BetreuerInnen und die betreute Personen leben in einer ständigen Wechselwirkung miteinander. Ihre Handlungen sind aufeinander bezogen und miteinander verknüpft. Es entsteht eine wechselseitige Beziehung, in der die Entscheidung der einen Person nicht unabhängig von der anderen Person gedacht werden kann.
Die enge Verknüpfung von betreuter Person und betreuender Person resultiert nicht nur daraus, dass die hilfsbedürftige Person nicht allein gelassen werden darf, sondern auch aus der Funktion, die die Betreuungskraft für sie hat. Die BetreuerInnen ersetzen ihren DienstleistungsempfängerInnen den altersgeschwächten Körper beziehungsweise den beeinträchtigten Geist. Dort wo die Fähigkeiten der alten Menschen nachlassen oder ausfallen, springen die BetreuerInnen ein, um den Verlust zu kompensieren. Zwischen betreuter Person und Betreuungskraft bildet sich dadurch ein System für die Lebensführung und Alltagsbewältigung heraus, indem sie beide einen Systempart übernehmen. Sie funktionieren als Einheit auf der Ebene des geteilten Handelns. Dieses System besteht bei gleichzeitiger Anwesenheit der beiden Personen.
Eine Situation aus Untersuchungsfeld 2 kann als Beispiel herangezogen werden, um die Einheit, die zwischen der betreute Person und der betreuenden Person entsteht, zu veranschaulichen. Es handelt sich um die Art und Weise, wie sich die Betreuerin in der Beobachtungssituation zur alten Frau und zur Forscherin an den Tisch setzt.

[22] „L“ als Code für Landfrau

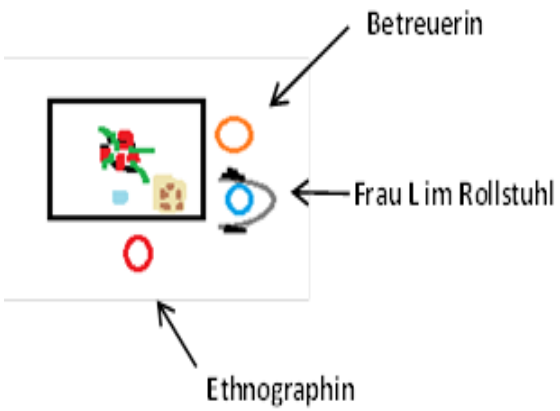

Abb. 4 Sitzordnung in Untersuchungsfeld 2

Die Betreuerin setzt sich, nachdem sie die alte Frau mit dem Rollstuhl an den Tisch geschoben hat, direkt neben sie an die kurze Stirnseite des Tisches. Statt einen Platz auf der freien Tischseite zu wählen, drängen sich die beiden Frauen auf dem engen Platz zusammen. Das Bild macht deutlich, wie sich die Betreuerin in ihrer Funktion begreift. Sie ist mit der betreuten Person verknüpft, sie vollendet die alte Frau, wo diese selbst nicht mehr kann. Die beiden nehmen in dieser Sitzordnung den Platz einer Person, als den zweier Gesprächsteilnehmerinnen ein.

Das Verhältnis zwischen betreuter Person und betreuender Person schließt auch ein, dass die BetreuerInnen nicht nur Handlungen und Denkarbeit, sondern auch Teile der Funktion und der Rolle ihrer DienstleistungsempfängerInnen übernehmen. Sie ersetzen beispielsweise Aufgaben oder Teile davon, die die alten Menschen bis dahin erledigt hatten.

In Untersuchungsfeld 2 wies die alte Frau während der Forschung immer wieder auf ihre schönen Blumen vor dem Fenster hin. „Schauen sie hinter dem Haus meine schönen Tulpen“. Auf Nachfrage musste die Frau aber angeben, dass sie das Blumenbeet, das sie über Jahre angelegt und gehegt hat, nicht mehr selbst versorgen kann. Es ist der Frau aber sehr wichtig, dass der Garten gepflegt ist. Sie ist stolz, wenn die Tulpen in voller Pracht erstrahlen. Nun ist es aber die Betreuerin, die die Blumen versorgt. Sie hat die Aufgabe der alten Frau übernommen. Diese kann weiterhin stolz auf ihre Tulpenpracht sein.

Ein weiteres Beispiel aus Untersuchungsfeld 2 kann zur Veranschaulichung angeführt werden. So war die alte Frau in ihrer Familie für ihre Backkunst bekannt. Diese Aufgabe ist ebenfalls auf die Betreuerin übergegangen, die nun bei familiärem Besuch für Mehlspeisen sorgt.

Die BetreuerInnen ersetzen Tätigkeiten und Aufgaben der betreuten Personen, selbst wenn diese Aufgaben nicht direkt für die Alltagsführung notwendig, aber als Erwartungen des Umfelds an den alten Menschen gespeichert sind. Dadurch bleiben diese Menschen mit ihren Funktionen im sozialen Gefüge soweit erhalten, wie die BetreuerInnen als StellvertreterInnen die entstandene Lücke füllen können. Selbstverständlich hat dieser Mechanismus Grenzen. Die BetreuerInnen können nur einen Teil der Bedeutung ersetzen, die ihrer DienstleistungsempfängerInnen für ihr Umfeld gehabt haben.

Ein weiterer Aspekt der wechselseitigen Beziehung zwischen BetreuerInnen und betreuter Person ist, dass erstere teilweise die vormalige Rolle ihrer DienstleistungsempfängerInnen ersetzen können. Wie bereits geschildert treten die BetreuerInnen als GastgeberInnen auf, wenn ihre DienstleistungsempfängerInnen dazu nicht mehr in der Lage sind. Auch sprechen sie mit den Ärzten und Apotheken und ersetzen dabei die Person, die sie betreuen. Auch in diesen Fällen bleibt die Rolle der betreuten Person erhalten, weil die Betreuungskraft sie als Stellvertreterin ausfüllt. Wiederum muss aber anerkannt werden, dass die BetreuerInnen nur zu einem gewissen Teil die Rollen ihrer KlientInnen ersetzen können.

Das System aus betreuter Person und betreuender Person orientiert sich am psychischen und physischen Vermögen der betreuten Person. Was der alte Mensch nicht mehr selbst leisten kann, definiert die Grenze, ab der die Betreuungskraft für das System abgerufen wird. Das Können der betreuten Person ist eine Ressource, die nicht ausgedehnt werden kann, wenn sie erschöpft ist. Die gesamte Betreuungssituation richtet sich danach, wie weit die fürsorgebedürftige Person ihre Handlungen, ihr Denken aber auch ihre Funktion und ihre Rolle für ihr Leben erfüllen kann.

Die folgende Grafik schematisiert das Handlungssystem von betreuter Person und Betreuungskraft. Es zeigt den Aufwand, der jeweils betrieben werden muss, damit eine Handlung in der 24-Stunden-Betreuung ausgeführt werden kann. Wenn das physische und psychische Können der betreuten Person aufgebraucht ist, muss die Betreuungskraft deren Unvermögen kompensieren.

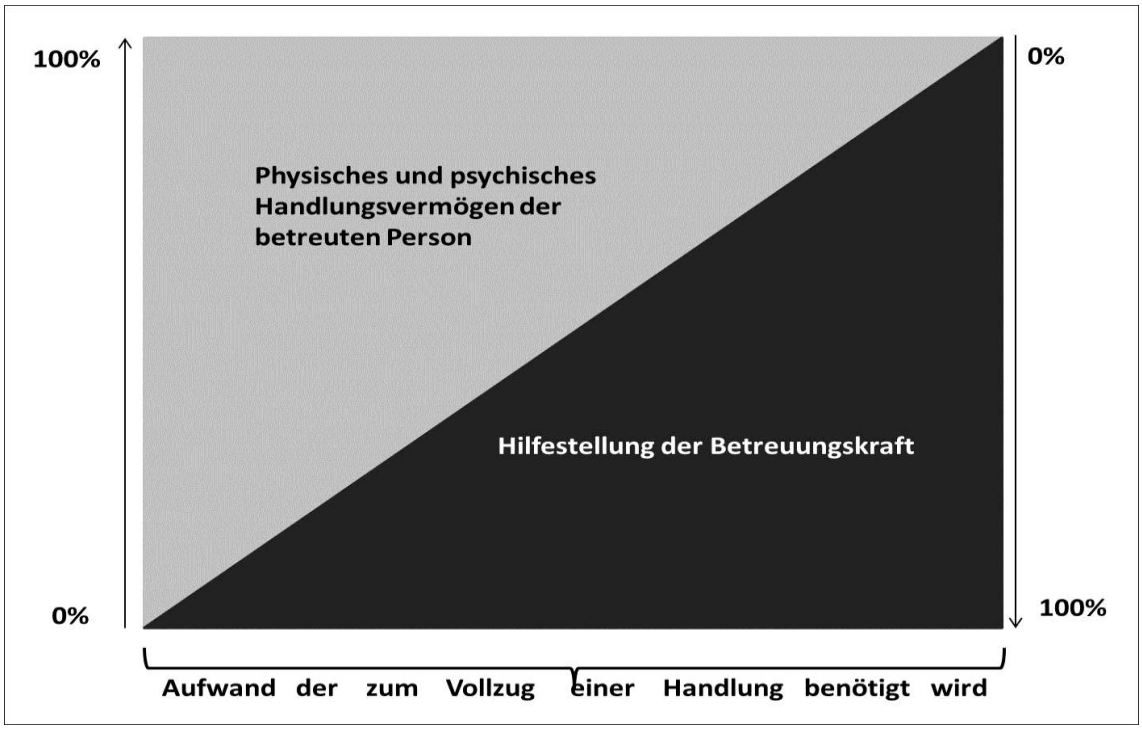

Abb. 5 Abhängigkeit zwischen d. Handlungsvermögen d. betr. Person und d. Leistung d. Betreuungskraft

5.5.2 Gehandelte Werte zwischen betreuter Person und Betreuungskraft

Das beschriebene und grafisch veranschaulichte Muster der wechselseitigen Beziehung zwischen betreuter Person und Betreuungskraft stellt ein typisiertes Schema dar. In der realen Betreuungssituation wirken eine Reihe von Variablen auf das System ein. Sie eröffnen eine große Spannweite für die tatsächliche Ausformung des Interaktionsverhältnisses.

„Mithelfen“

In der Feldforschung zeigte sich, dass die BetreuerInnen ihre Fälle danach unterscheiden, ob die betreuten Menschen „mithelfen“ oder nicht.
Die 24-Stunden-Betreuung verläuft nicht nur in eine Richtung, also von Betreuungskraft zu betreuter Person. Es handelt sich um eine Wechselwirkung. Von den KlientInnen sollte etwas an die Betreuungskraft zurückfließen. Dazu gehört beispielsweise die Bereitschaft der DienstleistungsempfängerInnen auf gesundheitsförderliche, therapeutische und andere Maßnahmen einzugehen, die die BetreuerInnen vorschlagen. Die KlientInnen greifen dann die Vorschläge auf und arbeiten an ihrer Umsetzung mit. Weiters berichteten die BetreuerInnen davon, dass einige ihrer DienstleistungsempfängerInnen sich bemühen ihre Ressourcen auszuschöpfen und möglichst viel alleine zu machen, während andere weniger tun, als wozu sie in der Lage wären. Dabei fordern sie den Aufwand und das Engagement der Betreuungskräfte heraus. Mit dem „Mithelfen“ wird die Initiative bezeichnet, mit der die betreuten Personen auf die Leistungen der BetreuerInnen antworten. Es handelt sich um eine Art aktive Rezeption.

„Willen haben“

Die BetreuerInnen teilen ihre KlientInnen aber auch danach ein, ob sie, wie eine Betreuerin es bezeichnete, „Willen haben“ oder nicht. Damit ist unter anderem ein Wille zu leben gemeint. Es dient auch als Umschreibung dafür, ob die alten Menschen aktiv an der Welt teilnehmen. Stehen sie mit ihrer Umwelt in einem Austausch oder bleiben sie „in sich zurückgezogen“, wie die BetreuerInnen es bezeichnen. Auch dieses „Wille haben“ wirkt sich auf das Verhältnis zwischen betreuter Person und Betreuungskraft aus. Es bezieht sich auf die Kommunikation zwischen betreuter Person und Betreuungskraft und ist Teil der Wechselwirkung, in der etwas von der betreuten Person an die Betreuungskraft zurückfließt.

„Dankbarkeit“

Die BetreuerInnen der beforschten Untersuchungsfelder gaben an, wie sehr sie es schätzen würden, wenn ihre KlientInnen Dankbarkeit zeigten. Die Analyse des empirischen Materials hat ergeben, dass es bei diesem Wunsch um Anerkennung der

Arbeit der betreuenden Person geht. Da die BetreuerInnen in jedem Arbeitsverhältnis andere Aufgaben erfüllen müssen, brauchen sie Indikatoren dafür, ob sie ihre Arbeit in der Form wie sie es tun, gut machen oder nicht. Dafür hilft, wie bereits beschrieben, die Kommunikation mit der betreuten Person. Wichtig ist aber auch, dass die KlientInnen hin und wieder in Form von Lob oder Zustimmung an ihre DienstleisterInnen zurückspielen, ob sie mit deren Leistung zufrieden sind. Die BetreuerInnen erfahren dadurch Anerkennung für ihre Arbeit.
Aus dem Wunsch nach Anerkennung der Leistung erklärt sich auch, warum es für BetreuerInnen oft frustrierend ist, wenn ihre KlientInnen die Maßnahmen verweigern, die sie ihnen angedacht hätten. Hier wird der Leistung der Betreuungskraft eine Absage erteilt. Den BetreuerInnen wird dadurch die Möglichkeit genommen, ihre Arbeit ihren Vorstellungen gemäß umzusetzen. Sie können nicht das tun, was sie in dieser Situation als am sinnvollsten erachten, sondern müssen sich mit einer Maßnahme begnügen, die die jeweilige betreute Person zulässt.
Wenn die betreuten Personen aber auf den Betreuungsaufwand der DienstleisterInnen eingehen und sie Anerkennung dafür an ihre Betreuungskraft merken lassen, erhalten diese aus der wechselseitigen Beziehung mit ihren KlientInnen Bestätigung für ihre Arbeit und einen Grund weiter darin zu investieren.

Auslegungssache

Das System aus betreuter Person und Betreuungskraft wird beeinflusst von der Auslegung dessen durch die betreute Person einerseits und die Betreuenden andererseits.
Wenn die betreuungsbedürftige Person beim Anblick der Küche beispielsweise die Hände über den Kopf wirft und ruft „Na, da schaut's aus!", beinhaltet dieser Aufschrei einen Aufruf an die Betreuerin tätig zu werden und die Küche in Ordnung zu bringen. Aus der Beobachtungsperspektive hätte über die derart kommentierte Küchensituation aber auch gesagt werden können, dass sie bereits in Ordnung war und lediglich zwei Zutaten sowie ein Messer verstaut werden hätte müssen. Es hängt in einem derartigen Fall vom Anspruch der einschätzenden Person ab, ob die Küche als Grund zu putzen betrachtet wird, oder nicht.
Im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis ist Arbeit Auslegungssache. Diese Erkenntnis hat reziprok Gültigkeit.
Wenn eine Betreuerin mit der betreuten Person alleine ist, ist es oftmals Auslegungssache der Betreuerin, wie viel Arbeit ihr die Betreuung der bedürftigen Person macht. Die PatientInnen werden beispielsweise vor den Fernseher gesetzt oder sehr früh ins Bett geschickt und dadurch ruhig gestellt. Die BetreuerInnen müssen dann weniger in die Betreuungsleistung investieren.
Eine betreute Person schilderte beispielsweise im Interview, dass sie von einer früheren Betreuerin immer schon um 17:00 Uhr für das Bett hergerichtet wurde. Gleichzeitig habe

die Betreuerin die Vorhänge im Zimmer der alten Frau zugezogen, so dass diese keine Chance mehr hatte noch an den Vorgängen im Haushalt teilzunehmen. Die Betreuerin hat sich auf diese Weise Freiraum und Ruhezeit verschafft. Der Arbeitsaufwand wurde zur Interpretationssache der Betreuungsperson.
Eine weitere Variable, die auf das System von betreuter Person und Betreuungskraft einwirkt, ist der Anspruch letzterer an sich selbst. Je nachdem was die BetreuerInnen von sich selbst fordern, gestaltet sich ihr Input in das wechselseitige Beziehungsverhältnis.

Angehörige

Angehörige wirken sich auf die Beziehungsstruktur zwischen betreuter Person und betreuender Person aus. Wenn sie mit im Haushalt leben, müssen sie in das System hineingedacht werden. Ihre Anwesenheit lenkt die Kooperationsverläufe zwischen DienstleistungsempfängerInnen und DienstleisterInnen um. Angehörige können wie Kontrollinstanzen wirken, die das Tun der BetreuerInnen beurteilen. In der Feldforschung konnte aber auch beobachtet werden, dass beispielsweise die Angehörige mit der Betreuerin eine Allianz eingeht und die beiden gemeinsam auf die betreute Person einreden. Angehörige wirken noch in vielen anderen Varianten auf das Betreuungsverhältnis ein.
Eine besondere Schwierigkeit, die die Anwesenheit von Angehörigen in ein Betreuungsverhältnis bringt, ist, dass BetreuerInnen und Angehörige einen anderen Zugang zur betreuten Person haben.
Ein Partner oder eine Partnerin beispielsweise sieht im betreuungsbedürftigen Menschen die Person, sieht ihre Persönlichkeit und ihren Charakter. Sie erlebt deren Situation als einzigartiges Schicksal. Sie sieht ihr Leiden und kennt den Vergleich mit einem Früher, als dieser Mensch noch keiner Betreuung bedurfte.
Die BetreuerInnen haben eine ganz andere Perspektive auf die betreute Person. Für sie ist sie ein Fall, einer unter mehreren. Sie sehen einen Dienstleistungsempfänger beziehungsweise eine -empfängerin, für deren Unversehrtheit sie zu sorgen haben. Sie sehen in der betreuungsbedürftigen Person den gefährdeten Körper, ihre eigenen Arbeitsbedingungen, den Therapiegegenstand, ihre Verantwortung und Ähnliches. Aufgrund der engen Verknüpfung zwischen betreuter Person und Betreuungskraft kann der betreuungsbedürftige Mensch von den BetreuerInnen nicht unabhängig von ihnen selbst gedacht werden. Was dieser Mensch tut und was mit ihm passiert, fällt auf die BetreuerInnen zurück. Sie haben daher eine ganz andere Sicht auf die betreuungsbedürftige Person als ein Angehöriger oder eine Angehörige, die die Person in ihrer Gesamtheit und in ihrem Schicksal wahrnimmt.
In Untersuchungsfeld 1 konnte die Situation beobachtet wie es ist, wenn die Ehefrau mit im betreuten Haushalt wohnt. Hier führte der unterschiedliche Zugang der beiden Frauen zu Missverständnissen führen. Die Ehefrau schreckte sich darüber, wenn die Betreuerin

ihren Mann herausforderte gewisse Handgriffe selbst zu erledigen oder wenn sie ihn selbstständig die Stiegen herunter gehen ließ, ohne ihn zu halten. Auch die Ermahnungen gerade zu sitzen, erachtete die Ehefrau als zu hart; sollte er doch sitzen, wie er möchte. – Die Frau wollte nicht, dass der Mann leidet. Demgegenüber schätzte es die Betreuerin so ein, dass die Frau ihren Mann verwöhnt, indem sie ihm zu viel abnahm und ihn zu wenig fordert. Für sie wird der Krankheitsprozess beschleunigt, wenn der alte Mensch zu wenig trainiert wird. Beiden Frauen kann nicht abgesprochen werden, dass sie in ihren Augen „das Beste" für die betreute Person wollen. Allerdings haben sie andere Interpretationen dafür, was das Beste ist. Im Zusammenleben kommt es daher zu Missverständnissen mit Konfliktpotential.

Das System, das sich in der 24-Stunden-Betreuung zwischen Betreuungskraft und betreuter Person entspinnt, ist keine unidirektionale Unterstützungsleistung von ersterer zu zweiterer. Es handelt sich um eine wechselseitige Beziehung, die von den BetreuerInnen ausgeht von den KlientInnen aber aktiv rezipiert und beantwortet werden muss, damit ein optimales Gleichgewicht herrscht. Viele Faktoren wirken auf das System ein, sodass es in der konkreten Situation jeweils anders realisiert wird.

Die enge Verknüpfung von betreuter Person und Betreuungskraft stellt hohe Anforderungen an die Interaktion im gemeinsam erlebten Haushalt. Die beiden Menschen müssen zu Entscheidungen und Handlungen gelangen. Diese Vorgabe verlangt viel Sorgfalt, weil beide Menschen wichtige Funktionen füreinander erfüllen und dabei auch in eine wechselseitige Abhängigkeit geraten. Eine Interaktionsform, die mit diesen Anforderungen umgehen kann, ist die bereits mehrfach genannte Aushandlung.

5.5.3 Permanentes Aushandeln als organisierte Interaktionsform in der 24-Stunden-Betreuung. *Theoretische Einbettung*

Aufgrund der engen Verwobenheit zwischen der betreuten Person und ihrer Betreuungskraft ist der Bedarf nach Aushandlung in der 24-Stunden-Betreuung besonders groß. Wie beschrieben wurde, hat das Handeln der einen Person direkte Konsequenzen für die Handlungsoptionen der anderen Person und zeigt sogar Auswirkungen auf deren körperlichen und psychischen Zustand und umgekehrt. Unter diesen Bedingungen erlangt das wechselseitige Absprechen und Aushandeln des Tuns höchste Brisanz, definiert man doch mit dem gefundenen Kompromiss seine eigene Situation.

Das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis besteht fast ausschließlich in face-to-face Situationen. In der direkten Begegnung der involvierten Personen vor Ort entscheidet sich die Gestaltung des Dienstleistungsverhältnisses. Diese Voraussetzungen verlangen nach einer Interaktionsform, die vor dem Hintergrund unterschiedlicher Standpunkte Annäherungen zwischen den involvierten Personen zulässt, sodass letztlich Parameter festgelegt und Entscheidungen getroffen werden können. Die Aushandlung wurde von

Anselm Strauss unter dem Begriff „Negotiated Order“ organisationstheoretisch untersucht (Strauss 1997, 1993, 1978). Die Aufmerksamkeit die Strauss dieser Interaktionsform zukommen lässt, ist darin begründet, dass er die Aushandlung als Prinzip in vielen organisationalen Kontexten nachgewiesen und sie als Urgrund für die Ausbildung und Aufrechterhaltung einer Ordnung beschrieben hat. Er stellt fest, dass keine organisationale Beziehung gefunden werden kann, die ohne Aushandlungsprozesse auskommt.

In seinem Werk *Negotiations* (Strauss 1978: 5f) formuliert Strauss die wichtigsten Aspekte seines Konzepts der Aushandlung. Die Form der Aushandlung ist immer an konkrete Bedingungen gebunden und variiert je nach Situation und Menschen, die daran beteiligt sind. Außerdem sind die Produkte der Aushandlung zeitlich begrenzt wirksam. Das verweist auf den prozesshaften Charakter der „Negotiations“. Sie finden in organisationalen Kontexten fortwährend statt und sind Ausgangspunkt sämtlicher Vereinbarungen und Regelungen von der Makro- bis zur Mikroebene des Organisierens. Besonders wichtig werden Aushandlungsprozesse im Kontext organisationalen Wandels. Veränderungen bedürfen einer Aushandlung unter den Betroffenen um sinnvoll in die organisationalen Abläufe und die Organisationskultur integriert werden zu können. Auch hierin liegt ein Verweis auf die Prozesshaftigkeit der Aushandlungen, vorausgesetzt man sieht Wandel – im Sinne Karl Weicks (1995) – als kontinuierlich an.

Anselm Strauss‘ Erläuterungen zur Aushandlung gipfeln in der Feststellung, dass Aushandlungsprozesse letztlich zu einer sozialen Ordnung beitragen (Strauss 1993: 250). Auch wenn die „Negotiated Order“ in ihrer Prozesshaftigkeit begriffen werden muss, stellt sie dem Organisieren „shaping conditions“ zur Seite, die den Handelnden Orientierungshilfe für ihr Tun sein können (ebd. 251). An dieser Stelle wird klar, welch wichtige Funktion Aushandlungsprozesse für die Organisationskultur haben, als Summe der „shaping conditions“ begriffen werden kann.

In der 24-Stunden-Betreuung ist die Aushandlung jenes Instrument, das dem Dienstleistungsverhältnis überhaupt erst zu einer Gestalt verhilft. Ohne die wechselseitige Aushandlung unter den Anwesenden bestünde die Betreuung wohl nur in einer losen Aneinanderreihung spontanen Verhaltens, das ohne sinnhafte Systematik immer wieder plötzlich passiert.

Besonders am Anfang der 24-Stunden-Betreuung ist, wie die Forschung zeigte, die Aushandlung wichtig, damit der Weg für eine Routinebildung im Berger/Luckmannschen Sinn bereitet wird. Hier verweist Strauss darauf, dass Aushandlung „negotitative work“ ist, die den Betroffenen besonders viel abverlangt, wenn sie aus unterschiedlichen Kontexten und „Welten“ kommen (Strauss 1997). Aber nicht nur am Anfang des Organisierungsprozesses sind Aushandlungsprozesse wichtig. Das Zusammenleben und die Dienstleistungsausführung fordert von den in die 24-Stunden-Betreuung involvierten Personen ein permanentes Aushandeln. Bereits die in einem Kontext wie diesen nicht zu

unterschätzende Frage: „Was wird gekocht?“ verlangt nach einem Aushandlungsprozess. Für das Verhältnis von betreuter Person und Betreuungskraft ist die Aushandlung ein unverzichtbares Moment. Wie beschrieben ersetzt die Betreuerin oder der Betreuer der betreuten Person jene Anteile einer Handlung, die diese Person nicht mehr selbst vollbringen kann. Die Aushandlung hilft hier, das Vorgehen zwischen den HandlungspartnerInnen abzustimmen.
Die Aushandlungsprozesse zwischen den in das Betreuungsverhältnis involvierten Personen dürfen aber nicht als symmetrische Interaktionen gedacht werden. Es gibt einen Faktor in den Beziehungen der betroffenen Personen, der den Verlauf von Aushandlungen maßgeblich beeinflussen kann, nämlich Macht.

5.6 „Ich weiß, was gut für dich ist“ Machtverhältnisse im Betreuungssystem

Die 24-Stunden-Betreuung ist ein Dienstleistungsverhältnis, das sich in einem Beziehungsgeflecht von grundsätzlich zwei, wenn Angehörige mit im Haushalt wohnen auch mehr, Personen realisiert. Die Menschen müssen, wie die Analyse des Betreuungsverhältnisses bisher zeigen konnte, zu einem gemeinsam bewältigbaren Alltag gelangen. Sie müssen dabei Kompromisse eingehen, auf eigene Vorstellungen verzichten und Aufgaben übernehmen, die ihnen auf mehr oder weniger konsensualem Weg zugeteilt werden. Vor diesem Hintergrund wird klar, dass Faktoren wie Macht und Einfluss eine Rolle spielen. Sie können der Person helfen, ihren Standpunkt durchzusetzen. Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang die Position der Betreuungskraft.
Unter den Menschen, die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involviert sind, nimmt die Betreuungskraft die Position einer betreuungsspezifischen Expertin ein. Ihr professioneller Zugang zur Betreuungssituation, ihre Erfahrung aber auch die Verantwortung, die sie den fürsorgebedürftigen Menschen gegenüber hat, geben ihr eine Entscheidungsmacht über jene Fragen, die Auswirkungen auf den Gesundheitszustand und das Wohlbefinden der betreuten Person haben. Die BetreuerInnen können im betreuungsspezifischen Rahmen definieren, was richtig ist; die betreute Person sollte sich in diese Vorstellung fügen.
In Untersuchungsfeld 1 hatte der betreute Mann beispielsweise gegen Ende des Frühstücks begonnen der anwesenden Forscherin eine Geschichte von früher zu erzählen, als er noch mit einem Handwagen Gerätschaften für seinen Lehrherren über eisige Straßen ziehen musste. Im nächsten Moment unterbrach ihn die Betreuerin mit den Worten „Isst du zuerst“ und zur Forscherin sagte sie „M[23] muss essen.“ Der alte Mann beugte sich über seine Schüssel und hörte auf zu erzählen.
Mit der Begründung, dass es gut und wichtig für den Zustand des betreuungsbedürftigen Menschen sei zu essen, wird dessen Wunsch eine Geschichte zu erzählen abgeschmettert.

[23] „M“ als Code für betreuungsbedürftigen Mann

Basis der Bevormundung des Mannes ist die Vorstellung, dass er selbst nicht mehr alleine definieren kann, was richtig und was falsch ist. Stattdessen erhält die Betreuerin die Definitionsmacht darüber was gut und was nicht gut ist. Ihre Macht lässt sich mit den Worten beschreiben: „ich weiß was gut für dich ist“. Mit dieser Begründung können die BetreuerInnen ihre KlientInnen partiell entmachten. Dies geschieht unter Berufung auf das Wohl der fürsorgebedürftigen Menschen.
Weiters problematisch ist, dass die konkrete Betreuung, wie oben beschrieben, einem Interpretationsspielraum unterliegt. Wenn eine Betreuungskraft ihre Definitionsmacht ausnutzt und festlegt, dass es gut für die betreuungsbedürftige Person sei, wenn sie immer schon um 17:00 Uhr ins Bett gebracht wird, ist es für die betreute Person schwer, etwas dagegen zu halten. Dies vor allem dann, wenn sie drauf angewiesen ist, dass die Betreuerin ihr hilft, sich für das Bett herzurichten. In diesem Beispiel hat die Betreuerin erst begonnen, ihre Klientin sehr früh schlafen zu legen und sich dadurch Freizeit zu erzwingen, als die alte Frau durch einen Oberschenkelhalsbruch bettlägerig wurde. Die Frau hat durch den Unfall viel an Mobilität verloren und wurde mehr den je von der Hilfe der Betreuerin abhängig.
Das Beispiel zeigt einen negativen Zusammenhang zwischen dem physischen und vor allem psychischen Vermögen der betreuten Person und dem Einfluss und der Entscheidungsmacht der Betreuungskraft. Je weniger die betreute Person fähig ist, ihr Leben zu führen und ihren Alltag zu bewältigen, desto mehr Entscheidungen gehen auf die Betreuungskraft über. Gleichzeitig steigt die Definitionsmacht der Betreuungskraft.
Die folgende Grafik veranschaulicht den Zusammenhang in schematischer Weise.

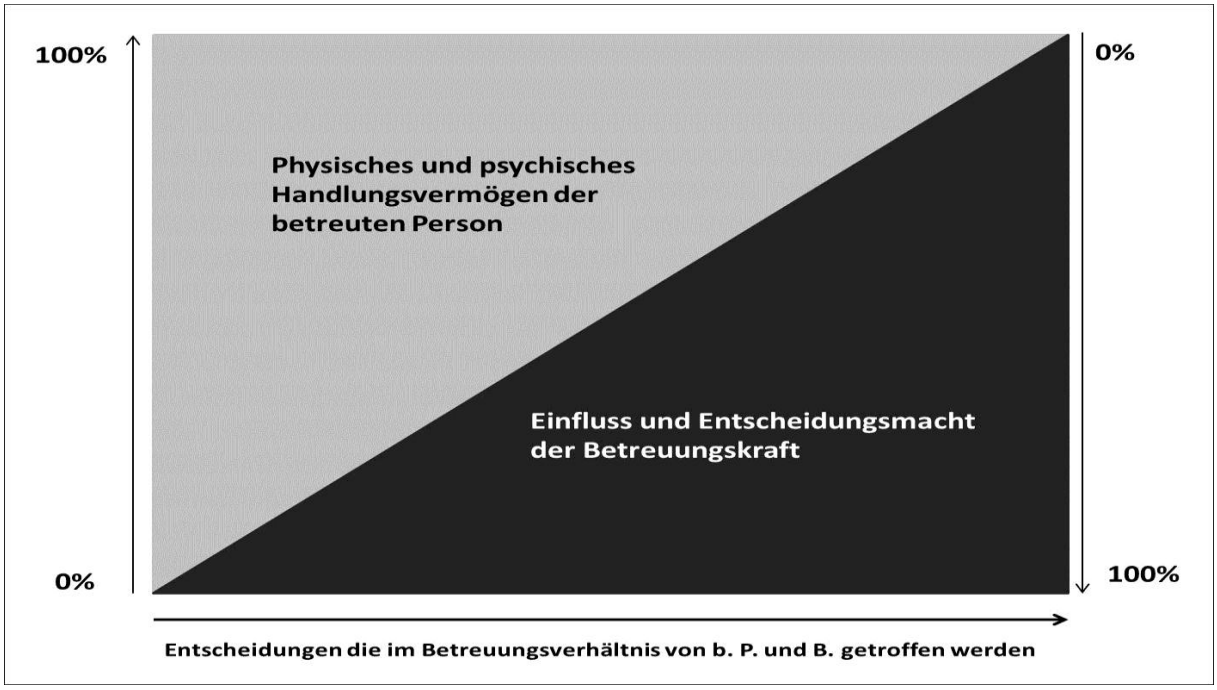

Abb. 6 Zusammenhang zwischen dem Handlungsvermögen der betreuten Person und der Entscheidungsmacht der Betreuungskraft

Das abnehmende physische und psychische Vermögen der betreuten Personen führt dazu, dass sie immer wieder mit einem Kind verglichen werden. Die beforschten Betreuerinnen sprechen offen davon, dass „Oma“ oder „Opa“ wie Kinder seien. Sie seien aber anders zu behandeln als Kinder.
Der Vergleich zeigt aber den Beigeschmack, den das Verhältnis zwischen betreuter Person und betreuender Person hat. Es offenbart die Abhängigkeit der betreuungsbedürftigen Person, die der eines Kindes gleichgesetzt wird; auch verweist der Vergleich mit einem Kind auf eine eingeschränkte Teilnahmefähigkeit des alten Menschen an der geschäftsmäßigen Gesellschaft; es weckt Assoziationen zur Unmündigkeit von Minderjährigen.
Der Vergleich mit dem Kind unterstellt, dass die betreuten Personen mit abnehmenden körperlichen und geistigen Vermögen die Fähigkeit verlieren Situationen adäquat einzuschätzen und auf dieser Basis zu urteilen und zu entscheiden. Diese Perspektive gibt den BetreuerInnen die Möglichkeit, ihre KlientInnen zu bevormunden. Leider eröffnet dieses Arrangement auch Möglichkeiten zu Grenzüberschreitung bis Machtmissbrauch.

5.6.1 Entprivatisierung des betreuten Körpers und Geistes

Die Perspektive, die die Betreuungskraft auf die fürsorgebedürftige Person hat, ist vorrangig eine professionelle. Der Zustand der betreuten Person lässt sich direkt in die Arbeitsbedingungen der Betreuungskraft übersetzen. Was mit dem alten Menschen passiert liegt in der Aufgabe und Verantwortung der Betreuungskraft. Aufgrund des direkten Zusammenhangs der Betreuungskräfte mit ihren KlientInnen entwickeln sie eine Art Anspruch darauf, wie der alte Mensch mit seinem Körper und – sofern möglich – auch mit seiner geistigen Gesundheit umgeht. Die Feldforschung hat gezeigt, dass die BetreuerInnen sehr darauf achten, dass die betreuten Personen auf sich aufpassen. Die Aussagen einer Betreuerin machen deutlich, dass sie dabei auch ihre eigene Situation im Blick hat:
„Wenn er [der betreute alte Mann, Anm.] nicht aufpasst, bricht er sich etwas; und wer hat dann die Arbeit?“ und
„Ja zum Beispiel musst du ihm [dem betreuten alten Mann, Anm.] immer dasselbe sagen und mit dem Stürzen, da hab ich echt Angst. Wenn etwas ist, ich kann ihn nicht mehr heben, das ist wie ein Sack Kartoffel und da kannst du nichts machen. Und ich hab nicht so viel Kraft ihn jeden Tag dreimal, viermal fünfmal zu heben. Und deshalb haben auch die Pflegerinnen Probleme mit dem Rücken.“
Wieder wird der direkte Zusammenhang vom Zustand der betreuten Person und den Arbeitsbedingungen der Betreuungskraft sichtbar. Mit ihren Ermahnungen und Regeln versuchen die BetreuerInnen auf den Körper der betreuten Personen einzuwirken. Sie überschreiten die Grenze der anderen Person in dem sie darauf Einfluss nehmen, wie diese mit ihrem Körper oder ihrer geistigen Gesundheit umgeht.

Für die BetreuerInnen ist es Teil ihrer Dienstleistung für den Zustand der betreuten Person Verantwortung zu übernehmen. Zu dieser Dienstleistung gehört folglich, dass das körperliche und geistige Befinden der Person von der Betreuungskraft kontrolliert wird. Dass der körperliche und geistige Zustand des fürsorgebedürftigen Menschen im Zuge der 24-Stunden-zum Aufgabenbereich der Betreuungskraft wird, zeigt Folgen. In der Kommunikation von BetreuerInnen, Angehörigen und auch mit anderen Menschen werden Körper und Geist der betreuten Person offengelegt, diskutiert und von jeglicher verschämten Privatheit befreit.
In Untersuchungsfeld 1 sprechen die Betreuerin und die Angehörige offen darüber, welche Methode sie anwenden, um die betreute Person „unten" zu waschen. Sie erklären, welche Eigenschaften die neuen wegwerfbaren Tücher haben und dass sich diese weit besser eigenen würden als auswaschbare Waschlappen. Während der unverblümten Erklärung gegenüber der Forscherin ist der alte Mann anwesend. Es werden keine Bedenken sichtbar, dass über derart intime Dinge vor Besuchern nicht gesprochen werden sollte. Dieser Gedanke taucht nicht auf, weil für die involvierten Personen hier über die Betreuungsarbeit gesprochen wird und nicht über Geheimnisse des Patienten. Die Reinigung des Intimbereichs der betreuten Person wird nicht als Privatsache dieses Menschen verstanden, sondern als Gegenstand der Betreuungsmethode. Genauso offen, wie bei Anwesenheit des alten Mannes über dessen intime Körperlichkeit gesprochen wird, ist es Thema, was er sich noch merken kann und wie man mit seiner geistigen Schwäche umgehen muss. Als die Rede darauf kommt, dass der Mann krankheitsbedingt viel zittere und dadurch immer wieder aus Gläsern ausschütte, wirft der Mann ein: „Ich bin halt ein Jongleur". Humor ist eine Möglichkeit für die betreuten Menschen mit der Entprivatisierung ihres körperlichen und geistigen Zustands umzugehen.
Auch in Untersuchungsfeld 2 sprechen die Betreuerin und die betreute Frau ganz offen darüber, wie oft die alte Frau aufs Klo gehen muss und welche Schwierigkeiten sie dabei hat. Auch die betroffene Frau selbst spricht über diese Dinge lachend und bringt sie in Verbindung mit ihrer Betreuerin. „Sie muss sich den Wecker stellen, damit ich immer um 4 aufs Klo gehe".
Die fürsorgebedürftigen alten Menschen haben nicht mehr die Kontrolle über ihren Zustand; diese müssen sie an die Menschen abgeben, die sie unterstützen. Gleichzeitig müssen die alten Menschen ihr Recht abgeben, ihren körperlichen und geistigen Zustand für sich zu behalten und ihn mit schamvollem Schweigen zu verhüllen.

5.6.2 Wechselnde Machtverhältnisse im betreuten Haushalt

Trotz des Einflusses, den die BetreuerInnen über die ihnen überantworteten alten Menschen erhalten, dürfen die Machtverhältnisse in der 24-Stunden-Betreuung nicht als unidirektional von der Betreuungskraft zur betreuten Person hin verlaufend gedacht werden. Auch in diesem Zusammenhang zeigt sich die Wechselseitigkeit des

Dienstleistungsverhältnisses. Macht kann von allen Beteiligten in unterschiedlichen Zusammenhängen ausgehen. Es konnte beobachtet werden, dass die involvierten Personen – im Haus lebende Angehörige eingeschlossen – in der 24-Stunden-Betreuung jeweils in Situationen geraten, in denen sie „sich etwas sagen lassen müssen", aber auch in Situationen, in denen sie den anderen „etwas sagen dürfen". Es ergibt sich ein Geflecht wechselnder Macht und Ohnmacht.

Die BetreuerInnen besitzen ihren KlientInnen gegenüber, wie beschrieben, eine große und sich steigernde Entscheidungsmacht. Gleichzeitig dürfen die betreuten Personen als eigentliche VertragspartnerInnen[24] den BetreuerInnen grundsätzliche Vorgaben zum Rahmen der Dienstleistung machen. Die Angehörigen der betreuten Personen haben noch mehr Kompetenzen, um den BetreuerInnen Vorschriften zu machen, da sie sich wie die BetreuerInnen in der geschäftsmäßigen Welt bewegen. Zumeist sind diese aber nicht im Betreuungsverhältnis anwesend, um die Einhaltung ihrer Vorgaben zu kontrollieren. Die BetreuerInnen können aber aufgrund ihrer Rolle als betreuungsspezifische ExpertInnen wiederum den Angehörigen gegenüber Recht behalten. Die betreuten Personen müssen sich auch von den Angehörigen etwas sagen lassen, wenn diese betreuungsspezifische Vorgaben und medizinische Maßnahmen aufgreifen, sowie geschäftsmäßige Entscheidungen treffen.

Der Einfluss und die Entscheidungsrechte der betreuten Person schwinden im Lauf der 24-Stunden-Betreuung am signifikantesten. Es darf dabei aber nicht vergessen werden, dass sich das ganze System der Betreuungssituation am physischen und psychischen Vermögen der fürsorgebedürftigen Personen orientiert. Dies verleiht den Umsorgten eine Art passiver Macht. Sie können ihre eigenen Fähigkeiten reduzieren; können nicht „mithelfen"; können Maßnahmen verweigern und Vorschriften negieren. Mit Trotz und subtilem Widerstand ist es den betreuten Personen möglich passiv Macht auszuüben.

5.6.3 Machtverhältnisse in der 24-Stunden-Betreuung als Elemente einer Tauschbeziehung. *Theoretische Einbettung*

Die Analyse der Macht in der 24-Stunden-Betreuung hat gezeigt, dass es sich dabei nicht um eine statische Ordnung handelt, die das Verhältnis der betroffenen Personen zueinander definiert, sondern um eine Erscheinung, die an die jeweilige Situation und Personenkonstellation im Betreuungsverhältnis gebunden ist. Alle Beteiligten geraten abwechselnd in Phasen der Macht und Ohnmacht, wobei unbestritten ist, dass die Entscheidungsmacht der Betreuungskraft mit dem Abnehmen des psychischen und physischen Vermögens der betreuten Person tendenziell steigt. Diese Feststellung macht deutlich, dass Macht in dieser Dienstleistungsbeziehung immer als Teil der Beziehungskonstellation begriffen werden muss, die sich in der 24-Stunden-Betreuung jeweils ergibt.

[24] In den beobachteten Haushalten waren die betreuten Personen in die Verträge eingeschrieben.

Diese Erkenntnis erinnert an das Machtverständnis von Michel Crozier und Erhard Friedberg, das sie in ihrem Werk *Macht und Organisation* (1979) erläutern. Laut den Autoren muss Macht immer als Beziehung gedacht werden. Sie ist Teil von Beziehungen in Organisierungsprozessen, vor allem, wenn Personen auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet sind, dabei voneinander abhängig sind und in ständigem Austausch miteinander verwoben sind (Crozier/Friedberg 1979: 39). Diese Voraussetzungen treffen auf die 24-Stunden-Betreuung zu. Die in das Betreuungsverhältnis involvierten Personen sind für die Organisierung des Zusammenlebens voneinander abhängig. In den hierfür ablaufenden Aushandlungsprozessen ist Macht eine Möglichkeit auf die jeweils anderen Personen „einzuwirken" (ebd. 39).

Wichtig ist, dass Machtbeziehungen laut dem Verständnis von Crozier/Friedberg zwar unausgeglichene Verhältnisse sind, dass es sich dabei aber trotzdem nicht um unidirektionale Einflüsse von den Stärkeren zu den Schwächeren handelt. Sie betonen, dass Macht immer Teil einer wechselseitigen Tauschbeziehung ist (ebd. 41). Wie in Kapitel 5.5, dabei speziell in 5.5.2 dargelegt wurde, handelt es sich bei der 24-Stunden-Betreuung um eine Beziehung wechselseitigen Gebens und Nehmens. Die Betreuungskraft beispielsweise ist der betreuten Person gegenüber oft in der Übermacht. Dennoch braucht sie ihr Gegenüber um etwa eine Rückmeldung darüber zu erhalten, ob ihre Arbeit ihre DienstleistungsempfängerInnen zufrieden stellt und ob ihre Anstrengungen zu erhofftem Erfolg führen. Diese Rückmeldungen ermöglichen es ihr, ihre Arbeit als sinnstiftend zu empfinden. Die in der Feldanalyse erstellten Befunde, das Verhältnis zwischen betreuter Person und Betreuungskraft sei eine Beziehung wechselseitigen Gebens und Nehmens und die 24-Stunden-Betreuung sei ein Ort der Machtausübung, widersprechen sich also nicht.

Die Umstände, die die Personen in der 24-Stunden-Betreuung in einer Interaktion jeweils in mächtigere oder ohnmächtigere Positionen versetzen, können anhand der Theorie von Crozier/Friedberg aufgeschlüsselt werden. Die Autoren führen vier Einflüsse an, die einen Menschen in einer Beziehung seinem Handlungspartner oder seiner Handlungspartnerin gegenüber mehr Macht verleihen können, wenn er sie kontrolliert (ebd. 51f).

Als erster Einfluss wird angeführt, dass in einer Beziehung eine Person über spezielle Fähigkeiten oder spezielles Wissen verfügt. Wird dies in einem gemeinsamen Handlungsprozess oder einer Aushandlungssituation von der betreffenden Person ausgespielt, kann sie dadurch mehr Einfluss ausüben. Dieser Faktor spielt in der 24-Stunden-Betreuung eine herausragende Rolle im Machtgefüge. Die Betreuungskraft erweitert ihren Handlungs- und Entscheidungsspielraum erheblich, wenn sie in einer Situation darauf verweist, dass sie als Betreuungsexpertin „weiß was gut" für die andere Person ist. Aber auch BetreuerInnen können ein Gefühl der Ohnmacht erleben, wenn sie anfangs im betreuten Haushalt mit Gegebenheiten konfrontiert werden, über die sie als

Außenstehende kein Wissen haben können, wofür ihre DienstleistungsempfängerInnen aber ExpertInnen sind. Besonders ein Nichtbeherrschen der Sprache verringert den Handlungsspielraum der BetreuerInnen.

Crozier/Friedberg führen in ihrer Darstellung des Weiteren an, dass die Kontrolle über die Beziehungen zur Umwelt einen Menschen im Austausch mit seinem Gegenüber mehr Einfluss verleihen kann. Auch dieser Aspekt spielt für das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis eine wichtige Rolle. Der Kontakt zu Angehörigen, die nicht mit im Haushalt wohnen, kann beispielsweise den betreuten Personen bei Entscheidungsprozessen und bei gemeinsamen Handlungen in der 24-Stunden-Betreuung mehr Macht verleihen. Außenstehende können eine Art Kontrollfunktion übernehmen und die Qualität des Betreuungsverhältnisses von außen beurteilen. Damit können sie den Einfluss und Handlungsspielraum der betreuten Person in bestimmten Situationen vergrößern. Die Angehörigen, die mit im Haushalt wohnen, sind einerseits ein bestimmender Faktor in der Dienstleistungssituation selbst, andererseits können sie aber auch als Umwelt des symbiotischen Verhältnisses von betreuter Person und Betreuungskraft gedeutet werden. So konnte etwa in Untersuchungsfeld 1 beobachtet werden, dass die mit im Haushalt lebende Angehörige abwechselnd entweder die Position ihres Mannes oder die der Betreuerin unterstützte, je nachdem mit wem sie jeweils eine Allianz einging. Aber auch der Betreuungskraft kann die Kontrolle über die Umweltbeziehungen in bestimmten Situationen einen Handlungsvorteil bescheren. Wie in Kapitel 5.5.1 beschrieben, ersetzen die BetreuerInnen, in einschränktem Umfang, auch die Funktionen und Rollen ihrer DienstleistungsempfängerInnen. Das versetzt sie oftmals in die Lage statt der betreuten Person deren Kontakte zur Umwelt aufrechtzuerhalten. Auch hierin liegt ein Potential für Machtasymmetrie, beispielsweise wenn, wie in Untersuchungsfeld 2, die ehemalige Betreuerin die Naturaliengeschenke der NachbarInnen entgegen nimmt und dann aber auch behält.

Ein dritter Punkt, dessen Beherrschung Macht verleihen kann, liegt laut Crozier/Friedberg in der Kommunikation und Informationsverteilung. Auch hier finden sich Anknüpfungspunkte zur 24-Stunden-Betreuung. Auf die besondere Bedeutung der Kommunikation in dieser Dienstleistungssituation wurde in Kapitel 5.4.3 hingewiesen. Die Personen in der 24-Stunden-Betreuung zeigen ein starkes Bedürfnis danach voneinander Bescheid zu wissen, was die jeweils anderen tun, wo sie sich aufhalten und was sie als nächstes tun werden. Ein Teil der Kommunikation im betreuten Haushalt dient dazu, genau diese Fragen zu klären. Die Kommunikation schafft hier Sicherheit, indem sie Aufenthalt und Tun der InteraktionspartnerInnen klarlegt. Verweigert eine der in das Betreuungsverhältnis involvierten Personen den anderen die Auskunftsgespräche darüber, was sie macht und wohin sie sich begibt, versetzt sie ihr Gegenüber im gemeinsamen Handeln in Ohmacht.

Als vierten und letzten Einfluss führen Crozier/Friedberg die Beherrschung organisationaler Regeln an. Auch dies kann in einer Handlungsbeziehung machtvolle Vorteile bringen. Dieser Punkt erscheint auf den ersten Blick auf die 24-Stunden-Betreuung nicht zuzutreffend, da für das Betreuungsverhältnis, wie beschrieben wurde, nur wenig relevante Formalisierung vorliegt. Bei genauerer Analyse des Materials zeigt sich aber, dass im Betreuungsverhältnis sehr wohl eine regelnde Instanz von Bedeutung ist, nämlich die Vermittlungsagentur. Im Folgenden soll die Rolle und der Einfluss der Vermittlungsagentur auf das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis skizziert werden.

Die Bedeutung der Agentur für das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis

Der Vermittlungsagentur kommt als formale Instanz der 24-Stunden-Betreuung eine wichtige Rolle zu. Die Agentur ist praktisch fast nicht im täglichen Leben der Menschen in der 24-Stunden-Betreuung präsent. Sie spielt aber als mitgedachter Rahmen in das Verhalten der Menschen im betreuten Haushalt hinein. Die Agentur ist Hüterin der Formalität. Sie stellt den Vertrag zur Verfügung, der zwischen DienstleisterInnen und DienstleistungsempfängerInnen geschlossen wird und kann als Anlaufstelle dienen, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden.
Wie beschrieben wurde, sind in den Verträgen der 24-Stunden-Betreuung nur vage Angaben über die Aufgaben angeführt, die die Betreuungskraft erbringen muss. Erst in der konkreten Aushandlung erfolgt die Interpretation dessen, was tatsächlich zu leisten ist. Dennoch können die vagen Angaben der Verträge im 24-Stunden-Betreuungsverhältnis eine große Rolle spielen. In Konfrontationen, können sich die in das Dienstleistungsverhältnis involvierten Personen auf die Formulierungen in den Verträgen berufen, weil sie derart vage sind, dass man sie als Argument für eine Reihe von Elementen anführen kann. Im Konfliktfall kann auf die formalisierten Regelungen des Vertrages zurückgegriffen und dabei die Machtposition der jeweiligen Person gestärkt werden.
Die gestaltlose Formalinstanz der Vermittlungsagentur wirkt aber auch auf andere Weise auf das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis hinein. Sie repräsentiert Potentiale der involvierten Personen, die diese in ihrem Umgang mit den jeweils anderen als Vorteil empfinden können. Auch wenn die ermächtigenden Rahmenbedingungen, die die Agentur garantiert, nur mitgedacht werden, spielen sie als rhetorische Unterstützung in Aushandlungsprozessen eine maßgebliche Rolle.
Die Agentur garantiert beispielsweise, dass die betreute Person einen Ersatz bekommt, wenn sie mit ihrer Betreuungskraft nicht zufrieden ist. Umgekehrt können sich die BetreuerInnen darauf verlassen, dass sie einer anderen Familie zugeteilt werden, wenn sie mit den gegenwärtigen DienstleistungsempfängerInnen nicht zurechtkommen. Die Agentur ist gegenständliche Repräsentantin dafür, dass die Menschen im Dienstleistungsverhältnis austauschbar sind und es daher nicht von den einzelnen

Individuen abhängt, dass diese Betreuungssituation zustande kommt. Dies bedeutet ebenfalls eine Ressource der Macht und erweitert den Handlungsspielraum der involvierten Personen enorm. Das Wissen darum einen Ersatz zu bekommen, wenn das Dienstleistungsverhältnis von einer der beiden Seiten gekündigt wird, verschafft eine Basis um beispielsweise auf eigene Rechte und Vorstellungen zu beharren. Wenn ein 24-Stunden-Betreuungsverhältnis nicht über eine Agentur zustande kommt und die Betreuungskraft beispielsweise illegal im Land ist, verfügt sie nicht über diese Gewissheit jederzeit Ersatz zu bekommen. In Gesprächen mit Personen, die sich in dieser Situation befanden, sowie in einschlägiger Literatur zeigte sich deutlich, dass aus einer derartigen Konstellation massive Ohnmacht für die betreffende Person resultiert. Sie erlebt sich in einer Abhängigkeit und kann in Aushandlungsprozessen daher nur sehr eingeschränkt auf ihre Rechte verweisen.

Die Erörterung der Rolle der Vermittlungsagentur für das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis zeigt, dass sie trotz der räumlichen Ferne erheblichen Einfluss auf das Dienstleistungsverhältnis ausüben kann. Dies kann mit dem Ansatz von Crozier/Friedberg, dass die Kontrolle über die formalen Regelungen einer Organisation Menschen in einer Handlungsbeziehung Macht verleihen kann, erklärt werden. Auch in der 24-Stunden-Betreuung erwächst den Personen Macht aus einer Berufung auf formale Aspekte des Dienstleistungsverhältnisses, selbst wenn diese nur in einer gestaltlosen Rahmung bestehen.

5.7 Die 24-Stunden-Betreuung als organisationsähnliche Erscheinung

Die Rekonstruktion der 24-Stunden-Betreuung auf Basis der empirischen Forschung hat Prozesse offenbart, die bei genauerer Analyse Ähnlichkeiten mit typischen Elementen organisationaler Praxis zeigen.

Je weiter die Analyse des gewonnen Materials und die Verdichtung der Erkenntnisse fortgeschritten ist, desto mehr kristallisierte sich heraus, dass die 24-Stunden-Betreuung kein Zustand ist, den man in seiner Tragweite zu erfassen trachten sollte, etwa mit Fragen wie „Wie ist die permanente Nähe zu ertragen?“, sondern dass dieses Dienstleistungsverhältnis als Prozess begriffen werden muss, der offenbart, wie die beteiligten Menschen die vorgefundene Situation in einen handhabbaren Alltag transferieren.

Angesichts der Dimension, die der Erkenntnisgewinn nahelegt, wird verständlich, warum die Ergebnisse auf einen organisationalen Kontext verweisen. Die Menschen die sich ihren Alltag „passend“ machen, organisieren sich. Unter Einbeziehung der Mechanismen, die sie dabei durchlaufen, drängt sich der Gedanke auf, man wäre bei diesem Betreuungsverhältnis Zeuge des Prozesses, in dem sich ein soziales System kleinsten Ausmaßes, ähnlich einer Mini-Organisation, für einen gemeinsamen Alltag stabilisiert.

Die Relevanz des organisationalen Zugangs für die 24-Stunden-Betreuung spiegelt sich

auch in der theoretischen Einbettung wieder, auf die die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit verweisen.
Die organisationale Perspektive soll in der folgenden abschließenden Einordnung der gewonnenen Erkenntnisse im Zentrum stehen, weist sie doch den Weg zur bisher unbeantworteten und in der Literatur kontrovers diskutierten Frage nach der Bedeutung der Privatperson in der Dienstleistung im privaten Setting.

6 Conclusio

In der in den Kapiteln 2.1.1 und 3.2 erörterten Literatur zu Arbeit in Privathaushalten und zu Pflege und Betreuung wird die Vorstellung eröffnet, dass sich zwischen den involvierten Personen in der 24-Stunden-Betreuung eine persönliche Beziehung auf der Ebene der Subjekte bildet (vgl. Haidinger 2010, Krenn 2004, Anderson 2002 u. a.).
Es soll an dieser Stelle die Argumentation eines Artikels noch etwas genauer angeführt werden, der zu dieser Thematik ganz eindeutig Stellung bezieht. In der AK Studie zur Arbeit in Privathaushalten (Höglinger/Berka 1994) wird explizit berichtet, dass bei Arbeitsverhältnissen in privaten Wohnräumen die Abgrenzung zwischen Beruf und Privatheit nur sehr selten gelingt (ebd. 59). Selbst arbeitsrechtliche Belange würden mit einer privaten Beziehung in Verbindung gebracht und auf der Ebene persönlicher Beziehung ausgetragen (ebd. 60).
Den Ergebnissen der Studie kann insofern Recht gegeben werden, als eine fehlende Abgrenzung von Privatheit und Arbeitskontext in der 24-Stunden-Betreuung fatale Folgen hätte. Ein Zuviel an privater Beziehung, kann die Verhältnisse im gemeinsamen Haushalt in ein Ungleichgewicht bringen. Sowohl auf Seiten der Betreuerin als auch auf Seiten der betreuenden Person kann zu viel Subjektivität die andere Person belasten und einschränken. Der Studie muss aber nach der Interpretation und Analyse der gewonnenen Erkenntnisse dieser Arbeit insofern vehement widersprochen werden, als behauptet wird, dass die Vermischung von Privatheit und Arbeitskontext beinahe zwangsläufig in einem Arbeitsverhältnis im Privathaushalt passiert. Diese Einschätzung kann nicht unwidersprochen bleiben. Tatsächlich weisen alle Ergebnisse der vorliegenden Forschung darauf hin, dass in der Betreuungsbeziehung Prozesse ablaufen, die die Subjektivität der involvierten Personen aus dem Dienstleistungsverhältnis herausdrängen.

Organisationsähnliche Praxis

Im Dienstleistungsverhältnis in der 24-Stunden-Betreuung laufen Prozesse ab, die auch in Organisationen beobachtbar sind. Die Suche nach gemeinsamen Grundsätzen der Alltagsführung beispielsweise, die in den Organisierungsbestrebungen der betreuten Person, mit im Haus lebender Angehöriger und der BetreuerInnen einen so großen Stellenwert einnimmt, könnte genauso in einer Organisation vollzogen werden. Besonders deutlich wird der Vergleich, wenn man Organisationen in einem konstruktivistischen Sinn versteht. Der konstruktivistische Ansatz spricht von einer „organisationalen Wirklichkeit“, die Produkt ständiger kommunikativer Aushandlungsprozesse unter den AkteurInnen ist und die eine gemeinsame organisationale Vorstellung als sinnhafte Handlungsanleitung anbietet (vgl. Froschauer/Lueger 2012: 164).

„Organisationale Wirklichkeit ist damit eine fortwährende gemeinsame Hervorbringung, die gleichzeitig Voraussetzung und Resultat eines Orientierungssystems ist, das Beobachtungen, Interpretationen und Handlungen in der Organisation und ihrer Umwelt in Kollektiven aufeinander abstimmt oder voneinander differenziert." (Froschauer/Lueger 2012: 164)
Auch die „sekundäre Sozialisation" die in der 24-Stunden-Betreuung beobachtet werden konnte, ist Teil organisationaler Praxis. Bei Eintritt neuer Mitglieder in eine Organisation findet, wie in Kapitel 5.4.6 beschrieben, eine „berufliche Sozialisation" (Froschauer 2012: 144) statt. Auch, dass die in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involvierten Personen einen Organisierungsprozess durchlaufen, um „Mehrdeutigkeiten" zu reduzieren und eine verbindliche „Grammatik" herzustellen (Weick 1995) rückt ihr Tun in auffällige Nähe zu organisationaler Praxis. In die gleiche Kerbe schlagen die Aushandlungsprozesse die das Fundament der 24-Stunden-Betreuungssituation bilden und die Anselm Strauss als Element aller Beziehungen in Organisationen identifiziert hat (Strauss 1978: 5). Auch die Machtverhältnisse in der 24-Stunden-Betreuung, die gleich dem organisationstheoretischen Ansatz von Crozier/Friedberg (1979) als Elemente einer Tauschbeziehung identifiziert werden konnten, verweisen auf eine organisationsähnliche Erscheinung.

Die Reduktion der Subjektivität

Was kann aber der Befund, dass das Dienstleistungsverhältnis in der 24-Stunden-Betreuung eine organisationsähnliche Erscheinung ist, für die Frage nach der Bedeutung der Privatperson in der 24-Stunden-Betreuung beitragen?
Tatsächlich steckt in dieser Feststellung ein starkes Argument dafür, dass sich in der 24-Stunden-Betreuung trotz der wechselseitigen Nähe und Intimität der involvierten Personen keine Beziehung auf persönlicher, subjektiver Ebene bildet.
Die organisationsähnlichen Praktiken weisen darauf hin, dass in der 24-Stunden-Betreuung Wege beschritten werden, um die persönlichen Anteile einer Person auszugliedern, die im Setting der Privatheit als unumgänglicher Bestandteil des Dienstleistungsverhältnisses präsent sind. Es müssen Möglichkeiten gefunden werden, Transparenz zu schaffen. Subjektive Anteile einer Person bleiben nach Luhmann im psychischen System eines Menschen verborgen. Sie sind im Bewusstsein verankert und dadurch anderen Menschen nicht zugänglich. (Luhmann 1992: 23f) Für Menschen, die derartig eng miteinander verknüpft sind, wie in der 24-Stunden-Betreuung, und die vor allem bei der Bewältigung einer Aufgabe, nämlich der Organisierung des Alltags, so sehr voneinander abhängig sind, ist Ungewissheit aufgrund der Irrationalität und Uneinschätzbarkeit der subjektiven Anteile einer Person nicht tragbar.

Die Reduktion von Mehrdeutigkeit im Zuge des gemeinsamen Organisierungsprozesses in der 24-Stunden-Betreuung kann in diesem Sinne als die Reduktion der Subjektivität verstanden werden

Ersatz für Mitgliedschaft

In Organisationen sorgen „Verhaltenserwartungen" (Luhmann 1995: 27) unter den Organisationsmitgliedern für Transparenz. Die „Mitgliedschaft" legt fest, dass Menschen die in eine Organisation eintreten, „besondere Rollen" übernehmen und dadurch einem „Komplex von Verhaltenserwartungen" entsprechen (Luhmann 1995: 35). In der Organisationspraxis wird Uneinschätzbarkeit und damit Risiko reduziert, wenn die Menschen Rollen übernehmen, die die „Persönlichkeit des ‚Organisationsmenschen'" (Luhmann 1995: 25) nicht beinhaltet.
In ihrem Aufsatz zu personenbezogenen sozialen Dienstleistungen (Drepper/Tacke 2010) machen Thomas Drepper und Veronika Tacke deutlich, welche Auswirkungen es hat, wenn sich DienstleisterInnen in ihrer personenbezogenen Arbeit, wozu auch die Betreuungsarbeit zu zählen ist, auf organisationale Rollen beziehen können. Die AutorInnen legen dar, dass die Frage der Mitgliedschaft den vor Ort tätigen DienstleisterInnen eine „Neutralisierung des Persönlichen" ermöglicht (ebd. 250f). Die Menschen erhalten auf diese Weise die Möglichkeit zwischen Person und Rolle zu trennen, was eine wichtige Voraussetzung auch für die Legitimierung des eigenen Handelns sei (ebd. 270).
Den Menschen in der 24-Stunden-Betreuung steht eine derartige Möglichkeit nicht zur Verfügung. Sie sind nicht Mitglieder einer Organisation und verfügen daher nicht über Rollenbeschreibungen, die Ihnen sagen, welche Verhaltenserwartungen auf ihnen liegen und welches konkrete Handeln daher von ihnen gefordert ist. Ganz im Gegenteil die Aufgabenbeschreibung der Betreuungsleistung ist vage, die zu erfüllende Organisierung des Alltags ist undefiniert und zum Teil Auslegungssache.

Ausbildung spezifischer Rollen

Das Bemerkenswerte ist nun, dass die Personen in der 24-Stunden-Betreuung ihrem Dienstleistungsverhältnis dennoch einen organisationalen Rahmen verleihen. Die Prozesse, die als organisationsähnlich identifiziert werden konnten, dienen dazu der Begegnung der Menschen im ungeregelten und individuellen Raum des Privathaushalts Stabilitäten zu verleihen, wie sie in einem Arbeitskontext zu finden sind.
Zur Vervollständigung ihres Arbeitskontexts bilden die involvierten Personen in der 24-Stunden-Betreuung in ihrer Interaktion selbst Rollen aus, die auf ihre spezifische Situation zugeschnitten sind. Dies passiert über „Typisierungen" im Berger/Luckmannschen Sinn (Berger/Luckmann 2010: 78). Die Rollen setzen sich zusammen aus den Aufgaben und Zuständigkeiten, wie sie unter den Mitgliedern

ausgehandelt wurden und aus der vermittelten Identität der in das Dienstleistungsverhältnis involvierten Personen. In Bezug auf die betreute Person kommt ein weiterer Anteil zur Rolle dazu und zwar der objektivierte Geist und Körper. Der Zustand der betreuten Person wird, wie in Kapitel 5.6.1 gezeigt werden konnte, zum Gegenstand des Dienstleistungsverhältnisses. Der Zustand des Körpers und des Geistes der betreuten Personen wird vergegenständlicht, objektiviert und Teil der Rolle.

Die Vermittlungsagentur als Repräsentantin eines Arbeitskontexts

Zur Vervollständigung des organisationalen Rahmens engagieren die in die 24-Stunden-Betreuung involvierten Personen eine Formalisierungsinstanz in Form der Vermittlungsagentur. Wenn die BetreuerInnen mit der Agentur einen Vertrag eingehen, leisten sie sich eine Arbeitgeberin[25]; wenn die betreute Person und ihre Angehörigen einen Vertrag mit einer Agentur eingehen, leisten sie sich eine Art „Generalunternehmerin", der sie den Arbeitsauftrag überantworten[26]. Die Agentur hat wenig Einfluss auf das, was in den Privathaushalten tatsächlich getan wird. Die Dienstleistungsausübung ist der Steuerung durch die Agentur großteils entzogen (vgl. Klatetzki 2012: 17). Die Bedeutung der Agentur sowohl als Arbeitgeberin als auch als Generalunternehmerin liegt aber in ihrer rhetorischen Präsenz. Die Existenz der Agentur stülpt der Dienstleistungssituation im Privathaushalt den offiziellen Charakter eines Arbeitsverhältnisses über, das der Privatheit, die in dieser Form des Dienstleistungsverhältnisses so präsent ist, etwas entgegensetzen kann.

Vorteile der Reduktion der Subjektivität im organisationsähnlichen Arrangements

Die unbewussten Bemühungen der in das 24-Stunden-Betreuungsverhältnis involvierten Personen um einen organisationalen Rahmen haben letztlich zum Ziel, die Menschen von der Last eines Zuviels an Subjektivität zu befreien. Durch die schematische Verpackung der involvierten Persönlichkeiten in Rollen, erhalten DienstleistungsempfängerInnen und DienstleisterInnen den „Gewinn der begrenzten Auswahl" (Berger/Luckmann 2010: 57). Außerdem bleibt es Ihnen erspart nötige Verrichtungen aber auch die Art des Umgangs untereinander immer wieder neu aushandeln zu müssen.
Die betreute Person erfährt mit der Vergegenständlichung ihres geistigen und körperlichen Zustands einerseits die radikale Entprivatisierung ihrer Intimität. Durch die Integration ihres Zustands in ihre Rolle wird sie aber gleichzeitig davon befreit, für die Unterstützung, die ihr zuteilwird, dankbar sein zu müssen.

[25] BetreuerInnen zahlen halbjährlich oder quartalsweise einen gewissen Betrag an ihre Agentur.
[26] Unabhängig von der Entlohnung die BetreuerInnen zahlen die EmpfängerInnen der 24-Stunden-Betreuung ebenfalls einen jährlichen, halbjährlichen oder quartalsweisen Beitrag.

Schlussbemerkung

Abschließend kann gesagt werden, dass die 24-Stunden-Betreuung ein Paradox ist. Zwei einander widersprechende Motive, die Privatheit einerseits und die Geschäftsmäßigkeit andererseits werden in eine Zweckgemeinschaft gezwungen. Die Menschen die in einem 24-Stunden-Betreuungsverhältnis stecken, müssen mit dem Paradox aus Nähe trotz Fremdheit leben. Dieses Arrangement wird benötig, weil in der Gesellschaft ein Loch klafft, dort wo Lösungen für den steigenden Bedarf der Betreuung und Pflege alter Menschen sein sollten. Da es aber für die sogenannte „Pflegeproblematik" keine adäquate Antwort gibt, wird das Problem, wie in der Einleitung zitiert, als Problem von morgen auf die Zukunft verschoben. So werden Kompromisslösungen wie die 24-Stunden-Betreuung gängige Praxis. Dass die Betreuungssituation trotz der schwierigen Bedingungen funktioniert, ist der Organisationsfähigkeit der betroffenen Menschen zu verdanken. Sie schaffen es, die paradoxe Vermischung von privat und geschäftsmäßig zu entschärfen, indem sie die Privatpersonen durch die Installation von Rollen reduzieren. Gleichzeitig geben sie so viel an Persönlichem preis, dass die Imitation familiären Zusammenlebens das Arbeitsverhältnis im Privatraum tragen kann.

Literatur

Anderson, Bridget, 2002: Just Another Job? The Commodification of Domestic Labor. In: Ehrenreich, Barbara; Hochschild, Arlie, Russel (Hg.), Global Women. Nannies, Maids, and Sex Workers in the new Economy. New York: Owl Book, 104-114.

Appelt, Erna; Heidegger, Maria; Preglau, Max; Wolf, Maria A. (Hg.), 2010: Who Cares? Betreuung und Pflege in Österreich. Eine geschlechtskritische Perspektive. Innsbruck: Studienverlag.

Appelt, Erna; Reiterer, Albert F, 2010.: Demografische Grundlagen des Pflegebedarfs in Österreich. Status Quo und Prognosen. In: Appelt, Erna; Heidegger, Maria; Preglau, Max; Wolf, Maria A. (Hg.), Who Cares? Betreuung und Pflege in Österreich. Eine geschlechtskritische Perspektive. Innsbruck: Studienverlag, 129-142.

Apitzsch, Ursula; Schmidbaur, Marianne (Hg.), 2010: Care und Migration. Die Ent-Sorgung menschlicher Reproduktionsarbeit entlang von Geschlechter- und Armutsgrenzen. Opladen: Budrich.

Bachinger, Almut, 2010: 24-Stunden-Betreuung – Gelungenes Legalisierungsprojekt oder prekäre Arbeitsmarktintegration? SWS Rundschau, 2010, 50, 4, 399-412.

Bachinger, Almut, 2009: Der irreguläre Pflegearbeitsmarkt. Zum Transformationsprozess von unbezahlter in bezahlte Arbeit durch die 24-Stunden-Pflege. Dissertation. Wien: Universität Wien.

Becker, Heinz, 2007: Der Pflegeskandal-Mit oder ohne Anführungszeichen? In: Khol, Andreas; Ofner, Günther; Karner, Stefan; Halper, Dieter (Hg.), Österreichisches Jahrbuch für Politik. Wien: Böhlau Verlag, 456-388.

Berger, Peter L; Luckmann, Thomas, 2010 (1969): Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie. Mit einer Einleitung zur deutschen Ausgabe von Helmuth Plessner. Übersetzt von Monika Plessner. Frankfurt a. Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

Breckner, Roswitha, 2008: Bildwelten - Soziale Welten. Zur Interpretation von Bildern und Fotografien. Online-Beitrag zu Workshop & Workshow vom 23/24.11.2007, www.univie.ac.at/visuellesoziologie, 10.1.2012.

Breckner, Roswitha, 2003: Körper im Bild. Eine methodische Analyse am Beispiel einer Fotografie von Helmut Newton. Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, 2003, 1, 33-60.

Breckner, Roswitha, 1994: Von den Zeitzeugen zu den Biographen. Methoden der Erhebung und Auswertung lebensgeschichtlicher Interviews. In: Berliner Geschichtswerkstatt (Hg.), Alltagskultur, Subjektivität und Geschichte. Zur Theorie und Praxis von Alltagsgeschichte. Essen: Westfälisches Dampfboot, 199-222.

Brückner, Margit, 2008: Wer sorgt für wen? In: Bauer, Annemarie; Gröning, Katharina (Hg.), Gerechtigkeit, Geschlecht und demografischer Wandel. Marburg: Mabuse-Verlag, 45-61.

Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hg.) 2010: 5. Familienbericht 1999-2009. Die Familie an der Wende zum 21. Jahrhundert. Band I, http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht 2009/Band I - Demografische Entwicklung.pdf, 5.2.2011.

Burkart, Günther, 2002: Stufen der Privatheit und die diskursive Ordnung der Familie. Soziale Welt, 2002, 53, 4, 397-413.

Charmaz, Kathy, 2006: Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis. London u.a.: Sage.

Charmaz, Kathy; Mitchell, Richard G, 2001: Grounded Theory in Ethnography. In: Atkinson, Paul u.a. (Hg.), 2001: Handbook of Ethnography. London u.a.: Sage, 160-174.

Crozier, Michel; Friedberg, Erhard, 1979: Macht und Organisation. Die Zwänge kollektiven Handelns. Königstein: Athenäum-Verlag.

Dackweiler, Regina-Maria; Schaefer, Maria, (Hg.), 2010: Wohlfahrtsstaatlichkeit und Geschlechterverhältnisse aus feministischer Sicht. Münster: Westfälisches Dampfboot.

Drepper, Thomas, Tacke Veronika, 2010: Zur gesellschaftlichen Bestimmung der Fragen der Organisation >personenbezogener sozialer Dienstleistungen<. Eine systemtheoretische Sicht. In: Klatetzki, Thomas (Hg.), Soziale Personen-bezogene Dienstleistungs-organisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 241-282.

Ehrenreich, Barbara; Hochschild, Arlie Russel (Hg.), 2002: Global Women. Nannies, Maids, and Sex Workers in the new Economy. New York: Owl Book.

Ehrenreich, Barbara, 2002: Maid to Order. In: Ehrenreich, Barbara; Hochschild, Arlie, Russel (Hg.), Global Women. Nannies, Maids, and Sex Workers in the new Economy. New York: Owl Book, 85-113.

Froschauer, Ulrike, 2012: Organisationen in Bewegung. Beiträge zur interpretativen Organisationsanalyse. Wien: facultas.wuv.

Froschauer, Ulrike, 2012: Organisationskultur als soziale Konstruktion. In: Dies. Organisationen in Bewegung. Beiträge zur interpretativen Organisationsanalyse. Wien: facultas.wuv, 123-140.

Froschauer, Ulrike, 2012: Erving Goffmans „Totale Institutionen“ und die Organisationsforschung. In: Dies. Organisationen in Bewegung. Beiträge zur interpretativen Organisationsanalyse. Wien: facultas.wuv, 141-147.

Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred, 2012: Qualitative Organisationsdiagnose als Grundlage für Intervention und als Intervention. In: Froschauer, Ulrike, Organisationen in Bewegung. Beiträge zur interpretativen Organisationsanalyse. Wien: facultas.wuv, 149-213.

Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred, 2009: Interpretative Sozialforschung: Der Prozess. Wien: facultas.wuv.

Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred, 2003: Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm, 1967: The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research. Chicago u.a.: Aldine Publishing Company.

Geertz, Clifford, 1991: Dichte Beschreibung. Bemerkungen zu einer deutenden Theorie von Kultur. In: (Ders.), Dichte Beschreibung. Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme. Frankfurt a. Main: Suhrkamp, 7-43.

Gröning, Katharina; Kunstmann, Anne Christin, 2008a: Generationsbeziehungen und Generationsfürsorge in modernen Zeiten. In: Bauer, Annemarie; Gröning, Katharina (Hg.), Gerechtigkeit, Geschlecht und demografischer Wandel. Marburg: Mabuse-Verlag, 17-44.

Gröning, Katharina; Kunstmann, Anne Christin, 2008b: Sorge für die alten Eltern und familiale Entwicklung. In: Bauer, Annemarie; Gröning, Katharina (Hg.), Gerechtigkeit, Geschlecht und demografischer Wandel. Marburg: Mabuse-Verlag, 89-133.

Groß, Johannes, 2008: Pflege ist vollständig zu finanzieren. Refinanzierung von 24-Stunden-Intensivpflege. Alternative Lösungsmöglichkeit zeichnet sich ab. Häusliche Pflege, 2008, Bd. 16, Nr. 9, 31-32.

Hahn, Kornelia; Koppetsch, Cornelia, 2011: Zur Soziologie des Privaten. Einleitung. In: Dies. (Hg.), Soziologie des Privaten. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 7-16.

Haidinger, Bettina, 2008: Prekarität mit Geschichte. Die Care-Ökonomie der Privathaushalte. Forba Schriftenreihe 04/2008. Wien: Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, http://www.forba.at/data/downloads/file/306-SR%2004-08.pdf, 8.11.2010.

Hammersley, Martyn; Atkinson, Paul, 2007: Ethnography. Principles in practice. 3. Edition, London u.a.: Routledge.

Hirschauer, Stefan, 2010: Die Exotisierung des Eigenen. Kultursoziologie in ethnografischer Einstellung. In: Wohlrab-Sahr, Monika (Hg.), Kultursoziologie. Paradigmen-Methoden-Fragestellungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 207-226.

Hirschauer, Stefan, 2002: Grundzüge der Ethnographie und die Grenzen verbaler Daten. In: Schaeffer, Müller-Mundt (Hg.), Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern u.a.: Verlag Hans Huber, 35-46.

Hochschild, Arlie Russel, 2006: Das gekaufte Herz. Die Kommerzialisierung der Gefühle. Aus dem Englischen von Ernst von Kardorff. Mit einem aktuellen Vorwort von Arlie Russell Hochschild und einer Einleitung von Sighard Neckel. Frankfurt: Campus Verlag.

Höglinger, Berka, 1994: Arbeit in Privathaushalten. Alte Probleme in neuer Zeit. Sozialwissenschaft. Frauen. Familie. Studienreihe zum internationalen Jahr der Familie 1994.Wien: Sozialwissenschaftliche Abteilung der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.

Hönig-Robier, Karin (Red.), 2009: 24-Stunden-Betreuung zu Hause. Neues und Wissenswertes. Broschüre. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, http://www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/5/9/3/CH0058/CMS1256636985496/broschuere_auflage5_-_webversion_091019.pdf, 3.11.2010.

Hörl, Josef; Kolland, Franz; Majce, Gerhard (Koordination), 2009: Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

Jochimsen, Maren A, 2005.: Für andere sorgen heißt: sich in Beziehung setzen. Die Analyse von Sorgebeziehungen und die Ökonomie. In: Praetorius, Ina (Hg.), Sich in Beziehung setzen. Zur Weltsicht der Freiheit in Bezogenheit. Königstein/Taunus: Ulrike Helmer Verlag, 25-36.

Kalthoff, Herbert, 2006: Beobachtung und Ethnographie. In: Ayaß, Ruth; Bergmann, Jörg (Hg.), Qualitative Methoden der Medienforschung. Hamburg: Rowohlt, 146-183.

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich (Hg.) 2007: Dialogforum Spezial. Auswirkungen des Hausbetreuungsgesetzes 2007 auf die 24-Stunden-Betreuung Pflegebedürftiger. Tagungsband. Laa an der Thaya: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich, http://noe.arbeiterkammer.at/bilder/d65/Tagungsband.pdf, 3.11.2010.

Klatetzki, Thomas (Hg.), 2010: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Klatetzki, Thomas, 2010: Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen als Typus. In: Ders. (Hg.), Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 7-24.

Klingbeil, Darren, 2005: Tag und Nacht beim Kunden: Mit Konzepten der 24-Stunden-Betreuung bieten Pflegedienste Alternativen zum Heim. Häusliche Pflege, 2005, Bd. 14, Nr. 3, 14-19.

Klinger, Cornelia; Knapp, Gudrun-Axeli; Sauer, Birgit (Hg.), 2007: Achsen der Ungleichheit. Zum Verhältnis von Klasse, Geschlecht und Ethnizität. Frankfurt/New York: Campus Verlag.

Krajic, Karl; Nowak, Peter; Vyslouzil, Monika, (2003): Pflegenotstand in Österreich? Diagnosen und Lösungsmöglichkeiten mit einem Schwerpunkt auf Entwicklung der Arbeitsbedingungen desdiplomierten Pflegepersonals. Ludwig Boltzmann Institut für Medizin und Gesundheitssoziologie, Wien, http://www.univie.ac.at/lbimgs/berichte/pnoe_gutachten.pdf, 09.11.2010.

Kränzl-Nagl, Renate; Lange, Andreas, 2010: Sozialer Wandel: Auswirkungen und Herausforderungen für Familie. In: Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hg.) 2010: 5. Familienbericht 1999-2009. Die Familie an der Wende zum 21. Jahrhundert. Band I, 127-167, http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht 2009/Band I - Demografische Entwicklung.pdf, 5.2.2011.

Krenn, Manfred, 2009: Pflege als Interaktive Arbeit – Herausforderungen für die Berufsbildung und die Organisation von Pflegearbeit. In: Lassnigg, Lorenz; Babel, Helene; Gruber, Elke; Markowitsch, Jörg (Hg.), Öffnung von Arbeitsmärkten und Bildungssystemen. Beiträge zur Berufsbildungsforschung. Innsbruck: Studien Verlag, 263-276.

Krenn, Manfred, 2004: "... und dann fall ich über den Menschen her." Die Gefährdung des doppelten Subjektcharakters interaktiver Arbeit in der mobilen Pflege durch Ökonomisierung und Standardisierung. FORBA-Schriftenreihe. Wien: Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt. http://www.forba.at/data/downloads/file/104-SR%202-04.pdf, 8.11.2010

Kretschmann, Andrea, 2010a: „Die Legalisierung hat uns überhaupt keine Vorteile gebracht. Die Vorteile gibt es nur für Österreicher“. Effekte national strukturierten Rechts in der transmigrantischen 24-Stunden-Care-Arbeit. In: Appelt, Erna; Heidegger, Maria; Preglau, Max; Wolf, Maria A. (Hg.), Who Cares? Betreuung und Pflege in Österreich. Eine geschlechtskritische Perspektive. Innsbruck: Studienverlag, 187-195.

Kretschmann, Andrea, 2010b: Mit Recht regieren? Zur Verrechtlichung transmigrantischer 24-Stunden-Carearbeit in österreichischen Privathaushalten. In: Schweie, Kirsten; Krawietz, Johanna (Hg.), Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 199-228.

Lueger, Manfred, 2010: Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. Wien: facultas wuv UTB.

Lueger, Manfred, 2000: Grundlagen qualitativer Feldforschung. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Luhmann, Niklas, 1995: Funktionen und Folgen formaler Organisation. Mit einem Epilog von 1994. Berlin: Duncker und Humblot.

Luhmann, Niklas, 1992: Die Wissenschaft der Gesellschaft. Frankfurt a. Main: Suhrkamp.

Lutz, Helma, 2007: "Die 24-Stunden-Polin". Eine intersektionelle Analyse transnationaler Dienstleistungen. In: Klinger, Cornelia; Knapp, Gudrun-Axeli; Sauer, Birgit, Achsen der Ungleichheit. Zum Verhältnis von Klasse, Geschlecht und Ethnizität. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 210-234.

Marschitz, Walter, 2007: Die Pflegedebatte. Hintergründe und Lösungsvorschläge zum Problem der 24-Stunden-Betreuung und der Pflegesituation in Österreich. In: Khol, Andreas; Ofner, Günther; Karner, Stefan; Halper, Dieter (Hg.), Österreichisches Jahrbuch für Politik. Wien: Böhlau Verlag, 345-356.

Müller-Doohm, Stefan, Visuelles Verstehen – Konzepte kultursoziologischer Bildhermeneutik. In: Jung, Thomas; Müller-Doohm, Stefan (Hg), „Wirklichkeit" im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften. Frankfurt a. Main: Suhrkamp, 438-457.

Münz, Rainer; Reiterer, Albert, 2010: Demographische Entwicklungen im 20. Jahrhundert. In: Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hg.) 2010: 5. Familienbericht 1999-2009. Die Familie an der Wende zum 21. Jahrhundert. Band I, 1-90, http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht 2009/Band I - Demografische Entwicklung.pdf, 5.2.2011.

Peuckert, Rüdiger, 2003: Rolle, soziale. In: Schäfers, Bernhard (Hg.), Grundbegriffe der Soziologie. Opladen: Leske und Budrich, 289-292.

Prochazkova, Lucie; Rupp, Bernhard; Schmid, Tom 2008: Evaluierung der 24-Stunden-Betreuung. Endbericht Sozialökonomische Forschungsstelle. http://www.sfs-research.at/projekte/P66-Evaluierung-24-h-Betreuung/ Bericht_neu_ August.pdf, 20.1.2012.

Rabeharisoa, Vololona, 2008: Experience, knowlegde and empowerment: the increasing role of patient organizations in staging, weighting and circulating experience and knowledge. State of the Art. In: Akrich, M.; Nunes, J.; Paterson, F.; Rabeharisoa, V. (eds.), The Dynamics of patient organizations in Europe. Paris: Presses de l'École des Mines de Paris

Rerrisch, Maria S., 2010: Unsichtbar, unentbehrlich, uneinheitlich: Die Vielfalt der bezahlten Hausarbeit von Migrantinnen. In: Dackweiler, Regina-Maria; Schaefer, Maria, (Hg.), Wohlfahrtsstaatlichkeit und Geschlechterverhältnisse aus feministischer Sicht. Münster: Westfälisches Dampfboot, 150-167.

Richter, Eva, 2004: Illegale Pflegekräfte heißt begehrt. Schwarzarbeit in der Pflege. Nachfrage offenbart dramatischen Mangel an 24-Stunden-Pflege. Forum Sozialstation, 2004, Jg. 28, Nr. 128, 14-17.

Rivas, Lynn May, 2002: Invisible Labors: Caring for the Independent Person. In: Ehrenreich, Barbara; Hochschild, Arlie Russell (Hg.), Global Women. Nannies, Maids, and Sex Workers in the new Economy. New York: Owl Book, 70-84.

Rischanek, Ursula, 2009: Lebensformen und Wohnsituation der Hochbetagten in Österreich. In: Hörl, Josef; Kolland, Franz; Majce, Gerhard (Koordination), Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 71-90.

Scherr, Albert, 2002: Das Studium der Sozialen Arbeit als biographisch artikulierte Aneignung eines diffusen Wissensangebots. In: Kraul, Margret; Marotzki, Winfried; Schweppe, Cornelia (Hg.), Biographie und Profession. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, 225-249.

Scherr, Albert, 2001: Soziale Arbeit als organisierte Hilfe in der funktional differenzierten Gesellschaft. In: Tacke, Veronika (Hg.), Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 215-235.

Schmid, Tom, 2010: Hausbetreuung in Österreich – zwischen Legalisierung und Lösung? In: Schweie, Kirsten; Krawietz, Johanna (Hg.), Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 171-198.

Schütz, Fritz, 1983: Biographieforschung und narratives Interview. Neue Praxis 3. 1983, 283-294.

Schweie, Kirsten; Krawietz, Johanna (Hg.), 2010: Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Spradley, James P., 1980: Participant observation. Fort Worth u.a.: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

Stichweh, Rudolf, 2008: Professionen in einer funktional differenzierten Gesellschaft. In: Saake, Irmhild; Vogd, Werner (Hg.), Moderne Mythen der Medizin. Studien zur organisierten Krankenbehandlung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 329-344.

Strauss, Anselm L.; Fagerhaugh, Shizuko; Suszek, Barbara; Wiener, Caroliyn, 1997: Social Organization of Medical Work. With a new introduction of Anselm Strauss. New Brunswick/New Jersey: Transaction Press.

Strauss, Anselm L., 1994: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München: Fink, 25-71.

Strauss, Anselm L., 1993: Continual Permutations of Action. New York: Aldine de Gryter.

Strauss, Anselm L., 1978: Negotiations. Varieties, Contexts, Processes, and Social Order. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publisher.

Strassmann, Burkhard, 2012: Die Roboter kommen. DIE ZEIT, 2012, Nr. 4, 29.

Weick, Karl E., 1995: Der Prozeß des Organisierens. Übersetzt von Gerhard Hauck. Frankfurt a. Main: Suhrkamp.

Diplom- und Masterarbeiten:

Drott, Felice, 2009: "Pflegerinnen aus Osteuropa gesucht": Eine intersektionale Analyse des Hausbetreuungsgesetzes (HBeG). Masterarbeit. Universität Wien.

Mandek, Verena, 2010: Mehr soziale Sicherheit durch Formalisierung? Zur Situation von 24-Stunden-BetreuerInnen in Österreich. Diplomarbeit. Universität Wien.

Plöchl, Lisa, 2012: Das Zusammenleben in der 24-Stunden-Betreuung. Diplomarbeit. Universität Wien.

Potzmann, Elisabeth, 2009: Die Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung und deren Auswirkungen auf Personenbetreuerinnen. Masterarbeit. Universität Wien.

Rohm, Lisa, 2012: Grenzenloses Sorgen. Transnationale Lebensweisen und Sorgetätigkeiten von slowakischen und rumänischen Pendelmigrantinnen in der 24-Stunden-Betreuung in Wien. Diplomarbeit.

Schletterer, Sofia, 2010: 24-Stunden-Betreuung. Diplomarbeit. Universität Wien.

Schnölzer, Sabine, 2009: "Reine Nervensache". Lebenswelten von 24-Stunden-Betreuungskräften; biografische Studien. Diplomarbeit. Graz, Fachhochschule Joanneum.

Suppan, Alfred, 2009: "Rund um die Uhr". Eine qualitative Studie über 24-Stunden-Betreuerinnen aus der Slowakei. Diplomarbeit. Graz, Fachhochschule Joanneum.

Websites:

http://www.seniorenbetreuung24h.at, 9.1.2012.

Gesetze:

Hausbetreuungsgesetz, BGBI. I Nr. 33/2007, in der Fassung BGBI. I Nr. 57/2008. http://www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/5/8/1/CH0650/CMS1272017449498/hausbetreuungsgesetz.pdf, 3.10.2010.

Hausgehilfen- und Hausangestelltengesetz, BGBl. 235/1962 - BGBl. I Nr. 100/2002 http://www.roteskreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/Betreut_24/Rechtsgrundlagen/Hausgehilfen_und_Hausangestelltengesetz.pdf, 24.10.2010.

Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG) StF: BGBl. I Nr. 108/1997 (NR: GP XX RV 709 AB 777 S. 82. BR: 5494 AB 5515 S. 629.)(CELEX-Nr.: 377L0452, 377L0453, 389L0048, 392L0051) http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011026, 3.10.2012.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Der Forschungsprozess 26
Abb. 2 Der Prozess des Organisierens 62
Abb. 3 Sekundäre Sozialisation und Ausbildung einer spezifischen Kultur in der 24-Stunden-Betreuung 70
Abb. 4 Sitzordnung in Untersuchungsfeld 2 72
Abb. 5 Abhängigkeit zwischen dem Handlungsvermögen der betreuten Person und der Leistung der Betreuungskraft 73
Abb. 6 Zusammenhang zwischen dem Handlungsvermögen der betreuten Person und der Entscheidungsmacht der Betreuungskraft 80

Bildbeschreibung

Das Bild ist Teil einer Website. Sie ist der Internetauftritt einer Vermittlungsagentur für 24-Stunden-Betreuung. Auf der Website gibt es einen Balken, der gleich bleibt, egal welche Subseite aufgerufen wird. Der Balken ist stabil, der Inhalt der darin präsentiert wird, wechselt ständig. Es ist eine Show. In einer sich wiederholenden Abfolge werden in dem Balken Bilder und Schriftzüge gezeigt. Ein Bild wird langsam ausgeblendet; wird von einem anderem ersetzt.

Formale Bildbeschreibung

Das Bild ist ca. 5mal so lange, wie hoch. Es ist mehr ein Balken als ein Viereck. Die Länge des Bildes wird gefüllt, in dem drei unterschiedliche fotografische Darstellungen nebeneinander gereiht sind. Die Fotografien in der Mitte sind oval von verschwimmenden grau/beigen Nebel eingefasst. Dadurch bleibt der rechte und linke Bildrand einfarbig und leer.

Bildmitte

Der Fotoausschnitt in der Mitte bildet das Zentrum des Bildes. Zu sehen ist der Kopf und ein Teil des Rumpfes – bis zu den Schultern – einer jungen Frau. Sie hat blondes kurzes Haar, das von hinten erleuchtet wird. Sie hat braune Augen und braune, aus dem hellen Gesicht auffallende Augenbraun. Mit ihrem oberen Drittel ihres Kopfes lehnt sie am oberen Kopf-Drittel eines alten Mannes, der links von ihr im Bild zu sehen ist. Der alte Mann trägt eine braune Kappe und eine große Brille. Er hat den Mund offen. Er zeigt seine oberen Zähne. Er lacht. Die junge Frau schmunzelt. Von der Frau ist ein Stück ihres braunen Rollkragenpullovers zu sehen. Die rechte Schulter der Frau ist nicht zu sehen. Hier ist die Darstellung abgeschnitten. Der Mann hat keinen Hals, zu sehen ist ein Stück Doppelkinn, darunter ein graues Hemd, das aber von der braunen Jacke des Mannes, bis auf ein Stück im Ausschnitt, verdeckt wird. Der Kragen der braunen Jacke ist aufgestellt. Die linke Schulter des Mannes ist weiß überblendet. Die rechte Schulter des Mannes und die linke der Frau liegen eng aneinander. Die Frau hat den Arm um die Schulter des Mannes gelegt. Zu sehen ist die Hand der Frau die auf der Höhe des Nackens auf der Schulter des Mannes liegt. Die beiden schauen aus dem Bild, die Betrachtenden an. Sie blicken in die Kamera. Das Paar bildet ein Dreieck. Oben zusammenlaufen und unten auseinanderstrebend.

Linker Bildabschnitt

Im links davon gelegenen Bildabschnitt sind drei Hände zu sehen. Sie sind gezoomt und dadurch größer, als die Hand der Frau in der Bildmitte, die unmittelbar an die große Hand anschließt. Zu sehen sind die Hände einer alten Frau. Erkennbar wird dies daran, dass die Hände faltig sind, Adern an der Oberfläche zu sehen sind sowie Altersflecken. Die Knöchel sind verdickt. Fleisch und Haut an den Fingern ist dünn und eingefallen. Die rechte Hand ist zur lockeren Faust zusammengekrümmt. Der Daumen ist nicht zu sehen. Bei der linken Hand sind die Finger aufgefächert. Wieder ist der Daumen nicht zu sehen. Während bei der

rechten Hand kein Unterarm zu sehen ist, da hier der Fotoausschnitt endet, kann an der linken Hand der Armansatz erspäht werden. Hier zeigt sich, dass die Person einen grob gestrickten roten Wollpullover trägt. Die Enden des Ärmels sind im Bild sichtbar. Auf dem Handrücken der linken Hand liegt eine dritte Hand. Während die alten Hände mit den Fingerspitzen nach vor, d.h. aus dem Bild heraus zeigen, ist die dritte Hand mit den Fingerspitzen nach rechts gerichtet. Diese Hand ist faltenfrei. Das Fleisch ist voll, die Knöchel sind nicht auszumachen. Es handelt sich um eine junge Hand. Der Armansatz der jungen Hand schemenhaft erkennbar. Da das Bild mit grau/beigen Nebel ausgeblendet wird, verschwindet die junge Hand darin. Es kann nachvollzogen werden, dass die Hand nach oben hin weiter geht. Das heißt die Besitzerin der jungen Hand steht, während die Besitzerin der alten Hand offensichtlich sitzt. Dass sie sitzt kann daran erkannt werden, dass die Hände auf einem blumengemusterten Stoff-Untergrund aufliegen. Der Stoff ist in der Mitte überlappend, mit Knöpfen aneinander befestigt. Zu sehen ist ein weinroter Stoff mit kleinen blauen, gelben, weißen Blumen und grünen Stängeln. Der Stoff bekleidet Oberkörper und Unterkörper einer Person. Die Hände liegen im Schoß auf. Der Oberkörper ist bis zur Bauchmitte zu sehen. Da die Ärmel mit einem Wollpullover bekleidet sind, ist klar, dass der Blumenstoff Ärmellos ist. Außerdem wird er über dem Wollpullover getragen.

Rechter Bildabschnitt

Eine junge Frau steht vorübergebeugt. Sie trägt einen schwarzen Pullover und eine graue Hose. Die rechte Hälfte ihres Körpers ist verdeckt. Ihre Knie sind nicht zu sehen. Sie hat kurze helle Haare. Ihr Gesicht ist hell ausgeleuchtet. Sie lächelt und blickt in die Kamera. Sie hat den Oberkörper nach vor und unten gebeugt. Dadurch kann sie, trotz dem sie steht, den Kopf an den eines alten Mannes lehnen, der links neben ihr sitzt. Der Mann hat eine Glatze und eine Brille; auch er ist sehr hell ausgeleuchtet. Während die junge Frau ihre Kopf gerade hält, lehnt der alte Mann seinen Kopf rechts. Er lehnt ihn zu ihr hinüber. Der Mann trägt ein helles braunes Hemd. Über seinen Schultern liegt eine braune Weste. Er hat seine Hände über den Knien verschränkt. Neben seinen Knien sind die Räder eines Rollstuhls zu sehen. Der Ellbogen seiner Hand ist auf der Lehne eines Rollstuhls aufgestützt. Die Frau in der Mitte hat ihren rechten Arm nach rechts auf die Schulter einer alten Frau gelegt. Die Frau trägt eine graue Bluse. Es handelt sich um einen fließenden Stoff. Die Frau hat die Schultern hochgezogen. Sie sitzt leicht nach vor gekrümmt. Sie macht einen Buckel. Im Hintergrund des Bildes sieht man ein Holzmöbel, eine Wand mit gerahmten schwarz-weiß-Fotografien.

Bild Zusammenschau

Der alte Mann und die junge Frau in der Bildmitte stehen im Zentrum der Betrachtung. Abschnitt links ist nur ein Ausschnitt. Er ist zwar gezoomt, aber nur ein Ausschnitt ein Teil eines Fotos. Es nimmt eine Stellung ein, wie die Detailaufnahme zu den anderen Fotos. Die Hände die in den anderen Bildabschnitten ebenfalls zu sehen sind, sind im linken Foto herausgenommen, vergrößert und im Detail gezeigt. Demgegenüber zeigt das rechte Foto

die Szene in der Mitte mit Kontext. Das Bild in der Mitte wäre demgemäß die Detailaufnahme zu dem Foto auf der rechten Seite. Die aneinander gelehnten Köpfe in der Mitte finden sich eingebettet in die Szenerie im Foto auf der rechten Seite. Das Bild in der Mitte ist das Hauptbild, links zeigt man in Vergrößerung ein Detail davon, was genau passiert, rechts in Verkleinerung aus welchem Setting ein Bild wie das in der Mitte genommen werden kann. Die horizontale Bildachse des mittleren Abschnitts liegt tiefer, als die in den beiden flankierenden Bildern. In perspektivischer Logik liegt das mittlere Bild daher im Vordergrund, während die anderen beiden Bilder nach hinten verlegt sind. Sie stehen für den Betrachter im Hintergrund. Die drei Fotografien bilden zusammen eine Collage. Die Fotografie in der Mitte ist an den Rändern des Dargestellten ausgeschnitten. Dergestalt überlagert das Mittelbild die Bilder auf der rechten und linken Seite. Die beiden äußeren Fotografien werden an den Rändern ausgeblendet und gehen in das beige/grau über.

Kurzzusammenfassung

Die 24-Stunden-Betreuung ist eine Betreuungsform die auf den steigenden gesellschaftlichen Bedarf nach der Fürsorge alter Menschen in deren häuslicher Umgebung antwortet. Dieses Dienstleistungsverhältnis findet unter besonderen Rahmenbedingungen statt. Ort der Dienstleistungserbringung ist ein individualisierter Privathaushalt. Die betreute Person und die Betreuungskraft sind aufgrund des 24-Stunden-Arrangements in permanente räumliche und zeitliche Nähe zueinander gerückt.

Die vorliegende Masterarbeit ist der Frage nachgegangen, wie sich die betreute Person und die Betreuungskraft ihr Dienstleistungsverhältnis in der 24-Stunden-Betreuung im Setting der Privatheit organisieren. Das Erkenntnisinteresse lag dabei besonders auf der Frage, welche Bedeutung der Privatperson, die in einem organisationstheoretischen Kontext als „Umwelt“ ausgeklammert wird, in diesem Dienstleistungsverhältnis zukommt.

Die Erkenntnisse wurden auf Basis einer qualitativen interpretativen empirischen Feldforschung gewonnen.

Die Ergebnisse offenbarten, dass die 24-Stunden-Betreuung ein Dienstleistungsverhältnis voller Unbestimmtheiten und Unsicherheiten ist. Das Dienstleistungsumfeld, der Betreuungsbedarf, die Qualifikation der Betreuungskraft und nicht zuletzt, die individuellen Einstellungen und Verhaltensweisen der involvierten Personen sind vor Beginn des Dienstleistungsverhältnisses nicht einschätzbare Größen. Erst in der Face-to-face Interaktion kann die tatsächliche Gestaltung der Betreuungssituation ausgehandelt werden. Trotz der Unbestimmtheit ist das Handeln der Menschen, die ein 24-Stunden-Betreuungsverhältnis miteinander eingehen, nicht beliebig. Von Beginn an finden in der Interaktion der betroffenen Menschen Organisierungsprozesse statt, die zum Ziel haben eine handlungsanleitende Ordnung zu schaffen. Die Prozesse in der 24-Stunden-Betreuung erinnern an organisationale Praxis. Dem Dienstleistungsverhältnis wird von den involvierten Personen damit ein organisationsähnlicher Rahmen übergestülpt. Dadurch kann der Einfluss der Privatperson und der Subjektivität im Dienstleistungsverhältnis reduziert werden.

Abstract

The 24-hour care responds to the growing need for home care of older people. This service relationship takes place under special conditions. Location of service delivery is an individualized domestic home. Due to the 24-hour arrangement the people involved in the home care service are very closely connected to each other.
This master thesis has examined the question of how the 24-hour care is organized under these conditions and in the setting of privacy. The main interest was on the impact of the private individual in this service relationship. The findings were made on the basis of a qualitative interpretive empirical field research.
The results revealed that the 24-hour care is a service full of ambiguities and uncertainties, like the service environment, the need for care, the qualifications of the care worker and the individual attitudes and behaviors of the people involved. In the face-to-face interaction, the dimensions of the care situation have to be negotiated. From the start organizing processes take place, which aim to create an order, to be oriented to. By doing so, the people involved put an organization-like frame over the service relationship. Through that the influence of the private individual and subjectivity in the service relationship can be reduced.

Lebenslauf

Persönliche Daten:
Cornelia Reiter (geb. Strasser), Bakk. phil.
Geboren 1981

Ausbildung:
2010 bis 2012 Masterstudium Soziologie
2005 bis 2009 Bakkalaureatsstudium Soziologie
2000 bis 2005 Diplomstudium Theater-, Film- und Medienwissenschaft (unterbrochen)
1999 bis 2000 Kombinationsstudium Vergl. Literaturwissenschaft Deutsche Philologie
1999 Reifeprüfung
1987 bis 1999 VS, MHS, BORG St. Johann im Pongau

Wissenschaftlicher Werdegang
WS 2011 bis WS 2012 Studienassistentin am Institut für Soziologie
Seit 2010 Mitglied im Wiener Arbeitskreis Organisationsforschung
2010 Spezialisierung im Masterstudium auf den Bereich Organisation und Gesundheit
2009 Praktikum *Forschungsprojekt EUF - Erfolgreiche Unternehmensnachfolge durch Frauen*