

*Anna Buschmeyer, Eva Tolasch*

## **»Ein Löffelchen für dich und eins für mich« – (Ver)Handlungen von professioneller Intimität durch Vermeidung von Privatheit**

### *Einleitung und Ausgangsfrage*

*Intimität* ist in der Soziologie selten als eigenständiges Thema, also losgelöst von alltagssprachlichen Verknüpfungen mit den Themen Sexualität, Liebe, Liebesbeziehungen, Erotik oder ähnlichem untersucht worden, und so bleibt die Bedeutung von *Intimität* wenig eindeutig. Allgemeinsprachlich deutet *Intimität* auf eine persönlich / private Beziehung zwischen mindestens zwei Individuen hin und wird häufig mit Sexualität gleichgesetzt (»Intim werden«, »Intimverkehr«). Diese Gleichsetzung scheint uns jedoch nicht angemessen, denn »intim« können beispielsweise auch Situationen zwischen Therapeut / -in und Patient / -in sein, in denen es nicht um die Herstellung einer persönlichen oder freundschaftlichen Beziehung oder um Sexualität geht. Auch eine Gleichsetzung von *Intimität* mit Privatheit scheint unangemessen, wenn wir – wie wir dies im Folgenden tun werden – Situationen ansehen, die als »intim« gedeutet werden, jedoch zwischen einander mehr oder weniger unbekannten Menschen stattfinden. Die Begriffe Intimpflege, Intimrasur oder Intimsphäre deuten wiederum an, dass »intim« solche Dinge oder Handlungen sind, die nicht öffentlich geteilt werden. Es fehlt jedoch eine klare Abgrenzung: Was gilt als intim, was als zu intim (um es zu teilen), und was ist eigentlich das Gegenteil von *Intimität*? Ist es Öffentlichkeit oder Sichtbarkeit? Warum können Handlungen, die in bestimmten Situationen als »zu intim« gelten in anderen völlig angemessen sein? Was also genau »Intimität« ist, scheint – zumindest soziologisch betrachtet – offen. Auch in angrenzenden Wissenschaften oder dem sog. Alltagswissen, bleiben eindeutige Antworten auf diese Frage aus. Während in der (Geschlechter-)Soziologie der Körper in den letzten Jahren zu einem viel beachteten Forschungsthema gemacht wurde, ist die Frage, wie Körper interagieren oder wie Interaktionspartner / -innen eine sehr nahe, oder intime, Körperlichkeit erleben, kaum betrachtet.

In diesem Beitrag wollen wir uns aus einer arbeits- und geschlechtersoziologischen Perspektive der Frage nähern, was unter *Intimität* verstanden wird und wie sie in professionellen Beziehungen verhandelt werden kann. Die vorgestellten Überlegungen und Ergebnisse entstammen einem qualitativen Forschungsprak-

tikum für Master-Studierende der Soziologie an der LMU München,<sup>1</sup> in dem der Frage nach »Grenzüberschreitungen« im beruflichen Handeln nachgegangen wurde. Dieses Thema bietet die Möglichkeit zur Verknüpfung von arbeits-, körper- und geschlechtersoziologischen Perspektiven, da wir annehmen, dass in der Aushandlung von körperlichen Grenzen im Arbeitshandeln Geschlecht hergestellt und heteronormative Vorstellungen von Begehren reproduziert werden. Dafür betrachten wir Dienstleistungsinteraktionen, von denen die Beteiligten uns erzählen, sie wären ihnen »zu intim«, die Kunden / Kundinnen wären ihnen »zu nah« gekommen. Häufig handelt es sich dabei um Grenzüberschreitungen, in denen ausgehend von professionellen Settings in private Settings übergegangen wird. Anhand von Interviewausschnitten arbeiten wir heraus, unter welchen Umständen Dienstleistende eine solche Überschreitung erleben und zeigen verschiedene Einflussfaktoren auf, die hier wirken, wobei wir insbesondere auf das Geschlechterverhältnis Bezug nehmen. Wir zeigen damit, was von den Befragten als Intimität in Dienstleistungsinteraktionen verstanden wird – und machen deutlich, wie unterschiedlich diese Wahrnehmung sein kann.

## **Methodik**

Um dem Thema Intimität in Dienstleistungsberufen nachzugehen, haben wir mit teilnehmenden Beobachtungen und qualitativen Interviews gearbeitet.<sup>2</sup> Nach wie vor gilt es als schwierig, körperlich-leibliche Dimensionen von Gesellschaft in der qualitativen (und ebenso in der quantitativen) Sozialforschung abzubilden (vgl. Alkemeyer / Villa 2010; Keller / Meuser 2011), so dass die Verknüpfung verschiedener ethnomethodologischer Methoden angebracht scheint. Die Studierenden haben entsprechend die ausgewählten Teilnehmer / -innen zunächst für einige Stunden oder Tage beobachtet und sie anschließend zu den beobachteten Situationen mit Hilfe problemzentrierter Interviews befragt (vgl. Buschmeyer 2013a, 158 f.; Kuhlmann 2002; Hauser-Schäublin 2003). Wir beziehen uns im Folgenden auf drei Interviews mit einem Friseur, einer Altenpflegerin und einem Tanzlehrer. Diese wurden mit der dokumentarischen Methode ausgewertet (vgl. Bohnsack / Nentwig-Gesemann / Nohl 2007; Nohl 2009). Für die im Folgenden vorgenommene Darstellungen haben wir solche Interview-

<sup>1</sup> Wir möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich bei allen Studierenden dieses Seminars sowie bei allen von ihnen interviewten Teilnehmer / -innen für ihre Bereitschaft, sich an unseren Fragestellungen zu beteiligen, bedanken.

<sup>2</sup> Insgesamt wurden im Rahmen des Forschungspraktikums 17 Interviews geführt und ausgewertet (6 mit Friseuren / Friseurinnen, 2 mit Erzieherinnen, 4 mit Mitarbeitern / Mitarbeiterinnen einer Justizvollzugsanstalt, 4 mit Altenpflegekräften und 1 mit einem Ballettlehrer). Die Beobachtungsprotokolle dienten vor allem zur Vorbereitung des Leitfadens und zu einem besseren Verstehen des Berufsalltags. Dabei wurde ebenfalls ein besonderer Fokus auf die körperliche Nähe zwischen Dienstleistenden und Kunden / Kundinnen gelegt.

stellen ausgewählt, in denen die Befragten über Situationen berichten, in denen sie das Gefühl hatten, jemand kam ihnen zu nah oder übertrat ihre persönlichen Grenzen (vgl. Nowicka / Tolasch 2014 i. E.). Dabei wird meistens auf körperliche Nähe Bezug genommen und von Berührungen erzählt.

### ***Soziologische Annäherungen an Intimität in professionellen Beziehungen***

Im Folgenden wollen wir uns der Frage nähern, wie in der Soziologie das Thema Intimität verhandelt wird. Wir nutzen diese Darstellung für unsere empirische Untersuchung als Analyseinstrument, ohne von vornherein sagen zu können, was die Interviewpartner / -innen unter Intimität verstehen.

Wenn Intimität soziologisch verhandelt wird, dann in erster Linie als Auseinandersetzung mit Sexualität und Nähe in Paar- bzw. Liebesbeziehungen. So untersucht beispielsweise Anthony Giddens (1993) in *Wandel der Intimität* Sexualität, Liebe und Erotik in modernen Gesellschaften. Ausgehend von der Frage, wie sich die Sexualität verändert (hat), schreibt er über Liebe und das Verhältnis der Geschlechter. Dies fasst er als Intimität zusammen (vgl. Giddens 1993, 9). Niklas Luhmann (1994) verhandelt in *Liebe als Passion* die Re-Codierung von Intimität. Er zeigt auf, dass das Verständnis von Intimität zeit-räumlich variiert. Gleichzeitig wird Intimität auch bei Luhmann vor allem im Kontext von Liebe, Sexualität und Paarbeziehungen beschrieben. Daran knüpft auch Martin Stempfhuber (2012) an, der – ausgehend von Butlers Performativitäts-Begriff – die Herstellung von Intimität anhand erzählter Kennenlerngeschichten von Liebespaaren analysiert. Eine Studie von Matthias Riedel (2008) untersucht mithilfe quantitativer Befragungstechniken *Alltagsberührungen in Paarbeziehungen*. Ebenso wie die anderen Autoren bezieht auch er sich bei seinen Untersuchungen über körperliche Nähe und Berührungen ausschließlich auf solche, die in einem privaten Kontext stattfinden. Mit dem Begriff der Intimität und der Frage, was damit gemeint ist, setzt er sich nicht auseinander. Diese ausgewählten Forschungsdesiderate im Blick, wird offenkundig, dass die verschiedenen Autoren Intimität beinahe ausschließlich mit Sexualität und Liebe verknüpfen – und dies wiederum im Privaten verorten.

In der Erwerbsarbeit und vor allem in Dienstleistungen lassen sich jedoch ebenfalls Situationen beobachten, die als intim gedeutet werden können. Das Besondere an Dienstleistungen als professionelle Beziehungen ist, dass anders als in privaten Beziehungen, eine Ungleichheit zwischen den Beteiligten herrscht und beibehalten wird. Es geht nicht darum, sich gleichermaßen in die Beziehung einzubringen, sondern der Kunde / die Kundin nimmt die Leistung in Anspruch und zahlt dafür, während die Dienstleistenden für ihre Leistung bezahlt werden. Ein Wechsel zwischen den Positionen ist nicht vorgesehen (vgl. u. a.

Pongratz 2012). Um es konkreter zu machen: Eine Friseurin erwartet für eine Kopfmassage Geld, nicht jedoch, dass die Kundin ihr anschließend ebenfalls den Kopf massiert. Private Beziehungen, wie zum Beispiel Freundschaften, haben hierzulande den Anspruch gegenseitigen Gebens und Nehmens. In privaten Beziehungen wäre es nicht angemessen, dass einer dem anderen Geld für z.B. Zuhören, Sexualität und / oder Nähe gibt. Diese Unterscheidung meinen wir im Folgenden, wenn wir von Privatheit und Professionalität sprechen. Wenn es in professionellen Beziehungen zu Situationen kommt, die von den Dienstleistenden als intim beschrieben werden, dient diese Intimität nicht der Herstellung von Privatheit und ist nicht gleichbedeutend mit Zuneigung oder Liebe (vgl. Beispiele aus der Sexarbeit Sanders 2005; Girtler 1984). Das Feld körpernaher Dienstleistungen eignet sich daher sehr gut, um (Ver)Handlungen von Intimität in der Interaktion zu untersuchen.

Ziel ist es, das Verständnis von Intimität in diesem Feld zunächst möglichst offen zu konzeptionalisieren. Eine solche Offenheit bringen die Konzepte von Erving Goffman und Viviana Zelizer mit. Goffman verwendet den Begriff *soziale Intimität* im Rahmen von persönlichen Begegnungen:

*Sie alle (Klüngel, Knäuel, Gesprächsrunde) beleuchten die physischen Aspekte; man denkt an Gruppen von Personen, die, körperlich nah beieinander, die Augen aufeinander gerichtet haben und ihren Rücken Unbeteiligten zuwenden. »Persönliche Begegnungen« meint die Einheit, welche die Gelegenheit schafft oder aufzwingt für eine Art sozialer Intimität. (Goffman 1971, 100–101)*

Intimität wird hier verstanden als eine ausschließende, auf andere bezogene und körperliche Interaktion zwischen Personen. Diesen interaktiven Prozess untersucht Goffman (1982) an anderer Stelle expliziter und geht dabei auf unterschiedliche Formen von Nähe ein. Er zeigt, wie Interagierende sich im Raum positionieren und wie »falsche« Positionierungen zu einem »Zu-nahe-Treten« und damit zu einem Gefühl von Unwohlsein führen können (vgl. auch Hirschauer 1999; 2004). Das, was als richtiges Maß von Nähe bzw. Distanz empfunden wird, ist laut Goffman unter anderem situations- und schicht- / milieuabhängig, beeinflusst vom Geschlecht der Interaktionspartner / -innen und der Kultur, in der sie sich bewegen. Er benennt unterschiedliche »Territorien des Selbst«, die verletzt werden können, wenn jemand »zu nahe tritt« und bezeichnet die Haut und die Kleidung der Interaktionspartner / -innen als »Hülle« (vgl. Goffman 1982, 70–73; 2001, 127). Bei Berührungen wird die Hülle »verletzt«. Goffman zeigt, dass es unterschiedliche Abstufungen gibt, an welchen Teilen der Hülle eine Berührung angemessen ist und an welchen nicht. Diese Abstufungen hängen u. a. davon ab, in welchem Verhältnis die Berührenden zueinander stehen (vgl. ebd.). Im Folgenden wollen wir solche Abstufungen untersuchen und zeigen, wie die Verhandlungen von (professioneller) Intimität und Nähe beeinflusst werden.

Viviana Zelizer (2010) definiert Intimität bzw. intime Beziehungen über die Hauptmerkmale Vertrauen, ein besonderes Wissen über die andere Person und gegenseitige Aufmerksamkeit:

*We can think of relations as intimate to the extent that **interactions within them depend on particularized knowledge received, and attention provided by, at least one person – knowledge and attention that are not widely available to third parties.*** (Zelizer 2010, 268; Herv. i. Orig.)

Mit dieser Definition distanziert sich Zelizer von der engen Verknüpfung von Intimität und Sexualität und geht davon aus, dass intime Beziehungen dann entstehen, wenn ein bestimmtes Wissen geteilt wird, das Außenstehenden nicht zugänglich ist. Intimität kann laut Zelizer sowohl in Freundschaften, persönlichen Beziehungen und Familien- / Paarbeziehungen als auch in professionellen Beziehungen hergestellt werden. Diese Definition ist sehr weit gefasst, vernachlässigt aber die Bedeutung spezifischer Situationen sowie die Bedeutung des Körperlichen. Unserer Ansicht nach sind für ein Verständnis von Intimität jedoch gerade diese Merkmale zentral. Andernfalls könnten nicht die gleichen Handlungen in bestimmten Situationen als angemessen intim und in anderen als unangemessen intim gelten. Um beim Beispiel der Kopfmassage zu bleiben: Im halböffentlichen Raum des Friseursalons ist diese Intimität angemessen, in der U-Bahn würde sie vermutlich als unangemessen gelten; noch deutlicher wird dies bei sexuellen Handlungen.

Wir gehen also davon aus, dass es bestimmte Praxen gibt, die die Verhandlung von Intimität prägen. Solche Praxen werden in den Interviews erzählt, wobei Berührungen eine zentrale Bedeutung bekommen. Wir folgen weiterhin Goffman in der Annahme, dass das Geschlecht der beteiligten Personen Einfluss auf die Interaktion nimmt und wollen untersuchen, in wie weit über die interaktive Herstellung von Intimität auch Geschlecht hergestellt und das Geschlechterverhältnis reproduziert wird. Gerade wenn Körper als vergeschlechtlichte Körper miteinander interagieren, bestimmen häufig heteronormative Vorstellungen, was als angemessen gilt und was nicht (vgl. z.B. Villa 2006, 79; Hirschauer 2004). Bei Erziehern / Erzieherinnen in der Kinderbetreuung konnte gezeigt werden, dass bei männlichen Erziehern – anders als bei ihren Kolleginnen – körperliche Nähe zu Kindern schnell dem Generalverdacht der Pädophilie unterliegt und entsprechend nur zurückhaltend zugelassen wird (vgl. Buschmeyer 2013a, 256; 2013b).

Zusammenfassend lautet unsere Frage: Was empfinden die Befragten als (zu) intim und welche Abstufungen zwischen verschiedenen Formen von Intimität (professionell vs. privat) werden erzählt? Dabei fragen wir, welche Bedeutung das Geschlecht für die Interaktion hat und wie Geschlecht reproduziert wird.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Ein weiterer Aspekt für die Bearbeitung dieses Themas sind Fragen, die sich mit Arbeitsbelastungen in Dienstleistungsberufen auseinandersetzen, die aufgrund der Notwendigkeit des

## ***(Ver)Handlungen professioneller Intimität – empirische Beispiele***

Die befragten Personen, deren Interviews wir im Folgenden exemplarisch auswerten werden, sind alle drei in Dienstleistungsberufen tätig, in denen sie körperliche Nähe mit ihren Kunden / Kundinnen herstellen müssen, um ihre Tätigkeit auszuüben, während sie gleichzeitig ihre eigenen Körper als eine Art professionelles Werkzeug einsetzen und damit Berührungen des eigenen Körpers zulassen müssen. Diese Nähe ist nach unserem Verständnis als professionelle Intimität angelegt. Wie die beteiligten Interaktionspartner / -innen diese Intimität verhandeln, soll nun gezeigt werden.

Ausgewählt haben wir Interviewzitate, in denen über tatsächlich erlebte oder phantasmatische Berührungen und das Empfinden dieser gesprochen wird. Berührungen verstehen wir als Praxis der Aushandlung von Intimität und insofern können Intimität und Berührungen nicht per se gleichgesetzt werden. Berührungen sind nicht aus sich selbst heraus intim. Gleichzeitig gehen die Beschreibungen intimer Situationen seitens der Dienstleistenden häufig mit einer Bewertung von Berührungen einher, die das eigene Erleben und die Herausforderung, das eigene Berührtwerden auszuhalten, widerspiegeln und die von uns entweder als »angemessene« oder als »unangenehme«, »unerwünschte« oder gar »verbotene« Berührungen interpretiert werden. Dabei wird deutlich, wie sich die Interviewten von dem abgrenzen, was sie als »zu private« Intimität verstehen.

### ***Professionelle und routinisierte Intimität***

In den Interviews werden Formen von Intimität und körperlicher Nähe bzw. Berührungen beschrieben, die als alltäglicher Teil des professionellen Arbeitshandelns verstanden werden können. Diese werden kaum expliziert. Eher ist aus der Erzählung, dass es unangenehm ist »fettige Haare« zu berühren, abzuleiten, dass es als alltäglich und nicht erwähnenswert (= angemessen) gilt, gepflegtes Haar zu waschen oder zu schneiden. Meistens gibt es für solche Formen von Intimität Rituale, die in der Ausbildung eingeübt werden. Eine durchgängig zu beobachtende Strategie, um mit intimen Situationen umzugehen, ist ein Vertrauensaufbau, der vor allem eine zeitliche Dimension hat. In der Altenpflege geschieht dies etwa dadurch, dass Kunden und Kundinnen zunächst nur mit Medikamenten versorgt werden, im Laufe der Zeit kommen Praxen wie die Fußpflege oder Essenslieferungen hinzu. Erst nach einiger Zeit übernehmen die Pflegekräfte auch die Wäsche des ganzen Körpers. Dadurch wird – so un-

Umgangs mit professioneller Intimität resultieren. So stellt sich die Frage, welche Belastungen und Herausforderungen für die Dienstleistenden durch die Aushandlungspraxen entstehen. Dies konnte jedoch für diesen Artikel nicht näher betrachtet werden.

sere Interpretation – verhindert, dass ungewohnte Situationen als zu intim oder sexuell aufgeladen verstanden werden können. Es scheint in den beruflichen Praxen also eine Form der Intimität zu geben, die »nicht der Rede wert« ist.

### ***Ungewohnte professionelle Intimität***

Neben den kaum erwähnten Praxen körperlicher Nähe, gibt es Handlungen, die zur professionellen Praxis dazu gehören, jedoch seltener vorkommen und daher ungewohnter sind. Sie sind dennoch routinisiert und können ebenfalls als professionelle Formen der Herstellung von Intimität präsentiert werden, wie das folgende Beispiel eines Friseurs zeigt:

*Ähm mein Hobby war früher immer Hochsteckfrisur und Make-up [...] dadurch, dass ich bei Make-up Braut sehr viel beschäftigt war, bin ich mehr oder weniger in Berührung gekommen ... das heißt mit Lippe und Augen und so weiter und so fort, natürlich gab's so Momente, wo ich vielleicht einen komischen Gedanken auch gehabt hab: Ich schminke die jetzt und warum guckt die mir jetzt so in die Augen oder sonst irgendwas. Ja auch die Kunden sag ich mal, da gibt's nur wenige, die sage ich mal, kommen mir so Gedanken, da gibt's vielleicht eine oder zwei, bei denen ich vielleicht der Typ für sie bin oder was auch immer und sie stellt sich was vor oder was auch immer, aber sowas lass ich mir net durch den Kopf oder lass ich mich net irritieren. Ich bin glücklich verheiratet. (Zitat Friseur)*

Der befragte Friseur beschreibt eine Situation, in der er andere Teile des Körpers – im Goffmanschen Sinne »der Hülle« – berührt, als dies beim Haareschneiden der Fall ist: Er schminkt die Lippen und zupft die Augenbrauen. Die Berührung kann als Praxis der Aushandlung von Intimität untersucht werden. Wie viel Berührung für diese Situation in Ordnung ist, liegt an dem gegenseitigen Verständnis der Situation. Die Kundin hat darum gebeten, geschminkt zu werden und zahlt dafür. Schminken wird als außergewöhnlicher Teil des professionellen Arbeitshandelns beschrieben. Um die Situation – ein Mann schminkt eine Frau – darzustellen, scheint für ihn jedoch eine längere Beschreibung notwendig: Er bezieht sich eindeutig auf seine Professionalität bzw. seinen Beruf. Hochsteckfrisuren gestalten und Make-up auftragen sind für ihn Aufgaben, die er gerne übernimmt.

An diesem Interviewausschnitt wird deutlich, dass die Aushandlung von Intimität, Professionalität und Geschlecht eng miteinander verknüpft sind. Der Friseur präsentiert sich, während er die Aushandlung von Intimität beschreibt, als professionell und gleichzeitig als männlich und potenziell heterosexuell begehrend und begehrenswert. Er sagt, dass er »komische Gedanken« hat, weil die Kundin ihm »in die Augen schaut«, während er sie an möglicherweise erotisch aufgeladenen Körperstellen wie Lippen und Augen berührt. Er präsentiert sich damit als (attraktiver?) Mann, für den Nähe und Berührung einer Frau nicht

bedeutungslos sind. Durch die Besonderheit einer intimen Situation zwischen Mann und Frau scheinen sich professionelle Intimität und private Intimität, die hier deutlich an ein heterosexuelles Begehren gekoppelt ist, potenziell zu vermischen. Durch seine gleichzeitige Abgrenzung von einem sexuellen Begehren mit der Aussage »Ich bin glücklich verheiratet« gelingt es ihm, die tendenziell ins Private abdriftende »intime« Situation auszuhalten, ohne dass »komische Gedanken« entstehen, und stattdessen auf die professionelle Beziehung der beiden zu verweisen. Die Rückbesinnung auf seine Professionalität kann als Praxis interpretiert werden, um das Private aus der Situation herauszuhalten.

Ausgehend von der Forschungsfrage, welche Faktoren die Intimität einer Berührungsinteraktion beeinflussen, werden an diesem Beispiel drei Dinge deutlich: 1. Körperzonen, die berührt werden, sind unterschiedlich bewertet. Die folgende Ausführung von Goffman lässt sich auch auf gegenwärtige Strukturen übertragen: »In der amerikanischen Mittelstandsgesellschaft zum Beispiel gibt man sich wenig Mühe, die Ellbogen vor Berührungen zu schützen, während auf die Körperöffnungen in der Regel besonders achtgegeben wird« (Goffman 1982, 67). Für den befragten Friseur scheinen Augen und Mund (Körperöffnungen) wesentlich bedeutungsvoller zu sein als Haare. Er empfindet Berührungen dieser Körperstellen damit als intimer als andere und geht auf sie in der Erzählung besonders ein. 2. Das Geschlecht der Beteiligten beeinflusst die Verhandlung von Intimität und Professionalität und ist zentral für die Bewertung der Praxen von Berührung. Eine heteronormative Vorstellung von Begehren wird dadurch reproduziert, dass es sich um eine Mann-Frau-Konstellation handelt, die er hier so ausführlich beschreibt. 3. Professionalität wird genutzt, um Männlichkeit im Sinne von *Doing Gender* herzustellen. Dies ist möglicherweise in einem weiblich konnotierten Beruf für den Befragten besonders wichtig.

### ***Unangenehme professionelle Intimität***

In den Interviews zeigen sich weiterhin Formen von Intimität, die zwar in einem professionellen Rahmen stattfinden, aber dennoch einem der beiden Interagierenden unangenehm sind, wie das folgende Beispiel eines Ballettlehrers zeigt. Er berichtet dabei von seiner eigenen Tanzausbildung:

*Ich war jemand, ich war sehr in meiner Welt, sehr konzentriert, sehr auf mein mich konzentriert, ich hab das immer als praktisch ein Eindringen in meine Welt, in meine Konzentration, wenn jetzt jemand da versucht hat mich irgendwie zu, speziell zu berühren oder hinzuschieben und so weiter. Ich glaub ich hab dann auch so eine Art Schirm um mich rum aufgebaut, dass die Leute auch, also ich kann mich kaum erinnern, dass viele versucht haben, dann da so an mich hinzukommen, aber ich weiß, es hätte mich sehr gestört. (Zitat Ballettlehrer)*

Der Ballettlehrer macht deutlich, dass er bestimmte Berührungen seiner »Hülle« als Grenzüberschreitung wahrgenommen hat, die ihn »stört«. Berührungen durch jemanden, der ihn »hinschieben« möchte, werden als Eindringen in die eigene Welt und als unangenehm bewertet. Dabei ist jedoch von seinem subjektiven Empfinden die Rede, es geht nicht darum zu erzählen, dass solche Berührungen generell unangenehm oder unangemessen wären. Es wird deutlich, dass diese Intimität zwar zu einem professionellen Umgang – z.B. der Ausbildung zum Tänzer – dazu gehören kann, im individuellen Fall jedoch als unangenehm erlebt wird. Der Ballettlehrer beschreibt, dass er eine individuelle Lösung gefunden hat, indem er sich abschirmt, was dazu führt, dass die Berührungen seltener werden. Seine körperliche Praxis in dieser Aushandlung von Intimität ist möglicherweise ein Wegdrehen o.ä., um deutlich zu machen, dass Berührungen nicht erwünscht sind. Neben den bisher genannten Einflussfaktoren scheinen also auch persönliche Empfindungen, evtl. auch (schlechte) Erfahrungen, den Umgang mit professioneller Intimität zu beeinflussen. Welche konkreten Erfahrungen dies sind, wird im Interviewausschnitt nicht deutlich.

### ***Unprofessionelle Intimität***

Eine starke Vermischung von Privatheit und Professionalität wird im folgenden Beispiel deutlich. Dabei wird nicht das subjektive Empfinden einer Berührung als unangenehm eingestuft, sondern bestimmte Praxen stehen der eigenen professionellen Haltung einer Altenpflegerin entgegen:

*Aber jetzt nur so, weil mir der eine sympathisch ist, setze ich mich hin und trinke einen Kaffee, mache ich nicht. Und ich weiß schon von anderen Stützpunkten, Häusern, wo das eben schon so – wie soll ich sagen – das eher einen distanzlosen Charakter hat, wo dann die Kollegen nachmittags noch hingehen zum Kaffeetrinken, wenn die Arbeitszeit vorbei ist. »Aber die Frau ist doch so nett, da gehe ich jetzt noch mal einen Kaffee trinken«. Das halt privat machen. Ich hab von einem krassen Fall gehört, ich kann es eigentlich gar nicht glauben, aber es kann schon sein, dass jemand so distanzlos war und beim Essen eingeben so: »Ein Löffelchen für dich und für mich« (lacht). So beim Kunden Essen eingeben vom selben Löffel gegessen hat. Das finde ich ziemlich distanzlos, würde ich auch nie machen. Auch nicht als Betreuungsleistung. Ich benutze mein eigenes Besteck und meine eigenen Tassen und treffe mich mit keinem Kunden privat. (Zitat Altenpflegerin)*

An diesem Interviewausschnitt wird deutlich, dass Distanzlosigkeit im Sinne einer Vermischung von privater und professioneller Intimität seitens der befragten Altenpflegerin als unprofessionell verstanden wird. Als privat wird hier zum einen der Besuch bei Kunden / Kundinnen außerhalb der Arbeitszeit beschrieben, viel deutlicher wird dies aber zum anderen bei der Beschreibung, dass eine

Pflegerin mit einem Kunden den Löffel teilt. Die Praxis der Aushandlung von Intimität ist hier also nicht die direkte Berührung zweier Körper, sondern das Teilen eines Löffels, wobei sich möglicherweise der Speichel der beiden Personen vermischt. Diese Form von privater Intimität widerspricht dem Professionsverständnis der Befragten. Sie empfindet es als professionelles Handeln, die »Privatperson« außen vor zu lassen. Die Intimität, die beim gemeinsamen Essen entsteht und die auch zu einer privaten Intimität werden könnte, wird als professionelle Intimität aufrechterhalten, indem die Pflegerin Grenzen setzt.

### ***Stark unprofessionelle Intimität***

Über eine solche Vermischung von privater und professioneller Intimität hinausgehend, beschreiben die Interviewpartner/-innen auch Situationen, in denen eine/-r der Interaktionspartner/-innen die professionelle Ebene verlässt und einen Wunsch nach privater Intimität äußert. Dies zeigt das folgende Beispiel:

*Konkret gestern war das, glaube ich. Älterer Mann. Alkoholiker. Der mir jetzt schon die letzten Tage irgendetwas geschenkt hat, als ich da war. Ich: »na gut, nehme ich's mal mit« (genervt). Mal eine Orange. Mal einen Apfel. Dann einen Glühwein. Dann kamen diese Schokoladen da. Und dann hat er irgendwie noch draufgeschrieben – so ganz nett eigentlich: »Für die **liebe** und fleißige Andrea«. Ich dann so: »Okay. Jetzt geht es aber ein bisschen weit«. (lacht) Also man kann schon »Liebe Andrea« sagen, aber das kriegt dann schon so einen Touch, jetzt will er mehr Nähe. Noch dazu, wenn es von einem einsamen Mann kommt. Dann wollte er mir ein Bussi, ein Küsschen auf die Wange geben. Und das ist mir, das will ich absolut **nicht**. Dann habe ich ihm halt die Hand gegeben und ihn an der Hand auf Distanz gehalten. »Ich möchte das nicht. Ich danke Ihnen für die Schokolade. Und ich möchte jetzt keine Geschenke mehr« und auch so mit der Hand Abstand gehalten, dass ihm klar ist: Bussi und Küsschen und Umarmung möchte ich nicht. Es gibt andere Kunden, eigentlich Kundinnen, die kann ich auch mal umarmen, aber das sind absolute Ausnahmefälle. Sei es jetzt, weil sie gerade sehr traurig sind, weil sie – was weiß ich – längere Zeit ins Krankenhaus gehen und so ein Abschied stattfindet, ein bewusster auf längere Zeit. Dann nehme ich auch schon mal jemanden in den Arm, aber das ist eigentlich bei mir etwas, das ich nicht gern mache. (Zitat Altenpflegerin)*

Dieser als unangenehm beschriebene Versuch, private Intimität durch Berührung herzustellen, wird von der Altenpflegerin eindeutig auf ein heterosexuelles Begehren bezogen. Diese Praxis funktioniert zum einen über die Berührung, die beim Küssen stattfindet, zum anderen über Geschenke und die Ansprache als »liebe Andrea«. Die Situation ist unangenehm, weil die Altenpflegerin sich als Privatperson und mit einer deutlich sexuellen Konnotation angesprochen fühlt. Um den Übertritt in eine private Intimität abzuwehren, wählt sie eine körper-

liche Praxis: Sie gibt dem Kunden die Hand, hält ihn so auf Distanz und signalisiert, dass er dieses Handeln unterbinden soll. Berührung wird hier auf der einen Seite als Praxis beschrieben, mit der Nähe hergestellt werden kann (Kundin in den Arm nehmen) und auf der anderen Seite als Praxis, um Distanz zu wahren. Berührungen können damit mehr oder weniger intim sein, ja sogar Intimität verhindern. Nicht die Berührung als solche ist intim, sondern sie ist eingebettet in ein bestimmtes Setting, abhängig davon, wer sie wie, wann und wo ausführt und welche Körperteile betroffen sind.

An diesem Beispiel wird ganz besonders der Einflussfaktor Geschlecht in Kombination mit dem Abhängigkeitsverhältnis deutlich: Die Altenpflegerin sagt, dass sie »von einem einsamen Mann« eine solche Berührung nicht erleben möchte, während es »bei Kundinnen« unter Umständen in Ordnung sei, sie in den Arm zu nehmen. Es lässt sich also neben der Verhandlung von Intimität ein *Doing Gender* beobachten: Der zu pflegende Mann wird als männlich und sexuell aktiv dargestellt, während der pflegenden Frau von dem Kunden aber auch von ihr selbst in ihrer Erzählung, Weiblichkeit zugeschrieben wird, indem sie sich als potenzielle Adressatin der sexuellen Annäherung darstellt. Gleichzeitig kann die unangenehme Situation durch das bestehende Abhängigkeitsverhältnis aufgelöst werden: Der Mann ist von der Frau abhängig, so dass sich die Frau als aktiv gegenüber der sexuellen Ansprache verhalten und diese ablehnen kann. Es zeigt sich eine deutliche Verknüpfung der beiden Einflussfaktoren Geschlecht und Abhängigkeit, die die Verhandlung von Intimität maßgeblich prägt.

### ***Jenseits von Professionalität – verbotene Intimität***

Dass das Abhängigkeitsverhältnis in Verknüpfung mit dem Geschlecht die Situation beeinflusst, wird noch deutlicher, wenn sich die Situation umkehrt, also eine Frau von einem Mann abhängig ist. Das folgende Zitat des Ballettlehrers beschreibt eine solche Situation:

*Ja, ich bin ein Mann, also das wär jetzt auch falsch des zu verleugnen, also, da mach ich schon einen Unterschied. Also ich fass auch einen Mann anders an, als ich eine Frau anfasse, des ist einfach so. Ich bin da eher vorsichtiger bei den Frauen wie gesagt, weil das ist einfach ein anderes Verhältnis und es darf auch nicht, in so ein, ich sag jetzt mal intimeres Anfassen ableiten, des das nicht. Und es darf erst auch gar nicht in die, es darf gar nicht erst ins Hirn kommen einer Tänzerin, dass das jetzt irgendwie eine andere, andere Bedeutung haben kann. Soo, das ist immer sehr heikel, manchmal. Manchmal ist es heikel. (Zitat Ballettlehrer)*

Gleich im ersten Satz weist der Ballettlehrer auf die Bedeutung seines Geschlechts hin »Ich bin ein Mann« heißt, dass es eine andere Situation wäre, wenn er eine Frau wäre. Sein Gegenüber ist eine Frau, die von ihm als Tanzlehrer in einem

gewissen Sinne abhängig ist. Er präsentiert sich damit als heterosexuell begehrend und gleichzeitig als potenziell verdächtig, Frauen anders als in einer professionellen Praxis zu berühren. Es wird deutlich, wie stark die sexuelle und private Konnotation von Intimität die professionelle Herstellung von Intimität beeinflusst. Hier wird nicht mehr ausgehandelt, was ok ist und was nicht, sondern der Ballettlehrer macht deutlich, dass bestimmte Formen von Intimität gesellschaftlich sanktioniert werden würden. Dies lässt ihn vorsichtig sein. Das Abhängigkeitsverhältnis in Kombination mit dem Geschlecht der Interaktionspartner/-innen ist dabei wesentlicher Einflussfaktor für seine Wahrnehmung und seine Praxis.

## ***Diskussion der Ergebnisse***

Ausgehend von unserer Forschungsfrage haben wir untersucht, was unsere Interviewpartner/-innen als angemessen oder unangemessen intim verstehen. Deutlich wurde, dass sie eine gewisse Intimität, die durch Berührungen hergestellt wird, als Teil ihres Arbeitshandelns in der körpernahen Dienstleistungstätigkeit beschreiben. Wir haben herausgearbeitet, dass diese Form der Intimität Teil ihrer Professionalität ist. Diese Intimität wird durch Berührungen praktisch umgesetzt, verfolgt aber nicht das Ziel private Nähe und Zuneigung herzustellen. Privatheit in Form von sexueller Nähe oder Freundschaft soll gerade verhindert werden. Anhand der Beispiele konnten wir zeigen, dass die Interviewpartner/-innen immer dann, wenn eine sexuelle Konnotation in das Handeln hineininterpretiert werden könnte (»komische Blicke«, »intimes Anfassen«, »Küsschen geben«) oder freundschaftliche Konnotationen (z. B. nach der Arbeitszeit treffen) möglich werden, die Situationen als »zu intim« kennzeichnen. Die Befragten versuchen solche Situationen entsprechend aufzulösen. In der Praxis werden dafür ebenfalls Berührungen eingesetzt. Am Beispiel der Altenpflegerin wurde deutlich, dass nicht Berührungen als solche Intimität herstellen, sondern dass wichtig ist, wer wann, wo und wie welche Berührung zulässt oder vornimmt. Das Händeschütteln kann auch als Distanzierung eingesetzt werden. Auch das Verdeutlichen der eigenen Position (»glücklich verheiratet«) und der Reflektion des Umgangs mit Kunden/Kundinnen (»als Mann fasse ich eine Frau anders an«) können als Beispiele der Distanzierung und der Aufrechterhaltung von Professionalität gedeutet werden.

Was bedeuten diese Darstellungen nun für eine soziologische Auseinandersetzung mit *Intimität*? Da es verschiedene Bedeutungen und Formen von Intimität zu geben scheint, ist es sinnvoll, den Begriff zu präzisieren und weiter auszudifferenzieren. Wir waren mit Goffman und Zelizer davon ausgegangen, dass Intimität vor allem über körperliche Nähe und exklusiv geteiltes Wissen hergestellt wird. Wir erweitern diese Konzepte um die Annahme, dass ein bestimmtes Setting für die Herstellung von Intimität zentral ist und dass weder der Kör-

per noch das Geschlecht der Beteiligten ausgeblendet werden dürfen. Nicht in jeder Situation gilt das gleiche Wissen als intim, nicht mit jedem / jeder Interaktionspartner / -in empfinden alle die gleichen Handlungen als *zu* intim. Darüber hinaus ist die Art der Beziehung zwischen den Interaktionspartnern / -partnerinnen bedeutungsvoll. Eine professionelle Beziehung lässt andere Formen von Intimität zu als eine private.

Wir schlagen daher vor, zwischen *professioneller* und *privater Intimität* zu unterscheiden. Unter *professioneller Intimität* verstehen wir Formen von geteiltem Wissen (vgl. Zelizer 2010, 268) und gemeinsamen Erfahrungen, die in einem bestimmten Setting Teil des professionellen Handelns sind, in einem anderen Setting jedoch als unangemessen gelten würden. Dabei ist es wichtig, dass alle Interaktionspartner / -innen die dafür festgelegten Rituale und Normen einhalten und sich darüber im Klaren sind, dass es sich um professionelle Intimität handelt.<sup>4</sup>

Unter *privater Intimität* verstehen wir auf der anderen Seite Formen von Intimität, die nicht in diesem professionellen Setting ausgeübt werden. Dies kann in persönlichen Beziehungen, in Freundschaften oder in Liebesbeziehungen geschehen. Auch hier kann von einem gemeinsamen Wissen und gemeinsamen Erfahrungen ausgegangen werden, wobei körperliche Nähe ebenfalls eine wichtige Bedeutung haben kann, diese dann aber der Herstellung von Zärtlichkeit, Sexualität oder Geborgenheit für beide dient und nicht Teil einer Dienstleistung ist.

Deutlich wurde, dass die Befragten professionell intime Situationen dann als unangemessen beschreiben, wenn sie ihrer Meinung nach in den Bereich der privaten Intimität übergehen. Die Grenzen dessen, was der oder die Einzelne als angemessen oder unangemessen empfindet, sind dabei sehr individuell und es wird situativ verhandelt, wie viel Intimität die Beteiligten in der Interaktion für angemessen halten. Möglicherweise macht eben diese situative Verhandlung, die bei der Grenzziehung zu beobachten ist, es so schwierig das Thema soziologisch zu greifen.

Neben individuellen Vorstellungen von Intimität und Grenzziehung ist das Geschlecht der Interagierenden von zentraler Bedeutung für die Verhandlung von Intimität. Zum einen werden Vorstellungen von Geschlechtlichkeit in diesen Interaktionen im Sinne eines *Doing Gender* reproduziert. Insbesondere dann, wenn Frauen und Männer gemeinsam professionelle Intimität verhandeln, präsentieren sich die befragten Männer als heterosexuell begehrend und sexuell ak-

<sup>4</sup> Mit dieser von uns vorgenommenen Differenzierung ließen sich auch weitere Felder untersuchen. Das Feld der Sexarbeit etwa ist eines, in dem sich die Frage von professioneller und privater Intimität, die wir häufig als sexuell konnotiert beschrieben haben, auf den ersten Blick zu vermischen scheint. Hier wird nicht Sexualität vermieden, sondern eben gerade hergestellt. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch, dass es auch hier eine Differenzierung gibt. So zeigt z.B. Sanders (2005), dass die Sexarbeiterinnen so genannte Distanzstrategien herausarbeiten. Auf diese Weise kann professionelle Intimität hergestellt werden, die zur sexuellen Erregung des Kunden beiträgt. Diese wird jedoch gleichzeitig durch räumliche und emotionale Distanzierung von der privaten Intimität (etwa der Erregung der Sexarbeiterin) getrennt.

tiv – aber auch als potenziell verdächtig, in dem Sinne, dass sie als übergriffig gegenüber Frauen wahrgenommen werden könnten. Deswegen präsentieren sie sich auch als besonders professionell. Weiblichkeit wird auf der anderen Seite als sexuell passiv, begehrenswert und Frauen werden als potenzielle Opfer von Übergriffen dargestellt. Dies kann als Reproduktion heteronormativer Vorstellungen gedeutet werden. Für die Verknüpfung von Geschlechter- und Arbeitssoziologie zeigen sich hier weitere Ansatzpunkte, über *Doing Gender while Doing Work* nachzudenken.

Zum anderen beeinflussen eben diese Annahmen über Intimität und Geschlecht auch das jeweilige Handeln. Die Befragten erzählen, dass es einen Unterschied macht, ob professionelle Intimität mit einem Mann oder mit einer Frau verhandelt wird. Immer scheint es besonders dann schwierig, professionell zu bleiben, wenn das potenzielle Übergehen in private Intimität eine (hetero-) sexuelle Konnotation haben könnte. Während Kundinnen möglicherweise von Dienstleisterinnen in den Arm genommen werden, gilt es, dies bei Kunden auf jeden Fall zu verhindern. Die Rückversicherung der eigenen Professionalität ermöglicht damit eine Form von Intimität, die nur in diesem Setting ausgeführt werden darf.

## Fazit

Alltagsweltlich scheinen wir immer schon zu wissen, was Intimität ist. Verknüpft wird Intimität mit Sexualität, Erotik oder Freundschaft im Privaten. Durch unsere soziologisch-empirische Betrachtung haben wir deutungsoffen untersucht, was Intimität in Dienstleistungsberufen, also in nicht-privaten Settings, sein kann. Dabei zeigte sich, dass Intimität nichts Feststehendes ist, sondern in Interaktionen verhandelt wird. Ein wesentliches Element dieser Interaktion ist die Abgrenzung professioneller Intimität von Privatheit. Professionelle Intimität wird als Teil des Arbeitshandelns verstanden und bleibt einseitig; nicht beide Seiten erleben Intimität, sondern der oder die Dienstleistende stellt eine Form von Intimität für ihren Kunden / ihre Kundin her. Gleichzeitig muss vermieden werden, dass die Kundin / der Kunde dies als private und zum Beispiel sexuell oder freundschaftlich konnotierte Intimität missversteht.

## Literatur

Alkemeyer, Thomas / Villa, Paula-Irene (2010): Somatischer Eigensinn? Kritische Anmerkungen zu Diskurs- und Gouvernementalitätsforschung aus subjektivierungstheoretischer und praxeologischer Perspektive. In: Angermüller, Johannes / van Dyk, Silke (Hrsg.): Diskursanalyse meets Gouvernementalitätsforschung. Perspektiven auf das Verhältnis von Subjekt, Sprache, Macht und Wissen. Frankfurt a.M., 315–335.

- Bohnsack, Ralf/Nentwig-Gesemann, Iris/Nohl, Arnd-Michael (Hrsg.) (2007): Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung. 2. Auflage. Wiesbaden.
- Buschmeyer, Anna (2013a): Zwischen Vorbild und Verdacht. Wie Männer im Erzieherberuf Männlichkeit konstruieren. Wiesbaden.
- Buschmeyer, Anna (2013b): The Construction of »Alternative Masculinity« among Men in the Childcare Profession. In: International Review of Sociology 23/2, 290–309.
- Giddens, Anthony (1993): Wandel der Intimität. Sexualität, Liebe und Erotik in modernen Gesellschaften. Dt. Erstausgabe. Frankfurt a.M.
- Girtler, Roland (1984): Die Prostituierte und ihre Kunden. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 36, 323–341.
- Goffman, Erving (2001): Das Arrangement der Geschlechter. (Original von 1977). In: Goffman, Erving/Knoblach, Hubert A. (Hrsg.): Interaktion und Geschlecht. 2. Auflage. Frankfurt a.M., 105–158.
- Goffman, Erving (1982): Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. (Original von 1971). Frankfurt a.M.
- Goffman, Erving (1971): Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentlichen Raum. Gütersloh.
- Hauser-Schäublin, Brigitta (2003): Teilnehmende Beobachtung. In: Beer, Bettina (Hrsg.): Methoden und Techniken der Feldforschung. Berlin, 33–54.
- Hirschauer, Stefan (2004): Praktiken und ihre Körper. Über materielle Partizipanden des Tuns. In: Hörning, Karl H./Reuter, Julia (Hrsg.): Doing culture. Neue Positionen zum Verhältnis von Kultur und sozialer Praxis. Bielefeld, 73–91.
- Hirschauer, Stefan (1999): Die Praxis der Fremdheit und die Minimierung von Anwesenheit. Eine Fahrstuhlfahrt. In: Soziale Welt 50, 221–246.
- Keller, Reiner/Meuser, Michael (Hrsg.) (2011): Körperwissen. 1. Auflage. Wiesbaden.
- Kuhlmann, Martin (2002): Beobachtungsinterview. In: Kühl, Stefan/Strodtholz, Petra (Hrsg.): Methoden der Organisationsforschung. Reinbek bei Hamburg, 103–138.
- Luhmann, Niklas (1994): Liebe als Passion. Zur Codierung von Intimität. 1. Auflage. Frankfurt a.M.
- Nohl, Arnd-Michael (2009): Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis. 3. Auflage. Wiesbaden.
- Nowicka, Magdalena/Tolasch, Eva (2014): (Un-)Fassbare Körper. Frauen erzählen von der Schwangerschaft. (Im Erscheinen)
- Pongratz, Hans J. (2012): Der Dienstleistungscharakter von Arbeit. Eine theoretische Annäherung. In: Munz, Claudia/Wagner, Jost/Hartmann, Elisa (Hrsg.): Die Kunst der guten Dienstleistung. Wie man professionelles Dienstleistungshandeln lernen kann. Bielefeld, 17–43.
- Riedel, Matthias (2008): Alltagsberührungen in Paarbeziehungen. Empirische Bestandsaufnahme eines sozialwissenschaftlich vernachlässigten Kommunikationsmediums. Wiesbaden.
- Sanders, Teela (2005): »It's Just Acting«: Sex Workers' Strategies for Capitalizing on Sexuality. In: Gender, Work and Organization 12/4, 319–342.
- Stempfhuber, Martin (2012): Paargeschichten. Zur performativen Herstellung von Intimität. Wiesbaden.
- Villa, Paula-Irene (2006): Sexy Bodies. Eine soziologische Reise durch den Geschlechtskörper. 3. Auflage. Wiesbaden.
- Zelizer, Viviana (2010): Caring Everywhere. In: Boris, Eileen/Parreñas, Rhacel Salazar (Hrsg.): Intimate labors. Cultures, technologies, and the politics of care. Stanford, Californien, 267–279.