

Leseprobe aus:  
**Christoph Bartmann**  
**Die Rückkehr der Diener**



Mehr Informationen zum Buch finden Sie auf

© Carl Hanser Verlag München 2016

HANSER





Christoph Bartmann

# Die Rückkehr der Diener

Das neue Bürgertum  
und sein Personal

Carl Hanser Verlag

*Meiner Familie*

1 2 3 4 5 20 19 18 17 16

ISBN 978-3-446-25287-5

Alle Rechte vorbehalten

© Carl Hanser Verlag München 2016

Satz: Satz für Satz, Wangen im Allgäu

Druck und Bindung: CPI books GmbH, Leck

Printed in Germany



**MIX**  
Papier aus verantwortungsvollen Quellen  
FSC® C083411

# Inhalt

Vorwort.....	9
--------------	---

## 1

### Domestic New York.

#### Einblicke in die Servicewelt

In der Lobby.....	13
Zweierlei Stress.....	21
Craigslist. An der Servicebörse.....	24
Teil der Familie.....	29
Häusliche Sklavenhaltung?.....	33
Der Mordfall Krim.....	37
Wie die andere Hälfte lebt.....	40
Eine Geschichte von zwei Städten.....	44
24/7: Schichtdienstleben.....	51
Parade der Tagelöhnerinnen.....	56
Die Plattform für das ganze Haus.....	61

## 2

### Delegationen.

#### Selbstbefragung vor eigenem Haushalt

Delegieren, nur an wen? . . . . .	67
»Identitär« oder nicht? Zweierlei Hausaufgaben . . .	73
Domänen des Selbertuns . . . . .	78
Affektarbeit am eigenen Haus . . . . .	86
Häusliche Schattenarbeit und Selbstverwaltung . . .	89
Dienstleister an sich selbst . . . . .	94
Liebende Sorge . . . . .	98
Affektive Serviceleistungen . . . . .	104
Ethik des Machenlassens . . . . .	108

## 3

### Vom Diener zum Dienstleister.

#### Gestaltwandel des Hauspersonals

Die Rückkehr der dienenden Klassen . . . . .	115
Journal einer Kammerzofe. Die neue Lust an asymmetrischen Verhältnissen. . . . .	139
Die Vergütung der Gefühle. Zur Ökonomie des Kümmerns . . . . .	166
Plattform. Haushaltsdienste in der »Sharing Economy« . . . . .	191

**Abschied von den Dienern.  
Transhumane Perspektiven**

Das Dienerproblem. Aus der Geschichte des Haushaltsgeräts. . . . .	217
Fernbedienungen. Im Internet der falschen Dinge	238
Künstliche Betreuer. Robotik der Pflege . . . . .	257
Epilog. Askese, Maschinen, Solidarität . . . . .	271
Anmerkungen . . . . .	276
Literatur . . . . .	285





## Vorwort

Wer bitte »hält sich« heute noch Personal, genauer Hauspersonal, abgesehen von den Superreichen und ihrem postmodernen Gesinde, den privaten Köchen und Gärtnern, persönlichen Trainern und Assistenten? Wir, die Mittelschicht, jedenfalls nicht und wenn doch, dann nicht aus Standesdünkel und Bequemlichkeit, sondern aus viel dringlicheren Gründen. Das häusliche Dienertum, so wollen wir gern glauben, gehört einer vergangenen Weltepoche an, von der uns vielleicht noch unsere Großeltern erzählen konnten, aber unsere Eltern schon nicht mehr. Während wir die Frage nach unseren eigenen Serviceverhältnissen gern ausblenden, freuen wir uns an populären Fernsehserien, die uns die alte Diener- und Herrenwelt als formvollendetes Idyll vor Augen führen. Solche Serien bedienen unsere Sehnsucht nach stilvoller Häuslichkeit, noch mehr aber spiegeln sie einen aktuellen gesellschaftlichen Befund. Die Diener sind wieder da, nicht mehr als Butler und Kammerzofe, sondern in ganz neuer Gestalt. Das ist, in aller Kürze, die These dieses Buches.

Tatsächlich waren Diener und Dienerinnen lange Zeit auf dem Rückzug, fast ein halbes Jahrhundert von den 1920er bis in die 70er Jahre des letzten Jahrhunderts. Es schien wenig wahrscheinlich, dass die Nachfrage nach häuslichen Assistenten noch einmal zunehmen würde, und noch weniger, dass sich genug Arbeitskraft finden würde für schlecht bezahlte, wenig respektierte Jobs in anderer Leute Häusern. Bezahlte

Hausarbeit, das war die Welt, aus der, wer immer konnte, vor bald hundert Jahren die Flucht ergriff, um in Fabriken und Büros sein Glück zu versuchen oder um als Hausfrau das Kommando über den eigenen, dienerlosen Haushalt zu führen. Ein halbes Jahrhundert nach dem Exodus des Personals aus den bürgerlichen Haushalten setzt ein gegenläufiger Trend ein, der sich immer mehr verstärkt: die Wiederkehr der Diener, jetzt als einfache, häusliche oder haushaltsnahe Dienstleister. Das Häusliche ist weiterhin eine Domäne der Frauen, das Haushaltsnahe hingegen eine Domäne der Männer. Die Rede ist von Putzfrauen, Kindermädchen und Altenpflegerinnen ebenso wie von Lieferanten aller Art. Globalisierung und Digitalisierung haben diesem neuen Dienstleistungsmarkt in den letzten Jahrzehnten enormen Auftrieb gegeben. Kaum ein häusliches Bedürfnis (oder was man dafür hält), das nicht von bezahlten Dienstleistern befriedigt werden kann, und zwar umgehend und umstandslos. Diese Dienstleister sind jetzt unser Personal.

Es gibt wohl wenige Orte, an denen sich diese neue Servicewelt besser studieren lässt als in New York. Ein mehrjähriger beruflicher Aufenthalt in dieser Stadt bot mir eigentlich ungewollt reiche Einsichten in die Welt der Diener und Bedienten; nicht so sehr in neofeudale Celebrity-Welten als vielmehr in den Alltag der gestressten und hilfsbedürftigen Mittelklasse. Zunehmend fiel es mir dabei schwer, bei der Recherche von mir selbst abzusehen. Wie sieht meine eigene häusliche Dienstleistungsbilanz aus, wo und warum delegiere ich Hausarbeit, welche Alibis lege ich mir zurecht, wenn ich andere für mich arbeiten lasse, und was tue ich in der so eingesparten Zeit? Wir haben über die Jahre gelernt, kritische Konsumenten zu sein und jedes Lebensmittel ohne Gütesiegel in Frage zu stellen, aber wir halten weiterhin fast alles für gerechtfertigt.

tigt, was uns entlastet. Woher kommt überhaupt dieser kollektive Mittelklassen-Wunsch nach Entlastung, oder anders, was ist es, das uns derart belastet, dass wir im Alltag ständig auf Zuarbeit von Dienstleistern angewiesen sind? Der Stress, der uns quält und mit dem wir auch gerne angeben, hat seine Ursache oft in den bekannten Vereinbarkeitsproblemen zwischen Beruf und Familie. Wir verschaffen uns Entlastung, indem wir den Stress an Helferinnen und Helfer weitergeben, die ihrerseits ein noch viel größeres Problem haben, Beruf und Familie zu vereinbaren. Nachdem wir unsere Dienstleister honoriert haben, ist das aber ist nicht mehr unser Problem.

Das Buch beginnt mit einer Erkundung in der New Yorker Servicewelt, an die sich eine kritische Selbstbefragung im Blick auf häusliche Delegationen und Entlastungen anschließt. Dann rücken Politik, Kultur und Ökonomie der neuen Dienstleistungsordnung in den Blick. Von zentraler Bedeutung für die neue Servicewelt ist, in New York und bald überall, die Plattform. Häusliche Dienste werden jetzt auf eine Weise digital gemakelt, die dem Kunden suggeriert, es gebe hinter dem Smartphone-Wisch und -Klick gar keine realen Arbeiter mehr, sondern allenfalls noch Ergebnisse. In dieser neuen Heintzelmännchen- und Concierge-Ökonomie fühlt sich der Kunde am wohlsten, wenn er seinem Dienstleister nie begegnet. So stehen die Diener mit ihrer Rückkehr auch schon wieder vor dem Verschwinden, zumindest als soziale Figuren, die man normalerweise mit Namen kannte.

Im letzten Kapitel geht es dann um die Zukunft des Hauses, nachdem es von allen guten Geistern verlassen wurde. Analog zum führerlosen Auto verheißt uns das Internet der Dinge ein führerloses Haus, in dem Sensoren zwar nicht die Arbeit tun, aber uns vielleicht helfen, Arbeit zu vermeiden, während sie uns gleichzeitig überwachen. In der »Infosphäre« wird Haus-

arbeit, sowohl die einfache Wartungsarbeit wie die sensible Sorge- und Pflegearbeit, von Sensoren und Robotern unterstützt und später vielleicht einmal weithin autonom erledigt werden. Das sind keine guten Aussichten für Diener und vielleicht nicht für Menschen insgesamt. Bei aller Begeisterung für »Dienstleistungen 4.0« darf man freilich nicht vergessen: Irgendeiner muss auch in Zukunft den Dreck wegmachen, und zwar gründlich, und es wird aller Voraussicht nach weder ein Sensor noch ein Roboter sein. Häusliche Dienstleistungsarbeit wird sich womöglich als langlebiger erweisen als viele besser bezahlten und angesehenen Jobs in Verwaltung und Management, die sich viel müheloser an Roboter delegieren lassen.

Ich danke allen Gesprächspartnern, die sich von meinem Interesse an diesem notorisch übersehenen Ausschnitt unserer Wirklichkeit anstecken ließen, und widme dieses Buch meiner Familie, die mir die Forschung im eigenen Haushalt ermöglicht hat.

## Domestic New York. Einblicke in die Servicewelt

### In der Lobby

Eine ganze Weile wohnen wir nun schon auf Manhattans Upper West Side, in einem Apartmenthaus am Broadway, das Komfort oder sogar Luxus verspricht, wie tausende andere Häuser in dieser Stadt auch. Unser Haus ist eines jener typischen Wohnhotels, das manche Leute als Lebensoption rundherum ablehnen. Ihnen widerstrebt diese Variante des betreuten Wohnens, das gewährleistet wird von einer vielköpfigen Besatzung aus Portiers, Rezeptionisten, Hausmeistern und sonstigen helfenden Händen. Rund um die Uhr werden hier die Mieter freundlich überwacht. Vielerlei Wünsche werden einem erfüllt, es wird einem ungefragt die Tür aufgehalten, Koffer und Pakete werden bei Bedarf in die Wohnung getragen. Zum Standard gehören meist auch ein Kinderspielraum, ein *Gym*, ein Swimmingpool, eine Dachterrasse – in besseren Häusern dann auch vielleicht noch ein Zen-Meditationsraum, eine Squashhalle oder eine Bibliothek, Dinge, nach denen man nicht unbedingt verlangt hat, die aber das Leben unter Umständen angenehmer machen und die natürlich in der Miete inbegriffen sind. Fast fühlt man sich gelegentlich an Bord eines Kreuzfahrtschiffes versetzt, nur verbringen wir hier nicht die schönsten Wochen des Jahres, sondern das halbe Leben. Dieses weit verbreitete New Yorker Komfortwohnen

verträgt sich nur schlecht mit deutschen Vorstellungen von Autonomie und Selbermachen. Man wird hier dauernd an die Hand genommen und freundlich bevormundet, und man lässt es sich gefallen, weil ja das Leben draußen angeblich schon hart genug ist.

Am frühen Morgen versammeln sich im Eingangsbereich schon die häuslichen Helferinnen, die Kinder- und Zugehfrauen, Reinigungs- und Pflegekräfte, um dann bald mit der Arbeit anzufangen. Es sind keine Dienstmädchen in einem traditionellen Sinn, sondern häusliche Servicekräfte eines neuen Typs. Es ist ein ständiges Kommen und Gehen am Eingang, dauernd bringen Kuriere und Boten Lieferungen ins Haus, Amazon-Pakete, Wäsche aus der Reinigung, Plastiktaschen mit bestelltem Essen und Kartons mit Lebensmitteln. Die weiblichen Servicekräfte arbeiten meistens *im* Haus, die Männer bringen die Sachen *ins* Haus. In der großen Mehrzahl handelt es sich bei diesen Arbeitskräften um *Latinos*, ein Sammelname für alle, die meistens aus Mexiko und Zentralamerika kommen, die hier leben, oft ohne Dokumente, oder die auf schwer nachvollziehbare Weise zwischen New York und ihren Herkunftsländern zirkulieren.

Die in Haushalten arbeitenden Personen nennt man hier *domestic workers*, auf Deutsch »Hausarbeiter«. Das früher übliche Wort »Hausangestellte« scheint hier fehl am Platz. Die Unterscheidung zwischen Arbeitern und Angestellten ist ohnehin unbekannt, und außerdem sind hier die wenigsten tatsächlich angestellt, jedenfalls nicht bei ihren Kunden. Bezahlte Hausarbeit leisten aber auch die Männer, wenn sie Kurierdienste verrichten. Ihre Arbeit findet nicht im Haushalt statt, aber sie ist haushalts*nah*. Auch wenn sie unsere Wohnungen selten be-

treten und wir sie persönlich kaum kennen, gehören sie zum weiteren Kreis unseres Personals.

Anfangs fanden wir die Vielfalt des hiesigen Serviceangebots irritierend, ja beinahe obszön. Es fühlt sich nicht gut an, wenn einem permanent von Serviceleuten, zudem mit Migrationshintergrund, geholfen und assistiert wird, und das bei Verrichtungen, die man gut auch selbst erledigen könnte. Wir würden uns lieber mehr selbst helfen. Wir sind auch kulturell ungeübt darin, laufend käufliche Dienste in Anspruch zu nehmen. Als Kindern hat man uns beigebracht, möglichst alles abzuwehren, was auch nur von ferne als »verwöhnt« gelten könnte. In dieser Kindheitswelt gab es nicht viel, was nach Service aussah. Auf ersten Reisen in den Süden beeindruckten auf den Straßen und Plätzen die gewerbsmäßigen Schuhputzer, die lautstark um Kunden warben. Hätte man sich dort jemals die Schuhe putzen oder am Bahnhof von einem Dienstmann den Koffer tragen lassen, hätte man es den Eltern nach der Rückkehr besser verschwiegen. Es dauerte eine Weile, bis wir solche Dienstleistungskulturen verstehen lernten. Kunde sein war etwas, das man erst lernen musste. Wir begriffen, dass der Schuhputzer sich und seiner Familie von unserer Serviceangst nichts kaufen kann. Trotzdem blieb ein Unbehagen zurück, nicht an menschlicher Dienstleistung insgesamt, aber an uns in der Rolle des Bedienten, in der wir uns bestimmt kulturell unglücklicher fühlten als der Mann, der uns bediente.

Wir kennen die meisten Dienstleister in unserem Komplex beim Namen. Sie heißen Ronnie, Luis, Francisco, Gary, Isai, Eddie und Ramon, die meisten von ihnen machen Schichtdienst an der Tür, an der Rezeption und im Haus. Der *Doorman* trägt die typische New Yorker Uniform mit Mütze, die Herren am *Desk* tragen Anzüge, die übrigen einen Blaumann. *Porter*, *Concierge*, *Handyman* und alle anderen werden vor



Weihnachten von allen Parteien des Hauses mit Trinkgeld und einem kleinen Dankesbrief bedacht. Wir schreiben ihnen dann, wie unentbehrlich ihr Job für unser Wohlergehen ist und wie sehr wir ihre Dienste schätzen, und wir meinen es ernst. Wir haben uns im Lauf der Jahre besser kennengelernt und gehen vertrauensvoll, ja fast schon herzlich miteinander um. Die Hausverwaltung weist uns darauf hin, dass wir keine Trinkgelder geben müssen, weil die Angestellten, was in New York nicht immer der Fall ist, anständig bezahlt würden. Aber man habe wie jedes Jahr am Empfang eine Box für unsere Geldgeschenke aufgestellt. Völlig undenkbar, das Trinkgeld zu verweigern. Erst mit dem Trinkgeld besiegeln wir das persönliche Verhältnis, das wir zu unseren Dienstleistern unterhalten. Das Hauspersonal ist nach Dienstgraden gestaffelt und erinnert von ferne ein wenig an das Diener-Korps in einem feinen Herrenhaus, etwa in Downton Abbey, obwohl hier natürlich weder gekocht noch Silber geputzt, noch den Insassen beim Ankleiden geholfen wird. Das Servicespektrum ähnelt eher einer gut funktionierenden Hotelrezeption. Wer fragt und mit Trinkgeld nicht geizt, dem werden sicher auch Extradienste erwiesen, Theater- und Baseballkarten, Restaurantreservierungen und wer weiß was noch. Wir haben selten solche Extrawünsche; sie würden nur den Eindruck weiter vertiefen, im Hotel zu leben, wenn auch mit eigenem Mobiliar. Aber natürlich geben wir ausgehende Briefe und Pakete einfach an der Rezeption ab, statt je ein Postamt aufzusuchen. Wenn etwas in der Wohnung zu reparieren ist, genügt eine kurze Benachrichtigung an der Rezeption. Wenn wir schweres Gepäck haben, schiebt es uns der Portier mit einem goldenen Gepäckwagen, wie man ihn aus der Hotelbranche kennt, in die Wohnung, es sei denn, wir hindern ihn daran. Einmal haben wir nach einem Katzen-Sitter gefragt, ein Service, der nicht zum

Standardangebot des Hauses gehört. Wir fanden dann über den *Doorman* eine nette Nachbarin, die gegen ein kleines Honorar den Job übernahm. Solche Hilfeleistungen erhöhen fraglos die Bequemlichkeit. Überhaupt spielen tierbezogene Dienstleistungen eine große Rolle, nicht nur in diesem Haus. Wir begegnen immerfort meist jungen Leuten, die als Dienstleister fremder Leute Hunde ausführen, die gerade mit einem gemischten Hunderudel in Richtung Park aufbrechen oder von dort heimkehren. Auch die Aufsicht über die eigenen Haustiere kann man, wie vieles andere, an bezahlte Hände auslagern. Man kann sich von nahezu allen häuslichen Aufgaben freikaufen und dabei stets auf ein Überangebot an kostengünstiger Arbeitskraft zugreifen.

Ist der Mittelstand in dieser Stadt bequemer, vielleicht auch nur hilfsbedürftiger als andernorts? Oder warum sonst lässt man sich so gern bedienen, im Haus und gern auch außer Haus, eine Haltung übrigens, die keineswegs auf die Besserverdienenden beschränkt ist, die aber vielleicht ihr Vorbild im Lebensstil der gehobenen Klassen hat? Dieser Stil färbt ungewollt auf uns Neuankömmlinge ab, nicht derart, dass wir nun gar nicht mehr selbst kochen, wohl aber so, dass wir viel mehr als im eigenen Land auf Bequemlichkeits- und Entlastungs-offerten eingehen, die hier nun einmal Teil der Kultur sind und für die unablässig und aufdringlich geworben wird. Anders als die Bekannte um die Ecke, die uns einmal bei einem wie selbstgemacht wirkenden Büfett freimütig verriet, alles sei bestellt und nichts selbst gekocht, denn ihr einziges Küchengerät sei ihr Telefon, kochen wir noch selbst. Allerdings haben wir uns schon sehr daran gewöhnt, einmal in der Woche telefonisch – was als altmodisch gilt, man macht das jetzt online bei Seamless und anderen Plattformen – Essen zu ordern.

Nach einer guten halben Stunde klingelt dann der Fahrradkurier etwa vom Thai Market bei uns. Bei allen Wetterlagen sind diese Lieferanten auf ihren Fahrrädern unterwegs, in einer Stadt, in der sonst fast niemand mit dem Rad fährt. Je schlechter das Wetter, desto mehr bekommen sie zu tun, weil dann alle den Gang ins Restaurant meiden. Ein Schlechtwetteraufschlag wird nicht berechnet. Über die Bezahlung der Kuriere muss man spekulieren. Der gesetzliche Mindestlohn lag bis April 2016 bei 7,25 Dollar in der Stunde und wurde jetzt auf 15 Dollar angehoben, aber das heißt noch lange nicht, dass die Dienstleister auch nur in die Nähe dieses Limits kommen. Allenfalls mit Trinkgeldern kommen sie über die Runden. Mit Trinkgeld verschafft sich man sich als Kunde ein entspannteres Gewissen, fördert aber andererseits das Lohndumping.

Auch den Lebensmitteleinkauf kann man natürlich zeitsparend delegieren. Man muss in der knappen Freizeit nicht auch noch zum Supermarkt rennen und Einkäufe nach Hause schleppen, wenn man sich stattdessen den Einkaufswagen bei Fresh Direct online konfigurieren kann. Die Lieferung an die Haustüre ist eher der Normalfall als die Ausnahme. Der drahtige, ältere Lieferant, der bei uns Tür für Tür seine Fracht von einem übermannshohen Rollwagen lädt, hat einen Job, der fest ins Stadtbild gehört. New York bietet denjenigen, die es sich leisten können, und das sind viele, Leben und Wohnen »mit Bedienung« an. Von Rationalisierung, wie sie überall sonst den Dienstleistungssektor verändert, spürt man im Moment nicht viel. In Deutschland klagt man gerne über die angebliche Servicewüste. In New York lebt man, jedenfalls als Kunde, in einer Art Serviceparadies. In diesem Paradies gibt es für die arbeitende Klasse Jobs unter dem Mindestlohn, Arbeitszeiten rund um die Uhr und kaum rechtliche Absiche-

rung. Richtig wohl fühlt man sich nicht, wenn man mit Maus oder Telefon wieder eine häusliche Zustellaktion gestartet hat. Die Ethikbilanz unseres Thai-Menüs ist fragwürdig. Man möchte sich das eigentlich in Zukunft verbieten, andererseits: So machen's doch alle.

Ebenfalls mit gemischten Gefühlen haben wir zur häuslichen Entlastung einmal pro Woche eine Haushälterin engagiert. Auf diversen Online-Plattformen kann man solche Dienste buchen, ohne dafür je mit einer konkreten Person in Kontakt kommen zu müssen. Unsere Haushälterin, die wir nicht online gebucht haben, kennen wir trotzdem nur flüchtig. Sie kommt irgendwann am Vormittag, und deshalb sehen wir sie selten. Man müsste die Arbeitsbedingungen unserer Haushälterin genau durchleuchten, um zu beurteilen, wie fragwürdig sie sind, aber das haben wir nicht getan und wüssten auch nicht, wie wir das genau anstellen sollten. Manchmal telefoniere ich mit ihrer Chefin, die ihre Mitarbeiterinnen stets als »Girls« bezeichnet, während ich korrekt von »Cleaning Lady« spreche. Wenn ich unsere Zuehfrau doch einmal in der Wohnung treffe, versuche ich, mit ihr ins Gespräch zu kommen. Die Zuehfrau heißt Fabiola, aber es ist schwer, mit ihr zu sprechen, weil sie kein Englisch kann, und auch meine Versuche in schlechtem Spanisch führen nirgendwohin. Fabiola kommt aus Mexiko, verstehe ich, aber Spanisch ist nicht ihre Muttersprache. Sie kommt wahrscheinlich aus Yucatan und spricht Yucatec. Viele Zuehfrauen in New York kommen aus dem ländlichen Süden Mexikos oder aus den noch ärmeren Ländern Zentralamerikas. Wenn ich die Haushälterinnen morgens mit ihren großen Taschen, in denen sie ihre Staubsauger und Putzutensilien transportieren, in der Lobby sitzen sehe, denke ich, wie viel Widerstandsfähigkeit und Fatalismus

man für ein solches Leben braucht. Die Frauen reden wenig miteinander, sie lachen selten, sie wirken müde, scheu und ihrem Schicksal ergeben. Aber das ist womöglich nur meine Wahrnehmung. Sie reden zwar ungern mit uns, aber sie telefonieren, während sie dann putzen, unausgesetzt in fremden Sprachen mit Freunden und Angehörigen. Ich weiß nicht, wie viel von dem Geld, das ich jeden Dienstag für Fabiola auf dem Tisch liegen lasse, wirklich bei ihr ankommt. Weil mich der Gedanke verfolgt, dass ihr Lohn von ihrer Chefin gekürzt wird, lege ich Trinkgeld obendrauf, von dem ich hoffe, dass sie es behalten darf.

Alles in der Servicewelt soll jetzt glatt und reibungslos sein, noch viel reibungsloser, als es eine oder zwei Technologiegenerationen früher war. Für fast jeden Wunsch gibt es Dienste und Dienstleister, keinesfalls nur für die Superreichen, das eine Prozent der Spitzenverdiener, sondern ebenso für die Mittelständler und Mittelverdiener. Sie sind es, die diese Leichtlohnserviceindustrie in Gang halten, und zwar mit Wünschen und Erwartungen, die niemand für übertrieben hält. Es geht dem Selbstverständnis nach nicht um Luxus, sondern um häusliche Entlastung und Lebenserleichterung. Es müssen Dienste zugekauft werden, um das bürgerliche Leben irgendwie beherrschbar zu halten. Wem diese Art der Bedürftigkeit auf Dauer ebenfalls zu anstrengend wird, der tut gut daran, die Stadt zu verlassen, und sich irgendwo niederzulassen, wo man sich sein Leben tatsächlich leisten kann. Manche Leute kehren sich von der städtischen Wohlstands- und Leistungshektik ab und ziehen aufs Land, wo sie dann eine romantische Form des »Do It Yourself« praktizieren, sei es als Teilzeitlandwirt oder Kunsthandwerker. Viele, die gleich wieder über Seamless ihr Abendessen bestellen werden, träumen insge-

heim vom Landleben. Wenn sie könnten, wie sie wollten, würden sie gärtnern, pflanzen, backen und schneiden. Dagegen stehen Zwänge, echte oder vermeintliche, die den Aufstieg aus dem Alltagsleben nicht zulassen. Deshalb unterwerfen sich die allermeisten dann doch dem Zeit- und Leistungstakt der Stadt.

## Zweierlei Stress

In Manhattan, kann man immer wieder hören, sind für eine vierköpfige Familie 250 000 Dollar ein Jahreseinkommen, mit dem man ganz bequem, aber nicht üppig leben kann. Zum Vergleich: 51 Prozent der amerikanischen Arbeiter verdienten 2015 weniger als 30 000 Dollar pro Jahr.<sup>1</sup> Für 250 000 Dollar braucht eine Familie in der Regel zwei Verdienner mit gut bezahlten Berufen. Gemeint sind nicht die wirklich Reichen, nicht die Millionäre aus der Finanzindustrie und der Welt des Entertainments, sondern Ärzte, Hochschullehrer, Juristen, Journalisten, Makler und sonstige Professionelle, die üblicherweise den gehobenen Mittelstand darstellen. Familien mit zwei oder mehr Kindern im schulpflichtigen Alter sind mit ökonomischen Lasten konfrontiert, die man als deutscher Mittelschichtsmensch nicht kennt. Man versteht, dass unter solchen Bedingungen ein Bedürfnis nach häuslicher Hilfe entsteht, nach einem permanenten häuslichen Ablasshandel geradezu, bei dem als niedrigwertig angesehene Aufgaben abgegeben werden, um Zeit zu gewinnen für höherwertige Aufgaben in Beruf und Familie. Der Hang zur häuslichen Bequemlichkeit entpuppt sich bei näherem Hinsehen als Symptom einer überaus rationalen, kalkulierten Lebensführung. Wirtschaftlich über die Runden kommt nicht, wer möglichst

viel selbst tut, wer wäscht, wischt und kocht und dabei das Geld für die Assistenz einspart, so wie es uns früher einmal unsere Eltern vorgelebt haben. Es gewinnt vielmehr, wer durch häusliche Entlastung den familiären Doppelverdienst sichert. Babysitter, Kindermädchen und Haushälterinnen, oftmals in Personalunion, halten berufstätigen Männern und vor allem Frauen »den Rücken frei«. Wer sich derart den Rücken freihält, verlagert eigene Arbeit auf den Rücken von Dienstleisterinnen. Die Dienstleister sind Werkzeuge der bürgerlichen Existenz-, vielleicht auch nur Wohlstands- und Zukunftssicherung. Das löst bei den derart Entlasteten ein Unbehagen aus, das leicht beklemmende Gefühl, privilegiert zu sein. »Ich weiß, ich bin privilegiert«, wer so redet (und so reden viele), sagt selten etwas Falsches, will damit aber selten auf eine Änderung der Verhältnisse hinaus.

Diese Art Privileg ist ja kein unverdienter Vorzug von Geburt an, sondern ein verdientes und erworbenes Leistungsprädikat. Wer mit vereinten Kräften Familie und Beruf vereinbar gemacht hat, darf darauf stolz sein, auch wenn die Vereinbarkeit nur durch den Einsatz helfender Hände zustande kommt. Die Beschäftigung von häuslichen Assistenten muss kein moralischer Makel sein. Trotzdem ist diese Art des leistungsgetriebenen Privilegiertseins gekoppelt an die Erzeugung von Unterprivilegierten, deren eigene Vereinbarkeitsprobleme von ihnen selbst zu lösen sind. Es geht uns in der Regel in den meisten Hinsichten besser als denen, die für uns arbeiten. Wir schulden ihnen faire Behandlung und eine angemessene Bezahlung, aber sicher nicht die Einebnung unseres Privilegs. Die moralische Beschwichtigung fällt leichter, wenn wir uns sagen, dass unsere Hilfsbedürftigkeit ja ein Produkt von eigener harter Arbeit ist. Wir wollen ja im Grunde gar nichts für uns, wir wollen nur, wie es gerne heißt, »weiter-

geben«, an unsere Kinder. Nicht dass wir ihnen irgendeinen bürgerlichen Dünkel einpflanzen wollen, im Gegenteil, wir wollen nur unser eigenes Leistungsprivileg an die nächste Generation weiterreichen. Wir wünschen uns auch für sie wieder ein Privileg, das im Kern nichts anderes meint als das Recht auf Leistungsstress.

Es scheint somit, als sei die hiesige Servicewelt nicht nur für die Dienstleister stressbesetzt, sondern in anderer Weise auch für die Bedienten selbst. Keinesfalls werden die empfangenen Dienste primär als Genuss erfahren. So mag es noch zu Zeiten der *leisure class* gewesen sein, der Thorstein Veblen 1899 seinen soziologischen Klassiker widmete.<sup>2</sup> Die »müßige Klasse«, damit sind Leute gemeint, die es sich leisten können, nicht zu arbeiten, die privatisieren, genießen und sich dabei ständig bedienen lassen. Diese Klasse existiert noch immer, aber sie ist nicht repräsentativ für das heutige Dienstleistungsproblem. Die Annehmlichkeiten, die uns bezahlte Dienstleister erweisen, haben ihren Grund in beidseitigen ökonomischen Zwängen. Wir begegnen uns nicht in solchen Servicekonstellationen, wenn wir nicht aufeinander angewiesen wären. Die Dienstleister haben wenig Alternativen zu ihren Billigjobs, und wir haben unser finanzielles Wohlergehen abzusichern durch Konzentration aufs berufliche Kerngeschäft, also mit der Delegation unwesentlicher Aufgaben nach unten.

Häusliche Aufgaben gibt es freilich auch bei Assistenz noch immer zu Genüge, vor allem diejenigen, die etwas mit Kindern zu tun haben. Die Sorge um die Kinder kann und soll ja nicht vollständig an gemietetes Personal oder externe Institutionen outsourct werden. Sie fordert volle Aufmerksamkeit auch dann, wenn Kinderfrauen Teile des Tagesgeschäfts über-



nehmen. Es gehört bekanntlich zum Selbstverständnis guter Eltern, viele schul- oder kindergartenbezogene Termine selbst wahrzunehmen – auch wenn, Berichten zufolge, manch vielbeschäftigte Mutter zu den unvermeidlichen »school bake sales«, also dem Verkauf von Selbstgebackenem zum Wohl des Schulbudgets, schon mal ihr Kindermädchen schickt. Zum Anforderungsprofil auch eines vielbeschäftigten Elternteils gehört es zwingend, dass er oder sie, spät von der Dienstreise heimkommend, noch eben an die Kinderbetten eilt, um die Lieben in den Schlaf zu lesen oder zu singen, auch dann, wenn die Kinder sich genauso gern etwas von bezahlten Dienstleisterinnen vorlesen oder -singen lassen. Man will im eigenen Haus zwar unterstützt, aber nicht komplett ersetzt oder gar entmachtet werden. Man fühlte sich wie enteignet, entfremdet, wenn die eigene Häuslichkeit geprägt wäre vom Wirken von Dienstkräften. Die erste Bezugsperson, der erste Sorgeberechtigte wollen wir noch immer selbst sein, weshalb die Grenzen der Delegation fein zu justieren sind.

### **Craigslist. An der Servicebörse**

Für die vielen Jobs, die bürgerliche Hilfsbedürftigkeit erfordert, gibt es Märkte, alte und neue. Zu den schon lange etablierten Foren gehört die Website Craigslist, ein digitales Anzeigenportal für alles unter der Sonne. Für die eher handfesten Dinge des Haushalts, die Vermittlung von Handwerkern und anderen Profis, existiert daneben die ebenso unentbehrliche Angie's List. Craigslist ist nicht gerade für seine Seriosität bekannt, trotzdem aber aus dem Leben der meisten nicht wegzudenken.<sup>3</sup> Immerfort werden hier Jobs gesucht und angeboten, die nicht ausnahmslos im Mindestlohnbereich liegen:

»Dollar 6000 Overnight Legally«, was kann das sein? Oder »Full Time – Private Chef«, was mag es für den Privatkoch als Lohn geben? Der Job als »Metaphysical Practitioner« könnte lukrativ sein. Auf der Upper East Side wird ein »Full time dog walker« gesucht, in Brooklyn ein »ehrlicher Fahrer, der Mädchen zu Wohnungen fährt« (Frauen bevorzugt), also wahrscheinlich ein Fahrer für Reinigungskräfte. Gesucht werden Nannys, Housekeeper, Cleaning Ladys, Maids, Babysitter oder auch mal ein »Live-In Butler« für 1300–1400 Dollar pro Woche. Natürlich finden sich auch Angebote der Sorte »Sexy House Keeping«, »Massage Girl« oder »Attractive Woman housekeeper«. Die Dominanz des Spanischen macht sich in Anzeigen wie »Buscamos Chicas Sexy« bemerkbar. Was ist von einer »Part Time Superstar Nanny« zu halten oder von der Anfrage »Looking for someone tomorrow to car sit on 60th at 230–330 (Madison and 60th)«? Ein »Gig that offers up to Dollar 3000 legally« ist wahrscheinlich zu bevorzugen. Oder »Are you in need of a personal trainer that will get you results?« Jobs, soweit das Auge reicht, die meisten scheinbar ohne dazwischengeschaltete Agenturen und Vermittler. Das wird man allerdings erst dann genau wissen, wenn man den Kontakt hergestellt hat.

Der Craigslist-Stellenmarkt lebt davon, dass das Angebot an ungelernter Arbeitskraft mit geringen Erwartungen an Verdienst und Sicherheit eher wächst als sinkt. Kürzlich wurden in New York City allein 380000 Immigranten aus der Dominikanischen Republik gezählt, weitere 350000 aus China, 186000 aus Mexiko, 169000 aus Jamaica und 140000 aus Guyana, ebenso viele von den Philippinen, gefolgt von Menschen aus Ecuador, Haiti, Trinidad, Indien und Russland, über die man nichts Konkretes sagt, wenn man sie Migranten nennt:

Migranten sind hier jetzt die Mehrheit.<sup>4</sup> Ein erheblicher Teil dieser Bevölkerungsgruppen bewegt sich auf dem Markt für ungelernete Servicekräfte. Craigslist ist der Marktplatz, wo sich Angebot von und Nachfrage nach zügigen, bezahlbaren und flexiblen Dienstleistungen begegnen.

Für die Superreichen und ihr ganz spezielles Verlangen nach Diensten hat diese Börse allerdings wenig zu bieten. Als Job-agentur für die höheren Bedürfnisse dient etwa Pavillion-agency.com. »Pavillion Agency is the leader in the world of personal service«, behauptet die Website.<sup>5</sup> Hier werden zum Beispiel gesucht und gefunden: »Career Nannies and Governesses, World Class Chefs, Skilled Housekeepers, Formal Butlers, Experienced Babinurses, Domestic Couples, Professional Laundresses, Expert Chauffeurs, Gourmet Cooks, Estate Managers, Property Caretakers, Traditional Housemen, Corporate Hospitality Staff, Resourceful Personal Assistants.« Die Stellenangebote sind hier schon etwas ausgefeilter formuliert als in der oft ein wenig rauhen Welt von Craigslist. Wir lesen beispielsweise: »Nanny NYC Live-out. Zwei berufstätige Väter suchen nach einer geduldigen, liebevollen, freundlichen, energischen und körperlich fitten Nanny mit guten Englischkenntnissen und exzellentem Kommunikationstalent, um ihrem schulpflichtigen Kind beim Lernen, Hausaufgaben etc. zu helfen. Sie muss über ein exzellentes Urteilsvermögen verfügen und Freude daran haben, für Kinder zu kochen und außerdem für die Väter, wenn sie von der Arbeit kommen. Schwimmen ein großes Plus, Langzeitreferenzen werden erwartet, nicht mehr als zwei bis drei Familien, um Stabilität zu dokumentieren. Muss Hunde mögen (keine Pflege erforderlich). Arbeitszeiten Montag bis Freitag von 13.00 bis 21.00 Uhr. Die Familie wird sie umgehend einstellen und bietet ein ex-

zellentes Kompensationspaket mit Krankenversicherung.«  
Oder hier: »Single NYC Gentleman sucht nach einer neuen Teilzeit-Haushälterin-Wäscherin als Mitglied der Crew. Diese wunderbare Position ist live-out mit Arbeitszeiten von Dienstag bis Freitag und erfordert keine Reisen. Hauptaufgaben sind Wäsche, ausführliches Bügeln, Housekeeping und Betreuung der Haustiere. Qualifizierte Bewerber besitzen starke Bügelfertigkeit, eine positive Einstellung und die Fähigkeit, sowohl unabhängig wie im Team zu arbeiten. Exzellentes Englisch, ein sauberer Hintergrund und die Fähigkeit, dem Arbeitgeber eine vernünftige Flexibilität entgegenzubringen, sind ein Muss. Dies ist eine Traumposition für jemanden, der nach einer stabilen Arbeitsumgebung mit freundlichen Menschen sucht.«

Und so lesen sich dann die Stellengesuche: »Vollzeit Manhattan. Verantwortungsbewusste, loyale und liebevolle Haushälterin/Nanny steht umgehend zur Verfügung. Die Familie, für die sie in den letzten mehr als zehn Jahren arbeitete, war begeistert von ihrer Arbeitsmoral, Effizienz und Präzision. Sie hat dort einen bleibenden Eindruck hinterlassen. Man spricht von ihr als einem wirklichen ›Juwel‹ und erzählt uns, dass sie nicht nur eine Angestellte war, sondern schließlich ein Teil der Familie wurde. Sie liebt es, mehr zu tun als nur ihre Pflicht, und schafft es, die Erwartungen ihrer Arbeitgeber überzuerfüllen. Ein früherer Arbeitgeber beschreibt ihre Fähigkeiten im Haushalt als ›herausragend‹, bügeln könne sie exzellent, sie habe ein ›Spitzen-Organisationstalent‹ und sei außerdem eine ›großartige Köchin‹, die leichte und gesunde Familienmahlzeiten zubereiten könne. Außerdem kann sie mit dem Computer umgehen, kann schwimmen und ist in der Lage, im Lande und international zu reisen. Kontaktieren Sie uns heute, um eine Kopie ihrer Arbeitszeugnisse zu erhalten oder

ein Interview mit dieser außergewöhnlichen Dame zu vereinbaren.«