

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Die Dienstleistungsgesellschaft und der Tod	13
2.1	Die Auslagerung des Besonderen und des Alltäglichen	13
2.2	Kommodifizierung und Emotionsarbeit	19
2.3	Der kommodifizierte Tod	21
2.3.1	Vom traditionellen und modernen Umgang mit Tod und Sterben	22
2.3.2	Alte und neue Death Worker	24
2.3.3	Re-Domestizierung des Todes?	33
2.4	Entmündigung oder Stellvertretung? Wem gehört der Tod?	
	Die Kundenorientierung und die Frage der Hoheit	37
2.4.1	Von hierarchisch paternalistischen Modellen zur Ko-Produktion	38
2.4.2	Das Ideal der Kundenorientierung	40
2.4.3	(V)Erkannte Machtasymmetrien	43
2.4.4	Dienstleistung als Entmündigung	47
2.4.5	Dienstleistung als Ergänzung und Stellvertretung	48
3	Methoden	51
3.1	Ethnographische Haltung	51
3.1.1	Grundlage: Situierete Konstruktionen und ihre Macher	52
3.1.2	Offenheit und Improvisation	56
3.1.3	Sensibilisierende Konzepte	58
3.1.4	Befremdung	59
3.1.5	„Gütekriterien“ des ethnographischen Vorgehens	61

3.2	Forschungspraxis	63
3.2.1	Teilnehmende Beobachtung	64
3.2.1.1	Beobachten und teilnehmen, beobachten oder teilnehmen?	64
3.2.1.2	Herstellung und Pluralisierung von Kontakten und Feldrollen	67
3.2.1.3	Feldnotizen	70
3.2.2	Interviews	71
3.2.3	Zur Verbindung von teilnehmender Beobachtung und Interviews	74
3.3	Von der Feldnotiz zur Hypothese mithilfe der Grounded Theory	75
3.3.1	Fokussierung	76
3.3.2	Grounded Theory: Generierung von Hypothesen aus den Beobachtungen heraus	77
3.3.3	Vorgehen: Kodieren und Hypothesen erstellen	79
3.3.4	Zur Verbindung von Ethnographie und der GTM	82
3.4	Geplantes und umgesetztes Forschungsdesign	84
3.4.1	Zum Design	84
3.4.2	Zum Zugang und der Praxis	85
3.4.3	Zur Evolution der Begriffe	89
4	Die Aushandlung der Deutungshoheit im Spannungsfeld von Fürsorge und Vertragsbestimmung	91
4.1	Deutungshoheit über den Körper	94
4.1.1	Privatheit	97
4.1.1.1	Körperarbeit: Hygiene und Nahrung	99
4.1.1.2	Körpergrenzen: Belastbarkeit	111
4.1.1.3	Emotionen	115
4.1.1.4	Kommunikation	119
4.1.1.5	Raum: Zwischen Privatsphäre und Vergemeinschaftung	125
4.1.2	Hilfsbedürftigkeit und Schutz: Zwischen aktivierender Autonomie und berechtigter Hilfsbedürftigkeit	135
4.2	Definition der Würde	146
4.2.1	Würdevolle Umgangsweisen und missverstandene Lockerheit	148
4.2.2	„Das wirklich Letzte“	164

4.2.3	Finanzielles Aufwiegen der Würde	169
4.3	Gestaltbarkeit von Sterben und Tod	181
4.3.1	Letzte Momente	183
4.3.2	Sterben „lassen“? Das Nicht-Eingreifen als Eingreifen	188
4.3.2.1	Außeralltägliches sterben lassen: (mutmaßlicher) Selbstmord	189
4.3.2.2	Alltägliches Sterben lassen: Nahrungsverweigerung	193
4.3.3	Postmortale Identitätskonstruktionen	197
5	Strategien der Aushandlung: Machtverteilung, Experten und Motive	205
5.1	Deutungshoheit als Frage der (fachlichen) Expertise	207
5.1.1	Aufklärung und Alternativen	208
5.1.2	Expertenwissen gepaart mit Erfahrungswissen	219
5.1.3	Anerkennung und Widerspruch der Hoheitseignung	226
5.2	Narrative des Enteignungs-/Stellvertretungsbedarfs	233
5.2.1	Überforderungen sehen und lösen	234
5.2.1.1	Überforderte Gäste und überfordernde Angehörige	235
5.2.1.2	Schutzbedürftige Angehörige	237
5.2.2	Willkommene Enteignung: Kompetenzgrenzen und notwendige Ausgliederungen	240
5.3	Koalitionen: Fingierte Hoheitsteilung	248
5.3.1	Co-Partnering	250
5.3.1.1	Bestätigung	251
5.3.1.2	Mitarbeit	254
5.3.1.3	Quality Time statt (Körper-)Arbeit	260
5.3.2	Re-Empowerment	264
6	Die Neuordnung der Hoheit: Rahmen, Inhalte, Konstellationen	273
6.1	Die Deutungshoheit in Abhängigkeit ihrer Kontrollinstanzen: Vertragliche und informelle Verantwortungen	274
6.1.1	Kontrollinstanzen	276
6.1.1.1	Die Betroffenen	277
6.1.1.2	Die Angehörigen	279
6.1.1.3	Die Kassen und rechtliche Instanzen	282
6.1.2	Die Vertrags-Verbindlichkeiten der Beziehung	287

6.2	Neuordnung der Loyalitäten und Verpflichtungen	293
6.3	Fassadenswitch. Zwischen Dienst-Leister, Stellvertreter und Ersatz-Familie	298
6.3.1	Anerkennung und Dankbarkeit: Die persönliche Autorisierung der Verteilung	299
6.3.2	Vom Dienstleistenden zum Vertrauten	302
6.3.3	Das „Mehr“ der Dienst-Leistung	306
7	Fazit und Ausblick	311
	Literaturverzeichnis	321