



Soziale Dienstleistungsarbeit und Corona-Pandemie: Rückkehr in eine aufgewertete Normalität

**Institut Arbeit und Technik (IAT), Westfälische Hochschule,
Forschungsschwerpunkt »Arbeit und Wandel«**

Gelsenkirchen, April 2020



Soziale Dienstleistungsarbeit und Corona-Pandemie: Rückkehr in eine aufgewertete Normalität

In der Corona-Pandemie erfahren soziale Dienstleistungsberufe als „systemrelevante Berufe“ eine hohe Aufmerksamkeit und öffentliche Wertschätzung. Vielfach wurde in der Vergangenheit darauf hingewiesen, dass soziale Arbeit in Deutschland strukturell unterbewertet ist. Auch wenn die akute Krisenbewältigung derzeit im Vordergrund steht, geht es perspektivisch um eine Neubestimmung des Werts sozialer Dienstleistungsarbeit. Das vorliegende Impulspapier benennt ausgewählte Handlungsfelder und perspektivische Lösungsansätze für eine strukturelle Aufwertung.

Ob durch die Sicherstellung der gesundheitlichen Versorgung, die Notbetreuung von Kindern oder die Unterstützung der Bevölkerung durch psychosoziale Beratung: In der Krise fällt besonders auf, wie notwendig soziale Dienstleistungsarbeit für ein funktionierendes Miteinander und die Aufrechterhaltung von Arbeit und Produktion in anderen Wirtschaftsbranchen ist. Doch was wird aus dieser Aufmerksamkeit, wenn die Krise überwunden ist, wenn die Solidaritätsbekundungen auf den Balkonen verstummt, die Plakate eingerollt und die Boni ausbezahlt sind?

Im Anschluss an die besondere Aufmerksamkeit ist eine „Rückkehr in den Normalzustand“ für viele soziale Dienstleistungsberufe zu wenig. Nach Applaus und anerkennend gemeinten Boni steht nun die strukturelle Aufwertung der Arbeit an.¹ Leitend für dieses Impulspapier ist die Überzeugung der Autor*innen, dass aus arbeitspolitischer Perspektive „Normalitäten“ sozialer Dienstleistungsarbeit wie auch der „Status quo ante“ kritisch reflektiert werden müssen. Es braucht mehr Investitionen in soziale Dienstleistungen, mehr Aufmerksamkeit für die Zusammenarbeit der Berufe, für Arbeitsbedingungen und Einkommen, für neue attraktive Aufgaben und Qualifizierungswege, für Arbeits- und Gesundheitsschutz oder für eine sinnvolle Digitalisierung. Gesellschaft und Wirtschaft werden künftig nicht weniger, sondern mehr leistungsfähige und aufgewertete soziale Dienstleistungen brauchen. Wir können von der Weiterentwicklung der Strukturen, Kapazitäten und Ressourcen sozialer Dienstleistungsarbeit erheblich profitieren.

Die Krise macht deutlich, wie sehr sich einzelne Branchen und Beschäftigungsfelder darin unterscheiden, kurzfristig alternative Arbeitsorte, Arbeitszeiten oder Wege der Arbeitsorganisation vorhalten zu können. Die meisten Angehörigen der nun als systemrelevant erkannten Berufe können ihre Arbeit nicht einfach ins Homeoffice verlegen oder sich Arbeitsaufgaben anders organisieren, da ihre Arbeit überwiegend die direkte Begegnung mit Klienten erfordert. Dass beispielsweise Leistungen in Pflege, Betreuung oder psychosozialer Unterstützung derzeit aufrechterhalten werden können, ist maßgeblich auf eine selbstorganisierte Innovations-, Anpassungs- und Resilienzfähigkeit der Beschäftigten und auf viel freiwilliges Engagement zurückzuführen. Doch diese Bereitschaft zu situativem Engagement und Improvisation kann keine Dauerlösung sein.

Aus der aktuellen Forschung des Instituts Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule lassen sich einige Handlungsfelder und Gestaltungsimpulse skizzieren, die Perspektiven für die strukturelle Aufwertung sozialer Dienstleistungsarbeit eröffnen können:

¹ https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_128_2019.pdf

1. **Aufwertung durch gerechtere Einkommen:** Eine strukturelle Aufwertung sozialer Dienstleistungsarbeit kann u.a. über eine Erhöhung des Lohnniveaus erfolgen. Wieviel die Beschäftigten in den sozialen Dienstleistungsberufen verdienen und wie sich die Einkommen von denen der Gesamtbeschäftigten unterscheiden, ist Gegenstand aktueller Analysen des IAT. Eine wichtige Quelle für Einkommensdaten sind die Datensätze des „LohnSpiegels“. Das Projekt „LohnSpiegel“ erhebt und analysiert Einkommens- und Arbeitsbedingungen von Beschäftigten in Deutschland. Es wird vom Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Institut in der Hans-Böckler-Stiftung (WSI) durchgeführt. Bereits in der Vergangenheit wurden unter Beteiligung des IAT zahlreiche Berufsanalysen anhand von LohnSpiegel-Daten veröffentlicht. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass die Gehälter in den ausgewählten systemrelevanten Berufen insgesamt unter dem Durchschnitt liegen, was der gesellschaftlichen Bedeutung der Arbeit nicht entspricht. Hinzu kommt: Neben dem allgemein als zu niedrig empfundenen Einkommensniveau sind auch die Unterschiede innerhalb einzelner Berufsfelder immens. So liegen die Verdienste von Gesundheits- und Krankenpfleger*innen in Krankenhäusern auf dem Niveau mittlerer Angestelltegehälter. Altenpflegerinnen und Altenpfleger in Pflegeeinrichtungen erhalten dagegen oft mehrere hundert Euro weniger. Die Gehälter unterscheiden sich darüber hinaus auch nach Bundesländern und je nach Tarifbindung der Arbeitgeber. Eine Aufwertung durch Anhebung des allgemeinen Einkommensniveaus und die Einführung verbindlicher Tarife könnte auch zur Bewältigung des eklatanten Fachkräftemangels einen wesentlichen Beitrag leisten. (→ siehe hierzu auch die aktuelle Sonderauswertung des IAT)
2. **Aufwertung durch neue Kompetenzprofile und bedarfsgerechte Verantwortung:** In der Not stützt sich die Gesellschaft wie selbstverständlich auf die Leistungsfähigkeit der professionellen Pflege. Nach der Krise sollte deren teilweise brachliegendes Potenzial endlich auch in Deutschland für eine bessere Gesundheitsversorgung genutzt werden. Gleiches gilt für andere Berufe. Die Chance liegt in einer höheren Versorgungsqualität durch eine Aufwertung der Pflege und die Erweiterung ihrer beruflichen Rolle, wie sie in anderen Ländern längst üblich ist. Wir stehen vor der Aufgabe, attraktive Arbeitsbedingungen zu schaffen und eine bedarfsgerechte Aufgabenteilung der Gesundheitsberufe zu etablieren, die eine systematische Nutzung der Potenziale der Pflege für die Gesellschaft ermöglichen. Eigene Forschungsarbeiten zeigen bspw., dass hochschulisch qualifizierte Berufsangehörige bei uns bisher viel zu selten adäquate Beschäftigungsmöglichkeiten finden.² Hier besteht Handlungsbedarf. Und auch, wenn in der Krise plötzlich doch die temporäre Übertragung heilkundlicher Tätigkeiten auf die Pflege möglich wurde (§ 5a des „Gesetzes zum Schutz der Bevölkerung bei einer epidemischen Lage von nationaler Tragweite“): Die Übernahme heilkundlicher Tätigkeiten durch die Pflege im Sinn der Substitution, seit langem gefordert, steht nach wie vor aus. Auch sind Pflegenden international bspw. in der betrieblichen Gesundheitspflege, der Schulgesundheitspflege oder Familiengesundheitspflege tätig, deren Institutionalisierung hierzulande aussteht. Eine explorative Untersuchung zu arbeitsplatzbezogenen Anforderungen mit Beschäftigten der Altenhilfe hat gezeigt, dass sich Aufgaben- und Kompetenzspektren zunehmend ausdifferenzieren. Hier muss es künftig darum gehen, diese Kompetenzvielfalt sowie physische und psycho-soziale Anforderungen auch für die Weiterentwicklung von Aufgabenfeldern und Vergütungssystemen nutzbar zu machen. Für die Aufwertung in der beruflichen Praxis ist entscheidend, dass es bislang nur unzureichend gelingt, Bildungsinvestitionen in innovative Bildungs- und Studienangebote durch neue Aufgabenfelder und entsprechende Gratifikationssysteme im betrieblichen Alltag zu fundieren. Dies gilt auch für neue pflegenähe Berufe und Aufgabenspektren in der pflege- und gesundheitsorientierten Sozialraumgestaltung³.

² <https://www.iat.eu/aktuell/veroeff/2019/vamos-abschlussbericht.pdf>

³ https://www.awo.org/sites/default/files/2019-04/IAT_Neuvermessung_Studie%202017.pdf

3. **Aufwertung durch bedarfsgerechte Digitalisierung:** Die Corona-Pandemie wird einen Schub für neue digitale Lösungen in der sozialen Dienstleistungsarbeit mit sich bringen. Digitalisierung eröffnet grundsätzlich die Chance, bestehende Dienstleistungen bedarfsgerechter zu erbringen, neue Angebote zu entwickeln und die Beschäftigten sinnvoll zu unterstützen. Neue Angebote (z.B. Strategien für digital gestütztes Recruitment und Bewerbermanagement, digitale Sprechstunden, Bewegungstrainings, Angebote zur kognitiven Aktivierung, Videochats für Bewohner*innen in Pflegeeinrichtungen usw.) können zur Fachkräftesicherung und zur Erhöhung der Versorgungsqualität beitragen, interprofessionell und anbieterübergreifend organisiert werden und neue Dienstleistungen auch für Beschäftigte in Unternehmen anderer Wirtschaftsbranchen möglich machen (etwa für pflegende Erwerbstätige)^{4,5}. Darüber hinaus liefern sie Impulse für attraktive Arbeits- und Tätigkeitsfelder. Durch den Ausbau von Tele-Care und Telemedizin können Wissen und Kompetenzen auch professions- und einrichtungsübergreifend besser vernetzt werden, etwa in Form „Regionaler Kompetenzzentren für Altenpflege“⁶. Voraussetzung hierfür sind jedoch nicht nur Investitionen in technische Infrastrukturen, sondern auch Anreize für die beteiligten Einrichtungen, die Reorganisation von Arbeitsabläufen sowie die Verknüpfung der neu entstehenden Aufgaben- und Tätigkeitsfelder mit neuen beruflichen Entwicklungsperspektiven für die Beschäftigten. Aktuelle Forschungsergebnisse belegen übrigens, dass die Beschäftigten deutscher Krankenhäuser sich mehrheitlich als digital kompetent einschätzen und sich bei der Einführung digitaler Technik am Arbeitsplatz mehr beteiligen wollen, jedoch nur knapp die Hälfte hat das Gefühl, dass dies in ihrem betrieblichen Kontext auch tatsächlich erwünscht ist. Qualifizierungsstrategien für neue digitale Lösungen richten sich zumeist auf Anwenderschulungen. Vorausschauende Personalentwicklungsstrategien, die frühzeitig Perspektiven für neue Arbeits- und Beschäftigungsfelder eröffnen, sind hingegen die Ausnahme. Zudem führen betriebliche Digitalisierungsprozesse nicht selten dazu, dass im Arbeitsprozess neue „verdeckte“ Aufgaben anfallen und die Kompetenzentwicklung zusätzlich und informell von den Teams miterledigt wird. Aufwertung erfordert hier, strukturelle Veränderungen von Aufgaben-, Tätigkeits- und Belastungsprofilen sichtbar zu machen und für die Beschäftigten Ressourcen zur Mitgestaltung des Arbeitsplatzes, der Aufgabenfelder und Tätigkeiten vorzuhalten.⁷
- Gerade in der Corona-Krise nutzen viele Arbeitnehmer*innen aller möglichen Branchen das Home-office. Selbst in Branchen, in denen dies nicht zu erwarten wäre (z.B. Kinder- und Jugendhilfe), nutzten bereits vor der Krise viele Mitarbeiter*innen digitale Möglichkeiten, waren außerhalb regulärer Dienstzeiten kontaktierbar, bereiteten ihre Arbeit vor oder nach. In dieser Branche war der Einsatz jedoch häufig informell, ungeregelt und damit ungeschützt. Aufgrund fehlender Vorlaufzeit gibt es auch bei ihnen häufig keine klaren Regelungen: Arbeitsaufgaben müssten für das Home-office angepasst und fehlende Grenzen (z.B. zwischen Arbeits- und Wohnraum) müssten durch Regeln (z.B. begrenzte Erreichbarkeit) kompensiert werden, um negative Folgen (z.B. Überlastungsgefühle) der kurz- oder langfristigen Nutzung flexibler Arbeitsformen zu minimieren. Die Rückschau auf das, was sich bewährt hat, kann im Nachgang dazu beitragen, in gewissem Umfang digital gestütztes Arbeiten und Telearbeit, da wo sinnvoll und möglich, auch in der sozialen Dienstleistungsarbeit zu implementieren⁸.

⁴ http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Impuls-I40-05-Hilbert-A1-web.pdf

⁵ <https://www.iat.eu/forschung-beratung/projekte/2019/work-care-work-and-care-betriebliche-und-regionale-dienstleistungen-fuer-pflegende-erwerbstaetige-in-kmu.html>

⁶ <https://connect-emscherlippe.de/explore/i-care/>

⁷ <https://www.digikik-projekt.de/>

⁸ <https://www.iat.eu/das-institut/mitarbeitende/silke-voelz/publikationen.html>

4. **Aufwertung durch gestärkte Vertretung der Interessen:** Die strukturelle Aufwertung sozialer Dienstleistungsarbeit erfordert auch die Stärkung von Mitbestimmung und Sozialpartnerschaft. Interessenvertretungen müssen ihre vorhandenen Gestaltungsspielräume gezielt nutzen und sich Kompetenzen aneignen, um auf betriebliche Transformationsprozesse aktiv einwirken zu können. Erste Ergebnisse einer bundesweiten IAT-Erhebung zur Rolle betrieblicher Interessenvertretungen bei betrieblichen Digitalisierungsprozessen in Pflegeeinrichtungen zeigen, dass sie gegenüber digitalen Innovationen grundsätzlich positiv eingestellt sind. Gegenwärtig hat jedoch nur ein Drittel der befragten Gremien „Digitalisierung“ als strategisches Entwicklungsthema auf der Agenda, für zwei Drittel der Befragten spielt das Thema in der Gremienarbeit hingegen „nur am Rande“ oder sogar „gar keine“ Rolle. Als primäre Hindernisse werden mangelnde Zeitressourcen, andere prioritäre betriebliche Themen sowie Wissens- und Kompetenzdefizite benannt. Dieses Ergebnis ist insofern interessant, als hierdurch deutlich wird, dass Digitalisierung oftmals nicht im Kontext anderer betrieblicher Herausforderungen, wie z.B. Fachkräftesicherung, Personalentwicklung oder Arbeitsentlastung gesehen wird. Hier zeigt sich, dass bei sozialpartnerschaftlichen Gestaltungsstrategien für die Mitwirkung und Mitgestaltung durch Beschäftigte viel Luft nach oben ist^{9,10,11}. Insgesamt sind soziale Dienstleistungsberufe von einem Nebeneinander von Gewerkschaften, Berufsverbänden und Kammern geprägt. Angehörige dieser Berufe sind überwiegend abhängig beschäftigt und werden als Arbeitnehmer*innen durch Gewerkschaften vertreten, insbesondere hinsichtlich Vergütung, Arbeits- und Ausbildungsbedingungen sowie beruflicher Bildung. Oft existieren neben den jeweiligen Gewerkschaften noch verschiedene Berufsverbände. Auch diese treten für bessere Rahmenbedingungen ein, die professionelles Arbeiten möglich machen sollen. Sie sind allerdings keine Tarifpartner. Vorrangige Ziele der Berufsverbände sind u.a. die Emanzipation und Professionalisierung des jeweiligen Berufs, die Förderung der Selbstverwaltung (bspw. durch Unterstützung bei der Durchsetzung von Berufskammern), die Verbesserung der Aus-, Fort- und Weiterbildung und die (Teil)Akademisierung des Berufs. Ein künftig stärkeres Zusammenwirken dieser Organisationen wäre für eine Aufwertung der sozialen Dienstleistungsarbeit mit großer Wahrscheinlichkeit förderlich.¹²

Die gesellschaftliche, ökonomische und beschäftigungspolitische Relevanz sozialer Dienstleistungsarbeit steigt. Künftig sind mehr Anstrengungen notwendig, um die vorhandene Kompetenzvielfalt mit konkreten beruflichen Entwicklungsperspektiven zu verknüpfen, diese aktiver als bislang zu kommunizieren und sie für Aufwertungsstrategien nutzbar zu machen. Hierzu gehört auch die Weiterentwicklung der Methodik zur Erfassung und Bewertung arbeitsplatzbezogener Anforderungen in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Die hier aufgeführten Handlungsfelder und Perspektiven sollten exemplarisch deutlich gemacht haben, dass die Aufwertung sozialer Dienstleistungsarbeit in Deutschland kein Selbstzweck ist, sondern systematische Vorteile für die Gesellschaft haben wird. Nach Bewältigung der Pandemie kann es nicht darum gehen, einfach in das Alte zurückzufallen. Eine aufgewertete Normalität für die sozialen Dienstleistungsberufe muss das Ziel sein.

⁹ <https://www.iat.eu/forschung-aktuell/2018/fa2018-09.pdf>

¹⁰ <https://www.iat.eu/forschung-aktuell/2018/fa2018-12.pdf>

¹¹ <https://www.iat.eu/forschung-aktuell/2020/fa2020-02.pdf>

¹² https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=8841

Dieses Impulspapier wurde von den Wissenschaftler*innen des Forschungsschwerpunktes „Arbeit und Wandel“ erstellt.

Kontakt:

Michaela Evans, Direktorin des Forschungsschwerpunktes „Arbeit und Wandel“

Institut Arbeit und Technik

Munscheidstr. 14, 45886 Gelsenkirchen

evans@iat.eu

+49 (0)209 1707 121

Redaktion

Claudia Braczko

Tel.: 0209 - 1707 176

Institut Arbeit und Technik

Fax: 0209 - 1707 110

Munscheidstr. 14

E-Mail: braczko@iat.eu

45886 Gelsenkirchen

IAT im Internet: <http://www.iat.eu>