



Welche sozialen Dienstleistungen braucht es im demografischen Wandel?

Soziale und personenbezogene Dienstleistungen und Interaktionsarbeit

Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit in der Transformation
Tagung von ver.di und der Hans-Böckler-Stiftung, 6.11.2024, Berlin

Michaela Evans-Borchers,
Direktorin des Forschungsschwerpunktes „Arbeit und Wandel“,
Institut Arbeit und Technik (IAT), Westfälische Hochschule, Gelsenkirchen

Zentrale wissenschaftliche
Einrichtung der Fachhochschule
Gelsenkirchen in Kooperation
mit der Ruhr-Universität Bochum



RUHR
UNIVERSITÄT
BOCHUM

RUB

I. Soziale Dienstleistungen & soziale Dienstleistungsarbeit: Soziale Sicherheit, Demokratie, Stabilität im Wandel

Personenbezogene, soziale Dienstleistungen als...

- a) ... Ausdruck eines leistungsfähigen Sozialstaats
- b) ... Beitrag zur Gestaltung von Lebenswirklichkeiten in der „Interdependenz von Sozialstaat und Marktwirtschaft“ (Bäcker et al. 2020: 55)
- c) ...Ermöglichungsbedingung für soziale Teilhabe und demokratische Beteiligung
 - Staatliche Aufgaben der Daseinsvorsorge
 - Gesellschaftliche Relevanz von Care-Branchen, professionalisierter Care-Arbeit und Care-Berufen
 - Advokatorisches Mandat: Partizipativ-demokratische Interaktions-Beziehungen (Staub-Bernasconi 2010: 129)
 - **Schaffung bedürfnisgerechter Rahmenbedingungen** ist für Bürger:innen von hoher Relevanz & wird an den Staat adressiert (López/Hamburg 2023) → **Demokratie-Erleben**
 - Wünsche nach Verbesserungen im **Pflegebereich, im Bildungssystem und im Gesundheitswesen** sind zentral für die „Generation Mitte“ (Allensbach 2024)

II. Strukturwandel & Transformation: „Sozialstaat“ und „Wirtschaft“ sind Gestaltungspartner

Fehlende Vereinbarkeit Beruf und Pflege: Arbeitszeitreduzierung, (temporäre) Reduzierung der Erwerbstätigkeit oder pflegebedingte Aufgabe der Erwerbstätigkeit (u.a. Czaplicki 2019; Schermann et al. 2024).

Fehlende Kinderbetreuungsmöglichkeiten verschärfen den Arbeit- und Fachkräftemangel vor Ort; fehlendes Personal führt zur Kürzung von Betreuungszeiten, Wegfall von Betreuungszeiten, Kompensation über Urlaub oder Überstundenabbau (Böckler Impuls 12/2023).

Zuwanderung & Arbeitsmarktintegration: Verfügbarkeit u.a. von Qualifizierungs- und Integrationsprogrammen für Geflüchtete & zugewanderte Fach- und Arbeitskräfte, u.a. Unterstützung bei Wohnungssuche und Kinderbetreuung (Brücker et al. 2024); Gesundheitsbezogenes Case-Management & Wege aus der Langzeitarbeitslosigkeit (Schadt et al. 2024),

III. Ebene Betrieb:

Resilienz bedeutet: „Arbeit an der Interaktion“

Definition (ISO 22316:2017): „Organisationale Resilienz“

als Fähigkeit einer Organisation, Veränderungen in der Umgebung aufzunehmen und sich an diese anzupassen, um ihre Ziele zu erreichen, zu überleben und zu gedeihen. (Wertschöpfung, Produktionslogik)

Gestaltung des Spannungsfeldes zwischen den Zielen der Produktion & den berechtigten sozialen Ansprüchen der in der Arbeitswelt Tätigen (Reichwein 1965).

- Infrastrukturen soz. DL vor Ort als Faktor für Arbeitgeberattraktivität
- Belegschaften werden heterogener, Pluralisierung sozialer Bedürfnisse und sozialer Ansprüche der Beschäftigten in Betrieben & Teams
- Agil³ oder: Der „erschöpft arbeitende“ Souverän...

Neuer Verantwortungsmix: Sozialstaat + Betriebliche Sozialpolitik+ Tarifsozialpolitik

Resilienz: Gestaltung interpersonaler Kommunikation, Ko-Ordination und Ko-Operation (Arbeit an der Interaktion)

IV. Beschäftigung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Polarisierung oder nachhaltige Perspektive?

- **Advokatorisches Mandat:** Partizipativ-demokratische Interaktions-Beziehungen (Staub-Bernasconi 2010: 129)
- **Interessen- und Anerkennungsanliegen der Beschäftigten:**
u.a. „Fairer Umgang unter Kolleg:innen“, „respektvolle Vorgesetzte“, „Teamfairness“, „kein Wettkampf untereinander“, „Gerechte“ Arbeits(Zeit)gestaltung, „Weiterbildung muss sich lohnen“ „kein Rosinenpicken“ (Evans-Borchers i. E. 2024).
- **Steigende Primärmacht von Fachkräften**, wie sie u.a. in übertariflicher Bezahlung, Anwerbeprämien, Durchsetzung berufsrechtlicher Novellierungen für höherwertige Tätigkeiten/Vorbehaltsaufgaben etc. zum Ausdruck kommt.
- **Ungleichheit von Repräsentanz und Machtressourcen**
zwischen und innerhalb von Beschäftigtengruppen, Interessenvertretungskonkurrenzen

→ **Objekte Rahmenbedingungen & subjektive Bewertung der Arbeitsbedingungen:
Seismograph für Demokratie(erleben)**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!