

berufsbildung

Zeitschrift für Theorie-Praxis-Dialog





blickpunkt

Digitale Transformationen erfordern professionelles Care Work 2
Ulrike Buchmann

thema

Care Work 4.0 und Digitalisierung 3
Risiken und soziale Innovationen in personenbezogenen Dienstleistungsberufen
Marianne Friese

Digitalisierung und Soziale Dienstleistungsarbeit 6
Herausforderungen der Arbeit an der digitalen Transformation
Michaela Evans und Josef Hilbert

Soziale Arbeit 4.0 9
Herausforderungen der Digitalisierung
Rita Braches-Chyrek

Digitalisierung im Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft 12
Chancen und Herausforderungen aus Sicht der beruflichen Bildung
Alexandra Brutzer

Erklärvideos in der hauswirtschaftlichen Berufsausbildung 16
Markus Gitter

inQS – webbasierte indikatorengestützte Qualitätsförderung zur Verbesserung der Versorgungsqualität 19
Heidemarie Kelleter

Die Bedeutung der Digitalisierung für Berufliche Bildung und Fachkräftesicherung in der Pflege 22
Karin Reiber, Isabelle Riedlinger und Jutta Mohr

Sind Pflegeschulen bereit für den Einsatz digitaler Lehr-Lernformate? 25
Claudia Schepers und Jan Küster

Mobile Endgeräte und Applikationen in der Pflege 28
Wie Digitalisierung den Pflegealltag verändert
Johannes Zenkert, Mareike Dornhöfer, Sara Nasiri und Madjid Fathi

Weiterbildung Inklusiv – Transformationen professionell gestalten 31
Martina Schröder und Sonja Köhler

Digitalisierung als Herausforderung im Gesundheitsbereich – eine Aufgabe für betriebliches Bildungspersonal 34
Ulrike Weyland, Marisa Kaufhold und Wilhelm Koschel

stichwort

Podcasts im Handlungsfeld Schule 37

spektrum

Fachkräftegewinnung in reglementierten Gesundheitsfachberufen 38
Sandra Bohlinger und Andreas Dürrschmidt

Erzieher/-innenberuf und Fachassistent/-in: Personalnotstand und Lösungsvorschläge 41
Ansgar Klinger

international

Bildungszusammenarbeit mit Südostasien 44
Sandra Bohlinger und Christian Müller

magazin

Rezensionen 46
Vorschau • Impressum 49



Heftbetreuung:
Marianne Friese

Digitale Transformationen erfordern professionelles Care Work

Komplexe gesellschaftliche Transformationsbedingungen (Demografie, Digitalisierung und Internationalisierung) und neue politische Steuerungen provozieren im Sozialen Sektor tiefgreifende gesellschaftliche Umbrüche. Eine technisch-ökonomische, ökologisch-gesundheitliche und politisch-soziale Subjektbildung als Voraussetzung für gesellschaftliche Teilnahme erfährt in modernen verwissenschaftlichten Arbeitskontexten einerseits einen Bedeutungszuwachs, gelangt andererseits offensichtlich bis zum Ende der allgemeinen Schulpflicht oder der Berufsausbildung immer weniger zur Entfaltung – vielfach dokumentierte Mismatches (z. B. Erschöpfungsdepressionen bzw. ‚Burnout‘-Erkrankungen; steigende Ausbildungs- und Studienabbrüche; „Übergangssystem“; Nachfolgeprobleme im Ehrenamt; Politikverdrossenheit; Beziehungs- und Erziehungsproblematiken etc.) sind die Folge. Sie provozieren erhebliche gesellschaftliche und individuelle Risiken, die im Segment Care Work in exemplarischer Weise virulent werden und ein Neudenken unerlässlich machen.

Die Folgen des demografischen Wandels betreffen das Segment Care Work und seine Institutionen in zweifacher Hinsicht: Die diagnostizierte Überalterung der Gesellschaft führt zu einer Institutionen- und Aufgabenexpansion, gleichzeitig geht der Pool an potentiellen Beschäftigten aufgrund der schrumpfenden nachwachsenden Gesamtkohorte zurück. Insbesondere ländliche Regionen, personennahe Dienstleistungen wie Care Work und unattraktive Branchen wie die Altenhilfe werden im Wettbewerb um qualifizierte Auszubildende bzw. gut ausgebildete Beschäftigte das Nachsehen haben. Die demografischen Effekte kumulieren zudem negativ mit der sukzessiv erfolgten Herabsetzung der Fachkräftequote in den Care Work-Beschäftigungsfeldern (vgl. z. B. § 87b Abs. 3 SGB XI). Der

Logik des New Public Management folgend verändert sich das Verhältnis von Fach-, Geringbeschäftigten- und ehrenamtlicher Arbeit nachhaltig zugunsten der beiden letztgenannten Arbeitsformen und die damit einhergehende Allokationsaufgabe wird in die Einrichtungen bzw. Institutionen verlagert, so dass Entlastungsversprechen über Digitalisierung sich vielfach unkritisch Gehör verschaffen und zugleich eine unhinterfragte Technikaversion aus Angst vor Arbeitsplatzverlust entsteht.

Die gesellschaftlichen und individuellen Risiken, die aus der Diskrepanz zwischen Arbeitsplatzanforderungen und nicht oder in geringem Maße erfolgter formaler Bildung der Beschäftigten entstehen, verschärfen sich angesichts einer im Digitalisierungsprozess weiter zunehmenden Verwissenschaftlichung und Verflechtung von Produktion und Reproduktion sowie der komplexer werdenden Widerspruchslagen. Die diesbezüglichen Forschungsergebnisse zeigen, dass auch die bisherigen nichtakademischen Bereiche des Care Work einem erheblichen Professionalisierungsdruck unterliegen im Hinblick auf die Aneignung wissenschaftlich-allgemeiner Wissenskontingente und auf eine subjektbezogene Kompetenzentwicklung, die entsprechende Arbeitsvermögen und darüber fachliche Selbstständigkeit und Entscheidungs- und Gestaltungsfähigkeit (auch hinsichtlich Digitalisierung) sichert. Die in Geringbeschäftigtenverhältnissen outgesourceten einfachen Tätigkeiten unterliegen ebenfalls einem Shift; auch sie erfordern ein neues Maß an Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz. Im Segment Care Work sind insofern neue Arbeitsvermögen in allen Beschäftigungsverhältnissen evident, denn

a) der Umgang mit und die Fürsorgepflicht gegenüber in ihrer physischen und psychischen Wahrnehmung ggf. eingeschränkten Personen erfordert

neben fachlichen und sozialen Kompetenzen insbesondere auch Selbstkompetenz, häufig Ambiguitäts- und Frustrationstoleranz betreffend,

b) risikominimierend gedachte (sensor-) technische Lösungen und digitale Expertensysteme erfordern eine neue Sachkompetenz und

c) mit der Implementierung abgestufter regionaler Versorgungssysteme (beratend-ambulant-teilstationär-stationär, als Erwerbsarbeit, Ehrenamt oder Familienarbeit bzw. in Mischformen geleistet) geht eine Verdichtung der notwendigen schriftlichen wie verbalen Kommunikationsleistungen mit allen professionellen Akteuren und betroffenen Laien unter Bezugnahme auf eine erweiterte Sozialkompetenz einher,

die insgesamt eine umfassende intellektuelle Durchdringung und professionelle Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit als Grundlage für die *Gestaltung* einer digitalen Welt erfordern.

Dieses Bewusstsein wiederum ist an Wahrnehmungs-, Erkenntnis-, Verarbeitungs- und Besetzungsfähigkeit und an Reflexivität gebunden. Bildung ist demnach im digitalen Zeitalter unhintergebar – für die Beschäftigten im Segment Care Work im Hinblick auf eine mitgestaltende Professionsauffassung wie auch für die Allgemeinheit im Hinblick auf die Wahrnehmung von Care Work als hoch professionelles gesellschaftliches Aufgabenfeld.

Prof. Dr. Ulrike Buchmann

Universität Siegen

Berufs- und Wirtschaftspädagogik

ulrike.buchmann@uni-siegen.de

Care Work 4.0 und Digitalisierung

Risiken und soziale Innovationen in personenbezogenen Dienstleistungsberufen

Abstract: Im berufspädagogischen und bildungspolitischen Diskurs zum Transformationsprozess von Arbeit 4.0 sind der Stand der Digitalisierung in personenbezogenen Dienstleistungsberufen sowie Risiken und Innovationspotentiale für die Zukunftsgestaltung von Beschäftigung und Berufsbildung noch weitgehend vernachlässigt. Der Beitrag thematisiert Entwicklungen, Hemmnisse und Chancen von Care Work 4.0 sowie Herausforderungen für die berufliche Bildung im Zuge von Digitalisierung.

Im Diskurs um Digitalisierung kommt dem Segment der personenbezogenen Care-Berufe in den Bereichen Gesundheit und Pflege, Hauswirtschaft und Ernährung sowie Erziehung und Soziales bislang geringe Bedeutung zu. Gründe liegen zum einen in der historisch bedingten Einordnung von Care Berufen außerhalb der industriellen Produktionsarbeit, der damit verbundenen niedrigen Wertschätzung und der weitgehenden Vernachlässigung in professions- und berufsbildungstheoretischen Diskursen.

Dieses Defizit setzt sich zum anderen in der gegenwärtigen Fachdebatte um Industrie 4.0 fort, die wesentlich dem Produktions- und Technikparadigma verpflichtet ist. Außer Acht gelassen werden dabei drei Trends: erstens das dynamische Wirtschaftswachstum von Sozial- und Gesundheitsberufen, zweitens das vermehrte Eindringen digitaler Arbeitsprozesse in personenbezogenen Dienstleistungsbranchen und drittens die Bedeutung sozialer Innovationen für Arbeit 4.0. Diese Entwicklungen erfordern aktuelle Analysen des Wandels von Beschäftigung, der Neujustierung von Berufsprofilen, Geschäftsmodellen und Ausbildungsformaten sowie neue didaktische Konzepte zur Förderung digitaler Kompetenzen in der beruflichen sowie akademischen Aus- und Weiterbildung.¹

parallel zu technischen Innovationen in der Industriegesellschaft: beginnend mit der Herausbildung des Dienstmädchenberufs und der Konstitutionen der sogenannten Frauenberufe in den Gesundheits-, Pflege-, Sozial- und Hauswirtschaftsberufen (vgl. Friese 2019, S. 119 ff.).

Von systematischer Bedeutung ist, dass für die weiblich konnotierten Beschäftigungsfelder spezifische (semi-professionelle) Berufsstrukturen außerhalb der betrieblichen Ausbildung im Schulberufssystem entwickelt wurden. Historisch haben diese wesentlich zur Geschlechterungleichheit im Ausbildungs- und Beschäftigungssystem beigetragen (vgl. Friese 2018, S. 17 ff). Für die Überwindung dieses Gender Gaps stehen die Zeichen derzeit einerseits gut. Denn im Zuge des demografischen Wandels der Dienstleistungsgesellschaft hat der Care Sektor für Wirtschaftswachstum und Humankapitalbildung wie auch für arbeitswissenschaftliche und berufsbildungspolitische Gestaltungskonzepte des digitalen Wandels eine hohe Relevanz erhalten. Andererseits besteht die Gefahr, dass sich die ohnehin vorhandene Abdrängung personenbezogener Berufe in prekäre Beschäftigungsverhältnisse und in semi-professionelle Berufsstrukturen durch Digitalisierung verstärkt.

Prekäre Beschäftigung und Risikofaktoren der Digitalisierung für Care Work 4.0

Im Gesundheits- und Sozialwesen wird gegenwärtig bereits ein hoher Anteil digital gestützter Arbeit realisiert, wobei die Verbreitung und Nutzung der Digitalisierung in den verschiedenen Bereichen in unterschiedlicher Weise entwickelt ist (vgl. Überblick bei Evans/Hilbert sowie zum Stand in einzelnen Berufsfeldern die Beiträge i. d. Heft). Risiken für Care Berufe bestehen in der weiteren Prekarisierung der Berufsstrukturen aufgrund der Technik- und Wettbewerbs-

Historischer Rückblick: Care Work als Motor des gesellschaftlichen Wandels

Aus sozial- und wirtschaftshistorischer Perspektive ist evident, dass personenbezogene Arbeit als wesentlicher Motor des gesellschaftlichen Wandels im 19./20. Jahrhundert wirksam wurde und ertragreich zur ökonomischen, kulturellen und sozialen Kapitalbildung der Industriegesellschaft beigetragen hat. Die Entwicklung verlief seit Ende des 18. Jahrhunderts



Marianne Friese

zentrierung des industriellen Sektors. Begünstigt wird diese Entwicklung durch das in Deutschland vorherrschende familienbasierte Care System, das – im Vergleich zu dem in Skandinavien vorherrschenden wohlfahrtsstaatlichen Care System mit öffentlicher Infrastruktur und regulärer Beschäftigung (vgl. Heintze 2012) – deregulierte Arbeit sowie Schwarzarbeit (insbesondere im Privathaushalt) befördert.

Weitere Risiken der Deregulierung von Arbeit liegen in der Ausweitung von Online-Plattformen für personenbezogene Dienstleistungen. Dazu gehören neue Formate der Share Economy und Zeitarbeit sowie On-Demand-Firmen, die auf dem Geschäftsmodell der Solo-Selbständigkeit „billige“ Arbeit auf kurzfristigen Abruf, teilweise minderer Qualität und ohne soziale Absicherung der Dienstleistenden anbieten. Mit diesen Entwicklungen werden die in der Berufsbildung zögerlich begonnenen Bemühungen um Professionalisierung, Qualitätssicherung und Standardisierung personenbezogener Tätigkeiten erneut torpediert. Das betrifft neben der fehlenden Absicherung der Beschäftigten und Spaltung der Beschäftigten in Kern- und Randbelegschaften auch die Schwächung der ohnehin geringen Marktfähigkeit personenbezogener Dienstleistungsagenturen.

Ein weiterer Konflikt der Digitalisierung liegt in den Substituierungspotenzialen menschlicher Arbeitskraft durch technischen Einsatz. Gesundheits- und Sozialberufen werden zwar im Unterschied zu industriellen Fertigungsberufen geringe Substitutionspotentiale bescheinigt (Dengler, S. 1 ff.). Jedoch sind auch niedrig qualifizierte Hilfskräfte und Assistenzpersonal in Care Berufen im Rahmen der Digitalisierung einem hohen Substitutionsrisiko ausgesetzt. Die Prognose, dass das Eindringen der Digitalisierung in Arbeitsprozesse ein Spannungsverhältnis von zwei Richtungen erzeugt, einerseits geringer qualifizierte Arbeitskräfte für einfache Tätigkeiten und andererseits hoch qualifizierte Spezialist_innen und Expert_innen (Hirsch-Kreisen 2014, S. 1 ff.), ist auch für den Care Sektor zutreffend.

Nicht zuletzt liegen Problemfaktoren in einem erneuten Geschlechtswechsel von Berufen. Gegenüber der Dominanz von Frauen in personenbezogenen Dienstleistungen besteht europaweit nur eine geringe Frauenquote in digitalisierten Berufsfel-

dern im Dienstleistungssektor. So werden beispielsweise in der Verwaltung vorherige frauendominierte Tätigkeiten verstärkt durch Männer ausgeführt (Schlemmer 2019, S. 50 ff.). Im Dienstleistungssektor findet seit Mitte der 1980er Jahre aufgrund von Digitalisierung eine Verschiebung von Frauenberufen zu Männerberufen statt, die historische Rationalisierungsmuster im Zuge der industriellen Revolutionen und Verbesserung wiederholt.

Innovationen und Gestaltungskonzepte für Care Work 4.0

Digitalisierung erfordert neue ordnungsrechtliche Reformen, neue Organisationsmodelle sowie veränderte curriculare und pädagogisch-didaktische Ansätze zur Gestaltung technischer Neuerungen und sozialer Praxen. Innovationen sind zu erwarten, wenn digitale Organisationsstrukturen, digitale Kompetenzen sowie curriculare und didaktische Ansätze nicht auf Technik verengt, sondern in der Verbindung von technischen und sozialen Dimensionen mit konkretem Bezug zum Wandel der beruflichen Handlungsfelder entwickelt werden.

Ordnungsrechtliche Steuerung

Dringende Handlungsbedarfe bestehen darin, neue ordnungsrechtliche Instrumente der Ausbildung unter Berücksichtigung digitaler und sozialer Innovationen zu implementieren. Die jüngste Novellierung des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) von 2020 wäre ein geeigneter Anlass, die in Aussicht gestellte digitale Vernetzung der Systeme für Durchlässigkeit und Kooperation zwischen dualen und vollzeitschulischen Ausbildungsprinzipien sowie zwischen beruflicher und Hochschulbildung zu nutzen. Ordnungsrechtlich zu prüfen wäre die Übertragung von bewährten Regelungen des dualen Systems auf das Schulberufssystem. Dazu gehören die Finanzierung der Ausbildung, bundesweite Gesetzesgrundlagen, Beteiligung der Sozialpartner sowie Lernortkooperation von Schule und Betrieb, die Theorie-Praxis-Verzahnung sowie didaktische Orientierung am arbeitsplatzorientierten Lernen ermöglicht. Bereits begonnene Reformen

wie beispielsweise die Verabschiedung des neuen, bundeseinheitlichen Pflegeberufereformgesetzes (PfIBRefG) (vgl. Reiber i. d. H.) sowie bereits in der Praxis der beruflichen Aus- und Weiterbildung implementierte arbeitsplatzorientierte Formate digitalen Lernens (vgl. Beiträge i. d. H.) sind zu intensivieren und ordnungsrechtlich zu verankern.

Digitalfeste Curricula

Die Verknüpfung von technischen und sozialen Qualifikationen gilt auch für die Entwicklung digitalfester Ausbildungscurricula und Qualitätsmodelle. Ein Spezifikum der personenbezogenen Arbeit besteht darin, dass Arbeits- und Geschäftsprozesse, Qualifikationsanforderungen und Kompetenzen stets merkmal- und sachbezogene Dimensionen als auch interaktions- und empiriebegündete Konzepte beinhalten. Dieses Spannungsfeld von ökonomischen und sozialen sowie technischen Bedingungsfaktoren ist in neuen digitalen Curricula zu beachten.

Technikeinsatz und Digitalisierung erfordern zudem neue Parameter für die Bestimmung von Wertschöpfung im Rahmen beruflich und häuslich erbrachter Pflege- und Versorgungsleistungen. Durch digitale Arbeitsprozesse werden zudem neue Nahtstellen personenbezogener Arbeit verstärkt, die veränderte Qualifikations- und Tätigkeitsprofile zwischen den Berufsfeldern und neuen Organisationsformen, wie beispielsweise zwischen ambulanten und häuslichen Gesundheits-, Pflege- und Haushaltsdienstleistungen, erfordern.

Diese Schnittstellen können durch ein digital unterstütztes Qualitätsmanagement und durch digitalfeste Curricula zur Förderung von Kernqualifikationen und Spezialisierung abgebildet werden. Dabei kann auch die für Care Berufe erforderliche Durchlässigkeit zwischen Aus- und Weiterbildung sowie Akademisierung ermöglicht werden. Die hier entstehende Durchlässigkeit im Zuge digitaler Vernetzung bietet die Chance für eine Intensivierung der interprofessionellen Zusammenarbeit wie beispielsweise zwischen medizinischem und pflegerischem Personal sowie zwischen Fachkräften der Berufsbereiche Hauswirtschaft, Pflege und Sozialpädagogik.

Ansätze einer Didaktik 4.0

In internationalen Vergleichsstudien zum Kompetenzstand von Jugendlichen in schulischen und betrieblichen Kontexten (ICILS 2013: www.medienkompetenzportal-nrw.de, Länderindikator 2015/16: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de) wird Jugendlichen, insbesondere in Deutschland, eine geringe Medienkompetenz in Ausbildungen bescheinigt. Auch der Einsatz von digitalen Medien in der betrieblichen und schulischen Ausbildung weist ebenfalls erhebliche Defizite auf. Betrieblichen Studien des BIBB von 2016 (<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/8048>) zufolge wird das vielfältige Potenzial digitaler Medien nur von wenigen Betrieben in datenintensiven, kaufmännischen und informationstechnischen Branchen ausgenutzt. Es mag erstaunen, dass der Einsatz digitaler Medien in gewerblich-technischen Ausbildungen (72 %), deutlich unter dem Einsatz digitaler Medien in Gesundheits- und Sozialberufen (88 %) liegt. Wenn für Jugendliche gegenwärtig noch „zwei Bildungswelten“ (Alltag und Schule) nebeneinander existieren (vgl. Gitter i. d. H. sowie <https://www.rat-kulturelle-bildung.de/>), besteht eine Zukunftsaufgabe darin, eine digitale Lernkultur in „einer Bildungswelt“ zu entwickeln, die handlungsorientierte reflexive sowie lebensweltbezogene Methoden und Inhalte einbezieht. Die Umsetzung einer Didaktik 4.0. erfordert neben der akademischen Ausbildung umfassende Fort- und Weiterbildung des betrieblichen und schulischen Ausbildungspersonals (Ansätze dazu in Beiträgen i. d. H.).

Digitale und berufsethische Kompetenzen

Anforderungen an moralisch-ethisches Lernen haben in Care Berufen aufgrund des Charakters der „Arbeit mit, am und für den Menschen“ in einem vertrauensbasierten, kommunikationsgestützten Arbeitsbündnis zwischen Professionellen und Abnehmer_innen eine spezifische Bedeutung. Da der Schutz der häufig durch komplexe Problemlagen gekennzeichneten Biografien und Lebenslagen der Klientel/Adressat_innen/Patient_innen sowie Schülerschaft bei der Erbringung digitaler Dienstleistungen eine besondere Herausforderung darstellt (vgl. Beiträge i. d. H.), sind die Anforderungen

an Eignung und Qualität digitaler Formate sowie an Ausbildung ethischer Digitalkompetenzen im Zuge der Digitalisierung von Arbeit 4.0 besonders hoch.

Subjekt- und prozessbezogene Fähigkeiten, emotionale und interaktive sowie kommunikative Kompetenzen sind in Tätigkeitsprofilen und in Fachcurricula aller Qualifikationsstufen abzubilden. Von hochqualifizierten Fachkräften wie auch bei Assistententätigkeiten wird der sensible Umgang mit Menschen und ihren Bedürfnissen erwartet. Das gilt für die Arbeit mit Pflegebedürftigen ebenso wie für Haushaltshilfen, von denen ein vertrauensvoller und sorgsamer Umgang mit der Privatsphäre und dem Eigentum der Kunden erwartet wird. Insbesondere in der sozialen Arbeit ist eine kritische Begleitung und Reflexion der digitalen Handlungslogiken notwendig (vgl. Details zu den einzelnen Berufsfeldern in Beiträgen in diesem Heft). Diese spezifischen Erfahrungen mit Sozial- und Ethikkompetenz als Kern beruflicher Handlungskompetenz können im Transformationsprozess von Arbeit 4.0 auch für Technik- und Wirtschaftsberufe verwendet werden.

Zudem kann das Konstrukt der beruflichen Handlungskompetenz als berufsbildungswissenschaftliche Zielkategorie in der Verknüpfung von technischen und sozialen Innovationen für digitale Kompetenzentwicklung und für neue digital basierte didaktische Konzepte verwendet werden. Die mit der gesellschaftlichen Transformation und Digitalisierung zunehmenden Kompetenzanforderungen im Umgang mit Komplexität und wachsenden Unsicherheiten im Arbeitsprozess, die Hinwendung zum reflexiven Lernen, zum selbständigen Handeln sowie Selbstorganisation der Handlungs-subjekte knüpfen an berufsbildungstheoretische Traditionen an, die mit Bezug zu neuhumanistischen Bildungsideen den Ansatz der beruflichen Subjektentwicklung in den Mittelpunkt stellen (Kutscha 2017, S. 35 ff). Angesprochen sind zugleich die für personenbezogene Berufe charakteristischen pädagogisch-didaktischen Prinzipien einer subjektbezogenen, auf Berufs- und Lebenswelt orientierten Kompetenzentwicklung.

Fazit

Der Beitrag hat Risiken und Innovationspotentiale von Care Berufen im Transformationsprozess von Arbeit 4.0 auf-

gezeigt. Die Analyse hat gezeigt, dass Gegenwartsdiagnosen und zukünftige Gestaltungskonzepte der historischen Bezugnahme sowie der kritischen Betrachtung von Risikofaktoren und Innovationspotentialen hinsichtlich Beschäftigungs- und Ausbildungsentwicklung bedürfen. Die Berufs- und Wirtschaftspädagogik steht vor der Herausforderung, nachhaltige Zukunftskonzepte für geschlechtergerechte Konzepte im Prozess von Arbeit 4.0 zu gestalten. Für diese Perspektive bieten die Beiträge in diesem Heft innovative Ansätze, die weiter zu entwickeln sind.

Anmerkung:

¹ Die Befunde des Beitrags resultieren aus unterschiedlichen Forschungen und Publikationen der Autorin zum Thema. In diesem Beitrag nicht spezielle ausgewiesene historische und empirische Belege sind nachgewiesen in Friese, M. 2018; 2019.

Literatur:

- Dengler, K. (2016). Folgen der Digitalisierung für die Arbeitswelt. In *WISO Direkt* 17/2016.
- Friese, M. (2018). Berufliche und akademische Ausbildung für Care Berufe. Überblick und fachübergreifende Perspektiven der Professionalisierung. In M. Friese (Hrsg.): *Reformprojekt Care Work: Professionalisierung der beruflichen und akademischen Ausbildung* (S. 17-44). Bielefeld: wbv.
- Friese, M. (2019). Personenbezogene Dienstleistungsberufe im Transformationsprozess von Arbeit 4.0: Risiken und Potenziale der Professionalisierung. In R. Dobischat, B. Käßlinger, G. Molzberger & D. Münk (Hrsg.): *Bildung 2.1 für Arbeit 4.0?* (S. 119-139). Wiesbaden: Springer VS.
- Hirsch-Kreinsen, H. (2014). Welche Auswirkungen hat „Industrie 4.0“ auf die Arbeitswelt. In *WISO direkt*. 12/2014.
- Heintze, C. (2012). *Auf der Highroad – der skandinavische Weg zu einem zeitgemäßen Pflegesystem. Ein Vergleich zwischen fünf nordischen Ländern und Deutschland*. Bonn.
- Schlemmer, E. (2019). Berufswahl von Frauen und Verschiebung der Gendersegregation durch digitalen und demografischen Wandel. In Schlemmer, E. & Binder, M. (Hrsg.): *MINT oder CARE? Gendersensible Berufsorientierung in Zeiten digitalen und demografischen Wandels*. Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 45-61.

Prof. Dr. Marianne Friese

Justus-Liebig-Universität Gießen
marianne.friese@erziehung.uni-giessen.de
marianne.friese@outlook.com

Digitalisierung und Soziale Dienstleistungsarbeit

Herausforderungen der Arbeit *an* der digitalen Transformation

Abstract:

Der Beitrag befasst sich mit den bisher vorliegenden Annahmen zu den künftigen Wirkungen der Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Digitalisierung kann hier ohne die Mitwirkung der Beschäftigten kaum gelingen. Profitieren kann sie von einer systematischen Begleitung durch anwendungsorientierte Forschung.

Mit dem Begriff Soziale Dienstleistungen im engeren Sinne verbinden wir das, was in Deutschland und Europa unter „Sozialwirtschaft“ beziehungsweise „Social Services“ verstanden wird – nämlich die Altenhilfe (inklusive Pflege), die Kinder- und Jugendhilfe sowie die Hilfen, die Teilhabe- und Inklusionsförderung für Menschen mit Behinderung.

(1) Soziale Dienstleistungen in diesem Sinne sind Teil der Megabranche Gesundheits- und Sozialwirtschaft, die die Entwicklung aller modernen Gesellschaften zu „Gesundheitsgesellschaften“ prägt (Kickbusch & Hartung 2014). Unter Digitalisierung im engeren Sinne verstehen wir, „[...] dass elektronische Systeme immer stärker Informationen autonom sammeln, bewerten, Entscheidungen treffen und diese umsetzen“ (FINSOZ 2017, S. 3). Darüber hinaus kommen wir auch auf Digitalisierung im weiteren Sinne zu sprechen, die oft – gerade auch in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft – mit der Nutzung vernetzter Informations- und Kommunikationstechnik gleichgesetzt wird – unabhängig davon, ob und inwiefern digitale Technik professionelle Entscheidungsfindung prädominiert.

(2) In der ‚großen‘ Digitalisierungsdiskussion gilt die Gesundheits- und Sozialwirtschaft als Nachzügler. Und auch in vielen brancheninternen Zukunftsdebatten hat Digitalisierung aufgrund des interaktiven Charakters der Arbeit lange Zeit nur wenig Aufmerksamkeit erhalten. Gleichwohl zeigt sich in der Praxis, dass in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft Informations- und Kommunikationstechnologien längst angekommen sind. Der IT-Report für die Sozialwirt-

schaft 2019 (Kreidenweis & Wolff 2019) weist nach, dass auch in der Sozialwirtschaft die Digitalisierung im engeren Sinne auf der Agenda des Managements steht. Der Arbeitsreport Krankenhaus (Bräutigam u. a. 2017) zeigt auf, dass in der Welt der Krankenhäuser die Nutzung digitaler Technik für die überwältigende Mehrheit der Beschäftigten längst den Arbeitsalltag prägt. Allerdings scheint es sich um Erneuerungsaktivitäten auf dünnem Eis zu handeln: Wie auch in anderen Branchen wird der praktische Umgang mit Digitalisierung zunächst maßgeblich durch das Thema „Datenschutz“ geprägt. Während die Träger hier zwar deutlich aufgeholt haben, zeigen sich jedoch Lücken bei der IT-Sicherheit. Nur rund ein Viertel der Einrichtungen wendet gegenwärtig standardisierte Normen zu ihrer Gewährleistung an (Kreidenweis & Wolff 2019). Darüber hinaus mangelt es häufig an dem reibungslosen Zusammenspiel (Interoperabilität) der vielfältigen Digitalisierungsaktivitäten. Zudem werden die Erneuerungsanstrengungen durch fehlende Investitionsmittel, durch das dominierende Modernisierungsthema „Fachkräftemangel“ sowie durch reaktive Personalentwicklungsstrategien ausgebremst.

Interessant festzuhalten ist, dass in vielen Teilen der Sozialwirtschaft eine schleichende Digitalisierung „von unten“ stattfindet. So verfügt zwar nur ein kleiner Teil der Beschäftigten – Kreidenweis & Wolff (2019) weisen 24 % aus – über Smartphones oder Tablets, die vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden; jedoch nutzen viele Beschäftigte ihre privaten Geräte auch für die Arbeit, etwa um Fragen der Arbeitszeitorganisation zu regeln oder um dringend benötigte Informationen über Klient_innen auszutauschen.



Michaela Evans



Josef Hilbert

(3) Viele Entscheider in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft setzen auf Digitalisierung, weil Kostenträger einerseits neue und erweiterte Anforderungen an die Leistungsdokumentation stellen. Andererseits verändert sich auch das Kommunikations- und Informationsverhalten der Klient_innen. Und schließlich wird Techniknutzung vielfach als Ausdruck einer modernen Unternehmensorganisation wahrgenommen. Bei all den Aktivitäten stehen Erkenntnisse, Hoffnungen und Erwartungen im Hintergrund, die mit hoher Wahrscheinlichkeit grundlegende Veränderungen für die Welt der sozialen Dienstleistungsarbeit bringen werden (als Überblick siehe etwa Kutscher u. a. 2020). Auch wenn es derzeit an empirisch fundierten Wirkungsanalysen mangelt, können zentrale Wirkungserwartungen wie folgt umrissen werden:

- Mehr Entlastung und Integration beim Wissensmanagement: Der patienten-/klientenbezogene Austausch kann durch digital gestützte Dokumentations-, Informations- und Kommunikationssysteme zwischen den verschiedenen Institutionen der Sozialen Arbeit integrierter, schneller und besser werden. Zudem können Beschäftigte von zeitraubenden und belastenden Tätigkeiten (u. a. Dokumentation) entlastet werden.
- Zunehmend individualisierte Wege bei der Diagnose, Therapie und Betreuung: Das Wissen über Patienten bzw. Klienten sowie über Therapie- bzw. Betreuungsmöglichkeiten wird so umfassend, detailliert und zeitnah zur Verfügung stehen, dass individuell zugeschnittene Leistungspakete möglich werden und über Professions- und Einrichtungsgrenzen hinweg organisiert werden können.
- Lebensweltorientierte Unterstützungsmöglichkeiten für Klient_innen und Patient_innen: App-Anwendungen ermöglichen etwa neue Wege der Orientierung, des Trainierens und der Unterstützung im Alltag. Das führt zu neuen Arrangements der Zusammenarbeit (Koproduktion) zwischen den beteiligten Professionen und ihren Klient_innen und Patient_innen.
- Stärkung des Wohnens und Lebens zu Hause: Telematik gestützte Dienstleistungstechnologie (etwa Videokonferenz, Fernmonitoring von Vitalpa-

rametern, Sturzdetectoren) ermöglichen wirkungsvolle und gleichzeitig effiziente Wege der professionellen Unterstützung des Lebens und Wohnens von Pflegebedürftigen und anderweitig beeinträchtigten Menschen jenseits der traditionellen stationären Unterbringungsformen. Das virtuelle Altenheim – seit Mitte der 90-er Jahre eine konkrete Utopie – wird Realität.

- Mehr Prävention und Gesundheitsorientierung: Die Sammlung und Auswertung von Datensätzen („Big Data“) über individuelle Beeinträchtigungen, über (typische) Verlaufsmuster und über (gelingende und fehllaufende) Behandlungswege einerseits sowie die zeitnahe Erfassung und Analyse von Daten zu einzelnen Klient_innen andererseits lassen präventive Interventionsformen zu einer realistischeren Perspektive werden. Ein zeitnahe, settingbasiertes, aber dennoch individualisiertes Zugehen im Vorfeld von krisenhaften Zuspitzungen war lange ein Traum der Sozialen Arbeit, unter Rückgriff auf digitale Technik kann es zu einer belastbaren Option werden.
- Neue Berufsbilder und neue Lernwege entstehen: Digitalisierung schafft mannigfache Anknüpfungspunkte für verbesserte und neue Dienstleistungsangebote. Diese werden auch Berufsbilder verändern. Ein Beispiel hierfür sind Medizinische Fachangestellte (MFA), die im Auftrag ‚ihrer‘ Arztpraxis Aufgaben bei der Fernbetreuung chronisch erkrankter Patienten übernehmen, die alternativ auch von Pflegefachkräften erledigt werden könnten. Und auch die Art und Weise, wie gelernt und gelehrt wird, wird sich verändern: ELearning, Adaptive Learning wie auch das Lernen in virtuellen Welten schaffen neue Perspektiven für individueller ausgerichtete Lehr- und Lernkonzepte sowie für arbeitsprozessintegrierte Unterstützungskonzepte.

(4) Wann und wie die umrissenen konkreten Utopien umgesetzt werden, lässt sich kaum exakt umreißen. Viel Unsicherheit besteht dahingehend, ob die ‚positiven‘ Aussichten unter dem ökonomischen Druck knapper Kassen und angesichts vielfältiger und komplexer Managementanforderungen tatsächlich re-

alisiert werden können. Digitalisierung kann zu messbaren Fortschritten für neue und bessere soziale Dienstleistungen werden. Genauso möglich ist aber auch, dass die technischen Möglichkeiten am Ende nur neuen Schub für ein hetzendes „Muddling Through“, für neuen Zeitdruck und Improvisationserfordernisse liefern werden. Dass betriebliche Gestaltungswege auf der Tagesordnung stehen und notwendig sind, kann heute bereits in zahlreichen Forschungs- und Entwicklungsprojekten beobachtet werden. Eine der wichtigsten Erkenntnisse ist, dass Qualität und Wirtschaftlichkeit neuer, digital gestützter Angebote entscheidend davon abhängen, dass bei der Entwicklung und Erprobung nicht die Technik, sondern die professionellen Bedarfe im Mittelpunkt stehen, Beschäftigte wie auch Klient_innen mitwirken und Einrichtungen hierfür Gestaltungskapazitäten vorhalten.

(5) In den Medien wird über die oben umrissenen Perspektiven hinaus noch oft über den Einsatz von Robotern, insbesondere in der Pflege, berichtet und kontrovers diskutiert. Wirkmöglichkeiten und Nutzungsgrade werden derzeit jedoch eher überschätzt. Die neuere und international vergleichende Forschung jedenfalls kommt zu dem Ergebnis, dass Pflegerobotik auch künftig keine neue und weitgehend eigenständig handelnde ‚Zauberkraft‘ der Sozialen Arbeit werden wird, sondern allenfalls als integraler Bestandteil neu strukturierter Versorgungsangebote im oben skizzierten Rahmen Sinn macht (Braeseke u.a. 2019, S. 85).

(6) Aus arbeitspolitischer Perspektive lassen sich ebenfalls ein paar zentrale Orientierungen ausmachen, die im Folgenden umrissen werden:

- Quantitative Prognosen des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) sowie des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) (Matthes u. a. 2019) sehen die Gesundheits- und Sozialwirtschaft als den Wirtschaftsbereich, der in Zukunft auch angesichts digitaler Transformationsprozesse mit den stärksten Arbeitsplatzzuwächsen rechnen kann.
- Beschäftigte in der Sozialen Arbeit und in der Pflege sind keine Digitalisierungsverweigerer, legen aber gro-

Ben Wert darauf, dass mögliche Digitalisierungsgewinne einen greifbaren Nutzen bringen – und dieser wird vor allem darin gesehen, Entlastung von fachfremden Aufgaben zu ermöglichen und mehr Zeit für die interaktiven Arbeitsanteile zu haben (Rösler u. a. 2018).

- In Richtung Management wird immer wieder gefordert, dass die Beschäftigten mitgenommen werden müssen. Mit Blick auf die Zukunft der Gesundheits- und Sozialwirtschaft greift diese Perspektive allerdings zu kurz, denn die Beschäftigten werden zu mehr gebraucht – nämlich zur aktiven Mitgestaltung einer runderneuten, bedarfsorientiert ausgerichteten, digital gestützten Welt der Gesundheits-, Pflege- und sozialen Dienstleistungsarbeit. Ohne das aktive Mitgestalten werden die gefundenen Lösungen suboptimal und nicht bedarfsorientiert sein und technische Innovationen als Demonstratoren in den Lagerkellern der Forschungs- und Entwicklungseinrichtungen verschwinden. Vor diesem Hintergrund fangen erste Akteure in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft an, nach neuen Wegen des Einbindens und Mitwirkens von Beschäftigten zu suchen. „Mitnehmen war gestern, Mitgestalten ist morgen!“ lautet hier die Orientierung.
- Im Rahmen der einschlägigen Aus- und Weiterbildungsangebote der Gesundheits- und Sozialwirtschaft sollte verstärkt auf die Aneignung digitaler Kompetenzen geachtet werden. Bislang spielen entsprechende Qualifizierungsmodule in Curricula und Ausbildungsplänen jedoch eher eine bescheidene Rolle. Der Ausbau digitaler Qualifizierung sollte aber nicht nur das Wissen um technische Möglichkeiten beinhalten, sondern gerade auch transformatorische Kompetenzen stärken, um sich an der digital

gestützten Erneuerung der sozialen Dienstleistungsarbeit fachlich zu beteiligen und mögliche Wirkungszusammenhänge frühzeitig erkennen zu können.

(7) Gesundheit, Pflege, soziale Dienstleistungen sind bereits heute für Gesellschaft und Wirtschaft von essenzieller Bedeutung und ihr Gewicht wird in Deutschland wie auch weltweit künftig steigen. Digitalisierung stellt eine Chance dar, Qualität und Wirtschaftlichkeit in den genannten Bereichen deutlich zu verbessern; allerdings hängt die Wirkung digital gestützter Erneuerungen offensichtlich davon ab, dass sie nicht nur ‚am Reißbrett‘ der Forschung und Entwicklung entstehen, sondern ‚von unten‘, aus der Fachlichkeit heraus und gerade auch von den Beschäftigten sowie von Patienten und Klienten mitgestaltet werden. Nach der eher ernüchternden Aufarbeitung des Einsatzes von Robotik in der Pflege im japanisch-deutschen Vergleich kommen Braeseke u. a. (2019, S. 88) zu dem Ergebnis, dass eine Art „Weißbuch Digitalisierung in der Pflege“ erarbeitet werden sollte, um dem Gestaltungsgeschehen vor Ort Orientierungen zu liefern. Sicher macht es Sinn, ein solches Weißbuch nicht nur eng auf die Pflege zu fokussieren, sondern auch die benachbarten Gesundheitsdienstleistungen sowie die soziale Dienstleistungsarbeit im Auge zu haben. In diesem Sinne wollen wir uns der Anregung, ein entsprechendes Weißbuch zu erstellen, mit Nachdruck anschließen.

Literatur:

Braeseke, G.; Naegele, G.; Lingott, N.; Waldenberger, F. & Park, S. (2019). *Einsatz von robotischen Systemen in der Pflege in Japan mit Blick auf den steigenden Fachkräftebedarf*, Berlin: IGES (Abschlussbericht für das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie [BMWi]).

- Bräutigam, Ch.; Enste, P.; Evans, M.; Hilbert, J.; Merkel, S. & Öz, F. (2017). *Digitalisierung im Krankenhaus: mehr Technik – bessere Arbeit?* Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung. Study der Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 364.
- FINSOZ e.V. (2017). *Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft*, 2. überarbeitete Auflage, Berlin.
- Kickbusch, I. & Hartung, S. (2013). *Die Gesundheitsgesellschaft*, Bern: Huber.
- Kreidenweis, H. & Wolff, D. (2019). *IT-Report für die Sozialwirtschaft 2019*, Eichstätt: Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt.
- Kutscher, N.; Ley, T.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tillmann, A. & Zorn, I. (Hrsg.) (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Weinheim: Juventa.
- Matthes, B.; Dauth, W.; Dengler, K.; Gartner, H. & Zika, G. (2019). *Digitalisierung der Arbeitswelt: Bisherige Veränderungen und Folgen für Arbeitsmarkt, Ausbildung und Qualifizierung*, Nürnberg: Beantwortung des Fragenkatalogs zur Anhörung der Enquete-Kommission „Berufliche Bildung in der digitalen Arbeitswelt“ des Deutschen Bundestags am 11. Februar 2019; <http://doku.iab.de/stellungnahme/2019/sn1119.pdf>
- Rösler, U.; Schmidt, K.; Merda, M. & Melzer, M. (2018). *Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern*. Berlin: Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Dipl.-Soz. Michaela Evans

Institut Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule und der Ruhr-Universität Bochum
evans@iat.eu

Prof. Dr. Josef Hilbert

Institut Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule und der Ruhr-Universität Bochum
hilbert@iat.eu

Gisela Batzel

Berufsbildungsbegriffe Deutsch-Englisch

Terminologiesammlung für Berufsbildungsfachleute

kostenloser Download unter:

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/8049>