

Sozialwirtschaft – Dienstleistungen am Menschen im Wandel

Dr. Harald Weber
Service Breakfast
07.07.2022

Profil der Sozialwirtschaft

- Dienstleistungen der Sozialwirtschaft orientieren sich an **immateriellen Problemen** und den **besonderen Lebensumständen des Einzelnen** und zielen darauf ab, die physische und psychische Lebens- und Erlebnisfähigkeit sowie die Sozialfähigkeit **wiederherzustellen** oder **zu verbessern** (Bauer, 2001, S.20).
- Fokus auf der **sozialen Dimension** von Dienstleistungen (Bieber & Geiger, S. 28ff)
- Normatives Grundgerüst: Orientierung an **sozialen Problemlagen** und am **Nutzen für die Gesellschaft** (Zink & Weber, S. 1)
- Typische Dienstleistungen: betreuende, ausbildende, pflegerische, therapeutische, **beratende**, verkaufende Arbeitstätigkeiten (Hacker et al., S. 24)

Entwicklungen in der Sozialwirtschaft

- **Ökonomisierung** des Sozialen, **Arbeitsverdichtung**, **Taylorisierung** und Ansätze zur **Standardisierung** von Prozessen (Böhle & Wehrich, S. 10)
 - Subjektivität, Gefühle und Körperlichkeit relevante Aspekte (Hacker, S. 21)
- **Steigende Anforderungen** an
 - Umfang und Tiefe der Dokumentation von Leistungen, Wirkungen, Qualität
 - Arbeitssorgfalt und Verantwortung (Weißert-Horn et al, S. 449)
- Keine Verknüpfung zwischen **Qualität** oder **Wirksamkeit** und der **arbeitswissenschaftlichen Güte** der Interaktionsarbeit
- Einfluss der **Megatrends** auf die Organisationen der Sozialhilfe, deren Beschäftigte und Klienten

- In der Konsequenz: **Kontinuierliche Weiterentwicklung** des Angebots an die sich verändernden Bedarfe erforderlich

Implikationen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

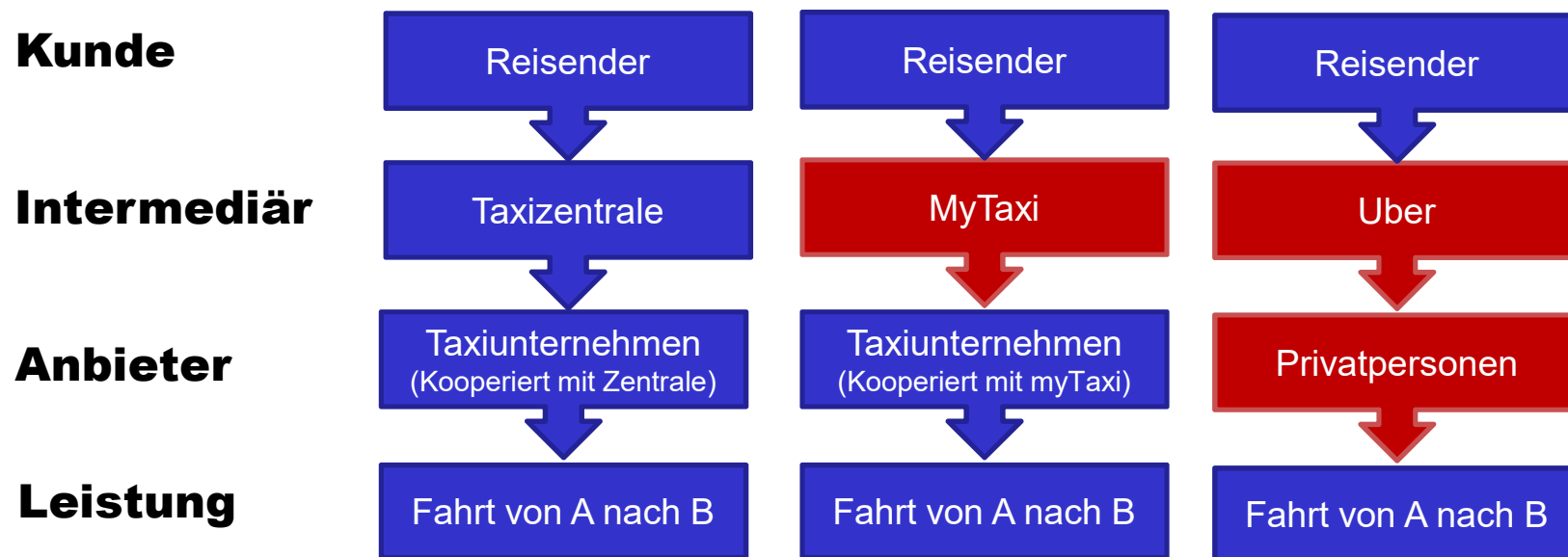
- Auf gesellschaftlicher Seite
 - Veränderte **Erwartungshaltung, Interessen** und **Bedürfnisse**: **Erreichbarkeit / Ansprechbarkeit**, Kosten- und Leistungstransparenz, Reaktionsgeschwindigkeit
 - **Neue Vulnerabilitäten**: psychische Belastungen, Vereinsamung und Isolation, Suchtaspekte im Umgang mit IKT / digitalen Medien
 - Digitale Spaltung, Verstärkung von **Ungleichheit**
 - **Veränderungen in der Arbeitswelt** der Klienten, Weiterbildungsdruck mit insb. im IKT Feld immer kürzer werdender Halbwertszeit sich angeeigneten Wissens
 - **Arbeitsplatzverluste** als soziale Krisen

Implikationen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

- Auf Seiten sozialwirtschaftlicher Organisationen und Unternehmen
 - Digitalisierung papierzentrierter **Verwaltungs- und Versorgungsprozesse**
 - Vernetzte Versorgung / Nachsorge, Telemedizin und Telepflege, **Online-Beratung**, Smart Home care
 - Notwendigkeit zur **Organisationsentwicklung**
 - Arbeitswissenschaftliche Gestaltungsschwerpunkte
 - Arbeitsplatzergonomie, Verhaltensergonomie, Organisatorische Arbeitsgestaltung (Kubek 2019), Psychische Arbeitsgestaltung
 - Trends der Rationalisierung und Digitalisierung gefährden gerade diejenigen interaktiven Anteile von Arbeit, deren Notwendigkeit gerade erst erkannt wird (Dunkel & Wehrich, S. 211)

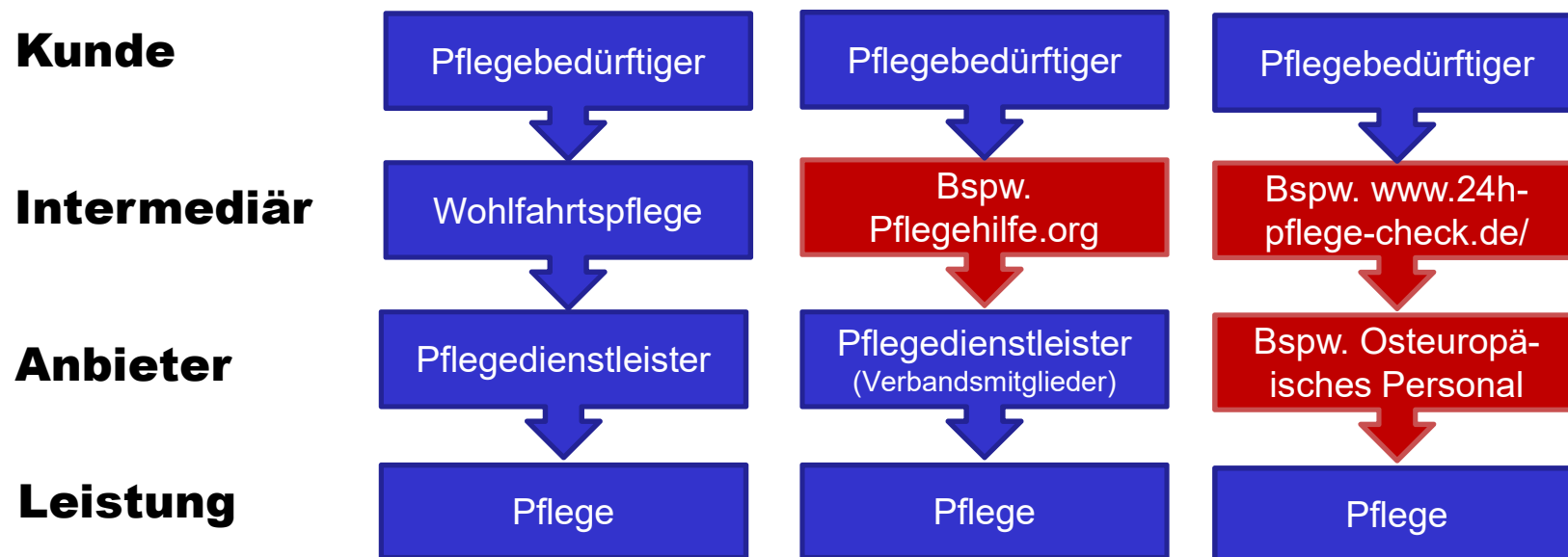
Implikationen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

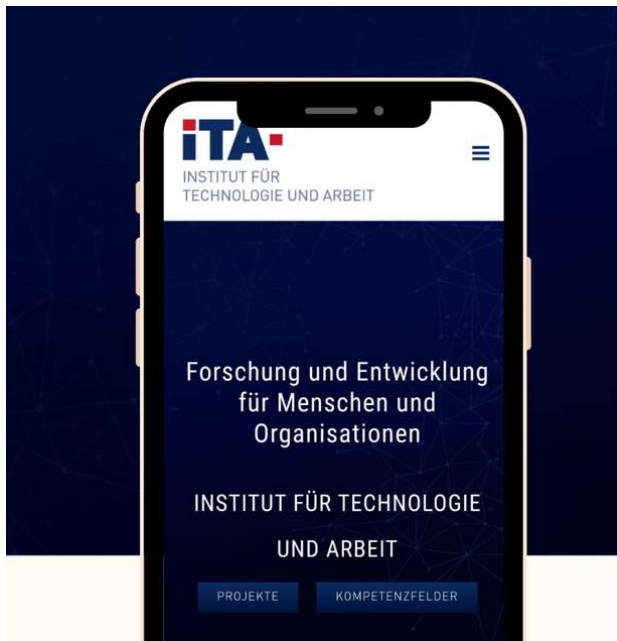
Neue Geschäftsmodelle und Wertschöpfungsnetze durch Plattformen („Plattformisierung“) (Vilain 2019, S. 16)



Implikationen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

Neue Geschäftsmodelle und Wertschöpfungsnetze durch Plattformen („Plattformisierung“) (Vilain 2019, S. 16)





Besuchen Sie uns auch auf Facebook:

www.facebook.com/Institut.ITA

oder abonnieren Sie unsere Twitter-News:

twitter.com/Institut_ITA

Institut für Technologie und Arbeit (ITA) e.V.
Harald Weber

Telefon: +49 631 205 83 – 26

Fax: +49 631 205 83 – 83

E-Mail: harald.weber@ita-kl.de

Trippstadter Straße 113

67663 Kaiserslautern

Besuchen Sie uns auch auf unserer Homepage: www.ita-kl.de!

Anhang

Literatur

- Bauer, R. (2001): Personenbezogene soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft. Westdeutscher Verlag Wiesbaden.
- Bieber, D., Geiger, M. (2014): Personenbezogene Dienstleistungen in komplexen Dienstleistungssystemen – eine erste Annäherung. In: Bieber, D., Geiger, M. (Hrsg.): Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“. Springer VS, Wiesbaden, S. 9 – 49
- Böhle, F., Wehrich, M.: Das Konzept der Interaktionsarbeit. Z.Arb.Wiss. (2020) 74:9-22
- Dunkel, W., Wehrich, M. (2012): Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden.
- Dunkel, W., Wehrich, M. (2018): Arbeit als Interaktion. In: Böhle, F., Voß, G.G., Wachtler, G. (Hrsg.): Handbuch Arbeitssoziologie, Bd. 1. Wiesbaden, S. 201-230
- Hacker, W. (2009): Arbeitsgegenstand Mensch. Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. Ein Lehrbuch. Lengerich. Ergonomia, S. 448-450
- Hacker, W., Steputat-Rätze, A., Pietrzyk, U.: Verhältnis- und verhaltenspräventives Gestalten dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. Z.Arb.Wiss. (2020) 74:23-33
- Kubek, V. (2019): Gestaltung kollaborativer Dienstplanung in der Pflege: Ein Paradebeispiel für Interdisziplinarität, in: „Dokumentation des 65. Frühjahrskongresses der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft (GfA): Arbeit interdisziplinär analysieren — bewerten — gestalten“, GfA-Press, Dortmund.
- Vilain, M. (2019): Die digitale Transformation in der Sozialwirtschaft. Vortrag im Rahmen der Veranstaltung „Digitale Transformation in der Sozialwirtschaft: Erscheinungsformen, Entwicklungsperspektiven, Handlungsperspektiven“ am 28.09.2019, Friedrich-Ebert-Stiftung Berlin.
- Weißert-Horn, M., Landau, K., Brauchler, R. (2007): Dienstleistungsarbeit am Menschen. In: Landau, K. (Hrsg.): Lexikon Arbeitsgestaltung
- Zink, K.J., Weber, H. (2021): Digitale Transformation in der Sozialwirtschaft. Von der Notwendigkeit einer eigenen Innovationskultur. WISO direkt. Friedrich-Ebert-Stiftung.

Arbeitswissenschaftliche Forschungsfelder

- Konzeptionelle Besonderheiten von Dienstleistungsarbeit spielen eine **zunehmend wichtige Rolle** in der arbeitssoziologischen und arbeitswissenschaftlichen Diskussion (Böhle & Wehrich, S. 10-11)
- Forschungsfragen zum **Konzept der „Interaktiven Arbeit“** (Dunkel & Wehrich 2012)
 - Koproduktionsthese; Beziehung Dienstleister – Klient im Zentrum
 - Potenziale und Risiken
 - in Bezug auf die Weiterentwicklung von Abstimmungs- und Aushandlungsmechanismen,
 - in Bezug auf die Transparenz oder Nachvollziehbarkeit und
 - bei der Umsetzung ggf. erforderlicher Qualifizierung der Klienten

Arbeitswissenschaftliche Forschungsfelder

- ❑ Forschungsfragen zum **Konzept der „dialogisch-interaktiven Erwerbsarbeit“** (Hacker 2009)
 - Erwerbsarbeit + mitmenschlicher Prozess mit ethischem Anspruch
 - Koproduktion begrenzt Vorhersehbarkeit und Planbarkeit > Resilienz
 - Beruht stark auf sprachlicher und nichtsprachlicher Kommunikation
- ❑ **Potenziale und Risiken**
 - in Bezug auf den Erhalt des zugrundeliegenden ethischen Anspruchs,
 - in Bezug auf die Gewährleistung der erforderlichen Flexibilität, um der Individualität jedes Klienten gerecht werden zu können,
 - in Bezug auf die sprachlichen und nichtsprachlichen Kommunikationskanäle
- ❑ Schwerpunktverlagerung von **Verhaltensprävention** hin zu einer stärkeren Berücksichtigung **präventiver Arbeitsgestaltung / Verhältnisprävention** (Hacker et al. S. 32)