

Plattformvermittelte Care-Arbeit – Entstehung eines kollektiven Problembewusstseins?

Anna KORN

*Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum,
Universitätsstraße 150, D-44780 Bochum*

Kurzfassung: Der Beitrag stellt ein geplantes Dissertationsprojekt bezüglich der Bedingungen von Interessenartikulation in der plattformvermittelten Care-Arbeit im (vor)pflegerischen Bereich vor. Dazu soll unter Berücksichtigung der spezifischen Merkmale dieses noch wenig beforschten Feldes untersucht werden, inwiefern eine Grundlage für Solidarität und die Herausbildung kollektiver Arbeitnehmerinteressen besteht.

Schlüsselwörter: Care Arbeit, Interessenartikulation, Plattformarbeit, Arbeitsorientierung, Betreuung, Solidarität

1. Zielsetzung

Die geplante Arbeit befasst sich mit, über digitale Plattformen vermittelter, Care-Arbeit am Beispiel von (vor)pflegerischen und Betreuungstätigkeiten und dem Framing von Missständen als kollektive Probleme durch die Arbeiterinnen und Arbeiter dieses Feldes. In plattformvermittelten Arbeitsformen greifen die herkömmlichen Mechanismen der Arbeitnehmerinteressenvertretung häufig nicht so, wie in klassischen Arbeitsverhältnissen (Greef et al. 2020; Haipeter et al. 2019). Doch gerade in diesem Bereich gibt es zahlreiche Tätigkeiten, die von Deregulierung und Prekarisierung geprägt sind (Crouch 2019). Am Beispiel plattformbasierter Liefer- und Kurierdienste konnte gezeigt werden, dass sich auch in diesen Bereichen Solidaritätsstrukturen herausgebildet haben (Küppers 2022), gemeinsame Interessen formuliert und Proteste organisiert werden können (z. B.: Heiland & Schaupp 2020; Ewen et al. 2022; Animento et al. 2017).

Obwohl auch die plattformvermittelte Care-Arbeit von starken Prekaritätsmerkmalen geprägt ist, gibt es in Deutschland keine Protestaktionen, die mit denen im Bereich der Kurier- und Lieferdiensten vergleichbar wären. Gegenstand der geplanten Arbeit ist zu untersuchen, inwieweit es in diesem Bereich dennoch Ansätze oder Formen solidarischer Strukturen (Praktiken, Bewusstseinsformen) sowie Kommunikation zur Herausbildung solidarischer Strukturen (Zoll 1988) und geteilte Wissensbestände über kollektive Probleme gibt und wie diese von den spezifischen Merkmalen dieses Arbeitsfeldes beeinflusst werden.

Am Beispiel von plattformvermittelten (vor)pflegerische Betreuungstätigkeiten an älteren Menschen in Privathaushalten soll betrachtet werden, inwieweit das Problembewusstsein, die Solidarität und das Framing von Missständen als kollektive Probleme (Kelly 1998), sowie die damit einhergehende Interessenartikulation ausgeprägt sind. Dies soll unter Berücksichtigung (1) der Position dieser Arbeiterinnen und Arbeiter als Soloselbstständige in der Gig-Economy (Haipeter et al. 2019), (2) der Struktur der

Plattformen, (3) des durch die historische Vergeschlechtlichung der Care-Arbeit entstandenen Berufsethos (Kumbruck et al. 2010) und schließlich des Arbeitsortes in Privathaushalten (Kreimer 2014), untersucht werden.

Die geplante Arbeit knüpft an die Debatte um den digitalen Wandel der Organisation von Arbeit an, im Fokus stehen also ausschließlich Online-Plattformen, die bezahlte Arbeit vermitteln. Unter diesem Teilsegment der Plattformökonomie, werden digitale *Arbeitsplattformen* gefasst, „auf denen Einzelpersonen als externe Anbieter ihre Arbeitsleistungen direkt für Kunden anbieten, ohne dass ein Beschäftigungsverhältnis mit den Unternehmen besteht.“ (Kirchner 2019, S.4). Daraus ergibt sich ein Dreiecksverhältnis aus Auftraggeber, Auftragnehmer und Plattform, die das Arbeitsverhältnis neu rahmen (Greef et al. 2020).

Die auf diesen Plattformen verrichtete *Plattformarbeit* wird in unterschiedliche Kategorien unterteilt, eine gängige Kategorisierung ist die in ortsgebundene (Gig-Working) und ortsunabhängig ausgeführten Online-Tätigkeiten (Cloud Working). (Greef et al. 2020) Da die hier untersuchten Betreuungstätigkeiten an Personen und damit (meistens) auch an einen festen Arbeitsort gebunden sind, werden die betreuerischen Care-Tätigkeiten zwar digital vermittelt, aber ortsgebunden ausgeführt und fallen damit in den Bereich *Gig-Work* (Fetterolf 2022).

Die Plattformökonomie und auch die Plattformarbeit stehen bereits seit einigen Jahren im Fokus der theoretischen (Nachtwey & Staab 2020) und empirischen wissenschaftlichen Debatte (einen Überblick: bietet Hertwig & Papsdorf 2022). Einschlägige Publikationen thematisieren ebenso die Interessenvertretung in diesem Bereich (z. B. Greef et al. 2020, Hoose et al. 2019) und die dafür notwendige Solidarität und Interessenartikulation von Plattformarbeitenden (Küppers 2022).

Ein weniger betrachtetes Feld innerhalb der Plattformökonomie stellt der Bereich der plattformbasierten Care-Arbeit dar. Mit Care-Arbeit sind Tätigkeiten gemeint, die auf „den Erhalt und die Förderung der körperlichen, emotionalen und sozialen Fähigkeiten von Personen [zielen], (Artus et al. 2017, S. 15). Auch diese Tätigkeiten, aus den Bereichen, Gesundheit, Betreuung und Reinigung werden vermehrt über digitale Plattformen vermittelt. Obwohl bspw. im Bereich der Altenpflege ein Anstieg der Anmeldezahlen auf den Plattformen zu verzeichnen ist (Baum et al. 2020), ist dieser Bereich nicht ansatzweise so gut beforscht wie die typischerweise männlich konnotierten Tätigkeitsfelder der Gig-Economy (Ticona, Mateescu 2018). Gleichzeitig gibt es im Bereich häuslicher Sorgearbeit Besonderheiten, sodass Care-Plattformen kontextualisiert beforscht und „nicht mit [...] Taxi- und Lieferplattformen gleichgesetzt werden dürfen“ (Ecker et al. 2021 S.122).

Neben theoretischen Arbeiten, welche die Plattformisierung von Care-Tätigkeiten in den Diskurs um Kommodifizierung, Entkommodifizierung und Rekomodifizierung von Care-Tätigkeiten einordnen (Huws 2019) gibt es bisher vor allem Untersuchungen, die sich mit Reinigungskräften im Gig-Work beschäftigen. Pflege- und Betreuungstätigkeiten in Privathaushalten werden in der aktuellen Forschung bis heute kaum beachtet (Ausnahmen bilden z. B.: Baum et al. 2020; Baum & Kufner 2022; McDonald et al 2023). Interessenartikulation wird dabei allenfalls als randständiger Aspekt berücksichtigt. An diesem Forschungsdesiderat setzt die geplante Arbeit an und nimmt speziell Plattformen in den Fokus, die Pflege und Betreuungsleistungen für ältere Menschen vermitteln. Die Plattformen dieses Bereiches bieten Privatpersonen die Möglichkeit, über eine digitale Plattform Dienstleistungen zur Unterstützung bei der Betreuung und Pflege ihrer Angehörigen zu finden. Durch die Veränderung der Pflegelandschaft mit

der vermehrten häuslichen Pflege sowie dem ansteigenden Pflegenotstand in Deutschland könnte das plattformvermittelte Beschäftigungsmodell in Zukunft an Zuwachs gewinnen und sich das Arbeiten in Betreuung und Pflege grundlegend verändern, somit erscheint es immer notwendiger sich auch aus einer Interessenpolitischen Perspektive mit diesem Feld auseinanderzusetzen.

2. Geplantes methodisches Vorgehen

Es soll empirisch betrachtet werden, inwiefern aus dieser Ausgangslage solidarische Haltungen und ein kollektives Problembewusstsein entstehen können. Dazu sollen ca. 30 narrationsorientierte Interviews mit Plattformarbeitenden aus dem (vor)pflegerischen Bereich von mehreren Gig-Work-Plattformen zunächst geführt, dann verschriftlicht und schließlich mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz 2012) ausgewertet werden. Geplant ist außerdem eine Triangulation verschiedener Datenquellen, indem das Interviewmaterial durch Experteninterviews mit (potenziellen) Interessenvertretungen, Plattformbetreibenden und politischen Expertinnen und Experten ergänzt sowie ethnografische Feldnotizen ergänzt wird.

3. Erste Erkenntnisse aus der Empirie

In Vorbereitung auf die Feldphase wurden bereits 10 explorative Interviews mit Plattformarbeitenden im Betreuungsbereich geführt. Auf Basis dieser Vorsondierung sollen die Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit im vorpflegerischen Bereich, im Folgenden skizziert und erste Annahmen über die Bedingungen für Austausch und Solidarität formuliert werden.

Alle Befragten dieser explorativen Befragung sind bei derselben Plattform registriert. Diese erste betrachtete Plattform basiert auf einem Subskriptionsmodell. Auf Seite der Arbeiterinnen und Arbeitnehmer ist die Nutzung kostenlos möglich, die Auftraggeberinnen und Auftraggeber müssen ein Abonnement abschließen, um in mit den Arbeiterinnen und Arbeitern in Kontakt treten zu können. Die Plattform wird von den Befragten vor allem als Vermittlungsinstanz wahrgenommen, die sich weitestgehend aus der Ausgestaltung der Arbeitsverhältnisse (z. B. Lohn, Aufgaben, Frequenz) heraushält. Die Befragten teilen den Eindruck, dass die Plattform sich auf die Position der reinen Vermittlung zurückziehe und bei Problemen nicht ansprechbar sei, und keine Verantwortung übernehme. So werden etwa die Qualifikationen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer weder geprüft noch gefördert, es wird nicht ausreichend gegen Betrügereien und Fake-Profile vorgegangen und es gibt auch keine gut erreichbaren Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei Problemen vonseiten der Plattform.

Auch lässt sich festhalten, dass in der Wahrnehmung der Befragten nicht die Plattformen für Probleme in ihrer Tätigkeit verantwortlich gemacht werden. Hervorzuheben ist hier, dass es einen direkten Konfliktpartner, wie noch in klassischen industriellen Beziehungen, nicht gibt.

Für die befragten Plattformarbeiterinnen und Plattformarbeiter hat die Tätigkeit ganz unterschiedliche Bedeutungen, so macht die Betreuung für einzelne über die Hälfte ihrer monatlichen Einkünfte aus, für andere ist es dagegen lediglich eine Nebentätigkeit mit geringem Umfang. Ebenso vielfältig sind die Lebenslagen, aus denen heraus

die Befragten sich für die Betreuungstätigkeit entschieden haben und die Qualifikationen, die sie mitbringen.

Wichtig ist festzuhalten, dass die Plattformarbeitenden in der Betreuung nicht über die Plattform angestellt sind, sondern dagegen ihre Dienstleistungen meist entweder im Rahmen eines Kleingewerbes anbieten oder als Teil einer größeren Selbstständigkeit. In Einzelfällen ergeben sich auch Minijobverträge mit den Auftraggeberinnen und Auftraggeber, aber auch Schwarzarbeit ist in diesem Feld keine Seltenheit. In keinem der Fälle lag ein Normalarbeitsverhältnis vor, das abgesichert ist und den Lebensunterhalt vollständig decken würde. Vielmehr ist die Bezahlung aus den Betreuungstätigkeiten häufig Teil eines Einkommensmixes und ergänzt lediglich sozialstaatliche Leistungen oder die Erträge aus Tätigkeiten in Selbstständigkeit oder Anstellungen in Teilzeit.

Die fehlende Anstellung bringt Probleme in den Bereichen Sozialversicherungsschutz, Versicherungsschutz, bei Verdienstaufschlägen, Vertretungsregelungen, unbezahlten Fahrtzeiten, der (rechtlichen) Unterstützung in Konfliktfällen und dem kollegialen Austausch mit sich. Die Freiheit und Flexibilität, die mit der Tätigkeit einhergehen, führen auch zu starken Einkommensschwankungen und Unsicherheiten über die Dauer der jeweiligen Beschäftigung.

Formal sind Gewerkschaften für Selbstständige nicht zuständig, obwohl es an Gewerkschaften angegliederte Beratungsstellen gibt. Dennoch ist die Bezahlung Auszahlungssache und Tarifverträge gelten nicht. Auch die fehlende Angliederung an eine Organisation mit einem physischen Arbeitsort erschwert den Aufbau von Kontakten für den kollegialen Austausch und ein Raum für die Entstehung von Beziehungen als Ort der Solidarität ist kaum gegeben. Allerdings sind die Soloselbstständigen zum Aufbau ihrer Tätigkeit und zur Gewinnung von Kundinnen und Kunden auch außerhalb der Plattformen häufig in berufliche Netzwerke eingebunden oder können Netzwerke aus ihrer anderen Tätigkeit oder dem privaten Umfeld nutzen.

Die (vor)pflegerischen Betreuungstätigkeiten unterscheiden sich von anderen plattformvermittelten Tätigkeiten vor allem durch den engen Bezug der Arbeiterinnen und Arbeiter zu den betreuten Personen. Die Betreuung erfordert ein intimes Vertrauensverhältnis und verlangt daher von den Arbeiterinnen und Arbeitern viel Einfühlungsvermögen. Entgrenzung und Selbstausbeutung sind in einigen Fällen die Folge. Die fehlende Abgrenzung von den Klientinnen und Klienten und das Berufsethos, das mit der kümmernden Rolle einhergeht, können zudem das Entstehen für eigene Bedürfnisse und Forderungen erschweren.

In diesem Teil der Gig-Economy gibt es durch die notwendige persönliche und emotionale Bindung entweder häufig eine Reihung von Folgeaufträgen oder direkt ein Arrangement für wöchentliche oder sogar tägliche Unterstützung. Dabei hängt das Beschäftigungsverhältnis stark von der persönlichen Beziehung zu den Seniorinnen und Senioren und den Angehörigen ab. Ebenso ist das Versterben der Klientinnen und Klienten, einerseits eine starke psychische Belastung für die Befragten, andererseits fallen dadurch aber auch mit einem Schlag, in manchen Fällen unvorhergesehen, relevante Teile ihres Einkommens weg.

Eine weitere Besonderheit ist der Arbeitsort Privathaushalt. Die Arbeiterinnen und Arbeiter sind allein, ohne kollegialen Rückhalt im privaten Umfeld ihrer Kundinnen und Kunden. Dies führt teilweise zu forderndem Verhalten seitens der Kundinnen und Kunden, wie bspw. der Aufforderung zu Tätigkeiten, die nicht vereinbart worden waren, wie dem Reinigen der Wohnung, mit denen die Arbeiterinnen und Arbeiter sich allein auseinandersetzen müssen. Auch in berichteten Fällen von sexueller Belästigung sind

die Arbeiterinnen und Arbeiter zunächst allein vor Ort in den Privathaushalten. Gleichzeitig gibt es, anders als bspw. bei den Kurierdiensten, keine Sichtbarkeit im öffentlichen Raum. In den meisten Fällen kennt niemand die Probleme und Herausforderungen in diesem spezifischen Haushalt so wie die Arbeiterinnen und Arbeiter jeweils selbst. Dies erschwert das Identifizieren gemeinsamer Problemlagen und den Zusammenschluss enorm. Gleichzeitig ist festzustellen, dass über die Interviews hinweg immer wieder dieselben Problematiken thematisiert werden.

4. Geplantes weiteres Vorgehen

Es lassen sich als auf vielen Ebenen sowohl Herausforderungen als auch Chancen für neue Ansätze der Interessenvertretung identifizieren. Mit den gewonnenen Kenntnissen über die Arbeitsbedingungen auf Betreuungsplattformen und die Orientierungen der Arbeiterinnen und Arbeiter bei der Betreuung älterer Menschen in diesem Bereich soll ein Leitfaden mit stärkerem Fokus auf der Interessenartikulation für die Feldphase entwickelt werden. In dieser Interviewphase soll vermehrt auf die Netzwerke der Befragten eingegangen werden, wenn möglich, sollen auch Care-Arbeiterinnen und -Arbeiter von möglichst unterschiedlichen Plattformen (most different case design) befragt werden, um die unterschiedlichen Auswirkungen der Plattformarchitektur besser zu verstehen.

5. Literatur

- Animento S, Di Cesare G, Sica C (2017) Total eclipse of work? Neue Protestformen in der Gig Economy am Beispiel des Foodora Streiks in Turin. PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft 47: 271–290.
- Baum F, Wegner W, Kathmann U, Ahlhoff E (2020) Gigwork in Pflege und Betreuung. Digital vermittelte soziale Dienstleistungen in Berlin. ArbeitGestalten GmbH (Hrsg.).
- Baum F, Kufner N (2021) Widersprüchliche Subjektivierung in der Care-Gigwork, Eine Charakterisierung von Care-Arbeitskraftunternehmer:innen. In: Altenried M, Dück J, Wallis M (Hrsg.) Zum Zusammenhang digitaler Plattformen und der Krise der sozialen Reproduktion: Einleitung. Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, 7–26.
- Crouch C (2019) Will the gig economy prevail? Cambridge, Medford: Polity Press.
- Ecker Y, Rowek M, Strüver A (2021) Care on Demand: Geschlechternormierte Arbeits- und Raumstrukturen in der plattformbasierten Sorgearbeit. In: Altenried M, Dück J, Wallis M (Hrsg.) Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, 112–129.
- Ewen J, Heiland H, Seeliger M (2022) Dynamiken autonomer Arbeitskonflikte im digitalen Kapitalismus: Der Fall „Gorillas“. Schriftenreihe Institut Arbeit und Wirtschaft 33: 234–259.
- Fetterolf E (2022) It's Crowded at the Bottom: Trust, Visibility, and Search Algorithms on Care.com. Journal of Digital Social Research 4: 49–72.
- Greef S, Schroeder W, Sperling HJ (2020) Plattformökonomie und Crowdfunding als Herausforderungen für das deutsche Modell der Arbeitsbeziehungen. Industrielle Beziehungen 27:205-226.
- Haipeter T, Hoose F, Ittermann P (2019) Digitalisierung der Arbeit und Interessenvertretungen. Arbeit 28: 423–444.
- Heiland H, Schaupp S (2020) Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Widerständige Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit. Momentum Quarterly-Zeitschrift für sozialen Fortschritt 9: 50–67.
- Huws U (2019) The Hassle of Housework: Digitalisation and the Commodification of Domestic Labour. Feminist Review 123: 8–23.
- Kelly J (1998) Rethinking Industrial Relations. Mobilization, Collectivism and Long Waves. London, New York: Routledge.

„Arbeitswissenschaft in-the-loop:

Mensch-Technologie-Integration und ihre Auswirkung auf Mensch, Arbeit und Arbeitsgestaltung“

Kuckartz U (2012) Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Kumbruck C, Rumpf M, Senghaas-Knobloch E (2010) Unsichtbare Pflegearbeit: Fürsorgliche Praxis auf der Suche nach Anerkennung. Münster: LIT Verlag.

Küppers A (2022) Gewerkschaften in der digitalisierten Arbeitswelt – Perspektiven einer kollektiven Interessenvertretung von Beschäftigten in der Plattformökonomie. In: Emunds B, Rixen S (Hrsg.) Oswald von Nell-Breuning weiterdenken. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, 195–220.

McDonald P, Williams P, Mayes R, Khan M (2023) Income generation on care work digital labour platforms. *British Journal of Industrial Relations* 00: 1–23.

Ticona J, Mateescu A (2018) Trusted strangers: Care platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society* 20: 4384–4404.



Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeitswissenschaft in-the-loop

**Mensch-Technologie-Integration
und ihre Auswirkung auf Mensch,
Arbeit und Arbeitsgestaltung**

70. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT
Universität Stuttgart

In Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer-Institut für
Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

06. – 08. März 2024

GfA-Press

Bericht zum 70. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 06. – 08. März 2024

Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT), Universität Stuttgart

In Zusammenarbeit mit: Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Sankt Augustin: GfA-Press, 2024

ISBN 978-3-936804-34-8

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin, Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003, Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2024 fröse multimedia, Frank Fröse,

office@internetkundenservice.de, www.internetkundenservice.de