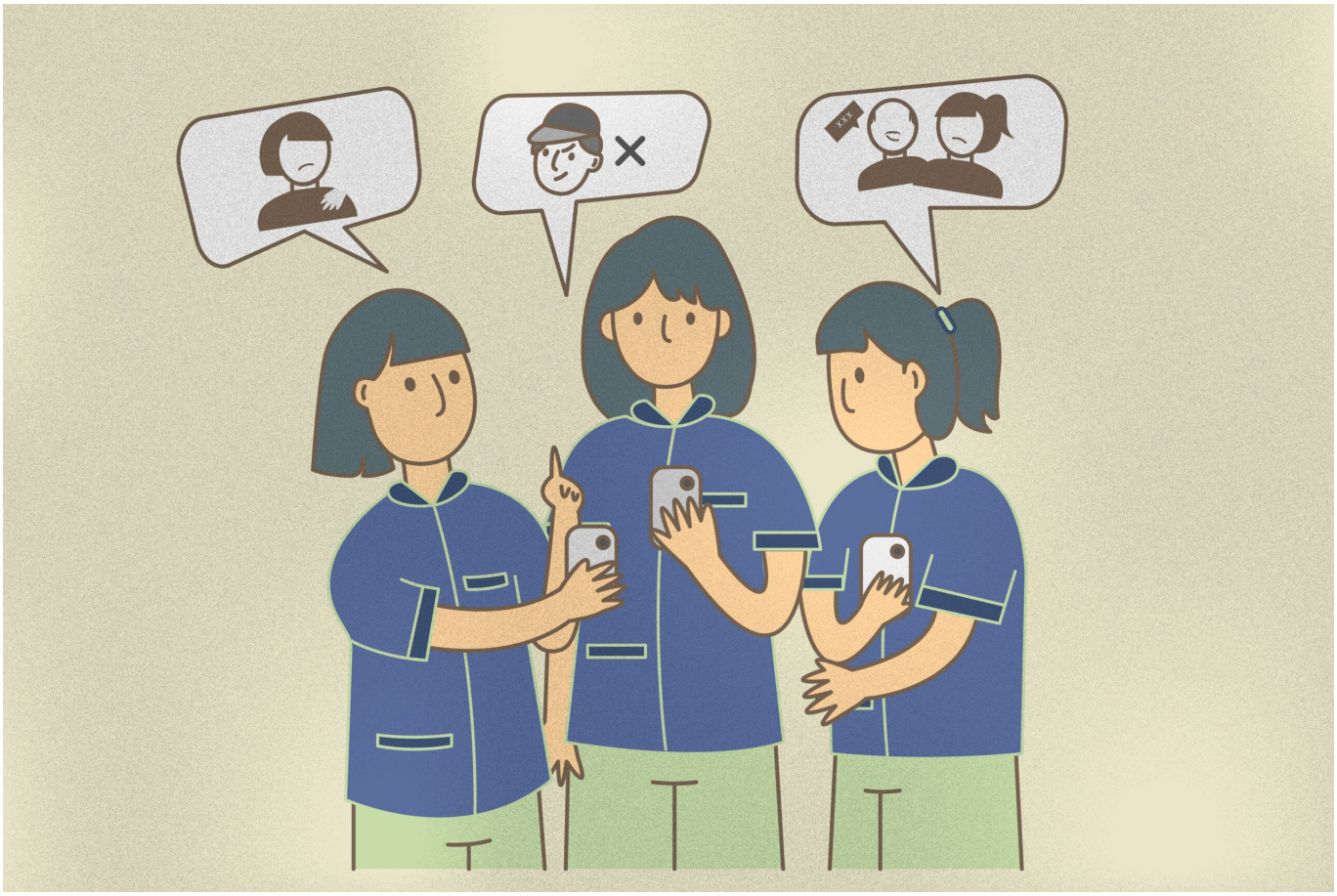
südostasien
Zeitschrift für Politik • Kultur • Dialog

2 | 2022, Thailand,
Autor*in: K. Teerakowitkajorn und C. Kraisrikul

Die Risiken Plattform-basierter Pflegearbeit



Trotz des Machtungleichgewichts zwischen Plattform und Arbeitnehmerinnen versuchen Pflegekräfte, ihr Arbeitsumfeld sicherer zu machen. Nachdem sie Schwierigkeiten mit bestimmten Kunden erlebt haben, notieren einige Arbeitnehmerinnen Details über Standorte und Kundenprofile, um sie mit ihren Kolleginnen zu teilen. © JELI

Thailand: Pflegearbeiterinnen in der informellen Wirtschaft sind zunehmend auf plattformbasierte Arbeit angewiesen. Doch die Hoffnung vieler Frauen auf mehr Flexibilität und Professionalisierung wird oft enttäuscht.

Als Land mit einer alternden Gesellschaft und als beliebtes internationales Ziel für den Ruhestand

ist Thailand mit einer steigenden Nachfrage nach Niedriglohn-Pflegekräften konfrontiert. Daher hat die Regierung den Pflegesektor zu einem wichtigen Motor der thailändischen Wirtschaft erklärt. Ein Großteil der Pflegearbeit in Thailand findet in der informellen Wirtschaft als *Gig Work* statt. Sie war schon immer prekär, ohne 'standardisierte Arbeitsverhältnisse' mit stabilen Arbeitszeiten, Arbeitsplatzsicherheit und sozialer Absicherung. Mit der zunehmenden Verschiebung zu plattformbasierter Pflegearbeit kommen für Arbeitnehmerinnen, die versuchen, Beschäftigung und unbezahlte Pflegearbeit zu Hause miteinander zu vereinbaren, neue Dimensionen der Kontrolle hinzu.

Pflegekräfte in Thailand sind auf Online- und Offline-Tools angewiesen, um Jobs zu finden. Die Unternehmen der Pflegearbeitsplattformen haben sich größtenteils von einem *Offline-to-Online*-Modell entwickelt, indem sie ihr Geschäft von ihrer bestehenden Rolle als Vermittler auf eine Online-Rolle umgestellt haben. Zu den thailändischen Pflegearbeitsplattformen gehören a) *On-Demand*-Plattformen, wie sie auch für andere Dienstleistungen wie Essenslieferungen genutzt werden, b) Online-Marktplätze, die sich auf kostenlose soziale Medien und Messenger-Apps stützen, und c) digitale Vermittlungsagenturen, die eine Vermittlungsrolle spielen, aber die Arbeitsverhandlungen den Kunden und den Arbeitnehmer*innen überlassen.



Da die Beschwerdemechanismen der Plattform unwirksam sind, wenn nicht sogar ganz fehlen, haben Reinigungskräfte und Massagetherapeutinnen ihre eigene ‚schwarze Liste' von Kunden erstellt, die Beschäftigte nicht mit Respekt behandeln sowie ein potenzielles Risiko und eine Gefahr für sie darstellen. © JELI

Zwischen Januar 2019 und Juni 2021 führte das *Just Economy and Labor Institute* (JELI) mit den beiden Graswurzelorganisationen *MAP Foundation* und *Empower* und mit Unterstützung des *International Development Research Center Canada* (IDRC) handlungsorientierte Forschung zu plattformbasierter Pflegearbeit in Thailand durch. Die Studie umfasste 298 Arbeitnehmerinnen, darunter 148 Hausangestellte und 150 Massagetherapeutinnen an zwei Hauptstandorten: Bangkok

und Chiang Mai. In jedem Beruf wurden zwei Hauptkategorien von Arbeitnehmerinnen befragt: traditionelle *Gig Worker*, die offline arbeiten, und plattformbasierte *Gig Worker*. In diesem Kurzbericht konzentrieren wir uns auf die plattformbasierte Pflegearbeit.

Die Umfrage wurde durch Gruppeninterviews mit Arbeitnehmerinnen, Interviews mit Führungskräften der Plattformen und teilnehmende Beobachtungen von Schulungen für neue Arbeitnehmerinnen ergänzt, um ein Verständnis für die geschlechtsspezifischen Aspekte der *Gig-Work* zu entwickeln. In unserer Untersuchung wird *Gig-Work* durch ihre Kontingenz charakterisiert: nicht dauerhaft, nicht standardisiert und gelegentlich. Zum Beispiel sind Haus- und Massagearbeiten oft befristet und prekär, da die Arbeitnehmerinnen keine Verträge haben und keine formalen Arbeitsbedingungen vereinbaren können.

Kostspieliger Einstieg bei schneller Zahlungsabwicklung

Der Einstieg in die Plattformökonomie ist kostspielig. Die meisten Plattformunternehmen erheben Einstiegsgebühren, zum Beispiel für den Kauf von Uniformen, Ausrüstung und Zubehör, die bis zu 1.000 Thailändische Baht (ca. 30 US-Dollar) kosten. Das ist etwa das Dreifache des gesetzlichen täglichen Mindestlohns. Während plattformbasierte Arbeitskräfte ein höheres monatliches Einkommen erzielen als traditionelle *Gig Worker*, tragen sie auch eine größere finanzielle Last für solche Ausgaben, die früher von Vermittlungsagenturen oder Kunden übernommen wurden (zum Beispiel Ausrüstung und Zubehör für Hausangestellte und Kissen, Öle und Handtücher für Massagekräfte).

Ein wichtiger Anreiz für plattformvermittelte *Gig-Work* ist die schnelle Abwicklungszeit bei Zahlungen. Die Befragten gaben an, dass die im Vergleich zu traditionellen Beschäftigungsformen kürzere Zeitspanne bis zum Erhalt des Einkommens ein Anreiz sei. Das verringere die finanzielle Belastung, die zuvor durch das Warten auf die monatliche Lohnzahlung entstanden sei. Darüber hinaus berichten einige Frauen, dass sie in die Plattformökonomie eingestiegen seien, weil die zuvor geleistete Fabrikarbeit ihnen nicht mehr genügend Einkommen geboten habe.

Die durch Plattformarbeit erzielten Einkünfte sind jedoch unregelmäßig und unsicher. Die dort arbeitenden Pflegekräfte melden sich daher bei mehreren Plattformen an, um so viele Jobs wie möglich zu bekommen. Die meisten erhalten kein garantiertes Tageseinkommen und haben keinen Zugang zu rechtlichem Schutz, der nur für traditionelle Beschäftigungsformen gilt.

Undurchsichtige Beschäftigungsbedingungen

Gig-Workerinnen auf Plattformen wissen meist wenig über ihre Beschäftigungsbedingungen. Die Plattformen sind die einzige Partei, die Regeln und Vorschriften ohne die Zustimmung der Arbeitnehmerinnen ändern kann. Die meisten befragten Masseurinnen (72 Prozent) haben keinen Arbeitsvertrag. Der Rest gibt an, dass sie einen Vertrag hätten, sich aber oft nicht über den Inhalt im Klaren seien. Das liegt an Faktoren wie Sprachbarrieren und Verwirrung über sich ändernde Bedingungen. Bei den Reinigungskräften gaben noch mehr (92 Prozent) an, keinen Vertrag zu haben (im Vergleich zu 77 Prozent der Befragten in der traditionellen *Gig Economy*). Die wenigen Arbeitnehmerinnen, die angeben, eine Vereinbarung zu haben, waren nicht in der Lage, Einzelheiten zu nennen oder eine Kopie vorzulegen, da die Plattformen keine Kopien an sie weitergeben.



Pflegearbeit wird traditionell als ‚Frauenarbeit' wahrgenommen wird und mit weiblichen Stereotypen assoziiert. Es wird erwartet, dass sie von Frauen aus Liebe und Pflichtgefühl ausgeführt wird. © JELI

Zu dieser mangelnden Transparenz kommt hinzu, dass die Plattformen nach Aussage der Befragten häufig die Bedingungen (Provisionen oder Servicegebühren, Kosten und Strafen) ohne vorherige Ankündigung ändern und oft überhöhte Strafen für Verspätungen, Nichterscheinen oder Terminabsagen erheben. Darüber hinaus gab ein Drittel der befragten Arbeitnehmerinnen an, dass die Arbeitsbeschreibung und die tatsächlichen Arbeitsaufgaben nicht übereinstimmten.

Plattform-*Gig Workerinnen* übernehmen die Definitionen der Plattformunternehmen für ihren Beschäftigungsstatus. Unabhängig von ihren Arbeitsbedingungen sehen rund 80 Prozent der Masseurinnen ihre Arbeit als unabhängig oder selbständig an, während nur 7 Prozent sich überhaupt als Zeitarbeiterinnen betrachten. In ähnlicher Weise betrachten sich die meisten Reinigungskräfte (88 Prozent) als selbständig, während 8 Prozent sich als Teilzeitbeschäftigte und 2 Prozent als Zeitarbeiterinnen sehen. Unsere Untersuchungen haben ergeben, dass die Arbeitnehmerinnen unterschiedliche Bedingungen vorfinden, die sowohl Zeitarbeit als auch Vollzeitbeschäftigung ähneln.

Hohes Maß an Unsicherheit und Verantwortung

Traditionell handelt es sich bei Hausarbeit um wiederkehrende Routinearbeit, während Massagekunden spontan Dienstleistungen anfordern können. Ein Vorteil der *On-Demand*-Plattformen ist, dass Masseurinnen nicht zu jeder Zeit physisch an den Standorten anwesend sein müssen. Da *On-Demand*-Plattformen Dienstleistungen jedoch nach Belieben der Kunden zugänglich machen, bedeutet diese Flexibilität weniger regelmäßige Arbeitszeiten und weniger Vorhersehbarkeit sowohl für Reinigungskräfte als auch für Masseurinnen. Die *Gig Workerinnen* müssen auch mehr Zeit online verbringen als andere Arbeitnehmerinnen, um nach Aufträgen zu suchen und verfügbar zu sein. Das führt zu Enttäuschung über die zuvor von den Plattformen

gemachten Flexibilitätsversprechen.

Viele plattformbasierte Pflegekräfte (wie auch traditionelle Pflegekräfte) sind die einzigen Einkommensbezieherinnen in ihren Familien. Unter den Reinigungskräften haben zwei Fünftel der Befragten keine Familienmitglieder mit einem regelmäßigen Einkommen. Die anderen drei Fünftel der Reinigungskräfte haben mindestens ein Familienmitglied mit einem regelmäßigen Einkommen. Im Gegensatz dazu gibt mehr als die Hälfte der Massagekräfte (55 Prozent) an, dass keines ihrer Familienmitglieder ein regelmäßiges Einkommen hat. Die Arbeitsbedingungen und das Einkommen von Pflegearbeiterinnen haben also zweifellos Auswirkungen auf das Wohlergehen ihrer Haushalte. Als Alleinverdienerinnen mit zusätzlicher Pflegearbeit zu Hause sind viele Frauen auf flexible Arbeitszeiten angewiesen, die jedoch ihre Verhandlungsmacht schwächen.

Gig Workerinnen setzen sich für die Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen und die Schaffung eines sicheren Umfelds ein, wenn die Plattformunternehmen dies nicht tun. Trotz des Machtungleichgewichts zwischen Unternehmen Arbeitnehmerinnen stellen wir fest, dass Letztere verschiedene Mittel zur Verbesserung ihrer Bedingungen einsetzen. Um ein gewisses Maß an Sicherheit zu gewährleisten, melden sich einige Arbeitnehmerinnen beispielsweise bei mehreren Plattformen an und bauen persönliche Beziehungen zu ‚guten' Kunden auf, um später die Plattformen zu umgehen. Zugleich bleiben sie sowohl online als auch offline aktiv, indem sie beispielsweise Beziehungen zu Massagesalons und traditionellen Vermittlern unterhalten oder persönliche Social-Media-Konten nutzen, um Kunden zu suchen.

Plattformbasierte Arbeit erhöht Risiko für sexuelle Übergriffe

Plattformbasierte Pflegekräfte sind angesichts der privaten und intimen Natur ihrer Arbeit Risiken ausgesetzt. Pflegearbeitsplattformen reproduzieren die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung, indem sie absichtlich Frauen für die Pflegearbeit rekrutieren. Männer, Homosexuelle und Transgender werden so diskriminiert. Eigentümer*innen und Führungskräfte der Plattformen vertreten nach wie vor die geschlechternormative Einstellung, dass Frauen für die Ausübung von Pflegearbeit besser geeignet seien. Gleichzeitig reproduzieren die Einstellungs- und Beschäftigungspraktiken geschlechtsspezifische Vorurteile. Zusätzlich sind die Pflegekräfte auch dem Risiko geschlechtsspezifischer Gewalt ausgesetzt.



Aufgrund der Verknüpfung von Entspannungsmassage und Sexarbeit in bestimmten Dienstleistungen für Männer in Thailand sind Frauen, die Massagen durchführen, oft mit einem Stigma konfrontiert. Daher wollen sie ihre professionelle Arbeit von der Sexarbeit abgrenzen. © JELI

Trotzdem verfügen viele Plattformen nicht über Maßnahmen, die den Bedürfnissen von Arbeitnehmerinnen Rechnung tragen. Zum Beispiel haben alle Plattformen ein einseitiges Bewertungssystem: Kunden bewerten die Arbeitnehmerin, aber nicht umgekehrt. Noch entscheidender ist, dass Plattformen ihren Ruf schützen möchten. Somit werden Informationen verborgen, die sie für ihr Image als schädlich erachten. Diese Erkenntnis ist essenziell für das Verständnis von Plattformen und macht die Forschung von geschlechtergerechten technologischen Designs und Strukturen erforderlich.

Trotz der anhaltenden Feminisierung der Pflegearbeit durch die Praktiken der Plattformunternehmen fehlt es an geschlechtergerechten Strategien der Unternehmen. Infolgedessen fühlen sich Frauen oft unsicher, wenn sie Privathäuser betreten, um zu putzen oder zu massieren. Oft sind es die Plattformen selbst, die die Arbeitnehmerinnen einem größeren Risiko geschlechtsspezifischer Gewalt, insbesondere sexueller Belästigung, aussetzen. Die meisten Masseurinnen (88 Prozent) geben an, dass die Plattformunternehmen Sexarbeit eindeutig verbieten. Doch trotz des Wissens, dass Massagearbeit mit der Erwartung von Sex einhergehen kann, bieten die Plattformunternehmen den Arbeitnehmerinnen keinen Schutz vor sexuellen Annäherungsversuchen von Kunden. Fehlende Beschwerdemechanismen verschärfen dieses Risiko zusätzlich.

Übersetzung aus dem Englischen von: Dominik Hofzumahaus

Die Autor:innen

K. Teerakowitkajorn
C. Kraisrikul



Dieser Text erscheint unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.