

# Überwachung und Kontrolle von TeleArbeitnehmer:innen:innen: Auswirkungen auf Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

Zusammenfassung

**Verfasserin:** Annarosa Pesole

**Projektmanagement:** Maurizio Curtarelli und Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Diese Veröffentlichung wurde von der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA) in Auftrag gegeben. Die Inhalte, einschließlich aller geäußerten Meinungen und/oder Schlussfolgerungen, sind ausschließlich diejenigen der Verfasser und geben nicht zwingend die Auffassung der EU-OSHA wieder.

Weder die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz noch eine im Namen der Agentur handelnde Person ist für die Verwendung der folgenden Informationen zuständig.

© Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, 2023

Nachdruck mit Quellenangabe gestattet.

Für jede Verwendung oder Reproduktion von Fotos oder anderem Material, das nicht unter das Urheberrecht der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz fällt, ist die Genehmigung direkt bei den Urheberrechtsinhabern einzuholen.

Weitere Informationen zur Europäischen Union sind im Internet unter <http://europa.eu> verfügbar.

## Zusammenfassung

Ziel dieser Studie ist es, die Auswirkungen von Überwachungs- und Kontrollpraktiken auf die Sicherheit und den Gesundheitsschutz von TeleArbeitnehmer:innen zu analysieren. Obwohl es an Arbeitsplätzen schon immer Aufsichtspersonen und Formen der Überwachung gab, lenken die Datafizierung von Arbeitsprozessen und die Digitalisierung der Arbeitsplätze die Aufmerksamkeit darauf, wie neue Technologien das Wohlbefinden der Beschäftigten beeinträchtigen und die Arbeitsbedingungen verschlechtern können.

Der Einsatz von Algorithmen, künstlicher Intelligenz und digitalen Werkzeugen verändert die Art und Weise, wie Aufgaben ausgeführt werden, die Beziehungen am Arbeitsplatz, die Befehlskette und die Rolle des mittleren Managements. Digitale Technologien und Algorithmen können Aufgaben übertragen, die Belegschaft kontrollieren, die Produktivität messen und Arbeitsbedingungen definieren. Sie können das Management sowohl bei der Entscheidungsfindung als auch bei den Überwachungstätigkeiten unterstützen und in einigen Fällen sogar ersetzen. Diese gestärkten Funktionen gehen jedoch oft auf Kosten des Ermessensspielraums und der Autonomie der Arbeitnehmer:innen und werden im Allgemeinen von übergreifenden Technologien begleitet, die die psychosozialen Risiken von Arbeitnehmer:innen, insbesondere von Telearbeitnehmer:innen, erhöhen und ihre Gesundheit beeinträchtigen können.

Der Einsatz von Datenanalysen und der Automatisierungsprozess haben den Arbeitsplatz in datengesteuerte Bereiche verwandelt und zu digitalen datengesteuerten Managementmodellen geführt, die das Management bei der Entscheidungsfindung unterstützen und die Effizienz verbessern. Obwohl Formen des wissenschaftlichen Managements kein neues Phänomen sind, ist das Ausmaß und die Verbreitung neuer digitaler Überwachungsinstrumente so groß, dass große Datenmengen in Echtzeit gesammelt werden können, die über die arbeitsbezogenen Aktivitäten hinausgehen und schließlich in die Privatsphäre der Arbeitnehmer:innen eindringen. Darüber hinaus können die meisten dieser Technologien im Stillen arbeiten, so dass die Arbeitnehmer:innen nicht wissen, dass sie überwacht werden oder welche Art und Menge von Daten zu welchem Zweck erfasst werden. Dieser verstärkte Einsatz von Überwachung und das ständige Gefühl der Kontrolle haben auch weitreichende Auswirkungen auf die Qualität der Arbeit und führen zu geringerer Arbeitsautonomie, Arbeitsintensivierung, erhöhtem Stress- und Angstniveau und gegenseitigem Misstrauen zwischen Arbeitnehmer:innen und Management. Telearbeitnehmer:innen, d. h. Arbeitnehmer:innen, die digitale Technologien nutzen und außerhalb der Räumlichkeiten der Arbeitgeber:innen arbeiten, stehen hinsichtlich der Intensivierung der Überwachung an erster Stelle.

In dieser Studie wird anhand von Daten aus der Pulse-Erhebung der EU-OSHA untersucht, wie die Anwendung unterschiedlicher Überwachungspraktiken im Geschäftsmodell mit dem Vorhandensein von Sicherheits- und Gesundheitsrisiken oder psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz zusammenhängt. Zweitens werden die Auswirkungen der vorbeugenden Maßnahmen im Bereich Arbeitsschutz auf die Minderung der Risiken für die überwachten Arbeitnehmer:innen bewertet. Drittens wird geprüft, wie sich die im datengesteuerten Arbeitnehmermanagement eingebetteten Kontroll- und Überwachungspraktiken auf Telearbeitnehmer:innen auswirken.

Anhand von Informationen über die Einführung von Technologien und Kontroll- und Überwachungspraktiken definiert die Studie „Organisationsmodelle der Überwachung“ in den Organisationen, die mindestens eine digitale Technologie zur Kontrolle des Verhaltens, der Leistung oder der Physiologie von Arbeitnehmer:innen einsetzen, misst deren Auswirkungen auf bestimmte psychosoziale Risiken und gesundheitliche Ergebnisse und analysiert die mildernden Auswirkungen von Präventionsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes.

Den Ergebnissen zufolge gaben 78 % aller befragten Arbeitnehmer:innen an, dass sie in irgendeiner Form von digitalen, datengesteuerten Management- und Überwachungsmodellen betroffen sind. Das heißt, sie berichten, dass digitale Technologien entweder ihr Arbeitstempo bestimmen, ihre Arbeit überwachen und kontrollieren, ihnen Aufgaben oder Schichten zuweisen, ihre Arbeit bewerten oder schließlich ihre Vitalfunktionen überwachen.

Im Hinblick auf die Auswirkungen von Organisationsmodellen der Überwachung auf wahrgenommene psychosoziale Risiken gaben die Beschäftigten an, dass ein verstärkter Einsatz digitaler Überwachungsinstrumente einem höheren wahrgenommenen psychosozialen Risiko entspricht.

Untersucht man weitere Merkmale der Arbeitnehmer:innen, zeigen die Ergebnisse, dass Bürokräfte und Facharbeiter schlechter gestellt sind als Fachkräfte geistiger Berufe und Verwaltungsangestellte, während Arbeitnehmer:innen in Verkaufs- und Dienstleistungsberufen besser gestellt sind. Konkret kann die Einführung von Technologie zu geringerer Arbeitsautonomie und zu starkem Zeitdruck und Arbeitsüberlastung führen, was für Büroberufe schwerwiegender sein kann als für Fachkräfte geistiger Berufe, während sie das Risiko von Belästigung und Beleidigung verringert, denen die Beschäftigten im Bereich Verkauf und Dienstleistungen stärker ausgesetzt sind. Darüber hinaus sind Bürokräfte und Facharbeiter:innen möglicherweise stärker der Automatisierung kognitiver Aufgaben und Verfahren ausgesetzt, die eine eingehendere Überwachung der geleisteten Arbeit ermöglichen, und zwar sowohl in Bezug auf die Geschwindigkeit als auch auf die zu befolgenden Schritte, was höhere psychosoziale Risiken für sie mit sich bringt.

Betrachtet man die Arbeitsplätze, so zeigt sich, dass die Arbeit bei den Kunden den Arbeitsstress erhöht, während die Arbeit von zu Hause aus die psychosozialen Risiken verringert. Die letztgenannte Erkenntnis widerspricht früheren Untersuchungen, die eine Erhöhung der psychosozialen Risiken für Telearbeitnehmer:innen, die von zu Hause aus arbeiten, feststellen. Eine mögliche Erklärung für diese gegensätzlichen Ergebnisse könnte sein, dass etwa die Hälfte der TeleArbeitnehmer:innen in der Stichprobe von zu Hause aus arbeiten und Fachkräfte, Verwaltungsangestellte oder Büroangestellte sind. Diese Arbeitnehmer:innen können von einer größeren Autonomie profitieren, und die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten, könnte in der Tat die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben erleichtern, die Pendelzeit verringern und generell ihre Lebensqualität und ihre psychische Gesundheit verbessern.

Betrachtet man die organisatorischen und strukturellen Faktoren, so zeigt sich, dass die Selbständigkeit die psychosozialen Risiken im Zusammenhang mit Organisationsmodellen der Überwachung verringert, allerdings nur, wenn Präventionsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes miteinbezogen werden, was ein wenig widersprüchlich erscheint, da diese normalerweise nicht direkt auf Selbständige abzielen. In diesem Zusammenhang können zwei Aspekte in Betracht gezogen werden. Erstens gibt es Ausstrahlungseffekte der Umsetzung von Sensibilisierungsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes, die indirekt zu Ergebnissen führen können, indem das Bewusstsein der Arbeitnehmer:innen, insbesondere der Solo-Selbständigen, geschärft wird. Zweitens handelt es sich bei der Mehrheit der Selbständigen um Unternehmer:innen, die höchstwahrscheinlich über die Arbeitsschutzmaßnahmen berichten, die sie an ihrem Arbeitsplatz anwenden. Betrachtet man die Größe der Unternehmen, erhöht eine Tätigkeit für größere Unternehmen schrittweise die psychosozialen Risiken im Zusammenhang mit Organisationsmodellen der Überwachung, was bestätigt, dass diese zumeist von größeren Unternehmen eingesetzt werden.

Schließlich hat die Einführung von Arbeitsschutzmaßnahmen eine mildernde Wirkung auf psychosoziale Risiken, mit Ausnahme von Maßnahmen, die Beratung und psychologische Unterstützung beinhalten. Dieses Ergebnis könnte jedoch eher auf ein Vorurteil gegenüber dem Einsatz von Beratung und Therapie am Arbeitsplatz hindeuten als auf eine tatsächliche Ineffizienz der Maßnahme. Im konkreten Fall stimmt die Mehrheit der Arbeitnehmer:innen in 11 Mitgliedstaaten der Aussage, dass die Offenlegung einer psychischen Erkrankung negative Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang haben würde, „voll und ganz zu“ oder „stimmt zu“.

Betrachtet man die Auswirkungen der Überwachung auf die Gesundheitsergebnisse, so zeigt sich, dass ein Organisationsmodell der Überwachung das Ausmaß der gemeldeten Gesundheitsprobleme erhöht. Dies gilt insbesondere für ungelernete Arbeitskräfte, die über höhere negative gesundheitliche Folgen berichteten. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass viele ungelernete Arbeitskräfte in der Regel körperliche Arbeit verrichten und häufiger über Knochen-, Gelenk- und Muskelschmerzen berichten, die sich mit zunehmender Arbeitsintensität verschlimmern können.

Die Arbeit außerhalb der Räumlichkeiten der Arbeitgeber:innen verbessert die durchschnittlichen gesundheitlichen Ergebnisse fast an allen Arbeitsplätzen, mit Ausnahme der Arbeitsplätze zu Hause. Wie bereits bei den psychosozialen Risiken festgestellt wurde, sind Telearbeitnehmer:innen, die von zu Hause aus arbeiten, im Durchschnitt gesünder. Betrachtet man die Auswirkungen von Präventionsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes, so liefert nur das Arbeiten von einem öffentlichen Raum aus und in den Räumlichkeiten der Kunden schlechtere gesundheitliche Ergebnisse, was mit der Tatsache zusammenhängt, dass in diesen beiden Arbeitsumgebungen Präventionsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes nicht (vollständig) umgesetzt werden können.

Die Ergebnisse dieser Studie weisen eindeutig auf eine zunehmende Einführung digitaler, datengesteuerter Technologien für das Management und die Überwachung von Arbeitnehmer:innen hin, und zwar sowohl von Telearbeitnehmer:innen als auch von vor Ort tätigen Arbeitnehmer:innen. Ebenso wurden die mildernden Auswirkungen von Präventionsmaßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes durch die empirische Analyse bestätigt. Der Einsatz von algorithmischen Management- und Überwachungstechnologien am Arbeitsplatz beeinträchtigt die Privatsphäre und die Datenrechte der Arbeitnehmer:innen, kann ihre Vereinigungsfreiheit einschränken, ihre Arbeitsbedingungen verschlechtern sowie ihre psychische und physische Gesundheit beeinträchtigen. Übergriffige und intransparente Überwachungspraktiken könnten speziell im Rahmen des Rechtsrahmens für algorithmisches Management am Arbeitsplatz adressiert werden, der derzeit auf EU-Ebene und in einigen EU-Mitgliedstaaten Gegenstand politischer Diskussionen ist.

**Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA)** trägt zur Schaffung sichererer, gesünderer und produktiverer Arbeitsplätze in Europa bei. Die Agentur untersucht, entwickelt und verbreitet verlässliche, ausgewogene und unparteiische Informationen über Sicherheit und Gesundheit und organisiert europaweite Sensibilisierungskampagnen. Die im Jahr 1994 von der Europäischen Union gegründete Agentur mit Sitz in Bilbao (Spanien) bringt Vertreter der Europäischen Kommission, der Regierungen der Mitgliedstaaten, der Arbeitgeber- und Arbeitnehmer:innenverbände sowie führende Sachverständige aus den EU-Mitgliedstaaten und anderen Ländern zusammen.

**Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz**

Santiago de Compostela 12, 5. Etage  
48003 Bilbao, Spanien

E-Mail: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

<http://osha.europa.eu>