

Nadzor i praćenje radnika na daljinu: posljedice za sigurnost i zdravlje na radu

Sažetak

Autorica: Annarosa Pesole

Upravljanje projektom: Maurizio Curtarelli and Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Ovu publikaciju naručila je Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu (EU-OSHA). Njezin sadržaj, uključujući sva iznesena mišljenja i/ili zaključke, pripada samo autorima i ne odražava nužno stavove agencije EU-OSHA.

Ni Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Agencije ne odgovara za moguće korištenje informacija u nastavku.

© Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu, 2023.

Umnožavanje je dopušteno ako se navede izvor.

Za svaku uporabu ili umnožavanje fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom Europske agencije za sigurnost i zdravlje na radu, potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositelja autorskih prava.

Više informacija o Europskoj uniji dostupno je na internetu (<http://europa.eu>).

Sažetak

Cilj je ove studije analizirati posljedice koje prakse nadzora i praćenja radnika na daljinu imaju na sigurnost i zdravlje na radu. Iako nadzornici i oblici nadzora oduvijek postoje na mjestima rada, pojava „obrade podataka“ (eng. datafication) radnih procesa i digitalizacija radnih mjesta privukli su pozornost u pogledu načina na koji nove tehnologije mogu utjecati na dobrobit radnika i pogoršati radne uvjete.

Upotreba algoritama, umjetne inteligencije i digitalnih alata mijenja način na koji se obavljaju zadaci i odnose na radnim mjestima, a mijenja i hijerarhijsku strukturu i ulogu srednjeg rukovodstva. Digitalne tehnologije i algoritmi mogu dodjeljivati zadatke, kontrolirati radnu snagu, mjeriti produktivnost i definirati radne uvjete. Mogu podržati i, u nekim slučajevima, čak i zamijeniti rukovodstvo u postupku donošenja odluka, kao i u aktivnostima praćenja. Međutim, te pojačane funkcionalnosti mnogo su puta na štetu diskrecije i autonomije radnika te su općenito popraćene nametljivim tehnologijama koje mogu povećati psihosocijalne rizike radnika i pogoršati njihove zdravstvene ishode, posebno radnika na daljinu.

Upotreba analitike podataka i procesa automatizacije promijenila je mjesta rada u prostore koji se temelje na podacima i dovela do digitalnih modela upravljanja temeljenih na podacima, kako bi se pomoglo rukovodstvu u postupku donošenja odluka i poboljšala učinkovitost. Iako oblici znanstvenog upravljanja nisu novost, razmjor i raširenost novih alata za digitalni nadzor takvi su da je moguće prikupiti velike količine podataka u stvarnom vremenu koji se ne odnose samo na profesionalne aktivnosti, čime se u konačnici zadire u privatnu sferu radnika. Nadalje, većina tih tehnologija može djelovati prešutno, pri čemu radnici nisu svjesni da ih se prati ili nisu upoznati s vrstom i količinom prikupljenih podataka i u koje svrhe se prikupljaju. Ta pojačana upotreba nadzora i stalan osjećaj praćenja imaju i velike posljedice na kvalitetu posla, što dovodi do smanjene autonomije u radu, intenzivnijeg rada, veće razine stresa i tjeskobe te uzajamnog nepovjerenja između radnika i rukovodstva. Radnici na daljinu, definirani kao radnici koji upotrebljavaju digitalne tehnologije i rade izvan poslovnih prostorija poslodavaca, prednjače u pojačanom nadzoru.

U ovoj se studiji, na temelju podataka iz istraživanja EU-OSHA-e OSH Pulse, istražuje kako je usvajanje različitih stupnjeva praksi nadzora u poslovnom modelu povezano s prisutnošću sigurnosnih i zdravstvenih ili psihosocijalnih rizika na mjestu rada. Kao drugo, procjenjuju se učinci preventivnih mjera sigurnosti i zdravlja na radu na ublažavanje rizika za nadzirane radnike. Kao treće, provjerava se učinak integriranih praksi praćenja i nadzora u upravljanju radnicima na daljinu koje se temelje na podacima.

Koristeći se informacijama o primjeni tehnologije i praksama praćenja i nadzora, u studiji se definiraju „organizacijski modeli nadzora“ u onim organizacijama koje upotrebljavaju barem jednu digitalnu tehnologiju za kontrolu ponašanja, uspješnosti ili fiziologije radnika te se mjeri njihov učinak na specifične psihosocijalne rizike i zdravstvene ishode i analiziraju se ublažavajući učinci preventivnih mjera za sigurnost i zdravlje na radu.

Prema rezultatima, 78 % ukupno ispitanih radnika izjavilo je da se nalaze u nekom obliku organizacijskih modela digitalnog upravljanja i nadzora koji se temelje na podacima. Drugim riječima, oni prijavljuju postojanje digitalnih tehnologija koje određuju njihovu brzinu rada ili prate i nadziru njihov rad ili im dodjeljuju zadatke ili smjene ili ocjenjuju njihov rad ili pak, u konačnici, prate njihove vitalne znakove.

Kada je riječ o utjecaju organizacijskih modela nadzora na percipirane psihosocijalne rizike, radnici su prijavili da povećanje upotrebe digitalnih alata nadzora odgovara većem percipiranom psihosocijalnom riziku.

Prilikom kontrole u pogledu dodatnih značajki radnika, rezultati pokazuju da radnici na uredskim poslovima i kvalificirani radnici prolaze lošije od stručnjaka i administratora, dok su radnici u prodaji i uslužnim djelatnostima u boljem položaju. Primjena tehnologije uistinu može dovesti do smanjene autonomije u radu i ozbiljnog vremenskog pritiska te preopterećenja poslom, što može biti teže za uredska zanimanja nego za stručnjake, a smanjuju se rizici od uznemiravanja i verbalnog zlostavljanja kojima su izloženiji radnici u prodaji i uslužnim djelatnostima. Nadalje, uredski i kvalificirani radnici mogu biti izloženiji automatizaciji kognitivnih zadataka i postupcima koji omogućuju dublji nadzor obavljenog posla, kako u pogledu brzine, tako i u pogledu koraka koje treba slijediti, čime su izloženi većim psihosocijalnim rizicima.

Kad je riječ o mjestima rada, rad u poslovnim prostorima klijenata povećava stres na poslu, dok rad od kuće smanjuje psihosocijalne rizike. Potonji nalaz u suprotnosti je s prethodnim istraživanjem u kojem se utvrđuje pogoršanje psihosocijalnih rizika za radnike na daljinu koji rade od kuće. Moguće objašnjenje tih suprotnih nalaza moglo bi biti da otprilike polovica radnika na daljinu u uzorku radi od kuće te su stručnjaci, administratori ili uredski zaposlenici. Ti radnici mogu imati koristi od veće autonomije, a mogućnost rada od kuće doista bi mogla olakšati njihovu ravnotežu između poslovnog i privatnog života, skratiti vrijeme putovanja na posao i općenito poboljšati njihovu kvalitetu života i mentalno zdravlje.

Uzimajući u obzir organizacijske i strukturne čimbenike, samozapošljavanje smanjuje psihosocijalne rizike povezane s organizacijskim modelima nadzora, ali samo kada se u jednadžbu uračunaju preventivne mjere za sigurnost i zdravlje na radu, što je donekle proturječno jer preventivne mjere za sigurnost i zdravlje na radu obično nisu izravno usmjerene na samozaposlene radnike. Ovdje se mogu razmotriti dva pitanja. Prvo, postoje učinci prelijevanja provedbe aktivnosti podizanja svijesti povezanih sa sigurnošću i zdravljem na radu koje mogu dovesti do neizravnih rezultata povećavanjem svijesti radnika, posebno za samostalne samozaposlene osobe. Drugo, većina samozaposlenih osoba su poduzetnici koji najvjerojatnije izvještavaju o mjerama sigurnosti i zdravlja na radu koje primjenjuju na svojem mjestu rada. Kada se promatra veličina poduzeća, rad u većim poduzećima postupno povećava psihosocijalne rizike povezane s organizacijskim modelima nadzora, što potvrđuje da organizacijske modele nadzora uglavnom provode veća poduzeća.

Naposlijetku, uvođenje mjera za sigurnost i zdravlje na radu ima ublažavajući učinak na psihosocijalne rizike, osim mjera koje uključuju savjetovanje i psihološku potporu. Međutim, taj rezultat može upućivati na predrasude prema korištenju savjetovanja i terapije na mjestu rada više nego na stvarnu neučinkovitost mjere. Naime, većina radnika u 11 država članica „izrazito se slaže” ili „se slaže” da bi otkrivanje stanja mentalnog zdravlja negativno utjecalo na karijeru pojedinca.

Kad je riječ o utjecaju nadzora na zdravstvene ishode, nalazi pokazuju da se organizacijskim modelom nadzora povećava broj prijavljenih zdravstvenih problema. To je posebice tako za nekvalificirane radnike koji su prijavili veće negativne zdravstvene ishode. To se može objasniti činjenicom da mnogi nekvalificirani radnici općenito obavljaju fizički rad i češće prijavljuju bolove u kostima, zglobovima i mišićima koji se mogu pogoršati intenziviranjem rada.

Rad izvan prostorija poslodavaca povećava prosjek prijavljenih zdravstvenih ishoda gotovo za sva radna mjesta, osim u slučaju radnih mjesta kod kuće. Kao što je utvrđeno i za psihosocijalne rizike, radnici na daljinu koji rade od kuće u prosjeku izvješćuju o boljem zdravlju. Kad se razmatraju učinci preventivnih mjera za sigurnost i zdravlje na radu, samo rad na javnom prostoru i u prostorima klijenata dovodi do lošijih zdravstvenih ishoda, što je u skladu s činjenicom da je riječ o dvama radnim okruženjima u kojima se preventivne mjere za sigurnost i zdravlje na radu ne mogu (u potpunosti) provesti.

Rezultati te studije jasno upućuju na sve veću primjenu digitalnih tehnologija za upravljanje radnicima i njihov nadzor koje se temelje na podacima, za radnike na daljinu i zaposlenike na radnom mjestu. Slično tome, učinci ublažavanja preventivnih mjera u području sigurnosti i zdravlja na radu potvrđeni su empirijskom analizom. Upotreba algoritamskih tehnologija upravljanja i nadzora na radnom mjestu utječe na privatnost i prava na podatke radnika, može ugroziti njihovu slobodu udruživanja i pogoršati njihove radne uvjete te utjecati na njihovo mentalno i tjelesno zdravlje. Nametljive i netransparentne prakse nadzora mogle bi se rješavati posebno unutar regulatornog okvira o algoritamskom upravljanju na radnom mjestu, što je trenutačno predmet političke rasprave na razini EU-a i u nekim državama članicama EU-a.

Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu (EU-OSHA) daje svoj doprinos kako bi Europa bila sigurnije, zdravije i produktivnije mjesto za rad. Agencija istražuje, izrađuje i distribuira pouzdane, uravnotežene i nepristrane informacije o sigurnosti i zdravlju te organizira paneuropske kampanje za podizanje razine svijesti. Ovu Agenciju sa sjedištem u Bilbao u Španjolskoj osnovala je Europska unija 1994. godine, a u njoj zajedno djeluju predstavnici Europske komisije, vlada država članica te udruga poslodavaca i radnika, kao i vodeći stručnjaci iz svih država članica EU-a i šire.

Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu

Santiago de Compostela 12, 5. kat
48003 Bilbao, Španjolska
E-adresa: information@osha.europa.eu
<http://osha.europa.eu>