

A távmunkát végző munkavállalók felügyelete és nyomon követése: munkavédelmi vonatkozások

Összefoglaló

Szerző: Annarosa Pesole

Projektvezetők: Maurizio Curtarelli és Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Ez a kiadvány az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA) megbízásából készült. Tartalmáért, a benne megfogalmazott véleményekért és/vagy következtetésekért a szerzők felelnek, és ezek nem feltétlenül tükrözik az EU-OSHA álláspontját.

Sem az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség, sem a nevében eljáró személy nem felel az alábbi információk esetleges felhasználásáért.

© Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség, 2023

A sokszorosítás a forrás megjelölésével megengedett.

Bármelyik fénykép vagy egyéb anyag felhasználása vagy sokszorosítása esetén, amelynek szerzői joga nem az Európai

Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökséget illeti meg, közvetlenül a szerzői jog jogosultjához kell fordulni engedélyért.

Az Európai Unióról további információt a <http://europa.eu> honlapon találhat.

Összefoglaló

E tanulmány célja a távmunkát végző munkavállalókra vonatkozó felügyeleti és nyomonkövetési gyakorlatok munkavédelmi vonatkozásainak elemzése. Bár a munkahelyeken mindig is léteztek felügyelők és a felügyelet különböző formái, a munkafolyamatok adatosításának és a munkahelyek digitalizálásának megjelenése felhívja a figyelmet arra, hogyan befolyásolhatják az új technológiák a munkavállalók jóllétét, illetve ronthatják a munkakörülményeket.

Az algoritmusok, a mesterséges intelligencia és a digitális eszközök használata megváltoztatja a feladatok elvégzésének módját, a munkahelyi kapcsolatokat, valamint módosítja a hierarchikus láncolatot és a középvezetők szerepét. A digitális technológiák és algoritmusok képesek a feladatok kiosztására, a munkaerő irányítására, a termelékenység mérésére és a munkakörülmények meghatározására. Képesek támogatni, sőt, egyes esetekben akár helyettesíteni a vezetőket a döntéshozatali folyamatban és a nyomonkövetési tevékenységekben. Ezek a feljogosító funkciók azonban sokszor a munkavállalók mérlegelési lehetőségeinek és autonómiájának a rovására mennek, és általában olyan intruzív technológiákkal járnak együtt, amelyek – különösen a távmunkát végzők esetében – növelhetik a munkavállalók pszichoszociális kockázatait és ronthatják egészségi állapotukat.

Az adatelemzés használata és az automatizálási folyamat a munkahelyeket adatvezérelt terekké alakította, és a vezetőket a döntéshozatali folyamatban segítő és a hatékonyságot javító, digitális adatvezérelt irányítási modelleket eredményezett. Bár a tudományos irányítás formái nem jelentenek újdonságot, az új digitális megfigyelési eszközök terjedelme és elterjedtsége olyan mértékű, hogy valós időben nagy mennyiségű adat gyűjthető, és túlmutathat a munkával kapcsolatos tevékenységeken, végül pedig behatolhat a munkavállalók magánszférájába. Ezen túlmenően a legtöbb ilyen technológia a munkavállalók tudta nélkül működhet, így nem tudnak arról, hogy milyen típusú és mennyiségű adatot gyűjtenek róluk és milyen célból. A felügyelet fokozottabb alkalmazása és a folyamatos ellenőrzés érzése nagy hatással van a munkahelyek minőségére, ami a munkaautonómia csökkenéséhez, a munkamennyiség fokozódásához, fokozott stresszhez, szorongáshoz, valamint a vezetők és a munkavállalók közötti kölcsönös bizalmatlansághoz vezet. A távmunkát végző munkavállalók, azaz azok a munkavállalók, akik digitális technológiákat használva a munkáltató telephelyein kívül dolgoznak, a felügyelet fokozódásának középpontjában állnak.

Ez a tanulmány az EU-OSHA OSH Pulse felméréséből származó adatokat használva azt vizsgálja, hogy az üzleti modellben alkalmazott különböző szintű felügyeleti gyakorlatok elfogadása hogyan függ össze a munkahelyi biztonsági, egészségi vagy pszichoszociális kockázatok jelenlétével. Másodszor, értékeli a megelőző munkavédelmi intézkedések hatásait a felügyelet alatt álló munkavállalókat érintő kockázatok csökkentése terén. Harmadszor, azt vizsgálja, hogy az adatvezérelt munkavállalói irányítás terén alkalmazott, beépített nyomonkövetési és felügyeleti gyakorlatok milyen hatást gyakorolnak a távmunkát végző munkavállalókra.

A technológia elfogadására, valamint a nyomon követési és felügyeleti gyakorlatokra vonatkozó információk felhasználásával a tanulmány „felügyeleti szervezeti modellek” néven határozza meg azokat a szervezeteket, amelyek legalább egy digitális technológiát alkalmaznak a munkavállalók viselkedésének, teljesítményének vagy fiziológiájának ellenőrzésére, továbbá méri ezeknek bizonyos pszichoszociális kockázatokra és egészségi eredményekre kifejtett hatását, valamint elemzi a munkavédelmi megelőző intézkedések enyhítő hatásait.

A megállapítások szerint az összes megkérdezett munkavállaló 78%-a úgy nyilatkozott, hogy a digitális adatvezérelt irányítási és felügyeleti szervezeti modellek valamilyen formája alatt áll. Vagyis arról számolnak be, hogy digitális technológiák határozzák meg a munkájuk sebességét, követik nyomon és felügyelik a munkájukat, osztanak ki számukra feladatokat vagy műszakokat, értékelik a munkájukat vagy figyelik az életjeleiket.

Ami a felügyeleti szervezeti modelleknek az észlelt pszichoszociális kockázatokra gyakorolt hatását illeti, a munkavállalók arról számoltak be, hogy a felügyeleti digitális eszközök használatának fokozódása nagyobb észlelt pszichoszociális kockázattal jár.

A munkavállalók további jellemzőinek ellenőrzése esetén a megállapítások azt mutatják, hogy az irodai alkalmazottak és a szakmunkások rosszabbul járnak, mint a szakemberek és az adminisztrátorok, míg

az értékesítésben és a szolgáltatásokban dolgozók jobban járnak. A technológia bevezetése valóban a munkahelyi autonómia csökkenéséhez, valamint szoros határidőkhöz és túlterheltséghez vezethet, ami az irodai munkavállalók esetében súlyosabb lehet, mint a szakembereknél, ugyanakkor csökkenti a zaklatás és a szóbeli bántalmazás kockázatát, amelynek az értékesítési és szolgáltatási dolgozók jobban ki vannak téve. Ezen túlmenően az irodai és szakképzett munkavállalók jobban ki lehetnek téve a kognitív feladatok automatizálásának és azoknak az eljárásoknak, amelyek lehetővé teszik az elvégzett munka mélyrehatóbb nyomon követését mind a sebesség, mind a követendő lépések tekintetében, ami nagyobb pszichoszociális kockázatokat eredményez számukra.

Ami a munkahelyeket illeti, az ügyfelek telephelyén végzett munka növeli a munkahelyi stresszt, míg az otthonról történő munkavégzés csökkenti a pszichoszociális kockázatokat. Ez utóbbi megállapítás ellentétes a korábbi kutatásokkal, amelyek szerint az otthonról dolgozó távmunkát végzők esetében a pszichoszociális kockázatok romlása tapasztalható. Az ellentétes eredmények egyik lehetséges magyarázata az lehet, hogy a mintában szereplő távmunkát végzők mintegy fele otthonról dolgozik, és szakmai, adminisztrátori vagy irodai munkát végez. Ezek a munkavállalók nagyobb önállóságot élvezhetnek, és az otthoni munkavégzés lehetősége valóban elősegíti a munka és a magánélet közötti egyensúlyt, csökkentheti az ingázási időt, és általában véve javíthatja életminőségüket és mentális egészségüket.

A szervezeti és strukturális tényezőket tekintve az önálló vállalkozói lét csökkenti a felügyeleti szervezeti modellekhez kapcsolódó pszichoszociális kockázatokat, de csak akkor, ha a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi megelőző intézkedéseket is figyelembe veszik, ami kissé ellentmondásos, mivel a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi megelőző intézkedések általában nem közvetlenül az önálló vállalkozókat célozzák. Ebben az esetben két kérdést kell mérlegelni. Először is azt, hogy a munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos tudatosságnövelő tevékenységek végrehajtásának továbbgyűrűző hatásai vannak, amelyek közvetett eredményeket hozhatnak a munkavállalók, különösen az önfoglalkoztatók tudatosságának növelése révén. Másodszor, az önfoglalkoztatók többsége olyan vállalkozó, aki a munkahelyén alkalmazott munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi intézkedésekről legnagyobb valószínűséggel számol be. A vállalatok méretét vizsgálva a nagyobb cégeknél történő munkavállalás fokozatosan növeli a felügyeleti szervezeti modellekkel kapcsolatos pszichoszociális kockázatokat, ami megerősíti, hogy a felügyeleti szervezeti modelleket többnyire a nagyobb vállalatok alkalmazzák.

Végezetül a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi intézkedések bevezetése enyhítő hatást gyakorol a pszichoszociális kockázatokra, kivéve a tanácsadást és pszichológiai támogatást magában foglaló intézkedéseket. Ez az eredmény azonban inkább utalhat a munkahelyi tanácsadás és terápia alkalmazásával szembeni előítéletre, mint az intézkedés tényleges hatástalanságára. Valójában 11 tagállamban a munkavállalók többsége „határozottan egyetért” vagy „egyetért” azzal, hogy a mentális egészségi állapot felfedése negatív hatással lenne az egyén karrierjére.

A felügyelet egészségi eredményekre gyakorolt hatását vizsgálva a megállapítások azt mutatják, hogy a felügyeleti szervezeti modell növeli a jelentett egészségi problémák mennyiségét. Különösen azon szakképzetlen munkavállalók esetében igaz ez, akik rosszabb egészségi eredményekről számoltak be. Ez azzal magyarázható, hogy sok szakképzetlen munkavállaló általában fizikai munkát végez, és gyakrabban számol be csont-, ízületi és izomfájdalmakról, amelyek a munka intenzívebbé válásával súlyosbodhatnak.

A munkáltatók telephelyein kívül végzett munka az otthoni munkahelyek kivételével szinte minden munkahely esetében növeli az egészségi jelentések szerinti átlagos eredményeket. Amint azt a pszichoszociális kockázatok esetében megállapították, a távmunkát végző munkavállalók átlagosan jobb egészségi állapotról számolnak be. A munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági megelőző intézkedések hatásait vizsgálva csak a közterületen és az ügyfelek telephelyén végzett munka vonatkozásában jelentettek rosszabb egészségi eredményeket, ami összhangban van azzal a ténnyel, hogy ez az a két munkakörnyezet, ahol a munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági megelőző intézkedéseket nem lehet (teljes mértékben) végrehajtani.

E tanulmány eredményei egyértelműen arra utalnak, hogy mind a távmunkát végző, mind a munkáltató telephelyén dolgozó munkavállalók körében egyre inkább elterjednek a digitális, adatvezérelt munkaerő-irányítási és -felügyeleti technológiák. Hasonlóképpen, a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi megelőző intézkedések enyhítő hatásait az empirikus elemzés is megerősítette. A

munkahelyi algoritmikus irányítási és felügyeleti technológiák használata hatással van a munkavállalók magánélethez és adatokkal kapcsolatos jogaira, akadályozhatja egyesülési szabadságukat, ronthatja munkakörülményeiket, valamint hatással lehet mentális és fizikai egészségükre. Az intruzív és nem átlátható felügyeleti gyakorlatokkal kifejezetten a munkahelyi algoritmikus irányításra vonatkozó szabályozási kereten belül lehetne foglalkozni a jelenleg uniós szinten és egyes uniós tagállamokban folyó szakpolitikai vita keretében.

Az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA)

hozzájárul, hogy Európa olyan helyé váljon, ahol biztonságosabb, egészségesebb és eredményesebb a munka. Az Ügynökség megbízható, kiegyensúlyozott és pártatlan biztonsági és egészségvédelmi információkat kutat, fejleszt és terjeszt, valamint egész Európára kiterjedő figyelemfelhívó kampányokat szervez. Az Európai Unió által 1994-ben alapított, bilbaói (Spanyolország) székhelyű ügynökség az Európai Bizottság, a tagállamok kormányai, a munkáltatói és munkavállalói szervezetek képviselői, valamint az Unió tagállamaiból és azokon kívülről érkező vezető szakértők számára biztosít közös fórumot.

Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség

Santiago de Compostela 12, 5. emelet

48003 Bilbao, Spanyolország

E-mail-cím: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>