

# Nuotoliniu būdu dirbančių darbuotojų priežiūra ir stebėseną. Padariniai darbuotojų saugai ir sveikatai

Santrauka

**Autorė:** Annarosa Pesole

**Projektui vadovavo:** Maurizio Curtarelli ir Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Šį leidinį užsakė Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra (EU-OSHA). Jo turinys ir visos jame pateiktos nuomonės ir (arba) išvados yra tik autorių ir nebūtinai atspindi EU-OSHA požiūrį.

Nei Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra, nei joks jos vardu veikiantis asmuo neatsako už tai, kaip gali būti panaudota toliau nurodyta informacija.

© Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra, 2023

Leidžiama atgaminti nurodžius šaltinį.

Norint naudoti ar atgaminti nuotraukas arba kitą medžiagą, kurių autorių teisės nepriklauso Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūrai, reikia gauti tiesioginį autorių teisių turėtojų leidimą.

Daugiau informacijos apie Europos Sąjungą rasite internete adresu (<http://europa.eu>).

## Santrauka

Šio tyrimo tikslas – išanalizuoti taikomų priežiūros ir stebėsenos metodų poveikį nuotoliniu būdu dirbančių darbuotojų saugai ir sveikatai. Nors darbo vietose visada būta priežiūrėtojų ir įvairių priežiūros formų, prasidėję darbo procesų duomenų apdorojimo ir darbo vietų skaitmeninimo procesai paskatino atkreipti dėmesį į tai, kaip naujosios technologijos gali paveikti darbuotojų gerovę ir pabloginti darbo sąlygas.

Algoritmų, dirbtinio intelekto ir skaitmeninių įrankių naudojimas keičia užduočių atlikimo būdą, santykius darbo vietose, pavaldumo grandinę ir vidurinės grandies vadovų vaidmenį. Skaitmeninės technologijos ir algoritmai gali skirstyti užduotis, priežiūrėti darbuotojus, vertinti našumą ir apibrėžti darbo sąlygas. Jos gali padėti vadovams priimti sprendimus ir vykdyti priežiūros užduotis, o kartais net tai daryti už juos. Tačiau dėl šių technologijoms patikėtų funkcijų dažnai nukenčia darbuotojo veiksmų laisvė ir autonomiškumas, be to, jos paprastai diegiamos kartu su intervencinėmis technologijomis, kurios gali didinti psichosocialinę riziką darbuotojams ir bloginti jų, ypač dirbančių nuotoliniu būdu, sveikatos būklę.

Duomenų analitikos naudojimas ir automatizavimo procesas darbo vietą pavertė duomenų apibrėžiamą erdve ir paskatino skaitmeninių, duomenimis grindžiamų valdymo modelių, padedančių vadovybei priimti sprendimus ir didinti efektyvumą, atsiradimą. Nors mokslu paremtos valdymo formos nėra naujovė, naujų skaitmeninių priežiūros priemonių paplitimo mastas ir skverbimosi gylis yra didžiulis ir darbovietės ribas peržengęs tikralaikis duomenų rinkimas gali imti skverbtis į privatų darbuotojų gyvenimą. Be to, dauguma šių technologijų gali veikti nepastebėtos, todėl darbuotojai gali nežinoti, kad yra stebimi arba kokie duomenys renkami ir kokiais tikslais. Ši suintensyvinama priežiūra ir nuolat jaučiama kontrolė smarkiai paveikia ir darbo sąlygų kokybę, nes mažėja profesinis autonomiškumas, intensyvėja darbo tempas, didėja streso ir nerimo lygis bei atsiranda abipusis darbuotojų ir vadovybės nepasitikėjimas. Intensyvesnė priežiūra daugiau taikoma nuotoliniu būdu dirbantiems darbuotojams, t. y. darbuotojams, kurie naudodamiesi skaitmeninėmis technologijomis dirba ne darbdavio patalpose.

Šiame tyrime, kuriam panaudoti EU-OSHA apklausos „DSS pulsas“ duomenys, aiškinamasi, kaip įvairių lygių priežiūros praktikos taikymas verslo modelyje susijęs su rizika saugai ir sveikatai ar psichosocialine rizika darbo vietoje. Antra, vertinama prevencinių darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) priemonių reikšmė mažinant riziką priežiūrimiesiems darbuotojams. Trečia, tikrinama, kokį poveikį nuotoliniams darbuotojams daro į duomenis orientuoto darbuotojų valdymo sistemoje įdiegta stebėsenos ir priežiūros praktika.

Remiantis informacija apie technologijų diegimą ir stebėsenos bei priežiūros praktiką, tyrime apibrėžiami „priežiūros organizaciniai modeliai“ tose organizacijose, kuriose darbuotojų elgsenai, darbo rezultatams ar fiziologinei būklei priežiūrėti naudojama bent viena skaitmeninė technologija, ir vertinamas tokių technologijų poveikis konkrečiai psichosocialinei rizikai ir rezultatams sveikatos srityje, taip pat analizuojama DSS prevencijos priemonių reikšmė mažinant riziką.

Tyrimo išvados rodo, kad 78 proc. visų apklaustų darbuotojų teigė, kad jiems taikomi skaitmeniniai duomenimis grindžiami valdymo ir priežiūros organizaciniai modeliai. Jų teigimu, skaitmeninės technologijos nustato jų darbo tempą, stebi ir priežiūri jų darbą, skirsto jiems užduotis ar pamainas, vertina jų darbą arba, galiausiai, stebi jų sveikatos būklę.

Vertindami priežiūros organizacinių modelių poveikį psichosocialinei rizikai, darbuotojai nurodė, kad vis dažniau pasitelkiamos skaitmeninės priežiūros priemonės atspindi tai, kad juntama didesnė psichosocialinė rizika.

Papildomų darbuotojų charakteristikų vertinimo rezultatai rodo, kad administracijos darbuotojų ir kvalifikuotų darbininkų padėtis prastesnė nei specialistų ir administratorių, o pardavimų ir aptarnavimo srities darbuotojų padėtis yra geresnė. Iš tiesų technologijų diegimas gali lemti darbuotojų autonomiškumo mažėjimą, itin įtemptą darbo grafiką ir per didelį darbo krūvį, su kuriuo administracijos darbuotojai susiduria dažniau nei specialistai, bet technologijos mažina priekabiavimo ir žodinio užgauliojimo riziką, kuri labiau paliečia pardavėjus ir aptarnaujančius darbuotojus. Be to, administracijos darbuotojams ir kvalifikuotiems darbininkams didesnę psichosocialinę riziką kelia protinio darbo automatizavimas ir procedūros, leidžiančios atidžiau stebėti tiek darbo atlikimo tempą, tiek daromus veiksmus.

Vertinant darbo vietas, dirbant klientų patalpose patiriamas didesnis stresas, o dirbant namuose psichosocialinė rizika mažėja. Pastaroji išvada prieštarauja ankstesniems tyrimams, kuriuose nustatyta, kad namuose nuotoliniu būdu dirbantys žmonės patiria didesnę psichosocialinę riziką. Šiuos prieštarigus rezultatus galima paaiškinti tuo, kad maždaug pusė atrinktų nuotoliniu būdu dirbančių darbuotojų yra specialistai, administratoriai arba administracijos darbuotojai. Šie darbuotojai gali turėti daugiau autonomijos, o galimybė dirbti iš namų iš tiesų gali padėti suderinti profesinį ir asmeninį gyvenimą, sutaupyti laiko nevažiuojant į darbą ir apskritai pagerinti gyvenimo kokybę ir psichikos sveikatą.

Vertinant organizacinius ir struktūrinius veiksnius, savarankiškai dirbantys asmenys patiria mažiau psichosocialinės rizikos, susijusios su priežiūros organizaciniais modeliais, tačiau tik tada, jei vertinant atsižvelgiama į DSS prevencines priemones, nors tai šiek tiek prieštaringa, nes paprastai DSS prevencinės priemonės nėra tiesiogiai skirtos savarankiškai dirbantiems žmonėms. Čia galima atsižvelgti į du aspektus. Pirma, informuotumo apie DSS didinimas gali duoti netiesioginių rezultatų – padidinti darbuotojų, visų pirma individualią veiklą vykdančių asmenų, informuotumą. Antra, dauguma savarankiškai dirbančių asmenų yra verslininkai, kurie veikiausiai praneša apie savo darbo vietoje taikomas DSS priemones. Vertinant įmonių dydį, dirbant didesnėse įmonėse palaipsniui didėja psichosocialinė rizika, susijusi su priežiūros organizaciniais modeliais, o tai patvirtina, kad priežiūros organizaciniai modeliai dažniausiai taikomi didesnėse įmonėse.

Galima, taikomas DSS priemonės, išskyrus konsultacijas ir psichologinę pagalbą, turi psichosocialinę riziką švelninantį poveikį. Tačiau šis rezultatas gali rodyti darbo vietoje egzistuojantį nusistatymą prieš psichologinę pagalbą ir terapiją, o ne realų priemonės neveiksmingumą. Iš tiesų, dauguma darbuotojų vienuolikoje valstybių narių „visiškai sutinka“ arba „sutinka“, kad psichikos sveikatos būklės atskleidimas turėtų neigiamą poveikį karjerai.

Vertinant priežiūros poveikį sveikatai, duomenys rodo, kad priežiūros organizacinio modelio taikymas susijęs su dažniau nurodomomis sveikatos problemomis. Ypač dažnai didesnę neigiamą poveikį sveikatai nurodė nekvalifikuoti darbininkai. Tai galima paaiškinti tuo, kad daugelis nekvalifikuotų darbininkų paprastai dirba fizinį darbą ir dažniau praneša apie kaulų, sąnarių ir raumenų skausmus, kurie, didėjant darbo intensyvumui, gali stiprėti.

Dirbant ne darbdavio patalpose, beveik visose darbo vietose, išskyrus darbo vietas namuose, vidutiniai sveikatos rodikliai gerėja. Namuose nuotoliniu būdu dirbantys darbuotojai paprastai geriau vertina savo psichosocialinę būklę. Vertinant DSS prevencinių priemonių poveikį nustatyta, kad tik dirbančiųjų viešose vietose ir klientų patalpose sveikatos rodikliai prastesni – tai patvirtina, kad šiose darbo aplinkose (visiškai) neįmanoma įgyvendinti DSS prevencijos priemonių.

Šio tyrimo rezultatai aiškiai rodo, kad skaitmeniniais duomenimis grindžiamos tiek nuotoliniu būdu, tiek darbo vietoje dirbančių darbuotojų valdymo ir priežiūros technologijos naudojamos vis plačiau. Panašiai empirinė analizė patvirtino DSS prevencinių priemonių švelninamąjį poveikį. Algoritminio valdymo ir stebėjimo technologijų naudojimas darbe paveikia darbuotojų privatumą ir teises į duomenų apsaugą, gali riboti jų susibūrimo laisvę ir bloginti darbo sąlygas, taip pat daryti poveikį jų psichikos ir fizinei sveikatai. Intervencinės ir neskaidrios priežiūros taikymo problema galėtų būti konkrečiai sprendžiama algoritminio valdymo darbe reglamentavimo sistemoje, kuri šiuo metu svarstoma ES lygmeniu ir kai kuriose ES valstybėse narėse.

**Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra (EU-OSHA)** padeda užtikrinti, kad Europa taptų saugesne, sveikesne ir našesne vieta dirbti. Agentūra tiria, renka ir platina patikimą, apibendrintą ir objektyvią informaciją apie saugą ir sveikatą ir rengia informuotumo didinimo kampanijas visoje Europoje. 1994 m. Bilbao mieste, Ispanijoje, įsteigta Europos Sąjungos agentūra bendram darbui suburia Europos Komisijos, valstybių narių vyriausybių, darbdavių ir darbuotojų organizacijų atstovus ir ES valstybių narių ir kitų šalių ekspertus.

**Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra**

Santiago de Compostela 12, 5 aukštas

48003 Bilbao, Ispanija

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

<http://osha.europa.eu>