
Thesen zu: Formen der Leistungs- und Verhaltenskontrolle und Rechtsgrundlagen

1. Technische Entwicklungen wie höhere Speicherkapazitäten, effektivere Sprachkomprimierungsverfahren, Software zur Aufzeichnung von Tastatur- und Mausbenutzung, Technologien der maschinellen Sprachanalyse und ihre Kombination mit den im Überfluss vorhandenen quantitativen Gesprächsdaten ermöglicht eine lückenlose Kontrolle von Leistung und Verhalten der Beschäftigten.
2. Die Menge an Daten und Auswertungsmöglichkeiten und die Selbstverständlichkeit ihres Vorhandenseins weckt bzw. verstärkt die Begehrlichkeit von Arbeitgebern und Vorgesetzten, diese Daten in ihrem eigenen Interesse zu verwenden (Was technisch machbar ist, wird auch eingesetzt).
3. Das dabei entstehende umfassende elektronische Abbild des Arbeitnehmers und seiner Tätigkeit widerspricht dem Leitbild der freien Entfaltung der Persönlichkeit, dem Arbeitnehmerinteresse an der Begrenzung von (maschineller) Leistungs- und Verhaltenskontrolle, den Anforderungen aus dem BDSG nach Datensparsamkeit und Datenvermeidung, aber auch allen humanen Ansätzen der Arbeitsgestaltung, die von einem mündigen Arbeitnehmer ausgehen.
4. In Verbindung mit den auch in anderen Unternehmen üblichen Datenverarbeitungssystemen bewirken die extensiven Überwachungs- und Kontrollmechanismen in Call Centern, dass diese am Rande der datenschutzrechtlichen Legalität agieren. Jede Einführung weiterer Methoden der Kontrolle oder Überwachung kann dazu führen, dass diese Grenze überschritten wird.
5. Oberste Leitlinie für BR/PR muss daher sein: Durch die Verarbeitung personenbezogener Daten darf kein ständiger Überwachungsdruck und kein vollständiges Abbild der Persönlichkeit erzeugt werden!
6. Datenschutzgesetze und das Betriebsverfassungsgesetz bieten gute rechtliche Grundlagen, dies in die Praxis umzusetzen. Ein Überblick über die Gesetzeslage und die Rechtsprechung zeigt allerdings, dass sich weder ein absolutes Verbot noch eine generelle Erlaubnis für Mithören bzw. Aufzeichnen ableiten lässt. Über die Zulässigkeit entsprechender Verfahren wird deshalb im Einzelfall anhand einer Abwägung zwischen zu begründenden Arbeitgeber- und Beschäftigteninteressen zu entscheiden sein.
7. Kontrollmethoden, die eine Kenntnisnahme des Gesprächsinhalts mit sich bringen, sind nur zulässig, wenn
 - a) die freiwillige Einwilligung der Betroffenen vorliegt oder
 - b) sie vom BDSG oder einer anderen Rechtsvorschrift ausdrücklich erlaubt sind oder
 - c) sie zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich sind und ein Interesse der Betroffenen nicht überwiegt
8. Zu a): Eine Einwilligung der Beschäftigten könnte unwirksam sein, weil die Einwilligung offensichtlich aufgrund des Abhängigkeitsverhältnisses des Mitarbeiters zu seinem Arbeitgeber unter faktischem Zwang und demnach nicht ohne jeden Zweifel erteilt wird. Im übrigen sind auch der „freiwilligen“ Einwilligung inhaltliche Grenzen gesetzt.
9. Zu b): Eine Betriebsvereinbarung kann eine „sonstige Rechtsvorschrift“ im Sinne des BDSG sein. Aber auch sie kann den Schutz des informationellen Selbstbestimmungsrechts nicht aufheben.

10. Zu c): Werden solche das Recht auf informationelle Selbstbestimmung einschränkende Maßnahmen mit den „berechtigten Interessen“ der Arbeitgeber begründet, ist eine detaillierte Prüfung der Verhältnismäßigkeit im Einzelfall erforderlich. Dabei ist zunächst zu prüfen, ob die vorgesehenen Methoden überhaupt zum Erreichen der (tatsächlichen oder vorgegebenen) Ziele geeignet sind und ob nicht Alternativen zur Verfügung stehen, die weniger gravieren in die Persönlichkeitsrechte eingreifen. Im zweiten Schritt muss eine Gesamtabwägung zwischen der Intensität des Eingriffs und seinen Folgen für die Beschäftigten und dem Gewicht der ihn rechtfertigenden Gründe vorgenommen werden.
11. Der Darlegung der beabsichtigten Verfahren zur Qualitätsverbesserung und ihrer konkreten Ausgestaltung kommt hierbei besondere Bedeutung zu. Manche Auslegungen des Begriffs „Qualität“ sind so fragwürdig, dass sie für die Begründung von Eingriffen in das Persönlichkeitsrecht der Beschäftigten nicht ausreichen.
Für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen notwendig wären selbständig agierende, mit Handlungsspielräumen und Entscheidungskompetenzen ausgestattete Beschäftigte. Das mit dem extensiven Einsatz der geschilderten qualitativen Kontrollverfahren entstehende Klima der Lenkung, Gängelung und Unselbständigkeit steht aber nicht nur humaneren Arbeitsbedingungen, sondern auch den erklärten Qualitätszielen entgegen.
12. Der Zusammenhang zwischen Stress und anderen Folgen psychisch belastender Arbeitsbedingungen einerseits und mangelnden Gestaltungsmöglichkeiten der eigenen Arbeitsbedingungen und fehlenden Entscheidungsspielräumen andererseits ist arbeitsmedizinisch nachgewiesen: Kontrolle macht krank!
13. Je nach eingesetzter Technik und konkreter Ausgestaltung des Verfahrens könnte eine Abwägung zwischen den Interessen des Arbeitgebers und den Nachteilen für die Beschäftigten zu dem Ergebnis kommen, dass keine hinreichende Rechtfertigung begründet werden kann.
14. Es gibt daher genügend Argumente, das Ausmaß von Leistungs- und Verhaltenskontrollen unter Berücksichtigung von Arbeitnehmerinteressen einzuschränken.
15. Unterhalb der grundsätzlichen Fragen nach Zielen und Zweck von Kontrolle und Überwachung und den zulässigen Verfahren existieren zahlreiche Stellschrauben, mit deren Hilfe diese Systeme im Sinne von Arbeitnehmerinteressen eingestellt und feinjustiert werden können. Aus Arbeitnehmersicht akzeptable Beispiele werden gelebt und müssen weiter verbreitet werden.
16. Die betriebliche und gesellschaftliche Realität führt dazu, dass bisherige Rechtspositionen und arbeitnehmerfreundliche Regelungen unter Druck geraten. Unter dem Eindruck der „normativen Kraft des Faktischen“ stellen neue Argumentationslinien Arbeitnehmerrechte in Frage. Hierauf müssen inhaltliche und juristische Gegenpositionen entwickelt und Gegenstrategien diskutiert werden.