

„Großer Lauschangriff“ im Call Center – ein Arbeitsschutzthema

Gesundheitliche Aspekte von Überwachung und Kontrolle in Call- und Servicecentern

Dass ein Zuviel an Überwachung und Kontrolle zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen kann ist arbeitswissenschaftlich ein „alter Hut“. Der Zusammenhang zwischen Überwachung und gesundheitlicher Beeinträchtigung ist so offensichtlich, dass dieser allgemein eher dem Datenschutz zugerechnete Aspekt in die dem Arbeitsschutz verpflichtete EU-Bildschirmrichtlinie und folgend in die Bildschirmarbeitsverordnung eingeflossen ist. In deren „Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen“ findet sich als Punkt 22 die Vorschrift: „Ohne Wissen der Benutzer darf keine Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle verwendet werden.“ [Anmerkung 1]

Ausgerechnet für eine technikgestützte Organisationsform der Kommunikation, die von Beginn an mit umfassenden Überwachungs- und Kontrolltechniken gesegnet war, enthält nun der Entwurf der Bundesregierung zum Arbeitnehmerdatenschutz eine böse Überraschung. So soll zukünftig nach § 32i das Mithören, Aufzeichnen und Auswerten von Gesprächen in Call- und Service-Centern „ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall zu einer stichprobenartigen oder anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle“ erlaubt sein, wenn nur der Gesprächspartner darin eingewilligt hat und die Beschäftigten „in geeigneter Weise vorab darüber informiert“ worden sind. „Bei dieser Nutzung anfallende Daten“ aus der Telefonanlage wie Nummern der Gesprächsteilnehmer, Dauer des Gesprächs und der Pausen, Zeit vom ersten Klingeln bis zur Annahme des Gesprächs etc. darf der Arbeitgeber sowieso zu Leistungs- oder Verhaltenskontrollen nutzen, sofern er die Beschäftigten nachträglich (!) informiert, „sobald der Zweck der Verarbeitung oder Nutzung durch die Unterrichtung nicht mehr gefährdet wird“. [Anmerkung 2]

Überwachungsdruck – auch ein Arbeitsschutzthema

Als das Bundesverfassungsgericht im Volkszählungsurteil von 1983 den Begriff eines „ständigen Überwachungsdrucks“, der auf jeden Fall zu vermeiden sei, prägte, stand der eher staatsbürgerliche Aspekt der freien Entfaltung der Persönlichkeit – zu deren Förderung Arbeitgeber und Betriebsrat im Übrigen nach dem BetrVG § 75 Abs. 2 [Anmerkung 3] explizit verpflichtet sind - im Vordergrund. Angesichts der heute vorhandenen und vielfach auch angewendeten Überwachungsinstrumente gewinnt dieser Begriff zusätzlich eine psychische und damit unter Arbeitsschutzgesichtspunkten relevante Dimension.

Überwachungsdruck führt nachweislich zu psychischen und psychosomatischen Folgen mit Auswirkung auf die Gesundheit der Beschäftigten. Der Zusammenhang zwischen Stress und anderen Folgen psychisch belastender Arbeitsbedingungen einerseits, mangelnden Gestaltungsmöglichkeiten der eigenen Arbeitsbedingungen und fehlenden Entscheidungsspielräumen andererseits ist arbeitsmedizinisch nachgewiesen.

Schon vor Jahren kam eine Studie der Internationalen Arbeitsorganisation zu dem Ergebnis, dass zunehmende Überwachungstechnik auch zu einer Zunahme von Stress und anderen Formen psychischer Belastungen wie „Stumpfsinn“, „hohe Anspannung“, „extreme Angstzustände“, „Depressionen“, „Ärger/Zorn“ und „zunehmende Müdigkeit“ führt. Elektronisch überwachte Arbeitnehmer klagten mehr als nicht kontrollierte Vergleichsgruppen über Muskel- und Knochenbeschwerden und über Kopfschmerzen. [Anmerkung 4]

Gerade in Call Centern ist der Zusammenhang zwischen Überwachung und Kontrolle der Beschäftigten und gesundheitlichen Beeinträchtigungen ein Aspekt, der besondere Beachtung verdient. Die Dienstleistungserbringung in Call Centern ist vollständig an technische Einrichtungen gebunden, die das Arbeitsverhalten in jeder Sekunde registrieren und damit kontrollierbar machen. Der o.g. Entwurf der Bundesregierung mit seiner Aushöhlung des Datenschutzes und der Erleichterung von technischen Leistungs- und Verhaltenskontrollen wird die bereits jetzt schon gesundheitsgefährdende Praxis der Kontrolle und Überwachung weiter verschärfen.

Dies ist der gegenwärtige Stand der im doppelten Wortsinn „grenzenlosen“ technischen Kontroll- und Überwachungstechnologie:

- Moderne (ACD-)Telefonanlagen bieten standardmäßig Daten und Auswertungen für jeden Aspekt ihrer Nutzung
- Die Aufzeichnungs- und Speicherkapazität für ACD-Daten und mitgeschnittene Gespräche ist nur noch durch die eingesetzte Hardware limitiert;
- Monitoringsysteme zur Überwachung des Gesprächsverlaufs arbeiten standortübergreifend, Zugriffe von außerhalb eines Betriebes sind in Echtzeit und/oder rückwirkend über das Intranet auf gespeicherte Daten möglich;
- Über das Internet können alle Daten einschließlich der aufgezeichneten Gespräche externen Stellen zugänglich gemacht werden;
- Technologien der automatisierten Spracherkennung werden zur Vorauswahl von Gesprächen, die für eine genauere Auswertung gespeichert werden sollen, und zur nachträglichen Auswertung des Gesprächsinhalts eingesetzt.

Dieser Zustand der permanent möglichen Kontrolle bei gleichzeitig zumeist extrem eingeschränktem Handlungs- und Entscheidungsspielraum dürfte einen nicht unwesentlichen Beitrag zu den erschreckenden Zahlen über psychische und psychosomatische Beschwerden und Erkrankungen bei Call Center-Beschäftigten leisten. [Anmerkung 5]

So ist es nicht verwunderlich, dass „TelefonistInnen“ (unter dieser Kategorie werden Call Center-Beschäftigte bei den Krankenkassen geführt) in diversen Statistiken zu psychischen Erkrankungen seit Jahren die Spitzenplätze einnehmen. Im aktuellen BKK-Gesundheitsreport führen sie sowohl bei den Frauen wie bei den Männern die Liste der Berufe mit den meisten psychisch verursachten AU-Tagen an. [Anmerkung 6]

In einem Gesundheitsbericht über die bei ihr versicherten Call Center-Beschäftigten stellt die AOK Rheinland/Hamburg fest: „Der psychische Druck in Call-Centern ist sehr hoch, da in der Regel durch die Call-Center-Betreiber Zeiten vorgegeben werden, die für das Gespräch mit dem Kunden reichen muss.“ Dieser Zeitdruck werde noch durch Warteschlangenanzeigen, Informationen über abgebrochen Telefonate und die genommene Pausenzeit verstärkt, Gespräche könnten jederzeit unbemerkt durch die Vorgesetzten abgehört werden. Ihre Schlussfolgerung lautet: „Mit Sicherheit dienen diese und andere Methoden, wie externe Testanrufe, der Qualitätssicherung, andererseits führen diese wiederum zu einer Daueranspannung bei den Angestellten.“ Um diese Belastungen abzubauen, empfiehlt die AOK u.a. ausreichende Erholungs- und regelmäßige Bildschirm-pausen und den weitestgehenden Abbau der stresserzeugenden Verhaltens- und Leistungskontrollen. [Anmerkung 7]

Gesundheit als „überwiegendes Interesse“ der Betroffenen

Führt man sich dieses gesundheitliche Gefährdungspotenzial eines „ständigen Überwachungsdrucks“ vor Augen, dann könnte dies durchaus ein „überwiegendes Interesse“ der Betroffenen am Ausschluss oder einer drastischen Reduzierung des Kontroll- und Überwachungsinstrumentariums darstellen, das sich auch unter Bezug auf das Bundesdatenschutzgesetz begründen lässt. Diese kennt nämlich nicht nur die Kategorien der Datenvermeidung und -sparsamkeit, der Zweckbindung und der dem konkreten Zweck dienenden Erforderlichkeit, sondern auch das Kriterium der Verhältnismäßigkeit als Voraussetzung für eine zulässige Datenverarbeitung. Diese Verhältnismäßigkeit muss mittels einer „Güterabwägung“ zwischen den Interessen der Verantwortlichen für die Datenverarbeitung und den davon Betroffenen abgeprüft werden.

Diese Güterabwägung kann und muss im Rahmen einer Einzelfallprüfung auch bei der beabsichtigten Überwachung von Beschäftigten in Call Centern für das jeweilige konkrete Einsatzszenario erfolgen. Angesichts der gesundheitlichen Risiken müssen da schon sehr schwerwiegende Argumente ins Feld geführt werden, um die Verhältnismäßigkeit bestimmter Überwachungsverfahren begründen zu können. Das häufig genannte Beispiel der „korrekten

Begrüßungsformel“ als „Qualitätsmerkmal“ dürfte jedenfalls nicht ausreichen, um Stress und Überwachungsdruck bei den Beschäftigten zu legitimieren.

Fazit: auch nach einer möglichen Verschlechterung der Rechtslage durch den Regierungsentwurf gibt es triftige Gründe und gute Aussichten, dass extensive Formen der Arbeitnehmerüberwachung eingeschränkt werden können, wenn Gesichtspunkte des Arbeitsschutzes berücksichtigt und durchgesetzt werden. Und unter der gegenwärtigen wie unter einer zukünftig evtl. schlechteren Rechtslage bleibt das Instrument der Betriebsvereinbarung [Anmerkung 8], mit dem die konkrete Anwendung von technischen Kontroll- und Überwachungsinstrumenten so geregelt werden kann, dass die Interessen der Beschäftigten Berücksichtigung finden.

Anmerkungen:

1) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (BildscharbV) vom 4. Dezember 1996 (BGBl. I S. 1841)

2) „Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes“. Download: http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzestexte/Entwuerfe/Entwurf_Beschaeftigtendatenschutz.pdf?__blob=publicationFile , hier S. 12:

„Ist die ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erbrachte telefonische Dienstleistung wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung, darf der Arbeitgeber Inhalte dieser Nutzung ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall zu einer stichprobenartigen oder anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle erheben, verarbeiten und nutzen, wenn

1. der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, dass er in einem eingegrenzten Zeitraum mit einer Kontrolle zu rechnen hat, und
2. die Kommunikationspartner des Beschäftigten über die Möglichkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung informiert worden sind und darin eingewilligt haben.“

3) BetrVG § 75 Abs. 2 : „Arbeitgeber und Betriebsrat haben die freie Entfaltung der Persönlichkeit der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer zu schützen und zu fördern. ...“

4) Eine Zusammenfassung der Studie von Manfred Burr erschien in „Computer Information“ Ausgabe 4/1995, S. 21ff

5) „Entscheidend für Art und Ausmaß psychischer Belastungen durch Call Center-Arbeit ist also der jeweils gegebene Umfang vorhandener Handlungs- und Entscheidungsspielräume ... Solche Spielräume wirken sich prinzipiell positiv auf das Wohlbefinden aus und sind in der Lage, Stresswirkungen >abzupuffern<.“

„Verstärkt werden die ... belastenden >Stressoren< noch durch die technisch jederzeit mögliche Überwachung der Leistung und des Verhaltens während der Arbeit.“

Amela Isic in Computer Fachwissen 10/1999, S.12-17

6) BKK Gesundheitsreport 2009, Berlin, Dezember 2009, hier S. 95ff. Download unter <http://www.bkk.de/arbeitgeber/bkk-gesundheitsreport/bkk-gesundheitsreport-2009/>

7) AOK Rheinland/Hamburg, Gesundheitsbericht der AOK-Versicherten der Call-Center-Branche im Rheinland 2006, S. 45, im Internet unter <http://www.bgf-institut.de/material/Gesundheitsbericht/Call-Center%20Bericht%202006.pdf>

8) „Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes“, a.a.O., S. 2:

„Dem § 4 Absatz 1 wird folgender Satz angefügt:

„Andere Rechtsvorschriften im Sinne dieses Gesetzes sind auch Betriebs- und Dienstvereinbarungen.“

Dieser Beitrag wurde veröffentlicht in der Zeitschrift „Gute Arbeit“, Ausgabe 10/2010, S. 25-27. Kontakt zum Autor: Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen, Bürgerstr. 1. Tel.: 0421 – 3630 1959, Mail: gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de