

## »Digital, aber human: Gute Arbeit hat Zukunft«

Claudia Kral-Bast, Leiterin der Abteilung Arbeit & Technik der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA), im Gespräch

New-Skills-Gespräche des AMS (56)  
www.ams.at/newskills



Mag.<sup>a</sup> Claudia Kral-Bast ist Leiterin der Abteilung Arbeit & Technik der Gewerkschaft GPA.<sup>1</sup> In diesem New-Skills-Gespräch geht sie auf ihr berufliches Tätigkeitsfeld ein und in die damit verbundenen Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung im Zusammenhang mit der Betriebsratsarbeit.

### Können Sie kurz Ihre Arbeit und die Abteilung Arbeit & Technik in der GPA vorstellen?

*Claudia Kral-Bast:* Die Abteilung Arbeit und Technik unterstützt Betriebsrätinnen und Betriebsräte dabei, den Herausforderungen einer digitalisierten Arbeitswelt zu begegnen und ihre Mitbestimmungsrechte zu nutzen, um die Interessen der Belegschaft möglichst kraftvoll in betriebliche Veränderungsprozesse einzubringen. Dabei steht uns ein Beirat von etwa vierzig Betriebsrätinnen und Betriebsräten zur Seite, alles »Early Adopter« oder zumindest IT-affin. Mit denen gehen wir gemeinsam auf die Spurensuche nach organisatorisch-technischen Innovationen, was diese mit der betrieblichen Praxis zu tun haben und was man da an Werkzeugen für eine effektive Interessenvertretung benötigt, um als Betriebsrat mit der Unternehmensleitung in Augenhöhe zu kommen.

Die Digitalisierung erfasst mittlerweile sämtliche Lebensbereiche. Auch die IT-Systeme am Arbeitsplatz werden immer vernetzter und komplexer. Wer in welchem Ausmaß daraus Nutzen ziehen kann und wie die Risiken verteilt sind, ist eine offene interessenpolitische Auseinandersetzung. Wir sind da sehr stark an der betrieblichen und betriebsrätlichen Ebene orientiert, damit Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an den Chancen, die Digitalisierung in die Arbeitswelt bringt, partizipieren und ihnen die Risiken nicht allein aufgebürdet werden.

**Was sind hier die konkreten Aktivitäten für die Betriebsrätinnen und Betriebsräte, wo Sie auch gemerkt haben, die führen wirklich zu einer Stärkung, einer Ermächtigung der Betriebsrätinnen und Betriebsräte in einem doch sehr komplexen Prozess von Digitalisierung und Technologisierung der Arbeitswelt?**

*Claudia Kral-Bast:* Aktuell setzen wir uns etwa mit dem Einsatz algorithmenbasierter Datenverarbeitungssysteme im Betrieb auseinander. Die Möglichkeiten, eine Unmenge an Daten über Verhalten und Leistung von Beschäftigten zu erfassen, verschiedenste Quellen zusammenspielen, daraus auf künftiges Verhalten und andere Ereignisse, so etwa Kündigungs- oder Streikabsichten, zu schließen, sind vorhanden, und sie werden genutzt. Arbeitsplätze werden mit der vorgegebenen Absicht, sie »optimal« zu gestalten, digital überwacht. Während betriebliche Abläufe algorithmisch optimiert und beschleunigt werden, kommen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer unter Druck: Leistung und Verhalten werden bewertet sowie gerankt, und die gesammelten Daten werden immer öfter zur Grundlage automatisierter Entscheidungen. Das ist nicht Fiktion, sondern echt, hier und jetzt und mitunter in Echtzeit. In einer jüngst erschienenen Publikation von Wolfie Christl wird das anhand zahlreicher betrieblicher Fallstudien eindrucksvoll belegt.<sup>2</sup>

Wir unterstützen Betriebsräte und Betriebsrätinnen, bei aller Komplexität einen roten Gestaltungsfaden aufzunehmen: Mit welchem System haben wir es genau zu tun? Welche Daten werden erfasst und zu welchem Zweck, welche Auswertungen finden statt, wer hat Zugriff? Wo sind die datenschutz- und arbeitsrechtlichen Ansatzpunkte, um als Betriebsrat über die betriebliche Nutzung mitbestimmen zu können? Und wie entwickelt man eine Strategie, um die Nutzung möglichst arbeitnehmerInnenfreundlich zu gestalten? Wie organisiere ich mir das notwendige Wissen, um überhaupt mitbestimmen zu können? Und wie hole ich die

<sup>1</sup> www.gpa.at.

<sup>2</sup> Näheres dazu unter [www.crackedlabs.org/daten-arbeitsplatz](http://www.crackedlabs.org/daten-arbeitsplatz).

Belegschaft an Bord? Eine konkrete Aktivität ist die Entwicklung von praktischen Handreichungen für den Umgang mit komplexen, gängigen Systemen, so etwa Microsoft 365, von Algorithmen getrieben und extrem datenhungrig. Diese Tools haben unmittelbare Auswirkungen einerseits auf die Arbeitsbedingungen, andererseits auf den Grundrechts- und Arbeitnehmerschutz im Betrieb. Da liegt unsere Aufgabe darin, Broschüren und Mustervereinbarungen zu entwerfen sowie Trainings mit Betriebsrätinnen und Betriebsräten zu halten, um für die Durchsetzung von Betriebsvereinbarungen eine Verhandlungsunterstützung im Betrieb bieten zu können.

In den letzten beiden Jahren haben wir unzählige Beratungen rund um das Thema »Homeoffice« durchgeführt und die rechtliche Basis im Umgang damit weiterentwickelt. Es sind viele Betriebsvereinbarungen zu Homeoffice und speziell zum Umgang mit Videokonferenztools – ob und was aufgezeichnet werden darf, wie lange Chats gespeichert werden – entstanden.

Einerseits organisieren wir technisches Know-how und Support, andererseits unterstützen wir auch mit rechtlichem Werkzeug, bieten Workshops zum strategischen Austausch, bereiten aktuelle Forschungsergebnisse für die Argumentation im Betrieb auf und machen uns für faire gesetzliche Grundlagen stark.

#### **Haben Sie da auch immer wieder Bildungsmaßnahmen?**

*Claudia Kral-Bast:* Ja, wir haben immer wieder sehr praktische Bildungsmaßnahmen rund um die Themen »Arbeitsorganisation« und »Digitalisierung« im Betrieb, insbesondere zu Datenschutz und Mitbestimmungsfragen. Einerseits ist der Betriebsrat selbst in der Rolle des Datenverarbeiters, andererseits steht er im Ausverhandlungsprozess mit den Unternehmen, wenn es darum geht, datenhungrige Systeme einzusetzen. In diesem Zusammenhang liefert uns die DSGVO<sup>3</sup> sehr gute Argumente und kann den Einzelnen gut in seinen Rechten stärken. Dahingehend fungiert der Betriebsrat als Unterstützung für die einzelne Person, um dem Machtungleichgewicht im Arbeitsverhältnis entgegenzuwirken. Datenschutz am Arbeitsplatz ist nur mit kollektiver Kraft durchzusetzen.

Es geht aber nicht nur um technische Tools, sondern auch um den Umgang mit neuen Arbeitsorganisationsmodellen, so etwa »Agiles Arbeiten«. Dies ist nicht nur in der IT-Branche, sondern auch zunehmend in der Finanzwirtschaft und im industriellen Bereich ein Thema. Dabei ist vordergründig nicht klar ersichtlich, wo der Betriebsrat einsetzt, weil »Agiles Arbeiten« unter der Überschrift »Wir arbeiten im Team und selbstgesteuert« steht. Wir bieten bereits das zweite Semester eine Workshop-Reihe an, um hier einen Austausch zwischen betroffenen Betriebsrätinnen und Betriebsräten zu organisieren, um über unterschiedliche Erfahrungshorizonte mit dieser neuen Arbeitsmethode zu erfahren. Das sind nicht Bildungsveranstaltungen im klassischen Stil, sondern Workshops, wo man die Leute, die aktuell im Betrieb so eine Situation haben, versucht zusammenzubringen, um dann voneinander zu lernen.

#### **Was müssten Arbeitnehmerinnen, Arbeitnehmer, Betriebsrätinnen und Betriebsräte können, um sich eben an den Verände-**

**rungen zu orientieren? Was sind die zentralen Kompetenzen, die hier konkret wichtig sind beziehungsweise die Sie sich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zukunft stärker ausgeprägt wünschen würden? Was sind die wichtigsten Aspekte in Bezug auf digitale Kompetenzen im breitesten aller Sinne?**

*Claudia Kral-Bast:* Vor allem geht es darum, den Umgang mit komplexen Systemen zu entmystifizieren, fragefähig zu bleiben und Komplexität auf den Kern zu reduzieren, der einer Gestaltung zugänglich ist. Dafür brauche ich weniger den Anspruch, ganz genau zu wissen, wie der Algorithmus programmiert ist, es ist eher unablässiges, kritisches Hinterfragen, das man benötigt, um algorithmischen Schwächen und Bias auf die Spur zu kommen. Und deswegen ist der Umgang mit Komplexität eine ganz zentrale Kompetenz. Eine Mischung aus sozialen, technischen und kreativen Kompetenzen, womöglich mit einem zusätzlichen juristischen Handwerkszeug, um hier zumindest sprachlich anschlussfähig zu sein. Vor allem scheint mir hier zentral zu sein, die Fähigkeit zu besitzen, die Komplexität managen zu können, sich nicht irritieren zu lassen und im Prozess auf das Wesentliche herunterbrechen zu können.

Obwohl es verlockend erscheint, das Thema der Bildung nur der Eigenverantwortung aufzubürden, ist es für den Betriebsrat essenziell, dass dieser Ball auch zu den Arbeitgebern gebracht wird und diese in die Verantwortung genommen werden. Hier geht es darum, zu betonen, dass es sich um einen gesellschaftlichen Transformationsprozess handelt und es eine Chance auf gute Arbeit und gute Arbeitsbedingungen ist, die mit Hilfe der Digitalisierung weiter unterstützt werden kann. Das können wir nur erreichen, indem wir in Augenhöhe gestalten, und dafür bedarf es Qualifikationen. Um den Erwerb von Qualifikationen im Betrieb Raum zu geben, müssen die Arbeitsbedingungen dazu geeignet sein. Ein konkretes Beispiel liefert mal wieder Schweden, wo man auf gewerkschaftliche Initiative in bestimmten Branchen den »Study-Friday« eingeführt hat. Konkret arbeiten bei diesem Arbeitsmodell die Angestellten vier Tage regulär, und der fünfte Tag ist betrieblichen Bildungsprogrammen gewidmet, die mit einer Kollektivvereinbarung gefestigt wurde.

Insofern hat Digitalisierungsfitness auch damit zu tun, ob eine faire Arbeitszeitgestaltung auch Raum dafür schafft, sich mit neuen Herausforderungen auseinanderzusetzen und mit Komplexität umgehen lernen zu können.

#### **Was sind konkrete Fähigkeiten die Arbeitnehmerinnen, Arbeitnehmer, Betriebsrätinnen und Betriebsräte mitbringen können, um das Managen von Komplexität zu bewerkstelligen und sich in den Arbeitsprozessen zurechtzufinden? Was für Kompetenzen, Fähigkeiten und Wissen stecken dahinter, die ein Managen überhaupt ermöglichen?**

*Claudia Kral-Bast:* Nicht nur der Erwerb von technischen und juristischen Kompetenzen ist entscheidend, sondern auch der Ansatz, in welcher Form ist der Technologieeinsatz im Sinne von »Guter Arbeit« förderlich, ist erheblich.

Im Moment sind die Datenschutzkenntnisse bei den Beschäftigten auf der Ebene verankert, dass das Unternehmen vorgibt, welche Datensicherheitsmaßnahmen zu ergreifen sind, um die Interessen des Unternehmens zu wahren. Aber die Awareness zum Thema »Schutz meiner eigenen Daten« und der Umgang mit Kundendaten stehen im Hintergrund beziehungsweise werden

<sup>3</sup> DSGVO = Datenschutz-Grundverordnung.



Mag.ª Claudia Kral-Bast ist Leiterin der Abteilung Arbeit & Technik der Gewerkschaft GPA

nicht ausreichend in der betrieblichen Kompetenzentwicklung berücksichtigt. Die Vermittlung dieser Grundhaltung wird nicht als Teil der Unternehmensaufgabe gesehen. Hier muss bei den Unternehmen das Bewusstsein geschaffen werden, dass auch der Aufbau von Kompetenzen, die einen gesamtgesellschaftlichen und persönlichen Fokus haben, für das Unternehmen nicht nur Kosten verursacht, sondern auch Marktvertrauen bilden kann. Zusätzlich kann es sich auch dahingehend lohnen, in diese Kompetenzen zu investieren, da diese den Umgang mit und die gesellschaftliche Bewertung von Algorithmen und technischen Tools unterstützen. Die Kompetenz des Hinterfragens und der kritischen Reflexion ist eine gemeinsame Aufgabe und kann nicht nur an das Schulsystem delegiert werden, sondern muss auch im Betrieb entfaltet werden können.

**Inwieweit sind Arbeitnehmerinnen, Arbeitnehmer, Betriebsrätinnen und Betriebsräte der Zukunft auch angehalten, dass sie selbst schauen, wie die eigenen Daten dahingehend gesichert werden? Ist das auch auf der individuellen Ebene ein wichtiger Punkt der Zukunft?**

*Claudia Kral-Bast:* Tatsache ist, dass man sich im Arbeitsverhältnis nicht aussuchen kann, welches Tool man verwendet, das ist vorgegeben und trackt mit. Teilweise ist man über diese Überwachung informiert, teilweise aber auch nicht. Manches ist rechtskonform eingesetzt, und manches ist überhaupt nicht rechtskonform eingesetzt. In der Regel muss ich im Arbeitsverhältnis eine gewisse Fremdbestimmtheit akzeptieren, selbst wenn ich Datenschutz-Know-how habe, sind meine faktischen Wahlmöglichkeiten und die individuelle Ausübung meiner Datenschutzrechte wegen des

Machtgefälles im Arbeitsverhältnis als einzelner Arbeitnehmer oder einzelne Arbeitnehmerin schwierig. Deswegen muss die Thematik »Datenschutz« über die individuelle Awareness hinausgehen. Es geht darum, trotz dieses existierenden Machtunglechgewichtes, den Nutzen, den uns Digitalisierung bringen kann, fair zu verteilen. Dabei können uns starke kollektive Rechte für Betriebsrätinnen, Betriebsräte und Gewerkschaften helfen.

**Was braucht es für das Erkennen von Problemlagen?**

*Claudia Kral-Bast:* Schlüsselfaktoren sind Kommunikation und soziale Fähigkeiten. Aus meiner Sicht sind Selbstvergewisserung und Austausch mit anderen ganz erheblich, um fragefähig zu sein und die Sicherheit zu haben, dass es sich um eine wichtige Frage handelt, die man stellt. Während auf der technischen Ebene Produktion immer vernetzter abläuft, stellen wir fest, dass die Belegschaften immer desintegrierter werden, da durch den technologischen Fortschritt ein disloziertes Arbeiten immer mehr möglich ist. Der Betrieb als sozialer Ort, wie man ihn bisher kannte, ist zunehmend unter Druck. Das macht diesen Selbstvergewisserungsprozess und diesen Organisationsprozess schwieriger herzustellen. Zwar können auch technische Räume geöffnet werden, aber dort läuft die Kommunikation anders.

**Gerade diese technologischen Kommunikationstools, die vom Arbeitgeber größtenteils zur Verfügung gestellt werden, unterliegen wiederum diesen Kontrollmaßnahmen, die zu einem Druck und Unsicherheit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern führen kann, oder?**

*Claudia Kral-Bast:* Ständigem Überwachungsdruck ausgesetzt zu sein – das ist sicher das Gegenteil von so genannter »Guter Arbeit«. Die Herausforderung liegt darin, die guten unterstützenden Teile der Digitalisierung und digitaler Tools zu identifizieren und der Nutzung einen sicheren Rahmen zu geben, um den Überwachungsdruck zu minimieren. Da gibt es noch viel zu tun!

**Herzlichen Dank für das Gespräch!**

Das Interview mit Claudia Kral-Bast führte Alexander Schmözl vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf, [www.oebf.at](http://www.oebf.at)) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.

**Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«**  
**Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«**



AMS report 133

*Monira Kerler, Karin Steiner*

**Mismatch am Arbeitsmarkt**  
 Indikatoren, Handlungsfelder und  
 Matching-Strategien im Wirkungsbereich  
 von Vermittlung und Beratung

ISBN 978-3-85495-645-2



AMS report 134

*Regina Haberfellner, René Sturm*

**HochschulabsolventInnen und Soft Skills  
 aus Arbeitsmarktperspektive**

ISBN 978-3-85495-646-0



AMS report 135

*Marian Fink, Thomas Horvath, Peter Huber,  
 Ulrike Huemer, Matthias Kirchner,  
 Helmut Mahringer, Philipp Piribauer*

**Mittelfristige Beschäftigungsprognose  
 für Österreich bis 2023**

Berufliche und sektorale Veränderungen  
 im Überblick

ISBN 978-3-85495-647-9



AMS report 136

*Birgit Aigner-Walder, Marika Gruber*

**Jugendarbeitslosigkeit und Migration  
 im ländlichen Raum**

Analyse am Beispiel des Bundeslandes  
 Kärnten

ISBN 978-3-85495-648-7

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; [www.oebf.at](http://www.oebf.at)) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; [www.ibw.at](http://www.ibw.at)) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

**[www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills)**

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

**Anschrift der Interviewten**

Mag.<sup>a</sup> Claudia Kral-Bast  
 Gewerkschaft GPA – Arbeit und Technik  
 Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030 Wien  
 E-Mail: [claudia.kral-bast@gpa.at](mailto:claudia.kral-bast@gpa.at)  
 Internet: <https://arbeitundtechnik.gpa.at>

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Dezember 2021 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

