

# Pressemitteilung

04.11.2009

## **Gesetzliche Unfallversicherung: Arbeits- und Gesundheitsschutz in Jobcentern – Beschäftigte mit hohen Arbeitsbelastungen**

Beschäftigte in den Arbeitsgemeinschaften sind vielfältigen Arbeitsbelastungen ausgesetzt, die bis an und über die Grenzen ihrer Belastbarkeit gehen können. Das geht aus einem Zwischenbericht zum Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ hervor, das die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) in Zusammenarbeit mit Unfallkassen in zwölf ARGEn durchführt.

Der Bericht stellt erste Ergebnisse einer umfangreichen Mitarbeiterbefragung zum Thema psychische Arbeitsbelastungen und deren Folgen für die Gesundheit der Mitarbeiter vor. Ebenfalls thematisiert werden Bedrohungssituationen und die allgemeine Sicherheitslage in den Jobcentern. Erste praxisorientierte Maßnahmen und die Entwicklung von Präventionsansätzen werden beschrieben.

Die über 2.000 befragten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen berichten von einem ausgeprägten Gemeinschaftsgefühl und guter sozialer Unterstützung. Auch die Führungsqualität wird im Durchschnitt als gut bewertet. Diese positiven Faktoren können allerdings nicht in jedem Fall eine Überlastung der Mitarbeiter verhindern.

Die Beschäftigten in den Jobcentern stehen täglich im Kundenkontakt und sind oft emotional belastenden Situationen ausgesetzt. Sie werden mit komplexen rechtlichen und verwaltungstechnischen Anforderungen konfrontiert, die auf politische Rahmenbedingungen wie unterschiedliche Zuständigkeiten zurückzuführen sind.

Seit der Einführung des Arbeitslosengeldes II sind die Mitarbeiter der ARGEn für viele Kunden direktes Spiegelbild der Hartz IV-Gesetze. Folgen sind unter anderem die Verweigerung der Mitarbeit seitens der Kunden, abfällige Bemerkungen gegenüber den Beschäftigten und auch körperliche Übergriffe.

Die hohe Arbeitsbelastung bestätigt sich in den Angaben zu quantitativen Anforderungen und der allgemeinen emotionalen Erschöpfung. In der Folge andauernder Belastungssituationen kommt

es an einzelnen Standorten gehäuft zu psychosomatischen Beschwerden. Beschäftigte berichten hier vermehrt von Schulter- und Nackenschmerzen oder Magenbeschwerden. Auffallend sind auch die unterschiedlichen Belastungswerte der Personen, die in den Leistungsabteilungen beschäftigt sind im Vergleich zu denjenigen, die in den Vermittlungsabteilungen arbeiten. Bei hohen Anforderungen in beiden Bereichen sind die quantitativen und emotionalen Belastungen in den Leistungsabteilungen höher.

Der Zwischenbericht weist auf eine Vielzahl konkreter Maßnahmen, die mit Unterstützung der Unfallkassen in den ARGEen erarbeitet und umgesetzt werden. Die Bandbreite reicht von der Umgestaltung der Eingangszonen über mehrstufige Alarmierungssysteme und einem umfassenden Notfallmanagement bis hin zu Seminaren mit Themenschwerpunkten zum deeskalierenden Verhalten und Strafrecht. Die Ausbildung von psychologischen Erstbetreuern stellt eine zentrale Maßnahme dar.

Erkenntnisse des Projektes werden auf der A+A in Düsseldorf vom 3.-6. November 2009 im Rahmen des Kongressthemas „Gewalt am Arbeitsplatz“ vorgestellt.

Der Zwischenbericht steht unter [www.dguv.de](http://www.dguv.de) zum Download bereit (Webcode: d32282)

#### Pressekontakt:

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)  
Pressestelle  
Stefan Boltz  
Tel.: 030 288763768  
Fax: 030 288763771  
E-Mail: [presse@dguv.de](mailto:presse@dguv.de)