

## **ABBA-Tagung 5.-6. Juni**

### **Kurzbeschreibung für Tagungsband**

#### **Beitrag: Ergebnisse des ABBA-Projektes Belastungen/Beanspruchungen - Gewalt – Arbeitsschutzorganisation**

Jan Hetmeier, Unfallkasse des Bundes & Katrin Päßler, Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

Im Jahr 2008 wurden im ABBA-Projekt in einer detaillierten Befragung Facetten der psychischen Arbeitsbelastungen und deren Folgen für die Gesundheit der Beschäftigten, die unterschiedlichen Formen der erlebten Gewalt, die allgemeine Sicherheitslage und der Stand des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in den Jobcentern untersucht. Im Frühjahr 2010 wurden die Beschäftigten ein zweites Mal befragt um festzustellen, ob sich die Arbeitssituation durch die verschiedenen im Projekt umgesetzten Maßnahmen positiv verändert hat.

#### **Ergebnisse Belastungen und emotionale Erschöpfung (Burn-out)**

Als besonders belastend erleben die Beschäftigten in den JobCentern die Faktoren

- Handlungsspielraum (Einfluss) bei der Arbeit
- Verbundenheit mit dem Arbeitsplatz und Bedeutung der Arbeit
- Rollenkonflikte.

Der Vorher-Nachher-Vergleich zeigt: trotz zahlreicher Präventionsmaßnahmen haben sich im Belastungsempfinden der Beschäftigten kaum Veränderungen ergeben. Verbessert hat sich aber die wahrgenommene Belastung durch quantitative Anforderungen (Arbeitsmenge).

Allerdings unterscheiden sich die Beschäftigten in der Leistungsabteilung und der Vermittlungsabteilung stark in ihrem Belastungserleben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leistungsabteilung geben eine deutlich höhere Belastung durch die Arbeitsmenge an als die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Vermittlungsabteilung.

Die emotionale Erschöpfung (Burn-out) hat sich im Verlauf des Projektes kaum verbessert und befindet sich auf einem sehr hohen Niveau. Die Leistungsabteilung ist wieder deutlich stärker betroffen als die Vermittlungsabteilung.

#### **Ergebnisse Gewalt**

Es scheint, dass seit der Einführung des Arbeitslosengeld II die Mitarbeiter der Jobcenter für viele Kunden ein direktes Spiegelbild der Hartz IV-Gesetze sind. Täglich erleben die Beschäftigten schwierige gewaltbeladene Situationen. Die Erscheinungsformen der Gewalt

mit denen sie konfrontiert werden, sind vielschichtig: sie reichen von geringen bzw. subtilen Beleidigungen bis hin zu Gewaltszenarien, die das Eingreifen von spezialisierten Polizeieinheiten erforderlich machen. Massive Übergriffe (Bedrohung, körperliche Angriffe, sexuelle Aggression) stellen jedoch die sehr seltene Ausnahme im beruflichen Alltag der Beschäftigten dar. Mehrmals in der Woche erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Jobcentern dagegen verbale Aggressionen (Beschimpfen, Beleidigen, unangepasstes Sozialverhalten), Randalen bzw. Sachbeschädigungen. Ca. 60 % der Befragten fühlen sich gelegentlich an ihren Arbeitsplätzen unsicher bzw. bedroht. Dass Maßnahmen zur Gewaltprävention das Übergriffsgeschehen reduzieren, zeigen eindrucksvoll die Ergebnisse der Zweitbefragung. Im Vergleich zur Erstbefragung haben sich die Zahlen zu den erlebten Formen der Gewalt zum Teil deutlich verringert.

### **Ergebnisse Arbeitsschutz- und Gesundheitsschutz**

Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zählten nicht zu den vordergründigen Projektzielen – trotzdem hat dieser Aspekt der Arbeitsgestaltung besonders vom „abba“-Projekt profitiert. Bei den Begehungen konnten strukturelle Defizite (z. B. fehlende Pflichtenübertragung von Aufgaben im Arbeitsschutz, kein Arbeitsschutzausschuss, unklare Zuständigkeiten bei der Organisation der Ersten Hilfe, der arbeitsmedizinischen Vorsorge und der Prüfung von elektrischen Betriebsmitteln) und z.T. gravierende Mängel in der Umsetzung von Arbeitsschutzvorschriften (z. B. fehlende Gefährdungsbeurteilung, fehlende Unterweisung, technische und bauliche Unzulänglichkeiten) aufgezeigt werden. Eine Vielzahl von technischen und organisatorischen Defiziten konnte noch während der Projektlaufzeit beseitigt werden, auch wenn die zeitliche Umsetzung aufgrund unklarer Zuständigkeiten oftmals zu lang und für die Beschäftigten wenig nachvollziehbar war.