



DGUV

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
Spitzenverband

Ergebnisse des abba-Projektes

Eine Zusammenfassung der wichtigsten
Analyse- und Evaluationsergebnisse

Katrin Päßler, Unfallkasse Nordrhein-Westfalen



UK NRW

Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



Unfallkasse
des Bundes

Jan Hetmeier, Unfallkasse des Bundes

Ergebnisse im abba-Projekt

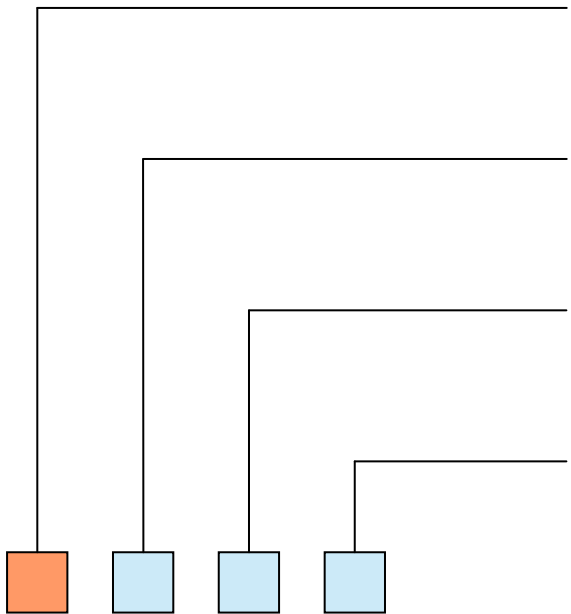


Wie und was wurde ermittelt?

Belastungen und Beanspruchungen in den
Jobcentern

Erlebte Formen der Gewalt am Arbeitsplatz

Arbeits- und Gesundheitsschutzes





Analyse vor Aktion: Die Beschäftigtenbefragung

Belastungsfaktoren (COPSOQ-Fragebogen)

Anforderungen (3)

- Quantitative Anforderungen
- Emotionale Anforderungen
- Anforderungen Gefühle zu verbergen

Einfluss und Entwicklungsmöglichkeiten (4)

- Einfluss bei der Arbeit
- Entwicklungsmöglichkeiten
- Bedeutung der Arbeit
- Verbundenheit mit Arbeitsplatz

Soziale Beziehungen und Führung (5)

- Rollenklarheit
- Rollenkonflikte
- Führungsqualität
- Soziale Unterstützung
- Gemeinschaftsgefühl

Weitere Parameter (2)

- Work-privacy-conflict
- Arbeitszufriedenheit

Erstbefragung 2008

2194 Befragte in

12 ARGEn

Zweitbefragung 2010

762 Befragte in

2 ARGEn

Beanspruchungsfolgen

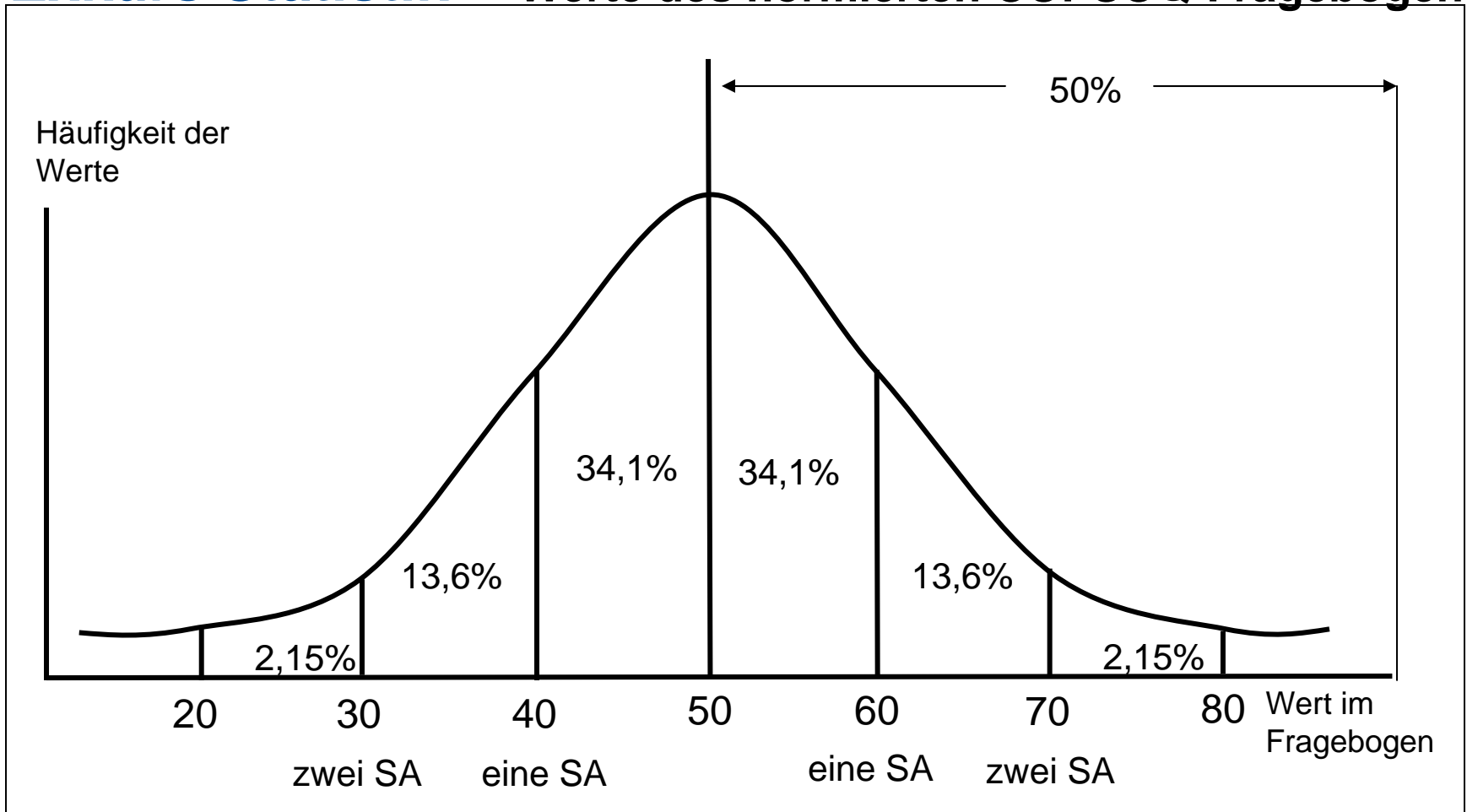
- Emotionale Erschöpfung (BHD)
- körperliche, psychische, soziale Beeinträchtigungen (KÖPS)

Formen von Gewalt / Gewaltprävention

- Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr (FoBiK)
- sicherheitstechnisch relevante Aspekte eines Arbeitsplatzes (Kripo)



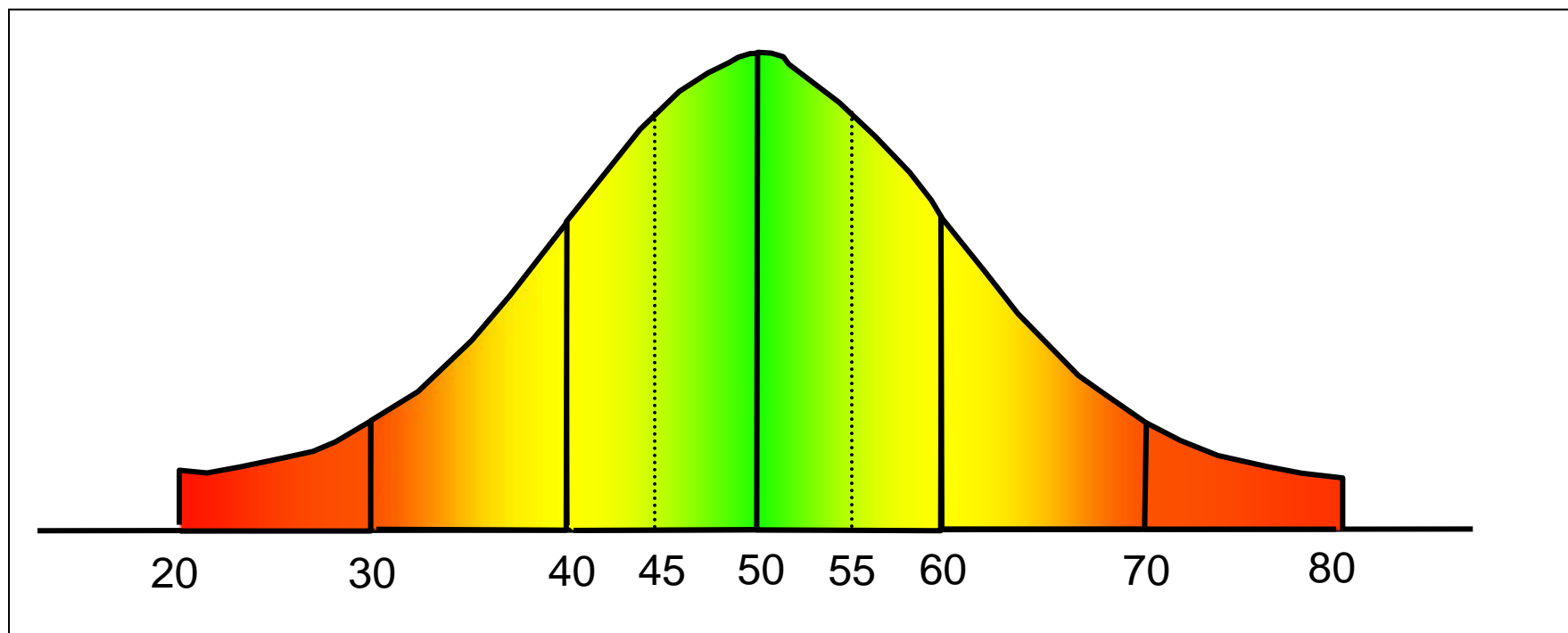
Exkurs Statistik Werte des normierten COPSOQ-Fragebogen



SA = Standardabweichung



Belastungen im Fragebogen: Handlungsbedarf ab Werten von 55 bzw. 45



Ergebnisse im abba-Projekt

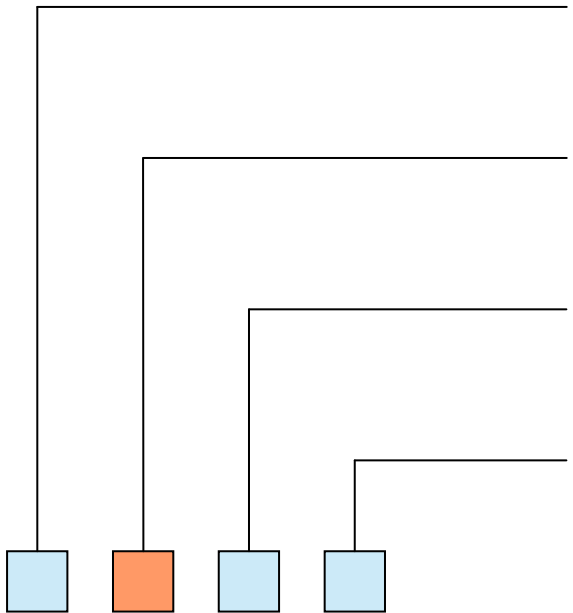


Wie und was wurde ermittelt?

Belastungen und Beanspruchungen in den
Jobcentern

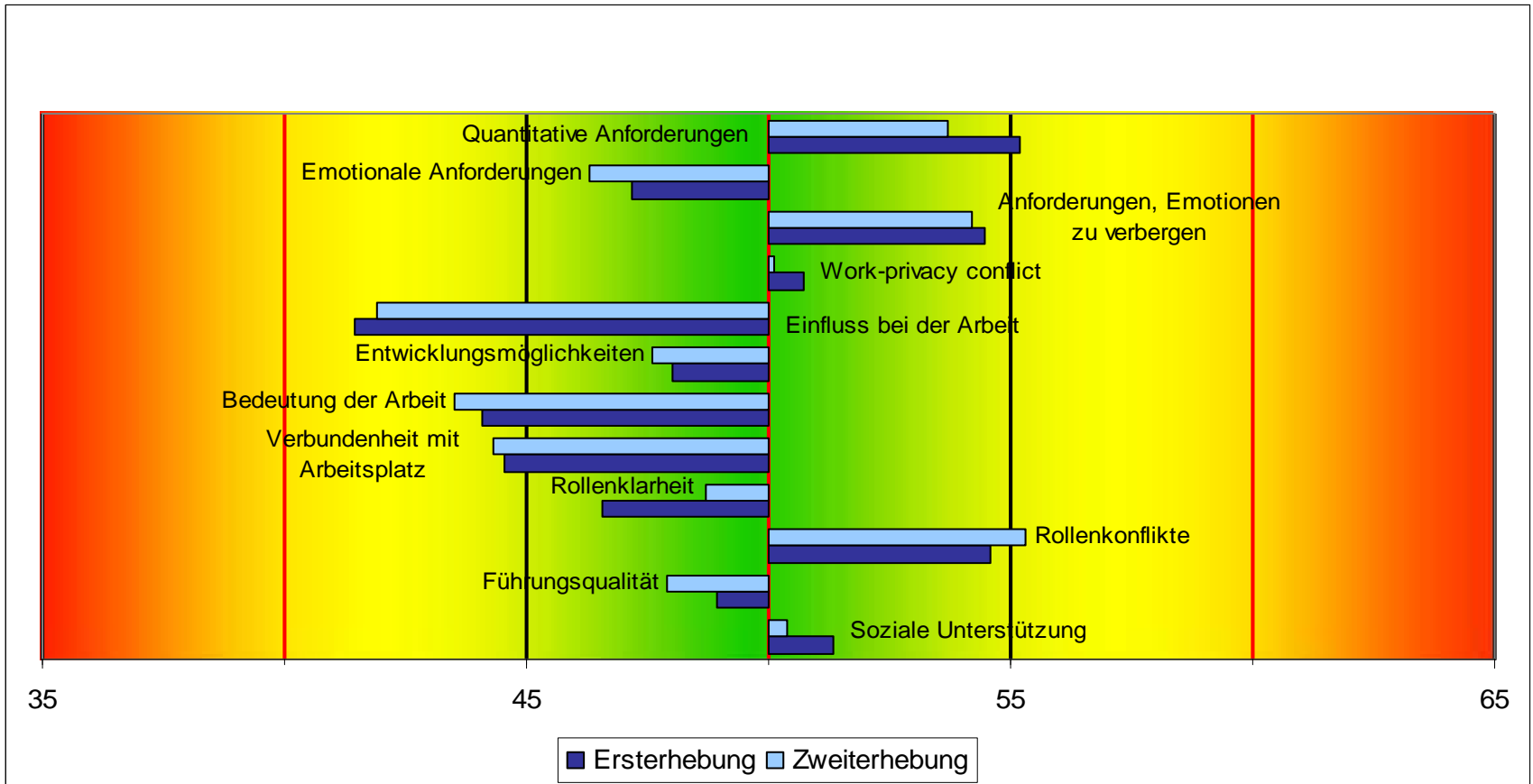
Erlebte Formen der Gewalt am Arbeitsplatz

Arbeits- und Gesundheitsschutzes



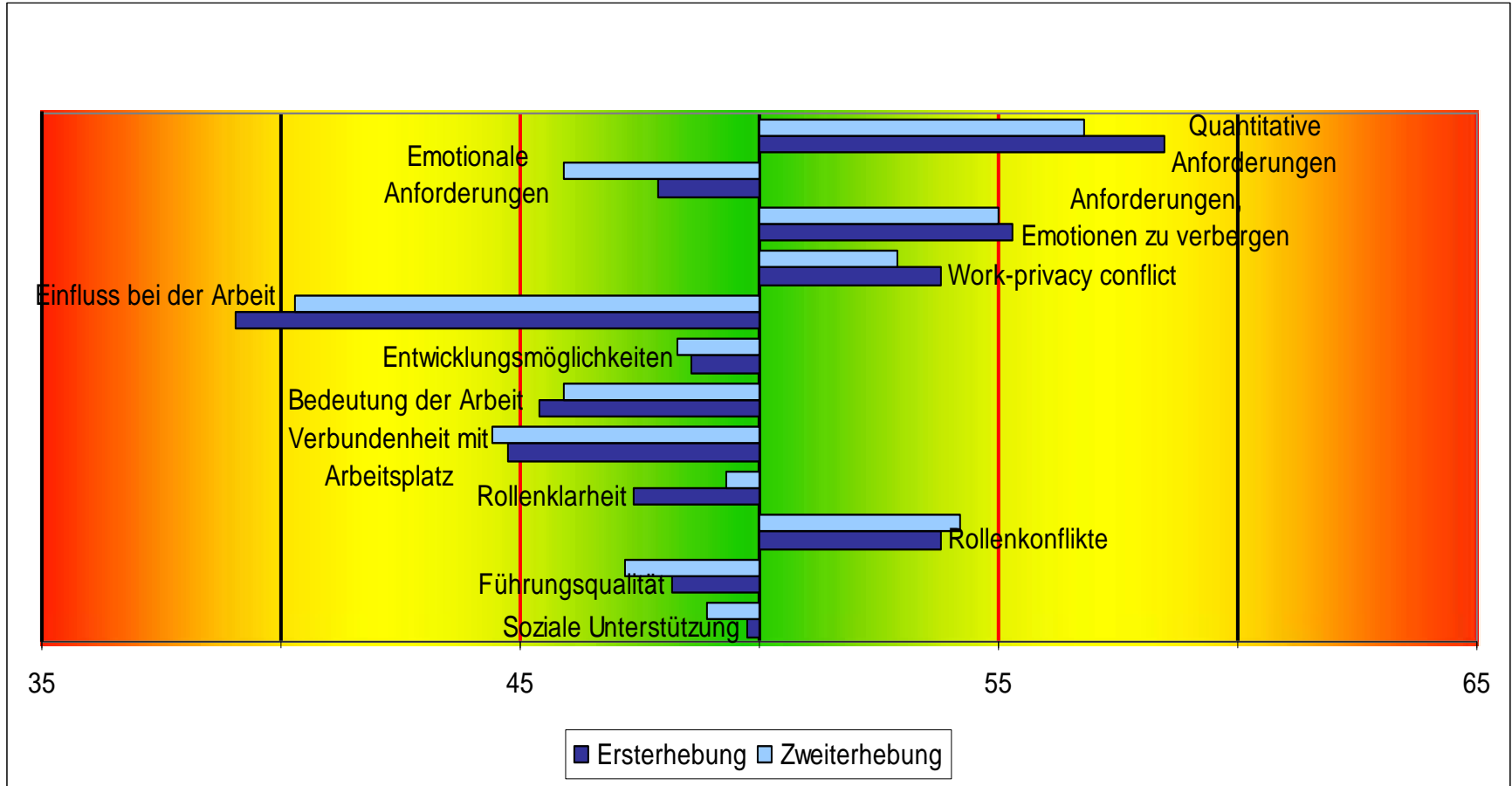


Belastungsprofil Jobcenter gesamt



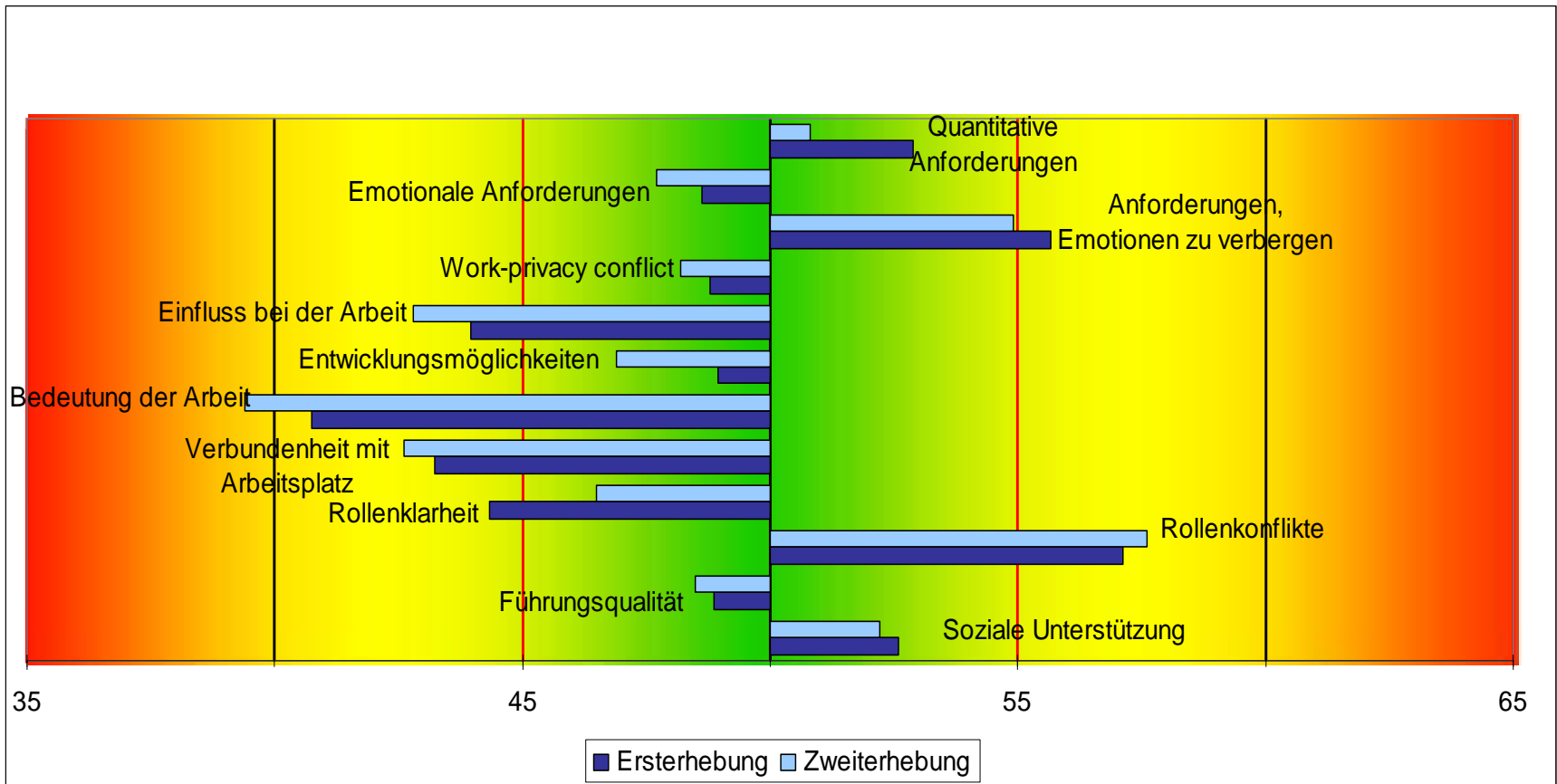


Belastungsprofil Leistungsabteilung



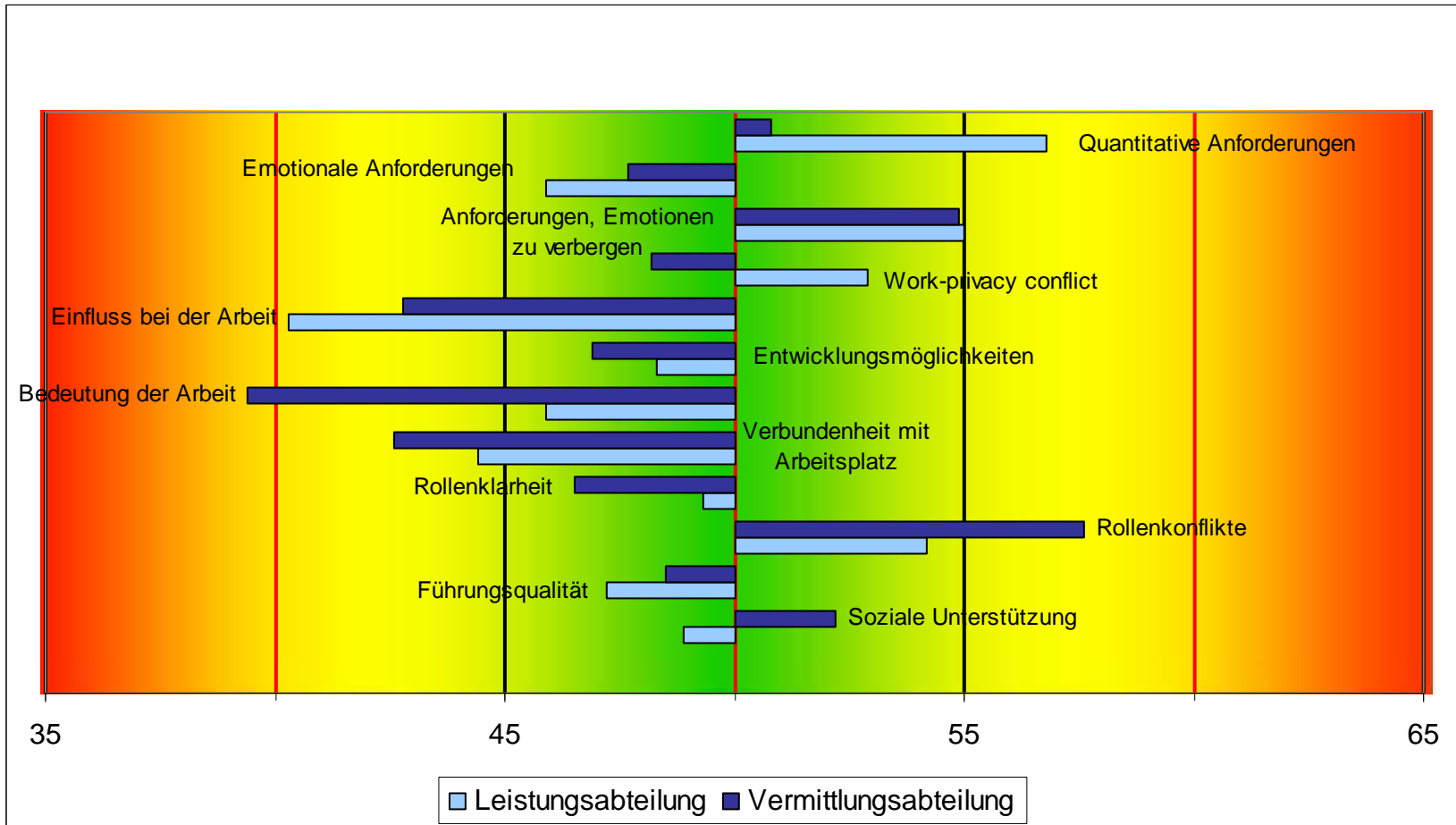


Belastungsprofil Vermittlungsabteilung



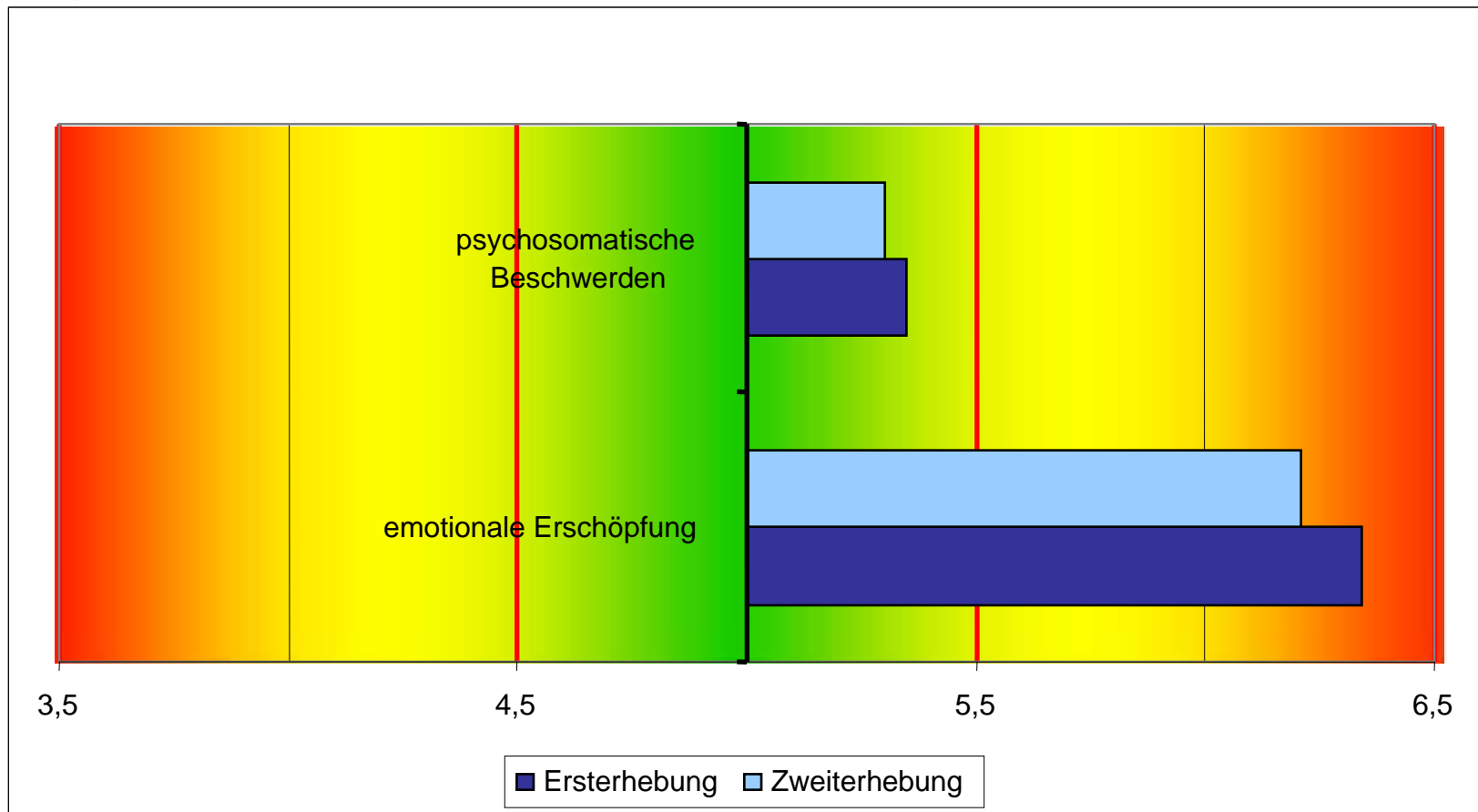


Vergleich Belastung nach Tätigkeiten



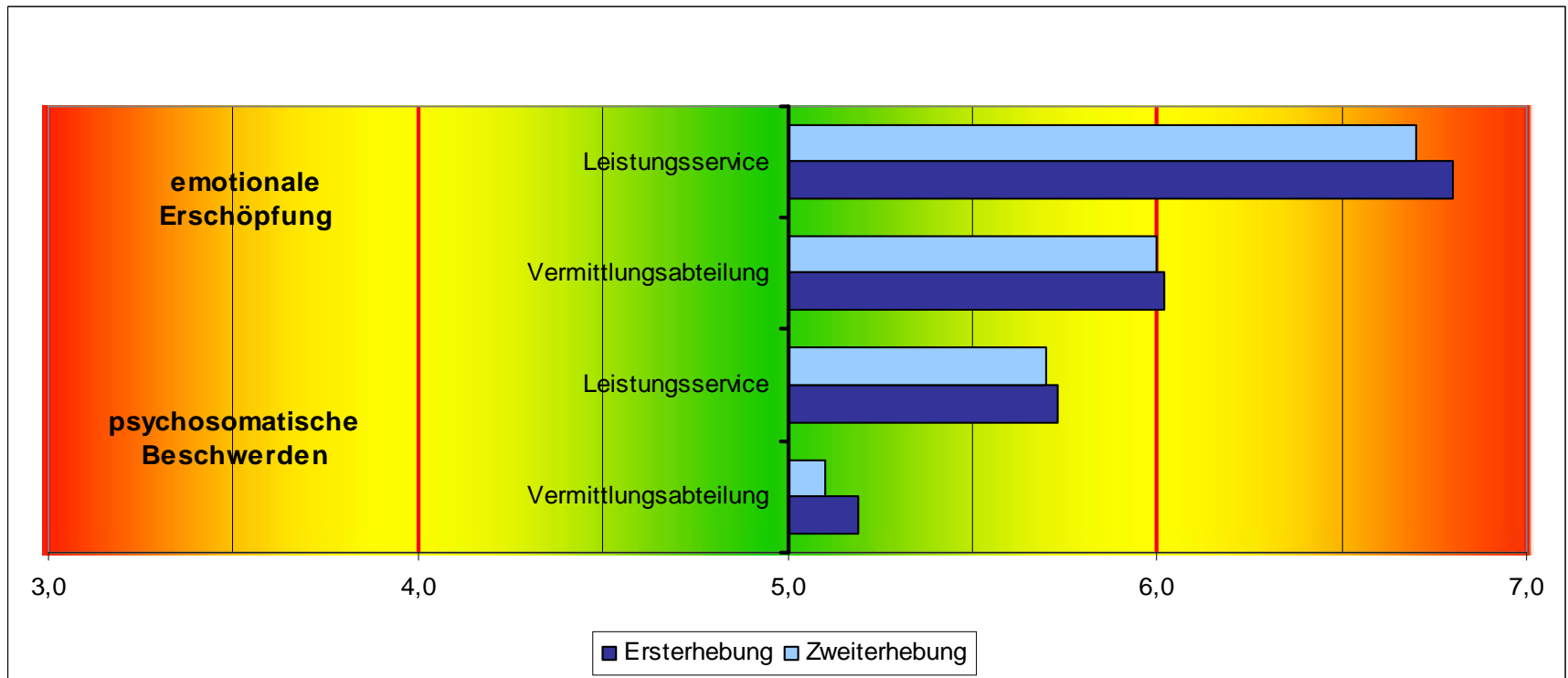


Belastungsfolgen: Emotionale Erschöpfung und psychosomatische Beschwerden (alle Jobcenter)



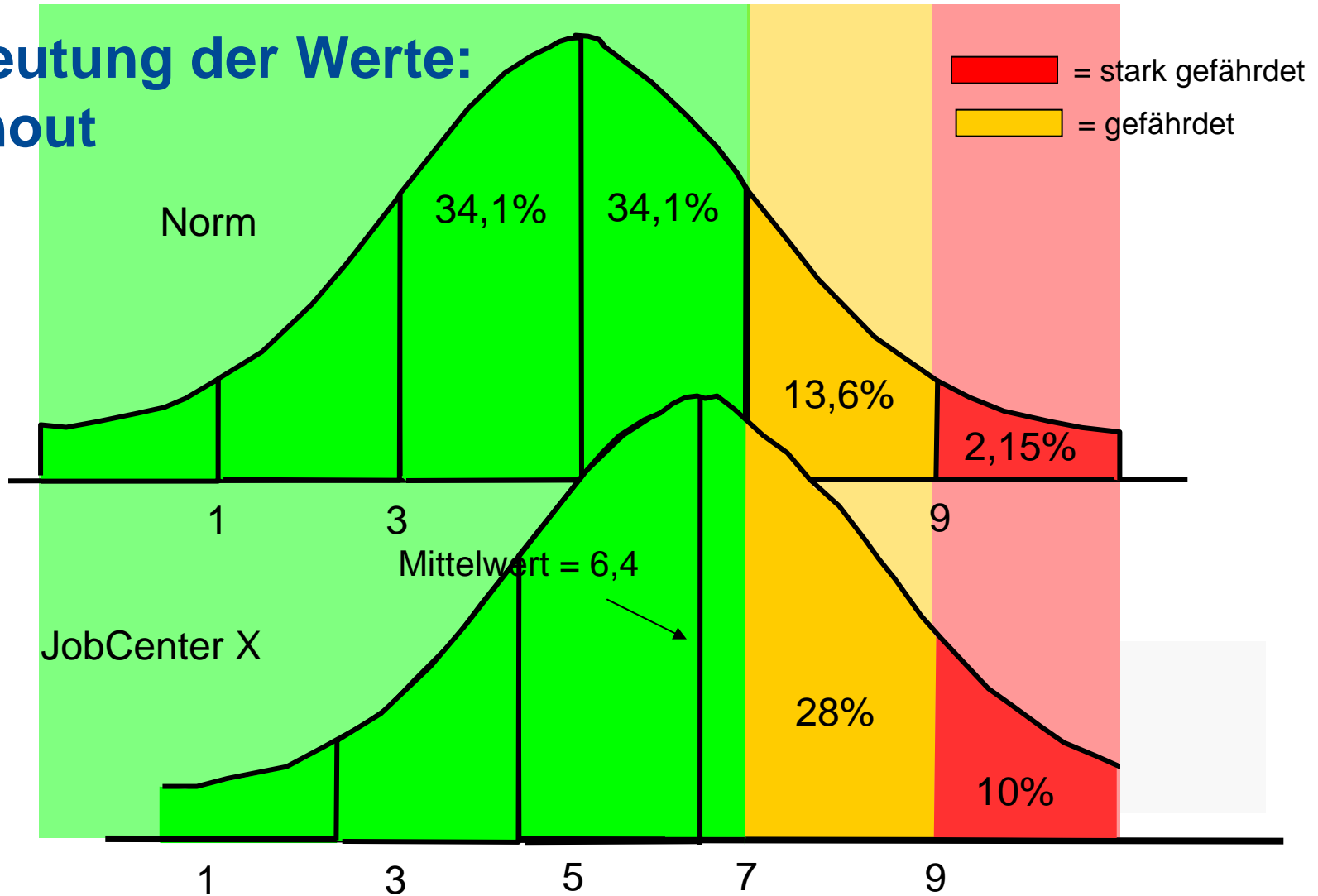


Belastungsfolgen: Emotionale Erschöpfung und psychosomatische Beschwerden nach Abteilungen

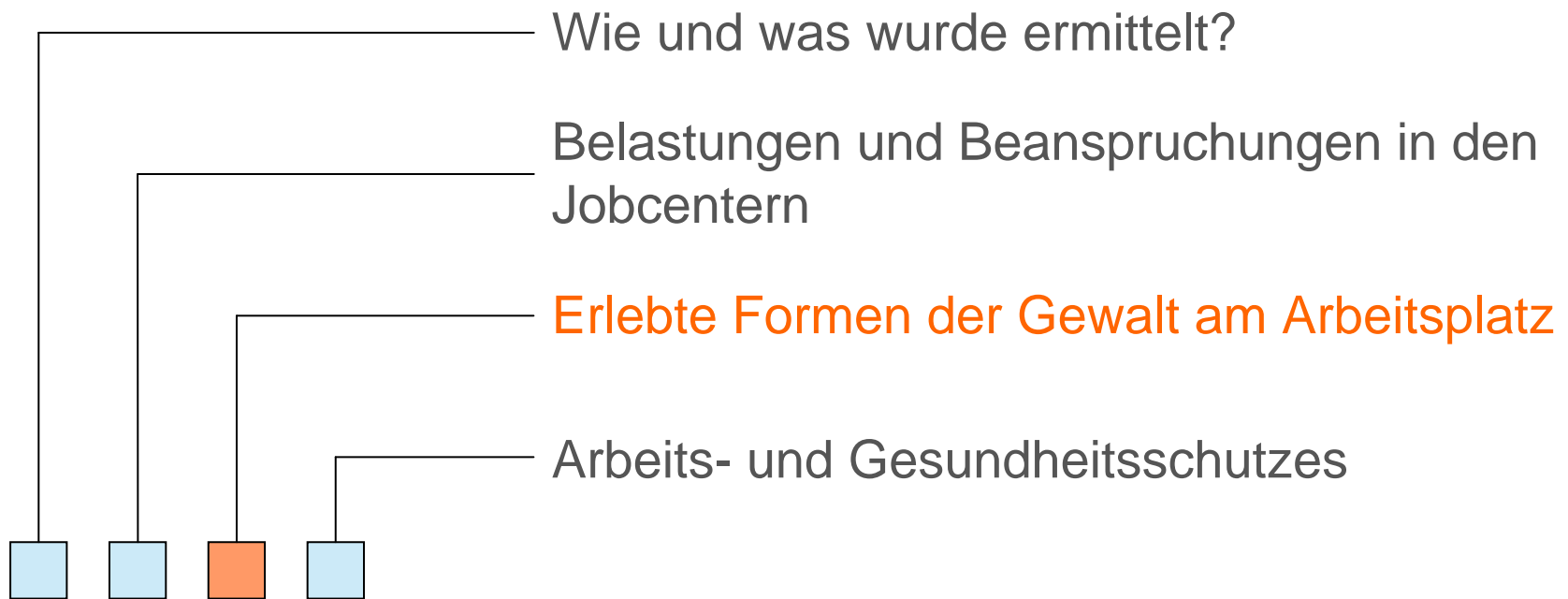


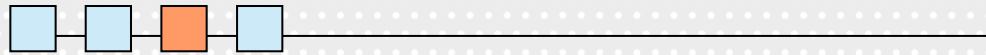


Bedeutung der Werte: Burnout

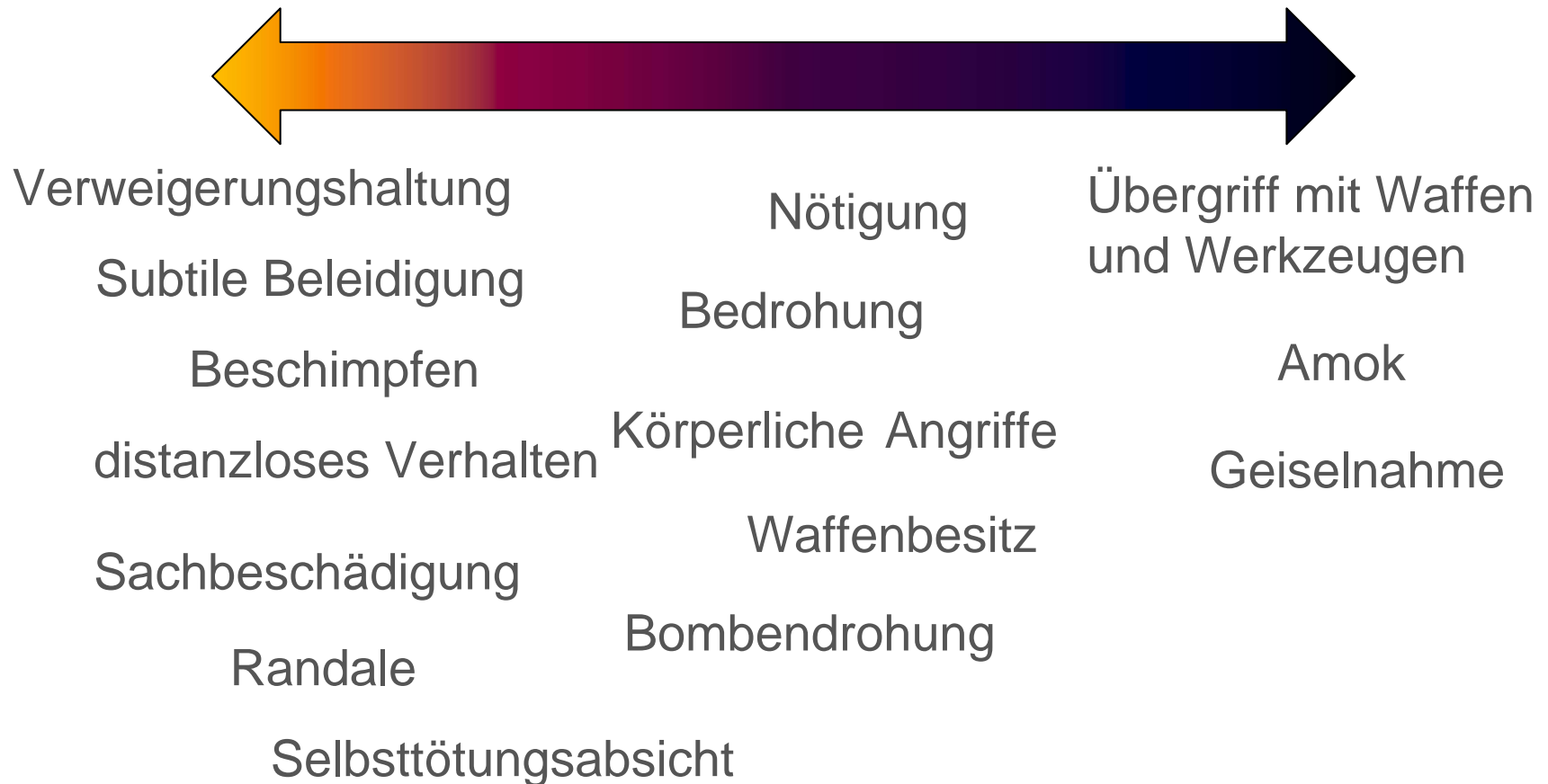


Ergebnisse im abba-Projekt





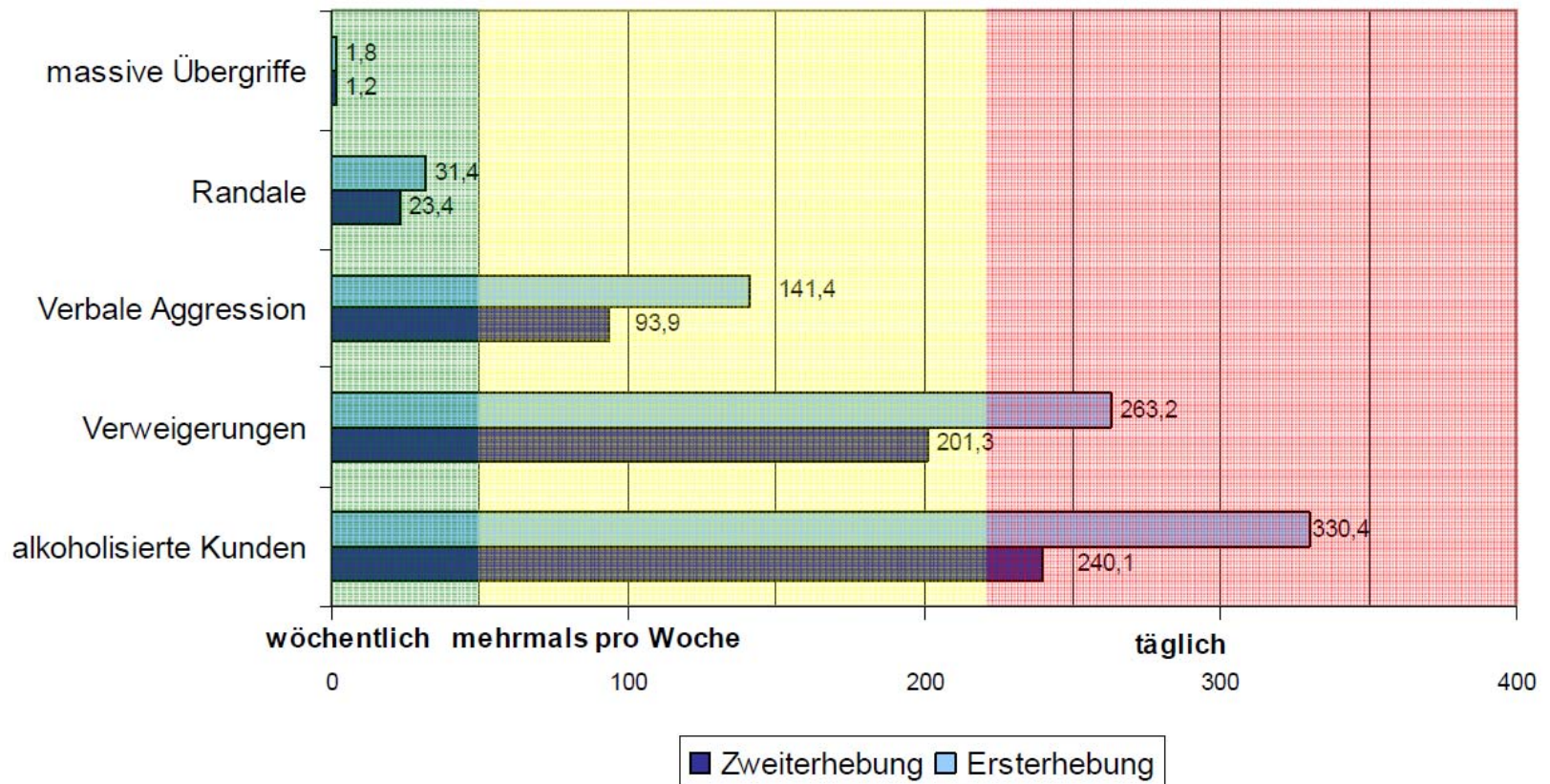
Spektrum der Gewaltformen





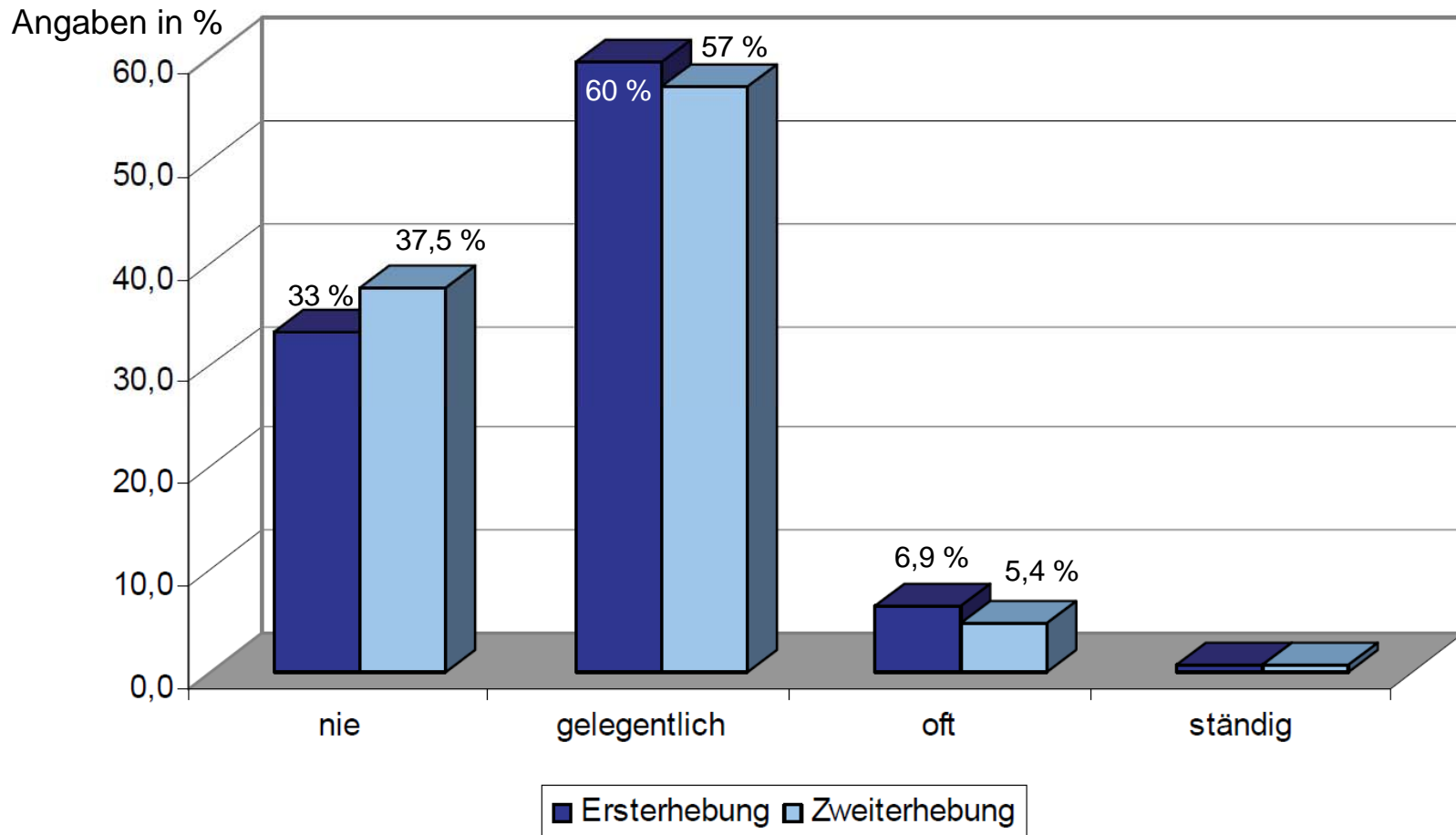
Erlebte Gewalt in den Jobcentern

Skalen der auffälligen Übergriffskategorien





Gefühl der Unsicherheit und Bedrohung





Folgen von Übergriffen (Zweitbefragung)



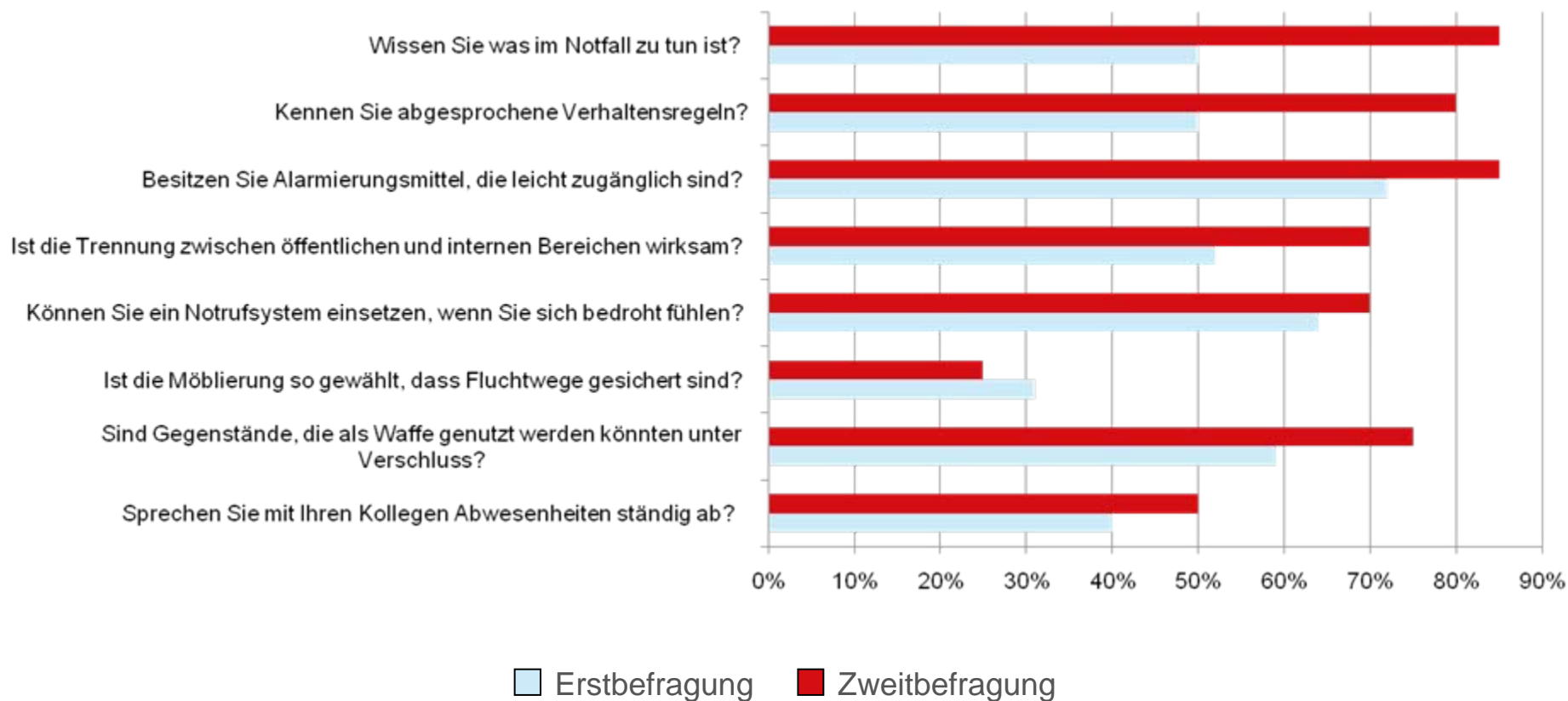
ca. 20 % der Befragten (148 / 758) waren Opfer einer Belästigung oder eines Angriffs



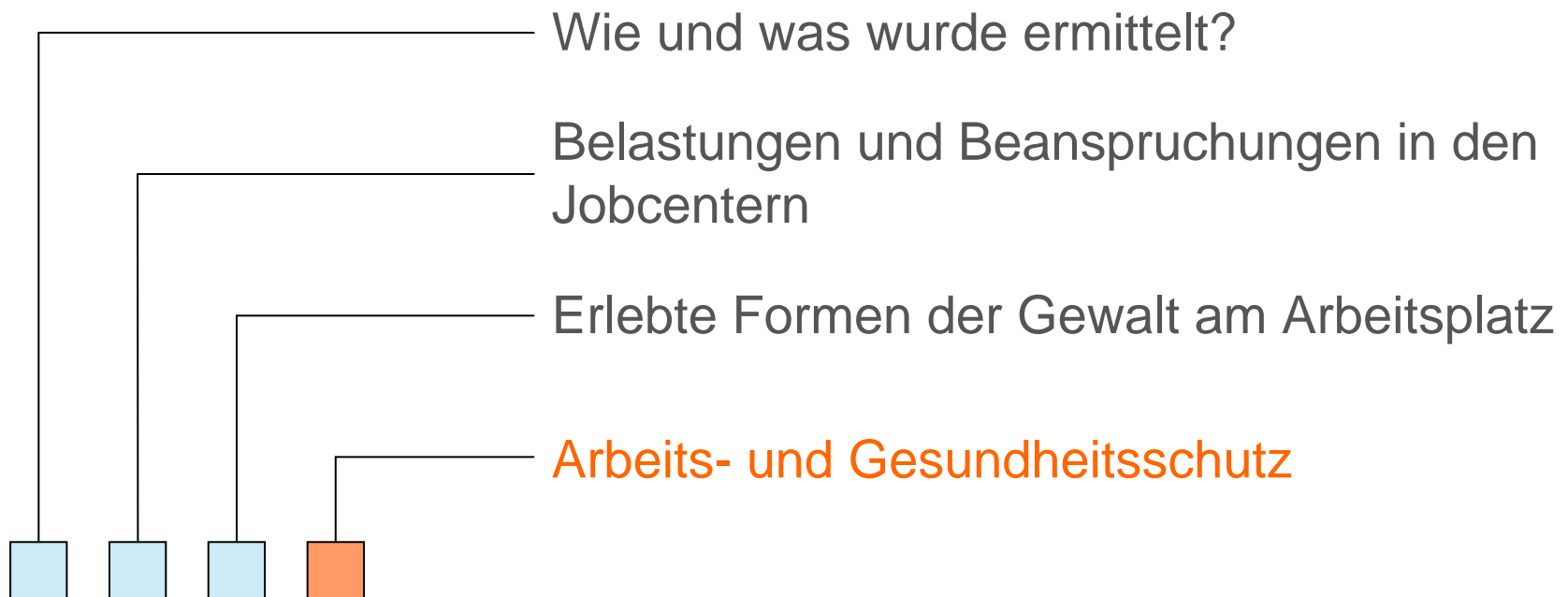
- 6 % der Betroffenen waren in medizinischer bzw. psychotherapeutischer Behandlung
- bei 7,6 % der Betroffenen sind die psychischen Folgen andauernd

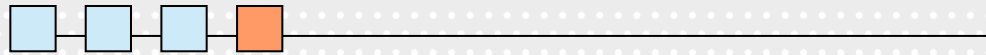


Sicherheitstechnische Fragen



Ergebnisse im abba-Projekt





Arbeits- und Gesundheitsschutz

- Arbeitsschutzorganisation
- Arbeitsstätte
- Arbeitsplätze
- Gefährdung durch Kunden

Thesen für den Erfahrungsaustausch

1. Führungskräfte verschließen bei Burnout von Beschäftigten gerne die Augen.
2. Soziale Unterstützung durch Chefs und Kollegen ist entweder da oder nicht, da kann man nichts machen.
3. Die Beschäftigten sollten sich vom Leid der Kunden abgrenzen.
4. Für den Arbeitsschutz und die Sicherheit im Jobcenter ist die BA zuständig oder die Kommune, nicht die Jobcenter.
5. Schlechte Kundensteuerung ist die Hauptursache für Gewalt im Jobcenter.
6. Es muss erst etwas Schlimmes passieren, damit Jobcenter sich um das Thema Gewalt kümmern.
7. Hauptgrund für die hohe Arbeitsbelastung sind die vielen Vorgaben der BA und die können wir nicht beeinflussen.
8. Mitarbeiter müssen selbst viel mehr Verantwortung für ihre Gesundheit übernehmen, der Arbeitgeber kann sich nicht um alles kümmern – es geht ihn ja auch nichts an.
9. Aggressionen gehen nicht nur vom Kunden aus, sondern auch von den Mitarbeitern.
10. Arbeits- und Gesundheitsschutz ist kein Thema für Führungskräfte, dafür gibt es ja Fachleute.
11. Viele Mitarbeiter sind für ihre Arbeit im Jobcenter nicht ausreichend qualifiziert.