

Die aggressiven Kunden waren es nicht - die Arbeitsorganisation war "schuld".

Ausgangssituation:

- 2012: bundesweite Übergriffe von Kunden gegen Beschäftigte von Jobcentern → Die Geschäftsführung eines Jobcenters will die Beschäftigten vor Gewalteinwirkungen durch Kunden schützen
- Der Krankenstand betrug 7,9 % der Arbeitszeit.
- Branche: Arbeitsverwaltung
- Unternehmensgröße: 680 Beschäftigte

Ziele der Gefährdungsbeurteilung:

- die konkreten psychosozialen Belastungen repräsentativ für die verschiedenen Tätigkeiten im Jobcenter erheben, unter anderem die konkreten Formen der Bedrohung
- für die im Jobcenter beeinflussbaren Faktoren realisierbare Maßnahmen erarbeiten, darunter auch kurzfristig realisierbare Maßnahmen zur raschen Entlastung der Mitarbeiter*innen
- dadurch soll die „Selbstwirksamkeitserwartung“ der Beschäftigten gestärkt werden: sie erkennen Möglichkeiten zur Entlastung und ergreifen selbst die Initiative

Arbeitsanalyse / Risikobewertung:

- Methodik: Die Beschäftigten wählten Vertreter*innen aus den 8 größten Tätigkeitsgruppen. Diese Analysegruppe trug in zwei moderierten Workshops zusammen, welche Arbeitsanforderungen und -bedingungen belasten, welche aber auch entlasten und welche Auswirkungen auf Leistung, Befinden und Gesundheit die Beschäftigten aktuell beobachten.



Die Teamleiter*innen sowie Bereichsleiter*innen taten das Gleiche – jeweils zunächst unter sich. Dann stellten sich die drei Hierarchieebenen ihre Beobachtungen gegenseitig vor und einigten sich auf Handlungsschwerpunkte.

- Ergebnisse: große Übereinstimmung der Beobachtungen aller Hierarchieebenen und Bereiche – die aggressiven Kunden sind nicht die Hauptbelastung!
- erkannte Gefährdungen / Handlungsschwerpunkte:
 1. Widersprüche zwischen Zielen, Zeitvorgaben und Ressourcen
 2. teilweise fehlende Führung bzw. uneinheitliche Führung / teilweise fehlende Wertschätzung
 3. Arbeitsumfang übersteigt Personalkapazität, verschärft durch Krankheitsausfälle
 4. Platzmangel, fehlende Rückzugsmöglichkeiten für konzentriertes Arbeiten und für Pausen
 5. Gefahr von Angriffen, aggressives Verhalten von Kunden

Wirtschafts- psychologie

im BDP

Arbeitsgestaltung:

- Pro Handlungsschwerpunkt wurde je eine Arbeitsgruppe aus Beschäftigten und Führungskräften aller Arbeitsbereiche gebildet - so flossen die Informationen und Ideen aller Bereiche und Ebenen in realisierbare Lösungen.
- Im ersten Treffen wurden jeweils die Einflussmöglichkeiten auf die Gefährdung untersucht. In zwei Folgetreffen wurden entsprechende Arbeitsschutzmaßnahmen ausgearbeitet.
- Arbeitsschutz-Maßnahmen: u.a.:
 - mehr Austausch / Feedback zwischen Widerspruchsstelle und Leistungsbearbeitung
 - Organisation von Pausen in der Eingangszone
 - verbesserte Kundensteuerung, um Wartezeiten zu halbieren - und damit den häufigsten Auslöser von aggressivem Verhalten zu minimieren

Wirkungskontrolle: erreichte Effekte

- Der Bestand an Widersprüchen konnte in den 3 Folgejahren um 42% gesenkt werden. Dadurch konnten 6 Kolleg*innen aus der Widerspruchsbearbeitung in die Leistungsgewährung wechseln.
- regelmäßige Pausen auch in der Eingangszone; 2 Beratungsräume pro Bereich zur freien Nutzung durch die Teams (gemeinsame Pausen, Beratungen)
- Rückgang an Hausverboten bzw. Übergriffen
- intensiver Austausch und Zusammenarbeit aller Bereiche und Hierarchieebenen → Die Beschäftigten erlebten dabei, dass auch sehr schwierige Probleme gemeinsam lösbar sind!

Kontakt:

- Für nähere Informationen zu diesem Projekt kontaktieren Sie gern unser bdp-Mitglied Dipl.-Psych. Reva Pasold, [reSOURCE Dresden GmbH](https://www.reSOURCE-dresden.de)
- rpasold@resource-dresden.de, 0176 – 471 652 62