

## **Ergebnisse des Workshops „Sicherheit und Prävention in Jobcentern“ 02. Juli 2013 in Gelnhausen**



Am 02. Juli 2013 fand im Main-Kinzig-Forum in Gelnhausen unter Mitwirkung des Hessischen Sozialministeriums, der Unfallkasse Hessen sowie dem Regierungspräsidium Gießen ein gemeinsamer Workshop des Hessischen Städtetags und des Hessischen Landkreistags zum Thema „Sicherheit und Prävention in Jobcentern“ statt.

Übergriffe auf Mitarbeitende der Jobcenter sind in den letzten Jahren keine Seltenheit mehr und stellen die Führungsebene vor die Herausforderung, präventive Maßnahmen zu ergreifen, um die Sicherheit der Beschäftigten zu gewährleisten. Beleidigungen, Bedrohungen und auch Tötlichkeiten seitens der Leistungsberechtigten führen neben einer hohen Arbeitsbelastung zu zusätzlichen psychischen Belastungen bei den Mitarbeitenden.

Frau Splittgerber, Mitarbeitende im Referat Arbeitsschutz vom Hessischen Sozialministerium, wies auf die Bedeutung der Gefährdungsbeurteilung als wichtigstes Element der Prävention im Bereich Arbeitsschutz hin.

Frau Stephanie Caspar, Unfallkasse Hessen, gab in ihrem Beitrag „Veränderungen für Sicherheit und Gesundheit in Jobcentern gestalten“ wichtige Hinweise zur Organisation des „Projektes Sicherheit“.

In einem durch eine 3D-Animation veranschaulichten Vortrag schilderte Herr Boris Berner, Vorstand der ProArbeit Kreis Offenbach (AöR) das Notfallmanagement des kommunalen Jobcenters.

Folgende Punkte konnten festgehalten werden:

- Die Servicetheke (für Anmeldung, Erstkontakte, Anträge etc.) ist mit einer Glaswand versehen, damit persönliche Übergriffe erschwert bzw. verhindert werden.
- Abhängig von den Anliegen der Kundinnen und Kunden werden Kurzberatungstermine (bspw. für die Antragsannahme, allgemeine, kurze Auskünfte) und Langberatungstermine (für die Erstantragsberatung/Antragsaufnahme, Besprechung komplexer Angelegenheiten) vergeben.

- Die Wartezone ist als „Wohlfühlzone“ deklariert (gemütliche Bestuhlung, laufendes Fernsehprogramm mit „N-TV“, Stellenangebote). Dies soll deeskalierend wirken.
- In einem Bewerbungszimmer im Eingangsbereich stehen PCs mit Druckern (z. B. für Bewerbungen) zur Nutzung durch die Kundinnen und Kunden zur Verfügung.
- Im Eingangsbereich/Wartzone sind zwei Beschäftigte der Security stets präsent. Diese verfügen über einen Migrationshintergrund und somit über weiterführende Sprachkenntnisse und sind ausschließlich dazu da, im Bedarfsfall deeskalierend und schlichtend tätig zu werden.
- Fast alle Büros der Beschäftigten (LS und FM) sind mit Durchgangstüren verbunden.
- Für Bürger und Bürgerinnen, gegen die zuvor ein Hausverbot ausgesprochen wurde, steht ein extra Raum zur Verfügung, der etwas außerhalb des regulären Eingangsbereiches liegt. Dort werden die Anliegen dieser Personen bearbeitet (Betreuung durch verschiedene Mitarbeitende im Wechsel).
- Analog werden Durchreisende in einem separaten Bereich betreut.
- Die ProArbeit verfügt über ein festes Beschwerdemanagement, losgelöst von der Hierarchie.
- Es werden keine sofortigen Barzahlungen geleistet oder Schecks ausgestellt. Dadurch entfällt der Druck und ggf. die Nötigung gegenüber Mitarbeitenden. Nur wenn leistungsberechtigte kein Konto haben bzw. eine Notlage eintritt, erfolgt die Versendung des Schecks per PZU.
- Im Rahmen einer Sonderaktion (eingeladen wurden Vertretungen der Banken und Leistungsberechtigte) hat die ProArbeit persönlich für die bargeldlose Zahlung geworben. Im Ergebnis sind die Anzahl der eLb ohne Konto von 500 auf 12 (!) gesunken.
- In jedem Stockwerk des Hauses befinden sich Personal der Security.
- Verbesserte Alarmfunktionen (Multiton, Alarmruf) wurden und werden installiert.
- Bedrohte bzw. konkret angegriffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen können bis zu sechs Supervisionstermine wahrnehmen.
- Probealarm, Übungen etc. werden regelmäßig durchgeführt; Echtsituationen werden hierbei nachgestellt.
- Es gibt Notfall-Generatoren für eventuelle Stromausfälle.

Weiterhin wurden ans Plenum entsprechende Unterlagen für Notfälle ausgehändigt.

Herr Berner berichtete, dass sämtliche Maßnahmen bei den Beschäftigten angekommen sind und dass diese sich „sicher fühlen“. Eine weitere ernstzunehmende Problematik in

der ProArbeit sei jedoch das Phänomen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit obszönen E-Mails belästigt würden und zum Teil die Versendung von pornographischen Zeitschriften an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zunimmt. Hier habe man noch keine Lösung gefunden.

Auch wenn die objektive Gefahr, durch einen Kunden bzw. eine Kundin tätlich angegriffen zu werden, relativ ist, so ist es doch das subjektive Empfinden, die Angst vor einem Übergriff, die bei den Beschäftigten in der Beratung handlungsrelevant werden kann und den Grad der psychischen Belastung beeinflusst. Im Rahmen der **Arbeitsgruppe „Sicher und geschulte Beschäftigte – aber wie?“,** welche von Frau Rena Wißmeier (Hessischer Städtetag) moderiert wurde, wurden daher vorhandene Konzepte zur Schulung der Beschäftigten zusammengetragen und neue Ideen zur Stärkung der Persönlichkeit und zur Erweiterung der Kompetenzen sowie Änderungen der Rahmenbedingungen entwickelt.

Genannte Maßnahmen, die dazu beitragen können, daß sich die Beschäftigten sicher fühlen:

- Selbstverteidigungskurse
- Teamsupervision
- Fallsupervision
- Fallbesprechung
- Kommunikations- und Gesprächstrainings
- Pädagogische Grundkenntnisse
- Interkulturelle Kompetenzen
- Umgang mit schwierigen Kunden und Kundinnen
- Deeskalationsschulungen
- Konfliktmanagement
- Erkennen und Umgang mit psychisch Erkrankten
- Umgang mit Suchtkranken
- Austausch mit/ Schulung durch Psychiatrische Abteilung des Klinikums
- Trainingseinheiten mit der Polizei
- Gespräche mit der Polizeiberatungsstelle
- Information durch Polizei bei Personalversammlung
- Hausbegehung mit der Polizei
- Übungen vor Ort
- Distanzschaffende Maßnahmen durchs Ordnungsamt/ Stadtpolizei
- Schulungen bereits während der Einarbeitungsphase
- Notfallübungen
- Leitfaden Sicherheit/ Sicherheitskonzepte/ Notfallpläne
- Alarmierungssoftware
- Videoüberwachung
- Training in Alarmsituationen
- Hausverbote mit Folgeregelung
- Regelmäßige Strafanzeigen
- Gefährdungsanalyse „Aachener Modell“
- Gefährdungsbeurteilung
- Ausbildung Erste Hilfe
- Ausbildung Krisenhilfe
- Feuerschutzbeauftragte

- Brandschutzschulung
- Rollenspiel „1x Kundschaft sein“
- Coaching zur Krisenintervention (Nachsorge/ Stabilisierung)
- Seminar „Gewalt – sehen & helfen“
- Kontakte für Trauma-Nachsorge
- Führungskräfteseminar „Verantwortung im Arbeitsschutz“
- AG Sicherheit
- Aufmerksames Kollegium
- Respektvoller Umgang/ Zuhören/ Ernstnehmen
- Beratung durch arbeitsmedizinisches Fachpersonal
- Gewaltprävention
- Grenzen kommunizieren können
- Leitbild
- Bauliche Maßnahmen
- Beschwerdemanagement
- Leitfaden „Umgang mit Beleidigung/ Bedrohung“
- Personalentwicklungsmaßnahmen (Mitarbeitenden Perspektiven bieten)
- Tätigkeitswechsel
- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Unfallverhütung
- regelmäßige Thematisierung in Besprechungen
- Gewaltprävention für Frauen und für Männer
- Vermittlungscoaching mit Deeskalationstraining
- Abbau von Frustrationen



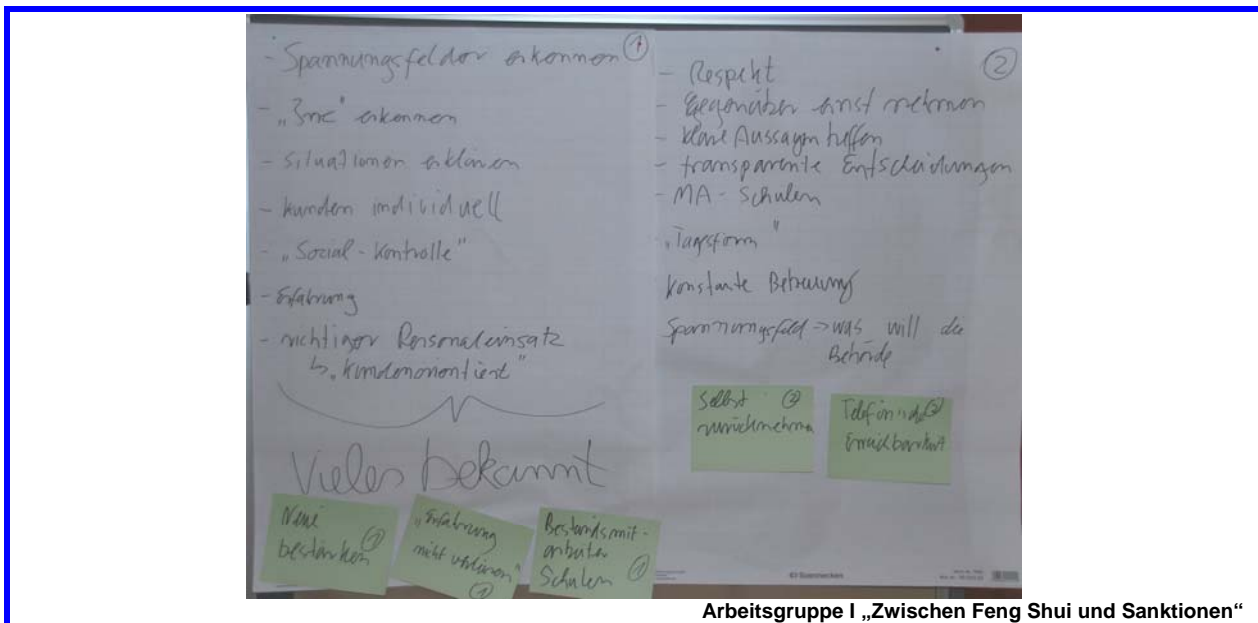
Arbeitsgruppe II „Geschulte und selbstsichere Mitarbeitende – aber wie?“

In der **Arbeitsgruppe „Zwischen Feng Shui und Sanktionen“**, welche von Herrn Felix Würfel (Hessischer Landkreistag) moderiert wurde, wurde das Spannungsfeld, in dem sich die Jobcenter befinden – „Fördern“, Service und Kundenorientierung auf der einen Seite und dem „Fordern“, dem Umsetzen von Sanktionen, dem Hinwirken auf die Aufnahme einer Beschäftigung und dem Ablehnen von beantragten Leistungen auf der

anderen Seite – diskutiert. Auch Maßnahmen, die in Richtung Leistungsberechtigte wirken wie beispielsweise besser verständliche Bescheide und freundlich gestaltete Wartezonen können zu einer entspannteren Atmosphäre beitragen. Ebenso haben sich kontinuierliche telefonische Erreichbarkeiten bewährt, um Aggressionen seitens der Leistungsberechtigten zu vermeiden.

Ergänzt wurden diese allgemeinen deeskalierenden Maßnahmen in Richtung der Leistungsberechtigten um eine Diskussion über potentielle Gefahren, die von (nicht offensichtlich) psychisch kranken Leistungsberechtigten in kritischen Situationen ausgehen können. Schulungen sollten hierzu regelmäßig stattfinden.

Zudem sollte sicher gestellt werden, daß neuen Mitarbeitenden seitens der „alten Hasen“ immer wieder Unterstützung und Begleitung zuteil wird, so dass vorhandene Erfahrungen nicht verloren gehen.



„Was tun im Notfall?“, wer macht im Notfall wann was, war das Thema einer weiteren Arbeitsgruppe, welche von Herrn Robert Stark (Hessischer Landkreistag) moderiert wurde. Es wurden Zuständigkeiten und mögliche Formen zur Organisation eines Notfallmanagements beleuchtet. Hier wurde insbesondere darauf eingegangen, welche Ebene im Ernstfall für welche Dinge verantwortlich ist und welches Verhalten unter den Beschäftigten im Notfall das Richtige sein könnte. Es weiterer Aspekt, der diskutiert wurde, war das Thema „Verhalten gegenüber der unbeteiligten Kundschaft“. Hierzu wurde festgestellt, dass im Notfallmanagement auch der Umgang mit den unbeteiligten Kundinnen und Kunden berücksichtigt werden muss. Für ein funktionierendes Notfallmanagement ist unbedingt erforderlich, dass die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Teilaspekte klar geklärt sein müssen.

**AG 3.1 Verantwortung?**

⇒ Zuständigkeiten müssen klar sein?

**Behördenleitung**

- Team vor Ort
- Hausleitung (JC)
- „Stückwerkesbeauftragter“
- Geschäftsleitung

\* Handbuch + Kurzinfo

\* Übung

\* Präventionsmaßnahmen

\* Gefährdungsbeurteilung

\* Rahmenbedingungen/Resourcen

\* Vertiefungsrichtungen

\* Info neuer Mitarbeiter/innen

\* Sicherheitsbeauftragte

\* Leitssystem

\* Mündigkeit „Kultur“ in S. 15 II

**AG 3.2 Kundschaft?**

- Situationsabhängig
- Beruhigung
- Schutz der Kunden

**Kollegen (in Notfall):**

- Welche Hilfe? / Lage beurteilen!
- Präsenz zeigen - vorher keine Absprache
- Keine Eigengefährdung (mit Einleitungsstufe)
- Kollegen vorher über schwierige Kunden informieren
- Kollegen können voneinander helfen!
- Notfallübung
- Wem informieren?

**AG 3.1 Verhalten gegenüber Kunden?**

- Brandfall - Evakuierung
- Gewaltfall - Beruhigung der Kunden

⇒ Im Konzept berücksichtigen

- Ausruf „Unser Haus ist gewaltfrei!“ (Anlage zur Tagungsdokumentation)
- Kunden erhalten Hausordnung (Anlage zur Tagungsdokumentation)

**Wer ist für was verantwortlich?**

Ⓐ Aufgabenübertragung / Pflichtenübertragung

Ⓞ Organisation

Ⓜ Kontrolle

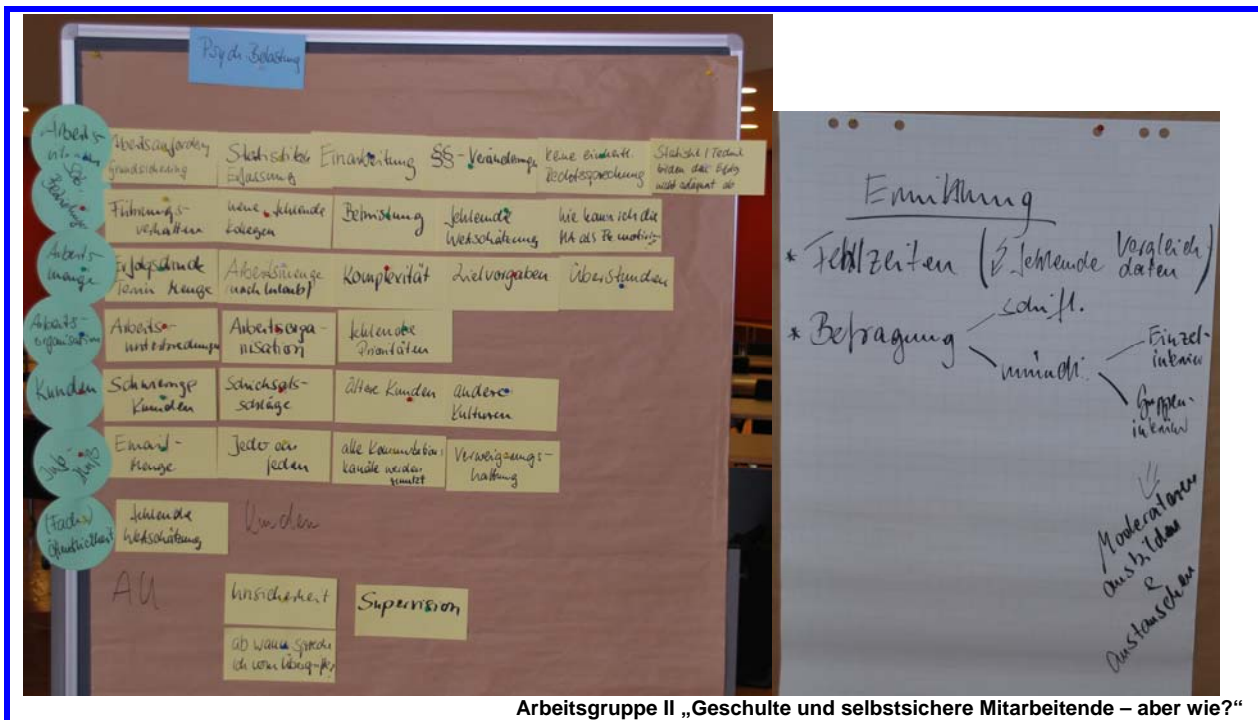
**AG 3.2 Nachsorge:**

- Gespräch mit Betroffenen
- Psy. Unterstützung (Angebot) (Team und/oder Einzel) - freiwillig (keine Nachfrage)
- Beratung durch geschulte/geeignete Kollegen
- Infos an alle Teams (keine Gerüchte)
- Strafverfahren gegen Gefährder
- Unfallversicherungsanzeige

Arbeitsgruppe III „Was tun im Notfall?“

Das vielleicht auch die Arbeitsbelastung auf Seiten der Beschäftigten den Kundenkontakt negativ beeinflussen kann, wurde in der von Frau Claudia Flake (Regierungspräsidium Gießen) moderierten Arbeitsgruppe „**Streß als Gefährdungsverstärker**“ zum Inhalt. Wie können psychische Belastungen erkannt und gemessen werden? Wie kann diesen entgegengewirkt werden? Diesen Fragen wurde im Rahmen der Diskussion nachgegangen. Dabei waren sich die Teilnehmenden einig, dass sich der Umgang und die Intensität psychischer Belastungen in Jobcentern verändert haben. Insbesondere stellen die Zielvorgaben und die damit einhergehenden Dokumentationsverpflichtungen eine hohe Belastung dar. Auch der hohe Belastungsgrad für neu eingearbeitete Kollegen und Kolleginnen wurde diskutiert. „Neueinsteiger“ müssen möglichst schnell vollwertig eingesetzt werden, kommen aber aufgrund ihrer Unerfahrenheit ebenso schnell an ihre Grenzen. Eine systematische Einarbeitung, die Benennungen von Paten und Patinnen (Tandembildung) und begleitende Schulungen zur Förderung der kommunikativen Kompetenz werden als sinnvolle Maßnahmen erachtet. Bei der Diskussion um die Ermittlung psychischer Belastungen findet das moderierte Gruppeninterview als ein beteiligungsorientiertes und kommunikatives Verfahren den größten Zuspruch im Teilnehmerkreis. Bei diesem Verfahren führen die Mitarbeitenden unter Anleitung eines Moderators die Belastungsanalyse und Maßnahmenableitung durch.





Die Ergebnisse des Workshops wurden von den ca. 50 Teilnehmenden aus kommunalen Jobcentern und gemeinsamen Einrichtungen als konstruktiver Austausch betrachtet, um das Thema Arbeitsschutz weiter im Blick zu behalten und hierbei auch zukünftig gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.