

„abba“: Besseres Klima zwischen Kunden und ARGE-Beschäftigten

Projekt der Unfallkasse bringt mehr Sicherheit - Kooperationen mit dem Landkreis Mayen-Koblenz

Rheinland-Pfalz. Spannungen, Konflikte und Missstimmungen gehören in rheinland-pfälzischen Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV (ARGEn) häufig zum Tagesgeschäft. Die Beratungsgespräche und Betreuung der Kundinnen und Kunden stellen hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ARGEn. Sowohl die Beschäftigten, aber auch die Hartz-IV-Empfänger stehen häufig unter psychischem und sozialem Druck. So kommt es immer wieder vor, dass Gespräche eskalieren, wenn Verbitterung, Frustration, sozialer Abstieg und finanzielle Not auf der einen Seite und Gesetze, Regeln und Ratlosigkeit auf der anderen Seite zusammentreffen. Aus diesem Grund hat die Unfallkasse Rheinland-Pfalz in Zusammenarbeit mit sechs ARGEn Präventionsmaßnahmen zum Schutz der Beschäftigten entwickelt. Die ARGEn in Bitburg-Prüm, Ludwigshafen, Bad Kreuznach, Koblenz, Altenkirchen und im Landkreis Mayen-Koblenz stehen exemplarisch für Rheinland-Pfalz.

„Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“, kurz „abba“, lautet der Titel dieser bundesweit unter Regie der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) gestarteten Aktion. „Seit dem Projektstart vor zwei Jahren konnten die beteiligten ARGEn wesentliche individuelle Verbesserungen erzielen“, resümiert Sabine Laskus, Präventionsmitarbeiterin der Unfallkasse. Dazu zählen unter anderem mehrtägige Deeskalations- und Kommunikationstrainings, in denen die Beschäftigten auf schwierige Gesprächssituationen vorbereitet wurden. „Und das war dringend nötig. Selbst, wenn tätliche Übergriffe eher die Ausnahme sind, so gehören Beschimpfungen zum Alltag“, so Sabine Laskus. Sie leitet gemeinsam mit ihrem Kollegen Dr. Kai Lüken, stellvertretender Abteilungsleiter Prävention, das Projekt, das nun evaluiert wird. Die Situation in den ARGEn gestaltet sich für alle Beteiligten schwierig: Häufig reagieren Menschen in Langzeitarbeitslosigkeit resigniert, aber auch aggressiv und wütend. Sie fühlen sich durch das Hartz IV-Gesetz ungerecht behandelt oder schätzen dessen Leistungen als zu gering ein. Existenzängste, Ausweglosigkeit und sozialer Abstieg bringen Menschen häufig an die Grenzen der psychischen Belastbarkeit. Vor allem, wenn Alkohol oder Drogen dabei sind, kann es zu „Ausrastern“ kommen. Damit umzugehen und immer richtig zu reagieren, ist auch für die Beschäftigten der ARGEn schwierig. „Manche Kundinnen oder Kunden lassen ihren Unmut an ihrem Gegenüber in der ARGE aus. Dadurch geraten die Beschäftigten in Stresssituationen“, erklärt Sabine Laskus. Dies bestätigt auch das Ergebnis einer Untersuchung durch die Unfallkasse. Die ARGE-Beschäftigten hatten zum Beginn des „abba“-Projektes die Möglichkeit, ihre Nöten und Sorgen über einen Fragebogen mitzuteilen. 456 rheinland-pfälzische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben auf diesem Wege unter anderem an, wie häufig sie im Alltag bedroht oder beschimpft werden oder wie sie mit ihrer persönlichen Arbeitssituation umgehen. „Nach der Auswertung, zahlreichen Vor-Ort-Begehungen und Gesprächen brachten wir Hand in Hand mit unseren Ansprechpartnern zahlreiche Einzelmaßnahmen auf den Weg“, schildert Sabine Laskus weiter.

Dabei ging es sowohl um bauliche Maßnahmen, Fluchtwege und Notfallkonzepte als auch um Organisationsstrukturen, Workshops sowie soziale und emotionale Unterstützung. So auch in der ARGE-Geschäftsstelle Prüm in der Eifel, wo die Belegschaft auf üble Erfahrungen zurückblickt: Den Tag, an dem eine Kundin ins Büro stürmte und eine Mitarbeiterin angreifen wollte, haben die Kolleginnen und Kollegen noch gut in Erinnerung. „Die Kundin war psychisch krank. Sie ging direkt auf unsere Mitarbeiterin los. Diese konnte sich im letzten Moment in Sicherheit bringen“, erinnert sich Carl Diederich, Geschäftsführer der ARGE Bitburg-Prüm. Damals gab es keinen separaten Eingangsbereich. Alle Büros waren frei zugänglich. Dies wurde in Zusammenarbeit mit der Unfallkasse Rheinland-Pfalz geändert. Die Büros sind inzwischen durch eine Zwischentür im Flur abgetrennt, unkontrollierter Zugang ist unmöglich. Im Foyer ist eine Videokamera installiert, die alle Computerbildschirme beliefert. Jeder Arbeitsplatz verfügt über Gegensprechanlage und Türöffner. „Die Resonanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf die Zusammenarbeit mit der Unfallkasse war durchweg sehr positiv. Das Arbeiten ist ein ganz anderes als vorher, wesentlich entspannter“, hebt Carl Diederich hervor. „Wir haben unter anderem auch mehrtägige Deeskalations- und Kommunikationstrainings durchgeführt. Dank der professionellen Begleitung der Unfallkasse fühlen sich unsere Beschäftigten jetzt wesentlich sicherer und besser auf kritische Situationen vorbereitet“, bilanziert der ARGE-Chef. Zwar klinge das Projekt mit der Unfallkasse jetzt aus. Doch der Prozess sei dynamisch, und man arbeite stetig weiter an Verbesserungsmaßnahmen. „Alle beteiligten ARGEen setzten ganz individuell zahlreiche Maßnahmen um. Diese reichen von der Ausschilderung der Räume bis hin zu Beleuchtung, Büroeinrichtungen und Kommunikationswegen“, so Sabine Laskus. Die Zusammenarbeit mit den ARGEen erfolgt nur noch sporadisch. Was folgt sind die Evaluation des Projektes auf Bundesebene und die Herausgabe von Empfehlungen für Präventionsschwerpunkte und praxisorientierte Maßnahmen und Beratungen nach Bedarf.

Pressemitteilung der

Unfallkasse Rheinland-Pfalz