

Gesundheitsmanagement bei Henkel

Praxisbeispiel: das Projekt Arbeitsbewältigungsindex

Einleitung

Parallel zur demographischen Entwicklung und längeren Lebensarbeitszeiten werden sich zukünftig im Gesundheitswesen, bei den gesundheitlichen Risikofaktoren und innerhalb der Unternehmen dramatische Veränderungen ergeben (Abb. 1).

Diese zeitgleich verlaufenden Prozesse werden dazu führen, dass sich die Unternehmen verstärkt mit ihrem Gesundheitsmanagement beschäftigen müssen.

langer Atem und viel Geduld, viele Gespräche mit Arbeitgeber und Arbeitnehmervertretung, Überzeugungskraft und Beachtung emotionaler Befindlichkeiten herausgestellt werden. Ferner sollte man darauf achten, externe Erfahrungen einfließen zu lassen, Mitstreiter zu finden, seine Flexibilität zu erhalten, „nichts übers Knie zu brechen“ und die Zeit arbeiten zu lassen. Mittlerweile konnten in zwei Firmen weit über 1.000 Mitarbeiter in das ABI-Projekt aufgenommen werden.



Abb. 1

Die Vorbereitung des ABI-Projektes

Vor dem Hintergrund zukünftiger Entwicklungen (Abb. 1) regte der Werksärztliche Dienst bereits 2003 bei Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite ein Projekt mit dem Arbeitsbewältigungsindex an. Die Verhandlungen bis zum Projektbeginn zogen sich über Jahre hin. Als Erfolgsfaktoren können ein

Die Projektziele

Als Ziele des Projektes wurden definiert:

- Die Integration des Arbeitsbewältigungsindex sowohl in die betriebliche und individuelle Gesundheitsförderung als auch in die arbeitsmedizinische Vorsorge.
- Die nachhaltige Erhaltung und Verbesserung der „Work Ability“ der Mitarbeiter



Autor

Dr. med. Toni Reifferscheid
Leiter Werksärztlicher Dienst
Henkel AG & Co. KGaA Düsseldorf
Der überzeugte Rheinländer ist seit über 25 Jahren engagierter Arbeitsmediziner. Seine Lieblingsthemen sind betriebliches Gesundheitsmanagement und psychische Gesundheit.

- Die Verbesserung von Arbeitsbedingungen an Arbeitsplätzen und im Arbeitsumfeld (Verhältnisprävention).

Der Arbeitsbewältigungsindex (Work Ability Index)

Das Instrument wurde in den 1980er Jahren von Prof. Juri Ilmarinen entwickelt und in größeren Studien erprobt. Es ist ein arbeitsmedizinisches Instrument zur Erfassung der Arbeitsbewältigung. Hierbei wird die Arbeitsbewältigung als die Summe von Faktoren definiert, die einen Mitarbeiter in die Lage versetzen, seine Aufgaben erfolgreich zu bewältigen.

Die Qualität der Arbeitsbewältigung durch den Mitarbeiter ist im Wesentlichen von vier Faktoren abhängig:

- Gesundheit,
- Qualifikation,
- Arbeitsumgebung und
- betriebliche Organisation.

Diese vier Bereiche werden durch sieben Dimensionen im Rahmen eines Fragebogens erfasst (Abb. 2). Durch eine Skalierung von maximal 49 bis minimal 7 Punkten können verschiedene Klassifikationen des Arbeitsbewältigungsindex identifiziert werden (Abb. 3).

ALLE INFORMATIONEN UNTERLIEGEN DER **ÄRZTLICHEN SCHWEIGEFLICHT** UND WERDEN NUR FÜR ARBEITSMEDIZINISCHE ZWECKE VERWENDET.

Datum: _____ Name, Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Genaue Bezeichnung Ihrer Tätigkeit:

Glauben Sie, dass Sie bis zum 67. Lebensjahr arbeiten können?

ja nein weiß ich nicht will ich nicht

1. Derzeitige Arbeitsfähigkeit im Vergleich zu der besten, jemalsten Arbeitsfähigkeit

Wenn Sie Ihre beste, je erreichte Arbeitsfähigkeit mit 10 Punkte bewerten: Wie viele Punkte würden Sie dann für Ihre derzeitige Arbeitsfähigkeit geben? (0 bedeutet, dass Sie derzeit arbeitsunfähig sind)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
völlig arbeitsunfähig derzeit die beste Arbeitsfähigkeit

2. Arbeitsfähigkeit in Relation zu den Anforderungen der Arbeitstätigkeit

Wie schätzen Sie Ihre derzeitige Arbeitsfähigkeit in Relation zu den körperlichen Arbeitsanforderungen ein?

- sehr gut 5
- eher gut 4
- mittelmäßig 3
- eher schlecht 2
- sehr schlecht 1

Wie schätzen Sie Ihre derzeitige Arbeitsfähigkeit in Relation zu den psychischen Arbeitsanforderungen ein?

- sehr gut 5
- eher gut 4
- mittelmäßig 3
- eher schlecht 2
- sehr schlecht 1

Meine Arbeit fordert mich
stärker körperlich als psychisch 1
stärker psychisch als körperlich 2
In gleichem Maße körperlich wie psychisch 3

3. Anzahl der aktuellen, vom Arzt diagnostizierten Krankheiten

Kreuzen Sie in der folgenden Liste Ihre Krankheiten und Verletzungen an. Geben Sie bitte auch an, ob ein Arzt diese Krankheiten diagnostiziert oder behandelt hat. Für jede Krankheit können Sie daher 2 oder 1 oder gar nichts ankreuzen.

	eigene Diagnose	Diagnose vom Arzt	Ja
Unfallverletzungen	2	1	
Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems	2	1	
Herz-Kreislauf-Erkrankungen	2	1	
Atemwegserkrankungen	2	1	
Psychische Erkrankungen	2	1	
Neurologische, Augen-, Ohrenkrankungen	2	1	
Erkrankungen des Verdauungssystems	2	1	
Geschlechts- und Harnwegserkrankungen	2	1	
Hautkrankheiten	2	1	
Tumore	2	1	
Hormon- und Stoffwechselerkrankungen	2	1	
Blutkrankheiten	2	1	

4. Geschätzte Beeinträchtigung der Arbeitsleistung durch die Krankheiten

Behindert Sie derzeit eine Erkrankung oder Verletzung bei der Ausübung Ihrer Arbeit? Falls nötig, kreuzen Sie bitte mehr als eine Antwortmöglichkeit an.

- Keine Beeinträchtigung/ich habe keine Erkrankungen	0
- Ich kann meine Arbeit ausführen, habe aber Beschwerden	5
- Ich bin manchmal gezwungen, langsamer zu arbeiten oder meine Arbeitsmethoden zu ändern	4
- Ich bin oft gezwungen, langsamer zu arbeiten oder meine Arbeitsmethoden zu ändern	3
- Wegen meiner Krankheit bin ich nur in der Lage Teilzeitarbeit zu verrichten	2
- Meiner Meinung nach bin ich völlig arbeitsunfähig	1

5. Krankenstand im vergangenen Jahr (12 Monate)

Wie viele ganze Tage blieben Sie auf Grund eines gesundheitlichen Problems (Krankheit, Gesundheitsvorsorge oder Untersuchung) im letzten Jahr (12 Monate) der Arbeit fern?

- überhaupt keinen	5
- höchstens 9 Tage	4
- 10-24 Tage	3
- 25-99 Tage	2
- 100-354 Tage	1

6. Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit in drei Jahren

Glauben Sie, dass Sie, ausgehend von Ihrem jetzigen Gesundheitszustand, Ihre derzeitige Arbeit auch in den nächsten 3 Jahren ausüben können?

- unwahrscheinlich	1
- nicht sicher	4
- ziemlich sicher	7

7. Psychische Leistungsreserven

Haben Sie in der letzten Zeit Ihre täglichen Aufgaben mit Freude erledigt?

- häufig	4
- eher häufig	3
- manchmal	2
- eher selten	1
- niemals	0

Waren Sie in letzter Zeit aktiv und reger?

- immer	4
- eher häufig	3
- manchmal	2
- eher selten	1
- niemals	0

Waren Sie in der letzten Zeit zuversichtlich, was die Zukunft betrifft?

- ständig	4
- eher häufig	3
- manchmal	2
- eher selten	1
- niemals	0

Abb. 2

Arbeitsbewältigungsindex Workability index - Klassifikation -		
Punkte	Arbeitsbewältigung	Ziel von Maßnahmen
7-27	kritisch	workability wiederherstellen
28-36	mittelmäßig	workability verbessern
37-43	gut	workability unterstützen
44-49	sehr gut	workability erhalten

Abb. 3

Durchführung des Projekts

Ein äußerst wichtiger und entscheidender Schritt ist die Information aller beteiligten Mitarbeiter vor dem Start. In Mitarbeiterversammlungen oder Schichtbesprechungen werden alle Mitarbeiter über das anstehende Projekt, seine Ziele und Hintergründe informiert. Zusätzlich wird jedem Mitarbeiter eine schriftliche Information ausgehändigt (Abb. 4)

Der Arbeitsbewältigungsindex wird in die routinemäßig stattfindenden arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen integriert. Diese beinhaltet Arbeits- und allgemeine Anamnese,

körperliche Untersuchung, diagnostische Tests (Laborwerte, Sehtest, Hörtest, Lungenfunktionsprüfung) und eine Besprechung aller Ergebnisse sowie Hinweise zur Erhaltung und Verbesserung der Gesundheit.

Anschließend wird der Arbeitsbewältigungsindex mit dem Mitarbeiter diskutiert. Die Beantwortung der Fragen geschieht auf freiwilliger Basis. Jeder Mitarbeiter wird mit der Frage konfrontiert: „Wie können Sie sich vorstellen, bis zum 67. Lebensjahr zu arbeiten?“. Zudem werden die Aspekte Arbeitsplatzumgebung, Qualifikation und organisatorische Rahmenbedingungen (z. B. Information, Kommunikation und Be-

triebsklima) mit dem Mitarbeiter besprochen und sowohl positive als auch kritische Aspekte in einer Maßnahmenbedarfsmatrix festgehalten.

Arbeitsbewältigungsindex und Maßnahmenbedarfe werden datentechnisch erfasst und ausgewertet. Allen teilnehmenden Mitarbeitern werden die Laborwerte, das Ergebnis des Arbeitsbewältigungsindex und die persönlichen Ratschläge zur Erhaltung und Verbesserung der Arbeitsbewältigung ausgehändigt.

Sämtliche Daten unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht.

Ergebnisse

Die bisherigen Erfahrungen mit dem Projekt sind in beiden Firmen äußerst positiv.

Die anonymisierten Ergebnisse werden der Betriebsleitung, dem Personalmanagement, dem Betriebsrat und allen Mitarbeitern vorgestellt.

Sie werden als Ampeldarstellung des Gesamt-ABI und der sieben Items hinterlegt

(sehr gut und gut = grün, mittelmäßig = gelb, kritisch = rot) (Abb. 5).

Was ist der Arbeitsbewältigungsindex?

Der Arbeitsbewältigungsindex ist ein arbeitsmedizinisches Instrument zur Erfassung der Arbeitsbewältigung und wird in der betrieblichen Gesundheitsförderung eingesetzt. Er wurde in den 80er Jahren von finnischen Arbeitswissenschaftlern entwickelt und in größeren Studien erprobt. Darin wurde nachgewiesen, dass die Arbeitsfähigkeit von Mitarbeitern in Betrieben erhalten, wiederhergestellt oder gesteigert werden kann.

Arbeitsbewältigung ist die Summe von Faktoren, die einen Mitarbeiter in die Lage versetzen, seine Aufgaben erfolgreich zu bewältigen.

Die Qualität der Arbeitsbewältigung durch den Mitarbeiter ist im Wesentlichen von vier Faktoren abhängig: Gesundheit, Qualifikation, Arbeitsumgebung und der betrieblichen Organisation. Diese 4 Bereiche werden in einem Punktwert, dem Arbeitsbewältigungsindex, zusammengefasst. Je höher dieser Punktwert ist, desto besser die Arbeitsbewältigungsqualität.

Der Arbeitsbewältigungsindex wird im Rahmen der arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen vom Werksärztlichen Dienst mit dem Mitarbeiter festgestellt. Aus den Ergebnissen eines Fragebogens und der Untersuchung ermitteln der Werksarzt und der Mitarbeiter gemeinsam den Arbeitsbewältigungsindex. Die Beantwortung der Fragen geschieht auf freiwilliger Basis. Die Ermittlung des Arbeitsbewältigungsindex wird alle 4 Jahre wiederholt. Der Mitarbeiter hat dadurch die Chance, seine gesundheitliche Entwicklung regelmäßig mit dem Werksarzt auszuwerten und zu beeinflussen. Die medizinischen Befunde, der Fragebogen und alle Gespräche mit dem Werksarzt unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht und sind Bestandteil der arbeitsmedizinischen streng vertraulichen Unterlagen.

Was wollen wir mit dem Arbeitsbewältigungsindex erreichen?

Ziel der Anwendung des Arbeitsbewältigungsindex im Unternehmen ist die Erhaltung und Förderung der Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter. Dabei spielen neben der Gesundheit auch die Faktoren berufliche Qualifikation, Arbeitsumgebung und Arbeitsabläufe sowie das Betriebsklima eine große Rolle.

Im Rahmen der arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchung dient der Arbeitsbewältigungsindex der gesundheitlichen Beratung des Mitarbeiters durch den Werksarzt im Hinblick auf die Erhaltung bzw. Verbesserung der Gesundheit. Auch Aspekte zur Verbesserung des Arbeitsplatzes und Arbeitsumfeldes sind Gegenstand der Untersuchung.

Zur Bewertung von Arbeitsplatz, Arbeitsumfeld und betrieblicher Organisation werden Betriebseinheiten von mindestens 50 Mitarbeitern unter Wahrung der Anonymität des Einzelnen statistisch ausgewertet. Unter Beteiligung von Betriebsrat, Vorgesetzten, der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Werksarzt werden Maßnahmen zur Verbesserung im Betrieb erarbeitet.

Gesundheitsförderung

Die betriebliche Gesundheitsförderung hat bei Henkel einen hohen Stellenwert. Jeder Mitarbeiter ist für seine Gesundheit verantwortlich. Die Gesundheitsförderung soll zur Steigerung des Wohlbefindens und der Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter ebenso beitragen, wie zur Erhöhung des Gesundheitsstandes, zur Qualitätsoptimierung und zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Aus diesem Grunde wollen wir den Arbeitsbewältigungsindex in den Produktionsbetrieben als Ergänzung der arbeitsmedizinischen Vorsorge einführen, um die gesundheitliche Vorsorge der Mitarbeiter im Betrieb weiter zu verbessern.

Sowohl das positive und kritische Feedback der Mitarbeiter als auch die Maßnahmenbedarfe in den vier Bereichen Mitarbeiter, Arbeitsplatz, Qualifikation und betriebliche Organisation werden vorgestellt (Abb. 6, 7, 8).

Die aussagekräftigen, übersichtlichen und konkreten Ergebnisse werden von allen Beteiligten sehr geschätzt.

Fazit

Dank der guten und ausführlichen Vorbereitung, insbesondere der durchgängigen Kommunikation des Projektes gegenüber den Mitarbeitern, konnten sehr hohe Beteiligungsquoten von 95 %–100 % erzielt werden.

Der Zeitaufwand für den Termin von Mitarbeiter und Werksarzt wurde im Vergleich zur „normalen“ arbeitsmedizinischen Untersuchung verdoppelt. Insgesamt war dieser Zeitaufwand sehr lohnend, da sich in der Praxis deutlich zeigte, dass der Arbeitsbewältigungsindex in erster Linie ein Dialoginstrument (Mitarbeiter-Werksarzt) und nicht nur ein reines Erhebungsinstrument ist.

Wesentlich war auch die Konfrontation der Mitarbeiter mit dem Thema „Arbeiten bis 67“. Kaum ein Arbeitnehmer hat diese Thematik konkret für sich realisiert. Durch die Beschäftigung mit dieser Frage und den Fragen zur Erhebung des Arbeitsbewältigungsindex wurde auch ein persönlicher Denk- und, zumindest teilweise, Veränderungsprozess in Gang gesetzt.

Weiterhin können auch arbeitsmedizinische Unterstützungsmöglichkeiten, wie z. B. ergonomische Optimierungen, Rehabilitationsmaßnahmen, integrierte Versorgungsverträge, Kooperation mit Haus- und Fachärzten integriert werden.

Sehr aufschlussreich und interessant wird es, wenn – wie bei einem Unternehmen – eine Organisationseinheit zum zweiten Mal das ABI-Projekt durchläuft. Hierbei zeigen sich sowohl bei den Mitarbeitern und auch in der Organisation im Vergleich so-

Abb. 4

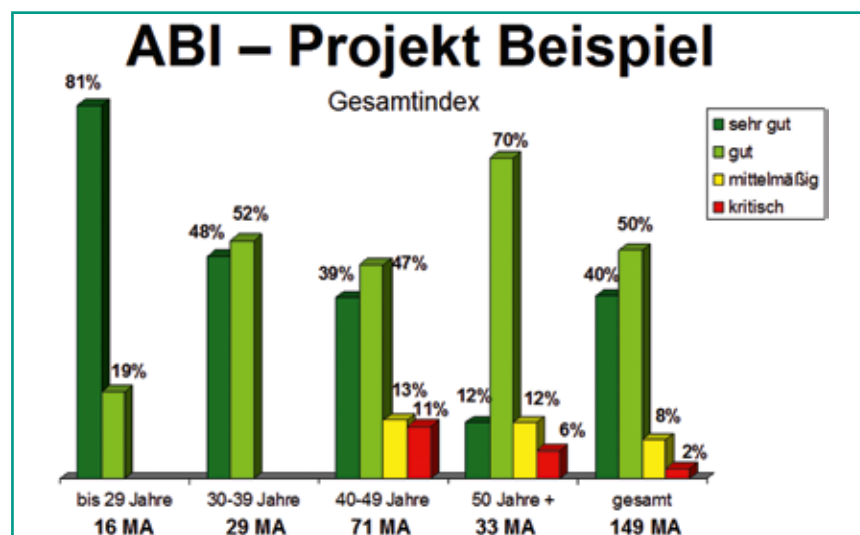


Abb. 5

Das Unternehmen

Das Unternehmen Henkel

Henkel ist weltweit mit Marken und Technologien in den drei Geschäftsfeldern Wasch- / Reinigungsmittel, Kosmetik / Körperpflege und Adhesive Technologies (Klebstoff-Technologien) tätig. Das 1876 gegründete Unternehmen hält heute mit bekannten Marken wie Persil, Schwarzkopf oder Loctite global führende Marktpositionen im Konsumenten- und im Industrie-geschäft. Von rund 48.000 Mitarbeitern sind 80 Prozent außerhalb Deutschlands tätig. Im Jahr 2010 verzeichnete Henkel einen Umsatz von mehr als 15 Milliarden Euro. Das Dax 30-Unternehmen, das seinen Sitz in Düsseldorf hat, zählt zu den Fortune Global 500.

Der Werksärztliche Dienst

Der Werksärztliche Dienst betreut in Düsseldorf ca. 11.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Firma Henkel und anderer am Standort ansässigen Unternehmen.

Ca. 20 Mitarbeiter (Ärzte und Assistenzpersonal) sind für die Gesundheit tätig.

Die Aktivitäten erstrecken sich auf vier ganzheitlich vernetzte Leistungsfelder: Konzernaufgaben, Arbeitsmedizin, Gesundheitsschutz und Gesundheitsförderung. □

wohl Verbesserungen als auch neue Maßnahmenbedarfe.

Durch eine solche kontinuierliche Durchführung des Programms kann ein sehr guter Beitrag zur Nachhaltigkeit geleistet werden.

Weiterführende Informationen zum Arbeitsbewältigungsindex

Deutsches WAI-Netzwerk
<http://www.arbeitsfaehigkeit.net>

ABI Projekt Beispiel Meinungsbild (positiv)

- Insgesamt gutes Betriebsklima und guter Zusammenhalt
- Ausreichend große Handlungsspielräume
- Abwechslungsreiche Arbeit, die Spaß macht
- Technische Veränderungen werden als Herausforderung aufgefasst
- Leasingkräfte wurden gegen junge festangestellte Mitarbeiter ausgetauscht
- Junge Mitarbeiter werden im Team angeleitet
- Die Mitarbeiter können sich teilweise bei der Schichtplanung mit einbringen
- Speziell in der Schlosserei gute Atmosphäre, Anlässe werden gefeiert, auch private Aktivitäten

Abb. 6

ABI Projekt Beispiel Meinungsbild (kritisch)

- Messwerte: Zu kleine Monitore, Klimaanlage nicht gut funktionierend, alte Arbeitsstühle.
- Schichtarbeit: Durch Wechsel von 37,5 auf 40 Stunden/Woche bis zu 7 Nachtschichten am Stück, auch 10 Tage Schicht am Stück z. B. Frühschicht/ Nachtschicht, dabei zu kurze Wechsel. Schichtübergabe klappt nicht bei allen Schichten gut, es gibt keine eindeutigen Standards.
- Arbeitszeit: Die tägliche Arbeitszeit werde länger (auch im Führungskräftebereich), somit kürzere Regenerationszeiten. Tarif-Mitarbeiter mit bis zu 200 Überstunden.

Abb. 7

Beispiel Maßnahmenbedarf – Top 5

1. 62 x Mitarbeiterpflege (Wertschätzung/Anerkennung)
2. 59 x Verbesserung der körperlichen Aktivität
3. 52 x Verbesserung der Ernährungsgewohnheiten
4. 35 x Motivation
5. 34 x Nikotinabstinenz

Abb. 8

■ Why WAI?

Der Work Ability Index im Einsatz für Arbeitsfähigkeit und Prävention – Erfahrungsberichte aus der Praxis

1. Auflage (2007), baua (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

132 Seiten

<http://www.arbeitsfaehigkeit.uni-wuppertal.de/picture/upload/file/WAIBroschuere.pdf>

<http://www.arbeitsfaehigkeit.uni-wuppertal.de/picture/upload/file/WAIBroschuere.pdf>

■ Der Work Ability Index – ein Leitfaden

H. M. Hasselhorn, G. Freude:

2007, 56 Seiten, 12 Abb., 3 Tab.,

ISBN: 3-86509-702-2, Preis: 10,00 €

Dr. med. Toni Reifferscheid,
 Facharzt für Arbeitsmedizin,
 Umweltmedizin

Kommentare der Projektleiterin Dr. Claudia Suchanek, des Betriebsleiters Daniel Kleine, der Betriebsrätin Sabine Friedrich und eines Mitarbeiters

Dr. med. Claudia Suchanek, Health Services, Projektleiterin:

„Der Vorteil des ABI-Projektes liegt darin, dass ich eine ganze Abteilung in einem zeitlich überschaubaren Rahmen untersuche und so ein umfassendes Bild von allen Faktoren erhalte, die die Arbeitsfähigkeit und Gesundheit der Mitarbeiter und der Führungskräfte beeinflussen. Da mit jedem Teilnehmer ein standardisierter Maßnahmenkatalog besprochen wird, kann ich einerseits ganz individuell beraten, aber im Rahmen der Abschlussrunde die Ergebnisse auch mit der gesamten Abteilung diskutieren. Das ABI-Projekt verbessert nachhaltig die betriebliche Kommunikation, was meines Erachtens wiederum eine Voraussetzung für Wertschätzung und Motivation ist.“

Daniel Kleine, Betriebsleiter Henkel:

„Aus meiner Sicht als Leiter der Organisationseinheit Utilities / Energiever-

sorgung war das ABI-Projekt eine tolle Möglichkeit mit den Mitarbeitern ins Gespräch zu kommen und zu verstehen, welche Umstände bei der täglichen Arbeit hinderlich sind. Mir ist es wichtig, diesen Dialog auch in persönlichen Gesprächen mit der Mannschaft und Kollegen fortzusetzen. Auch wenn sich nicht alle der rund 600 Vorschläge umsetzen lassen, haben wir doch die Top-Themen inzwischen nachhaltig bearbeitet.“

Sabine Friedrich, Betriebsrätin Henkel:

„Die Mitarbeiter aus dem Bereich Utilities/Energieversorgung konnten sich freiwillig an dem Projekt beteiligen. Es sollte festgestellt werden, welche Maßnahmen die Mitarbeiter brauchen, um fit für den Job zu bleiben. Zwar ist das Thema „Rente mit 67“ noch in weiter Ferne, aber es muss jetzt der Grundstein für eine gesunde Zukunft gelegt werden. Die Mannschaft im Bereich VSU ist zwar zukunfts-

fähig aufgestellt, dennoch brauchen wir Maßnahmen zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit. Der Betriebsrat unterstützt die Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit.“

Peter Jessen, Betriebsmeister Henkel:

„Für mich als betrieblichen Vorgesetzten ist es sehr wichtig, dass die Arbeitsbedingungen für meine Mitarbeiter so optimal wie möglich gestaltet werden. Deshalb war ich direkt von dem ABI-Projekt begeistert, weil das Projekt eine zusätzliche Möglichkeit war, Probleme die den Mitarbeitern „unter den Nägeln“ brennen zu sammeln, anschließend nach Wichtigkeit zu klassifizieren und dann in Teams abzuarbeiten.“

Die hohe Zahl der Mitarbeiterbeteiligung zeigt, dass eine Gute Information und „Mitnahme“ der Mitarbeiter zu sehr guten Ergebnissen durch das ABI-Projekt geführt haben.“

Frust und volle Flure. Mit abba gegen psychische Belastungen und Gewalt

Die Beschäftigten in Jobcentern sind vielfältigen Belastungen ausgesetzt: das Fallaufkommen ist hoch, die Rechtslage kompliziert. Der Entscheidungsspielraum der Beschäftigten ist aufgrund der gesetzlichen Vorgaben gering, die Erwartungen der Kunden hingegen sind hoch. Die Sorgen und die Verzweiflung mancher Kunden führen auch zu Aggressionen und Gewalt gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Jobcentern.

Diese schwierige Arbeitssituation hat die Unfallkasse des Bundes in dem Modellprojekt „abba“ untersucht. Ziel war es, geeignete Präventionsmaßnahmen zu ermitteln und zu erproben,

die die Arbeitsbelastungen verringern können. Kooperationspartner in dem Projekt waren die Unfallkassen Nordrhein-Westfalen, Rheinlandpfalz und Berlin, der Gemeindeunfallversicherungsverband Hannover sowie die Deutsche Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV).

Die Ergebnisse zeigen: Die Beschäftigten in den Jobcentern sind überdurchschnittlich stark belastet. Auch die emotionale Erschöpfung, eine Vorstufe von Burnout, ist außergewöhnlich hoch. Gewalt ist in allen JobCentern ein Thema: Knapp 63 % der Befragten fühlten sich an ihrem Arbeitsplatz gelegentlich oder oft unsicher oder bedroht.

Doch auch das zeigt das Projekt: Mit gezielter Prävention kann die Belastung der Beschäftigten reduziert werden. Und: ein gut organisiertes Anti-Gewalt-Programm kann Übergriffe reduzieren und den Beschäftigten helfen, besser mit solchen Ereignissen zurecht zu kommen. □

Hier finden Sie die Ergebnisse zum Projekt:

Hinweis: Der folgende Link führt zu einem Dokument, dessen Inhalt Ihr Bildschirm-Vorlese-Programm unter Umständen nicht wiedergeben kann. Ergebnisse Projekt abba

