

Psychische Belastungen in Verwaltungen mit Publikumsverkehr

Teilbereiche der öffentlichen Verwaltung sind durch intensiven Publikumsverkehr gekennzeichnet. Daraus resultieren für die Beschäftigten je nach Aufgabengebiet und Art des Publikums spezifische Belastungen, die sich negativ auf ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden auswirken können.

Um hier für eine psychische Entlastung der Beschäftigten zu sorgen, führten die Stadtverwaltung Gelsenkirchen und die Unfallkasse NRW in den Jahren 2008 bis 2009 gemeinsam das Projekt „Psychische Belastungen in Verwaltungen mit Publikumsverkehr“ – kurz „PeP“ – durch. Im Rahmen des Projektes wurden nach der Erfassung und Analyse der psychischen Belastungen Präventionsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Zu den Zielen dieses Vorhabens gehörten die Sensibilisierung von Betroffenen und Führungskräften für die Problemstellung und die Förderung der Handlungskompetenz der Beschäftigten im Umgang mit psychischen Belastungen, die aus dem Publikumsverkehr resultieren (Verhaltensprävention). Ein weiteres wichtiges Ziel stellte die Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Verhältnisprävention dar.

Für die Durchführung des Projektes wurden drei Abteilungen des Referates „Kinder, Jugend und Familie“ ausgewählt. Grundlage des Projektes waren die vorhandenen Beurteilungen der Arbeitsbedingungen der drei Abteilungen. Um alle Beschäftigten der ausgewählten Bereiche von Anfang an „ins Boot zu holen“ und zur Mitarbeit zu motivieren, wurde zum Projekteinstieg ein PeP-Gesundheitstag

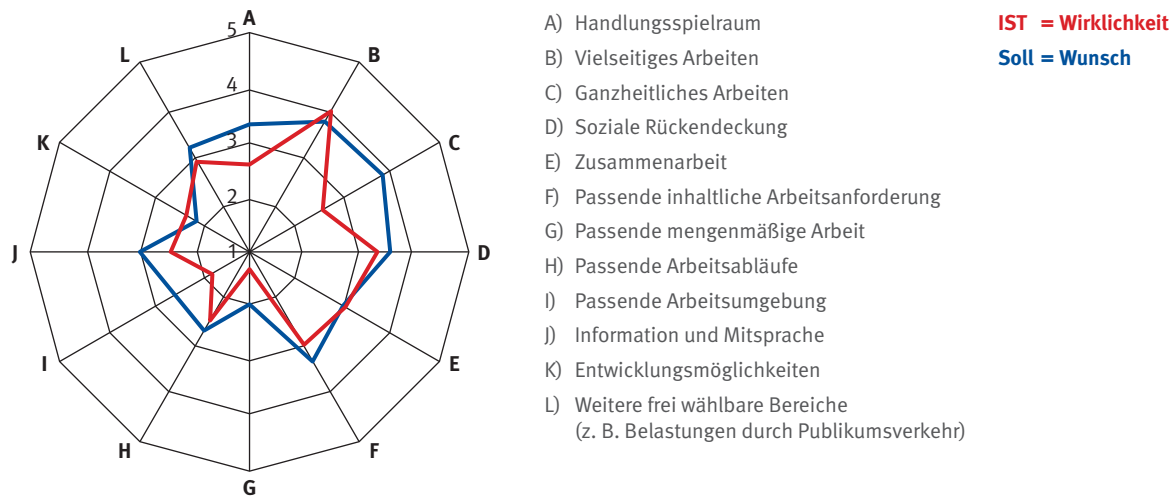
veranstaltet. Dieser Gesundheitstag diente nicht nur dazu, die Betroffenen für das Thema zu sensibilisieren, sondern auch über die geplante Personalbefragung zu informieren. Der Gesundheitstag wurde sehr gut besucht und gab den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Gelegenheit, sich sowohl durch Vorträge und Impulsreferate zu informieren als auch mit Hilfe von Untersuchungen, prakti-



schen Übungen zum Biofeedback und Entspannungsübungen eigene Erfahrungen zu sammeln. Desweiteren konnten die Interessenten auf dem „Markt der Möglichkeiten“ viele weitere Erkenntnisse gewinnen.

Im Anschluss an diesen Gesundheitstag wurden die spezifischen Belastungen mittels einer Befragung systematisch erfasst, um ihnen gezielt gegenzusteuern. Dabei wurden ca. 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Befragung einbezogen. Als Erhebungsinstrument wurde in Anlehnung an den „Impuls-Stern“ (S. 16) eigens ein papiergestützter Fragebogen entwickelt. Dieses Verfahren zeichnet sich dadurch aus, dass den Befragten zu jedem Punkt (Item) jeweils zwei Auswertungsskalen vorgelegt werden. So wird neben dem IST-Zustand durch die Skala „Wirklichkeit“ auch der SOLL-Zustand durch die Skala „Wunsch“ erfasst.

Abb.: Beispielhafte Darstellung eines Impuls-Sterns zur betrieblichen Analyse von Arbeitsbedingungen



Genauere Erläuterungen zur Anwendung dieses Verfahrens finden Sie in der GUV I 8766 „Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg“ (S. 19 ff.).

Der Fragebogen umfasste insgesamt 30 Fragen, die 12 Kategorien zugeordnet wurden. Dazu gehörten neben den „klassischen“ Themen wie Handlungsspielraum, vielseitiges und ganzheitliches Arbeiten sowie Arbeitsanforderung und -menge vor allem Bereiche, die speziell im Zusammenhang mit Publikumsverkehr von großer Bedeutung sind, wie z. B. Zusammenarbeit, soziale Rückendeckung, auf die Arbeit mit Kunden ausgerichtete Arbeitsumgebung und Belastungen durch den Umgang mit Kunden.

Folgende Punkte standen im Vordergrund:

1. Nonverbale und verbale Beleidigungen, Bedrohungen und tätliche Übergriffe durch Kunden
2. Umgang mit aggressiven Kunden
3. Intensität der subjektiven Beanspruchung durch Beleidigung, Bedrohung und tätliche Übergriffe
4. Unterstützung und Hilfe von Kolleginnen und Kollegen bei o. g. Vorfällen
5. Art der Vorbereitung auf solche Geschehnisse

Die Rücklaufquote lag in den befragten Abteilungen bei etwas über 50 %.

Nach der Durchführung und Auswertung der Befragung wurden die Ergebnisse zunächst mit den zuständigen Führungskräften besprochen. Noch bevor eine Rückmeldung der Ergebnisse an die Beschäftigten erfolgte, wurden im kleinen Kreis Sofortmaßnahmen erarbeitet.

Diese umfassten die Ausweitung bzw. Überarbeitung und Ergänzung der Gefährdungsbeurteilungen speziell in Bezug auf den Umgang mit Publikumsverkehr. Die Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den Themen „Umgang mit Gewalt“, „Deeskalation“, „Balance halten“ sowie einen Schnupperkurs zur „Aktiven Entspannung“. Im Bereich der Organisation wurde die Anbringung von Notruftasten an die PC-Tastaturen der Beschäftigten im Innendienst beschlossen. Danach wurden die Beschäftigten sowohl über die Ergebnisse als auch über die geplanten Sofortmaßnahmen in Kenntnis gesetzt. Im Anschluss werden nun gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weitere Handlungsmöglichkeiten entwickelt, die aus einer Vielfalt spezifischer Einzelmaßnahmen bestehen werden. Darüber hinaus

wurde die Durchführung von Workshops zur Erarbeitung weiterer Schritte mit zwei bis drei Mitarbeiter/innen je Abteilung geplant. Die Durchführung dieser zusätzlichen Maßnahmen erfolgt in alleiniger Arbeit der Stadtverwaltung Gelsenkirchen.

Fazit

Im Rahmen des PeP-Projektes wurde mit Hilfe einer umfassenden Beurteilung der Arbeitsbedingungen eine Analyse zur besseren Gestaltung der Arbeitsprozesse mit Bürgerkontakten geleistet. Der Einsatz des Fragebogens und die differenzierte Auswertung nach unterschiedlichen Variablen ermöglichte die Ableitung einer Reihe gezielter Maßnahmen. Durch die konsequente Umsetzung dieser Maßnahmen und intensive Begleitung durch die Führungskräfte aller Ebenen ist es möglich, auch im Umgang mit schwierigen Kunden die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser zu schützen und zu entlasten.

Heike Walgenbach
Referentin für Arbeits-/Organisationspsychologie