

Neue Westfälische, 24.07.2013

Fit für den täglichen Stress

Jobcenter schult seine Mitarbeiter

■ **Kreis Gütersloh (NW).** Mitarbeiter in Jobcentern sind oft extremen Belastungen ausgesetzt. In dem bis Ende 2014 laufenden Projekt „Kompass“ werden die Angestellten von sechs Jobcentern in Ostwestfalen – darunter der Kreis Gütersloh – geschult, um besser mit stressigen Situationen umgehen zu können.

„Oft haftet den Jobcentern ein negatives Image an. Leider wird dabei gar nicht genau hingeschaut, was die Sachbearbeiter alles leisten“, erklärt Henning Matthes. Der Leiter der Abteilung Materielle Hilfen betreut im Kreis Gütersloh das Projekt. Um die Fülle der Aufgaben für die 110 Mitarbeiter zu verdeutlichen, nennt er einige Daten aus dem Jahr 2012. So habe das Jobcenter den Lebensunterhalt von rund 18.000 Personen gesichert.

Die Telefonzentrale in der Gütersloher Friedrich-Ebert-Straße beantwortete über 50.000 Telefonate – und das ist nur eine von vier großen Liegenschaften. In der Zentralen Informationsstelle an der Kaiserstraße in Gütersloh, wo die Anträge der Gütersloher Bürger bearbeitet werden, sprachen im vergangenen Jahr rund 18.500 Personen vor. „Und das sind nur die Personen ohne Termin“, sagt Liane-Benita Kahl, Mitarbeiterin in der Zentralen Informationsstelle. „Deutlich mehr

Personen kommen jeden Tag direkt zu ihrem Sachbearbeiter oder Fallmanager, nachdem sie einen Termin vereinbart haben.“ Um die hohe Anzahl von Besuchen besser organisieren zu können, wurden in allen Standorten nun Aufrufanlagen installiert. Sie helfen, wartende Kunden schneller zu ihrem Ansprechpartner weiterzuleiten.

Den größten Stress können aber die Gespräche auslösen, die die Mitarbeiter führen. „Die Arbeit fordert den Kollegen tagtäglich Höchstleistungen ab“, sagt Matthes. Einerseits sei es schwierig, Bürger, die um ihre Existenz kämpfen, immer freundlich zu beraten und zuvorkommend zu betreuen. „Wenn Beratungssituationen eskalieren, gedroht wird oder es sogar zu körperlicher Gewalt kommt, löst dies bei allen Mitarbeitern psychischen Druck und Stress aus, dem man gezielt begegnen muss.“

Das Kompass-Projekt soll den Angestellten nun helfen, diese Herausforderungen zu bewältigen. „Unser Ziel ist es, präventiv zu handeln und dem, was uns stresst, offensiv zu begegnen“, sagt Matthes. Dabei hat er die Leistungsfähigkeit des Jobcenters im Blick: „Wir wollen schließlich auch in Zukunft mit einer engagierten Mannschaft Dienstleistungen für das Gemeinwohl erbringen.“



Dienstleister: Die Mitarbeiterinnen Anne Brandt (r.) und Liane-Benita Kahl sowie Henning Matthes, Abteilungsleiter Materielle Hilfen, vor dem Jobcenter in der Kaiserstraße 5 in Gütersloh.

Gefördert durch:



weiter bilden
Initiative für berufsbegleitende Bildung