

# Mitarbeiter sind fit für Deeskalation

## Jobcenter setzt Sicherheitspersonal ein.

VON HOLGER HADINGA

**QUEDLINBURG/MZ** - Erst ein beleidigendes Wort, dann ein Schlag ins Gesicht oder im schlimmsten Fall sogar eine Messerattacke. In Frankfurt am Main wurde solch ein Angriff in einem Jobcenter zur blutigen Realität (die MZ berichtete). Zwar galt diese Messerattacke der Polizei, aber Ausgangspunkt war eine Auseinandersetzung mit dem Personal des Centers. Die Jobcenter der Kommunalen Beschäftigungsagentur (KoBa) im Landkreis Harz, Hauptsitz in Wernigerode, scheinen für den Ernstfall gut vorbereitet zu sein.

Hier gibt es seit 1. Januar dieses Jahres einen Sicherheitsdienst. Laut KoBa-Pressesprecherin Mandy Bantle werden diese Mitarbeiter von „externen Sicherheitsfirmen eingekauft“ und seien entsprechend ausgebildet. Die Sicherheitsleute arbeiten in allen KoBa-Regionalstellen, also auch in Quedlinburg, Halberstadt sowie Blankenburg. Das Security-Personal ist nicht nur während der üblichen Geschäftszeiten in den Einrichtungen.

„Das sind Vorsichtsmaßnahmen. Es kommt schon vor, dass jemand mit einer Entscheidung nicht einverstanden ist. Aber unsere Mitarbeiter müssen sich an die Gesetze halten“, so Mandy Bantle. Doch die KoBa setzt nicht nur auf Sicherheitsfirmen. Die Pressesprecherin weiß: „Unsere Mitarbeiter haben während ihrer Ausbildung gelernt, mit entsprechenden Situationen umzugehen und können deeskalierend auf die Kunden einwirken.“ Außerdem bietet das Jobcenter für ihre Beschäftigten regelmäßig Schulungen zum Thema Deeskalation an.

Hin und wieder mussten KoBa-Angestellte schon das Sicherheitspersonal rufen, „doch die Situation konnte schnell vor Ort geklärt werden. In diesen Fällen waren die Kunden nicht gerade freundlich, weil sie mit einer Entscheidung nicht zufrieden waren“, erklärt die Pressesprecherin. Für den Notfall gibt es in den Jobcentern der KoBa auch ein Sicherheitssystem. Darüber dürfe Bantle jedoch keine Auskunft geben. Ziel ist auf jeden Fall: „Wir sind bemüht, dass sich beide Seiten mit gegenseitigem Respekt begegnen.“