



dbb
beamtenbund
und **tarifunion**
Landesbund Hessen



Forschungsbericht

Gewalt und Aggressionen gegen Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit und der Jobcenter

Qualitative Befragung September 2020 - Januar 2021

Eine Studie im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion Landesbund Hessen (DBB Hessen)

Prof. Dr. Britta Bannenberg

Gießen, im Februar 2020



Diese Studie wurde unterstützt von:





Professur für Kriminologie

Prof. Dr. Britta Bannenberg
Licher Straße 64
35394 Gießen
Tel.: 0641/99-21571
sekretariat.bannenberg@recht.uni-giessen.de

Forschungsbericht

Gewalt und Aggressionen gegen Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit und der Jobcenter

Qualitative Befragung September 2020 – Januar 2021

Eine Studie im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion
Landesbund Hessen (DBB Hessen)

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
I. Einführung.....	6
1. Zusammenfassende Ergebnisse aus der früheren Online-Befragung	7
2. Methode der qualitativen Befragung.....	13
II. Ergebnisse der Interviews	17
1. Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher.....	17
1.1. Gewalterlebnisse von Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollziehern	17
1.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt	26
1.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen	29
1.4. Strafanzeigen und Sanktionen.....	30
1.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen.....	31
1.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen	32
1.7. Wünsche der Betroffenen.....	32
1.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?	33
1.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes.....	36
2. Agentur für Arbeit.....	38
2.1. Gewalterlebnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Arbeit	38
2.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt	46
2.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen	47
2.4. Strafanzeigen und Sanktionen.....	48
2.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen.....	49
2.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen	50
2.7. Wünsche der Betroffenen.....	50
2.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?	52
2.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes.....	53
3. Jobcenter	55
3.1. Gewalterlebnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter.....	55
3.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt	58
3.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen	58
3.4. Strafanzeigen und Sanktionen.....	59

3.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen.....	59
3.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen	61
3.7. Wünsche der Betroffenen.....	61
3.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?	62
3.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes.....	62
III. Schlussfolgerungen.....	65
1. Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher	65
2. Agentur für Arbeit und Jobcenter	71

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, dass wir Frau Prof. Dr. Bannenberg erneut dafür gewinnen konnten, für den dbb Hessen eine Studie zur Gewalt gegen Bedienstete zu erstellen. Vorgelegt wird eine Befragung von ausgewählten Berufsgruppen zu Gewalterfahrungen (Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit und der Jobcenter).

Wir beschäftigen uns seit mehreren Jahren intensiv mit den stetig zunehmenden Übergriffen gegen die Beschäftigten im öffentlichen Dienst. In zahlreichen Veranstaltungen unserer 39 Mitgliedsgewerkschaften erhielten wir erschütternde Berichte der Beschäftigten mit z. T. unfassbaren Erlebnissen. Für die Betroffenen entstehen dabei häufig nicht nur körperliche, sondern mitunter auch langanhaltende psychische Beeinträchtigungen.

Wir sind der Überzeugung, dass man das Phänomen „Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes“ nur durch das Zusammenwirken aller relevanten Beteiligten und Institutionen wirksam bekämpfen kann.

Der dbb Hessen hat deshalb ein umfassendes Bekämpfungskonzept erarbeitet, ein sog. „Lebenslagenmodell“, das ausführlich beschreibt, in welcher Phase welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um zu einem besseren Schutz der Beschäftigten zu kommen.

Nach den Ergebnissen aus der letztjährigen Studie sollen nun Gewalterfahrungen einzelner Berufsgruppen näher beleuchtet werden, um die Situation besser zu verstehen und spezifische Maßnahmen daraus abzuleiten.

Genau hier setzt die vorliegende Studie an und kann wesentlich dazu beitragen, ein umfassenderes, erheblich detaillierteres Bild zu erhalten.

Wir bedanken uns bei der BBBank und der Debeka Versicherung für die Unterstützung dieser Studie.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Heini Schmitt'.

Heini Schmitt | Landesvorsitzender

Einführung

I. Einführung

Nachdem die Professur für Kriminologie im Zeitraum vom 24. September 2019 bis zum 30. November 2019 eine Online-Befragung der bei den dbb-Hessen-Gewerkschaften organisierten Beschäftigten im Öffentlichen Dienst in Hessen durchgeführt hatte, zeigten sich verschiedene Berufsgruppen besonders von Gewalt und Aggressionen betroffen. In der Folge wurde – wiederum im Auftrag des dbb Hessen – eine qualitative Studie über die ausgewählten Berufsgruppen der Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter durchgeführt. Hierzu wurden Angehörige der entsprechenden Berufsgruppen durch den jeweiligen Landes- und Bundesverband angeschrieben und um die Verteilung eines Aufrufs zu vertraulichen Interviews mit von Gewalt oder Aggressionen betroffenen Personen gebeten. Die Zielsetzung der tiefergehenden Befragungen (Leitfadeninterviews) lag darin, besonders gravierende körperliche Angriffe oder verbale/körperliche Bedrohungen und mögliche länger andauernde Belästigungen und Bedrohungen, eventuell auch verbunden mit einer Bedrohung von nahestehenden Personen und/oder der Beschädigung von Privateigentum zu erfragen. Es ging nicht um eine quantitative Erfassung des Ausmaßes der Betroffenheit der gesamten Berufsgruppe, sondern um ein Verständnis für die Details der besonders schwerwiegenden Vorfälle. Dabei interessierten die konkreten Umstände der Tat(en) und Einzelheiten zu dem oder den Tätern. Auch die körperlichen, psychischen und beruflichen Folgen der Attacken waren von Interesse. Letztlich sollten genauere Risikofaktoren gravierender Übergriffe ermittelt werden, um geeignete Schutz-, Nachsorge- und Präventionskonzepte im Hinblick auf Gewalt zu entwickeln.

In dem Forschungsbericht werden noch einmal kurz zusammengefasst die Details aus der früheren quantitativen Erhebung speziell zu den Berufsgruppen der Gerichtsvollzieher, Arbeitsagenturen und Jobcenter mitgeteilt, sodann die Ergebnisse der qualitativen Befragungen und im Anschluss werden knapp jeweils berufsbezogene Schlussfolgerungen abgeleitet.

1. Zusammenfassende Ergebnisse aus der früheren Online-Befragung

Im Zeitraum vom 24. September 2019 bis zum 30. November 2019 führte die Professur für Kriminologie im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion Landesbund Hessen (DBB Hessen) eine Online-Befragung der bei den dbb-Hessen-Gewerkschaften organisierten Beschäftigten im Öffentlichen Dienst in Hessen durch (im Folgenden *dbb-Studie 2020*). Der Abschlussbericht wurde dem dbb Hessen im Februar 2020 übergeben und eine Zusammenfassung findet sich auf der Homepage des dbb Hessen. Da die quantitative Studie die Grundlage für die hier fortgesetzte vertiefende Untersuchung bildet, sollen die wichtigsten zusammenfassenden Ergebnisse kurz wiederholt werden.

Die Zielsetzung der damaligen Online-Befragung lag darin, das Ausmaß und die Häufigkeit der Betroffenheit von Gewalt und Aggressionen im dienstlichen Kontext zu erfahren. Die *dbb-Studie 2020* sollte in einem relativ überschaubaren Zeitraum einen ersten Eindruck von der Gewaltbetroffenheit im dienstlichen Zusammenhang erbringen und es war von Anfang an geplant, nach einer Analyse der Ergebnisse vertiefende Befragungen mit Angehörigen einzelner Berufsgruppen anzuschließen. Standen bei bisherigen Studien besonders exponierte Berufsgruppen wie die Polizei (dazu etwa Studien des Kriminologischen Forschungsinstitutes Niedersachsen (KFN) mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung¹ in den Auswertungen, die NRW-Studie² und die Studie zur Polizei Bayern³), Einsatzkräfte (Feuerwehr und Rettungskräfte) sowie grundsätzlich Vollstreckungsbeamte im Vordergrund, bestand die Annahme, dass über die genannten Berufsgruppen hinaus deutlich mehr Beschäftigte im Öffentlichen Dienst im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit Aggressionen und Gewalthandlungen ausgesetzt sind (dazu etwa Berichte über

¹ Karoline Ellrich/Dirk Baier, *Polizeibeamte als Opfer von Gewalt*. Frankfurt 2014; Karoline Ellrich/Dirk Baier, *Gewalt gegen niedersächsische Beamtinnen und Beamte aus dem Einsatz- und Streifendienst. Zum Einfluss von personen-, arbeits- und situationsbezogenen Merkmalen auf das Gewaltopferisiko*. Hannover 2014 (KFN-Forschungsbericht Nr. 123); Karoline Ellrich/Dirk Baier/Christian Pfeiffer, *Polizeibeamte als Opfer von Gewalt. Ergebnisse einer Befragung von Polizeibeamten in zehn Bundesländern*. Baden-Baden 2012; Karoline Ellrich/Dirk Baier/Christian Pfeiffer, *Gewalt gegen Polizeibeamte. Befunde zu Einsatzbeamten, Situationsmerkmalen und Folgen von Gewaltübergriffen*. Hannover 2011 (KFN-Forschungsbericht Nr. 3); Karoline Ellrich/Dirk Baier/Christian Pfeiffer, *Gewalt gegen Polizeibeamte. Ausgewählte Befunde zu den Tätern der Gewalt*. Hannover 2010 (KFN-Forschungsbericht Nr. 2).

² Janine Jäger/Thimna Klatt/Thomas Bliesener, *NRW-Studie. Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte. Die subjektive Sichtweise zur Betreuung und Fürsorge, Aus- und Fortbildung, Einsatznachbereitung, Belastung und Ausstattung*. Kiel 2013.

³ Erich Elsner/Michael Laumer, *Gewalt gegen Polizeibeamte in Bayern. Langzeitanalyse der Polizeilichen Kriminalstatistik und Auswertung von Strafverfahrensakten*. München 2015.

Gewalterfahrungen anderer Berufsgruppen (Rettungsdienste und Feuerwehrräfte⁴; ärztliches Personal⁵; Lehrkräfte⁶; Lokführer und Bedienstete der Deutschen Bahn⁷; Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Agenturen für Arbeit und Jobcenter; überhaupt Behördenmitarbeiter mit Publikumsverkehr⁸; Staatsanwälte und Richter⁹; kommunale Mandatsträger¹⁰), was sich in der dbb-Studie 2020 auch bestätigte.

Zwar war die Aussagekraft der dbb-Studie 2020 eingeschränkt, weil sich im Hinblick auf die Methode jegliche Art der Hochrechnung verbot. Zur anteilmäßigen Betroffenheit bestimmter Berufsgruppen von Gewalt oder zur Häufigkeit derartiger Vorfälle in den jeweiligen Berufsgruppen im Land Hessen, konnte deshalb keine Aussage getroffen werden. Die Studie hatte aber auch weder den Anspruch, repräsentativ zu sein noch war kontrollierbar, wer tatsächlich geantwortet hat. Aufgrund der Eigenangaben der Befragten war aber der vorsichtige Schluss auf eine Gewaltbetroffenheit bestimmter Berufsgruppen möglich.

Es kann zwar nicht davon ausgegangen werden, dass Berufsgruppen, die sich an der Befragung nur in sehr geringer Zahl beteiligt haben, nicht gewaltbelastet sind. Jedoch stellte sich für die Angehörigen jener Berufsgruppen, die sich mit relevanten Zahlenangaben an der Befragung beteiligt haben, eine besondere Gewaltbetroffenheit mit spezifischen Besonderheiten in folgenden Berufsfeldern dar: Polizei, Schule, Justizvollzug, Gerichtsvollzieher, Agentur für Arbeit und Jobcenter.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Berufsgruppen sind in besonderem Maße Aggressionen und Gewalt durch Bürger bzw. Kunden oder Gefangene ausgesetzt.

⁴ Janina Lara Dressler, Gewalt gegen Rettungskräfte. Eine kriminologische Großstadtanalyse. Berlin 2017 (zugl. Univ. Bonn, Diss. 2016) mit weiteren Nachweisen; Thomas Feltes/Marvin Weigert, Gewalt gegen Einsatzkräfte der Feuerwehren und Rettungsdienste in Nordrhein-Westfalen. Abschlussbericht. Bochum 2018.

⁵ Maximilian Georg Feistle, Aggression und Gewalt gegen Allgemeinmediziner und praktische Ärzte – Bundesweite Befragungsstudie (TU München, Diss. 2017); Bernhard Mäulen, Bedroht, beschimpft, geschlagen. Vom Helfer zum Opfer: Gewalt gegen Ärzte. *Orthopädie & Rheuma* 2013; 16 (3), S. 16-20; Erbe, Barbara: Gewalt in Klinik und Praxis: So schützen Sie sich vor aggressiven Patienten. *Klin Monatsbl Augenheilkd* 2017; 234: S. 262-264 (doi <http://dx.doi.org/10.1055/s-0043-102088>).

⁶ forsa Politik- und Sozialforschung GmbH: Gewalt gegen Lehrkräfte. Ergebnisse einer repräsentativen Lehrerbefragung. Berlin 8. November 2016; Dezember 2020.

⁷ GDL Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hrsg.): GDL-Umfrage 2016: „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer repräsentativen Mitgliederbefragung. Frankfurt am Main, Februar 2017.

⁸ Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.), Prävention in NRW. Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das Aachener Modell. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. November 2009.

⁹ Landtag NRW Drs. 17/3759 vom 27.09.2018.

¹⁰ Ermordung Dr. Walter Lübckes; *Der SPIEGEL* Nr. 23 vom 30.05.2020, S. 42 ff.: „Auf Attacke“ und „Wir wissen, wo du wohnst“; forsa Politik- und Sozialforschung GmbH, Gewalt gegen Bürgermeister. Einschätzungen und Erfahrungen der Bürgermeister in Deutschland. Berlin März 2020; Nationales Zentrum für Kriminalprävention (NZK), Umgang mit Hass und Bedrohung. Hinweise für Kommunalpolitikerinnen und Kommunalpolitiker. Bonn 2020 (www.nzkrim.de).

Gravierendste Gewalterfahrungen mit den meisten Tötungsversuchen müssen dabei Polizeibeamte, aber auch Justizvollzugsbedienstete, Gerichtsvollzieher und weniger, aber doch deutlich Beschäftigte der Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit machen, wenn man die Betroffenheit im gesamten Berufsleben betrachtet. Das Ausmaß von Beleidigungen und wiederholten aggressiven Ansprachen, verbalen und körperlichen Bedrohungen in den aufgeführten Berufsfeldern ist enorm und gehört für viele Betroffene nicht selten zum Alltag. Die meisten Vorfälle bleiben im Dunkelfeld, weil keine Strafanzeige erstattet wird. Jedenfalls ist auch die emotionale Belastung mit zahlreichen negativen Begleiterscheinungen bei der Ausübung der beruflichen Tätigkeit präsent und lässt einige Gewaltbetroffene (zumindest gelegentlich) über einen Arbeitsplatzwechsel nachdenken.

Für die Zwecke dieses Forschungsberichts sollen hier nur zusammenfassend die Ergebnisse der Online-Befragung der dbb-Studie 2020 zu Gerichtsvollziehern, Arbeitsagenturen und Jobcentern mitgeteilt werden. Daran schließt sich dann die Darstellung der Ergebnisse der Interviews an.

Gerichtsvollzieher

Gerichtsvollzieher haben mit körperlichen Angriffen, sehr häufig aber mit einer hohen, fast alltäglichen Gefahr von Bedrohungen aller Art und Beleidigungen zu tun (bei Betrachtung der Lebenszeitprävalenz).

Die Gerichtsvollzieher sind in ganz erheblichem Maße Beleidigungen und Bedrohungen vielfältiger Art ausgesetzt. Beleidigungen erfährt im Laufe des Berufslebens fast jeder, im letzten Jahr fast 78 %. Die Anzahl der Bedrohungen im gesamten Berufsleben ist mit 86 % immens, im Laufe des letzten Jahres war fast die Hälfte verbalen und körperlichen Bedrohungen ausgesetzt. Die Gruppe der Gerichtsvollzieher ist in besonderem Maße mit Aggressionen und Gewalt konfrontiert. Körperliche Angriffe (60 % in der gesamten Berufszeit, 10 % im letzten Jahr) sind nicht selten (und wie vor allem die offenen Angaben zu Erfahrungen im gesamten Berufsleben zeigten, teilweise drastisch). Hinzu kommt, dass Gerichtsvollzieher sich allein in die räumliche Sphäre der Angreifer begeben und in diesen Situationen auf Unterstützung durch Kollegen nicht zählen können. Bei dieser Berufsgruppe besteht dringender Handlungsbedarf. Die meisten Gerichtsvollzieher (72 %) fühlen sich von ihrer Behörde nicht ausreichend geschützt und nahezu die Hälfte fühlt sich bei der Ausübung der beruflichen Tätigkeit unsicher. Bei dem Wunsch nach Verbesserung stehen Sicherheit und eine bessere Ausrüstung an erster Stelle.

Agentur für Arbeit und Jobcenter

Die Gruppe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit sind in ganz erheblichem Maße Beleidigungen und Beschimpfungen sowie Bedrohungen ausgesetzt. Körperliche Angriffe kommen ebenso vor (3 % im letzten Jahr, 15 % im gesamten Berufsleben). Obwohl die Behördenleitung in fast 60 % der Fälle informiert wurde, erfolgte eine Strafanzeige extrem selten (3 %). Fast die Hälfte der Beschäftigten fühlt sich von den Vorgesetzten nicht ausreichend geschützt. Auch das Unsicherheitsgefühl ist mit 18 % hoch. Verbesserungen wünschen sich Arbeitsagentur-Beschäftigte in vielfältiger Weise (verbesserte Sicherheits- und Schutzmaßnahmen durch äußere Kräfte, aber auch durch Kolleginnen und Kollegen, bauliche Maßnahmen, Unterstützung durch Vorgesetzte, Schulungen und Sicherheitstraining für das Personal bis hin zur „Übung des Ernstfalls“, aber auch mehr Kollegialität - Verringerung der Arbeitsbelastung, gegenseitige Unterstützung, Konfliktlösungen im Kollegenkreis, besseren Umgang mit den Kunden, konfliktfreien Umgang mit Kunden - sowie konsequentes Einschreiten bei Gewalt und Aggressionen.

Noch etwas häufiger als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit sind Beschäftigte im Jobcenter von Aggressionen und Gewalt betroffen. Die Anteile der Beleidigungen und Bedrohungen sind sowohl im gesamten Berufsleben wie auch im letzten Jahr hoch. Auch kommt es zu körperlichen Angriffen (16 % im gesamten Berufsleben, 0,7 % im letzten Jahr). Der Umgang mit einer schwierigen und nicht selten aggressiven Klientel fordert hier in besonderem Maße Schutz und Fürsorge durch die Vorgesetzten. Entsprechend denkt über die Hälfte (!) der Beschäftigten über einen Arbeitsplatzwechsel nach. Dabei stehen Forderungen nach mehr Sicherheit im Vordergrund. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter wünschen sich mehr Unterstützung durch die Vorgesetzten, mehr Konsequenzen bei Aggressionen und Gewalt, psychologische Nachsorge und konsequente Strafverfolgung. Auch wenn in gewissen Grenzen Verständnis für die Lage der Kunden besteht, fordern die Beschäftigten Regeleinhaltung und eine bessere Schulung im Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Kunden. Man sieht auch eine zu hohe Arbeitsbelastung und wünscht sich mehr Personal. Diverse Gesetzesänderungen werden angemahnt. Die Beschäftigten sehen auch einen besonderen Unterstützungsbedarf bei psychisch auffälligen Personen und bei Migranten, die schon aufgrund von Sprachbarrieren nicht immer erreicht würden. Mit beiden Personengruppen entstehen relativ häufig eskalierende Konflikte. Beschäftigte wünschen sich außerdem mehr Verständnis und Unterstützung durch Politik und Öffentlichkeit.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Gewaltbetroffenheit weiterer Berufsgruppen aus der dbb-Studie 2020 im Überblick. Es waren auch weitere Berufsgruppen betroffen, konnten aber wegen der Methode und der geringen Zahl der Antworten nicht ausgewertet werden.

Aktuell werden weitere Befragungen durchgeführt. Ein Forschungsprojekt der Professur befasst sich mit der Gewalt gegen Justizvollzugsbedienstete, hier ist eine umfassende Befragung aller Justizvollzugsbediensteten in Hessen geplant, ergänzt durch vertiefende qualitative Interviews. Eine Befragung der hessischen Bürgermeisterinnen und Bürgermeister aus dem Jahr 2020 steht kurz vor der Veröffentlichung. Außerdem stehen die Gewalterfahrungen in Kliniken und Krankenhäusern im Mittelpunkt eines weiteren umfangreichen Forschungsprojekts.

Gewaltbetroffenheit im gesamten Berufsleben	Verbale Beleidigung	Verbale oder körperliche Bedrohung	Anspucken	Körperlicher Angriff	Sexuelle Belästigung / Angriff	Tötungsversuch	Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung
Lehrer	80.2%	57.6%	12.7%	28.3%	15.4%	0.9%	26.1%
Justizvollzug	98.0%	90.0%	47.8%	57.1%	11.6%	4.8%	38.6%
Gerichtsvollzieher	97.7%	86.0%	13.9%	60.0%	5.7%	11.1%	33.3%
Mitarbeiter Regierungspräsidium	69.1%	28.8%	0.0%	1.5%	9.1%	0.0%	7.6%
Mitarbeiter Jobcenter	93.8%	76.8%	5.5%	16.0%	11.6%	0.0%	22.7%
Mitarbeiter Agentur für Arbeit	91.7%	70.8%	7.6%	15.3%	15.7%	1.6%	22.6%
Polizei	97.0%	93.5%	60.2%	83.1%	15.8%	10.8%	36.7%
Sonstige	73.1%	39.1%	3.9%	9.3%	10.2%	0.4%	11.0%
Gesamt	82.1%	58.2%	16.4%	27.6%	12.2%	2.5%*	19.9%

*Insgesamt wurden versuchte 47 Tötungsdelikte berichtet; davon entfallen 34 auf die Berufsgruppe „Polizei“, 4 auf Gerichtsvollzieher und 2 auf den Justizvollzug.

Gewaltbetroffenheit innerhalb der letzten 12 Monate	Verbale Beleidigung	Verbale oder körperliche Bedrohung	Anspucken	Körperlicher Angriff	Sexuelle Belästigung / Angriff	Tötungsversuch	Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung
Lehrer	44.2%	21.9%	2.3%	5.1%	2.3%	0.9%	7.4%
Justizvollzug	70.0%	52.5%	13.9%	32.5%	2.9%	2.9%	20.0%
Gerichtsvollzieher	77.5%	48.6%	3.1%	9.4%	3.1%	0.0%	0.0%
Mitarbeiter Regierungspräsidium	27.0%	3.2%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	1.6%
Mitarbeiter Jobcenter	58.5%	30.7%	0.7%	0.7%	1.4%	0.0%	5.0%
Mitarbeiter Agentur für Arbeit	52.9%	22.0%	0.0%	2.7%	7.0%	0.9%	9.9%
Polizei	70.9%	53.3%	14.0%	37.6%	4.0%	1.6%	7.0%
Sonstige	34.2%	9.9%	1.2%	2.0%	2.8%	0.1%	3.4%
Gesamt	46.0%	22.4%	3.4%	8.7%	3.1%	0.5%	5.2%

2. Methode der qualitativen Befragung

Interviewpartner meldeten sich nach dem Aufruf durch den jeweiligen Landes- oder Bundesverband per E-Mail oder telefonisch bei der Professur für Kriminologie. Die leitfadengestützten Interviews, die mit Angehörigen der entsprechenden Berufsgruppen geführt wurden, fanden nur in wenigen Fällen als face-to-face-Interviews statt (coronabedingt). Ganz überwiegend wurden Telefoninterviews mit einer Dauer von 40 bis zu 120 Minuten geführt, verschriftlicht und nach interessierenden Aspekten strukturiert. Zu Beginn fand neben einer kurzen Information über den Hintergrund und die Zielsetzung der Studie die Zusicherung der Anonymität und lediglich eine knappe Erfassung von soziobiografischen Kerndaten statt (Geschlecht, Alter, Berufserfahrung und Funktion). Sodann wurden die Betroffenen aufgefordert, zunächst den aus ihrer Sicht gravierendsten dienstlichen Vorfall von Gewalt oder Aggressionen zu schildern. Hierzu fanden sodann Nachfragen statt, die die genaueren Umstände des Gewaltvorfalls, Angaben zu dem oder den Tätern und möglichen Hintergründen der Person und/oder der Situation des Angriffs und der unmittelbaren Bewältigung oder Beendigung der Attacke betrafen. Weiter wurde gefragt, ob dies der einzige Vorfall war oder ob weitere Gewaltvorfälle erlebt wurden. Fast jeder Befragte thematisierte die Reaktion von Vorgesetzten und Kollegen, wobei hervorstach, dass die Rolle und das Verhalten der Vorgesetzten selten positiv, ganz überwiegend aber als höchst problematisch und verletzend wahrgenommen wurde. Weiter ging es dann um die unmittelbare Bewältigung des Vorfalls am Tag oder den Wochen/Monaten nach dem Vorfall, Fragen der Strafanzeige und möglicher Sanktionen, Nachsorge und psychologische Betreuungsangebote und in extremeren Fällen auch um die rechtlichen Konsequenzen im Hinblick auf einen Dienstunfall und die möglichen Einschränkungen der Berufsausübung. Zum Schluss wurden Wünsche und Vorstellungen thematisiert, um den Schutz vor Gewalt zu verbessern und künftigen Gewaltvorfällen besser vorbeugen zu können.

Wie einführend bereits ausgeführt, dienen qualitative Interviews dem tieferen Verständnis einer Thematik und haben nicht zum Ziel, Häufigkeiten zu ermitteln. Die Zielsetzung dieser tiefergehenden Befragungen lag darin, besonders gravierende körperliche Angriffe oder verbale/körperliche Bedrohungen und mögliche länger andauernde Belästigungen und Bedrohungen, eventuell auch verbunden mit einer Bedrohung von nahestehenden Personen und/oder der Beschädigung von Privateigentum zu erfragen. Es ging nicht um

eine quantitative Erfassung des Ausmaßes der Betroffenheit der gesamten Berufsgruppe, sondern um ein Verständnis für die Details der besonders schwerwiegenden Vorfälle. Dabei interessierten die konkreten Umstände der Tat(en) und Einzelheiten zu dem oder den Tätern. Auch die körperlichen, psychischen und beruflichen Folgen der Attacken waren von Interesse. Letztlich sollten genauere Risikofaktoren gravierender Übergriffe ermittelt werden, um geeignete Schutz-, Nachsorge- und Präventionskonzepte im Hinblick auf Gewalt zu entwickeln. Diese Zielsetzung wurde erreicht, auch wenn nicht nur extreme Gewaltfälle geschildert wurden. Die Vielfalt der subjektiven Erlebnisse erlaubt einen tiefen Einblick in den beruflichen Alltag sowie die Sicht auf den Beruf generell und lässt auch sehr unterschiedliche Bewältigungsstrategien auf individueller Ebene erkennen. Auch spielt natürlich das soziale Umfeld eine große Rolle. Es macht einen gravierenden Unterschied, ob man sich in einer „Brennpunktbehörde“ oder einem sozialen Brennpunkt bewegt oder eher im ländlichen Raum mit guter sozialer Situation.

Angesichts des knappen Zeitrahmens und unter den einschränkenden Bedingungen der Corona-Pandemie kam es zu weiteren Verzögerungen und letztlich wurden fast alle Interviews telefonisch geführt. Dieser Bericht versteht sich also eher als eine Art kurzer „Werkstattbericht“ und nicht als umfassende wissenschaftliche Betrachtung der zahlreichen Aktivitäten und Bemühungen um Gewaltschutz in allen Bundesländern¹¹. Das war in der kurzen Zeit leider nicht möglich. Trotzdem gewährt das empirische Material einen Einblick in Berufswelten, denen Gewalt und Aggressionen nicht fremd sind.

Insgesamt wurden neun Interviews mit Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollziehern geführt. Darunter waren fünf Männer und vier Frauen mit einer Berufserfahrung von mindestens neun bis zu 35 Jahren. Die Befragten stammten aus den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Niedersachsen und Schleswig-Holstein.

Mit neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Arbeit wurden Interviews geführt. Darunter waren vier Männer und fünf Frauen.

¹¹ Beispielhaft sei darauf hingewiesen, dass insbesondere das Thema der Gewalt gegen Gerichtsvollzieher in den letzten Jahren Thema im Rechtsausschuss des Landtags Nordrhein-Westfalen war (8. Mai 2019, 19. Juni 2019). In einem Bericht des Justizministeriums des Landes NRW wurden darin Einzelheiten zu dem Säureangriff auf Gerichtsvollzieher und Begleiter durch eine psychisch auffällige Schuldnerin mitgeteilt. Außerdem ergab sich eine geringe Anzeigequote von Beleidigungen und Bedrohungen. In mehreren anderen Bundesländern war das Thema Gegenstand Kleiner Anfragen (Bayerischer Landtag vom 22. Mai 2017, Drucksache 17/15794; Sachsen-Anhalt Drucksache 7/3177 vom 20. Juli 2018; Sachsen Drucksache 6/326 aus 2014; NRW Drucksache 17/5278 vom 26. Februar 2019). Ein Gesetzentwurf der Fraktion der CDU zum Ausführungsgesetz zum GVG (§ 13a neu) soll in Thüringen die polizeiliche Unterstützung von Gerichtsvollziehern verbessern (Drucksache 6/6744 vom 1. Februar 2019).

Mit fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter wurden Interviews geführt. Darunter waren zwei Männer und drei Frauen. Die meisten Befragten der Arbeitsagenturen und Jobcenter stammten aus Hessen.

Noch einige Hinweise zur Darstellung. In den Ergebnisdarstellungen zu den drei Berufsgruppen werden die subjektiven Sichtweisen der Betroffenen, teilweise in wörtlicher Rede, wiedergegeben. Dabei war zum Teil auch eine Ambivalenz in der Einschätzung möglicher Schutzmaßnahmen erkennbar. Auch können nur die Erfahrungen abgebildet werden, die von den Interviewpartnern thematisiert oder erfragt wurden. Es ist natürlich denkbar, dass andere Personen andere Schwerpunkte gesetzt hätten. In den Schlussfolgerungen kommen dann die Sichtweisen der Wissenschaft zum Ausdruck, wobei hier auch teilweise etwas andere Haltungen eingenommen wurden als es sich in den Äußerungen der Befragten zeigte. Am Ende stehen deshalb Empfehlungen zu umfangreichen Schutz- und Sicherungsmaßnahmen, die für die Verantwortlichen zumindest ein Denkanstoß sein sollten.

Ergebnisse der Interviews

II. Ergebnisse der Interviews

1. Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher

Insgesamt wurden neun Interviews geführt. Darunter waren vier Interviews mit Gerichtsvollzieherinnen und fünf Interviews mit Gerichtsvollziehern, wobei ein Gerichtsvollzieher zusätzlich detaillierte Angaben zu seinem ebenfalls als Gerichtsvollzieher angeschossenen Bruder machen konnte. Der Bruder ist seitdem ein Pflegefall. Die Altersspanne lag zwischen 40 und 62 Jahren. Die Berufserfahrung lag zwischen neun und 35 Jahren.

Die Befragten stammten aus den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Niedersachsen und Schleswig-Holstein.

1.1. Gewalterlebnisse von Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollziehern

Gerichtsvollzieher erleben die ganze Bandbreite von Aggressionen und Gewalt, wobei von allen Befragten die zahlreichen Beleidigungen, verbalen Anwürfe und das Anschreien als „normal“ bezeichnet werden. Wenn es hier nicht zu Eskalationen komme, höre man da schon gar nicht mehr hin und Anzeige erstatte man in diesen Fällen ohnehin nicht. Die ständigen Beschimpfungen belasteten einen kaum noch. Anders sei es bei drastischeren Vorfällen.

Gebeten, den oder die schlimmsten Vorfälle zu schildern, wurde eine ganze Reihe schwerer und schwerster Straftaten berichtet. Die Gewaltvorfälle betrafen das gesamte Berufsleben, waren also nicht zeitlich eingeschränkt.

Diese unterschiedlichen Gewalterlebnisse reichten von versuchten Tötungsdelikten (Kopfschüsse; Bauchschuss; Hammerattacke) über miterlebte versuchte Tötungsdelikte, Körperverletzungen, dem Wurf über mehrere Treppen, mehrfach Bedrohungen mit einem Messer, Bedrohungen mit einer Schusswaffe, mehrfach dem Einsperren in der Wohnung des Schuldners sowie Erlebnissen wie der Brandstiftung auf privatem Grund mit erheblichem Sachschaden, wochenlangem Psychoterror durch Reichsbürger, anonymen Schreiben mit Todesdrohungen an die Privatadresse oder Verleumdungen und Drohungen im Internet auf eigens eingerichteten Seiten unter Nennung des Namens und der Privatadresse der Gerichtsvollzieherin bzw. des Gerichtsvollziehers. Auch sexuelle

Übergriffe wurden geschildert, wobei diese eher von anderen Bediensteten der Justiz ausgingen.

Als besonders gefahrenträchtig wurden immer wieder Zwangsräumungen, die Inobhutnahme von Kindern, auch die Sperrung des Stromanschlusses genannt. Es kam aber auch in vermeintlich banalen Fällen, wie dem Versuch, einige hundert Euro ausstehende Geldstrafen oder Geldbußen einzutreiben zu schweren Gewaltvorfällen.

Körperliche Angriffe

Besonders drastisch war die versuchte Tötung eines Gerichtsvollziehers, der diesen Fall nicht selbst geschildert hat, weil er seit der Tat ein Pflegefall ist. Sein Bruder, ebenfalls Gerichtsvollzieher, konnte über die Tat berichten:

„Mein Bruder wurde ja angeschossen damals...“

Die Tat liegt fast fünf Jahre zurück. Der Gerichtsvollzieher stammt aus einer Gerichtsvollzieher-Familie, er ist seit 33 Jahren Gerichtsvollzieher, schon der Vater war Gerichtsvollzieher, der Bruder ebenfalls. Der Gerichtsvollzieher war damals selbst im Außendienst unterwegs, als er von einem Kollegen angerufen und gefragt wurde, ob er schon von seinem Bruder gehört habe. Er hatte nichts gehört, dann jedoch im Radio vernommen, ein Gerichtsvollzieher sei angeschossen worden.

„An dem Tag, wo es passiert ist, wo mein Bruder angeschossen wurde, da war ich gerade selbst im Dienst unterwegs. Er war bei einem Konflikt zwischen Vater und Sohn, so genau ließ sich das gar nicht klären. Es ging um ein Zwangsgeld von 500 Euro, das beigetrieben werden sollte. Der genaue Ablauf blieb unklar. Jedenfalls wurde mein Bruder wohl schon mit der Waffe empfangen, es kam zu einem Wortgefecht und mein Bruder ging weg und stolperte dabei auf der Treppe. Der Täter hat ihm dann von hinten in den Kopf geschossen. Er wurde in eine Klinik gebracht und es war zunächst nicht klar, ob er überlebt. Er lebt jetzt zwar, aber es ist schlimm. Er ist ein Gefangener in seinem eigenen Körper, liegt in einem Spezialbett, hat Schmerzen, kriegt alles mit, kann aber nicht mehr sprechen und sich nur mit Gesten verständlich machen. Er hat auch Ängste, das wird schlimmer, das merkt man. Er hat große Angst, wenn es knallt, Silvester etwa, wenn ein Hubschrauber zu hören ist und ähnliches. Er kann sich selbst nicht drehen und wird von Pflegekräften gedreht, was ihm Schmerzen bereitet. Man muss ihn jedesmal darauf vorbereiten, dass er

gedreht wird. Zweimal am Tag kommen Pflegekräfte, er hat ständig Hilfe nötig. Liegt zuhause, seine Frau pflegt ihn, aber braucht viel Unterstützung und muss auch noch einen Teil selbst zahlen. Er war mal in einer Reha, da hatten wir anfangs Hoffnung auf Besserung, aber das brachte nicht wirklich viel und als er wieder zu Hause war, war das alles wieder vorbei. Im März sind es fünf Jahre. Er hat ja auch Folgeschäden, eine Niere musste entfernt werden, die Organe sind angegriffen ... es ist schlimm, wenn man ihn so sieht. Das Leben, das er jetzt hat, ist kein Leben mehr.“

In einem anderen Fall wurde ein Gerichtsvollzieher von einem aggressiven Schuldner, der in einem Wohnhaus in den oberen Etagen wohnte, schon durch die Sprechanlage aggressiv angeschrien. Als es zum Zusammentreffen vor der Wohnungstür kam, packte ihn der Schuldner mit einer Art Ringergriff, hebelte ihn aus und warf ihn die Treppen hinunter.

Eine Gerichtsvollzieherin wurde mit einem Cuttermesser angegriffen, obwohl sie bereits in Polizeibegleitung war. Die deutsche Familie mit vier oder fünf Kindern und mehrfachem Immobilienbesitz war der Gerichtsvollzieherin nicht unbekannt. Der Mann war Millionär gewesen, ein Ingenieur, der einen Baustoffhandel besaß und dann alles verlor. Es ging um eine Zwangsräumung und die Polizei war von Anfang an mit anwesend. Die Frau öffnete die Tür und hatte ein Baby auf dem Arm. Sie sollte in 15 Minuten packen, rief dann aber Verwandte und Bekannte an und es kamen immer mehr Personen zu der Wohnadresse. Die Polizei rief Verstärkung, dann kam es zum Zugriff. Der Frau wurden die Arme auf dem Rücken gefesselt. In dieser Situation erfolgte der Messerangriff. Die Polizei wollte sie schützen und die Situation eskalierte. Männliche Familienmitglieder reagierten aggressiv, es kam zum Einsatz von Pfefferspray und die Angreifer wurden gefesselt. Über dieses für die Gerichtsvollzieherin sehr prägende Ereignis wurde auch in den Medien berichtet. Es gab später viele Gerichtstermine in der Sache, die weitere Probleme verursachten.

Nach dem Gerichtstermin waren ihre Reifen zerstoßen (sie lebt 45 km entfernt vom Dienstort). Eine Tonaufzeichnung der Schuldner-Familie wurde bekannt, in der eine Belohnung von 100 Euro ausgesprochen wurde, wenn jemand persönliche Daten zur Person der Gerichtsvollzieherin liefern könne. Hier verweigerte der Vorgesetzte die

Unterstützung. Als weiteren besonders verletzenden Umstand empfand sie Ausführungen des Gerichts, in denen in den Raum gestellt wurde, dass auch sie möglicherweise Fehler gemacht habe, die in einem eigenen Verfahren zu klären seien. Nach der Gerichtsverhandlung gegen Angehörige der Familie folgten ihr aus dem Gerichtssaal zwei Männer und sie fand später ihren PKW mit zerstochnen Reifen vor. Sie kaufte später ein neues Auto und parkte nicht mehr in unmittelbarer Nähe zu ihrer Wohnung. In vielen Gerichtsterminen wurde das Verhalten der Familie schließlich als rechtswidrig erklärt und dann war irgendwann Ruhe.

Ein Fall ging nur durch Zufall glimpflich und ohne Verletzungen aus. Vor einem Jahr etwa bemerkte eine Gerichtsvollzieherin, die etwa 200 Kilometer Fahrt vor sich hatte, um ihre Eltern an einem Freitagabend zu besuchen, dass die Lenkung schwergängig war, was ihr sehr sonderbar vorkam. Sie verständigte die Eltern, fuhr aber langsam weiter und hielt sich in der Regel mit etwa 80 km/h hinter LKWs. Am Wochenende wurde der PKW auf einer Hebebühne untersucht und es stellte sich heraus, dass die Radmuttern gelöst worden waren. Es waren nur noch zwei Muttern vorhanden. Sie erstattete Strafanzeige bei der Polizei, der Dienstvorgesetzte hatte passiv reagiert und die Anzeige nicht unterstützt. Diese führte letztlich nicht zum Erfolg, da die Polizei keinen Ermittlungsansatz sah.

Situation Einsperren und mit Messer bedrohen

Mehrfach wurden Fälle geschildert, bei denen der Gerichtsvollzieher/die Gerichtsvollzieherin die Wohnung eines Schuldners betrat und keine Anzeichen für Aggressionen wahrnahm, dann jedoch eingesperrt und mit einem Messer bedroht wurde.

„Einmal musste bei einem ehem. Söldner, der war schon so 70 Jahre alt, eine Summe für die Gerichtskasse vollstreckt werden. Dieser hatte eine Auseinandersetzung mit einem Mann gehabt und ihn mit dem Messer schwer verletzt, ich sollte die Gerichtskosten eintreiben. Er öffnete die Tür und schloss sie sofort und blockierte sie, zog ein Messer. Er wollte mich zwingen, mich hinten am Tisch in eine Ecke zu setzen. Das habe ich nicht gewollt, ich hätte keinen Fluchtweg gehabt. Ich versuchte ihm klar zu machen, dass ich auch nur meine Arbeit mache und keinen Streit will. Schließlich setzten wir uns an den Tisch und er setzte sich hinten in die Ecke. Die Forderung wollte ich ihm erklären, er wurde aber immer lauter, es eskalierte. Dann zog er sein Messer aus der Tasche und ich hab einen

Schreck bekommen und ihn reflexartig mit dem Tisch an die Wand gedrückt. Er konnte nicht weg und hat das Messer mit voller Wucht in den Tisch gerammt. Ich bin dann geflüchtet. Der Auftrag wurden dann 2 Tage später zurückgenommen, der Schuldner hat doch gezahlt. Aber so ein Fall bleibt haften, es war eng!“

In einem anderen Fall hatte eine Gerichtsvollzieherin die Wohnung eines etwa 60-jährigen, psychisch auffälligen Schuldners betreten, dem der Stromzähler gesperrt werden sollte. Es stand auch eine Zwangsversteigerung an. Der Schuldner war ihr bereits bekannt, allerdings nicht als gewalttätig. Der Mann ging in die Küche, holte ein Messer, schrie und bedrohte sie. Sie habe sofort gewusst, dass sie die Wohnung verlassen muss, habe laut gerufen und gesagt, sie werde gehen. Sie schnappte ihre Tasche und eilte zur Tür, war raus und er schlug die Tür zu. Sie wurde nicht verletzt, aber sie meint, wenn er gewollt hätte, hätte er sie erwischen können. Sie rief die Polizei, weil die Maßnahme ohnehin vollzogen werden musste. Der Mann prügelte sich dann mit der Polizeistreife, der es nicht gelang, ihm Handfesseln anzulegen. Sie riefen Verstärkung und er wurde dann überwältigt. Danach erschien seine Ehefrau, um ihm Medikamente zu verabreichen. Die Ehefrau hatte Angst vor ihm.

Eine Gerichtsvollzieherin wurde vor etwa vier Jahren eingesperrt und mit einem Messer bedroht. Es handelte sich bei dem Schuldner um einen Apotheker, der drogen- und medikamentenabhängig war. Sie sollte den Schlüssel für die Apotheke beschlagnahmen. Der Mann war mittlerweile vermögenslos und wohnte mitten im Wald in einem Häuschen, was von den Behörden geduldet wurde. Sie hatte ihren Kollegen zuvor Bescheid gesagt, es gab im Wald keinen Handyempfang. Man hatte überlegt, zu zweit zu dem Schuldner zu gehen, aber der Kollege, der mitgekommen wäre, wäre nicht versichert gewesen, somit hatte sie darauf verzichtet. Sie hatten vereinbart, wenn sie nach 30 Minuten nicht zurück wäre, sollten die Kollegen handeln. Der Mann öffnete die Tür und sagte ruhig: „Kein Problem, kommen Sie rein.“ Dann drehte er sich um und hatte ein Messer in der Hand, man sah die Knöchel weiß hervortreten sowie eine starke Körperspannung. Sie sagte sofort: „Nein, es hat sich erledigt, ich will nur noch raus!“ Er ließ sie gehen, war aber sehr angespannt.

Sie schilderte den Vorfall sofort einer Kollegin und es war klar, dass der Tag gelaufen war. Man trank zusammen Kaffee und machte an dem Tag mit der Arbeit Schluss.

Der Vorgesetzte meinte, es sei doch nichts passiert.

(Zu einem späteren Termin nahm sie einen männlichen Kollegen mit, der Mann übergab den Schlüssel, es dauerte 10 Sekunden.)

Brandstiftung

Bei einem Gerichtsvollzieher wurde im Jahr 2006 auf dem Privatgrundstück ein Nebengebäude in Brand gesetzt und dabei u.a. der Carport zerstört. Es entstand ein Schaden von über 100.000 Euro, der zwar überwiegend von der Versicherung ersetzt wurde. Die im Anschluss vorgenommene Sicherung von Haus und Grundstück blieb allerdings eine private Investition. Der Gerichtsvollzieher befand sich mit seiner Familie im Urlaub und die Nachbarn beobachteten frühmorgens eine Person auf dem Grundstück, die einen Gegenstand warf. Nach einem Knall brannte es. Ein PKW entfernte sich schnell. Ein Täter wurde nie ermittelt. Die Familie brach den Urlaub ab, weil befreundete Kollegen der Feuerwehr den Gerichtsvollzieher vom Vorfall unterrichteten. Die Situation wurde als sehr belastend empfunden, es gab kleine Kinder in der Familie und man hatte Angst. Sehr ungewöhnlich war, dass der Gerichtsvollzieher in der letzten Sprechstunde vor dem Urlaub von einem Schuldner in ganz ruhigem Ton bedroht wurde. Er meldete die Drohung sofort bei der Polizei und nannte den Namen des Mannes. Die Polizei jedoch sah keinen Grund zur Überprüfung oder für eine Gefährderansprache, man „wolle kein Öl ins Feuer gießen“ und einen Migranten verdächtigen. Nach dem Brandanschlag rief der Gerichtsvollzieher sofort bei der Polizei an, und wiederholte seinen Verdacht. Eine Polizeistreife fuhr zu der Wohnadresse des Verdächtigen und dessen Frau sagte, ihr Mann sei nicht zuhause. Die Polizei bat die Frau, ihrem Mann auszurichten, er möge zur Polizeistation kommen, was zwei Tage später geschah. Spuren waren nicht gesichert worden. Der Mann leugnete. Im Polizeibericht soll sich später die Aussage gefunden haben, Brandgeruch habe man bei dem leugnenden Verdächtigen nicht wahrgenommen (zwei Tage nach dem Anschlag!). Das Innenministerium sah keine Ermittlungsfehler.

Bedrohungen

Ein Gerichtsvollzieher berichtete folgenden Vorfall mit einem Reichsbürger: „Es gab einen Vorfall, da sollte ein Zähler abgeklemmt werden. Das war ein Reichsbürger und ein sehr prekärer Fall. Ich fragte bei der Polizei an und diese meldete sich zurück und gab an, ein SEK werde meinen Einsatz begleiten, weil der Mann als Jäger und Waffennarr etliche Waffen, Kurz- und Langwaffen, im Haus habe und man dann gleich auch diese Waffen sicherstellen werde. Die Polizei kam dann in voller Schutzausstattung und brachte einen LKW mit, um die ganzen Waffen abzutransportieren, das dauerte Stunden. Der Schuldner schimpfte dann und drohte zweideutig, da hat man schon ein ungutes Gefühl. Er sagte, ich weiß, wo ich dich finde, das wirst du noch bereuen. Es gab später einen erneuten Auftrag, den Zähler abzubauen, aber der wurde zurück genommen, weil er dann doch gezahlt hat. Die Polizei ist bei den Reichsbürgern vorsichtig geworden. Seitdem hatte ich nichts mehr mit dieser Person zu tun. So in der letzten Zeit scheinen die Reichsbürger auch zurückhaltender zu werden, die kriegen jetzt schon Gegenwind und es wird auch ermittelt und verurteilt. Aber wenn man das so liest, was die auch im Internet schreiben: „Vorgehen gegen Gerichtsvollzieher...“ Die schicken einem viele Briefe. Da wird einem schon anders.“

Eine Gerichtsvollzieherin hatte über Jahre mehrere Vorfälle mit Reichsbürgern. Gravierend war folgendes Erlebnis: Ein junger Mann hatte mehrere Rechnungen nicht bezahlt und sie ging zu seiner Wohnadresse. An der Eingangstür standen plötzlich drei Männer und versperrten den Ausgang. Sie sagten zu ihr: Sie erklären jetzt erst mal, wer sie sind. Sie sind eine Privatperson, es gibt keine BRD. Die Gerichtsvollzieherin berichtet, das seien für sie schlimme 45 Minuten gewesen, in denen die Männer auf sie eingeredet hätten. Sie hätte bewegungslos dagesessen und sich nicht getraut, die 110 zu wählen, weil sie eine Eskalation fürchtete. Dann haben sie die Tür freigegeben.

Das nächste Mal hatte sie den jungen Mann in ihr Büro geladen. Er kam mit einem Bus und weiteren sechs Männern sowie dem Vater in ihr Büro. Der Vater erregte sich und schrie. Ein Gerichtsvollzieher-Kollege kam hinzu und sie sagte zum Schein, sie ginge Wasser holen, rief aber stattdessen die Polizei. Diese wusste bei dem Namen sofort Bescheid und schickte sehr schnell sechs Polizeibeamte. Nach diversen polizeilichen Maßnahmen wurde sie in ihrem Büro polizeilich geschützt, um dem Schuldner die Situation zu

erklären. Nach Wochen rief der junge Mann an und wollte seine Schulden bezahlen. Sie hatte außerdem eine Abstandregelung nach dem Gewaltschutzgesetz und eine Konfliktlösung mit ihm erreicht. Seitdem bestehe mit dem immer wieder auffälligen Schuldner ein friedlicher Kontakt. Den Kontakt zu Vater, Bruder und Reichsbürgern hat er abgebrochen (allerdings ist der Bruder als Reichsbürger im Nachbarbezirk auffällig).

Bei einer Räumung mehrerer Wohnungen, die sich über Wochen hinzog, kam es zu einer Bedrohung durch zahlreiche Bewohner. In dem großen zu räumenden Wohnblock hätten viele pakistanische Familien gelebt und die Bewohner seien immer gereizter geworden. Plötzlich habe da eine große Gruppe mit Schlagstöcken gestanden und sei sehr aggressiv geworden. Der Gerichtsvollzieher war mit einer Speditionsfirma vor Ort und rief dann die Polizei. Letztlich ging es glimpflich zu Ende: „aber das vergisst man nicht, wenn man in eine solche bedrohliche Situation gerät.“

Psychoterror

Vielfach werden Reichsbürger genannt, wenn Gerichtsvollzieher über längere Zeit belästigt, bedroht oder gar terrorisiert werden.

„Die Reichsbürger machen in den letzten Jahren viele Probleme. Die üben Telefonterror aus, drohen und beleidigen, diskutieren, weigern sich, den Staat anzuerkennen und wollen nicht zahlen. Die blockieren das Fax, indem sie einen zuschütten. Die machen große Probleme, ich hatte so sechs bis sieben Fälle. Schlimm ist auch, dass der Amtsgerichtsdirektor sagte, das müsse man als Gerichtsvollzieher aushalten.“

Eine Gerichtsvollzieherin berichtete über mehrere unangenehme Erlebnisse mit Reichsbürgern. Es handele sich um einen regionalen Schwerpunkt einer Reichsbürger-Szene. Eine Familie wurde zwangsgeräumt, wobei die Polizei von vornherein sehr viele Kräfte aufbot, was auch notwendig war. Die Reichsbürger erstatteten dann eine Anzeige gegen sie und die Polizei erläuterte ihr, dass sie dieser nicht nachgehen würden. Zwei Tage später begannen Vorkommnisse und Psychoterror: Sie wohnt auf einem Hof und hat große Hunde, die sich im Haus aufhielten. Hof und Garten sind eingezäunt und verschlossen. Es

war jemand über das Tor gestiegen, was anhand von Spuren belegt werden konnte. Die Lampe in einem Bewegungsmelder war herausgedreht worden. Sie hatte den Verdacht, die Reichsbürger hätten andere Personen beauftragt, weil sie nie einen der Schuldner sah. Dann tauchten auf einmal beim Spaziergehen mit den Hunden PKW auf und fuhren längere Zeit langsam neben ihr oder hinter ihr her. Die Fahrer starrten sie nur an, sagten aber nichts. Das begann schon vor der Räumung nach Zustellung der Androhung derselben. Dann dauert es meistens drei Wochen bis zur Maßnahme. Strafanzeige hat sie nicht erstattet, weil das Verhalten nicht fassbar war, denn es war niemand in das Haus eingebrochen. Dass es nicht zu einem Einbruch kam, sieht sie in dem Umstand begründet, dass sich die Hunde im Haus befanden. Nach der Räumung und dem Polizeieinsatz ließ der Terror zwar nach, aber Schlafstörungen, Angst und Psychoterror hatten erhebliche Beeinträchtigungen der Lebensqualität zur Folge.

Die Reichsbürger betreiben auch Webseiten, auf denen Name und Privatadresse der Gerichtsvollzieher/innen stehen und neben Gerichtsvollziehern auch Richter und andere Personen massiv verleumdet und bedroht werden. Die Seiten werden immer wieder gesperrt, tauchen aber wieder auf.

Eine Gerichtsvollzieherin berichtete in dem Zusammenhang von einem „Hickhack“ mit Google wegen der Gefährdung. Anfangs habe sie alles gelesen, aber das mache sie nicht mehr, weil es zu belastend sei.

Anonyme Zusendung zu Weihnachten

„Einmal kam zu Weihnachten ein Päckchen, das wurde an der Haustür abgegeben. Ich mach das auf, Karte und Kasette, anonym. Auf der Karte stand: Feiere das Weihnachtsfest, es könnte Dein letztes sein... auf der Kasette war „Spiel mir das Lied vom Tod“ und zum Schluss ein Geräusch von einem Autounfall zu hören. Ich habe den anderen nichts gesagt, man will der Familie ja das Fest nicht verderben. Und das in die Familie tragen. Angezeigt habe ich das nicht, ich hatte keine Ahnung, von wem das war. Einen vagen Verdacht hatte ich, ein Autohändler, der sehr aufgebracht gewesen war, aber das war nur eine Vermutung, also habe ich geschwiegen. Das ist 20 Jahre her. Man vergisst das nicht.“

Eine Gerichtsvollzieherin wurde unvermittelt mit einem Gewehr bedroht. Es ging um die Zwangsräumung einer Wohnung im Jahr 2012. Der junge Mann ließ sich mit dem Packen Zeit und wurde von der Gerichtsvollzieherin zur Eile ermahnt. In der Ecke stand ein Gewehr, das er sich schnappte und sie lautstark und massiv bedrohte. Sie verließ die Wohnung und rief die Polizei. Ohne weitere Erklärung wurden nach der Namensnennung sehr schnell acht Polizeibeamte (!) geschickt, die den jungen Mann bereits kannten. Dieser rief nun seinen Rechtsanwalt an, der ihn schließlich beruhigen konnte.

Ihr Vorgesetzter riet von einer Strafanzeige ab, weil er meinte, sie werde dem Schuldner ja ohnehin wieder begegnen und dann werde es nicht leichter. Es gab auch tatsächlich weitere Kontakte mit dem Schuldner, den sie als gefährlich und psychisch auffällig beschreibt. Er habe ein Suchtproblem und auch sein Vater habe Angst vor ihm. Das nächste Mal bestellte sie ihn ins Büro, um eine Vermögensaufstellung zu fertigen, woraufhin er sie beleidigte (sie sei zu dumm, ihre Arbeit zu machen u.a.). Außerdem erstattete er eine Dienstaufsichtsbeschwerde gegen sie, weil sie ihn beleidigt habe, was aber umgekehrt der Fall war.

Weitere Erlebnisse

„Immer wieder gab und gibt es Beleidigungen und verbale zweideutige Äußerungen, Drohungen. Man weiß nie, ob diese umgesetzt werden.“

Berichtet werden häufig Beschädigungen am privaten PKW, Kratzer, zerstochene Reifen. Ein Reichsbürger zeichnete unerlaubt und zunächst unbemerkt Gespräche mit der Gerichtsvollzieherin auf.

Sehr häufig sind Beleidigungen und Beschimpfungen, Gerichtsvollzieher werden angeschrien und es existieren Webseiten, auf denen zur Gewalt gegen Gerichtsvollzieher aufgerufen wird, teilweise unter Nennung von Namen und Privatadresse sowie Telefonnummer.

1.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt

Der Gerichtsvollzieher, der die Treppen hintergeworfen worden war, bemerkte direkt nach der Tat Prellungen am ganzen Körper, hatte das Ausmaß der Verletzungen aber nicht sofort erkannt:

„Ich habe sofort gemerkt, der ganze Körper hat Prellungen, ich bin aufgestanden und nach einigen Schritten schwoll mein Fuß stark an, dann das Knie, es wurde dick, ich hatte Schmerzen. Auch der Brustkorb tat weh. Das mit dem Kopf, dass ich auf den Kopf gefallen war, habe ich erst gar nicht gemerkt. Ich versuchte einfach, normal zu gehen. Bin direkt zur Polizei, hab alles berichtet, da hatte der (Täter) schon Anzeige erstattet, wegen „Einbruchversuchs“. (Das wurde natürlich hinterher eingestellt, der Täter ist verurteilt worden.) Dann bin ich zum Arzt und der schickte mich sofort zum Amtsarzt, Röntgen, alles vermerkt, alle Prellungen dokumentiert.“

Der potentiell lebensgefährliche Treppenwurf wurde erst nach und nach realisiert. Im unmittelbaren Zusammenhang mit der Tat versuchte der Gerichtsvollzieher jedoch „normal“ weiterzuarbeiten: „Am nächsten Tag bin ich gleich wieder in das Haus gegangen. Ich wusste, das muss ich jetzt machen, sonst geht das nicht. Man muss sich sagen, ich habe keine Angst, ich mache das schon so lange. Und so habe ich einfach weiter gearbeitet. Und es ging ja auch, ... dachte ich.“

Auf die Frage: „Wann wurde es anders? Wann spürten Sie die Folgen?“ antwortete er:

„Das war ein schleichender Prozess, so nach drei Monaten. Ich merkte, der Knöchel, das Knie, das schwillt immer an. Bergwandern wie früher mit den Kindern, das geht gar nicht mehr. Die Brustkorbschwellung war schnell wieder weg, aber der Tinnitus. Der ist seitdem extrem. Manchmal wie startende Flugzeuge. Und wenn dann wieder ein Schreiben der Behörde in meiner Sache kommt, dann ist es ganz schlimm. Ich hab schon ein ungutes Gefühl, wenn ich das Schreiben nur sehe; will das gar nicht öffnen. Ich denke immer an den wiederholten Satz: „Wir beabsichtigen, ihren Unfall als Dienstunfall anzuerkennen, aber ...“

Der letzte Satz wurde im Interview zweimal an verschiedenen Stellen gesagt und zeigt auch deutlich die weiteren Folgen der Tat, die als belastend empfunden werden. Der Vorfall lag zum Zeitpunkt des Interviews zwei Jahre und sechs Monate zurück. Zwei Jahre nach der Tat war der Gerichtsvollzieher erstmals krank geschrieben, vorher habe er sich nicht krank melden wollen, habe gekämpft und dann zunehmend gemerkt, dass die Belastbarkeit abnahm und schon das Autofahren mühselig wurde: „Ich bin nicht mehr so belastbar, es dauert alles länger. Ich bin wie gelähmt. Ich mache meine Arbeit, schaffe aber vielleicht 70 % in der Zeit, keine 100 % mehr.“ Darauf habe man aber keine Rücksicht

genommen: „Man bekommt seine Liste und es heißt, das muss fertig werden. Sie haben 41 Stunden, sie arbeiten 41 Stunden, dann machen Sie mal.“ Und weiter sagte er:

„Ich bin aber nicht mehr so belastbar. Schon das Autofahren, das mir nie etwas ausgemacht hat, das ging im März 2020 nicht mehr. Ich habe 41 Stunden die Woche gearbeitet, aber nicht mehr so viel geschafft. Man will aber nicht, dass ich 70 % arbeite. Ganz oder gar nicht.“

Als sehr belastend wird empfunden, dass der Vorfall zweieinhalb Jahre später noch immer nicht als Dienstunfall anerkannt ist. Insgesamt waren sechs Gutachten zu den Folgen erstattet worden, wobei angezweifelt wurde, dass die körperlichen Schäden durch die Tat hervorgerufen wurden. Verletzend sei es, wenn die Behörde schreibe, dass die Prellungen ja mittlerweile ausgeheilt seien. Die gesamte Beeinträchtigung der Belastbarkeit und der Lebensqualität würden nicht gesehen.

Eine Reha-Maßnahme zwei Jahre nach der Tat zahlte er selbst, weil der Dienstunfall noch nicht anerkannt war.

Nach einem Brandanschlag auf Privatgebäude sicherte ein Gerichtsvollzieher in der Folge sein Grundstück mit einem Zaun und einem Tor und schaffte einen großen Hund an, um der Familie das Sicherheitsgefühl zurückzugeben.

Die Gewalterfahrungen bleiben haften: „Man denkt auch immer an die Tat. Wenn man jetzt in den Nachrichten hört, Gerichtsvollzieher erschossen, Gerichtsvollzieher angegriffen, da reagiert man sofort, das kann man gar nicht anders. Man denkt auch darüber nach, wenn man diesen Bezirk jetzt übernehmen soll.“

Gewalt und Aggressionen werden unterschiedlich erlebt. Deutlich wird aber, dass die gravierenden Gewaltvorfälle auch posttraumatische Belastungen mit sich bringen.

Die Schilderungen zeigen zudem, dass Vorfälle, auch wenn sie Jahre zurückliegen, belastend sind und ihre Spuren hinterlassen. Zwar gelingt es vielen, mit diesen Erlebnissen ihren Beruf weiter auszuüben, aber unmittelbar wird das Realisieren von Lebensgefahr oder die Konfrontation mit Gewalt als schockierend erlebt und in der Regel mit Kollegen besprochen. Vorgesetzte werden dagegen ganz überwiegend als wenig unterstützend

oder gar verletzend erlebt, wenn sie kein Interesse an der Befindlichkeit zeigen oder lapidar Aussagen treffen wie es sei doch schließlich gar nichts passiert oder das müsse man eben als Gerichtsvollzieher aushalten.

Sehr problematisch erscheint die durchgehend geschilderte „Normalität“ von Beleidigungen und Beschimpfungen. Dies sei nicht sonderlich belastend. Dabei muss deutlich werden, dass weder Vorgesetzte noch die Justiz Interesse an der Verfolgung von Beleidigungen, immerhin einer Straftat, zeigen. Strafanzeigen in diesem Deliktsbereich werden nicht einmal mehr erwogen. Das Problem liegt aber auch darin, dass durch die Alltäglichkeit der Hinnahme von Beleidigungen die möglichen Vorboten einer physischen Attacke verkannt werden können. Zwar bleibt es häufig bei den Beleidigungen, ohne dass eine Eskalation stattfindet und als Vorboten von Gewalt gelten nicht nur Beleidigungen, sondern auch Körpersprache, Verringerung der Distanz u.a.m., was viele Gerichtsvollzieher (ob durch Training sensibilisiert oder intuitiv) den Rückzug antreten lässt:

„Wenn es brenzlig wird, trete ich den Rückzug an und komme zu einem anderen Termin mit Unterstützung wieder.“

Es kann aber eben auch sein, dass von der Alltäglichkeit der Beleidigungen auf fehlende Gefahr geschlossen wird, was ein fataler Irrtum sein kann.

„Als ich hinkam, war der schon an der Sprechanlage. Als ich mich vorgestellt habe, war der extrem aggressiv, extrem beleidigend und schrie und ich habe gedacht: „der hat was genommen“, das ist doch nicht normal. Man ist Beleidigungen gewohnt, aber derart, das ging zu weit, das darf man sich nicht gefallen lassen. Also bin ich hoch...“

Als sehr positiv bei schwerwiegenden Gewaltvorfällen wird die unbürokratische Unterstützung durch das Sozialwerk des DGVB hervorgehoben.

1.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen

Die Reaktionen der Vorgesetzten nach Gewalterlebnissen werden ganz überwiegend als verletzend und belastend geschildert.

„Man hat mir von der Behörde keinerlei psychologische Unterstützung angeboten. Nicht einmal ein Gesprächsangebot, bis heute nicht. Da fühlt man sich benachteiligt.“

„Sehr verletzend ist, dass von der Behörde gar nichts kam. Die fragen einen nicht mal, wie geht es Dir? Es gab keine psychologischen Beratungsangebote, keine Fragen, gar nichts. Diese fehlende Fürsorge, das ist sehr verletzend. Es interessiert niemanden und die Behörde auch nicht.“

Vom Vorgesetzten sah sich eine Gerichtsvollzieherin nicht unterstützt, auch nicht, als sie von Reichsbürgern über Wochen terrorisiert wurde: „Das war sehr schlimm, das ist auch erst ein Jahr her und der Terror ging über Wochen, in die Privatsphäre hinein. Den Vorgesetzten interessierte das nicht. Die Adresse ist ja häufig der Wohnort, gut wäre es deshalb, wenn man nur ein Postfach nennen müsste, der Vorgesetzte erlaubt das aber nicht.“ Es gab jedoch auch positive Reaktionen der Justiz, die etwa polizeiliche Ermittlungen unterstützt hat und psychologische Hilfestellung vermittelte. So wurden einer Gerichtsvollzieherin am Tag nach dem Gewaltvorfall durch den Vorgesetzten Telefonnummern zur Krisenintervention überreicht, die von ihr auch genutzt wurden.

Der Kollegenkreis wird fast immer positiv hervorgehoben. Manche treffen sich wöchentlich, um ihre Erlebnisse auszutauschen. Nach Gewaltvorfällen hilft das Kollegengespräch, die Dinge zu verarbeiten:

„Der Austausch mit den Kollegen war dagegen sehr hilfreich! Die verstehen auch, wenn die Vorgesetzten nicht einschreiten und einen nicht unterstützen.“

1.4. Strafanzeigen und Sanktionen

Im Fall des Treppenwurfs wurde der Täter (der sehr schnell nach der Tat eine Strafanzeige gegen den Gerichtsvollzieher wegen vermeintlichen Einbruchversuchs erstattet hatte – was jedoch zur Verfahrenseinstellung führte) zu einer Freiheitsstrafe verurteilt, die zur Bewährung ausgesetzt wurde. Außerdem wurde eine Geldauflage verhängt. Dazu der Gerichtsvollzieher: „Aber der hat ja eh nichts. Da kann sich dann gleich mein Nachfolger mit rumschlagen...“. Das Urteil wurde auch als Enttäuschung gesehen: „Ich war bei meinem Prozess gegen den Täter zunächst als Zeuge. Ich blieb dann noch, aber als das Urteil ausgesprochen wurde, bin ich sofort gegangen, die Begründung habe ich mir nicht mehr angehört. Ich war enttäuscht, habe gedacht, der muss einfahren. Ich habe gehört `Bewährung´ und bin sofort gegangen.“

Nicht immer konnte ein Täter ermittelt werden, was über längere Zeit für Unbehagen und Angstgefühle sorgte.

Gerichtsvollzieher beklagen die Passivität der Justiz, zu viele Verfahrenseinstellungen oder Sanktionen, die als verharmlosend wahrgenommen werden. Auch mussten viele erleben, dass die Polizei nicht immer geneigt war, Ermittlungen zu führen, teilweise nicht einmal eine Anzeige aufnahm.

Ein großes Problem liegt jedoch in der Situation der Erstattung der Strafanzeigen selbst. Fast durchgängig wird von fehlender Unterstützung der Vorgesetzten bei der Erstattung der Strafanzeige berichtet. Obwohl man bei der dienstlichen Tätigkeit verletzt, angegriffen oder bedroht wurde, weigern sich die meisten Vorgesetzten, stellvertretend eine Anzeige zu erstatten oder diese auch nur zu unterstützen. Stattdessen wird darauf verwiesen, eine Strafanzeige sei eine Privatangelegenheit, damit habe man nichts zu tun.

1.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen

Über die übereinstimmend geschilderten besonders gefahrenträchtigen Situationen der Zwangsräumungen, Inobhutnahmen von Kindern und Stromsperrungen hinaus wurde auch auf Probleme bei der Durchsetzung von Verfügungen nach dem Gewaltschutzgesetz hingewiesen.

Darüber hinaus wird ein besonderer „Tätertyp“ nicht ausgemacht. Allerdings sind aggressive und gewalttätige Täter und Täterinnen fast immer Wiederholungstäter, zumindest als besonders aggressiv und gewaltbereit bekannt. Das wisse man aber nur durch eigene Erfahrung oder durch Zufall, ein Informationssystem existiere weder behördenintern noch erhalte man Auskünfte durch die Polizei. Allenfalls bestätige die Polizei Gefahrenmomente, wenn man selbst um Begleitung und eine Gefahreinschätzung bitte. Eine Besonderheit stellen hier die von allen thematisierten Reichsbürger dar.

Grundsätzlich werden eher bestimmte Situationen als gefahrenträchtig beschrieben und bestimmte Persönlichkeitsausprägungen (impulsiv, aggressiv, respektlos) sowie negativ verstärkende Umstände wie Alkohol- oder Drogenmissbrauch hervorgehoben. Migranten seien nicht per se problematischer, es gebe aber Fälle, in denen kulturelle Unterschiede eskalierend seien. So akzeptierten Muslime häufig Frauen als Vollstreckungsorgan grundsätzlich nicht. Die Situation von Großfamilien oder zahlreichen Unterstützern, die schnell

herbeitelefoniert würden, wenn die Vollstreckung anstehe, sei problematisch, weil derartige Konflikte dann nur noch mit der Polizei gelöst werden können. Hier fallen aber Familien mit und ohne Migrationshintergrund auf.

Bei Migranten werden häufiger Osteuropäer als besonders unangenehm beschrieben. Sie akzeptierten die Entscheidungen nicht und hätten ein anderes Rechtsverständnis. Mit Migranten treten aber häufig besondere Verständnis- und Sprachprobleme auf.

1.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen

Die Veränderung im sozialen Miteinander wird von allen gesehen. Es wird wahrgenommen, dass die Aggressivität ganz allgemein in den letzten Jahren gestiegen sei.

Es gebe mehr schwierige Personengruppen wie sprachunkundige Migranten, persönlichkeitsauffällige und substanzmissbrauchende Personen.

Die Hassbotschaften und Drohungen im Netz verschlimmern die Situation.

1.7. Wünsche der Betroffenen

Die Wünsche nach Gewalterlebnissen sind vielfältig.

„Ich würde gern ruhiger und weniger arbeiten, hätte gern einen ruhigeren Bezirk, ohne auf die Statistik festgenagelt zu werden. Freiwillig will ich nicht in den Ruhestand gehen, das wäre finanziell nachteilig, und ich konnte ja nichts dafür.“

Man wünscht sich Unterstützung und Verständnis durch die Vorgesetzten und tiefgehende Gespräche über besonders belastende Ereignisse oder Problemlagen (verbesserte Nachsorge).

In Einzelfällen sollte Begleitung ermöglicht werden.

Strafanzeigen nach dienstlichen Vorfällen sollten vom Vorgesetzten erstattet, mindestens unterstützt werden.

Umfangreiche Trainings zur Deeskalation, Eigensicherung und auch Selbstverteidigung in höherer Frequenz stehen mit an erster Stelle der Verbesserungswünsche.

Die Schutzausstattung mit Schutzwesten und Pfeffersprays sollte flexibel gestaltet und selbstverständlich sein.

Notfallmeldesysteme sollten angeschafft werden.

Die Strafverfolgung sollte konsequent sein und den übergriffigen Schuldern ihr Fehlverhalten verdeutlichen.

Manche sehen eine größere Personalnot und wünschen sich bessere Arbeitsbedingungen mit weniger Druck, also eine geringere Arbeitsbelastung.

Die Bezahlung wird unterschiedlich eingeordnet, manche sind recht zufrieden, andere sehen sich unterbezahlt und ausgebeutet. Ein Problem wird auch in immer noch vorhandenen Einstufungen in den mittleren Dienst gesehen.

Die Schutzkonzepte müssten ein Büro im Gericht mit entsprechender Raumgestaltung genauso umfassen wie die Möglichkeit, statt der Privatadresse ein Postfach anzugeben.

Eine Auskunftssperre bei den Einwohnermeldeämtern hinsichtlich der Privatadresse sollte selbstverständlich sein.

Die Nachsorge nach Gewaltvorfällen sollte besser und umfassender sein und psychische wie auch physische Unterstützung beinhalten.

Zur Gesunderhaltung müssten Kuraufenthalte beitragen.

Ein besserer Austausch relevanter Informationen zwischen Behörden, etwa zu finanzieller und sozialer Situation des Schuldners, würde zahlreiche Bemühungen um eine Vermögensauskunft überflüssig machen.

1.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?

Teilweise wurde ohne gezielte Nachfrage mehrfach im Interview betont, dass man den Beruf eines Gerichtsvollziehers nicht mehr ergreifen würde. Personen, die über 55 Jahre alt waren, betonten auch, sie würden gern aufhören, was sich allerdings mittlerweile aus finanziellen Gründen verbiete. Man hätte in der Folge finanzielle Nachteile. Beklagt wird, dass eine andere Tätigkeit im Innendienst der Justiz weder angeboten noch für die Behörde vorstellbar sei. Die Gründe für eine gewünschte Beendigung der Tätigkeit als Gerichtsvollzieher waren unterschiedlich. Für einige entstand der Wunsch nach einem schwerwiegenden Gewaltvorfall mit langandauernden Folgen. Sie merkten, dass sie posttraumatische Belastungssymptome zeigten, bei Alltagsroutinen auf einmal Ängste entwickelten oder einfach nicht mehr so belastbar und energiegeladener waren, wie zuvor. Damit häuft sich die tägliche Arbeitsbelastung auf und wird zur Bürde, für die die Justiz jedoch kein Verständnis zeige. Eine Reduzierung der Arbeitsaufträge auf 75 bis 80 % komme

nicht in Frage, entweder man sei voll fit, dann müsse man 100 % bringen oder man sei eben berufsunfähig. Diese Haltung wird als sehr verletzend wahrgenommen. Andere betonten eher die jahrelange Belastung und die gesellschaftlichen Veränderungen:

Ich würde gern aufhören! Gesundheit, Lebensqualität sind wichtig. Der Job macht krank! Damals war ich motiviert, wollte es einige Jahr probieren und es war auch bereichernd, abwechslungsreich. Jetzt bin ich 19 Jahre dabei. Ich würde es nie wieder tun!

Zu den Veränderungen befragt, die belastend seien:

Das Weltbild verändert sich, die Justiz nicht. Reichsbürger sind heute ein großes Problem. Es ging um nicht gezahlte Rundfunkgebühren. Es kamen drei Personen und es gab ein Geschrei und Gerede, massiven Widerstand. Ich hatte keinen Notfallknopf, keine Kontrolle...

Mittlerweile hat man es mit 20 bis 30 verschiedenen Kulturen zu tun, man versteht die Sprache nicht und man wird auch nicht verstanden. Migranten akzeptieren häufig das Rechtssystem nicht, man hat Sprach- und Verständnisprobleme und dann stehst du in einem sozialen Brennpunkt bei jemanden vor der Haustür und siehst dich mit komplexen Problemen konfrontiert. Da stehen auch mal mehrere aggressiv vor dir!

Bulgaren und Rumänen z.B. sind problematisch: Die sind arm, haben keine Bildung, sind hart gesotten – die interessiert nicht, ob du ein staatliches Vollstreckungsorgan bist.

In einem sozialen Brennpunkt mit vielen Kulturen wird die Tür oft gar nicht geöffnet, die schotten sich ab, da gibt es keine Integration. Oft fehlt schon der Name an der Haustür, die Türen sind und bleiben verschlossen. Man findet die Leute kaum, macht einen oder mehrere Vollstreckungsversuche. Einer Vorladung folgen die nicht. Solche Fälle steigen.

Die Menschen sind gewaltbereiter, manche tragen Messer, manche Schusswaffen – und die nutzen das! Seit zehn Jahren gibt es eine massive Verschlechterung und die Flüchtlinge haben die Situation verschärft.

Die Vorgesetzten nehmen sich doch keine Zeit für uns. Die Jahresgespräche sind ein Witz! Man will von den Problemen gar nichts hören. Wir werden auch „verwaltet“, man hört uns nicht.

Nach einem heftigen Vorfall mit Einsperren und Bedrängen konnte ich fliehen. ... Dann wurde auch noch gegen mich ermittelt, weil die Strafanzeige gegen mich erstattet hatten

(das Verfahren wurde eingestellt). Allein die Dauer und der Druck. ... Keiner fragt, wie man das verarbeitet, die vorgesetzte Behörde interessiert das nicht!

„Ich habe noch zehn Jahre bis zur Pension – das kann ich mir überhaupt nicht vorstellen, bis dahin bin ich krank.“

„Heute wohl nicht mehr. Schwierige Fälle gab es schon immer, auch Vorkommnisse. Aber es ist in den letzten zehn Jahren schlimmer geworden, es hat sich alles verschlimmert, das Aggressionspotential ist gestiegen. Schwierig ist es, wenn Alkohol und Drogen ins Spiel kommen, bei Zwangsräumungen und Herausnahmen der Kinder. Das sind ja auch existenzielle Fragen, das ist schon verständlich...“

Nachdem der Bruder (ebenfalls Gerichtsvollzieher) angeschossen worden war: „Ich hatte anfangs Zweifel am Beruf, aber ich war schon so lange dabei, da hat man ja nicht mehr so viele Möglichkeiten. Irgendwie geht’s weiter, mit Angst darf man nicht hingehen... Aber ich habe keinen Spaß mehr an meinem Beruf, will mit 62 spätestens aufhören, also in zwei, drei Jahren. Wenn die Abschläge nicht so hoch wären, würde ich eher gehen.“

Es gibt aber auch bejahende Aussagen. Trotz gewisser Zweifel am Beruf nach einem Gewalterlebnis wurde etwa gesagt, es sei letztlich alternativlos und man übe den Beruf grundsätzlich auch gern aus. Man sei Beamter, habe aber eine sehr selbständige Arbeitsweise und die Freiheit, die Aufträge nach eigener Zeiteinteilung zu erledigen. Auch die Funktion wird als sinnhaft empfunden, schließlich müssten Urteile und Verfügungen vollstreckt werden. Einige hoben auch helfende und unterstützende Aspekte hervor, weil man mit vielen Schuldnern ins Gespräch komme und helfen könne, deren Probleme konstruktiv zu lösen:

„Ich habe trotzdem keinen Gedanken daran, aufzuhören. Es ist eine Berufung, ich will diesen Beruf ausüben. Manches muss man aushalten. Aber Regeln muss man einhalten, alle müssen Steuern zahlen. Man lernt Menschen aus allen Gesellschaftsschichten kennen, es ist alles dabei. Und man kann auch helfen mit Ratenvereinbarungen, Entschuldung und Beratung.“

1.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes

Die hier dargestellten möglichen Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes sind solche, die von den Befragten thematisiert wurden. Nicht immer wurden alle Maßnahmen als sinnvoll eingeschätzt und nicht immer gab es eine einheitliche Meinung zu Einzelmaßnahmen. Die Vorschläge bzw. Empfehlungen zu Gewaltschutzmaßnahmen aus wissenschaftlicher Sicht finden sich hinten in dem Kapitel Schlussfolgerungen.

„Grundsätzlich hat sich so in den letzten 10 Jahren etwa etwas verändert und verbessert. Es gibt einmal im Jahr ein Schulungsangebot über das OLG, das wird auch bezahlt, da kann man ein dreitägiges Schulungsangebot mit Trainings besuchen. Deeskalation, Auftreten, Selbstbewusstsein, Selbstverteidigung. Lehrgangleiter war ein Polizeipsychologe, das war wichtig und gut und hat mich sicher vor einigen Schäden bewahrt. Man tritt ganz anders auf und ist sich der Gefahren bewusster. Man geht ja in den meisten Fällen allein... wenn man in eine Wohnung hinein geht, weiß man ja nie, was einen erwartet. Solche Schulungen müssten häufiger stattfinden und sie müssten verpflichtend sein, manche Kollegen wollen das aber nicht, die sagen, ich mach das schon so lange oder ich mach das, wie ich das will.“

Alle hoben den Wert von Trainings zur Deeskalation, Früherkennung von Auseinandersetzungen und Angriffen sowie Kenntnisse über Eigensicherung, Selbstschutz und auch Selbstverteidigung positiv hervor, wobei nahezu immer die zu geringe Frequenz der Trainings beklagt wurde. Man müsse vorsichtig sein, Anzeichen eines Angriffs immer ernst nehmen und sich rasch zurückziehen, wenn eine Eskalation drohe. Kenne man ein besonderes Risiko, solle man gleich mit Unterstützung (Polizei oder Begleitung) zum Schuldner gehen.

Das besondere Problem, dass Gerichtsvollzieher sich allein in die Sphäre eines Schuldners begeben, wird einerseits als Problem gesehen, andererseits aber auch als typische Facette dieses Berufes, der individuelle Freiheit gewähre. Manche sahen auch kein Problem, die Polizei zur Unterstützung anzufordern, wenn es nötig sei. Dann werde man auch in aller Regel unterstützt. Andere sahen hier ein zunehmendes Problem, weil die Polizei selbst personelle Engpässe habe, oft zu abweisend sei und etwa eine mögliche Gefahr genauer begründet sehen wolle.

„Ein Restrisiko bleibt...“ Überraschende Attacken ohne Vorwarnung oder (anonyme) Angriffe auf das Eigentum könne man nicht verhindern, daran würden auch die besten Trainings nicht ändern.

„Ob jemand aggressiv ist, weiß man aus Erfahrung oder aus Zufall, es gibt kein Informationssystem.“ Auskünfte durch die Polizei werden unterschiedlich gehandhabt.

Andere Themen des Selbstschutzes werden aufgrund der damit verbundenen bürokratischen Hemmnisse kontrovers gesehen:

Stich- bzw. schussichere Schutzwesten (Unter- oder Überziehwesten)

„Ich will sie nicht immer tragen, ich brauche die ja nicht bei jedem.“ Einige würden Unterziehwesten, aber keine deutlich erkennbaren Überziehwesten tragen. Damit provoziere man möglicherweise nur oder man stelle eine Distanz her, die ja nicht in jedem Fall notwendig sei. Es wird auch befürchtet, dass man bei sichtbarer Weste möglicherweise erst recht schwer verletzt wird, weil dann gleich in Richtung Hals gezielt werde. Man sieht auch das Unbequeme und den fehlenden Tragekomfort oder Probleme bei Hitze. Mehrfach wurde erwähnt, wenn man die Weste beantragt habe, sei man verpflichtet, sie immer zu tragen, was man aber nicht wolle.

Pfefferspray. Hier wurden bürokratische Hemmnisse gesehen, auch ein umständliches Prozedere, weil man einen Kurs belegen müsse, auch Auffrischkurse, wenn man das Pfefferspray bei sich tragen möchte.

Einer sagte: „Das Reizstoffsprühgerät, das nehme ich nicht, man muss einen Lehrgang machen und man muss es jeden Tag am AG abholen und wieder abgeben, das mache ich nicht, schon wegen dem Arbeitsaufwand der zusätzlichen Fahrt.“

2. Agentur für Arbeit

Mit insgesamt neun Personen, darunter fünf Mitarbeiterinnen und vier Mitarbeitern der Agentur für Arbeit wurden Interviews geführt. Die Altersspanne lag zwischen 34 und 52 Jahren. Die Berufserfahrung lag zwischen 5 und 26 Jahren, wobei die frühere Tätigkeit im Arbeitsamt mitgerechnet wird. Die Tätigkeiten umfassten die Eingangszone über Sachbearbeitung bis hin zur Geschäftsstellenleitung. Die Interviewpartner hatten somit alle zumindest für eine bestimmte Zeit eine Tätigkeit mit unmittelbarem oder mittelbarem Kundenkontakt inne. Die meisten Befragten stammten aus Hessen.

2.1. Gewalterlebnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Arbeit

Die Agenturen für Arbeit sind sehr unterschiedlich. Die Lage in einem sozialen Brennpunkt ist vollkommen anders als in einer friedlichen Kommune. Das Geschlechterverhältnis der Bediensteten ist unterschiedlich, aber Frauen scheinen deutlich häufiger bei der Arbeitsagentur beschäftigt zu sein und werden demnach entweder schon deshalb häufiger angegriffen oder aggressiv angegangen oder sie werden häufiger Opfer, weil problematische und aggressive Kunden aus verschiedenen Gründen eine Frau in dieser Funktion nicht akzeptieren.

Ein Mitarbeiter sagte: „Grundsätzlich haben die Frauen mehr Probleme und sie werden öfter angegriffen. Ausländische Kunden reden oft nicht mit Frauen. Wir haben 80 % Mitarbeiterinnen.“

„Aggressiv wird vor allem gegenüber Frauen/Kolleginnen agiert, ich habe das selbst auch erlebt: man beugt sich vor, wird distanzlos, die wollen verunsichern!“

„Bei uns arbeiten fast nur Frauen; Männer verhalten sich als Kunden teilweise nicht so gut, sie sind sehr unhöflich, gegenüber Männern verhalten sie sich anders.“

„Ein Kunde wollte einen Gründungszuschuss. Er hat geschrien und gedroht, frauenverachtende Beleidigungen ausgestoßen, er dachte, ich wäre deutsch (...) der war sehr schnell auf 180; wurde laut, aggressiv, beleidigend: Du Schlampe! Du Hure!“

„Manche sind per se frauenverachtend und wollen mit Frauen nicht reden, das gibt es regelmäßig...“

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit erleben sehr häufig Beleidigungen und Beschimpfungen, auch Bedrohungen. Körperliche Gewalterfahrungen sind ebenfalls zu verzeichnen.

Immer wieder wird die Eingangszone als besonders problematisch genannt, weil dort die aggressiven Personen besonders lautstark auffallen.

Diese unterschiedlichen Gewalterlebnisse reichten von Beleidigungen bis hin zu körperlichen Angriffen und privaten Nachstellungen.

Es gebe sehr viele verbale Angriffe, vor allem in der Telefonvermittlung. Überwiegend durch männliche Kunden, es werde auch viel gedroht („Ich komm nachher vorbei! Ich bring ein Messer mit!“).

„Es gibt Beleidigungen, Beschimpfungen, viele bleiben sitzen, wollen nicht gehen. Sie versuchen, sich bei den Frauen körperlich durchzusetzen, werfen mit Gegenständen, werden laut. Das passiert hier jede Woche. Trotz Trainings, insbesondere Deeskalationstraining. Das hält nicht jeder auf Dauer aus.“

„Kunden sind in Gesprächen auch nonverbal aggressiv, die Körpersprache, die Mimik, vor allem Männer, es gibt auch Frauen, das ist aber seltener.“

Ein Mitarbeiter vom Empfang berichtete: „Es kam eine Frau, sie schien mir merkwürdig, junkiemäßig, sie ist laut geworden und hat mich beschimpft: „Du Scheiß Schwuchtel! Du Hurensohn!“ Sie ging weg, dann kam sie wieder und wollte meinen Namen wissen. Ich habe ihn genannt. Folgen hatte das keine. Ich erfuhr aber später, dass diese Frau vor einer Kollegin eine Bombendrohung gemacht hatte. Sie hatte keinen Antrag abgegeben, wollte aber Geld. Nach der Bombendrohung gab es Folgen für die Frau. Eine Anzeige bei der Polizei. Sie erhielt eine Ermahnung und ein Hausverbot mit der Begründung der Beleidigung, die auch wörtlich aufgeführt war. Sie solle die üblichen Höflichkeitsregeln einhalten. Ich fand schade, dass mein Vorgesetzter zwar mit mir gesprochen hatte, aber erst, nachdem noch die Bombendrohung bekannt wurde.“

Vorgesetzte können teilweise eine Vielzahl von aggressiven Vorkommnissen berichten, die sie entweder selbst in der Beratung erlebt haben oder weil sie zu einem Konflikt hinzugerufen werden. Außerdem werden zahlreiche Fälle mitgeteilt. Ein Vorgesetzter sagte dazu: „Ich kriege mit, wenn etwas passiert ist und habe zahlreiche Vorfälle erlebt“.

Oft könne man die Situation beruhigen, manchmal aber eben auch nicht. Manche ließen sich auch einfach durch das Hinzutreten des Sicherheitsdienstes beruhigen, auch wenn dieser nur anwesend ist und keine Maßnahmen ergreift.

Auch sexuelle Übergriffe wurden geschildert, wobei diese eher von Kollegen ausgingen. Von Kunden gingen selten sexuelle Belästigungen aus, etwa Mails mit Aufforderungen zum Sex in derber Form. „Da ist man sauer, Angst hat man nicht. Das ist doch eine Frage des Umgangs.“ Die Geschäftsführung zeigte ihn an und sie hat ihn auch privat angezeigt und er wurde verurteilt.

Körperliche Angriffe

In der Eingangszone sei ein Kunde „ausgerastet“ und habe das Telefon oder den Monitor genommen und einer Kollegin ins Gesicht geworfen. Diese erlitt eine Platzwunde und war im Anschluss krank zu Hause, weil sie auch psychisch stark beeinträchtigt war. Dass sie angegriffen worden war, hatte sie schockiert.

Ein Kunde hatte ein Problem, weil sein Geld gesperrt worden war. Der Arbeitgeber hatte falsche Angaben gemacht und der Kunde reagierte sehr wütend und machte die Arbeitsagentur dafür verantwortlich. Der Mann ließ sich nicht beruhigen und wurde sehr laut („er war auf Krawall aus“). Die Beraterin rief den stellvertretenden Teamleiter hinzu und der Konflikt eskalierte jetzt. Sie versuchte, den Notfallknopf auf der Tastatur zu drücken, was er aber sofort bemerkte und gegen ihre Hände schlug. Er schlug mehrfach zu und ihre Finger platzten auf. Außerdem fegte er alle Gegenstände vom Schreibtisch und verrammelte die Tür von innen. Seine rechte Hand hielt er in der Tasche verborgen. Sie war wie versteinert und der Teamleiter rief mehrfach laut um Hilfe. Die Kollegen konnten aber die Tür von außen nicht öffnen. Herbeigerufene Polizeibeamte in zwei Streifenwagen bereiteten der Gewalt ein Ende, allerdings gab es einen großen Auflauf und sehr viel Geschrei. Die Beraterin sagte, sie sei mit den Nerven am Ende gewesen. Trotzdem arbeitete sie an dem Tag zunächst weiter, räumte ihr Büro auf und merkte erst am Folgetag, wie stark ihr der Vorfall zugesetzt hatte. Sie schildert sich selbst als selbstbewusst („ich lass mir die Butter nicht vom Brot nehmen“). Am nächsten Tag merkte sie, dass sie bei jedem Kundenkontakt panisch wurde, erst recht, wenn dieser äußerlich Ähnlichkeiten mit dem

Täter (einem 30-jährigen Türken) hatte. Sie meinte, sie habe zuvor nie ein Problem mit Migranten gehabt und konnte diese nun nicht mehr beraten. Nach zwei Tagen ging sie zum Arzt und wurde letztlich sechs Monate krank geschrieben.

In einem Fall stritt ein alkoholisierter, etwa 20-jähriger junger Mann lautstark mit seiner Mutter auf dem Flur der Arbeitsagentur und griff die Mutter schließlich an. Zunächst griff niemand ein. Ein Mitglied der Geschäftsführung wurde aufmerksam und war verwundert darüber, dass niemand eingriff. Er bemerkte die Alkoholisierung von Sohn und Mutter und mischte sich ein. Er fühlte sich durch seine Kampfsporterfahrungen relativ sicher und meinte, mit einer bestimmten Körpersprache könne man den Konflikt beilegen. Letztlich zog er so aber die Aggressionen auf sich. Der junge Mann war körperlich groß und schwer und nicht sehr verständig. Trotz seiner Kampfsporterfahrung berichtete der Mitarbeiter der Arbeitsagentur, er habe Angst bekommen und sei von Adrenalin überflutet worden, weil es sofort losgegangen sei. Er habe wirklich Angst gehabt, verletzt zu werden. Es gab eine Rangelei und die Auseinandersetzung ging letztlich gut aus, der Angreifer ließ von ihm ab. Für ihn seien die Folgen aber durchaus vorhanden.

Bei einem Vorfall wollte ein Kunde den Raum nicht verlassen. Er sagte, er gehe nicht weg, bis er nicht sein Geld habe. Solche Situationen kämen häufiger vor, insbesondere gegenüber den weiblichen Bediensteten. Ein Sachbearbeiter kann eine solche Auszahlung nicht veranlassen, weshalb der Vorgesetzte hinzugerufen wurde. Dieser ging davon aus, den Konflikt regeln zu können, bemerkte aber, dass der Kunde aus Polen stammte, erhebliche Sprachprobleme hatte und das Problem nicht verstand: „Er setzte sich dann bei mir ins Büro und blieb sitzen. Er holte einen Ordner heraus. Ich wollte mir den Ordner ansehen, aber er warf mit dem Ordner nach mir. Zum Glück verfehlte er mich. Ich ließ mir nichts anmerken und öffnete den Ordner und sah sofort, dass er soeben erst aus dem Gefängnis entlassen worden war. Seine Freundin hatte Schluss gemacht und die Schlösser austauschen lassen. Er war wirklich gefährlich. Ich verließ den Raum und rief die Polizei. Zwei sehr kräftige Polizeibeamte kamen und hatten Mühe, den Mann zu überwältigen. Er kam dann nie wieder...“ Die Situation war durch die Kenntnis der Gefährlichkeit und der Mühe,

die die Polizei bei der Überwältigung des Mannes hatte, besonders belastend, weil man sich vorstellt, was auch hätte passieren können.

Eine Mitarbeiterin berichtete, ein Kunde sei ohne Termin ins Büro gekommen, habe sich gesetzt, losgeschrien, sein Geld gefordert. Sie habe ruhig nachgefragt und es stellte sich heraus, dass er bei der Arbeitsagentur bei der falschen Behörde war, er musste zum Jobcenter, konnte die Miete nicht zahlen, er schrie sich in Rage. Sie wollte ihm helfen, aber er ließ das nicht zu. (Die Situation sei übrigens typisch, die Arbeitsagentur sei häufig nicht zuständig). „Da ist er ausgerastet.“ Er stand dann auf, beugte sich sehr nah zu ihr. Die Tür stand offen und dann kam der männliche Kollege herein, stellte sich nur an die Wand und erklärte ihm alles noch einmal. Daraufhin ging der Kunde auf den Mann los: „Was willst Du?“ Er rannte auf den Kollegen zu, kam ihm sehr nah („Nase an Nase“) und schubste ihn dann mit beiden Händen voll vor den Schrank. Sie rief den Sicherheitsdienst, dieser kam auch, der Kunde rannte raus und lief hinüber zum Jobcenter. Dort hat sie angerufen, um zu warnen. Der Sicherheitsdienst lief hinterher. Sie sagte: „Dem Kollegen ging es nicht gut!“ Positiv wurde das Eingreifen des Sicherheitsdienstes gesehen. „Aber es fehlte an den Aktionen danach. Der Kollege war fertig, ich geschockt und keiner sprach mit uns darüber. Vielleicht hätten wir Unterstützung bekommen, aber es passierte nichts. Wir unterhielten uns lange über den Vorfall, bis wir ins Wochenende gehen konnten.“

Zusätzlich zu dem schockierenden Gewalterlebnis wurde das Verhalten des Vorgesetzten als verletzend wahrgenommen: „Der Chef kam und sprach mit uns, aber sagte, das sei der Job, das gehöre nun mal dazu, das komme mal vor. Ich war empört! Ich muss das nicht ertragen! Ich muss mich nicht anfassen lassen! Der Vorgesetzte war sehr oberflächlich und verstand das gar nicht. War nicht hilfreich.“

Bedrohung mit einem Messer

Ein unzufriedener Kunde zog während des Streitgesprächs ein Messer aus der Tasche. Durch Aufstehen und laute Ansprache, zu verschwinden, stand er tatsächlich auf und ging kommentarlos.

Eine psychisch auffällige und drogenabhängige Kundin fängt gelegentlich Mitarbeiter auf dem Parkplatz ab, beschimpft und beleidigt diese, hat aber auch schon mit einem Messer gedroht.

Bedrohungen

Aufgebrachte Kunden drohen häufig damit, mit einem Messer oder einer Waffe zurückzukommen.

„Ich geh jetzt, hol mein Messer und komme wieder!“

Oder: „Ich werfe Euch ´ne Bombe rein!“

„Bei uns in ... Land ... klärt man das so!“

In einem Fall wurden einem Berater telefonisch Schläge angedroht. Ein junger Kunde hat einen Termin bei seinem Arbeitgeber nicht wahrgenommen und wurde daraufhin von dem Mitarbeiter der Arbeitsagentur angerufen. Er hörte sich das eine Weile an und schrie dann: „Wenn Sie mir noch mal so dumm kommen, gibt´s ein paar auf´s Maul!“ Von weiteren Beschimpfungen und Drohungen hielt ihn dann seine Freundin ab. Der Mitarbeiter meldete diesen Vorfall an den Bereichsleiter und dieser sagte zu, neue Termine nur noch zu zweit abzuhalten, weil sich herausstellte, dass der Kunde aggressiv vorauffällig war. Für den Berater war dieser Vorfall gleich zu Beginn seiner Tätigkeit überraschend, weil er ihn freundlich angerufen hatte. Er dachte lange darüber nach: „Das gab mir zu denken, es arbeitet in einem, ich war noch nicht so lange dabei, und dachte: „willkommen im Job!“ Man hat zwar Verständnis für die Situation der Kunden, aber das ging zu weit.“

Ein Mitarbeiter: „Jemand wollte etwas, was ich ihm nicht geben konnte. Es ging um Geld, seine Existenz, aber ich konnte nichts tun. Er sagte: „Warte ab, bis ich dich draußen erwische! Ich weiß, wo du wohnst!“ Das sagte er laut, auch vor anderen. Das war 2018. Er war Türke, gleichaltrig, ich hatte Angst, ihm zu begegnen. Ich fragte mich, weiß er wirklich, wer ich bin? Er wurde sehr laut, es war ein heftiger Streit. Er ging wütend! Der Vorgesetzte kam später hinzu und meinte, man könne jetzt nicht viel machen, nur eine interne Gefährdungsanzeige wegen möglicher psychischer Folgen. So etwas soll man machen. Ich habe nicht gesagt, dass eine Pause für mich gut wäre, obwohl ich eine Pause gebraucht hätte.

Ich wollte die Kollegin nicht im Stich lassen. Ich hatte erwartet, dass der Vorgesetzte mir eine Pause vorschlägt, was er aber nicht tat. Wir haben später im Kollegenkreis darüber gesprochen.“

Ein Berater sagte: „Ich habe zwar keinen körperlichen Schaden erlitten, aber man muss mit den Erlebnissen leben und damit, was das mit einem macht.“

Psychoterror

Bei einem Vorfall aus dem Jahr 2020 geriet die Mitarbeiterin der Arbeitsagentur ins Visier eines querulatorischen Vaters eines Kunden, der meinte, die Arbeitsagentur habe seinen Sohn falsch beraten und diskreditiert. Er war der Auffassung, sein Sohn werde schikaniert. Bei einem Beschwerdegespräch zwischen Vater und Beraterin zeichnete dieser unerlaubt das Gespräch auf, während sie darauf hinwies, dass dieses verboten ist. Sie bestand auf einer Löschung der Aufnahme, er weigerte sich. Er habe nun ein Beweismittel und werde Strafanzeige erstatten. Im anschließenden Strafverfahren gegen ihn wurde das Verfahren eingestellt: Er habe das nur so gesagt, nicht wirklich aufgezeichnet. Es gab ein weiteres Strafverfahren wegen Vortäuschung einer Straftat. Der Sohn dagegen folgte den Hinweisen der Arbeitsagentur und es lief gut, bis es coronabedingte Verzögerungen gab. Nun trat der Vater wieder auf den Plan. Die Agentur behandle seinen Sohn schlecht. Es gab ein weiteres Gespräch zwischen Vater – einem anderen Berater und dem Sohn. Hier wurde nun ein psychologisches Gutachten über den Sohn vorgeschlagen, um dessen Eignung für bestimmte Berufe zu testen. Daraufhin erstattete der Vater eine Dienstaufsichtsbeschwerde, er und seine ganze Familie würden beleidigt.

Der Vater betreibt eine Website als vermeintlicher „Journalist“. Hier schreibt er, der Sohn werde verkannt, von der Agentur diskreditiert. Der Vater hat ein Hausverbot bei der Arbeitsagentur erhalten. Dann schrieb er: „Der Tag der Abrechnung naht“ und zeigte das Bild einer Guillotine. Auf dieser Webseite bedrohte er auch namentlich die Beraterin der Arbeitsagentur und die Verantwortliche des Jobcenters. Die Beraterin fertigte eine interne Gefährdungsanzeige bei der Agentur und im Anschluss wurde die Polizei eingeschaltet, die eine Gefährderansprache durchführte. Die Arbeitsagentur erstattete außerdem eine weitere Strafanzeige gegen den Vater. Das Verfahren wurde wiederum von der Staatsanwaltschaft eingestellt.

Dann tauchte ein neues Video auf der Homepage auf, auf dem 10 Minuten Beschimpfungen mit Namensnennung der Beraterin zu hören waren. Jetzt wollte sie keine neue Strafanzeige mehr erstatten, weil es sinnlos sei und zur Eskalation führe. Dagegen erstattete der Vater Strafanzeige gegen sie mit nicht nachvollziehbaren Argumenten. Außerdem veranstaltete er ein Lied mit ihrem Vornamen und stellte dieses Werk auf seine Webseite. (Sie wollte dazu nichts sagen, außer dass es „unterste Schiene“ sei).

Körperliche Angriffe gab es in der Folge nicht, der Vorfall hinterließ aber deutliche Spuren. Sie habe seitdem ihr privates Verhalten geändert, sei vorsichtiger. Außerdem ist ein Vertrauensverlust in die Justiz festzustellen, sie verstehe das Verhalten der Staatsanwaltschaft nicht, die Verfahren einzustellen. Am Ende wollte sie nur noch ihre Ruhe, um keine unendliche Geschichte zu produzieren.

Verschärfungen der Konflikte durch die Corona-Pandemie?

Ob die Corona-Pandemie das Aggressionsproblem verschärft hat, lässt sich nicht pauschal beantworten. Einerseits gibt es seit fast einem Jahr durch die Schließungen (und nur kurze zwischenzeitliche Öffnungen) deutlich weniger Kundenkontakt und viel Home-Office, andererseits werden aggressivere Stimmungen berichtet, weshalb man die grundsätzlich geschlossenen Behörden von einem Sicherheitsdienst bewachen lässt, was ohne die Corona-Pandemie nur in einzelnen Agenturen der Fall war oder mit geringerem Personaleinsatz.

Ein Mitarbeiter: „Zu den Corona-Zeiten war das Problem anfangs, dass einmal eine persönliche Personalausweiskontrolle durchgeführt werden musste, um danach alles ohne Kontakt zu regeln. Viele verstanden das nicht und regten sich furchtbar auf. Wurden auch körperlich aggressiv.“

Eine Mitarbeiterin meinte: „In Corona-Zeiten sind die Aggressionen etwas weniger, der Telefonkontakt ist besser, man kann ankündigen, aufzulegen.“ Andere sehen umgekehrt gestiegene Aggressionen und mehr Beleidigungen am Telefon, weil die Situation anonym sei.

Ein Mitarbeiter wies darauf hin, dass besondere Unterstützungsleistungen wie etwa das INGA Team (vernetztes Team für mehrere Problemlagen) in Corona-Zeiten natürlich brach lägen. Jetzt gebe es nur Telefonkontakt, was zur Zeit auch zu mehr Wutausbrüchen

am Telefon führe: „Man ist genervter, Kunden sind unter Druck, da ist alles dabei ... weinen, schimpfen, schreien, drohen. Wenn die Wirtschaftssituation schwieriger wird, wird auch die Stimmung schlechter.“

2.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt

Nach einem Gewaltvorfall berichtete eine Mitarbeiterin: „Das Schlimmste war die Unsicherheit, was kommt da noch? Der Schubs, das Anfassen war schlimm, aber die Anspannung und die Gefahr, dass er noch eine Waffe zieht, das beschäftigt einen...“. Auf Nachfrage, ob es Vorkehrungen wie eine Büroorganisation mit Fluchtmöglichkeiten, eine Schreibtischgestaltung gebe, bei der keine Gegenstände als Waffe verwendet werden können, antwortete sie: „Ja. Aber was bringt er mit?“ Auf die weitere Frage: Gibt es einen Metalldetektor im Eingangsbereich? „Nein“.

Sie habe eine interne Gefährdungsanzeige verfasst, was grundsätzlich eine gute Maßnahme sei, aber ohne weitere Folgen nicht ausreiche. Der Kunde habe Hausverbot bekommen, aber dieses ließe sich ja in Wahrheit gar nicht kontrollieren.

In einem Fall mit körperlichem Angriff und Verschließen des Büros war eine Beraterin nach dem Versuch, weiter zu arbeiten, zwei Tage später zunächst einige Wochen vom Hausarzt krank geschrieben worden, bis bemerkt wurde, dass es sich um einen Arbeitsunfall handelte. In der Folge war sie sechs Monate nicht im Dienst und nahm psychotherapeutische Hilfe in Anspruch, bis sie langsam zurückkehren konnte in den Beruf. Sie hatte sich in dieser Zeit zunächst „schlecht gefühlt“, „ich hatte ja nichts“. Von der Therapeutin war ihr geraten worden, schöne Dinge zu machen, was ihr zunächst nicht umsetzbar schien. Mit der Zeit bemerkte sie aber den Nutzen der Therapie und konnte erfolgreich in den Berufsalltag zurückkehren (es gab vor dem Gewalterlebnis private Schicksalsschläge, die die Belastung deutlich erhöht haben dürften). Frühere aggressive Vorfälle im Beruf waren ihr nie so belastend erschienen.

Die meisten profitieren nach Gewaltvorfällen von Gesprächen mit Kollegen.

Ein Vorgesetzter hält auch das möglicherweise nur vorübergehende Angebot, eine Person in eine Abteilung ohne Kundenkontakt zu versetzen, für wichtig. Man könne es zwar nicht

jedem recht machen, müsse aber sehen, dass eine solche „Auszeit“ oder Versetzung für Mitarbeiter, die zu viel haben oder etwas Schlimmes erlebt haben, wichtig ist.

Das Verhalten der Vorgesetzten wird unterschiedlich beurteilt. Manche loben ausdrücklich die sofortige Unterstützung durch Vorgesetzte und empfinden sowohl Gespräche über die erlebte Gewalt wie auch Maßnahmen, die von Vorgesetzten ergriffen werden, als sehr hilfreich. In anderen Fällen werden passive Vorgesetzte kritisiert und Aussagen wie „das sei der Job, das gehöre nun mal dazu, das komme mal vor“ als verletzend empfunden. Sehr kritisch wird gesehen, wenn Gewaltvorfälle nicht oder nur kurzzeitig unter dem unmittelbaren Eindruck eines Vorfalls zu organisatorischen Konsequenzen führen. So musste eine Beraterin erleben, dass sie im Büro geschlagen und eingesperrt wurde und keinen Fluchtweg hatte. „Damals hatte mein Büro nur eine Tür: Wir saßen in der Falle. Es ist jetzt nach wie vor so: Wenn ich in ein Büro ziehen soll, das nur eine Tür hat, habe ich ein mulmiges Gefühl. Das mache ich nicht mehr. Ich lasse die Tür zum Nachbarzimmer immer auf.“ In dem Gebäude gebe es aber nur sehr wenige Büros mit zwei Türen, was sich auch nach dem Vorfall nicht geändert habe.

2.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen

Aus der Sicht der Sachbearbeiter stellt sich das Verhalten der Vorgesetzten unterschiedlich dar. Einerseits werden sozial kompetente und engagierte Vorgesetzte, die eine hohe Sensibilität für Belastungen durch Aggressionen und Gewalt zeigten, sehr positiv erwähnt. Andererseits werden Vorgesetzte als passiv, abwiegelnd und unsensibel geschildert. Ihr Verhalten und ihre Äußerungen verletzten sehr und seien in keiner Weise hilfreich.

„Positiv wäre es, wenn Vertrauen in die Mitarbeiter bestünde. Man sollte nicht vermuten, dass diese nicht arbeiten wollen. Man sollte das Gefühl geben, dass man die Kollegen und deren Arbeit schätzt und Loyalität bringt. Die Selbstorganisation und die Befähigung dazu wären relevant.“

Sehr positiv wird die Strafanzeige durch die Behörde bei dienstlich begründeten Angriffen gewertet. Auch die sofortige Unterstützung bei Reaktionen gegen aggressive Kunden

und Beraterwechsel bei erneuten Kontakten, nachfolgende Änderungen der Vorgehensweisen, dass man dann zu zweit Gespräche führt und anderes mehr.

Andererseits werden Vorgesetzte als verletzend erlebt: „Der direkte Vorgesetzte ist nicht immer unterstützend. Solche Aussagen wie: Sind Sie verletzt? Nein? Na dann ist ja alles in Ordnung, sind unmöglich. Nach einem Angriff fragte der Vorgesetzte in Anwesenheit des Sicherheitsdienstes, ob es wirklich so schlimm gewesen sein. Da fühlt man sich nicht ernst genommen!“

Ein Berater, der von einem Mann attackiert und eingesperrt worden war, hat nach einer mehrmonatigen Auszeit und Therapie die Stelle gewechselt und betreibt seitdem aktiv Kampfsport.

Eine Beraterin sah ihre Vorgesetzten und Kollegen nach einem körperlichen Angriff durch einen Kunden als passiv und nicht unterstützend an, was sie sehr verletzt habe („ich habe mich sehr im Stich gelassen gefühlt, keine fragte nach mir, keiner fragte, wie es mir geht“). Nur der Personalrat habe hinter ihr gestanden, die Behördenleitung nicht.

Es sei sehr enttäuschend, wenn der Arbeitgeber nicht unterstützend und verständig auf Gewalterfahrungen reagierten. „Die Loyalität hat seitdem gelitten“.

2.4. Strafanzeigen und Sanktionen

Sehr positiv wird es gesehen, wenn die Strafanzeige durch die Behörde bei dienstlich begründeten Angriffen erstattet wird. Umgekehrt sind Verweise darauf, dass man eine Strafanzeige privat zu erstatten habe, für Bedienstete nicht verständlich.

Eine Beraterin kritisiert die Behördenleitung, weil sie nach einem körperlichen Angriff durch einen Kunden darauf verwiesen worden war, eine Strafanzeige privat zu erstatten. Davor hatte sie jedoch Angst und unterließ dieses. Sie fühlte sich im Stich gelassen.

2.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen

Kunden, die psychisch auffällig und schon als aggressiv bekannt sind, sind sehr schwierig, auch wenn man kein Jobcenter sei und keine Brennpunktagentur. „Die Mitarbeiter halten solche Personen schwer aus.“

„Viele sind psychisch auffällig, sehr viele. Sie können den Alltag nicht mehr bewältigen, kündigen Suizid an, sind ungehalten, gereizt, paranoid, pampig, haben auch private Probleme, Schulden, ihre persönliche Situation ist angespannt. Die Körpersprache und Mimik ist dann entsprechend. Es werden immer mehr!“

„Grundsätzlich: Wenn die Verständigung schwierig ist, gibt es mehr Aggressionen.“

„Ausländer und deren Frauenbild sind manchmal ein Problem.“

Auf die Frage, ob es typische Täter gebe: „Da ist alles dabei. Auch Akademiker, fast immer Männer.“ (Erinnert wurde eine aggressive Frau).

Eine Mitarbeiterin: Ich traue mich kaum zu sagen: Nichtdeutsche unter den Tätern sind bestimmt 80 %. Die Sprache ist das Problem, die Verständnisschwierigkeiten machen gereizt. Aber auch eine bestimmte Nationalität und eine bestimmte Religion (Muslime) fallen häufiger auf: Die haben ein Frauenbild... Manche lehnen eine Frau gleich ab, häufig, wenn sie schlecht deutsch sprechen, Muslim und ein Mann mittleren Alters sind; dann gibt es Verständnisprobleme und der Ärger wächst und es geht mit Beleidigungen los, sofort ist Höflichkeit und Respekt weg. Z.T. auch Flüchtlinge, da schalten sich manchmal Sozialarbeiter ein, die bekommen ihre Angelegenheiten sonst nicht geregelt.“

Mitarbeiter geben an: „Frauen auf Täterseite werfen einem entweder sexistisches Verhalten oder vermeintliche Aussagen vor oder verhalten sich kokettierend, unangemessen, wenn sie nur geringe Bildung aufweisen.“ Umgekehrt verhielten sich männliche Kunden gegenüber Mitarbeiterinnen der Arbeitsagentur häufig herablassend, arrogant und unhöflich und seien Männern gegenüber anders.

Alkohol und Drogen sind ein Problem, weil das Verhalten dann enthemmter ist. Es gibt beides, akuten Rausch und Persönlichkeitsabbau durch Alkoholmissbrauch.

Man bringt auch durchaus Verständnis für aggressive Verhaltensweisen auf: „Es kommen Personen, die schreien.“ Das verstehe man aber oft, weil es existenziell werde. Dann fehlt Geld, sie können die Miete nicht bezahlen oder anderes.

2.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen

Die Frage nach einem Anstieg von Gewalt und Aggressionen wird unterschiedlich beantwortet. Manche gehen zweifelsfrei von einer schwierigeren Situation aus, andere sind skeptisch und fragen sich, ob man es eher mit gesellschaftlichen Veränderungen, nicht unbedingt ansteigenden Aggressionen, zu tun hat.

„Das ist schwer zu beurteilen, vielleicht war es früher schlimmer, in Zeiten der Massenarbeitslosigkeit, ohne IT. Die Behörde hat sich sehr verändert – positiv. Die Technik erleichtert vieles, es geht schneller, wir haben viele junge Leute, die sind motiviert. Andererseits gibt es mehr Ausländer und dadurch oft Verständigungsprobleme. Das hat zugenommen, auch die kulturell geprägte Eigenheit, nicht mit Frauen sprechen zu wollen. Hier prallen Welten aufeinander. Es ist auf jeden Fall anders geworden. Im Strukturwandel haben die Agenturen jetzt gegenüber den Jobcentern die leichtere Klientel, dort sind die Kunden auffälliger und prekärer.“

Eine Beraterin sagte: „Die letzten Jahre wurden ruppiger“. Vieles habe sich geändert, das beginne schon bei der Kleidung (Jogginghose) und beim Benehmen (man fläzt sich hin, erweist keinen Respekt, ist frech und anmaßend, es wird Slang gesprochen), Frauen gegenüber seien bestimmte junge Männer besonders respektlos.

2.7. Wünsche der Betroffenen

Die Polizei sollte eine eigene Abteilung schaffen, um Beleidigungen gegen Behördenmitarbeiter zu verfolgen.

Die Justiz sollte nicht alle Verfahren einstellen.

Vorgesetzte sollten unterstützend sein.

Vorgesetzte sollten aggressiven Kunden viel deutlicher machen, dass sie sich nicht so benehmen dürfen. Das sei nicht nur eine Frage der Hausverbote und Sanktionen, da die Kunden ja ohnehin finanzielle Schwierigkeiten hätten.

„Mehr Zeit, mehr Wissen. Man kann vieles nicht umsetzen, Schulungen bedeuten ja, dass die Arbeit liegen bleibt.“

Mehr Angebote für Schulungen, regelmäßige jährliche Auffrischungen. „Man will nicht als schwach angesehen werden, wenn man über solche Vorfälle reden möchte. Es müsste

Ansprechpartner geben. Die Mentalität muss sich ändern. Die Probleme sind unsichtbar: Es wird nicht so gesehen. Viele haben psychosomatische Beschwerden, Stress, Ängste, fühlen sich bedroht.“

„Die Ansprechpartner, die wir im Moment haben: Man traut sich nicht, diese in Anspruch zu nehmen. Die bisherigen psychologischen Angebote passen nicht – sie sind auch eher hausintern für Kunden gedacht. Es gibt auch externe Angebote zur Stressbewältigung, aber keine psychologischen Beratungsangebote nach Gewaltvorfällen.“

„Nach einem aggressiven Vorfall benötigt man erst mal eine Pause.“

Mehr Sensibilität der Vorgesetzten und der Kollegen. „Ein Kunde hatte angeboten, eine Zeugenaussage zu machen, weil er die Beschimpfung mitbekommen hatte, meine Kollegin dagegen tat so, als habe sie nichts mitbekommen...“

Am Empfang in der Eingangszone sei man erster Ansprechpartner und erlebe dort grenzwertige Situationen. „Wir entscheiden dort nichts. Menschen kommen mit einem Schreien und man kann nicht helfen. Wir sind der Prellbock. Die Entscheidungsträger müssten direkt ansprechbar sein, das ist aber nicht so. Das ganze System läuft über Hotlines, man erreicht den Sachbearbeiter nicht direkt.“

Durch die Hierarchiestrukturen wird ein gehobenes Konfliktpotential gesehen: „Beschwerden von Kunden gehen per Mail an Vorgesetzte und diese antworten den Betroffenen mit einem 08/15-Schreiben. Dabei sollte die Vermittlungstätigkeit doch durch die Vermittler geleistet werden. Der ganze Streit und die Frage der Beratung geschieht am Empfang.“

Immer wieder wurde ein ständiger Sicherheitsdienst mit mindestens zwei Personen angemahnt. Wenn nur eine Person am Empfang zuständig sei, diese aber auch im Haus unterwegs sein müsse, sei das zu wenig. Zudem zeige die Corona-Krise, dass plötzlich zwei bis drei Sicherheitsleute ständig anwesend seien, obwohl sie kaum zu tun hätten.

Bessere Sicherheitsvorkehrungen im ganzen Haus.

Büros mit Fluchttüren und sicherer Gestaltung.

Sicherheit herstellen und nicht erst, wenn etwas passiert ist.

Die Kommunikation und die Abläufe zwischen Arbeitsagentur und Jobcenter, teilweise auch anderen Behörden oder Krankenkassen (Zahlung von Krankengeld) verbessern und Zuständigkeitsprobleme strukturell lösen, weil dadurch viel Konfliktpotential entstehe.

Eine Person wünscht sich einen ausgebildeten Schutzhund im Büro.

2.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?

Die Frage wird unterschiedlich beantwortet. Die einen fühlen sich belastet und ausgebrannt, die anderen loben einen interessanten Beruf mit einer sozialen Komponente.

„Die Belastungen auf Dauer sind schlecht. Viele sind ausgebrannt, belastet. Man hat Angst, auf dem Weg zur und von der Arbeit. Wenn man durch die Straßen geht, hat man ein ungutes Gefühl.“

„Man kann nicht immer volle Leistung geben, aber vieles staut sich über die Jahre an, ohne dass ein schlimmes Ereignis passiert sein muss.“

„Die Vorgesetzten und der Führungsstil sind ein Problem; man muss Mut haben, um Schwächen einzugestehen. Der Druck ist hoch. Hier gibt es nur schwarz-weiß. Krank oder gesund. Wenn du gesund bist, wird erwartet, dass du volle Leistung bringst.“

Manche sind ambivalent und betonen den Sinn der Aufgabe, auch die Chancen für Kunden und Gesellschaft, beklagen aber zu hohen Druck, aggressive Kunden und kritikwürdiges Verhalten von Vorgesetzten.

„In fünf Jahren hat sich vieles deutlich geändert in der Agentur: Dienstleistungen voranzubringen und IT erneuern – das ist positiv. Unser Sozialsystem ist für eine liberale Demokratie beispielhaft. Die Agentur ist ein wichtiger Bestandteil. Negativ ist aber der „Kennzahlenfetisch“. Es gibt Kunden mit komplexen Problemen – da braucht es Zeit, vielleicht hat er Motivation gewonnen, das kann man nicht immer messen.“

„Der soziale Frieden ist wichtig.“

„Ja, es macht Spaß. Die Aggressionen entstehen ja häufig nicht grundlos. Man muss manchmal die Verzweiflung verstehen und kann oft helfen und Dinge für die Menschen regeln.“
Es sei zwar nicht der Traumberuf, aber grundsätzlich mache die Arbeit Spaß, man könne helfen.

2.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes

Die hier dargestellten möglichen Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes sind solche, die von den Befragten thematisiert wurden. Nicht immer wurden alle Maßnahmen als sinnvoll eingeschätzt und nicht immer gab es eine einheitliche Meinung zu Einzelmaßnahmen. Die Vorschläge bzw. Empfehlungen zu Gewaltschutzmaßnahmen aus wissenschaftlicher Sicht finden sich hinten in dem Kapitel Schlussfolgerungen.

Trainings zur Deeskalation und Eigensicherung sind ein wichtiger Bestandteil des Gewaltschutzes. Teilweise wurde als besonders wichtig hervorgehoben, dass auch der Ernstfall trainiert werden müsse, dass man trainieren müsse, wie man sich wehrt, wenn man tatsächlich angegriffen werde.

Ein Vorgesetzter sieht es so:

„Deeskalationstraining ist bei Agenturen heute vielfach ein normales Angebot, wir kaufen das ein. Die Polizei schult sehr gut. Wir haben eine besondere Büroorganisation mit Fluchtwegen, eine Tastatur mit Alarmknöpfen sowie Verhaltensregeln für zwei Formen: Amok (still bleiben, verbarrikadieren) und Gefahr (nachsehen, helfen, Polizei evtl. einschalten – das sehen alle Mitarbeiter sofort auf ihrem Bildschirm, auch Zimmer und Geschoss.) Häufig tritt die Beruhigung schon ein, wenn andere hinzueilen. Allein die Unterstützung reicht dann schon. Wenn nicht, werden Vorgesetzte hinzu gerufen. Alle sind geschult. Im Notfall können die Mitarbeiter immer die 110 wählen.

„Man kennt die Polizeibeamten auch häufig persönlich, das ist ganz wichtig. Ich habe mich überall vorgestellt und unsere grundsätzlichen Probleme geschildert. Das kommt bei den Polizeibeamten gut an. Sie machen oft Gefährderansprachen. Typisch sind Drohungen von aufgebracht Kunden: Ich geh jetzt, hol mein Messer und komme wieder! Oder: „Ich werfe Euch ´ne Bombe rein!“ Die Polizei gibt Rückmeldung nach der Gefährderansprache. Manchmal stellen sie einen Streifenwagen sichtbar vor den Eingang, um abzuschrecken. Das wird in den Agenturen unterschiedlich geregelt. Ländlicher und städtischer Raum unterscheiden sich stark.“ Leider werde aber teilweise das Polizeitraining (aus Ressourcen-gründen?) nicht mehr angeboten.

Eine Mitarbeiterin, die ein Gewalterlebnis hatte, meinte: „Ich habe zwei Deeskalationsschulungen mitgemacht in 4 – 5 Jahren, das ist viel zu wenig. Jeder hat doch solche Erlebnisse...“

Die psychologische Betreuung im eigenen Haus wird von Kollegen nie in Anspruch genommen. Sie ist auch für die Kunden da, bei denen Abklärungen stattfinden müssen. Dort ist das wichtig.

Der Sicherheitsdienst (Empfangskontrollen, Anwesenheit, Unterstützung in kritischen Situationen) wird von den meisten als eine sehr gute Maßnahme angesehen. Benötigt werde er an vielen Standorten, koste aber Geld und das Budget sei beschränkt. Unabhängig von den Corona-Zeiten wäre ein Sicherheitsdienst als Dauereinrichtung gut, sei aber letztlich wohl zu teuer.

„Die Präsenz einer Sicherheitskraft wirkt sehr beruhigend, deeskalierend, für das ganze Klima in der Eingangszone.“

3. Jobcenter

Insgesamt wurden fünf Interviews mit 3 Mitarbeiterinnen und 2 Mitarbeitern der Jobcenter geführt. Die Altersspanne lag zwischen 47 und 64 Jahren. Die Berufserfahrung lag zwischen 13 und 37 Jahren, wobei die Berufserfahrung aus dem ehemaligen Arbeitsamt mitgezählt wird. Die Tätigkeiten umfassten die Eingangszone über Sachbearbeitung bis hin zur Geschäftsstellenleitung. Die Interviewpartner hatten somit alle zumindest für eine bestimmte Zeit eine Tätigkeit mit unmittelbarem oder mittelbarem Kundenkontakt inne. Die meisten Befragten stammten aus Hessen.

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Jobcenter gegenüber der Arbeitsagentur die „schwierigere Klientel“ hätten. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelten deshalb die Ausführungen wie im Bereich der Arbeitsagentur, nur stellen sich Gewalterfahrungen, Anfeindungen, Konflikte und Problemverhalten von Kunden generell bei den Jobcentern noch verschärfter dar. Auch hier gibt es natürlich Unterschiede, die sich mit einem städtischen oder ländlichen Umfeld, mit Brennpunktlagen oder eher ruhigeren Kommunen begründen lassen.

Die folgenden Ausführungen stellen deshalb vor allem einige Besonderheiten gegenüber den Erfahrungen im Bereich der Arbeitsagenturen heraus. Maßnahmen und Sicherheitsaspekte sind jedoch weitgehend gleich.

3.1. Gewalterlebnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter

Die unterschiedlichen Gewalterlebnisse reichten von körperlichen Angriffen über Bedrohungen mit Waffen und Messern, Todesdrohungen, Einsperren im Büro, Gewalt gegen Sachen, Werfen mit Gegenständen und den ubiquitären Bedrohungen und Beleidigungen.

Eine Beraterin berichtet von einem unheimlichen Erlebnis, das ihr „wirklich unter die Haut gegangen“ sei, auch wenn der Vorfall Jahre zurück liege. Die Gefahr sei ihr erst später bewusst geworden. Es kam ein hausbekannter Kunde, der militärisch in Kampfanzug gekleidet war und allerlei Utensilien bei sich trug (Munitionsgürtel; in der Innenstadt teilweise mit Säbel unterwegs ua.). Er kam in ihr Büro und wollte Geld, das man ihm wegen einer Verfehlung gestrichen hatte. Sie konnte ihm jedoch kein Geld geben und war für ihn

auch nicht zuständig. Er war darüber sehr aufgebracht. Sie hatte eine ganze Weile gebraucht, um das Problem des Kunden überhaupt zu verstehen. Schließlich erkannte sie sein finanzielles Problem und sagte ihm, sie sei nicht zuständig. Er wurde laut und drohte, das ganze Haus in die Luft zu jagen. Es kam zu einem Wortgefecht und sie stand dann auf und wies ihm laut die Tür. Sie sagte laut zu ihm, sie werde ihm einen Locher an den Kopf werfen, wenn er nicht gehe! (Sie wies im Interview auf ihre Körpergröße und fehlende Ängstlichkeit hin). Er ging nun wutschnaubend und knallte die Tür zu, begab sich aber zu der zuständigen Kollegin (klein, zart, leise) und wollte Geld. Sie hörte nun den Tumult vor der Tür, öffnete ihre Tür und sah, dass er eine Pistole gezogen hatte und die Kollegin bedrohte. Zwei Kollegen kamen herbeigeeilt, überwältigten ihn und dabei kam auch noch ein Messer zum Vorschein, das er im Hosenbund hinten hatte. Ob die Pistole echt war, war nicht klar. Die Polizei erschien und nahm ihn mit. Erst im Nachhinein habe sie gedacht, wie gefährlich der Vorfall war. „Wenn er bei mir die Waffe gezogen hätte. Was alles hätte passieren können.“ Er erhielt Hausverbot und sie sah ihn nie wieder. Sie berichtet, den Vorfall gut weggesteckt zu haben: „Ich bin nicht ängstlich und nehme nicht jede Drohung ernst“.

Ein Mitarbeiter des Jobcenters berichtete, er sei unvermutet (ohne vorherigen Streit oder Anzeichen wie etwa lauter oder feindseliger Ansprache, aggressiver Körperhaltung o.ä.) von einem Kunden körperlich angegriffen worden. Später gab dieser zu, er habe den Kundenberater, der ihm vorher nicht bekannt war, stellvertretend „für das ganze Jobcenter“ attackiert. Es sei ihm egal gewesen, wen er konkret treffe.

Ein Geschäftsstellenleiter berichtete, ein Leistungssachbearbeiter sei mit einem Kunden in eine Schlägerei geraten und meinte, es sei unklar gewesen, ob der Sachbearbeiter, der sich nicht deeskalierend verhalten habe, den Vorfall provoziert habe. Zeugen habe es nicht gegeben, aber zwei Versionen zum Hergang und zum Anlass. Bleibende Verletzungen waren nicht zu beklagen. Der Täter wurde später zu 6 Monaten Freiheitsstrafe ohne Bewährung verurteilt, habe die Strafe aber nie angetreten. Für die Beschäftigten sei das Signal der Verurteilung sehr gut gewesen.

Eine Beraterin berichtet: Vor sieben Jahren hatte sie einen Kunden, der 21 Jahre alt war und bei seiner Mutter lebte. Ihr war schon aufgefallen, dass er über seine Mutter in sonderbarer Weise sprach. Er sagte etwa: „die mach ich fertig“, „die murkse ich noch ab“ und ähnliches. Es sei ein schwieriger junger Mann gewesen, der Vereinbarungen nicht eingehalten habe und es an jeglicher Verbindlichkeit fehlen ließ. In der Folge erhielt er Geldkürzungen als Sanktion. Das Ziel der Beratung war hier wie allgemein die Entlassung in den Arbeitsmarkt; die Person sollte lernen, auf eigenen Füßen stehen. Er machte ein Bewerbungstraining bei einem Träger und von dort kam ein Anruf an die Beraterin, dass er soeben aufgefallen sei, dass er unter Google nach ihrem Namen suchte und ihre Gewohnheiten ausspähe. Er hatte herausgefunden, dass sie Ausdauersportlerin sei und wollte ihr beim Joggen auflauern. Er sagte dann gegenüber Personen bei dem Träger, er wolle die Beraterin „kalt machen“. Sie ging daraufhin zu ihrem Teamleiter und dieser unternahm nichts. „Es war ein Trauerspiel. Er blieb völlig passiv, das hat mich verletzt.“ Dagegen war der damalige Bereichsleiter ebenfalls von dem Träger informiert worden und dieser fuhr direkt zu dem Träger und knöpfte sich den jungen Mann vor, konfrontierte ihn mit seinem Verhalten und den Drohungen und machte ihm klar, dass ein solches Verhalten untragbar sei. Die Beraterin hatte die Drohung zuerst gar nicht so ernst genommen: „Für mich war verwunderlich, dass ich die Bedrohung zuerst gar nicht als so bedrohlich wahrgenommen hatte, merkte aber, dass ich dauernd in den Rückspiegel schaute, als ich nach Hause fuhr und spürte erst dann körperliche Reaktionen. Ich fand dann das Verhalten meines Teamleiters sehr enttäuschend, die Reaktion von Herrn X (dem Bereichsleiter) aber klasse! Der junge Mann hatte tatsächlich über mich gesagt: „Ich mach die kalt! Die gibt es nicht mehr!“ Zu dem jungen Mann hatte sie noch einige Male telefonischen Kontakt und dann verzog er. Es stellte sich heraus, dass er zahlreiche aggressive Äußerungen gegen die Mutter getätigt hatte, wovon andere Personen wussten.

Andere Vorfälle betrafen Gewalt gegen Sachen. Mal flog ein Stuhl durch den Raum, mal wurde die Eingangstür eingetreten.

Überwiegend und regelmäßig komme es zu verbalen Attacken, Beleidigungen und Drohungen. Auch diese verbalen Übergriffe seien belastend, häufiger sei Krisenintervention bei den betroffenen Kollegen notwendig.

„Ich war 10 Jahre in der Anmeldung, da ist alles dabei. Auf Beleidigungen reagiert man gar nicht mehr.“

3.2. Unmittelbare und mittelbare Folgen der Gewalt

Die Folgen von körperlichen Angriffen werden unterschiedlich empfunden, aber sie bleiben im Gedächtnis, auch wenn sie Jahre zurück liegen. Eine Beraterin erläuterte, sie habe einige Tage darüber nachdenken müssen, ob sie das Interview überhaupt führen wolle und sei zum Zeitpunkt des Interviews trotz vermeintlich ruhiger Stimmung „aufgewühlt“. Eine Fallmanager gab an, er habe „heute noch einen Kloß im Hals“, wenn er an den Angriff denke. Man mache sich Gedanken, warum man angegriffen worden sei.

Die Folgen waren teilweise sehr einschneidend, Krankschreibungen dauerten von wenigen Tagen bis zu sechs Monaten mit psychotherapeutischer Unterstützung und psychischen Folgewirkungen. Die Psychotherapien wurden unterschiedlich bewertet. Auch wenn eine Rückkehr in den Beruf stattfand, war es nicht immer möglich, weiteren Kundenkontakt zu ertragen. Ein Wechsel auf eine andere Position ohne Kundenkontakt wurde sehr positiv gesehen.

Das Verhalten von Vorgesetzten und/oder Kollegen hat nicht selten das Belastungserleben verstärkt.

Manche beschreiben detailliert Änderungen ihres Verhaltens. Man lasse sich einerseits nicht mehr so viel gefallen, gehe aber auch schneller aus brenzligen Situationen heraus oder lege auf, wenn Beleidigungen am Telefon geäußert werden.

3.3. Reaktionen von Vorgesetzten und Kollegen

Nach einer Todesdrohung wurde die Passivität des Vorgesetzten beklagt: „Dass ein Teamleiter so handelt, nämlich gar nichts unternimmt, darf nicht sein. Hier ist Handlungsbedarf.“ Dagegen wurde das intervenierende und unterstützende Verhalten des Bereichsleiters sehr positiv eingeschätzt: „Herr X hatte mich danach von sich aus aufgesucht und mit

mir gesprochen. Das fand ich sehr positiv. Die Unterstützung war gut! Er sagte mir, dass solche massiven Bedrohungen gar nicht gehen. Er hatte lange Berufserfahrung, war sehr gut drauf.“

Desinteressierte Haltungen von Vorgesetzten werden erheblich kritisiert. Man kann nicht verstehen, dass Vorgesetzte die Gewaltproblematik nicht sehen und nicht unterstützend reagieren. Auch sollten längts vielfältige Schutz- und Unterstützungsmaßnahmen umgesetzt sein, was aber nicht der Fall sei.

3.4. Strafanzeigen und Sanktionen

Der Zumutung, nach einem dienstlich erfahrenen Gewaltvorfall mit einer privaten Strafanzeige reagieren zu sollen, wird mit Unverständnis begegnet. Es wird gefordert, dass die Strafanzeigen in diesen Fällen vom Vorgesetzten erstattet werden und die Justiz konsequent sanktioniert.

3.5. Täter und besonders gefahrenträchtige Situationen

Aggressive und gewalttätige Kunden seien Menschen in schwieriger sozialer und persönlicher Lage, die teilweise noch nie gearbeitet haben. Komme hier eine Suchtproblematik oder eine schwierige Persönlichkeit hinzu, sei das eine brisante Mischung.

Es gebe Aggressionen, für die man eher Verständnis aufbringe, wie einmalige Ausfälle, die aufgrund von Existenznot und enormem Druck entstünden. „Die Leute verstehen nicht, dass wir kein Bargeld auszahlen. Das wird oft nicht verstanden. Dann rasten die aus. Dann geht es aber wieder und man kann in der Betreuung weiter machen.“

Das Problem häufiger Impulsivität und Aggressivität zeige sich vor allem bei Langzeitarbeitslosen mit erheblichen psychischen Problemen und Problemverhalten. Bei diesen gebe es mehrere und immer wieder Vorfälle. Man habe zwar ein gewisses Verständnis, aber müsse auch Grenzen aufzeigen.

Flüchtlinge seien teilweise hoch problematisch, weil der Bildungsstand und das Verhalten eine Vermittlung nicht zulasse. Psychische Auffälligkeiten kämen hinzu. Die Verständigung erfolge mit Hilfe Dritter. Zu Beginn seien viele sehr motiviert gewesen. Eine Vermittlung gelinge aber nur auf der Helfer-Ebene. Die Problemgruppe mache aber sprachlich und bildungsmäßig keine Fortschritte, es handele sich überwiegend um Analphabeten. Sie ließen sich von Frauen nichts sagen und sähen auch nicht ein, dass sie arbeiten sollen, weil ihnen die staatlichen Unterstützungen lukrativer schienen.

Menschen mit akuten Rauschzuständen oder Suchtabhängige mit Problemverhalten sind eine besonders aggressive Gruppe. Sehr problematisch seien junge Männer zwischen 20 und 25 Jahren, die entweder akut unter Alkohol oder Drogen stehend erscheinen oder suchtabhängig sind. Viele pflegen einen kriminellen Lebensstil und haben Vorstrafen. „Diese Personen halten Vereinbarungen nicht ein. Es geht immer auf und ab, mal geht es, mal kommen sie. Sie lassen sich von anderen aushalten, machen auch schwarz Geld oder durch Kriminalität, mal haben sie einen Job. Niedriges Niveau. Die Mitarbeiter sagen, dieses Problem habe sich in den letzten Jahren verschärft. Es sind Dauerkunden mit Problemverhalten.“

„Viele sind psychisch auffällig – bestimmt über 30 %, z.B. sind folgende Auffälligkeiten ist häufig: Waschwang, Zwänge, Ritzen, „viel Metall im Gesicht“, Schulden, Drogen, Langzeitarbeitslosigkeit. Es gibt junge Frauen, denen schon mehrere Kinder vom Jugendamt weggenommen wurden.“

„Das Ziel des SGB II, die Menschen wieder in Arbeit zu bringen, ist bei dieser Klientel sehr schwierig. Aggressivität wird sich bei Existenzbedrohung nicht verhindern lassen.“

Ein Mitarbeiter wurde von einem Kollegen gebeten, mit einem Kunden zu sprechen, den er nicht kannte. Der Mann sei unauffällig gewesen, habe einen ganzen Stapel Papier dabei gehabt und wurde dann unvermutet von dem Mann attackiert: „Der zog mir den Stapel Papier voll durchs Gesicht!“ Hier war besonders belastend, dass ein Grund für die Aggression sich zuvor nicht angedeutet hatte. Der Täter gab später zu, die Attacke geplant zu haben und entschuldigte sich nicht: Irgendjemand sollte stellvertretend für das gesamte

Jobcenter Gewalt erfahren. Diese Erfahrungen sind besonders belastend, weil man keine Kontrolle darüber hat.

3.6. Anstieg von Gewalt und Aggressionen

Wie auch bei den Arbeitsagenturen wird bei den Jobcentern eine Zuspitzung der Probleme mit Gewalt und Aggressionen in den letzten Jahren gesehen. Zwar habe sich die Serviceleistung in vielfältiger Hinsicht verbessert, aber durch die Trennung der Zuständigkeiten verdichten sich bei den Jobcentern Problemlagen einer Klientel, die sich häufig in Gewalt und Aggressionen niederschlägt.

3.7. Wünsche der Betroffenen

Es müsste mehr Trainings für den Umgang mit Gewalt und Drohungen geben, es gebe ein Deeskalationstraining, auch Gesprächstraining, aber das reiche nicht.

Vorfälle sollten gemeldet und erfasst werden, was aber wegen des Datenschutzes nicht gut funktioniere. Man müsse darüber Bescheid wissen, wenn Kunden bereits zuvor aggressiv und gewalttätig gewesen seien.

Die Empfehlungen aus dem Aachener Modell sollten umgesetzt werden.

Selten wurde darauf hingewiesen, dass auch die Sachbearbeiter selbst möglicherweise durch ihr Verhalten Konflikte und Gewalt provozieren, weil sie auf die Bedürfnisse von Menschen in schwieriger sozialer Lage nicht angemessen eingingen. Eine Beraterin beklagte das Verhalten von Kollegen und nannte mehrere Fälle, in denen Menschen unter Druck nicht adäquat behandelt worden seien. Die Kunden hätten nicht unbedingt mit Gewalt reagiert, hätten sich aber schikaniert gefühlt. Ein Berater meinte, ein Kollege habe durch provokantes und arrogantes Verhalten einen körperlichen Angriff hervorgerufen.

3.8. Würden Sie den Beruf noch einmal ergreifen?

Nach Gewaltvorfällen wechselten manche in eine Position ohne Kundenkontakt. Andere heben die Aufgabe als sehr schwierig, aber doch auch notwendig und befriedigend hervor.

In leitender Funktion wird der Beruf positiver gesehen und man hebt die Selbständigkeit und Vielfalt der abwechslungsreichen Tätigkeit hervor, auch wenn es herausfordernd sei.

3.9. Mögliche Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes

Die hier dargestellten möglichen Maßnahmen und Verbesserungen des Gewaltschutzes sind solche, die von den Befragten thematisiert wurden. Nicht immer wurden alle Maßnahmen als sinnvoll eingeschätzt und nicht immer gab es eine einheitliche Meinung zu Einzelmaßnahmen. Die Vorschläge bzw. Empfehlungen zu Gewaltschutzmaßnahmen aus wissenschaftlicher Sicht finden sich hinten in dem Kapitel Schlussfolgerungen.

Es müsste mehr und bessere Schulungen und Trainings geben.

Die Teamleitung sollte wissen, wie vorzugehen ist, wenn es zu Gewalt und Anfeindungen kommt.

Die Unterstützung durch Vorgesetzte müsse in jeder Hinsicht besser werden.

Knaufsysteme statt Türklinken als Zugangssperre.

Die Sicherheit des Gebäudes sollte professionell hergestellt werden. Hilfreich seien ein Sicherheitsdienst mit mindestens zwei Personen und eine kriminalpolizeiliche Beratung. Leider sei nicht alles umgesetzt worden, etwa die Empfehlung, dass sich niemand von außen allein im Gebäude aufhält, sondern dass die Sachbearbeiter die Kunden am Empfang abholen und begleiten. Das sei aber bei den Sachbearbeitern nicht auf Zustimmung gestoßen.

Bei der Arbeitsplatzgestaltung gebe es klare Empfehlungen, die aber nicht immer umgesetzt würden.

Im ländlichen Raum und in Jobcentern mit wenigen Gewaltvorfällen dagegen werden die Gebäudesicherungen für überflüssig und nicht notwendig erachtet.

Strafanzeigen sollten durch die Behörde erstattet werden.

Konsequente Strafverfolgung.

Schlussfolgerungen

III. Schlussfolgerungen

1. Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher

In diesem Schlussteil können die vielen thematisierten Aspekte zur Gewalt, traumatischen Folgen und möglichen posttraumatischen Belastungsstörungen, aber auch subjektive Vorstellungen zu einem verbesserten Schutz nicht umfassend wissenschaftlich und rechtlich diskutiert werden. Es zeigt sich jedoch für alle drei Berufsgruppen eine besondere Belastung mit Gewalt und Aggressionen, die vielfältige Schutz- und Unterstützungsmaßnahmen erfordern.

Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher haben einen riskanten Beruf. Auch wenn die individuelle Gestaltung des Alltags viele Freiheiten mit sich bringt, stehen auf der anderen Seite berufsspezifische Risiken, die Anfeindungen bis hin zur schwersten Gewalt mit sich bringen können. Wie die Erfahrungen zeigen, können Menschen in existenzieller Not, mit psychischen oder Sucht-Problemen, aus ideologischer Motivation wie der Ablehnung staatlicher Autorität oder wegen allgemeiner Aggressivität, Impulsivität und Gewaltbereitschaft Gerichtsvollziehern schweren Schaden zufügen.

Die Aggressionen und die Gewalt steigen gesamtgesellschaftlich an, das gesellschaftliche Klima wird nervöser und aggressiver und das spüren nicht nur Gerichtsvollzieher oder die im Anschluss behandelten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsagenturen und Jobcenter, sondern viele Menschen im Alltag, besonders aber Amtsträger in einer Vielzahl öffentlicher Funktionen. Diese Wahrnehmungen sind sicher keine pure Einbildung, sondern Gegenstand nationaler und internationaler Studien, aber auch sehr populärer Betrachtungen mit einer hohen Auflage (vgl. z. B. Fukuyama, Identität, Wie der Verlust der Würde unsere Demokratie gefährdet, 2018). Seit den Terroranschlägen vom 11. September 2001 sind weltweit Gewaltakte und Terroranschläge in vielen Ländern Realität geworden. Die Ausreisebewegungen junger Menschen aus den als sicher erlebten europäischen Ländern in Kriegsgebiete sind Ausdruck radikaler und extremer menschenfeindlicher Ansichten und Ideologien. Nicht nur eine als komplexer verstandene Gesellschaft mit diversen Konflikten und raschen Veränderungen überfordert viele. Die radikalen Entwicklungen in einer globalisierten Welt rufen bei vielen Ängste hervor und damit

den Wunsch nach eindeutigen Lösungen und Entscheidungen. Eine gegenseitige Beeinflussung extremistischer Auffassungen sowie steigende Gewaltbereitschaft sind die Folge und das nicht nur bei wenigen Extremisten. Die Gesellschaft verändert sich. Flüchtlingsbewegungen aus dem syrischen Bürgerkriegsgebiet und anderen Krisenherden der Welt stellen die soziale Solidarität in Deutschland (und Europa) seit Jahren auf die Probe und haben radikale Bewegungen und Extremismus verstärkt. Die gerade von den Gerichtsvollziehern immer wieder genannten Reichsbürger sind sicher nicht die einzige Gruppe, die Amtsträgern gegenüber negativ und aggressiv auffällt. Gerichtsvollzieher nannten auch teilweise Salafisten u.a. Gerade die Reichsbürger, die den Staat ablehnen, sehen jedoch in Gerichtsvollziehern eine besondere Hassgruppe, der sie aus ihrer Sicht Widerstand leisten.

Die Möglichkeit anonymer Hassbotschaften im Internet motiviert Hunderttausende, respektlosen und hasserfüllten Äußerungen, Beschimpfungen und Drohungen freien Lauf zu lassen. Polizei und Justiz werden die Probleme allein nicht lösen können, geraten ihre Vertreter doch auch selbst in den Fokus gewaltbereiter Personen und Gruppierungen. Lässt der Rechtsstaat allerdings seine Repräsentanten im Stich, droht eine noch viel größere Gefahr: Rechtsfreie Räume, in denen Aggressivität und Gewalt wachsen. Das Vertrauen in den Rechtsstaat schwindet und die Solidarität der Gemeinschaft nimmt Schaden.

Gerichtsvollzieher beklagen nach Gewalterlebnissen vielfach eine kühle und desinteressierte Haltung der Vorgesetzten. Nicht nur werde kein ernsthaftes Interesse an der Gesundheit der Gerichtsvollzieher gezeigt, man habe darüber hinaus den Eindruck, eine psychische Belastung gar nicht äußern zu dürfen, weil dann vorschnell mangelnde Dienstfähigkeit unterstellt werde. Die sogenannten Jahresgespräche werden als unnötige und ungeliebte Termine dargestellt, bei denen Sorgen, Probleme und Gewalterlebnisse keinen Platz hätten. Es sei sehr verletzend, wenn Äußerungen – ohne vorhergehende ernsthafte Gespräche über belastende Vorfälle – fielen, die die Bedeutung der Verletzung oder psychischen Beeinträchtigung verharmlosten (im Sinne von: „so schlimm kann es doch nicht gewesen sein“ bzw. „das muss man in dem Beruf aushalten“).

Es ist möglich, dass gerade Juristen als Vorgesetzte hier eine besonders uninteressierte Haltung an den Tag legen, die dem subjektiven Belastungserleben der Gerichtsvollzieher nicht gerecht wird. Juristen lernen, Emotionen und subjektive Befindlichkeiten in den Hintergrund zu stellen und erlernen dazu gerade rechtliche Mechanismen der Formalisierung, um einen Lebenssachverhalt nach den anzuwendenden Regeln „nüchtern“, „rational“ und eben ohne Emotionen zu behandeln. Recht hat insoweit eine versachlichende Funktion, die Vorteile hat, weil der Rechtsanwender gerade nicht emotional und subjektiv berührt entscheiden soll. Im Umgang mit Gerichtsvollziehern, die Gewalt und Anfeindungen erlebt haben, ist diese Haltung jedoch nicht angebracht, da die – schon verstaubt klingende „Fürsorgepflicht“ – des Vorgesetzten hier eine andere Aufgabe erfüllen muss. Die Justiz versteht ja wie keine andere Berufsgruppe sofort, dass Normen bzw. Sanktionen ohne Konsequenz, im Falle der Gerichtsvollzieher, die gerichtliche Entscheidungen vollstrecken, tote Regeln sind. Die Rolle der Gerichtsvollzieher, die im Namen des Staates handeln, ist für ein funktionierendes Rechtssystem unabdingbar notwendig. Ihre Tätigkeit verdient Schutz und Unterstützung. Vergewagt man sich zudem, dass heute Gerichtsgebäude mit Sicherheitspersonal und Einlasskontrollen versehen sind und somit ein Schutz der anderen Berufsgruppen der Justiz zumindest auf diesem Wege sichergestellt ist, Gerichtsvollzieher sich dagegen vorwiegend in die Wohnung der Schuldner begeben und zudem allein unterwegs sind, zeigt sich Verbesserungsbedarf.

Für den Schutz vor Gewalt bieten sich eine Reihe von Maßnahmen an, wobei zu beachten ist, dass sich die Rechtslage und Situation nicht nur in den 16 Bundesländern unterschiedlich darstellt, sondern auch in einzelnen Gerichtsbezirken abweichen kann. Es ist also möglich, dass einzelne hier vorgeschlagene Maßnahmen in einem Gerichtsbezirk oder Bundesland längst Realität geworden sind, in anderen aber nicht.

Neben Möglichkeiten, einen besseren Schutz durch technisch-organisatorische Maßnahmen herzustellen, kommen personenbezogene Maßnahmen in vielfältiger Hinsicht in Betracht.¹²

¹² Die Möglichkeiten werden überwiegend nur als Stichpunkte dargestellt.

Technisch-organisatorische Sicherungen und Maßnahmen

- Bessere Möglichkeiten der Auskunft über potentiell gefährliche Schuldner (polizeiliche Auskunft und interne justizielle Datenbanken)
- Bessere Möglichkeiten polizeilicher Begleitung
- Neu zu schaffende Wachtmeisterbegleitung für den Außendienst
- Büro im Gericht
- Postfachadresse statt Privatadresse im Briefkopf
- Auskunftssperre für Privatdaten beim Einwohnermeldeamt
- Flexible Handhabung und großzügige Ausstattung mit geeigneten Schutzwesten und Pfeffersprays mit entsprechender Schulung
- Mobile Notfallsysteme
- Erwägungen zum Einsatz von Body-Cams, die nur bei sich aggressiv entwickelnden Situationen aufzeichnen (Beweis- und Schutzfunktion)
- Strafanzeige durch die Vorgesetzten
- (Problem: Entscheidungen der Justiz)

Besonders gefahrenträchtig erscheint die Situation, dass Gerichtsvollzieher allein unterwegs sind, um Entscheidungen zu vollstrecken und dabei häufig auch die Wohnung eines Schuldners betreten. Zwar ist für schon absehbare Gefahrenlagen polizeiliche Begleitung möglich (§ 758 III ZPO), aber bereits hier zeigen sich deutliche Unterschiede, die mit sozialen Gegebenheiten der Wohngegend, polizeilichen Ressourcen und einer unterschiedlichen Handhabung der Darlegung der tatsächlichen Anhaltspunkte für eine Gefährlichkeit zu tun haben. Nun wird die Polizei nicht jeden Einsatz begleiten können und sollen, aber eine erleichterte Auskunft über die potentielle Gefährlichkeit nach Polizeidaten könnte die Situation erleichtern. Auch eine interne Datenbank bei der Justiz über schon aggressiv und gewalttätig aufgefallene Schuldner wäre hilfreich, weil man häufig mehrmals mit einem Schuldner zu tun hat und dabei nicht allein die eigene Negativverfahren relevant sein sollte.

Daraus leiten sich Überlegungen zu verbesserten Auskunftssystemen über potentielle Gefährlichkeit ab.

In anderen Fällen werden Gerichtsvollzieher etwa durch Speditionsmitarbeiter begleitet oder haben die Möglichkeit, nach § 759 ZPO weitere Personen als Zeugen hinzuzuziehen. Das ist aber keine Lösung für die grundsätzlich riskante alleinige Tätigkeit. Treten zwei Personen gemeinsam auf, kann man möglichen Widerstand teilweise schon deshalb unterbinden, weil sich ein Angreifer einer Person gegenüber anders verhalten wird. Eine Lösung für sehr gewaltbereite Angreifer wird auch das nicht darstellen, es könnte aber den Alltag sicherer machen. Nachzudenken wäre deshalb über neue Möglichkeiten eines „Sicherheitszeugen“, eine Art Wachtmeister als Begleitung für den Außendienst, was im Moment so nicht existiert.

Ein schwer zu lösendes Problem sind vor allem konsequente Strafverfolgung und strafrechtliche Entscheidungen gegen die Angreifer. Die Betroffenen beklagen Verfahrenseinstellungen und zu milde Sanktionen.

Hier entstehen zahlreiche Probleme. Die im Einzelfall zu treffende Entscheidung kann rechtliche Gründe haben und nur subjektiv als unangemessen empfunden werden. Problematisch ist aber eine Haltung, die unterstellt, dass Gerichtsvollzieher gewisse Anfeindungen eben aushalten müssten. Ohne Sensibilität für Gewalterfahrungen werden Entscheidungen möglicherweise durch eine solche Einstellung beeinflusst. Auch ist unklar, ob die polizeilichen Ermittlungen bei Gewalt gegen Amtsträger nicht generell verbessert werden könnten, wenn Sonderdezernate gebildet werden. Da auch Beleidigungen Straftaten sind und außerdem die fatale Konsequenz haben können, dass man die drohende körperliche Gewalt nicht richtig einschätzt, wären verdeutlichende strafrechtliche Entscheidungen, die auch Beleidigungen ernst nehmen, ein wichtiges Signal für Amtsträger (Unterstützung durch die Justiz) und Täter (eine Beleidigung hat negative Konsequenzen).

Bei Verfahren zur Feststellung eines Dienstunfalls sollte bedacht werden, dass eine lange Verfahrensdauer mit mehreren Gutachten unnötig zusätzliches Leid verursacht.

Personenbezogene Maßnahmen

- Mehr Trainings und Schulungen (Deeskalation, Eigensicherung, Selbstverteidigung)
- Nachsorge bei Gewalt in vielfältiger Hinsicht verbessern (Finanzierung; Vermittlung psychologischer Betreuung; ggfs. zeitweilige oder dauernde Reduzierung der Arbeitsbelastung; ggfs. zeitweilige oder dauernde Übernahme in den Innendienst statt Berufsunfähigkeit/vorzeitigem Ausscheiden aus dem Dienst; Kuraufenthalte)
- Überprüfung der Arbeitsbelastung generell
- Fortbildung für Vorgesetzte (Führungsverhalten bei belastenden Ereignissen)

Zum letzten Punkt: Es wäre zu überlegen, Fortbildungen und Informationen für die Vorgesetzten in der Justiz aufzulegen, in denen Gewalterlebnisse, belastende dienstliche Situationen und die möglichen posttraumatischen Folgen thematisiert werden, ohne dass vorschnell sogleich auf Berufsunfähigkeit geschlossen wird. Die Folgen, die allein unbeachtete verletzend Äußerungen haben können, wenn ein belastender Vorfall verharmlost wird, sind vielen wahrscheinlich gar nicht bewusst. Interessant erscheint, dass Gewalterfahrungen dazu führen, dass die Betroffenen sehr bemüht sind, ihre Tätigkeit weiter ausüben zu können und Belastungen zunächst nicht wahrzunehmen oder zu verdrängen. Dieses Verhalten hat mit subjektiven Bewältigungsstrategien und Resilienz zu tun, man will nicht mit grundsätzlicher Angst unterwegs sein und sich auch nicht eingestehen, stark belastet zu sein. Diese Strategie stößt aber möglicherweise an Grenzen, wenn die Belastung erheblich ist. Unterstützung kann die Belastungsfolgen erheblich mindern.

2. Agentur für Arbeit und Jobcenter

Da Arbeitsagenturen und Jobcenter ähnliche Problemlagen aufweisen, gelten die Schutzmaßnahmen für beide Behörden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt erleben Gewalt und Aggressionen, wobei insbesondere die Eingangszone als besonders gefahrenträchtig hervorsteht. Die Rolle der Vorgesetzten wird unterschiedlich gesehen. Personenabhängig gebe es unterstützendes und vorbildhaftes Verhalten von Vorgesetzten, insbesondere bei oder nach aggressiven Vorfällen, aber auch das genaue Gegenteil, eben unsensible und uninteressierte Vorgesetzte, die kein Gespür für die psychische Befindlichkeit nach körperlichen oder heftigen verbalen Attacken hätten. Solche Vorgesetzte seien auch bei der Umsetzung von Sicherungsmaßnahmen aller Art passiv. Somit wird durchaus gesehen, dass sich vieles in den Abläufen verbessert habe und auch der Schutz vor Gewalt teilweise einen wichtigen Stellenwert erhalten habe.

Gewaltmotivationen und -situationen sind vielfältig und haben häufig mit der schwierigen persönlichen Situation der Klienten zu tun, aber eben nicht nur. Werden Mitarbeiterinnen des Jobcenters attackiert, weil sie stellvertretend „für das ganze Jobcenter“ getroffen werden sollen, liegt eine generalisierte Hassmotivation und Ablehnung des Staates vor. Unabhängig von den Situationen, in denen ein Konflikt eskaliert, auf Enthemmung des Angreifers durch psychische Störungen oder Substanzkonsum beruht, und/oder eine Verkennung der Situation vorliegt oder ein Anliegen gewaltsam durchgesetzt werden soll, sind Angriffe, die allein deshalb erfolgen, weil der Täter Feindseligkeit gegenüber einer ganzen Berufsgruppe zeigt, als Hasskriminalität einzuordnen. Für eine besonders betroffene Berufsgruppe wie z.B. die Polizei hängt eine grundsätzliche Feindseligkeit der Polizei gegenüber damit zusammen, dass kriminell auffällige Personen mit polizeilichen Ermittlungs- und Zwangsmaßnahmen rechnen müssen und bei entsprechendem Lebensstil wiederholt Konfrontationen mit der Polizei aufweisen, was die Entwicklung von Ressentiments erklären kann. Wenn jedoch Behördenmitarbeiter in anderen Funktionen und teilweise mit explizit helfender und unterstützender Funktion wie Arbeitsagenturen und Jobcentern attackiert werden, erklärt sich eine verallgemeinerte Feindseligkeit einer gesamten Berufsgruppe gegenüber nicht ohne weiteres. Auch hier dürften aber die als

lästig und frustrierend empfundenen wiederholten Kontakte und die Macht der Vertreter der Berufsgruppe, die nicht nur Leistungen gewähren, sondern eben auch verweigern oder Gegenleistungen einfordern können (von Mitwirkungen, Terminswahrnehmungen bis zur Pflicht, Formulare auszufüllen u.a.m.) und Kontrolle ausüben, eine Rolle spielen. Tendenzen wie diese, selbst wenn eine solche Motivation eher die Ausnahme darstellen sollte, sind Ausdruck einer weiteren negativen gesellschaftlichen Entwicklung.

Für den Umgang mit Personen in sozial schwieriger Lage wird vielfach auch Verständnis geäußert, weshalb man Beleidigungen und Aggressionen „überhöre“ und hinnehme. Auch hier gilt, dass aggressive Ansprachen Vorboten einer körperlichen Attacke sein können, weshalb die Früherkennung der Eskalation, Deeskalation und Eigensicherung einen hohen Stellenwert genießen und zu Recht von den Beschäftigten eingefordert werden. Häufiger wurde auch gefordert, besser auf konkrete Angriffe vorbereitet zu werden, um Handlungssicherheit bei Flucht oder Abwehr zu erlangen.

Wie bei den Gerichtsvollziehern sind jedoch die möglichen Maßnahmen breit gefächert und lassen sich in technisch-organisatorische und personenbezogene Maßnahmen einteilen. Eine weitere Kategorie könnte in strukturellen Veränderungen zu sehen sein, wenn Konflikte durch eine bessere Regelung der Zuständigkeitsprobleme zwischen Behörden vermieden werden könnten.

Technisch-organisatorische Maßnahmen

- Professionelle Gefährdungsanalyse des Standorts und daraus abzuleitende Sicherungsmaßnahmen des Gebäudes
- Sicherung der Eingangszonen
- Ständiges und ausreichendes Sicherheitspersonal
- Schleusen
- Sicherung der Büros, schützende Gestaltung (Fluchtwege; Schreibtischgestaltung)
- Aufarbeitung von Gewaltvorfällen mit Konsequenzen
- Notfallsysteme (wobei durchgängig berichtet wurde, dass unterschiedliche Alarmsysteme eingerichtet seien)

- Interne Datensysteme mit Warnungen vor gewaltauffälligen Kunden und entsprechenden Schutzmaßnahmen (Beratung zu zweit)

Personenbezogene Maßnahmen

- Mehr Angebote für Schulungen (Deeskalation, Eigensicherung, Selbstverteidigung), regelmäßige jährliche Auffrischungen
- Psychologische Betreuungsangebote, Ansprechpartner auch für Mitarbeiter
- Nachsorge nach Gewaltvorfällen
- Verhalten der Vorgesetzten – Fortbildung und Trainings für Intervention, Unterstützung und Sensibilität
- Strafanzeigen durch die Vorgesetzten
- Vorgesetzte sollten aggressiven Kunden viel deutlicher machen, dass sie sich nicht so benehmen dürfen. Das sei nicht nur eine Frage der Hausverbote und Sanktionen, da die Kunden ja ohnehin finanzielle Schwierigkeiten hätten.
- Die Polizei sollte eine eigene Abteilung schaffen, um Beleidigungen gegen Behördenmitarbeiter zu verfolgen.
- Konsequente Strafverfolgung und Normverdeutlichung bei allen Formen aggressiven und gewalttätigen Verhaltens
- Mehr Sensibilität von Kollegen

Strukturelle Maßnahmen

Die Kommunikation und die Abläufe zwischen Arbeitsagentur und Jobcenter, teilweise auch anderen Behörden oder Krankenkassen (Zahlung von Krankengeld) verbessern und Zuständigkeitsprobleme strukturell lösen, weil dadurch viel Konfliktpotential entstehe.