



dbb
beamtenbund
und tarifunion
Landesbund Hessen



Abschlussbericht

Gewalt gegen Beschäftigte im Öffentlichen Dienst des Landes Hessen

Nicht repräsentative Befragung September – November 2019

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

Prof. Dr. Britta Bannenberg
Frederik Herden
Franziska Kemperdiek
Tim Pfeiffer

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

Abschlussbericht

**Gewalt gegen Beschäftigte
im Öffentlichen Dienst des Landes Hessen**

Nicht repräsentative Befragung September – November 2019

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

Prof. Dr. Britta Bannenberg
Frederik Herden
Franziska Kemperdiek
Tim Pfeiffer

Inhaltsübersicht

Vorwort	3
I. Einführung.....	5
1. Methode und Konzeption des Online-Fragebogens.....	6
2. Datenschutz und Anonymität	8
3. Probleme und Grenzen der Methodik.....	9
II. Ergebnisse.....	12
1. Teilnehmerinnen & Teilnehmer	12
2. Soziodemografische Merkmale.....	12
3. Berufsfelder und berufliche Tätigkeit.....	13
4. Aggressionen und Gewalterfahrung – alle Beschäftigten	15
5. Aggressionen und Gewalterfahrung nach Geschlecht und Beschäftigungsverhältnis	16
6. Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz (alle Berufsgruppen).....	19
7. Einschätzung der Unterstützung durch den Arbeitgeber	20
8. Anmerkungen zu einigen Berufsgruppen.....	21
III. Betroffenheit von Aggression und Gewalt in ausgewählten Berufsgruppen	25
1. Polizei.....	26
2. Lehrkräfte	83
3. Agentur für Arbeit	135
4. Jobcenter	172
5. Justizvollzug.....	215
6. Gerichtsvollzieher.....	233
IV. Zusammenfassung & Forschungsbedarf	260

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, dass wir Frau Prof. Dr. Bannenberg mit ihrem Team dafür gewinnen konnten, für den dbb Hessen eine Umfrage zur Gewalt gegen Beschäftigte durchzuführen und eine Studie daraus zu erstellen.

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.

Zuerst bedarf es aber eines belastbaren, auch statistischen Lagebilds, das näherungsweise Auskunft darüber geben kann, in welchen Bereichen auch außerhalb des Vollzugsdienstes und der Rettungskräfte es zu besonderen Belastungen kommt und wie diese sich darstellen. Das Dunkelfeld muss also aufgehellt werden.

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, der Debeka Versicherung, dem Weißer Ring Hessen und dem dbb beamtenbund und tarifunion Bund für die Unterstützung dieser Studie.

Mit freundlichen Grüßen

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

Heini Schmitt
Landesvorsitzender

Einführung

I. Einführung

Im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion Landesbund Hessen (DBB Hessen) führte 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 durch.¹ Die *Zielsetzung* der Befragung lag darin, das Ausmaß und die Häufigkeit der Betroffenheit von Gewalt und Aggressionen im dienstlichen Kontext zu erfahren. Die Studie sollte in einem relativ überschaubaren Zeitraum einen ersten Eindruck von der Gewaltbetroffenheit im dienstlichen Zusammenhang erbringen und soll nach einer Analyse der Ergebnisse mit vertiefenden Befragungen einzelner Berufsgruppen fortgesetzt werden. Standen bei bisherigen Studien besonders exponierte Berufsgruppen wie Polizei, 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. Eine repräsentative Befragung wäre enorm aufwändig und möglicherweise für alle Beschäftigten eines Bundeslandes nicht durchsetzbar. So entstand die Idee, zunächst mit einer wenig aufwändigen Online-Befragung vornehmlich die bei den dbb-Hessen-Gewerkschaften organisierten Beschäftigten anzuschreiben und um Mitwirkung an der Befragung zu bitten. Der Zugang war über die im dbb vertretenen Gewerkschaften problemlos möglich. Es war bewusst und sollte sogar gefördert werden, dass angeschriebene gewerkschaftlich organisierte Personen den Link zur Befragung auch an Kolleginnen und Kollegen weitergeben können, die nicht gewerkschaftlich organisiert sind. Auch nicht organisierte Beschäftigte konnten sich beteiligen. Damit war zwar nicht kontrollierbar, welche Gruppe in Bezug auf die Grundgesamtheit hessischer Beschäftigter sich an der Befragung beteiligt hatte, Repräsentativität war aber auch nicht das Ziel. Es ging darum, grundsätzlich zu erfahren, welche Berufsgruppen in welcher Art und Weise Aggressionen und Gewalt am Arbeitsplatz ausgesetzt sind. Im Ergebnis war der Rücklauf mit Antworten von 2185 Personen (bereinigte Datensätze) überschaubar. Es ließ sich allerdings nicht feststellen, ob tatsächlich alle 45.000 in 39 Mitgliedsgewerkschaften organisierten Personen angeschrieben wurden. Im Gegenteil deuten sehr geringe

¹ Wir danken Ebru Kocadag, Carolin Babylon und KHK Ralf Schmidt für die Unterstützung bei der Auswertung der offenen Fragen.

Beteiligungen bestimmter Berufsgruppen darauf hin, dass die Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung nicht von jeder Mitgliedsgewerkschaft zuverlässig an die Einzelmitglieder übermittelt worden war. Trotzdem ergaben sich sowohl hinsichtlich der Berufsgruppen wie auch hinsichtlich der Art und Häufigkeit der Betroffenheit interessante Ergebnisse, auf die weiterführende Studien aufsetzen können.

1. Methode und Konzeption des Online-Fragebogens

„Die Übergriffe gegen Beschäftigte des Öffentlichen Dienstes nehmen seit Jahren hinsichtlich ihrer Anzahl und ihrer Intensität zu. Hinzu kommt, dass mittlerweile alle Bereiche der Verwaltung von diesem Phänomen betroffen sind. Um dieser Entwicklung zu begegnen, ist ein abgestimmtes Maßnahmenpaket erforderlich. Leider gibt es bislang keine alle Bereiche der Verwaltung erfassende, konkrete Statistik und damit auch kein belastbares, amtliches Lagebild.“², so der dbb im Pakt zur Bekämpfung von Gewalt gegen Beschäftigte des Öffentlichen Dienstes.

Ein aussagekräftiges Lagebild über alle Beschäftigten im Öffentlichen Dienst wäre mit einer repräsentativen Stichprobe möglich. Diese eher theoretische Möglichkeit ist jedoch schwer umzusetzen, weil dazu die Zahl der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst zumindest eines Bundeslandes ermittelt werden müsste. Zur Befragung wäre man – um sowohl das Anschreiben an eine ausgewählte Stichprobe wie auch den entsprechenden Rücklauf sicherzustellen – auf den Zugang zu den Personaldaten angewiesen, was in der konkreten Umsetzung utopisch erscheint, weil dazu die Genehmigung der jeweiligen Ministerien erforderlich wäre. Die weitere Idee, alle zumindest gewerkschaftlich Organisierten im Land Hessen über die jeweilige Mitgliedsgewerkschaft anschreiben zu lassen, schien zwar zunächst eine alternative Möglichkeit darzustellen, immerhin 45.000 in 39 Mitgliedsgewerkschaften organisierte Beschäftigte zu erreichen. Es ließ sich jedoch – trotz einer Genehmigung der Studie durch den Hessischen Datenschutzbeauftragten und entsprechende Informationsschreiben im Vorfeld - nicht kontrollieren, ob alle Mitgliedsgewerkschaften all ihre Mitglieder angeschrieben hatten oder welche Gründe schon auf dieser ersten Zugangsebene zu relevanten Ausfällen führten. Wir gehen jedenfalls davon aus, dass nicht jeder gewerkschaftlich organisierte Beschäftigte überhaupt eine individuelle

² Pakt zur Bekämpfung von Gewalt gegen Beschäftigte des Öffentlichen Dienstes, Wiesbaden, den 21.08.2018; https://www.dbb-hessen.de/fileadmin/user_upload/www_dbb-hessen_de/images/2018/Pakt/11_a_Anlage.pdf, abgerufen am 13.11.2019.

Information über die Befragung mit einer Möglichkeit der Teilnahme über einen Link zur Online-Befragung erhalten hat. Weiter ist nicht auszuschließen, dass die Quote derjenigen, die sich nicht an der Befragung beteiligt haben, durch die Zustellung der Mail mit dem entsprechenden Link auf dem Dienstrechner beeinträchtigt wurde. Die Mühe, den Link auf einen privaten Rechner zu übertragen, werden nur wenige Befragte auf sich genommen haben. Zudem mag es weitere Hinderungsgründe wie etwa hohe Arbeitsbelastung, fehlende Zugangsmöglichkeit zu einem individuellen Dienstrechner oder grundsätzliche Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und daraus resultierend die Befürchtung arbeitsrechtlicher Konsequenzen, vielleicht aber auch die Annahme fehlender Notwendigkeit einer solcher Befragung gegeben haben, eine solche Studie zu unterstützen.

Aus Ressourcen Gründen wurde eine reine Online-Befragung mittels der Software Lime Survey durchzuführen. Zur Auswertung wurde das Programm SPSS genutzt. Der eingesetzte Fragebogen wurde in Absprache mit dem dbb entwickelt und vom Hessischen Datenschutzbeauftragten geprüft.

Die Fragen betrafen vier Bereiche:

- A. Allgemeine Angaben zur Person und zur beruflichen Tätigkeit**
- B. Gewalterfahrung während der gesamten beruflichen Laufbahn**
- C. Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate**
- D. Prävention und Verbesserungsvorschläge**

Um eine einfache und schnelle Bearbeitung auch während der Arbeitszeit zu ermöglichen, sollte der Fragebogen einfach aufgebaut sein und nur eine Auswahl von interessierenden Fragen enthalten. Die Antwortzeit wurde auf Basis eines Pretests auf 10 bis 15 Minuten geschätzt (je nach der Zahl möglicher Folgefragen und der Antwort auf offene Fragestellungen). Es handelte sich überwiegend um geschlossene Fragen mit Auswahl- und Mehrfachantworten, die angekreuzt werden konnten. Zunächst sollten Fragen zur Person in anonymisierter Form (Alter, Geschlecht, Nationalität) beantwortet werden. Zur beruflichen Tätigkeit wurden das Berufsfeld und konkreter die Beschreibung der beruflichen Tätigkeit sowie der Zeitraum der Beschäftigung in der aktuellen Position und die Häufigkeit des Bürgerkontakts erhoben. Geplant war auch die Frage nach der Behörde, in der die befragte Person arbeitet, was jedoch vom Datenschutzbeauftragten untersagt wurde. Bei den Gewalterfahrungen wurden breit sowohl Formen physischer und psychischer

Gewalt wie auch Erfahrungen mit aggressivem Verhalten abgefragt. Dabei interessierte sowohl die Belastung im gesamten Berufsleben wie auch aktuell die Erfahrung im letzten Jahr. Um den Fragebogen überschaubar zu halten, wurde nur nach dem jeweils gravierendsten Vorfall gefragt. Es gab zudem Möglichkeiten, den Vorfall in einem Freitext zu schildern, was aus kriminologischer Sicht besonders bedeutsam ist, weil hier Zusammenhänge des Konfliktgeschehens und die subjektive Bewertung der Gewalterfahrung geschildert werden konnten. Bei Aggressionen und Gewalt wurde konkret nach folgenden Vorfällen gefragt: Beleidigung, körperliche oder verbale Bedrohung, Anspucken, körperlicher Angriff, sexuelle Belästigung bzw. sexueller Angriff, Tötungsversuch und sonstige, nicht näher bezeichnete Gewalterfahrungen. Es konnten Häufigkeiten sowie Angaben zu dem oder den wahrgenommenen Tätern gemacht werden. Außerdem wurde gefragt, ob die Tat beim Dienstvorgesetzten und / oder den Strafverfolgungsbehörden angezeigt worden war und es konnten Gründe benannt werden, wenn das nicht der Fall war. Weiter wurde gefragt, ob die Betroffenen seit dem oder den Übergriffen darüber nachgedacht haben, den Arbeitsplatz zu wechseln, ob sie sich am Arbeitsplatz genügend geschützt und unterstützt fühlen und ob sie Verbesserungsvorschläge haben.

Die geplante Frage nach psychischen und physischen Folgen des Übergriffes bzw. der Übergriffe im Hinblick auf ärztliche Behandlungen, Dienstauffälle oder Dienstunfähigkeit wurde vom Datenschutzbeauftragten trotz grundsätzlich anonymer Befragung nicht genehmigt.

Nicht jede Frage musste beantwortet werden, um einen vorzeitigen Abbruch der Befragung zu vermeiden. Man konnte Fragen auslassen und nachfolgende beantworten. Einige Wochen nach Beginn der Befragung erfolgte eine Erinnerung durch die Gewerkschaften.

2. Datenschutz und Anonymität

Die Befragung sollte die größtmögliche Anonymität der Teilnehmer/innen gewährleisten. Der Hessische Datenschutzbeauftragte war umfassend über die geplante Befragung informiert und hat einzelne Fragen nicht gestattet, wie bereits oben erwähnt. Der sodann genehmigte Fragebogen wurde mit einem Informationsschreiben über die Mitgliedschaften an ihre Mitglieder angekündigt und bei der Zusendung des Links zur Online-Befragung mit einer Datenschutzerklärung nach Art. 13 DS-GVO im Anhang versehen. Die Professur für Kriminologie hatte zu keiner Zeit Zugang zu den Personendaten der

Befragten. Der Versand mit dem Link und der Einladung zur Teilnahme an der Befragung erfolgte ausschließlich über den dbb und die Mitgliedsgewerkschaften. Sobald der Fragebogen bearbeitet wurde, erteilte das System zur Verarbeitung eine automatische Nummer, die keine Rückschlüsse auf die Person zuließ. IP-Adressen wurden nicht gespeichert, lediglich Datum und Uhrzeit der Bearbeitung. Die Antworten gingen ausschließlich auf den Servern des Hochschulrechenzentrums der Justus-Liebig-Universität Gießen ein und ein Zusammenführen von Personendaten und Antworten war zu keiner Zeit möglich. Das heißt, weder hatten die Gewerkschaften Zugriff auf die Antworten noch die Professur Zugriff auf Personendaten bzw. IP-Adressen. Die Auswertung der Antworten mittels SPSS erfolgte allein durch die Professur für Kriminologie.

3. Probleme und Grenzen der Methodik

Insgesamt haben 2.626 Personen den Link angeklickt und damit die Beantwortung gestartet. Allerdings machten zahlreiche Personen keine Angaben im Fragenblock A, womit die Aussagen nicht verwertbar waren, weil eine Angabe zu dem wichtigsten Feld der Berufsgruppe fehlte. Die Studie sollte Erkenntnisse zur Gewalterfahrung von Bediensteten in Hessen erbringen. Wer keine beruflichen Angaben machte, konnte also nicht berücksichtigt werden. Ebenfalls unbrauchbar waren „Durchklicker“, also Personen, die alle Fragen angesehen, aber keine einzige beantwortet hatten. Bereinigt waren am Ende 2.185 Datensätze verwendbar. Ein großes Problem waren Fragen nach der beruflichen Tätigkeit. Zunächst sollten sich die Befragten selbst grob einem vorgegebenen Berufsfeld zuordnen:

- A. Bildung**
- B. Gesundheits- und Rettungswesen**
- C. Justiz**
- D. Verwaltung**
- E. Polizei**
- F. Sonstiges**

Zusätzlich konnte frei die berufliche Tätigkeit angegeben werden.

Bei der Selbstzuordnung zu einem Berufsfeld kam es zu mehreren Fehlern. So ordneten sich Polizeibeamte nicht selten der Gruppe „Justiz“ zu, was im Nachhinein bei der Auswertung korrigiert wurde. Das zunächst „Gesundheit und Pflege“ genannte Berufsfeld wurde

später in „Gesundheit und Rettungswesen“ umbenannt, um auch Feuerwehrkräfte hier einsortieren zu können. Schließlich wurden Untergruppen gebildet. Allerdings war eine detaillierte Auswertung wegen der zum Teil sehr geringen Personenzahl nur teilweise sinnvoll. Unter Verwaltung ließen sich Finanz-, Kommunal- und Stadtverwaltung sowie das Regierungspräsidium unterscheiden. Aufgrund der sehr heterogenen beruflichen Funktionen war aber eine weitere Detailauswertung nicht sinnvoll. Anders war dies bei Mitarbeitern der Agentur für Arbeit oder der Jobcenter. Unter Sonstiges finden sich etwa Erzieher, Förster oder Mitarbeiter des Veterinärwesens. Zu Einzelheiten siehe Ergebnisse (Teilnehmer).

Höchst relevant ist die Einschränkung der Aussagekraft der Studie im Hinblick auf jede Art der Hochrechnung und der anteilmäßigen Betroffenheit bestimmter Berufsgruppen von Gewalt. Eine quantitative Aussage zur Gewaltbetroffenheit kann aufgrund der Methodik nicht getroffen werden. Die Studie hatte weder den Anspruch, repräsentativ zu sein noch war kontrollierbar, wer tatsächlich geantwortet hat. Aufgrund der Eigenangaben der Befragten ist lediglich der vorsichtige Schluss auf eine Gewaltbetroffenheit bestimmter Berufsgruppen möglich, die sich auch konkretisieren lässt. Wie häufig jedoch derartige Vorfälle in der Berufsgruppe im Land Hessen sind, kann nicht bestimmt werden.

Ergebnisse der nicht-repräsentativen Befragung

II. Ergebnisse

1. Teilnehmerinnen & Teilnehmer

Insgesamt haben sich an der Studie 2.626 Personen beteiligt. Von diesen standen 2.185 verwertbare Datensätze zur Verfügung.

2. Soziodemografische Merkmale

Der Frauenanteil in der Stichprobe beträgt 51,8 % und liegt damit etwas höher als der Männeranteil (48 %). 3 Teilnehmer (0,1 %) haben bei der Abfrage des Geschlechts „divers“ angegeben.

Geschlecht	Häufigkeit	in % ³
Weiblich	1130	51.8
Männlich	1047	48.0
Divers	3	0.1
Gesamt	2180	100.0

Abbildung 1: Geschlecht aller Befragten.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 41,3 Jahre (SD=11,9). Der jüngste Teilnehmer war zum Befragungszeitpunkt 17 Jahre, der älteste Teilnehmer 76 Jahre alt. 0,5 % der Befragten besitzen nicht die deutsche Staatsbürgerschaft.

Altersgruppe	Häufigkeit	in %
17 Jahre und jünger	1	< 0.1
18-24 Jahre	161	7.6
25-34 Jahre	559	26.4
35-44 Jahre	519	24.5
45-54 Jahre	512	24.2
55-64 Jahre	354	16.7
65 Jahre und älter	12	0.6
Gesamt	2118	100.0

Abbildung 2: Altersgruppen aller Befragten.

³ Abweichungen von 100 ergeben sich durch Rundungen.

3. Berufsfelder und berufliche Tätigkeit

Die Erfassung der beruflichen Tätigkeiten stellte dabei eine besondere Herausforderung dar: Zum einen war die berufliche Einordnung im Hinblick auf die Zielsetzung der Studie, die Gewaltbetroffenheit der Bediensteten des Landes Hessen zu erfassen, relevant. Zum anderen sollte die Gewaltbetroffenheit spezifischer Berufsgruppen genauer erfasst werden. Dabei interessierten Hinweise auf Art, Häufigkeit und Umstände der Gewaltbetroffenheit. Nimmt man die umfassend als „Verwaltung“ bezeichnete Gruppe, wird deutlich, dass allein eine solche grobe Zuteilung über spezifische Risiken und Umstände der Gewaltbetroffenheit im Dienst keine Aussage treffen kann. Es mussten deshalb Untergruppen gebildet werden, um Besonderheiten erfassen zu können.

Berufsfeld	Häufigkeit	Prozente
Bildung	296	13.6
Gesundheits- und Rettungswesen	15	0.7
Justiz	173	7.9
Verwaltung	1217	55.7
Polizei	361	16.5
hier nicht genanntes Berufsfeld	121	5.5
Gesamt	2183	100.0

Abbildung 3: Berufsfelder (alle Befragten).

Etwas mehr als die Hälfte der Teilnehmer (55,7 %) ist dem Berufsfeld „Verwaltung“ zuzuordnen. Anteilsmäßig folgen darauf die Berufsfelder „Polizei“ (16,5 %), „Bildung“ (13,6 %) und „Justiz“ (7,9 %). Auffällig ist die geringe Teilnehmerzahl (15 Personen) aus dem Bereich „Gesundheits- und Rettungswesen“.

Die folgende Übersicht zeigt die genauere Angabe nach der beruflichen Tätigkeit, die zwar einen besseren Überblick gewährt, aber immer noch ungenau ist, weil etwa allein die Finanzverwaltung zahlreiche heterogene berufliche Tätigkeiten beinhaltet.

Berufliche Tätigkeit	Häufigkeit	Prozente
Finanzverwaltung	414	19.0
Polizei	361	16.5
Verwaltung (verschiedene)	335	15.3
Lehrer	284	13.0
Mitarbeiter Jobcenter	192	8.8
Mitarbeiter Agentur für Arbeit	158	7.2
Mitarbeiter Regierungspräsidium	68	3.1
Justizvollzug	50	2.3
Andere	44	2.0
Gerichtsvollzieher	43	2.0
Rechtspfleger	33	1.5
Mitarbeiter Kommunal- und Stadtverwaltung/ Andere	26	1.2
Mitarbeiter Justiz (außer Gerichtsvollzieher & Justizvollzug)	20	.9
Mitarbeiter Forst	19	.9
Veterinärwesen	18	.8
Erzieher	17	.8
Arbeitsschutz	17	.8
Gesundheits- und Rettungswesen	15	.7
Mitarbeiter Gericht/ StA (inkl. Amtsanwälte)	15	.7
Bildung (außer Lehrer)	12	.5
Justizfachwirt/ -angestellter	11	.5
Verwaltung ohne genaue Angabe	11	.5
Mitarbeiter Ordnungsamt (Stadtpolizei)	10	.5
Soziale Berufe (Andere)	10	.5
Gesamt	2183	100.0

Abbildung 4: Verteilung der einzelnen Berufsgruppen.

4. Aggressionen und Gewalterfahrung – alle Beschäftigten

Delikt	Gesamtes Berufsleben	Innerhalb der letzten 12 Monate
Verbale Beleidigung	82.1%	46.0%
Verbale oder körperliche Bedrohung	58.2%	22.4%
Anspucken	16.4%	3.4%
Körperlicher Angriff	27.6%	8.7%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	12.2%	3.1%
Tötungsversuch	2.5%	0.5%
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	19.8%	5.2%

Abbildung 5: Prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

Betrachtet man alle Antworten, zeigen sich erwartungsgemäß leichtere Formen der Aggression (verbale Beleidigung) als häufigste Erfahrung im gesamten Berufsleben (82,1 %) wie auch in den letzten 12 Monaten (46 %). Einen hohen Anteil machen verbale und körperliche Bedrohungen aus (58,2 % im gesamten Berufsleben und 22,4 % im letzten Jahr). Nicht selten werden aber auch körperliche Angriffe erlebt (27,6 % im gesamten Berufsleben und 8,7 % im letzten Jahr), wobei die spätere berufsbezogene Auswertung spezielle Risikogruppen anzeigt (etwa bei Polizeibeamten, aber nicht nur). Unter 8. Werden relevante Berufsgruppen dieser Befragung zudem in ihrer unterschiedlichen Betroffenheit sowohl im gesamten Berufsleben wie auch im letzten Jahr gegenübergestellt. Problematisch ist die Kategorie sexuelle Belästigung und sexueller Angriff (12,2 % im gesamten Berufsleben und 3,1 % im letzten Jahr). Hier wurde nicht speziell danach gefragt, ob der Angreifer ein Bürger oder ein Kollege war, was für die weitere Einordnung und Prävention sehr relevant wäre.

Die folgende Übersicht zeigt sowohl im gesamten Berufsleben wie im letzten Jahr die Gewalterfahrungen nach absoluter Zahl und prozentualer Verteilung.

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	1789	82.1%	873	46.0%
	Nein	390	17.9%	1025	54.0%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	1211	58.2%	402	22.4%
	Nein	870	41.8%	1394	77.6%
Anspucken	Ja	321	16.4%	58	3.4%
	Nein	1636	83.6%	1653	96.6%
Körperlicher Angriff	Ja	549	27.6%	151	8.7%
	Nein	1441	72.4%	1577	91.3%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	235	12.2%	52	3.1%
	Nein	1697	87.8%	1652	96.9%
Tötungsversuch	Ja	47	2.5%	9	0.5%
	Nein	1868	97.5%	1680	99.5%
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	Ja	382	19.8%	88	5.2%
	Nein	1543	80.2%	1615	94.8%

Abbildung 6: Absoluter und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

5. Aggressionen und Gewalterfahrung nach Geschlecht und Beschäftigungsverhältnis

Die überwiegende Mehrheit (82,7 %) der Befragten arbeitet in Vollzeit. Der Anteil der Teilzeitbeschäftigten liegt bei 17,3 %. Hinsichtlich des Beschäftigungsverhältnisses lässt sich ein deutlicher Geschlechterunterschied feststellen: Während 97 % der männlichen Teilnehmer in Vollzeit beschäftigt sind, trifft dies nur auf 69,6 % der weiblichen Befragten zu. Etwa jeder zwanzigste Teilnehmer (4,7 %) befindet sich zum Befragungszeitpunkt in einem Ausbildungsverhältnis bzw. in einem (dualen) Studium.

Betrachtet man die Gewalterfahrungen der Teilnehmer in den letzten 12 Monaten zeigen sich deutliche geschlechtsspezifische Unterschiede: Männer sind bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit – mit Ausnahme von sexuellen Belästigungen bzw. sexuellen Angriffen – verhältnismäßig häufiger von Gewalt betroffen als Frauen. Bei der verbalen Beleidigung fällt der Geschlechterunterschied relativ gering aus. Deutlich häufiger betroffen sind

Männer bei Bedrohungen, körperlichen Angriffen, Anspucken oder Tötungsversuchen. Während beispielsweise jede zwanzigste weibliche Teilnehmerin innerhalb der letzten 12 Monate bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit körperlich angegriffen wurde, trifft dies auf mehr als jeden zehnten männlichen Teilnehmer (12,6 %) zu.

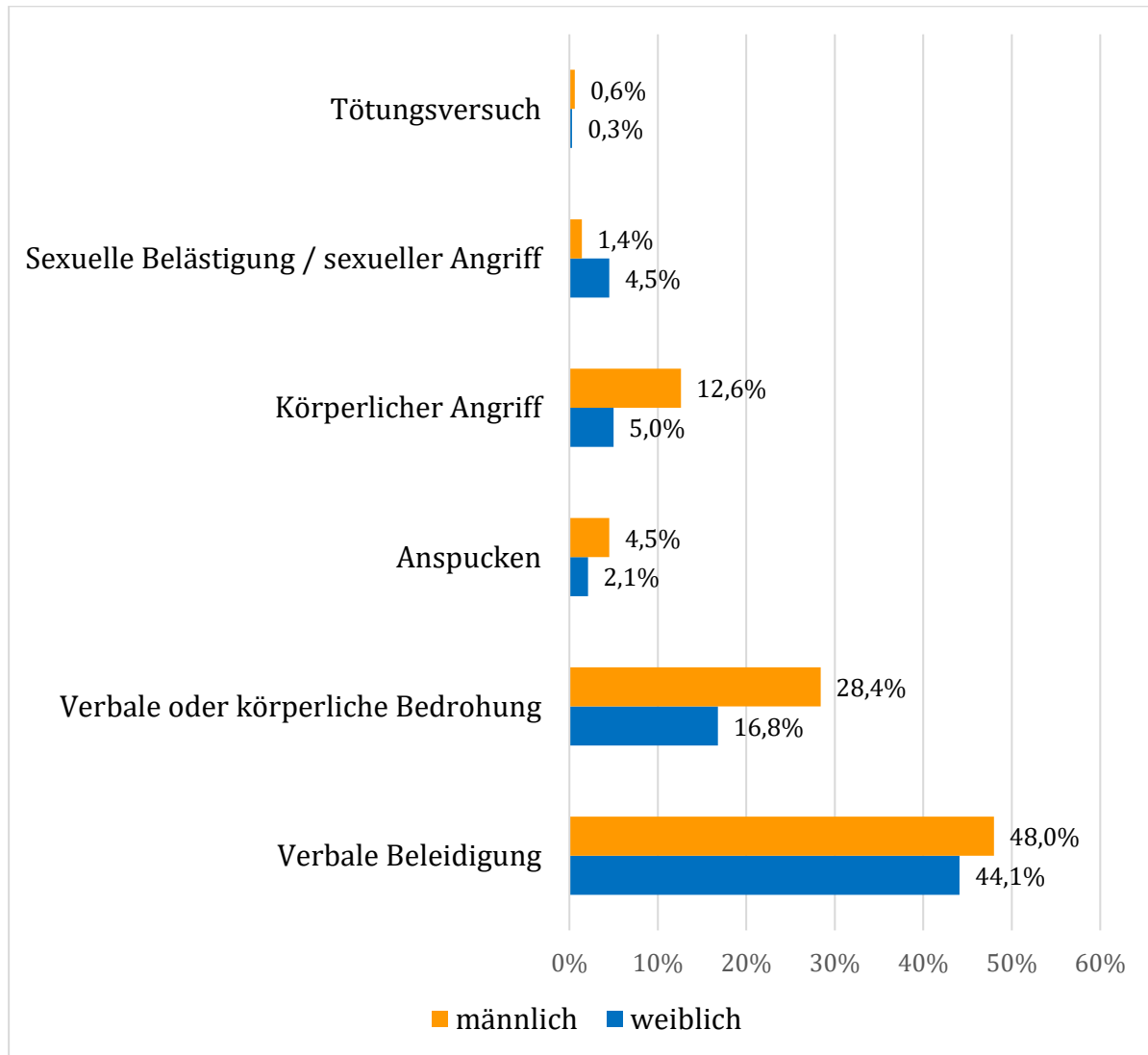


Abbildung 7: Gewalterfahrungen in den letzten 12 Monaten (nach Geschlecht).

Anzumerken ist, dass sich Abbildung 7 auf alle Teilnehmer der Befragung bezieht und der Geschlechteranteil in den einzelnen Berufsgruppen stark variiert. Der Männeranteil unter den Befragten liegt beispielsweise in den (stark von Gewalt betroffenen) Berufsgruppen „Polizei“ und „Justizvollzug“ bei jeweils etwa 75 %.

Die nachfolgende Abbildung zeigt, dass in Vollzeit beschäftigte Teilnehmer bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit erwartungsgemäß häufiger von Gewalt betroffen sind als Teilzeitbeschäftigte.

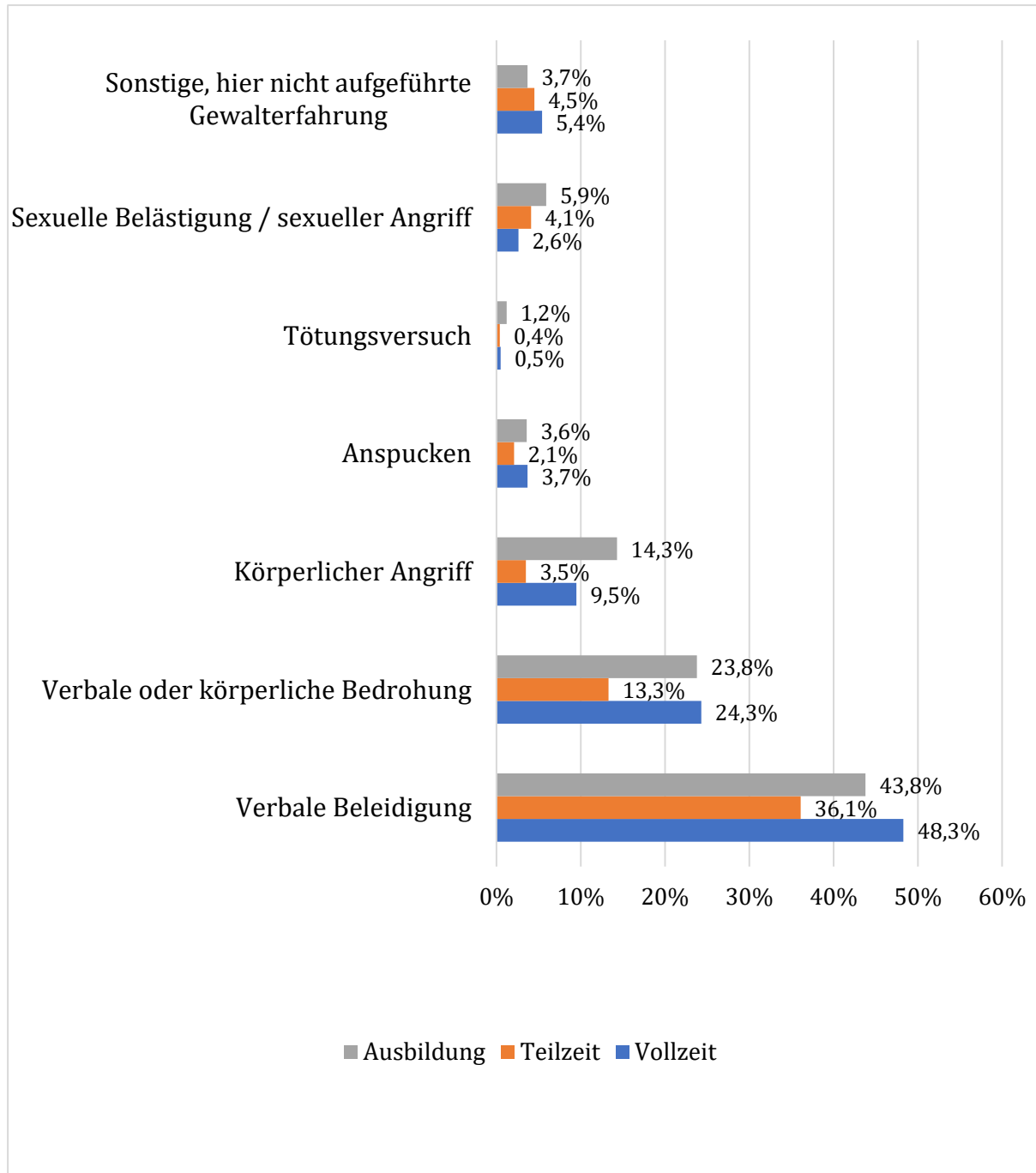


Abbildung 8: Gewalterfahrungen in den letzten 12 Monaten (nach Beschäftigungsverhältnis, inklusive Ausbildung).

Interessant ist, dass Auszubildende scheinbar eine besonders vulnerable Gruppe darstellen. Bei nahezu allen abgefragten Gewaltformen sind sie besonders häufig betroffen. Das sollte Anlass geben, in künftigen Untersuchungen ein besonderes Augenmerk auf diese Gruppe zu legen und die Umstände der Opferwerdung genauer zu erforschen.

6. Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz (alle Berufsgruppen)

Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz	Häufigkeit	in %
eher sicher	1933	88.6
eher unsicher	249	11.4
Gesamt	2182	100.0

Abbildung 9: Sicherheitsgefühl aller Berufsgruppen.

Grundsätzlich fühlen sich die Bediensteten – über alle Berufsgruppen – hinweg mit 88,6 % am Arbeitsplatz eher sicher. Wie sich bei einer berufsgruppenspezifischen Betrachtung zeigt, gibt es aber große Unterschiede.

So sticht die Gruppe der Gerichtsvollzieher mit einem Unsicherheitsgefühl von über 44 % deutlich hervor, gefolgt von der Gruppe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter mit 27,6 % (Agentur für Arbeit 17,7 %). Wie unten in der detaillierten Auswertung noch deutlich wird, sind beide Berufsgruppen auch erheblichen Anfeindungen und Risiken ausgesetzt. Sehr interessant ist aber, dass die Gruppe der Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten, deren Gewaltbetroffenheit am höchsten ist, im Vergleich nur ein geringes Unsicherheitsgefühl (8,9 %) aufweist. Dies ist sicher mit der Aufgabe und Ausbildung einschließlich der Einsatzvorbereitung und Schulung in Eigensicherung in Verbindung zu bringen (wobei dann fast 9 % Unsicherheit eigene Fragen aufwerfen). Allerdings kann schon aus diesem Überblick ein Handlungsbedarf bei Gerichtsvollziehern und Jobcenters ausgemacht werden.

Prozentualer Anteil der Befragten, die sich bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit unsicher (eher unsicher + sehr unsicher) fühlen	Prozent
Lehrer	7.8 %
Justizvollzug	14.0 %
Gerichtsvollzieher	44.2 %
Mitarbeiter Regierungspräsidium	7.4 %
Mitarbeiter Jobcenter	27.6 %
Mitarbeiter Agentur für Arbeit	17.7 %
Polizei	8.9 %
Sonstiges	8.0 %
Gesamt	11.4 %

Abbildung 10: Anteil der Befragten, die sich bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit unsicher fühlen.

7. Einschätzung der Unterstützung durch den Arbeitgeber

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	535	24.5
Nein	851	39.0
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	712	32.6
Keine Angabe	83	3.8
Gesamt	2181	100.0

Abbildung 11: Schutz in der eigenen Behörde.

Auf die Frage: „Bietet Ihre Behörde / Ihr Arbeitgeber Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?“ antworteten 39 % mit „nein“, 32,6 % meinten, dies nicht beurteilen zu können und 24,5 % waren der Ansicht, dass sie ausreichend geschützt werden. Damit ergibt sich eine interessante Diskrepanz zum Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz. Möglicherweise sind viele Beschäftigte selbst oder mit Kolleginnen und Kollegen in der Lage, ihr Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz zu erhöhen, fühlen sich aber vom Arbeitgeber bzw. dem Dienstvorgesetzten in 39 % der Fälle nicht ausreichend unterstützt. Diese Frage könnte in Tiefeninterviews in einer späteren Untersuchung berufsgruppenspezifisch untersucht werden.

Die berufsgruppenspezifische Antwort auf die Frage nach dem Schutz durch den Dienstherrn zeigt bei besonders belasteten Gruppen erwartungsgemäß ein hohes Bedürfnis nach Unterstützung. Wiederum stechen Gerichtsvollzieher mit einem Wert von 72 % hervor, die sich nicht ausreichend unterstützt fühlen, gefolgt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter, die zu fast 66 % der Meinung sind, dass ihr Arbeitgeber sie vor Gewalt und Aggressionen nicht ausreichend schützt.

Bietet Ihre Behörde / Ihr Arbeitgeber Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?	Ja	Nein	Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	Keine Angabe
Lehrer	17.7%	44.3%	34.4%	3.5%
Justizvollzug	38.0%	52.0%	8.0%	2.0%
Gerichtsvollzieher	9.3%	72.1%	16.3%	2.3%
Mitarbeiter Regierungspräsidium	23.5%	22.1%	52.9%	1.5%
Mitarbeiter Jobcenter	21.4%	65.6%	11.5%	1.6%
Mitarbeiter Agentur für Arbeit	25.5%	48.4%	23.6%	2.5%
Polizei	29.1%	40.4%	21.3%	9.1%
Sonstige	25.3%	29.6%	42.1%	2.9%

Abbildung 12: Bietet Ihre Behörde / Ihr Arbeitgeber Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?

8. Anmerkungen zu einigen Berufsgruppen

In dieser Befragung beteiligten sich in absoluten Zahlen sehr wenige Personen aus den Bereichen Ordnungsamt (10), Gesundheitswesen und Rettungskräfte (15), Erzieher (17) und andere soziale Berufe (10), Veterinärwesen (18) und Rechtspfleger (33), wobei es in den Einzelnennungen deutliche Hinweise auf eine Betroffenheit von Aggressionen und Gewalt im beruflichen Kontext gab.

Sehr wenige Nennungen waren auch in anderen Berufsfeldern zu verzeichnen: Verwaltung ohne nähere Bezeichnung (11), Justizfachwirt, -angestellte (11), Bildung (außer Lehrer; 12), Arbeitsschutz (17), Forst (19); hier war die Betroffenheit von Bedrohungen und körperlichen Angriffen aber eher gering.

Die folgenden Auswertungen erfolgen nur für die ausgewählten Berufsgruppen, die sich mit einer relevanten Zahl von Antwortenden an der Befragung beteiligt haben (Polizei, Lehrkräfte, Jobcenter und Agentur für Arbeit, Justizvollzug und Gerichtsvollzieher).

Für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Regierungspräsidiums hätten 68 Antworten zwar Anlass zu einer differenzierten Auswertung gegeben, allerdings war die Gewaltbetroffenheit außerordentlich gering, was angesichts diverser Dienstaufgaben (z.B. Leitung der HEAE) nicht recht nachvollziehbar erscheint. Es ist deshalb anzunehmen, dass nur Befragte aus Verwaltungsfunktionen geantwortet haben, die nicht die gesamten dienstlichen Aufgaben des Regierungspräsidiums abbilden. Auch die Gruppe der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Finanzverwaltung wurde nicht gesondert ausgewertet, obwohl Tätigkeiten wie Zoll und Steuerfahndung spezifische Gefährdungslagen vermuten lassen. Hier war aber aus den Angaben zu den beruflichen Tätigkeiten eine zu heterogene Gruppe von Befragten vorhanden, die eine sinnvolle Unterteilung nicht ermöglichte. Damit ist nicht gesagt, dass in den Gruppen Regierungspräsidium und Finanzverwaltung keine Gewaltbetroffenheit festzustellen ist, mit dieser Studie konnten beide Gruppen jedoch nicht in ausreichendem Maße beschrieben werden.

In den beiden nachfolgenden Übersichten (**Abbildungen 13** und **14**) werden die besonders ausgewerteten Berufsgruppen (und alle anderen Befragten als Kategorie „sonstiges“) im Hinblick auf die unterschiedlichen erlebten Formen von Aggression und Gewalt dargestellt. Dabei wird das Ausmaß erlebter Übergriffe (ohne dass die Anzahl der Übergriffe weiter ausdifferenziert wird!) in den verschiedenen Berufsgruppen grundsätzlich deutlich.

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%

Betroffenheit von Aggression & Gewalt in ausgewählten Berufsgruppen

III. Betroffenheit von Aggression und Gewalt in ausgewählten Berufsgruppen

Vorab eine Anmerkung zur richtigen Betrachtung der Daten: Die Angaben zu den Punkten

- g)** Angaben zu dem oder den Täter(n)
- h)** Auswirkungen des Vorfalls auf die berufliche Tätigkeit
- i)** Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheit (Gewaltbetroffene)
- j)** Anzeigeerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für Nichtanzeige
- k)** Anzeigeerstattung bei der Staatsanwaltschaft oder Polizei und Gründe für Nichtanzeige

beziehen sich im Falle einer Betroffenheit in mehreren Deliktsbereichen jeweils auf den als am gravierendsten empfundenen Vorfall innerhalb der letzten 12 Monate. Zudem beziehen sich die weiterführenden Angaben zum Täter (Geschlecht, geschätztes Alter etc.) stets auf Einzeltäter.

1. Polizei

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	350	97.0%	210	70.9%
	Nein	11	3.0%	86	29.1%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	333	93.5%	154	53.3%
	Nein	23	6.5%	135	46.7%
Anspucken	Ja	207	60.2%	36	14.0%
	Nein	137	39.8%	222	86.0%
Körperlicher Angriff	Ja	291	83.1%	103	37.6%
	Nein	59	16.9%	171	62.4%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	50	15.8%	10	4.0%
	Nein	267	84.2%	239	96.0%
Tötungsversuch	Ja	34	10.8%	4	1.6%
	Nein	282	89.2%	241	98.4%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	115	36.7%	17	7.0%
	Nein	198	63.3%	226	93.0%

Abbildung 15: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

Alle Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten machten bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zahlreiche Erfahrungen von Aggression und Gewalt. Bei den Erlebnissen in den letzten 12 Monaten gaben fast 71 % an, Beleidigungen erlebt zu haben, 53,3 % erlebten eine verbale oder körperliche Bedrohung. Bezieht man die Erfahrungen des gesamten Berufslebens ein, so gibt es fast keine Polizeibeamten, die noch nicht beleidigt worden sind und enorm häufig werden im gesamten Berufsleben auch verbale oder körperliche Bedrohungen mit fast 94 % erlebt. Weiter stechen körperliche Angriffe stark hervor. In den letzten 12 Monaten erlebten fast 38 % der Polizisten einen körperlichen Angriff, im gesamten Berufsleben 83 %. Das Anspucken, das entweder als Beleidigung oder als Teil eines Angriffs verstanden werden kann, ist ebenfalls recht häufig. Zu den sexuellen Belästigungen / sexuellen Angriffen wurde oben schon allgemein für alle Bediensteten angenommen, dass diese Taten eher von Kollegen (Kolleginnen) ausgehen und seltener vom Bürger. Diese Betroffenheit müsste gesondert untersucht werden. Sehr klar zeigt sich aber –

auch belegt durch die offenen Antworten – dass Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte auch am häufigsten gravierenden Gewalterfahrungen in Form eines versuchten Tötungsdelikts ausgesetzt sind. Das bringt einerseits das Risiko der Dienstausbung in bestimmten Situationen mit sich (etwa bei Festnahme eines sehr gewaltbereiten Intensivtäters oder die Gefahr, mit einem Kraftfahrzeug überfahren zu werden), erfolgte aber andererseits auch recht überraschend für die Betroffenen aus Einsatzsituationen, in den Zwangsmaßnahmen anzuwenden waren.

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

[Frage: Sie haben eben angegeben, dass Sie innerhalb der letzten 12 Monate eine oder mehrere verbale oder körperliche Bedrohung(en) erlebt haben. Wenn Sie sich an die Vorkommnisse erinnern, welcher Kategorie würden Sie die Geschehnisse zuordnen?]

53,3 % (154 von 289) der befragten Polizeibeamten geben an, dass sie innerhalb der letzten 12 Monate – in der Dienstausbung – eine (oder mehrere) verbale oder körperliche Bedrohung(en) erlebt haben. 147 dieser 154 Personen haben darüber hinaus die erlebte(n) Bedrohung(en) konkretisiert (siehe folgende Abbildung): Die Bedrohung richtete sich bei fast allen (91,2 %) gegen ihre körperliche Unversehrtheit. Weiter waren körperlich bedrohliches Auftreten (68,7 %) und Todesdrohungen häufig (51,7 %).

Art der Bedrohung (N=147)	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	51.7
Verbale Drohung gegen Ihre körperliche Unversehrtheit	91.2
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	31.3
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	29.3
Körperliche Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	12.9
Körperlich bedrohliches Auftreten	68.7
Sonstiges	11.6

Abbildung 16: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten

Von den Betroffenen haben 134 Angaben zur Anzahl der erlebten Bedrohungen in den letzten 12 Monaten gemacht. Die Anzahl der Bedrohungen verteilt sich wie folgt:

Anzahl der Bedrohungen (N=134)	in %
1	21.6
2-5	56.0
6-10	14.2
11-25	6.0
>25	2.2
Gesamt	100.0

Abbildung 17: Anzahl der erlebten Bedrohungen innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Häufigkeit erlebter Bedrohungen ist schwer zu verifizieren. Das Spektrum der Antworten reichte von einer Bedrohung bis hin zu 300 Bedrohungen im letzten Jahr. Betroffene erleben eine Bedrohung im Mittel etwa 7 mal im Jahr.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=93)	Anzahl	in %
Gestoßen oder geschubst	78	83.9
Geschlagen oder getreten	69	74.2
An der Kleidung gerissen	57	61.3
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	11	11.8
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	1	1.1
Körperlicher Angriff mit Messer	6	6.5
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0	0.0
Sonstiges	11	11.8

Abbildung 18: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monate

Anzahl (N=85)	in %
1	30.6
2-5	54.1
6-10	12.9
11-25	1.2
>25	1.2
Gesamt	100.0

Abbildung 19: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.**f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen**

Delikt	Häufigkeit	Prozent
Verbale Beleidigung	15	9.8
Verbale oder körperliche Bedrohung	38	24.8
Anspucken	8	5.2
Körperlicher Angriff	51	33.3
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	5	3.3
Tötungsversuch	3	2.0
Ich habe keines der Ereignisse als sonderlich schlimm empfunden	33	21.6
Gesamt	153	100.0

Abbildung 20: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

Bei der Frage nach der gravierendsten Gewalterfahrung im letzten Jahr dominierte der körperliche Angriff mit über 33 % vor der verbalen oder körperlichen Bedrohung (24,8 %). Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte sind aber auch eine Berufsgruppe, die ansatzweise gut mit Aggressionen und Gewalt zu recht kommt: 21,6 % äußerten, sie hätten keines der Ereignisse als besonders schlimm empfunden. Was sich in den bloßen Zahlen

nicht zeigt, ist die Vehemenz mancher Angriffe und Feindseligkeiten und der daraus resultierende Unterschied im Erleben der Gewalt (dazu die Angaben in den offenen Antworten, siehe unten).

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)

Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?

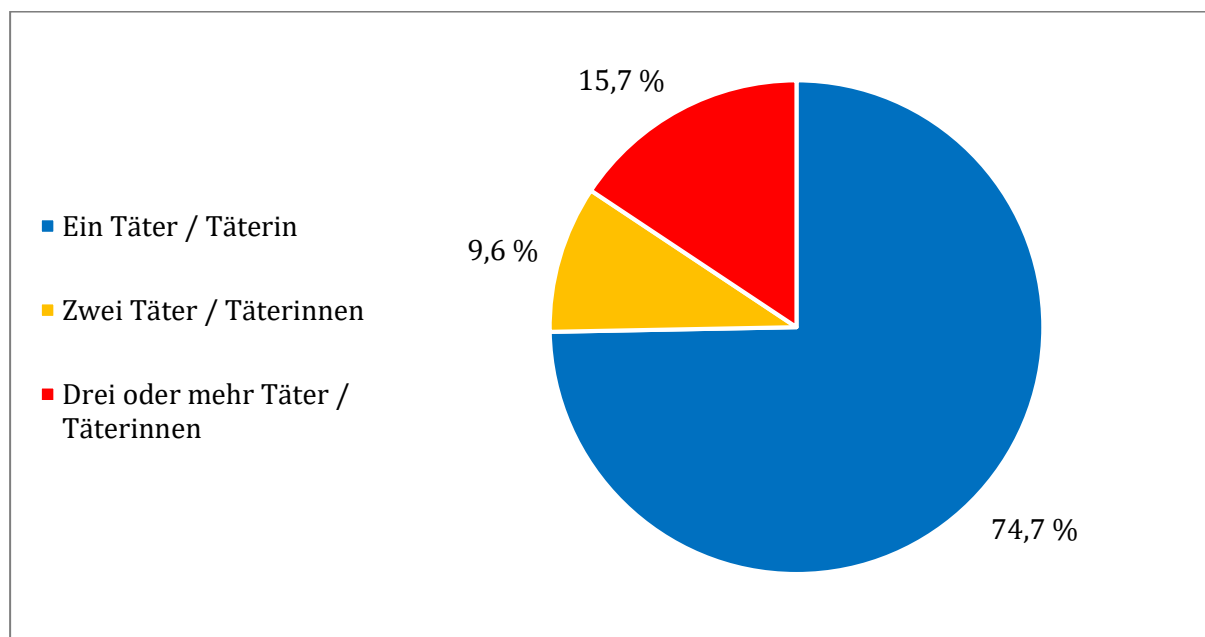


Abbildung 21: Anzahl der Täter (N=166) (in %).

In den meisten Fällen handelte es sich um einen Einzeltäter (74,7 %), in fast 16 % der Fälle erfolgten die Attacken durch drei oder mehr Täter.

Geschlecht des Täters

Geschlecht	Häufigkeit	Prozente
weiblich	15	12.1
männlich	109	87.9
Gesamt	124	100.0

Abbildung 22: Geschlecht des Täters (letzte 12 Monate).

Geschätztes Alter des Täters

Bei den Einzeltätern handelte es sich häufig um Männer im Alter von 21 bis 30 Jahren mit Migrationshintergrund (siehe unten). Dabei wurden Verständigungsschwierigkeiten eher selten wahrgenommen (16,3 %). Nach Einschätzung der attackierten Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten standen die Täter überwiegend unter Alkohol- oder Drogeneinfluss und fast ein Fünftel machte einen psychisch verwirrten Eindruck.

Altersgruppe	Häufigkeit	Prozente
Unter 20 Jahren	19	15.4
21 bis 30 Jahre	61	49.6
31 bis 40 Jahre	21	17.1
41 bis 50 Jahre	14	11.4
51 bis 60 Jahre	5	4.1
Über 60 Jahre	1	.8
Keine Angabe möglich.	2	1.6
Gesamt	123	100.0

Abbildung 23: (Geschätztes) Alter des Täters (letzte 12 Monate).

Weitere Angaben zum Täter

Angaben zum Täter		Anzahl	In %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	73	59.3
	Nein	37	30.1
	Ich weiß es nicht (mehr).	13	10.6
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	20	16.3
	Nein	103	83.7
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	66	53.7
	Nein	57	46.3
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	26	21.3
	Nein	96	78.7

Abbildung 24: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

h) Auswirkungen auf das Opfer

[Frage: Wie oft erleben Sie aufgrund des Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Ausübung Ihrer beruflichen Tätigkeit?]

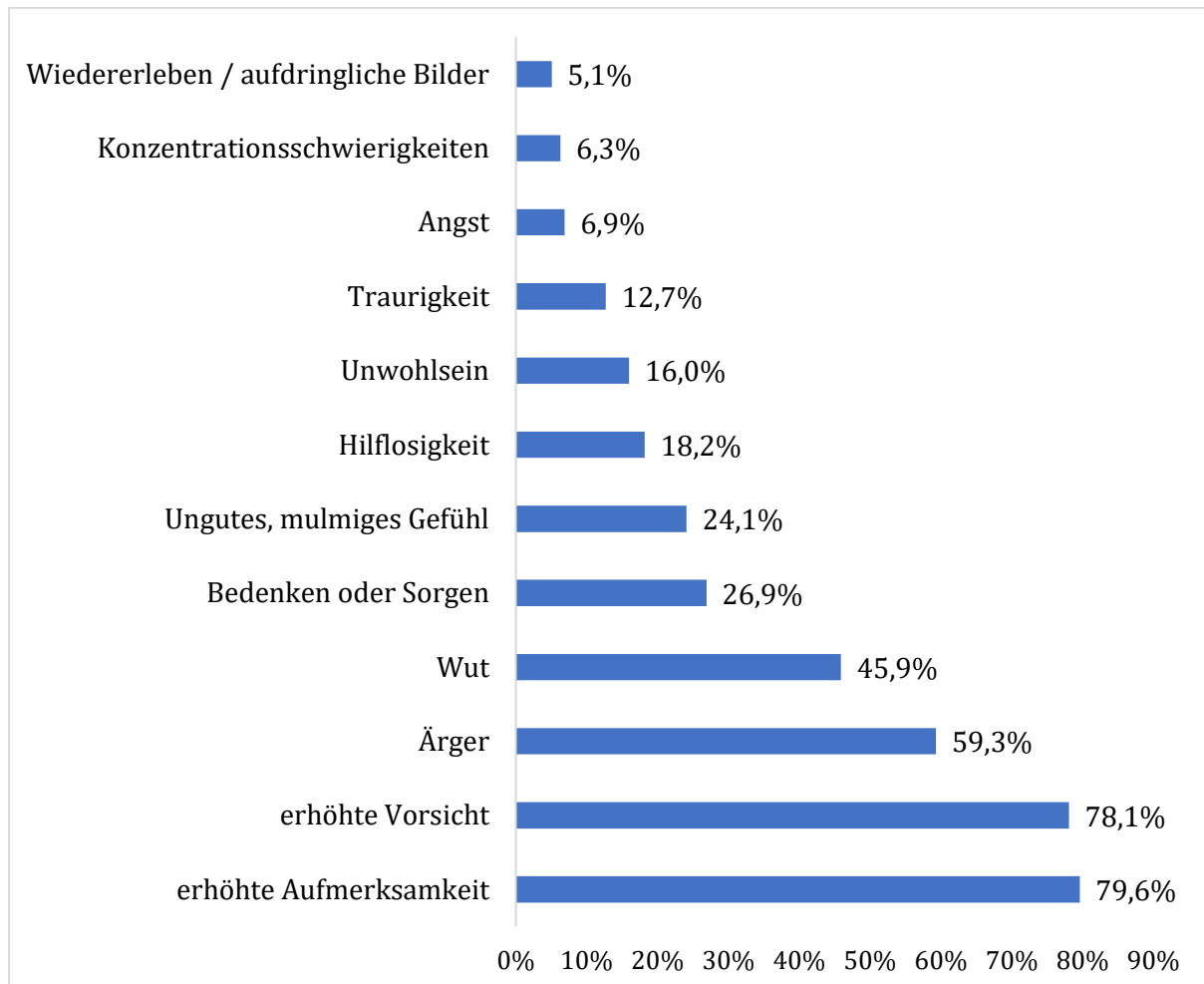


Abbildung 25: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Berufsausübung **häufig** oder **immer** erleben.

Die Auswirkungen der Gewalt auf die Emotionen ist enorm. Kann man bei den beiden am häufigsten genannten Zuständen der erhöhten Aufmerksamkeit und erhöhten Vorsicht noch positive Umstände einer erhöhten Wachsamkeit erkennen, die präventiv geeignet sind, Gefahren vorzeitig zu erkennen, so ist dies bei den Auswirkungen auf die Emotionen nicht der Fall: Elemente posttraumatischer Belastungen sind ebenso vorhanden wie bedenkliche Ausmaße von Angst (6,9 %), Traurigkeit (12,7 %), Unwohlsein (16 %), Hilflosigkeit (18 %), ein mulmiges Gefühl (24 %), Wut (46 %) und Ärger (59,3 %). Die hier genannten Angaben geben Anlass, über Gesundheitsfürsorge, Entspannung, verbesserte Schulungen zur Einsatzbewältigung und Eigensicherung bis hin zu einer verbesserten Unterstützung der Polizeibeamten nachzudenken.

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheit (Gewaltbetroffene)

Darüber hinaus wurden die von Gewalt im beruflichen Kontext betroffenen Teilnehmer gefragt, ob sie aufgrund von Unsicherheit am Arbeitsplatz schon darüber nachgedacht haben, ihren Beruf zu wechseln.⁴

Angabe	Anzahl	in %
Ja	16	9.7
Ja, es ist mir aber nicht möglich	8	4.8
Gelegentlich	20	12.1
Nein	118	71.5
Keine Angabe	3	1.8
Gesamt	165	100.0

Abbildung 26: Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheitsgefühl.

Insgesamt haben 71,5 % der Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten bisher keinen Anlass gesehen, über einen beruflichen Wechsel nachzudenken. Bei den anderen sind die Vorfälle Anlass, den Beruf in Frage zu stellen. Die Fragestellung konnte in dieser Untersuchung nicht vertieft werden sollte aber jedenfalls Anlass für weitere Untersuchungen sein.

j) Anzeigeerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für eine Nichtanzeige

Angabe	Anzahl	in %
Ja	86	52.8
Nein	77	47.2
Gesamt	163	100.0

Abbildung 27: Anzeigeerstattung beim Vorgesetzten.

Beim Vorgesetzten wurde nur etwas mehr als die Hälfte der Gewaltvorfälle angezeigt. Die Gründe für die Nichtanzeige liegen einerseits darin, dass 43 % der Fälle eher als Bagatelle eingestuft werden, andererseits gibt aber – neben den relativ seltenen Fällen einer Furcht

⁴ Dies gilt auch für alle nachfolgenden Berufsgruppen.

vor negativen Konsequenzen – über die Hälfte der Betroffenen an, dass sie in einer solchen Anzeige keinen Sinn sieht. Interessant ist, dass in Fällen psychischer Verwirrtheit oder Alkohol- bzw. Drogenbeeinträchtigung des Angreifers in 8 bzw. 23 % der Fälle eine Anzeige unterblieb. Letzteres erscheint bedenklich, weil Alkohol- oder Drogenbeeinträchtigung nicht ursächlich für Gewaltanwendung ist, von den Angegriffenen aber anscheinend so wahrgenommen wird.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=77)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	33	42.9
Aufwand war zu hoch	18	23.4
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	42	54.5
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	8	10.4
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	3	3.9
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	2	2.6
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	1	1.3
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	6	7.8
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	18	23.4
Scham	0	0.0
Sonstiges	16	20.8

Abbildung 28: Gründe gegen Anzeigerstattung beim Vorgesetzten (kumulative Antwortmöglichkeiten).

k) Anzeigerstattung bei der Staatsanwaltschaft oder Polizei

Anzeige bei StA oder Polizei	Häufigkeit	in %
Ja	79	49.1
Nein	82	50.9
Gesamt	161	100.0

Abbildung 29: Anzeigerstattung bei StA oder Polizei.

Nur knapp die Hälfte der Fälle wurde zur Strafanzeige gebracht, womit umgekehrt die Hälfte der Fälle im Dunkelfeld blieb. Bei den Gründen für die Nichtanzeige muss insbesondere die Annahme, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte, hervorgehoben werden. Nimmt man bei den Hellfeldzahlen des Bundeslagebildes zur Gewalt gegen Polizeivollzugsbeamte grundsätzlich an, dass sich möglicherweise das Anzeigeverhalten in den letzten 10 Jahren erheblich verändert hat (also gestiegen ist), wäre ein Dunkelfeld von fast 50 % alarmierend. Die aus dem vierten Quartal 2019 stammenden Angaben wären in dieser Hinsicht dringend durch methodisch anspruchsvolle Studien zu überprüfen.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=82)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	29	35.4%
Aufwand war zu hoch	14	17.1%
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	39	47.6%
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	34	41.5%
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	5	6.1%
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	2	2.4%
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	1	1.2%
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	9	11.0%
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	17	20.7%
Scham	1	1.2%
Sonstiges	16	19.5%

Abbildung 30: Gründe gegen Anzeigerstattung bei StA oder Polizei (kumulative Antwortmöglichkeiten).

l) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit	Häufigkeit	in %
eher sicher	329	91.1
eher unsicher	32	8.9
Gesamt	361	100.0

Abbildung 31: Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz.

Trotz der geschilderten emotionalen Beeinträchtigungen fühlen sich Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte am Arbeitsplatz mit über 90 % eher sicher, was jedoch nicht auf ausreichende Unterstützung durch den Dienstherrn zurückzuführen ist: 40,4 % der Befragten beklagten eine fehlende Unterstützung des Dienstherrn im Hinblick auf Schutzmaßnahmen.

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Anzahl	in %
Ja	105	29.1
Nein	146	40.4
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	77	21.3
Keine Angabe	33	9.1
Gesamt	361	100.0

Abbildung 32: [Frage: Bietet Ihre Behörde / Ihr Arbeitgeber Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?]

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

115 (von insgesamt 361) Personen (Polizei) beantworteten die offene Frage nach dem gravierendsten Vorfall in den letzten 12 Monaten, wobei einige Personen mehrere Vorfälle nannten. Die Äußerungen werden teilweise gekürzt, teilweise wörtlich wiedergegeben.

Gewalttätiger Angriff (Körperverletzung) / Widerstand mit Gewalt (tätlicher Angriff), eventuell mit weiteren Gewaltvorfällen

- Faustschlag ins Gesicht des Polizeibeamten nach Konfrontation mit Tatverdacht und mehrmaliger Aufforderung, das Handy herauszugeben. Beim Griff des Polizeibeamten nach dem Handy kam es zum Angriff. Es folgten weitere Widerstandshandlungen. Beide Streifenbeamten wurden leicht verletzt.
- Festnahme nach einem Körperverletzungsdelikt. Massive Widerstandshandlungen, Tritt in den Rücken eines Pb
- Angriff mit Hammer, zwei Angreifer, der andere drohte zu schlagen
- Nach drastischer Beleidigung einer Pbeamtin Tritte, Schläge durch Täterin, Widerstandshandlungen. In der Folge Handgelenksverletzung und sechs Wochen krank geschrieben
- Schlagen und Treten im Rahmen von Widerstandshandlungen, Bedrohung mit Nagelfeile, mit Blut bespuckt
- Faustschläge in Gewahrsamszelle
- Widerstand bei Personenkontrolle nach Verdacht von Einbruchsdiebstählen; Beamten zu Boden geworfen, Festnahme nach Fluchtversuch mit mehreren Pb
- Mehrere männliche Täter, die sich unrechtmäßig in einer Asylunterkunft aufhielten, attackierten die Polizeibeamtin und anschließend den Kollegen, der sie schützen wollte
- Angriff von Pb mit Messer, aggressive Beleidigungen bei Versuch eine Person festzunehmen, die zuvor Passanten mit Messer bedroht hatte; Gerangel, Festnahme, mehrere verletzte Pb
- Widerstand bei Durchsetzung polizeilicher Anordnungen
- Mit Fahrzeug auf Pb zugefahren, weil Sperrung wegen Demo nicht akzeptiert wurde

- Schlagen und Treten eines Pb, der einen Jugendlichen in der Schule kontrollieren wollte; Messer in Jackentasche
- Der am Boden liegende gefesselte Täter trat unvermittelt gegen den Pb und verletzte ihn an der Hand, krank
- Körperlicher Angriff auf Pb durch stark alkoholisierte Person in einer Bar, spucken (später stellte sich HIV und Hepatitis heraus)
- Angriff von einem Täter bei Schlägerei unter Osteuropäern
- Polb wurde von einem Täter außerdienstlich erkannt, daraufhin geschlagen, getreten, angespuckt, beleidigt
- Angriff nach Erteilung Platzverweis, welchem die Person nicht nachkam. Androhung der zwangsweisen Durchsetzung des Platzverweises. Freunde des Mannes in der Nähe. Er griff die Polb an. (Interpretation des Betroffenen: Er wollte sich keine Blöße geben)
- Körperliche Angriffe auf mehrere Polb, nachdem es bei einer Großveranstaltung unter Nichtdeutschen zu Schubereien kam
- Gewalttätiger Widerstand, Alkoholkonsum Fasching, Anweisungen und Platzverweis nicht befolgt, in Gewahrsamszelle verbracht
- Gewalttätiger Widerstand („nach Kräften“) bei Festnahme einer alkoholisierten männlichen Person, der vermeintliche Flüchtlinge angepöbelte hatte
- Widerstand von hilfloser Person, die auf Dienststelle Handy aufladen sollte (Akku leer), um jemanden anzurufen und abgeholt zu werden. Dann fehlte es an der Bereitschaft und Person wollte Dienststelle verlassen. Widerstand.
- Körperlicher Angriff (schubsen und schlagen) bei Durchsetzung Platzverweis. Es folgte Ingewahrsamnahme
- Gewalt in engen sozialen Beziehungen; körperliche Auseinandersetzung mit den einschreitenden Polb
- Nach Ladendiebstahl Personenkontrolle, Widerstand
- Massenschlägerei in der Kinder- und Jugendpsychiatrie
- Messerangriff in Tötungsabsicht, eine Person wurde verletzt, viel Blut, *suicide by cop-Situation*
- Körperliche Auseinandersetzung und Beleidigungen auch gegen Polb nach verbalem Streit zwischen Bekannten in einer Wohnung, einer der Beteiligten wurde sehr aggressiv, provozierte und beleidigte alle Anwesenden, dann auch Polb. Festnahme.

- Treten und Spucken, Widerstand eines Ladendiebes, der gegen erkennungsdienstliche Maßnahmen erhebliche Gegenwehr zeigte
- Erhebliche Widerstandshandlungen bei ED-Behandlung nach Raub
- Widerstand eines alkoholisierten Mannes, der cholerisch reagierte; Nachbarschaftsstreit
- Angriff mit Schlägen auf Polb, die von Ordnungsamtsmitarbeitern gerufen worden waren, weil eine Person nach Strafbettel beleidigte und drohte. Auf dem Weg zur Dienststelle weitere Beleidigungen und Drohungen gegen das Leben der Polb und deren Familien
- Aggressives Verhalten einer selbst- und fremdgefährlichen Person, die auf Straßen und Gleisen lief und uneinsichtig war
- Geiselnahme einer Betreuerin der Obdachlosenhilfe. Bei Eintreffen Polizei Bedrohung der Frau mit Brotmesser, legte Messer erst nach Androhung Schusswaffeneinsatz ab, der kurz bevorstand
- Angriff mit Messer
- Extreme Aggressionen über Stunden, Personenkontrolle stark alkoholisierten und wohl auch unter Drogen stehender Person nach Sachbeschädigung. Widerstand bei Durchsuchung, keine Beruhigung über Stunden
- Polizeikette, Durchbruchversuch Fußballfans
- Polizeilich bekannter Randalierer greift Polb an
- Angriff gegen Polb mit Faustschlägen nach Sistierung auf Dienststelle (nach Schlägerei); dort Beleidigungen und Drohungen, er werde nach Entlassung die Beamten „1 – gegen – 1 auseinander nehmen“. Angriff; Handschellen.
- Störerin griff sogleich körperlich an, nach Ruhestörung
- Nach Schlägerei auf öffentlichem Platz griffen 8 – 10 Täter 4 Polizisten an
- Widerstand durch Randalierer unter Drogeneinfluss; Einweisung in Psychiatrie
- Polizisten wurden angegriffen nach Notruf, Streitigkeiten auf der Straße
- Streit im Asylbewerberheim, Täter reagierte aggressiv gegen Polizei und missachtete alle Anweisungen der Polbeamtin; unvermittelter körperlicher Angriff auf Polb. Wurde mit körperlicher Gewalt zu Boden gebracht und trat weiter wild um sich. Erst nach Fesselung „Ruhe“
- Gewaltsamer Widerstand bei Fixierung eines Täters in HEAE
- Mehrere Tritte und Angriff mit im Hosenbund verstecktem Messer durch einen Täter, der die Polizei rief und angeblich um Hilfe bat

- Körperliche Angriffe von Störern auf Polb bei einer Demo, die aufgelöst werden sollte. Eskalation über verbale, dann körperliche Aggressionen. Die Störer waren häufiger als nötig zu Verhaltensänderungen aufgefordert worden, Toleranz änderte nichts an Eskalation.
- Faustschläge und Tritte auf Polb, die eine Bekannte des Täters festnehmen wollten. Täter reagierte nicht auf Aufforderungen, sich zu beruhigen, sondern ging mit erhobenen Fäusten auf Polizisten los. Festnahme nach kurzem Kampf.
- Versuchter Kopfstoß mit dem Hinterkopf beim Abführen
- Widerstand durch Schlagen und Treten bei Festnahme
- Widerstand bei Personenkontrolle; 15jähriges Mädchen trat und schlug mit Fäusten auf Polb
- Widerstand durch Bodybuilder
- Widerstand bei Personenkontrolle
- Widerstand bei Festnahmen und Durchsuchungen

Bedrohung durch Körpersprache, mit Gegenständen oder Waffen

- Drohendes Annähern mit erhobener Glasflasche nach gef. Körperverletzung, anschließend Festnahme
- Psychisch gestörte Person nähert sich Pb mit Samurai-Schwert und ignoriert zunächst Aufforderung, das Schwert fallen zu lassen: „Erschießt mich doch!“, Nach Ablegen des Schwertes körperlich überwältigt. (*suicide by cop-Situation*, Schusswaffe wieder eingesteckt)
- Bedrohungen durch körperliches Aufbauen, verbal, viele Beleidigungen bei Aufsuchen in der Wohnung nach Missbrauch von Notrufen

Bedrohung - verbal

- Massive Drohungen gegen das Leben, die körperliche Unversehrtheit und gegen die Familie nach Festnahme eines psychisch auffälligen bedrohlichen Menschen im Zugabteil
- Todesdrohung gegen Pb nach Sachbeschädigung durch psychisch auffällige Person; Festnahme und Widerstandshandlungen
- Bedrohungen und Beleidigungen durch Unbeteiligte bei Festnahme auf Volksfest
- Bedrohungen und Beleidigungen bei Kontrollen und Festnahmen

- Bedrohungen und Beleidigungen – persönlich und telefonisch
- Bedrohungen und Beleidigungen (minutenlang) nach Schlägerei mit Personalfeststellung; der Täter stand unter Drogeneinfluss und reagierte nicht auf verbale Anweisungen, schlug um sich. Nach Fixierung am Boden kam es zu den Verbalattacken. Polb äußert, das empfinde er als schlimmer als körperliche Angriffe
- Fahrzeugkontrolle; polizeibekannter Fahrer drohte, er werde den Polb in der Freizeit auflauern
- Drohungen und Beleidigungen aus größerer Personengruppe im Rahmen einer Personenkontrolle; Täter polizeibekannt
- Bedrohung und Beleidigung bei Festnahme und anschließenden polizeilichen Maßnahmen. Leider häufig bei polizeilichem Tätigwerden, so dass man aufgrund der Häufigkeit gar nicht alle Fälle anzeigen kann und auch abstumpft und resigniert
- Bei Btm-Kontrollen Drohungen von nebenstehenden Unbeteiligten, die auch provozierten und Handyaufnahmen von Polizeimaßnahmen fertigten
- Beschuldigter zur Dienststelle gebracht; dort Beschwerde über Festnahme und Drohung, Polb werde schon sehen, was passieren werde. Er werde ihn „ficken“, wenn er ihn träfe
- Drohung, Polb werde „fertig gemacht“, auch seine Familie und Karriere
- Drohungen mit Gewalt und üblen Beleidigungen nach einer Ruhestörung; Kontrolle hatte sich nicht gegen diese Person gerichtet, die sich einfach eingemischt hatte
- Bedrohung der Familie und Beleidigung des Polb

Anspucken

- U-Bahn, Rolltreppe, Weg zum Dienst, von oberer Etage spuckten mehrere männliche Migranten von oben auf Polb und flüchteten

Beleidigungen

- Fahrzeugkontrolle, Beleidigungen und Vorwurf, die Person nur kontrolliert zu haben, weil sie Ausländer sei
- Beleidigung bei Erste Hilfe Leistungen
- Beleidigung im Dienst

- Jugendlicher beleidigt Pb bei Aufsuchen in der Wohnung, Mutter greift nicht ein
- Eher harmlose telefonische Beleidigung
- Beleidigung als „Bullenschwein“ und „Arschloch“
- Bürger ist mit Auskunft nicht zufrieden und reagiert verbal aggressiv
- Beschimpfungen von Pb bei Demo
- Diverse Beleidigungen im Einsatz
- Beleidigungen
- Verbal aggressive psychisch gestörte Frau, beleidigte Pb´in mit „blöde Kuh“ (Nachbarn meldeten schreiende Frau, die Gegenstände aus dem Fenster warf)
- Beleidigung bei Demo
- Beleidigungen im Rahmen Festnahme und Ermittlungen wegen Gewalttat
- Es kommt regelmäßig vor, dass man als Polizist beleidigt wird. Das geht von „Arschloch“ über nonverbale Gesten (Mittelfinger) bis hin zu rufen bekannter Abkürzungen (ACAB)
- Im Einsatz wüste Beleidigungen, auch in fremder Sprache gegen Polb und Familienangehörige
- Im Einsatz durch Täter erkannt und mit „Scheiß Bulle“ tituliert
- Nach Personenkontrolle ACAB
- Beleidigungen, Inkompetenz unterstellt
- Eheleute beleidigen Polb bei gerichtlich angeordneter Durchsuchung
- Beleidigung bei Vernehmung
- Beleidigungen bei mehreren Fahrzeugkontrollen und BE
- Während Festnahme (Täter hatte Vater zuhause geschlagen) Beleidigung als „Hurensohn“, er werde die Mutter „in den Arsch ficken“ Polb solle dabei zusehen
- Verbale Aggressionen und Beleidigung der Beamten bei Routinekontrollen
- Täter ging auf Polizeitrupp bei Einsatz zu, zeigte Mitfefinger und sagte: „Ich ficke Euch!“

Besonderheiten

- suicide by cop-Situationen: 2

Sonstiges

- Unkooperatives Verhalten eines betrunkenen Radfahrers, der mit dem Handy telefonierte; fertigte Bildaufzeichnungen vom Streifenwagen
- Geschädigte bezichtigte Pb später der Lüge, negative Folgen durch Vorgesetzte
- Diverse Vorfälle nach Identitätsfeststellungen wegen Angriffen auf Sicherheitspersonal
- Kollegin (Verwaltungsangestellte) hat im Büro lautstark zu verstehen gegeben, wie etwas zu erledigen sei (keine Vorgesetzte)
- Junger Mann (Bewerber für Polizeidienst) wollte Frau beim ersten Date beeindrucken und holte sie mit dickem Auto und falschem Kennzeichen ab

Einige stichwortartige Angaben ließen keine genaue Kategorisierung zu (etwa Person war mit polizeilichen Maßnahmen nicht einverstanden; Unverständnis bei Verkehrskontrollen u.ä.).

Besondere Schilderungen

Weiter werden hier etwas umfassendere Schilderungen über ein Konfliktgeschehen oder die grundsätzliche Problematik der Gewalterfahrungen wiedergegeben:

- Im Rahmen eines Randalierens in einer Spielothek wurden wir hinzugerufen. Der Täter hatte sich selbst verletzt. Während des Kontakts zu dem Täter (auch später bei der Versorgung im Krankenhaus) beleidigte er uns fortgehend in seiner Muttersprache. Auf Deutsch gab er sich jedoch freundlich und nett. Ein Kollege ist jedoch der Muttersprache des Täters mächtig gewesen und somit konnten wir über den Kollegen klar verstehen was uns gesagt wurde. Mir persönlich ist da ein körperlicher Angriff gegen mich lieber. Ich trainiere seit Jahren Kampfsport und empfinde das bei Weitem nicht so schlimm wie das Beleidigen, respektloses Verhalten und das absichtliche Wechseln zur Muttersprache (falls Migrationshintergrund besteht) bei meinem polizeilichen Alltag. Das respektlose Verhalten zeigt jedoch mittlerweile durch die Bank weg jeder Bürger jeden Alters, Geschlechts und auch Hintergrunds. Es fehlt hier eindeutig an der Akzeptanz des Gesetzes und auch des Verständnisses, dass die Polizei befugt ist dies, unter Umständen auch mit Zwang, durchzusetzen. Das ist meine Meinung zu dem Thema. Bei dem oben geschriebenen Vorfall war es genauso. Für alle Folgemaßnahmen aufgrund der schweren Sachbeschädigung wurde nur mit Unverständnis reagiert. Ebenso war das Verhalten der Polizei gegenüber gerade so respektvoll, dass man sich noch

nicht im Tatbestand der Beleidigung befand, aber die absichtliche Gratwanderung war definitiv vorhanden.

- Mittlerweile typisches Imponiergehabe im Beisein von Frauen der gleichen Bevölkerungsgruppe mit Migrationshintergrund aus der Türkei und anderen muslimisch geprägten Gebieten. Streife wurde von Ehepartnerin des Beschuldigten über Notruf wegen häuslicher Gewalt gerufen. Vor Ort eine hoch aggressive und schon in gleichartigen und anderen Einsätzen (Körperverletzung/Widerstand usw.) negativ aufgefallene männliche Person. Diese versucht eine Kommunikation zwischen der Streife und der Anruferin zu verhindern. "Schau meine Frau nicht an! Wenn du meine Frau weiter anschaust, bekommst du aufs Maul!" Lediglich die für den Aggressor sichtbare Entnahme des Pfeffersprays aus dem Ausrüstungsgürtel verhinderte eine Eskalation und brachte ihn zum Umdenken. Leider nicht die Ausnahme.
- Nach dem Verlassen der Dienststelle fielen mir nach ca. 5 Minuten Weg zur Straßenbahn zwei Gestalten hinter mir auf. Ich nahm daraufhin einen Umweg und sie folgten, bis sich einer vor mich setzte und mir den Weg versperrte. Beide waren körperlich gut gebaut und trugen lange Bärte. Sie fingen an mich zu beleidigen als "Drecksbullen" und "Scheiß Hurensohn". Sie drohten, mir nach Hause zu folgen und drohten mit körperlichen Folgen, sollte ich weiterhin bei der Polizei arbeiten. Als weitere Menschen um die Ecke kamen und ich mich defensiv, aber bestimmt verhielt, zogen sie sich schnell zurück.
- Person wurde angetrunken und unter Drogeneinfluss angetroffen. Sie hatte sich auf die Bahngleise gestellt und mitten in der Nacht um Hilfe gerufen. Auf mich und meinen Kollegen reagierte sie sofort aggressiv und ließ sich nicht beruhigen. Sie beschimpfte mich durchgehend und wehrte sich gegen alle Maßnahmen. Ich wurde leicht verletzt. Sie kam in eine Psychiatrie. Ich kam verbal überhaupt nicht an die Person heran. Oft kann man mit der Erklärung der Maßnahmen (z.B. zum eigenen Schutz....) die Menschen überzeugen, aber hier hatte ich das Gefühl, gegen eine Mauer zu sprechen.
- Ruhestörung wurde gemeldet im Hochhaus. Mitteilerin lässt Kollegen und mich ins Haus. Ein weiterer Kollege befindet sich unter dem Balkon, wo die Ruhestörung sein soll. Erst nach vielem Klingeln, Klopfen und Rufen wird die Türe geöffnet. Täterin ist zu sehen. Will die Türe gleich wieder schließen. Aufforderung, mit uns zu reden oder uns einzulassen wird ignoriert. Täterin rennt in ein anderes

Zimmer. Zu diesem Zeitpunkt ist die Täterin nackt. Der Eingangstüre gegenüber befindet sich das Bad. Dort steht ein junger Mann nur in Unterhose. Täterin versteckt sich in anderem Zimmer der Wohnung. Durch Milchglasscheibe ist zu sehen, dass dort mehrere Leute sind. Daher versuche ich die Türe zu öffnen. Täterin macht die Türe auf und versteckt sich hinter dieser. Im Raum sind außerdem noch zwei junge Männer, ebenfalls in Unterhose. Täterin wird aufgefordert, hinter der Türe hervor zu kommen. Da beginnen die Beleidigung und gehen durchgehend, bis sie in der Zelle ist: "Fotze, Bullen Fotze, Dumme Schlampe, Französische Schlampe, Du willst mich nur nackt sehen, weil du sonst im Spiegel nur hässliches siehst, Du dumme Schlampe bist doch nur neidisch." Gegen alle Kollegen: "Drecksficker, Bullen-Schweine, ACAB, Ficker, Pisser, Bastarde." Die drei jungen Männer sind ruhig, ziehen sich an und weisen sich aus. Täterin braucht ewig, um erst einen Pulli und schließlich eine Hose anzuziehen. Dabei bleibt sie immer in meiner Nähe und beleidigt mich die ganze Zeit. Schließlich fängt die Täterin immer wieder an, nach mir zu greifen. Täterin wird von mir aufgefordert, mich nicht anzufassen. Täterin wird von mir weggeschoben. Täterin versucht nach mir zu schlagen. Ich weiche den Schlägen aus und stoße die Täterin von mir. Täterin versucht sofort wieder nach mir zu schlagen. Ich versuche, ihre Hände fest zu halten. Täter fällt im Gerangel zu Boden. Täterin versucht, nach mir zu treten. Kollege packt die Täterin und hält sie fest. Täterin hat mich mit der Hand im Gesicht und mit dem Fuß am Oberschenkel getroffen. Beides nicht schlimm. Täterin wird zum Streifenwagen gebracht, um sie ins Gewahrsam zum ausnüchtern zu bringen. Täterin beleidigt uns weiter und versucht, die Kollegen zu bespucken.

- Standardbeleidigungen, leider beschreibt die Gewerkschaft der Polizei immer wieder solche Fälle bei der Justiz. Diese werden zumeist abgetan... beleidigend bleibt es trotzdem und irgendwo bleibt es einem immer in den "psychischen" Klammotten hängen. Niemand möchte, dass man so mit einem umgeht, also auch kein Polizeibeamter. Wir sind auch nur Menschen!

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

136 (von insgesamt 361) Personen (Polizei) beantworteten die offene Frage nach dem gravierendsten Vorfall im gesamten Berufsleben, wobei einige Personen mehrere Vorfälle nannten. Die Äußerungen werden teilweise gekürzt, teilweise wörtlich wiedergegeben.

Versuchte Tötung

- Kontrollsituation, hier zog der Täter eine Schusswaffe und drückte ab. Es löste sich aufgrund eines Defekts kein Schuss und der Täter konnte überwältigt werden
- Angriff durch Beschuldigen einer häuslichen Gewalt und dessen Vater. Kollege wurde schwer verletzt (nicht mehr bei Bewusstsein) und anschließend versuchte der Haupttäter mir das Genick zu brechen während der zweite Täter auf mich eintrat (am bodenliegend)
- Ein Versuch mich von hinten mit einem Metallkugelschreiber zu erstechen (Hals/Nackenbereich)
- Hinweis auf offenstehende Tür eines Lokals. Durchsuchung des Lokals Berechtigter schießt auf Polizisten
- Im Rahmen eines Rosenmontagsumzuges versuchte der Täter mir eine abgebrochene Glasflasche in den Hals zu stechen.
- Blitzeinbruch in Tankstelle, Streife 100 m entfernt, zwei Täter in der Tankstelle, ein Täter als Fluchtfahrer steht Schmiere und überrascht mich mit Messer und Brechstange, greift mich an, Schusswaffengebrauch, Täter verletzt, kann erst flüchten und wird festgenommen, zwei Täter aus Tatobjekt flüchten unerkant
- Ladendieb geflüchtet - gestellt - Ladendieb macht von Schusswaffe Gebrauch um sich der Festnahme zu entziehen
- Lungendurchschuss nach Beschuss durch u.T. mittels Pistole Kal. 9mm am 02.11.1987 Startbahn 18 West
- Messerangriff in Dunkelheit, Androhung der Schusswaffe, Einsatz der Schusswaffe
- Verkehrskontrolle aufgrund Alkoholisierung. Mehrere Personen im Fahrzeug. Grundsätzliche Abwehrhaltung gegen die Polizei trotz freundlicher Ansprache. Umreißen meiner Person. Treten gegen meinen Kopf auf dem Boden liegend.
- Im Rahmen der Verfolgungsfahrt nach Pkw- und Kennzeichendiebstahl fuhr der Täter in eine Sackgasse. Beim fußläufigen Versuch auf den Fahrer einzuwirken, fuhr dieser mit durchdrehenden Reifen und stark beschleunigend auf mich zu. Nur durch einen geistesgegenwärtigen Sprung zur Seite konnte ich verhindern, dass der Täter mich mit dem Fahrzeug überfuhr. Trotz Ausweichversuch wurde ich von dem Pkw noch leicht erfasst/touchiert und verletzt. Die Tat wurde weder

durch die sachbearbeitende Dienststelle noch die StA als versuchtes Tötungsdelikt angezeigt/-geklagt, was durch den Richter der Hauptverhandlung (AG) nicht nachvollzogen werden konnte!

- Ich verfolgte zwei rumänische Diebe, (Verfolgung war auf dem Bürgersteig) die Mittäter kamen mit einem PKW von der entgegengesetzten Straße und fuhren zielgerichtet mit dem PKW auf mich zu. Ich konnte mich nur mit einem Sprung zur Seite, in eine Hecke retten. Der PKW stand dann dort, wo ich unmittelbar zuvor war, die Verfolgten setzten sich in den PKW und der PKW fuhr davon.

Gewalttätiger Angriff (Körperverletzung) / Widerstand mit Gewalt (tätlicher Angriff), eventuell mit weiteren Gewaltvorfällen

- Häusliche Gewalt- Täter stand unter Kokaineinfluss - Hat Beamte bespuckt, getreten und um sich geschlagen- Täter rief immer wieder auf arabisch "Gott ist groß"
- Personenkontrolle nach Verdacht der Bandstiftung- sofortiger Angriff auf Polizeibeamte durch Treten und Schlagen
- Nicht nachkommen polizeilicher Weisungen-Androhung der Durchsetzung mit Gewalt-Tätlicher Angriff mit Baseball-Schläger
- Person sollte festgenommen werden-leistete Widerstand
- Mehrfache Beleidigung durch Täter ohne Anlass in Folge einer Personenkontrolle unterzogen. Im Verlauf der Kontrolle aggressives Gebärden und verbales drohen, sowie nicht Folge leisten von Anweisungen - plötzlicher Angriff durch Täter an den Hals, körperliche Auseinandersetzung in Folge des Angriffs
- Faustschlag Richtung Gesicht um Festnahme zu entgehen
- Im Rahmen einer Kontrolle zog der Täter ein Messer und versuchte meine Kollegin und mich damit zu verletzen
- Aggressor und zwei Mittäter randalierten betrunken in Gaststätte in Frankfurt am Main. Leisteten trotz zahlenmäßiger Unterlegenheit -6- Polizisten Widerstand, der gebrochen werden konnte. Darauf drohte Aggressor allen anwesenden Polizeibeamten mit Tötung ihrer Familien. Aufgrund Milieuhintergrund hatte die Drohung ein gewisses Gewicht und wurde von allen Beamten ernst genommen. Die Bedrohung wurde vom Frankfurter Gericht nicht zur Kenntnis genommen, damit man die Herrschaften ausweisen konnte - nach Bayern!

- Bei einer Personalien Feststellung nach Ruhestörung lotste uns der Störer in Firmenräumlichkeiten, wo er schwere Sachen auf uns warf und uns mit Kopfstößen zu verletzen versuchte. Ein Beamter verlor dadurch das Bewusstsein.
- Alkoholisierte Person nach vorangegangener Körperverletzung sollte dem Gewahrsam zugeführt werden.
- Angriff aus dem Demonstrationszug
- Angriff bei Einschreiten wegen häuslicher Gewalt in Wohnung, durch vier Familienangehörige (inklusive der eigentlich geschädigten Mutter. Der Angriff erfolgt sowohl mit einfacher körperlicher Gewalt, als auch mittels Hilfsmittel (massive Kristallvase)
- Angriff durch ca. 60 Fußball-Ultras, nachdem in einem Ausgehviertel bei einer Schlägerei eingeschritten wurde
- Angriff mit Glas - Bierflasche bei Personenkontrolle
- Beschuldigter war mit einem Vorfall in einer Bank unzufrieden. Bei meinem Eintreffen spuckte er mich grundlos an, schlug und trat mich und rastete komplett aus.
- Betrunkener junger Mann (vermutlich auch unter starkem BtM Einfluss) griff uns aktiv und ohne erkennbaren Grund massiv an. Hier schlagen und treten. Nur mithilfe von dessen Freunden (Hochzeitsgesellschaft) konnte er zunächst gestoppt und mit ankommender Verstärkung überwältigt werden.
- Demo, Flaschenwürfe und körperliche Angriffe
- Der Täter griff mich im Rahmen einer Personenkontrolle an, trat und schlug mich. Als ich am Boden lag, würgte er mich.
- Der Täter versuchte sich aktiv (durch wegstoßen meiner Kollegin & mich) der Festnahme zu widersetzen.
- Ein Beispiel von Vielen: Streifendienst - KV zw. mehreren Personen gemeldet - Polizei kommt - wird selbst angegriffen, weil sich alle "Gegner" verbünden.
- Eine festgenommene Person hat bei der Überführung in die JVA mich im Dienst-PKW angegriffen und gebissen
- Einsatz anlässlich Häuslicher Gewalt
- Einschreiten bei einer Schlägerei mit mehreren Personen. Dabei wurde auch der einschreitende Kollege geschlagen und geschubst. Ich bin eingeschritten um dem Kollegen zu helfen. Habe eine Person weggestoßen, zwei Personen wollten nun

- auf mich drauf und mich schlagen. Wurde dann von zwei Personen auch angegangen
- Einweisung Psychiatrie, Verbale Bedrohungen, versuchtes Stechen mit Steakgabel in Unterbau, versuchtes heraus beißen des linken Auges
 - Fahrzeugkontrolle, Alkohol festgestellt, Kontrolle, Widerstand, hohe Aggression, Kopfstöße gegen den Kopf, Versuch Schläge gegen Kopf und Körper, Pfeffereinsatz, Drohungen mich auch Privat aufzusuchen
 - Festnahme nach Ladendiebstahl. Der Beschuldigte leistete erhebliche Gegenwehr und musste schlussendlich zu Boden gebracht werden. Auf dem Boden trat er nach mir und meinem Kollegen, versuchte uns zu Kratzen und die Einsatzmittel vom Gürtel zu nehmen. Wir erlitten dadurch blaue Flecken. Im Streifenwagen trat der Beschuldigte weiterhin erheblich gegen den Streifenwagen und beschädigte diesen.
 - Frau war sehr betrunken sie hatte Streit mit ihrem Freund. Zerstörte Einrichtung eines Kiosks, warf Möbel gegen ihren Freund bzw. gegen uns wurde zu Boden gebracht, Schlug und trat um sich kratzte mich und trat ins Gesicht des Kollegen
 - Gemeldet wurde ein Vorfall der häuslichen Gewalt. Die Frau wartete bereits vor dem Haus und es war die Absicht, Papiere, Geld und Kleidungsstücke aus der Wohnung zu holen, in der sich zu diesem Zeitpunkt der Mann befand. Bei betreten der Wohnung schlug der Ehemann unmittelbar zu und es kam im schmalen und beengten Flurbereich zu weiteren körperlichen Übergriffen, obwohl wir als Uniformträger erkennbar waren.
 - geschiedener Ehemann ging im akuten Trennungstreit mit Messer auf mich los
 - Gruppe von 4 Personen versuchte mich in Ausübung meines Dienstes mittels Schlagstocks und Baseballschläger zu schlagen und verfolgten mich eine Strecke von 500 m zu Fuß.
 - Ich fiel gemeinsam mit dem Täter die Treppe hinunter während eines Gerangels. Durch einen Kollegen, welcher zuvor die Treppe heruntergefallen war, sich aber nicht verletzte konnte der Fall aufgefangen bzw. abgebremst werden. Am Boden angekommen, konnte der Täter am fixiert werden. Hierbei biss er mir ziemlich schmerzhaft in die Wade.
 - Im Rahmen einer Festnahme kam es zu Widerstandshandlungen
 - Im Rahmen einer Festnahme wurden wir von einer Gruppe (ca. 20 Personen) angegriffen/bedroht

- Kontrolle im Rahmen einer Fahndung - Person mochte sich nicht ausweisen - mehrfach angedroht Person nach Personaldokumenten zu durchsuchen, falls weiter nicht kooperativ...iRd Durchsuchung nach einem BPA eskaliert, Scheibenwischer vom Funkwagen gerissen und mehrfach nach hinten gerichtete Stich- und Schlagbewegungen - idF Widerstand gebrochen und veranzeigt.
- Kontrolle Person, nach Ansprechen sofortiger körperlicher Angriff gegen meine Person mit einem starken Biss in den linken Ellenbogen
- Körperliche Auseinandersetzung im Rahmen eines Fußballspieles.
- Körperliche Auseinandersetzung und Bedrohung auf Bahnsteig an Fasching von einer großen Personenmasse
- Körperlicher Angriff eines Randalierers mit Verletzungsfolgen.
- Körperlicher Angriff, Drohung durch mehrere Personen
- Körperliches Widersetzen gegen die Festnahme
- Männliche Person sollte nach einer häuslichen Gewalt der Wohnung verwiesen werden. Person weigerte sich und wurde zunächst verbal aggressiv und bedrohte seine zuvor geschlagene Frau. Daher sollte die Person dann in Gewahrsam genommen werden. Nach Eröffnung der Maßnahme ging die Person auf uns (als Polizeibeamte) los und schlug nach uns. Person konnte zu Boden gebracht und dort nach einiger Zeit auch gefesselt (Handfesseln) werden. Mein Kollege und ich trugen lediglich Schürfwunden und Prellungen durch das Gerangel mit der Person davon. Einen Schlag hatten wir nicht abbekommen.
- Männlicher Täter rangelt mit Sicherheitsdienst. Kollege und Ich zu Hilfe geeilt. Nachfrage zum Sachverhalt ergab, dass er eine Frau begrabscht hat. Täter wehrte sich vehement gegen die Festnahme. Diese konnte nur unter zu Hilfenahme weiterer Kollegen getätigt werden! Täter unter Alkohol & Drogeneinfluss sowie marokkanischer Abstammung.
- Nach Raub, Verfolgung. Bei Festnahme: Bespuckt, Kopfstöße, Tritte, Schläge, Angriff mit Messer, Drohung mich an meiner Anschrift aufzusuchen und meine Familie und mich umzubringen.
- Person verweigerte die Lösung einer Busfahrkarte im Stadtbus. Bei Personalien Feststellung wurde die Person gegen die weibliche Kollegin verbal aggressiv und anschließend körperlich. Person leistete Widerstand trat, und schlug nach mir und der Kollegin.

- Personenkontrolle nach Raub. Beschreibung der Person passte. IDF und DS der Person. Beleidigungen des BS (ich ficke dich du Hurensohn etc). Person unter massiver Gegenwehr zu Boden gebracht. Schlag gegen den Kopf erhalten. Fesselung und Sistierung. Von BS ins Gesicht gespuckt worden.
- Plötzlicher Angriff, ohne Vorwarnung im Rahmen einer Kontrolle.
- Pöbelnde Heranwachsende, die an einer Kneipe abgewiesen wurden und anschließend grölend Sachbeschädigungen im Nahbereich begangen haben. Im Rahmen der Kontrolle der Personen zeigten sich diese sehr aggressiv, beleidigend und setzten sich massiv gegen die Kontrollmaßnahme zur Wehr.
- Randalierer in Spielothek. Widerstandshandlungen in Form von Schlägen und Tritten bei Kontrolle und Festnahme.
- Schläge und Tritte bei versuchter Festnahme
- Verkehrskontrolle aufgrund Alkoholisierung. Mehrere Personen im Fahrzeug. Grundsätzliche Abwehrhaltung gegen die Polizei trotz freundlicher Ansprache. Umreißen meiner Person. Treten gegen meinen Kopf auf dem Boden liegend.
- Verkehrskontrolle. Aggressives Verhalten. Beleidigung. Körperlicher Angriff. Gefährliche Körperverletzung.
- Versuch Vollstreckung Vorführungshaftbefehl; Täter griff den Kollegen und mich in seinem Zimmer an, dabei versuchte er mir einen Schraubendreher in den Oberschenkel zu rammen und biss dem Kollegen in den Daumen
- Vollstreckung Haftbefehl in der Wohnung - Täter hat plötzlich großes Küchenmesser in der Hand - droht zunächst verbal mit abstechen, worauf der Schusswaffengebrauch angedroht wurde - dies wurde durch den Täter ignoriert und Täter versucht nun zu stechen - Täter kann aber ohne Schusswaffengebrauch durch anderen Kollegen überwältigt werden. Niemand außer dem Täter wurde verletzt.
- Widerstand bei Festnahme, Widerstand nach Ruhestörung, Angriff im Rahmen Zivilfahndung und nicht Ablassen der Gewalt bei Kenntlichmachung als Polizeibeamter.
- Widerstand in den Gewahrsamszellen, tätlicher Angriff
- Widerstand mit aggressiver, randalierender Person in der Öffentlichkeit. Die Person konnte nur nach Pfeffersprayeinsatz und Anwendung von einfacher körperlicher Gewalt überwältigt u. festgenommen werden.
- Widerstand nach Personenkontrolle vor 6-7 Jahren: Eine Person sollte einer Personenkontrolle unterzogen werden. Die Person wehrte sich und reagierte nicht

auf Pfefferspray. Eine zweite, unabhängige Person kam unerwartet hinzu, zog mich weg und schubste mich auf den Boden.

- Widerstandshandlung
- allein mit Person im Büro - Tür offen- kümmern um Anliegen der Person in ihrem Sinn- plötzliches Ausrasten, vmtl. auf Grund Drogeneinfluss- Angriff auf mich
- Ausschreitungen Schlossgrabenfest in Darmstadt 2018
- Besprühen mit Reizgas bei Festnahme nach Einbruch
- Unterstützung eines Zugbegleiters während der Fahrkartenkontrolle. Der Täter beleidigte mich verbal und drohte mir Gewalt an. Anschließend wollte er mich schlagen. Dem Schlag wich ich aus, fesselte die Person im Zugabteil u. übergab diesen der Bundespolizei bei einem nächsten Halt in Gießen.
- Ausschreitungen bei Demonstrationen, Volksfesten, Einschreiten bei Häuslicher Gewalt..., Konflikte unter alkoholisierten Personengruppen.
- Bei Milieu Streife in Milieukneipe von zwei Personen eine davon betrunken massiv bedrängt worden
- Festnahme, gegen Fixierung gewehrt.
- Im Rahmen einer Demonstration als Polizeibeamter eingekreist und angegriffen worden. Mein Streifenpartner ist mit einer Flasche am Kopf getroffen worden. Wir beide konnten uns nur durch Wegrennen vor schlimmeren Verletzungen schützen. Mein Partner wurde mit einer Platzwunde am Kopf ambulant behandelt und genäht.
- Kerb, Schlägerei, Einschreiten, Aggression vom Opfer ab und gegen die Polizei
- Landfriedensbruch mit Straßenschlacht Flaschen- und Steinwürfe
- Mehrere Personen griffen mich im Zusammenhang mit einer demonstrativen Aktion an.
- minderjähriger Flüchtling wollte sich umbringen, wurde von Balkongeländer gezogen. Wehrte sich stark und biss und bespuckte die Kollegen mit dem Wissen, dass er eine ansteckende Krankheit hatte
- Räumung einer Diskothek, massiver körperlicher Angriff durch Schlagen durch den Täter
- Schlägerei in Gaststätte ca. 20 Schläger mit Migrationshintergrund, Aggressionen richteten sich schlagartig gegen uns eingesetzte Polizeibeamte verbal und körperlich

- Unbekannter Fzg-Führer fuhr nachts auf freier Strecke um Haaresbreite an mir vorbei während einer abgesicherten Kontrolle eines anderen Fzg-Führers, ich unterstelle Absicht, jede kleinste Bewegung meinerseits hätte ein frontales "Auf-laden" auf das Fzg/Front nach sich gezogen bei ca. 100 km/h, Überlebenschance 0 Prozent, kein Hinweis auf Verursacher, war zu konzentriert auf die Kontrolle, Nackenhaare stellten sich auf, periphere Wahrnehmung
- Während einer Schlägerei, nach Einschreiten erfolgte der Angriff gegen meine Person. Ich wurde hierbei schwer verletzt und musste über verschiedene Reha-Maßnahmen wieder in den Dienst eingegliedert werden.
- Bewerfen mit Gegenständen, Steinen und sonstigem bei Demonstrationen

Bedrohung durch Körpersprache, mit Gegenständen oder Waffen

- Schwerkranke Person hat sich nach Bedrohung letztlich selber mit Schusswaffe gerichtet in der Öffentlichkeit
- Ermahnung über Hausordnung-Keine Akzeptanz --> ignorantes Verhalten-Verweisung aus dem Haus - Mit Handzeichen am Hals Symbolisierung mich zu töten
- Unterstützung eines Zugbegleiters während der Fahrkartenkontrolle. Der Täter beleidigt mich verbal und drohte mir andauernd mit Gewalt. Anschließend ent-riss er mir dessen nicht gültigen Fahrausweis und drohte mich umzubringen. Nur durch die Zuhilfenahme eines weiteren Polizeibeamten konnte ich die Situation entschärfen. Der Täter, ein Nigerianischer Staatsangehöriger, verheiratet mit einer Deutschen, war durch über 80 Falldaten bereits polizeibekannt u.a. durch Wi-derstandshandlungen, Körperverletzungsdelikte, Drogenhandel- u. Drogenkon-sument. Durch ein AG wurde der Täter sodann zu einer lapidaren Geldbuße in Höhe von 500,00 € verurteilt. Nach meinem Rechtsverständnis wurde der Täter aufgrund seiner Vorstrafen u. des beschriebenen Deliktes zu gering bestraft. Ich deute dies in Anbetracht der begangenen Straftaten insbesondere gegen Polizei-beamte als einen "Ausländer- od. Migrantbonus" wie schon so oft vorgekom-men, ein.
- Bedrohung mit Messer
- Häusliche Gewalt; Täter wurde in der Wohnung angetroffen; baute sich drohend vor mir auf (Nasenspitze an Nasenspitze); schlug dann unvermittelt mit der rech-ten Faust ein großes Loch in eine Zimmertür; Hand blutete anschließend; danach

richtete sich die Aggression gegen mich und meine Streifenpartnerin; es kam aber zu keinem Angriff mehr durch den Täter, da wir ihn vorher dingfest machen konnten

- In Uniform auf dem Heimweg. Betrunkene Person läuft auf der Straße. Wird von mir von der Straße gesprochen. Wird direkt beleidigend und droht damit mich töten zu wollen. Droht mit Fäusten zu schlagen und fordert zum Kampf auf. Später sitzt die Person am Boden und holt ein Messer aus dem Socken und droht mir, mich zu töten. Die Person wirft das Messer nach Aufforderung zur Seite. Nachdem die angeforderte Verstärkung eingetroffen ist, konnte die Person widerstandslos festgenommen werden.
- Im Rahmen einer Blutentnahme nahm der Beschuldigte mit Eintreffen der Ärztin seinen Stuhl als Waffe und drohte, mit diesem auf mich einzuschlagen.

Bedrohung (verbal)

- mehrere Drohungen gegen Familienangehörige, Frau und Kinder
- Aus einer größeren Menschenmenge heraus mit dem Leben bedroht worden.
- Bei Festnahme Drohung: "ich finde dich und bring dich um"
- Die Täterin stand unter Alkoholeinfluss und sagte zu mir: "Schau mich nicht so an du Fotze, ich bringe dich um!". Wir, mein Kollege und ich hielten uns mit ihr in einem Sprechzimmer in der Psychiatrie auf, da sie kurz vor der Einweisung stand.
- Drohung gegen die Gesundheit meiner Familie nach Festnahme wg. Personalien Feststellung
- Im Rahmen einer polizeilichen Festnahme von mehreren Tätern (polizeibekanntes Klientel - Hütchenspieler) massive verbale Drohung gegen die eigene Gesundheit bzw. auch gegen die eigene Familie.
- Im Rahmen einer Täterfestnahme nach mehreren Sachbeschädigungen wurden die drei Täter allen eingesetzten Beamten gegenüber sehr aggressiv und drohten mit körperlicher Gewalt.
- Im Rahmen von Streitigkeiten an einer Diskothek sollte eine Person des Platzes verwiesen werden. Mehrfacher Aufforderung den Platz zu verlassen kam die Person nicht nach und wurde deshalb in Gewahrsam genommen. Person fing daraufhin die eingesetzten Beamten massiv zu beleidigen und zu bedrohen.

- Missachtung Platzverweis eines BTM-Konsumenten, Androhung von körperlicher Gewalt gegen mich, Durchsetzung Platzverweis mittels einfacher körperlicher Gewalt gg. den BTM-Konsumenten.
- Würde ohne erkennbaren Grund von männlicher Person an der Kleidung erfasst und verbal Schläge angedroht.

Anspucken

- Anspucken in Richtung Gesicht (Treffer an der Oberbekleidung) nach einer Festnahme.
- Bespucken im Rahmen von Erkennungsdienstlichen Maßnahmen und bei einem anderen Fall im Rahmen eines Einsatzes der Bereitschaftspolizei bei einer Groß-Demo.
- Die Betreffende sollte zurück in die Psychiatrie gebracht werden, da ein richterlicher Beschluss bestand. Als ich verbal keinen Erfolg hatte, wollte ich nach ihr greifen und sie spuckte mich unvermittelt an.
- Im Rahmen der vorläufigen Festnahme spuckte die Person den Kollegen und mich innerhalb des Streifenwagens an. Abhilfe durch die Behörde wurde mittels Spuckhaube getroffen
- Nach einem räuberischen Diebstahl und der Festnahme des Täters, spuckte dieser in meine Richtung und die der Kollegen, sodass ein weiterer Transport/Abarbeitung nur mit einem Spuckschutz möglich war.
- Unter dem Einfluss von Alkohol / Drogen stehender Flüchtling randalierte in der Wohnung eines Bekannten. Bei der Festnahme spuckte der Beschuldigte mich an.

Beleidigungen

- Beleidigung mittels versch. Schimpfwörter
- Beleidigung während einer Personenkontrolle
- Maßnahmen mussten unter Anwendung von Zwang durchgesetzt werden, dabei kam es zu Spucken und Beleidigungen

Sonstiges

- anzügliche Blicke-Sprüche wie: kannst nach der Schicht gerne bei mir vorbeikommen, bring die Handschellen mit, ganz schön heiß für eine Polizistin...
- Lösen der Radmuttern am privaten Pkw vor der Dienststelle und am Privatgrundstück
- Demonstrationsteilnehmer. In der Gruppe fühlen sich Leute sicher und anonym.
- Ein Kollege der im Tagdienst gearbeitet hat, hat mich über mehrere Jahre bedrängt und belästigt kam mir viel zu Nah und hat mir fast täglich seine Liebe zur mir gestanden.es war so schlimm :(
- Ein Mann richtete einen anderen Mann in der Silvesternacht mit einem Holzscheit zu, bis dessen Auge vollkommen zugeschwollen war.
- Festnahme im Rahmen eines Flaschenwurfs gegen den Funkwagen.
- Heimweg vom Dienst mit der Bahn in Uniform; kein anderer Kollege in der Nähe; anderer Mitreisender hat das Wort verteidigend / rügend gg. diese Person dann erhoben

Einige stichwortartige Angaben ließen keine genaue Kategorisierung zu (etwa Gewaltvorfälle u.ä.).

Besondere Schilderungen

Weiter werden hier etwas umfassendere Schilderungen über ein Konfliktgeschehen oder die grundsätzliche Problematik der Gewalterfahrungen wiedergegeben:

- Täter kam an zuvor entwendetes Fzg. zurück- dieses wurde in einer Großstadt entwendet und in einer anderen Großstadt abgestellt, möglicherweise mit dem Ziel dieses nach einigen Tagen in ein osteuropäisches Bestimmungsland zu überführen- dieses Fzg. wurde durch meine Einheit observiert- bei Besteigen des Fzg. sollte der Täter festgenommen werden.- der Täter konnte den Wagen besteigen und starten - der Wagen wurde von den Einsatzkräften umringt. Diese waren offen als Polizisten erkennbar.- der Täter wurde im Wagen sitzend mit den dienstlichen Waffen bedroht und aufgefordert den Motor auszuschalten und auszusteigen.- der Täter gab Vollgas und fuhr vorsätzlichen auf die Beamten zu, so dass diese zur Seite springen mussten.- es wurden Schüsse durch die Beamten auf das Fzg. abgegeben-

die zuständige StA eröffnete ein Verfahren wegen versuchten Mordes gegen den Fahrer und mutmaßlichen Fzg. Dieb- der Täter konnte entkommen und wurde bis heute nicht gefasst

- Als Polizeivollzugsbeamtin wird man so oft beleidigt oder bedroht, dass eine genaue Angabe dessen in dieser Umfrage nicht möglich ist. Von einer betrunkenen Frau, welche droht einem die besten Anwälte der Welt auf den Hals zu hetzen, über die Gruppe Jugendlicher, welche "mich, mein Leben oder meine Mutter ficken" bis hin zu Männern mit Migrationshintergrund unter Drogen, welche einen "wegboxen", ist alles dabei.
- Im Rahmen eines lokalen Volksfestes griff mich der Beschuldigte an, indem er mich fest mit seiner Hand an meinem Hals fasste, nach hinten stieß und versuchte mich eine zirka zwei Meter hohe Mauer rückwärts runter zustoßen. Der Beschuldigte konnte von meinen anwesenden Kollegen schließlich überwältigt und festgenommen werden. Sein Schmerzempfinden war jedoch aufgrund seines Drogenkonsums erheblich gedämpft, was die Festnahme deutlich erschwerte.
- Einsatz häusl. Gewalt. Täter wollte, dass wir seine Frau in PKH einweisen. Da dies abgelehnt wurde, griff er einfach an, spuckte, trat mehrfach nach mir. Täter war zudem Hepatitis B und C infiziert. Er war Pole und schon zigfach bekannt und auch bereits wegen schwerer KV bestraft. Das Verfahren wg. Widerstand etc. wurde übrigens eingestellt.....Super, wie das Gericht den armen Täter schützt, der ja so eine schlechte Kindheit hatte.
- In einer hessischen Großstadt mittags vor einem Innenstadt-Supermarkt griff die Person Passanten an, schlug sie und warf alle möglichen Gegenstände nach ihr. Die Person war hochgradig aggressiv und aufgrund massiver Alkohol- und Drogeneinwirkungen beinahe schmerzempfindlich. Festnahme musste vor Ort unter hohem Druck (ca. 50 Personen schauten zu) mit extremem körperlichem Einsatz (inkl. Pfefferspray und Schlagstock) erfolgen. Aufgrund Personalmangel nur ich und Kollege (Berufsanfänger mit 3 Monaten Erfahrung) vor Ort. Bespuckt, angeschrien, geschlagen worden und (inkl. Transport ins Gewahrsam) ca. eine halbe Stunde unter körperlicher Vollbelastung gestanden.
- Mein damaliger Vorgesetzter hat mich sexuell etwas gefragt, ich fand dies sehr anzüglich und nicht angebracht für einen Vorgesetzten. Ich habe ihm eine Antwort gegeben damit hatte er wohl nicht gerechnet und somit war die Sache erstmals

vom Tisch. Er hat dann nie mehr irgendwelche sexuelle Fragen bzw. Anspielungen mir gegenüber gemacht.

- Mobbing durch den Dienstgruppenleiter so dass die innere Kündigung schon gegeben war. Das ist schlimmer als alle körperlichen Angriffe, Beleidigungen etc. des polizeilichen Gegenübers, die ich in meiner Dienstzeit erlebt habe. Bei denen hatte ich Kollegen, die hinter mir stehen und mich unterstützen. Die Gewalt gegen die Polizei durch das Gegenüber wird immer mehr und stärker, da sollte man sich wenigstens auf die Kollegen und insbesondere die Vorgesetzten verlassen können. Diesen Rückhalt durch die Führung vermisse ich leider sehr!!!!Der Vorfall des Mobbing durch den direkten Vorgesetzten liegt jedoch weit zurück und belastet mich heute nicht mehr!
- Person befand sich auf einem fahrenden Roller und sollte angehalten werden, da der Verdacht des Rollerdiebstahls Nahe lag. Person ergriff die Flucht. Konnte nach hinzuziehen weiterer Kräfte gestoppt werden und stieg vom Roller ab, ich versuchte die Person an einer weiteren Flucht zu Fuß zu stoppen und erfasste diese. Die Person riss sich los und brach mir dabei einen Finger. Person konnte nach weiterer Verfolgung zu Fuß erst unter Anwendung von weitere körperlicher Gewalt gestoppt und festgenommen werden. Person empfand ihr Verhalten insbesondere mein Verletzen als nicht so schlimm.
- Psychisch kranke Frau soll in die Psychiatrie eingewiesen werden. Verweigere Zugang zur Wohnung. Wohnung wurde aufgebrochen und in der Küche Person angetroffen. Nach kurzem Gespräch griff diese mich an. Aufgrund von Platzmangel konnte sie mich in einer Rangelei zu Boden reißen. Lag auf mir und versuchte Einsatzmittel von meinem Gürtel zu nehmen. Kollegen waren mit vor Ort und konnten die Frau von mir holen. Die Frau war nackt und ca 90kg schwer. Durch den Sturz wurde ich am Kopf verletzt. Die Frau befand sich vermutlich in einer Psychose und war nicht zu kontrollieren.
- Psychische Gewalt durch Mobbing durch die eigenen Kollegen. Nicht beachtet werden von Kollegen/ Teampartnern, nicht mal angesprochen werden, obwohl im gleichen Raum befindlich, wegen häufiger krankheitsbedingter Fehltag und Verpflichtungen außerhalb des Dienstes (Kinderbetreuung/ Alleinerziehend). Fahrzeugschlüssel aus der Hand gerissen bekommen von männlichen Dienstvorgesetzten. Betatscht werden an Hüfte und Oberschenkel. Ich kann nicht zählen, wie häufig das vorkommt. Ertragen von Kosenamen von Vorgesetzten und männlichen

Kollegen, wie z. Bsp. Schatzi, Schnuggi, Mäuschen.... Respektlosigkeit im Umgang miteinander, von Seiten ausländischer/ südländischer Mitbürger, die mit mir als Frau / Beamtin (verachtend) nichts zu tun haben wollen. Beschimpft werden, obwohl man dem Bürger nur helfen möchte.

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

Auf die offene Frage: „Zum Abschluss bitten wir Sie noch darum, uns zu beantworten, was aus Ihrer Sicht getan werden müsste, um Gewalt und Aggressionen in Ihrem beruflichen Kontext zu verhindern“, antworteten 201 von 361 befragten Polizisten. Bei der Auswertung der Frage wird deutlich, dass Gewalterfahrungen und die Auseinandersetzung mit Gewalt und Aggression von den meisten Teilnehmern als Bestandteil des Polizeiberufs verstanden werden. Zahlreiche Teilnehmer weisen an dieser Stelle darauf hin, dass sich Gewalterfahrungen im beruflichen Kontext kaum vermeiden lassen.⁵

Polizeibeamtinnen und -beamte fordern eine härtere bzw. konsequente Sanktionierung durch die Justiz, gesellschaftliche Wertschätzung und Anerkennung der Berufsgruppe Polizei, eine Verbesserung des gesellschaftlichen Zusammenlebens, mehr Personal, eine bessere und modernere Ausstattung, mehr Unterstützung durch Vorgesetzte, Politik und Medien sowie mehr Aus- und Fortbildung und Training.

Härtere und/oder konsequente Sanktionierung von Tätern

- konsequente Strafverfolgung/Bestrafung (häufig genannt)
- Zero Tolerance! Eine effektive Strafverfolgung und keine permanente Hinterfragung, die sich strafmildernd auswirken soll, nach den Aufwuchsbedingungen oder Herkunft der Täter.
- ZERO TOLERANCE!!!Schnelleres und härteres Durchgreifen bei einem Angriff auf Polizeibeamte Justiz /StA/Richter sollten auch hinter der Polizei stehen, es wird

⁵ Beispielhaft: „Als Polizeibeamter ist es (neben vielem anderen) meine Aufgabe, Gewalt zu begegnen und mich (mal mehr und mal weniger) dieser Gewalt auszusetzen. Ich denke nicht, dass sich dies in Bezug auf den Polizeiberuf ändern lässt...“; „Im polizeilichen Alltag schwierig. Es bleibt die letzte Eskalationsstufe, allerdings ist es manchmal notwendig, um auf die Täter zu reagieren“; „Im Polizeivollzugsdienst ist es nicht möglich Gewalt und Aggressionen im beruflichen Kontext zu 100% zu verhindern“; „Im Rahmen polizeilicher Arbeit wird es immer wieder zu Aggression gegen die eingesetzten Beamten kommen. Das wird sich leider nicht verhindern lassen.“

durch die Justiz zu viel eingestellt, die Polizei reisst sich Beine aus und am nächsten Tag sind die Beschuldigte wieder fr...

- Wir brauchen eine Entlastung der Justiz. Wir haben die juristischen Mittel um Gewalt und Aggressionen zu begegnen, aber die StA oder die Anwaltschaft stellt zu viel ein. Die Strafanzeigen bzw. die Akten werden meist nicht einmal gelesen, sondern nur die Schlussvermerke. Die Aktenstapel der Anwälte türmen sich in deren Büros wie in einem schlechten Film
- Vorhandene Gesetze so ausnutzen wie sie es von der Strafandrohung auch hergeben. Die Bewährung der Bewährung führt zu nichts und zeigt eher auf, dass Fehlverhalten durch den Staat geduldet werden.
- Das strikte einschreiten durch die Polizei wird durch lasche oder nahezu lächerliche Urteile durch die Justiz in Frage gestellt. Die Richter müssten strenger und strikter durchgreifen, auch wenn es sich teilweise um Kleinkriminalität handelt (unabhängig um welche Straftat es sich handelt). Strengere und mehr Verurteilungen würden zu einem Anstieg des Respekts ggü. der Polizei als auch ggü. der Justiz führen. Eine Person die weiß dass sie auch bspw. bei einer Beleidigung oder einer Drohung mit einer höheren Geldstrafe oder unter Umständen mal ein oder mehrere Tage in Haft müsse, überlegt es sich zweimal eine Person zu Beleidigen oder zu Bedrohen. Aktuell ist es häufig so, dass ein Täter eine hohe Anzahl an Straftaten begehen muss, damit es zu einer Verurteilung kommt. Das heben eines Fingers und dem damit verbundenen Tadel führt zu nichts außer dem Verlust von weiterem Respekt.
- tatsächliche Bestrafung durch Justiz
- Täter hart und konsequent bestrafen
- Strengere Strafverfolgung / Bestrafung (Lerneffekt)
- Mehr Rückendeckung durch Vorgesetzte und Justiz
- Straftaten insbesondere gegen Polizeibeamte u. Sicherheitskräfte müssten durch die Gerichtsbarkeit konsequent u. durch Ausschöpfung des Höchststrafmasses geahndet werden
- Strafrecht ist ja da aber es wird nicht umgesetzt
- Stärkung der justiziellen Erfahrung in solchen Angelegenheiten. Staatsanwälte und angehende Richter sollten bei der Polizei oder anderen Diensten hospitieren, um solche Dingen selbst miterleben zu dürfen.

- Solange der Beruf des Polizisten nicht mehr durch die Politik und Gesetzgebung geschützt wird und der Täter aufgrund seines Fehlverhaltens "hart" bestraft wird, wird sich an dieser Situation nichts ändern.
- Schnelleres verfahren durch pauschale Strafen: Diebstahl 1. mal : 250€ Strafe 2. mal 500€ .. Körperverletzung 1. mal: 250€ Strafe ... Beleidigung: 1. mal ... Also ähnlich eines Vergehens im Straßenverkehr mit Bußgeldern
- Schnellere Bearbeitung jeglicher Straftaten, bei der momentanen Zeit kann eine wirkliche Einsicht bei den Tätern nur schwer greifen. Viel viel härtere Strafen von Seiten der Justiz, wobei das Strafmaß gem. StGB dies zulassen würde aber die Gerichte nicht durchgreifen.
- Schnellere Verfahren; Ausschöpfen des rechtlichen Potentials bei Verurteilungen und Strafen (härtere Urteile)
- Straftaten gegenüber Bediensteten im öff. Dienst konsequent verfolgen, zur Anzeige bringen und auch anklagen.
- Personal; härtere Strafen und Konsequenzen für die Täter/innen
- Mehr Unterstützung und Rückendeckung durch Politik und Justiz. Schnelle, harte und empfindliche Ahndung/Bestrafung bei Gewalttaten (z.B. Führerscheinentzug
- Justizkonsequentes Durchsetzen von Maßnahmen / Strafen durch Justizhöhere Strafen zur Abschreckung
- Konsequentes bestrafen auch bei Ersttätern
- Justiz muss konsequent vorgehen und entsprechende Strafen auch aussprechen.
- konsequentere Anwendung der gesetzlichen Möglichkeiten- konsequentere gerichtliche Verurteilungen von Straftätern
- Konsequente Verfolgung der Straftaten- Konsequente Bestrafung der Täter
- Konsequente Strafverfolgung und Bestrafung bei öffentlichem Aufruf zum Angriff gegen öffentliche Bedienstete
- beschleunigtes Gerichtsverfahren
- konsequentes Ahnden solcher Vorfälle durch Staatsanwaltschaft und Gericht und Veröffentlichung zur Abschreckung
- zeitnahe Bearbeitung durch die Justiz
- härteres Durchgreifen seitens der Justiz ("Kuschelrechtsprechung")
- viel mehr Rückhalt durch Justiz
- Unterstützung von Seiten der Justiz
- Konsequente Strafverfolgung und Bestrafung der Täter

- Neubewertung des Adhäsionsverfahrens bei Beleidigungsdelikten, Kein Rückzug auf Urteil LG Oldenburg in dieser Sache durch Behördenleitung und Justiz-Bestrei- tung eines Musterverfahrens zum Adhäsionsverfahren bei Beleidigungsdelikten, Gewährung von Rechtsschutz durch Behördenleitung in Adhäsionsverfahren so- wie als Nebenkläger.
- Konsequente Strafverfolgung/ Verurteilung der Täter durch die Justiz
- Konsequenter und härtere Bestrafung (Ausschöpfung Strafraumen und Straf- maß) der angezeigten Straftäter durch die Justiz
- Delinquent müsste härter bestraft werden
- Ausschöpfung bzw. Anwendung des geltenden Rechts
- Konsequente und vor allem zeitnahe/schnelle Verurteilung mit angemessener Ausschöpfung des Strafraumens, damit ein Lerneffekt erzielt wird!
- Bestrafung muss auch erfolgen! Jegliche, veranzeigte Taten wurden ausnahmslos eingestellt. Zwei Mal gegen sehr geringe Geldzahlung (150 €) an eine soziale Ein- richtung, sonst wegen Geringfügigkeit oder Verweis auf psychischen Zustand des Täters. Dies führt innerhalb der Kollegen zu Fassungslosigkeit und keinerlei Ver- ständnis für das Vorgehen der Justiz und hat starke Auswirkungen auf Motivation und Einstellung.
- Justiz müsste häufig härtere Urteile fällen bei Delikten zum Nachteil von Polizeibe- amten.
- Es muss mit empfindlichen Strafen abgeschreckt werden.
- Erleichtertes Verfahren bei der Erstattung einer Anzeige
- Das alle angezeigten Vorfälle auch von den Gerichten entsprechend verurteilt wer- den und nicht alles bagatellisiert wird. Es wird immer nur auf die armen Täter ge- schaut, nie auf die Opfer.
- Justiz müsste häufig härtere Urteile fällen bei Delikten zum Nachteil von Polizeibe- amten.
- Den gesetzlichen Rahmen endlich mal ausschöpfen. Das volle Strafmaß anwenden. Schnellere und härtere Strafen. Strafverfahren dauern viel zu lange. Justiz ver- weichlicht. Strafen sind lachhaft und keine wirklichen Strafen. Es müssten deutli- chere Konsequenzen folgen.
- (Wenn keine entsprechende Strafe bei dem "Überschreiten einer Grenze" droht, so herrscht auch keine Abschreckung bzw. kein triftiger Grund, sein Verhalten zu überdenken. Dinge wie "Hurensohn", "Ich fick deine Mutter", "was willst du

machen? Ich hau dir einfach auf die Fresse", "Ich hab deine Mutter in den Arsch gefickt", "Ich komm zu dir nach Hause und mache dich fertig", etc. sind nur wenige Beispiele die aus meiner Sicht definitiv die Grenze überschreiten.)

- Staatsanwaltschaften entlasten durch mehr Personal, damit nicht jede Straftat wegen "Geringfügigkeit" eingestellt wird. Mein Erlebnis wurde durch die Staatsanwaltschaft eingestellt, seither bin ich psychisch erkrankt und nur noch im Innendienst tätig.
- Deutliche Aufstockung des Justizapparates.
- Konsequenteres Vorgehen gegen Straftäter.
- Deutliche Strafen und Verurteilung, um den Tätern zu zeigen, dass Sie den Staat und seine Amtsträger zu respektieren haben.
- Die Folgen für die Täter müssten viel höher sein. Wir dulden zu viel.
- Die hiesigen Staatsanwaltschaften müssten die Anzeigen der PVB energischer verfolgen und diese auch zur Anklage bringen. Die Gerichte müssten den möglichen Strafraumen ausschöpfen.
- Die Justiz bestraft die Gewalt gegen Polizisten und Arbeiter im Öffentlichen Dienst nicht hart genug. Dies wäre eine wichtige Maßnahme.
- Die Justiz hat m.E. die nötigen Werkzeuge (gesetzl. Normen), die Täter entsprechend zu bestrafen und Maßnahmen der Besserung herbeizuführen. Allzuoft jedoch wird hiervon abgesehen und die Täter zu mild bestraft (dritte Bewährungsstrafe während die anderen beiden Bewährungsfristen noch laufen), sodass keine Einsicht und Verhaltensänderung eintritt. Schnellere Verurteilung im Kontext der Sachbearbeitung, Ausschöpfen aller rechtlicher Mittel und schärfere Verurteilung von Wiederholungstätern wäre m.E. angezeigt.
- Die Justiz im allgemeinen sollte mehr Möglichkeiten zum Treffen von Maßnahmen haben. Insbesondere gegen Straftäter.
- Die Justiz sollte Vorfälle die sich gegen Polizeibeamte richten genauso konsequent verfolgen wie beispielsweise ein Ordnungsgeld bei Beleidigungen gegen den Richter verhängt werden. Außerdem dürfte es nicht sein, dass Verfahren wegen Widerstand gehen Polizeibeamte eingestellt werden, nur weil in diesem Zusammenhang noch ein „anderes Delikt verhandelt wird“. Polizei und Staatsanwaltschaft sollten endlich an einem Strang ziehen, was dies betrifft.
- Die Justizbehörden müssten anfangen ihren Job zu machen. Es ist absolut witzlos das ich meinen Kopf in Uniform hinhalte und die Kriminellen aber wirklich

jedesmal ungestraft aus dem Gericht marschieren. Dieses Land ist nicht ohne Grund ein Paradies für Kriminelle. Nicht mal 15 jährige Räuber lassen sich heute von einer Festnahme irgendwie beeindrucken. Das schlimmste für mich ist nicht das Verhalten der kriminellen, die tun eben was kriminelle tun. Das schlimmste ist die Verharmlosung durch Konsequente nicht Bestrafung. Im Gegenzug folgt auf jede mit Zwang durchgesetzte polizeiliche Maßnahme ein Shitstorm, weshalb man denn da Gewalt angewendet hätte...Ja willkommen in der Realität, manchmal geht es schlicht nicht anders...Dadurch das die Anwendung von staatlicher Gewalt eher ungerne gesehen wird, lassen sich viele Kolleginnen und Kollegen lieber auf der Nase rumtanzen und erstmal selbst verletzen bevor Sie selbst Gewalt anwenden.

- Die Möglichkeiten des Strafgesetzbuches müssen durch die Justiz ausgeschöpft werden. Wenn man massive Beleidigungen über sich ergehen lassen muss und sich minutenlang körperlich mit dem Gegenüber auseinandersetzen muss, um die Situation schlussendlich zu beruhigen, ist es nicht nachvollziehbar, dass die Täter lediglich "gerügt" werden und keinerlei Folgen ihres Handelns verspüren.
- Die Politik und Judikative muss wieder die Polizei schärfen und in ihren Maßnahmen unterstützen. Das Messer der Polizei ist seit Jahren verstumpft.
- die Konsequenzen aus Fehlverhalten sind auf Grund der oben genannten Bereichen zu gering, um einen Lernerfolg oder Angst vor Konsequenzen zu erreichen.
- Straffällig gewordene Personen müssen auch entsprechende Strafen bekommen, es werden zu viele Straftaten vor Gericht eingestellt, bzw. schon bei den Staatsanwaltschaften.
- Widerstand gg. Vollstreckungsbeamte muss endlich härter bestraft bzw. sanktioniert werden. Es kann nicht sein, dass Amtsanwaltschaften u. Staatsanwaltschaften vor Gericht "Einstellung" beantragen wenn gg. Polizisten gewaltsam vorgegangen wird.
- Die Strafandrohung sollte nicht nur erhöht, sondern durch die Justiz auch durchgesetzt werden. Die Täter sollten grundsätzlich verurteilt werden. Verfahrenseinstellungen darf es in solchen Fällen nicht mehr geben.
- Die Verfolgung von Seiten der STA und Gerichte ist nahezu lächerlich hinsichtlich der ausgesprochenen Strafen, Wiedergutmachung und sonstigen Maßnahmen. Die zum Teil lebensfremde Einstellung und fehlende Erfahrung der STAs und Richter in Bezug auf körperliche Auseinandersetzungen z.B. im Rahmen von Widerstandshandlungen mit zum Teil extrem gewaltbereiten und/oder unter Drogen-

/Medikamenteneinfluss stehenden Personen ist in schriftl. Form in ihrer Intensität nicht darstellbar. Wer in seinem ganzen Leben noch nie mit so einer Person regelrecht gekämpft hat, kann dies nicht nachvollziehen. Hier wäre eine Schulung/Teilnahme an Übungen der Polizei, in denen sie selbst mal in Rollenspielen versuchen sollten jemand zu bändigen bestimmt hilfreich und würden die Sichtweise des Einzelnen auf den Boden der Tatsachen zurückholen. Der Umgang mit Gewalt und Aggression wird ausreichend geschult, die Tendenz der Gesellschaft zu "Widerstand" und Gewalt ist aber allgemein steigend, hier muss angesetzt werden.

- Die Täter sollten für ihr Handeln auch bestraft werden, in allen Fällen wurde bei mir das Verfahren eingestellt. Entweder gab es noch eine Ursprungstat und der Widerstand wurde fallen gelassen oder Täter waren zu betrunken. Das frustriert wenn man geschlagen, bespuckt und beleidigt werden darf, ohne von unserer Justiz bestraft zu werden
- Drastische Strafen für Tatverdächtige
- Ein härteres Durchgreifen der Sicherheitsbehörden und Justiz.
- Hartes Durchgreifen zur Abschreckung von Nachahmungstätern! Ebenfalls entsprechende Bestrafung der Täter durch die Justiz.
- Aber durch empfindliche Strafen (Freiheitsstrafen ohne Bewährung), würden es sich potentielle Täter zweimal überlegen bzw. mal wirklich etwas aus ihren Taten lernen.
- Gewalt und Aggression müssten konsequenter bestraft und verfolgt werden.
- konsequenteres Durchgreifen der Justiz
- Sinnvolle und konsequente Anwendung der Strafzumessung und hierdurch eine sichtbare und wirksame Abschreckung der Straftäter
- Als Polizist zeigt man kaum Beleidigungen an, weil die Hürde für eine Verurteilung so hoch ist, dass es sich einfach nicht lohnt die Arbeit zu machen. Eine Kollegin erzählte mir, dass sie als dreckige Polizistenfotze beleidigt wurde. Das Verfahren wurde eingestellt. Warum soll man sich dann weiterhin die Arbeit machen und Beleidigungen anzeigen? Drohungen gehören nun auch Mal zum Beruf dazu. Meistens fallen die Bedrohungen auch im betrunkenen Zustand wo es dann an der Ernsthaftigkeit mangelt.
- Es müsste deutlich härtere Strafandrohungen geben, die auch gerichtlich angewandt werden müssen

- Es müssen vermehrt Sanktionen ausgesprochen werden, entweder Fahrverbote oder Arbeitsstunden etc., welche bei den "Tätern" auch spürbar sind und nicht "mit Geld" behoben werden können.
- Gesetze müsste angewendet werden. Einstellungen aufgrund fehlendem öffentlichen Interesse oder Geringfügigkeit etc. sind ein falsches Signal. Ein Polizeibeamter muss nicht, wie von verschiedenen Richtern geäußert, Beleidigungen aushalten. Diese Einschränkung ist im Gesetz nicht aufgeführt, dafür aber, dass jeder vor dem Gesetz gleich ist. Außerdem müsste die Strafzumessung ausgeschöpft, statt unterboten werden.
- Gewalt gegen Polizeibeamte lässt sich nur durch konsequentes Vorgehen in den Griff bekommen; und zwar ALLER rechtlicher Instanzen, insbesondere der Justiz. Ohne Konsequenzen wird niemand sein Verhalten ändern. Wenn sich Gewalttäter so in anderen Ländern (und ich meine nicht irgendwelche autokratisch regierten Staaten, sondern auch europäische Nachbarländer oder die USA) verhalten würden, würden sie härteste rechtliche Konsequenzen spüren
- Seitens der Justiz wäre teilweise eine konsequentere Ahndung der Delikte wünschenswert. Persönlich halte ich einen "Abschreckungseffekt" auch durch "harte" Urteile für gering oder nicht vorhanden. Andererseits vermute ich jedoch einen Lerneffekt in die entgegengesetzte Richtung beim Täter, wenn Angriffe auf Personen des öffentlichen Lebens im Prinzip nicht bestraft werden. In keinem Fall, bei dem ich selbst Geschädigter war, in insgesamt 14 Jahren als Polizeibeamter, wurde das Verfahren gegen den Beschuldigten nicht eingestellt. Auch der von mir geschilderte Angriff mit der abgebrochenen Glasflasche gegen den Hals wurde aus Gründen der Geringfügigkeit (ich wurde durch eine Ausweichbewegung meinerseits lediglich leicht verletzt) eingestellt.
- Gewalt muss härter bestraft werden und konsequent verfolgt werden
- härtere / schnellere Strafen
- Härtere Bestrafung bei Übergriffen, weniger Toleranz gegenüber Gewalttätigen, so dass gegenüber Amtspersonen mehr Respekt herrscht. Bei Anzeigenerstattung behördlichen Rechtsbeistand.
- Justiz muss die bereits vorhanden Gesetze konsequent umsetzen
- Härtere Strafen der Justiz
- Härtere Strafen, Durchgreifen der Justiz, Weniger Verständnis für die Täter (schwere Kindheit, angeblich gute Sozialprognosen etc.) mehr Opferschutz

- Härtere Strafen, konsequentere Strafverfolgung
- Härtere Strafen
- Härtere und schneller Bestrafung der Täter
- Höhere Gefängnis- und Geldstrafen. Weniger Einstellungsverfahren seitens der Staatsanwaltschaft
- Höhere Strafen (Geldstrafen) auch bei vermeintlich kleinen Übergriffen. Die Polizei wird nur noch als Dienstleister angesehen und nicht mehr als Autoritätspersonen, deren Anweisungen man Folge zu leisten hat.
- Höhere Strafen für Beleidigung und Widerstand gegen PVB, die die Öffentlichkeit abschreckt und wieder mehr Respekt vor PVB auf der Straße herrscht.
- höhere Strafen vor Gericht, sofortiges Handeln bei Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte, Rückhalt bei Zwangsanwendungen bei den höheren Vorgesetzten.
- Bei Kollegen erlebe ich jedoch, dass angezeigte Gewalt- oder Aggressionsdelikte häufig eingestellt werden und die Täter nicht die erforderlichen Konsequenzen zu spüren bekommen.
- Straftaten durch die Justiz konsequent bestrafen, um das Fehlverhalten deutlicher zu machen
- Justiz müsste Täter konsequenter bestrafen und früher einschreiten bzw. die kriminellen Karrieren früher erheblich sanktionieren. Viele Tatverdächtige lachen über unseren Rechtsstaat und wissen, dass ihnen lange „nichts passiert“
- M.E. würde eine (konsequente) Anwendung der entsprechenden, vorhandenen Gesetze positive Resultate erzielen (z.B. die mittlerweile eingeführte Strafverschärfung hinsichtlich Gewalt gegen Polizeibeamte).
- Konsequentes Handeln / Ahnden bei Gewalt gegen Amtsträger oder Personen im Rettungsdienst. Wird noch viel zu häufig als Bagatelle dargestellt.
- Verbale/körperliche Angriffe (auch Bagatelle) gegen Polizisten/in müssten schneller bestraft werden
- Man muss durch angemessene Gesetzesanwendung die Grundlage dafür bieten, dass die Menschen sich aus Angst vor Sanktionen wieder mehr an die Gesetze halten. Dies bedarf, neben eines entsprechenden Verständnisses der Entscheidungsträger, eines deutlich stärkeren Personalkörpers in allen staatlichen Institutionen, damit diese ihre Aufgaben umfassend wahrnehmen können klare und konsequente Rechtsprechung und Zeichen seitens der STA und Justiz

- Mehr Konsequenz und härtere Bestrafung bei "einfachen / leichten" Übergriffen auf Uniformierte und Polizei beschäftigte um ein "gewisses mass an Respekt" wieder herzustellen
- Härtere Strafen für Übergriffe gegenüber PVB und Rettungs-/Einsatzkräften.
- Deutlich härtere und somit abschreckendere strafrechtliche Konsequenzen für die Täter
- Härtere Strafen gegen die Täter aber vor allem schneller durchgeführte Strafverfahren damit die Täter die Konsequenzen schneller zu spüren bekommen
- Auch Kinder und Jugendliche sollten härter bestraft werden --> Justiz ist hier zu weich ab 17 Jahre sollte Erwachsenenstrafrecht gelten, wenn man mit 17 schon Autofahren darf, sollte man auch dementsprechend bestraft werden
- Angriff auf Beamte als eigenständiger Haftgrund
- Mindeststrafen
- Umfangreiche Strafverschärfungen
- die Strafandrohung für Körperverletzungsdelikte sowie Beleidigungsdelikte müssten erhöht werden, damit dem/der Täter/in die Konsequenzen seines/ihrer eigenen Handelns bewusst wird
- Überarbeitung des Strafrechts mit höheren Strafen für Gewalttäter / Beleidiger / Sexualstraftäter etc.- Kein Weichspülstrafrecht-Täter müssen Konsequenzen ihres Handelns stärker spüren (nur Personalienfeststellung; dann eventuell Sozialstunden oder Geldstrafe; das ist doch lächerlich)
- Harte Strafen gegenüber Tätern
- härtere Bestrafungen für Angriffe gg. Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst
- härtere Strafen gegen Täter
- härtere Strafen für Straffällige
- Ausschöpfung des Strafrahmens gegen die Täter
- Strafen erhöhen und auch so verurteilen
- härtere Strafen für gewaltbereite / gewalteinsatzende Personen gg. Polizeibeamte und Arbeitnehmer im öffentlichen Dienst
- Strafmaß hochsetzen
- Härtere Strafen für die Täter
- Außerdem muss ein "Täter" bei Pöbeleien gegen die Polizei u.ä. kaum mit strafrechtlichen Konsequenzen rechnen da vorhandene Gesetze durch die Gerichte kaum ausgeschöpft werden.

- Neubewertung des Angriffes auf öffentliche Bedienstete, auch Feuerwehr und Sanitäter, als Verbrechen
- Strafverschärfung bei extremistischem Kontext
- Abschreckung durch höhere Bestrafung z.B. Führerscheinentzug
- Angriffe auf Polizeibeamte müssen mit einer Freiheitsstrafe ohne Bewährung bestraft werden
- Höhere Strafen
- Strengere Gesetze. So lang es nicht um Steuerhinterziehung o.ä. geht, sind die Strafen gerade bei Sexualdelikten, Tötungsdelikten und Körperverletzungsdelikten überaus gering. Teilweise wechseln Opfer den Wohnort, tragenden Leben lang Schäden in physischer und oder psychischer Form davon, während Täter je nach Delikt mit einer dem Opfer überaus gering erscheinenden Strafe davonkommt. Schon hatte der Täter eine schwere Kindheit, zeigt tätige Reue usw. Dem Opfer wird verhältnismäßig wenig geholfen.
- Die Strafandrohung sollte nicht nur erhöht, sondern durch die Justiz auch durchgesetzt werden. Die Täter sollten grundsätzlich verurteilt werden. Verfahrenseinstellungen darf es in solchen Fällen nicht mehr geben.
- Die Strafandrohungen sind zu niedrig, eine abschreckende Wirkung ist für rational handelnde Täter nicht gegeben
- Die Strafen noch höher setzen, um vielleicht so etwas davor abzuschrecken, Polizeibeamte oder andere Amtsträger anzugreifen.
- Solange der Beruf des Polizisten nicht mehr durch die Politik und Gesetzgebung geschützt wird und der Täter aufgrund seines Fehlverhaltens "hart" bestraft wird, wird sich an dieser Situation nichts ändern.
- Respekt und Anerkennung beim entsprechenden Klientel vor der polizeilichen Arbeit wird sicher kaum vermittelbar sein.
- Härtere Strafen (überarbeitetes Strafrecht sowie Polizeirecht)
- Angriffe auf Feuerwehr, Rettungssanitäter, Ärzte, Polizei- bzw. Kriminalbeamte konsequent mit hohen Strafen (analog anderer Staaten mit mindestens 6 Monate Freiheitsstrafe) sanktionieren.
- Es müsste deutlich härtere Strafandrohungen geben, die auch gerichtlich angewandt werden müssen
- Außerdem sollte die Justiz bei Widerstandshandlungen härter und schneller urteilen und somit abschrecken.

- Härtere Strafen bei Widerstandshandlungen. Mittlerweile ist es gesellschaftsfähig geworden, Gewalt ggü. Polizeibeamten/Rettungsdienst einzusetzen
- In Form von hohen Geld- bzw. empfindlichen/sofortigen Haftstrafen bei körperlichen Angriffen auf Polizeibeamte könnte man eine Art Schutzhülle um den Polizeibeamten legen. Zumindest eine gewisse Reduzierung von körperl. Angriffen könnte so erreicht werden. Ist dem Täter bewusst, dass er bei einem körperl. Angriff auf einen Polizeibeamten eine sofortige Haftstrafe zu befürchten hat und hierdurch Gefahr läuft einen sofortigen sozialen Abstieg zu erleben z.B. durch den mit der Haftstrafe verbundenen unmittelbaren Verlust des Arbeitsplatzes, überlegt es sich diese Person womöglich 3x.
- Viel stärkere Rückendeckung durch Gesetze für Polizisten, nicht "wenn dir einer auf die Wange schlägt halt auch die andere hin" sondern "Auge um Auge, Zahn um Zahn" (wenn Du mich Anspuckst oder Angreifst hat das auch harte Strafen, oder handfeste Verteidigung meinerseits zuzufolge) ohne darüber nachdenken zu müssen was für Konsequenzen hat das für mich. Das ich nicht als Freibrief gemeint, sondern zum Umdenken der Bevölkerung: Polizei- / Justiz- / Zollbeamte, Feuerwehr und Rettungsdienstmitarbeiter nicht einfach nur als Dienstleister wie z. B. den Typ vom Discounter zu sehen. Die Kollegen in Uniform verdienen für Ihren Einsatz zum Schutze unserer Gesellschaft das Sie Sich nicht anpöbeln, ansprechen oder ähnliches lassen müssen.
- Die Strafen sind zu milde

Gesellschaftliche Wertschätzung / Anerkennung der Berufsgruppe

- Respekt gegenüber Beamten einfordern. Öffentlichkeitsarbeit. Transparenz leben (Leitbild der Hessischen Polizei).
- Wiederherstellung der "Respektsperson" Polizist/Uniformträger
- Problem liegt aber in der Gesamtheit Polizei, da der Polizei zu wenig Respekt entgegengebracht wird (Gründe vielfältig, durch die Veränderungen innerhalb unserer Gesellschaft, daher sinkt der Stellenwert der Polizei!)
- mehr Rückhalt aus der Bevölkerung
- viel mehr Rückhalt durch Öffentlichkeit
- Allgemeine Zunahme des Respekts in der Gesellschaft gegenüber Beamten

- Das Ansehen und den Respekt der Polizei in der Gesellschaft steigern, unter anderem durch die Politik und Medien.
- Mehr Respekt vor Berufen im öD
- Ansehen und Standing von Polizei muss in der Gesellschaft ein anderes werden;
- gesellschaftliche Anerkennung der Berufsgruppe erhöhen
- Bessere Darstellung des Polizeiberufs in der Öffentlichkeit
- das Ansehen der Polizei in bestimmten Teilen der Bevölkerung stärken, aber wie?
- Das Ansehen der Polizei in der Öffentlichkeit stärken
- Das Ansehen der Polizei müsste gestärkt werden, die Hetze gegen Polizeigewalt öffentlich kritisiert werden (Bsp. Täterfestnahme in der Öffentlichkeit wird durch linkes Klientel gestört/gefilmt/kommentiert).
- Das Ansehen in der Bevölkerung der Polizei und die Notwendigkeit von Maßnahmen auch gegen das polizeiliche Gegenüber aufwerten.
- Der Respekt vor der Polizei hat in den letzten Jahren dramatisch abgenommen. Der Berufsstand sollte wieder den Stellenwert erhalten, den er früher einmal hatte, was aber auch bedeutet, dass wieder ausreichend Personal eingestellt und auf "der Straße" verfügbar ist.
- Der Respekt vor Staatsdienern muss wiederhergestellt werden.
- Die Polizei bräuchte mehr Rückenhalt aus der Gesellschaft und der Politik.
- Diese Frage kann ich leider nicht beantworten. Es fehlt grundsätzlich der Respekt vor der Polizei.
- Meiner Meinung nach hat diese jahrelange Werbung "Polizei dein Freund und Helfer" dem Ansehen des Polizisten als Respektperson absolut geschadet. Natürlich bin ich nett, wenn jemand zu mir nett ist. Aber letztlich ist der Polizist da um durchzusetzen dass sich an das Gesetz gehalten wird und für ein friedliches Miteinander zu sorgen. Hierzu gehören eben auch "Falsch Parken" oder ein "Geschwindigkeitsverstoß" zu ahnden. Und hier kann der Polizist unmöglich jedermanns Freund und Helfer sein. ...
- Der allgemeine Respekt vor der Polizei in der Gesellschaft müsste wieder geschaffen werden.
- Aufgrund von ständigen Misstrauen der Bevölkerung entsteht eine Unsicherheit bei den ausführenden Beamten und Beamtinnen
- Mehr Rückhalt in der Bevölkerung und Medien

- Mehr Akzeptanz polizeilicher Handlungen in der Bevölkerung und bei der Justiz. Mehr Rückendeckung durch Vorgesetzte und Justiz. Polizeibeamte treffen unter extremen emotionalen Bedingungen in Sekunden Entscheidungen, welche ohne jegliche Empathie in langwierigen Prozessen durch Vorgesetzte und die Justiz überprüft werden. Nie wird gewürdigt, unter welchen persönlichen Bedingungen der/die Polizeibeamte gehandelt bzw. entschieden hat. Es fehlt zudem jegliche Wertschätzung.
- Mehr Aufklärung im Jugendalter an Szenetreffs um die bei manchen Jugendlichen verzerrte Wahrnehmung der Polizei als Feindbild aufzulösen bzw. umzukehren. (Streetworker)
- Respekt ist das Problem. Man müsste Respekt vor der Polizei haben und das haben die meisten Straftäter nicht. Auch Respekt vor der Justiz und dem Gesetz ist Mangelware. Oft werden wir bei unseren Maßnahmen vor Ort schon ausgelacht, dass doch "eh alles fallen gelassen wird". Die Strafen sind zu milde
- Mehr Aufklärung im Jugendalter an Szenetreffs um die bei manchen Jugendlichen verzerrte Wahrnehmung der Polizei als Feindbild aufzulösen bzw. umzukehren. (Streetworker)

Verbesserung des gesellschaftlichen Zusammenlebens

- Verrohung der Gesellschaft entgegenreten
- Respekt vor Gesundheit; vor Unversehrtheit; vor Besitz; vor dem menschlichen Gegenüber; vor dem Leben; vor dem anderen; vor der Natur und dem Planeten nur so können wir und die Welt überleben
- Toleranz- Vertrauen
- Allgemein müssten die Menschen wieder netter und höflicher miteinander umgehen
- Stärkeren gesellschaftssinn bilden
- Der Respekt in der Bevölkerung nimmt immer weiter ab
- Es handelt sich um ein gesamtgesellschaftliches Problem, was zu einer "Respektlosigkeit" gegenüber Amtsträgern geführt hat.... In der Gesellschaft müsste - durch schulische, rechtsstaatliche Maßnahmen mit medialer Begleitung - ein Umdenken / Wandel herbeigeführt werden.

- Die Gesellschaft an sich hat ein Problem, sie ist in sich gespalten, dies auch hervorgerufen durch die Politik. Von hier aus muß auch die Änderung erfolgen. Aber die Politik hat daran offensichtlich kein Interesse.
- Gesellschaftliche Veränderung.
- gesellschaftliche Verrohung kann nur durch eine sichere Politik und damit einhergehend einem starken Staat verhindert werden.
- Die Gesellschaft muss wieder respektvoller miteinander umgehen, daher früh (Kindergarten, Schule, usw.) bestimmte Verhaltensmuster antrainieren.
- grundsätzliche Einstellungsänderung in unserer Gesellschaft. Aber auch zu vielen anderen Themen nötig.
- Gute Frage! Die Gesellschaft verroht zusehends
- Gesellschaftliches Umdenken.
- -anderen Kulturkreisen bewußt machen, dass eine Frau genau so viel wert ist wie ein Mann
- mehr Respekt dem Menschen, welchen ich darstelle, gegenüber
- Respektvollen Umgang untereinander einfordern und entgegenstehendes Verhalten rigoros sanktionieren. Frauen gleichbehandeln
- Respekt allgemein gegenüber allen Menschen (und nicht Männern) einfordern und ein solches Verhalten FÖRDERN.
- Daraus kann viel abgeleitet werden, wie fehlender Respekt, Anerkennung, Empathie oder auch gewisse Rangordnungen in der Gesellschaft. Dieses Thema ist derart Komplex und hat eine Vielzahl von Ansätzen, die das Problem verbessern könnten. Ich denke, dass die Vermittlung von Grundwerten und ein gesundes Umfeld in der Erziehung bei Kindern (dazu gehören funktionierende Familie, Kita, Schule, etc.) nun festgestellte Problemphänomene deutlich weniger begünstigen würden.
- Vermittlung von Werten/Tugenden in der Schule (Pflichtbewusstsein, Höflichkeit, Respekt etc.)
- Erziehung von Kindern und Jugendlichen zu mehr Respekt und Verständnis für körperliche Unversehrtheit und Gesundheit anderer
- Aufklärung / Programme zum richtigen Umgang mit physischer / psychischer Gewalt / Zivilcourage in Schulen /
- Aufklärung in Schulen, welche Rechte die Polizei gegenüber den Kindern/Jugendlichen/Erwachsenen hat, da die antiautoritäre Gesellschaft vergißt, dem Nachwuchs die nötigen Grenzen aufzuzeigen, was dazu führt, daß sich die Personen

nicht mehr unterordnen können, falls es nötig und geboten ist. Das führt teils zu erheblichen Problemen im späteren Beruf/Ausbildung und zu Problemen beim Auftreten gegenüber der Polizei, etc

- Bessere Sozialisierung durch einen höheren Bildungsetat
- Die Gesellschaft muss wieder respektvoller miteinander umgehen, daher früh (Kindergarten, Schule, usw.) bestimmte Verhaltensmuster antrainieren.
- Integration verbessern und Werte in Gesellschaft vermitteln (zb. Gleichberechtigung Mann/Frau)

Mehr Personal

- Mehr Personal bei besserer Bezahlung
- Mehr Personal
- mehr Personal
- höhere Personaldichte
- Mehr Polizeibeamte auf den Straßen
- Schichtdienst auf der "Straße" müsste personell mehr werden - Stichwort Personalmangel auf der Straße
- Der Respekt vor der Polizei hat in den letzten Jahren dramatisch abgenommen. Der Berufsstand sollte wieder den Stellenwert erhalten, den er früher einmal hatte, was aber auch bedeutet, dass wieder ausreichend Personal eingestellt und auf "der Straße" verfügbar ist.
- die Gefahr, die von Gewalttätern und Aggressoren ausgeht, könnte durch ein Aufstocken des Personals in stets unterbesetzten Dienststellen allerdings zumindest eingedämmt werden.
- mehr Personal -> weniger Belastung / Stress -> bessere Aufmerksamkeit / Ausstrahlung ... -> man wird weniger als mögliches Opfer wahrgenommen
- Mehr Personal
- Die Anzahl der Streifenbeamten muss deutlich erhöht werden, um bei Bedarf Präsenz zeigen und reagieren zu können.
- Deutlich mehr Personal innerhalb der Polizei erhöhen
- Erhöhung des Personalschlüssels
- Mehr personelle Kapazität um auch "Bagatellen" bearbeiten zu können

- Die Polizei bräuchte mehr Personal um auch wieder präventiv arbeiten zu können und Präsenz zeigen
- mehr Personal
- Was jedoch für mich persönlich einer der wichtigsten Punkte ist, dass die Polizei im Vollzugsdienst, also direkt auf der Straße genug Personal hat, um mit den vielfältigen Einsatzsituationen umzugehen und diese bewältigt werden können.
- Aufstockung des Personalkörpers
- Man kann sie nicht verhindern. Man kann ihr nur mit genügend Personal entgegenzutreten.
- Mehr Personal bei der Polizei um schon bei kleineren Verstößen frühzeitig einschreiten zu können
- Mehr Personal, mehr Polizei auf der Straße! Verfügbarkeit von Streifen muss erhöht werden
- Mehr Polizei, Personalmangel beseitigen

Bessere bzw. modernere Ausstattung

- Deutlich bessere und modernere Ausstattung
- Bessere Ausstattung
- technische Vorkehrungen, z.B. Video- und Tonüberwachung im Ereignisfall
- besseres Equipment (nicht das Günstigste, sondern das Geeignetste anschaffen - mehr praxisbezogen)
- ggf. andere Mannausstattung (non-leathel-weapons)
- Ausstattung verbessern
- weitere Verbesserung sowohl der Schutzausstattung, als auch der durch den Dienstherren zur Verfügung stehenden Einsatzmittel
- Angepasste Ausrüstung z.B. Bodycams
- "Taser" als Mannausstattung zur Abschreckung
- Bessere Ausrüstung
- Bessere Ausstattung
- bessere Ausrüstung (Taser für jede Dienststelle!)
- Auch die Ausrüstung muss immer wieder überprüft werden, ob sie noch Zeitgemäß und wirksam ist. Was jedoch für mich persönlich einer der wichtigsten Punkte ist, dass die Polizei im Vollzugsdienst

- allerdings könnte die Polizei besser ausgestattet [werden]
- Polizeibeamte sollten mit einer Bodycam mit Tonaufzeichnung ausgerüstet sein und dauerhaft aufzeichnen. Diese Aufzeichnungen sollten nicht nur zur Beweissicherung dienen, sondern auch durch Vorgesetzte und Dienstherren in Augenschein genommen werden, damit diese auch das Verhalten gegenüber Polizisten sehen können.
- Die Ausrüstung müsste teilweise verbessert werden um mögliche Gewalt und Aggressionen bereits im Keim ersticken zu können, nur durch anderes Auftreten aufgrund besserer Ausrüstung, zum Beispiel Taser, andere Uniform
- Eine Kamera, die während des polizeilichen Einsatzes mitgeführt wird und bei Bedarf angeschaltet werden kann beeinflusst das Aggressionsverhalten des Gegenübers positiv.
- Investition in Ausstattung, z.B. in Form eines GPS getrackten Diensttelefons, wodurch ein Echtzeit-Lagebild entstehen würde
- Neue, bessere Dienstkraftfahrzeuge
- Gute und bequeme Schutzausrüstung, sodass diese eine hohe Akzeptanz und Schutzwirkung hat.
- Darüber hinaus sollte man flächendeckend jeden Polizeibeamten z.B. mit Kameras ausrüsten, die mögliche Angriffe aufzeichnen können und somit abschreckend wirken oder jeden Polizeibeamten mit einem Taser ausrüsten, um zwischen der Schusswaffe und dem nicht immer wirksamen Reizstoffsprüngerät einen Gegenstand zu haben, mit dem man angemessen auf entsprechende Angriffe (z.B. mit gefährlichen Gegenständen) reagieren zu können
- noch bessere Ausstattung, Bodycam

Mehr Unterstützung durch Behörde, Politik oder Medien

Vorgesetzte/ Behörde

- deutlichere Unterstützung durch Vorgesetzte/Behörde (gds. wird der Fehler/Fehlverhalten erst einmal beim Beamten gesehen)
- konsequentes Handeln bei Vorfällen durch Vorgesetzte, Behördenleitung, Ministerium und Politik- veröffentlichen von Vorfällen-

- Vorgesetzte, die hinter einem Stehen und mehr Vertrauen (so, wie es jetzt läuft, werden die Zukünftigen Polizisten zu Angsthasen erzogen, die sich gar nicht mehr trauen Maßnahmen zu treffen aus Angst vor den Konsequenzen
- Ermutigen der Behördenleitung, Vorfälle, unabhängig von der Schwere des Deliktes melden zu können.
- mehr Rückendeckung durch Vorgesetzte und Behördenleiter
- mehr Rückhalt durch Behördenleitung
- Leben und leben lassen. Vorgesetzte sollten auch mal fünf gerade sein lassen und auch die Arbeit ihrer Mitarbeiter würdigen. Auch vielleicht mal ein Lob aussprechen und nicht gleich mit der Axt kommen. Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter sind sehr wichtig in jedem Arbeitsbereich. Nach Lösungen suchen wenn Konflikte auftreten. Mehr Miteinander und keinen Neid.
- mehr Rückhalt durch Vorgesetzten (oftmals wird man selbst schnell zum Beschuldigten und/oder muss sich intensiv rechtfertigen)
- Stärkung/Rückhalt durch die Behördenleitung
- Entschieden größere Rückendeckung durch Vorgesetzte (ausschließlich politische Beamte im Polizeiapparat gemeint) sowie Politik und Medienvertreter
- Unterstützung und Rückendeckung sowohl durch Vorgesetzte, als auch Politik-Unterstützung in rechtlichen Angelegenheiten
- Unterstützung von Seiten der Behördenleitung und der Justiz
- Rückhalt aus der Führungsebene und Politik wäre wünschenswert-Fürsorgepflicht des Dienstherrn sollte endlich mal erfüllt werden
- Die polizeilichen Behördenleitungen MÜSSEN sich Strafanzeigen wegen Beleidigung und Widerstand gg. Vollstreckungsbeamten anschließen, sofern Öffentlich-wirksamkeit besteht. Dies geschah in den von mir veranzigten Fällen NIE.
- Es sollte eine einheitliche hessenweite Vorgehensweise in Bezug auf die Stellung von Strafanträgen der Behördenleitungen geben. Auch sollten diese durch die Behördenleitung auch bei niedrighwelligen Delikten wie z.B. Beleidigungen erfolgen. Es kann nicht sein, dass gewisse Beleidigungen durch die Behördenleitungen als hinnehmbar angesehen werden.
- Ganz verhindern sehe ich eher als schwierig an. Es wäre allerdings schön, wenn mein Berufsstand (Polizei) in solche Vorfälle verwickelt sind, die alle Vorgesetzten, bis zur obersten Behördenleitung, zunächstmal hinter einem stehen würde und

nicht zunächst von der Schuld des Polizisten ausgehen würde. Manchmal fühlt man sich da schon etwas allein gelassen.

- Außerdem wünsche ich mehr Rückhalt von Behördenleitung und Politik
- Bei Anzeigenerstattung behördlichen Rechtsbeistand.
- Ebenfalls weisen die Vorgesetzten größtenteils überhaupt kein Rückgrat mehr auf, was das angeht. Da wird sich unberechtigterweise bei dem Bürger entschuldigt und man selbst als größter Beschuldigter behandelt
- höhere Strafen vor Gericht, sofortiges Handeln bei Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte, Rückhalt bei Zwangsanwendungen bei den höheren Vorgesetzten.
- Mehr Rückendeckung durch Vorgesetzte und Justiz
- mehr Rückhalt durch die Behördenleitung
- Rückhalt innerhalb der Behörde. Angriffe gegen Polizei, egal ob verbal oder körperlich, sollten in keinem Fall geduldet werden, unabhängig davon, ob die Tat mit Außenwirkung verbunden war oder nicht

Politik

- Unterstützung seitens Politik
- Politik--Unterstützung in rechtlichen Angelegenheiten
- Außerdem wünsche ich mehr Rückhalt von Behördenleitung und Politik
- mehr Rückhalt durch Politik
- Rückhalt aus der Politik wäre wünschenswert
- Das Ansehen und den Respekt der Polizei in der Gesellschaft steigern, unter anderem durch die Politik und Medien .
- Rückkehr zum gesunden Menschenverstand in der Politik und weg von bereits eingelehrten und legalisierten linksextremen Praktiken (Unterstützung der Antifa und anderer linksextremer Organisationen). Nur so wird der Polizeibeamte Zug um Zug wieder als Respektsperson von der Mehrheit der Bevölkerung angesehen werden.
- Die Politik und Judikative muss wieder die Polizei schärfen und in ihren Maßnahmen unterstützen. Das Messer der Polizei ist seit Jahren verstumpft
- Die Polizei bräuchte mehr Rückenhalt aus der Gesellschaft und der Politik.
- Diffamierung der Polizei in der Politik und Presse müsste aufhören.

- ...gesellschaftliche Verrohung kann nur durch eine sichere Politik und damit einhergehend einem starken Staat verhindert werden.
- Entschieden größere Rückendeckung durch Vorgesetzte (ausschließlich politische Beamte im Polizeiapparat gemeint) sowie Politik und Medienvertreter
- Die Gesellschaft an sich hat ein Problem, sie ist in sich gespalten, dies auch hervorgerufen durch die Politik. Von hier aus muß auch die Änderung erfolgen. Aber die Politik hat daran offensichtlich kein Interesse.
- Keine Rückendeckung durch Politiker.
- Gewalt bei Demo Einsätzen seitens des linken Klientels ist völlig normal. Zur Erfüllung der politischen linken Ziele distanzieren sich derartige Politiker nicht ausreichend. In den Augen der "Linken" sind Polizeibeamte immer die Verursacher, so dass Gewalt gegen PB gerechtfertigt wird
- mehr Rückendeckung von Politik

Medien

- Und dazu gehört auch eine entsprechende Darstellung in den Medien,
- Weiterhin trauen wir uns immer weniger körperlich oder verbal durchzugreifen, da die Beamten schnell am Pranger landen. Social Media sei Dank. Am Ende bekommen wir eine Gegenanzeige, die die Beförderung erstmal aussetzen lässt. Da lohnt es meist nicht, sich auf solch einen Grabenkampf einzulassen. Aber das ist ein Teufelskreis, denn hierdurch verlieren wir noch mehr "Respekt" auf der Straße.
- Durch die modernen Medien werden Gewaltszenen von PB ins Netz gestellt
- Mehr Rückhalt in der Bevölkerung und Medien
- Medien dürften Berufe im öD nicht ständig denunzieren oder Fehler besonders krass darstellen und publik machen
- Mehr Respekt vor der Polizei und diese nicht öffentlich so oft an den Pranger stellen, ohne Hintergrundinformationen zu haben.

Mehr bzw. bessere(s) Aus- und Fortbildung / Training

- Beteiligung des Dienstherren an sportlicher Betätigung (Selbstverteidigung, pp)
- mehr Einsatztraining
- Mehr Fortbildungsmöglichkeiten zum Schutz der Beamten.
- mehr verpflichtendes Einsatztraining zum Erhöhen der Sicherheit

- bessere Ausbildung
- Ausbildung Angebote über regelmäßigen Dienstsport bzgl. Selbstverteidigung. Möglichkeit, privat besuchte Selbstverteidigungskurse als Dienstsport anzurechnen
- es müssten deutlich mehr Fortbildungsmaßnahmen angeboten werden, um sich in Selbstverteidigung, Einsatz von Einsatzmitteln etc. zu schulen und weiterzubilden.
- Wünschenswert wäre eine verbesserte Ausbildung von Polizeibeamten im Bereich Konfliktkommunikation und Konfliktpsychologie, ggf. auch im Bereich Eingriffstraining
- ich glaube vieles liegt an der Kommunikation. Evtl Schulungsmaßnahmen in Gesprächsführung, non verbale Kommunikation lesen und bewerten können...
- Es ist nur von großer Bedeutung das Polizeibeamte im Umgang mit Gewalt und Aggressionen geschult werden, um damit umzugehen. Hier hilft nur ein regelmäßiges Training in allen betroffenen Bereichen (z.B. Selbstverteidigung, Sprachführung, Psychologie, etc. ...).
- Eine gute Ausbildung im Bereich polizeilicher / deeskalierender Kommunikation und Selbstverteidigung sind der Schlüssel zum Erfolg. Aus Erfahrung kann ich jedoch sagen, dass ein konsequentes und selbstsicheres Auftreten als Polizeibeamter maßgeblich dazu beiträgt, aufkommende Aggression zu unterbinden oder ganz zu vermeiden. Sobald jedoch bei dem polizeilichen Gegenüber Alkohol oder Drogen ins Spiel kommen hängt meiner Erfahrung nach jedoch viel vom Zufall ab, wie sich eine Situation entwickelt.
- In den meisten Fällen kann man durch Kommunikation viele Aggressionen deeskalieren. Hiervon sind natürlich die Sachverhalte ausgenommen in denen der Gegenüber unter den Einfluss von Alkohol und / oder Drogen steht. Dort ist ein schnelles einschreiten und fixieren die beste Lösung.
- Fehlendes konsequentes Auftreten schafft unnötige verbale und körperliche Auseinandersetzungen. (Frei nach dem Motto: Das dürfen Sie nicht)
- Mehr Lehrgänge zu deeskalierender Kommunikation und interkultureller Kompetenz. Außerdem mehr Aus- und Fortbildung im Bereich der Selbstverteidigung
- Polizeibeamte müssten Ihre kommunikativen Fähigkeiten ausbauen und das Auftreten von Polizeibeamten sollte ständig geschult werden. Auch im Rahmen der Eigensicherung und Deeskalation müsste der Dienstherr deutlich häufiger fortbilden als stets nur technische oder gesetzliche Neuerungen zu schaffen



2. Lehrkräfte

Lehrkräfte – insgesamt 284 Personen haben als berufliche Tätigkeit „Lehrer“ angegeben.

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	227	80.2%	106	44.2%
	Nein	56	19.8%	134	55.8%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	152	57.6%	49	21.9%
	Nein	112	42.2%	175	78.1%
Anspucken	Ja	31	12.7%	5	2.3%
	Nein	213	87.3%	208	97.7%
Körperlicher Angriff	Ja	71	28.3%	11	5.1%
	Nein	180	71.7%	203	94.9%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	37	15.4%	5	2.3%
	Nein	204	84.6%	208	97.7%
Tötungsversuch	Ja	1	0.4%	2	0.9%
	Nein	237	99.6%	210	99.1%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	64	26.1%	16	7.4%
	Nein	181	73.9%	201	92.6%

Abbildung 33: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

Deliktsart (N=43)	Anzahl	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	8	16.3
Verbale Drohung gegen Ihre Unversehrtheit	28	57.1
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	5	10.2
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	3	6.1
Körperlicher Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	5	10.2
Körperlich bedrohliches Auftreten	29	59.2
Sonstiges	11	22.4

Abbildung 34: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten

Anzahl der erlebten Bedrohungen (N=43)	in %
1	25.6
2-5	58.1
6-10	2.3
11-25	11.6
>25	2.3
Gesamt	100.0

Abbildung 35: Anzahl der erlebten Bedrohungen innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Anzahl der erlebten Bedrohungen reichte von 1 bis 50 mal. Im Mittel wurden über 5 Bedrohungen angegeben.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=11)	Anzahl	in %
Gestoßen oder geschubst	8	72.7
Geschlagen oder getreten	7	63.6
An der Kleidung gerissen	6	54.5
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	2	18.2
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	4	36.4
Körperlicher Angriff mit Messer	0	0.0
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0	0.0
Sonstiges	3	27.3

Abbildung 36: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe in den letzten 12 Monaten

Anzahl	in %
1	9.1
2-5	81.1
6-10	0.0
11-25	9.1
>25	0.0
Gesamt	100.0

Abbildung 37: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe reichte von 1 bis 13 mal. Im Mittel wurden über 4 Angriffe angegeben.

f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen

Delikt	Häufigkeit	in %
Verbale Beleidigung	18	39.1
Verbale oder körperliche Bedrohung	16	34.8
Körperlicher Angriff	7	15.2
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	2	4.3
Ich habe keines der Ereignisse als besonders schlimm empfunden	3	6.5
Gesamt	46	100

Abbildung 38: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)*Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?*

Anzahl der Täter	Häufigkeit	in %
Ein Täter / Täterin	63	59.4
Zwei Täter / Täterinnen	16	15.1
Drei oder mehr Täter / Täterinnen	27	25.5
Gesamt	106	100

Abbildung 39: Anzahl der Täter (letzte 12 Monate).*Geschlecht des Täters*

Geschlecht	Anzahl	in %
weiblich	12	19
männlich	51	81
Gesamt	63	100

Abbildung 40: Geschlecht des Täters (letzte 12 Monate).*Geschätztes Alter des Täters*

Altersangabe	Anzahl	in %
Unter 20 Jahren	47	74.6
21 bis 30 Jahre	2	3.2
31 bis 40 Jahre	2	3.2
41 bis 50 Jahre	6	9.5
51 bis 60 Jahre	3	4.8
Über 60 Jahre	2	3.2
Keine Angabe möglich.	1	1.6
Gesamt	63	100.0

Abbildung 41: (Geschätztes) Alter des Täters beim gravierendsten Vorfall in den letzten 12 Monaten

Weitere Angaben zum Täter

Angaben zum Täter		Anzahl	in %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	22	34.9
	Nein	37	58.7
	Ich weiß es nicht (mehr)	4	6.3
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	4	6.5
	Nein	58	93.5
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	2	3.3
	Nein	59	96.7
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	9	14.5
	Nein	53	85.5

Abbildung 42: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

Die Täter sind überwiegend Schülerinnen und Schüler aller Altersstufen, wobei der Schwerpunkt auf männlichen (81 %) Einzeltätern (60 %) unter 20 Jahren (75 %) liegt. Andererseits sind auch Gewalterfahrungen mit drei oder mehr Tätern (26 %) häufig und unter den Tätern sind auch Eltern der Schüler oder Fremde, wie die Freitextangaben zeigen. Der Migrationsanteil spielt eine relativ geringe Rolle (35 %), in den offenen Nennungen werden aber spezifische kulturelle Konflikte und Respektlosigkeiten benannt. Weniger relevant ist Alkohol- oder Drogeneinfluss, was für situationsbedingte Konflikte im schulischen Kontext spricht.

Die emotionalen Folgen sind umfassend und vielfältig. Mit 17,3 % Wiedererleben und aufdringlichen Bildern, 17,8 % Angst bis hin zu anderen negativen Zuständen wie Bedenken und Sorgen in 46 % der Fälle und Ärger mit 56 % sind emotionale Belastungen im Berufsalltag enorm (siehe folgende Übersicht).

h) Auswirkungen auf das Opfer

[Frage: Wie oft erleben Sie aufgrund des Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Ausübung Ihrer beruflichen Tätigkeit?]

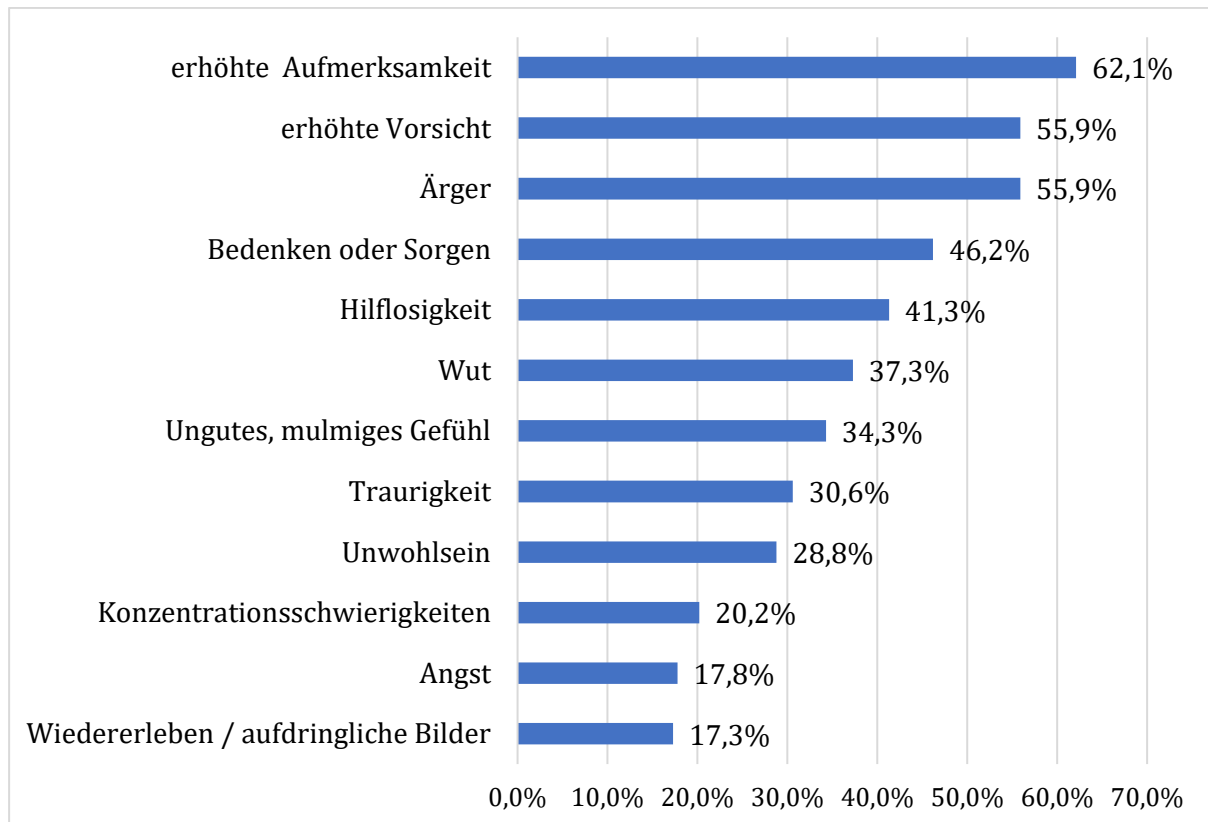


Abbildung 43: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit **häufig oder immer** erleben.

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheit (Gewaltbetroffene)

[Frage: Haben Sie aufgrund von Unsicherheit am Arbeitsplatz schon darüber nachgedacht, Ihren Beruf zu wechseln?]

Angabe	Anzahl	in %
Ja	16	15.4
Ja, es ist mir aber nicht möglich	15	14.4
Gelegentlich	13	12.5
Nein	60	57.7
Keine Angabe	0	0,0
Gesamt	104	100.0

Abbildung 44: Gedanken an Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheit (Gewaltbetroffene).

j) Anzeigenerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	49	45.8
Nein	58	54.2
Gesamt	107	100.0

Abbildung 45: Anzeigenerstattung beim Vorgesetzten.

Gründe gegen Anzeigenerstattung (N=58)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	24	41.4
Aufwand war zu hoch	24	41.4
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	37	63.8
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	9	15.5
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	9	15.5
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	7	12.1
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	4	6.9
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	3	5.2
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	2	3.4
Scham	5	8.6
Sonstiges	10	17.2

Abbildung 46: Gründe gegen Anzeigenerstattung beim Vorgesetzten (kumulative Antwortmöglichkeiten).

k) Anzeigenerstattung bei Polizei oder Staatsanwaltschaft und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	1	0.9
Nein	105	99.1
Gesamt	106	100

Abbildung 47: Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei.

Gründe gegen Anzeigenerstattung (N=105)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	43	41.0
Aufwand war zu hoch	32	30.5
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	39	37.1
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	27	25.7
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	22	21.0
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	11	10.5
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	11	10.5
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	9	8.6
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	1	1.0
Scham	5	4.8
Sonstiges	23	21.9

Abbildung 48: Gründe gegen Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei (kumulative Antwortmöglichkeiten).

Obwohl knapp die Hälfte der Betroffenen die Schulleitung informiert, erfolgt eine Strafanzeige fast nie. Damit werden die meisten Vorfälle den Strafverfolgungsbehörden nicht bekannt.

l) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Häufigkeit	in %
Ja	50	17.7
Nein	125	44.3
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	97	34.4
Keine Angabe	10	3.5
Gesamt	282	100.0

Abbildung 49: Schutz der Behörde vor Gewalt (eigene Einschätzung).

Sicherheitsgefühl	Häufigkeit	in %
sehr sicher	115	40.6
eher sicher	146	51.6
eher unsicher	19	6.7
sehr unsicher	3	1.1
Gesamt	283	100.0

Abbildung 50: Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

85 Lehrerinnen und Lehrer beantworteten die offene Frage nach dem gravierendsten Vorfall in den letzten 12 Monaten. Die Schilderungen betreffen überwiegend Beleidigungen teils drastischer Art, üble Nachreden, Respektlosigkeiten und Bedrohungen vielfältiger Art. Die meisten Übergriffe gehen dabei von Schülern und Schülerinnen aus, aber auch von Eltern und Fremden. Auch Mobbing wird thematisiert.

Körperliche Gewalt

- Förderschwerpunkt emotionale und soziale Entwicklung - Schule für Kranke - Häufige verbale, körperliche Bedrohungen; psychische Gewalt; Stichwunde durch Stift; Hämatome an Beinen und Gesicht durch Tritte und Schläge
- grobe Ignoranz von Lehreransagen mit der Folge einer Eskalation zwischen Schülern. beim Versuch zu schlichten, Gewalt mir gegenüber
- Im Schulunterricht mache ich in halb gebückter Haltung eine Notiz, schaue zu einem Schüler, während mir von der Seite ein Mülleimer über den Kopf fliegt und meinen Kopf nur knapp verfehlt. Ein Schüler hat mich abgelenkt, der andere den Mülleimer mit dem Fuß geschossen.
- Inklusionskind, wechselnde I-Kräfte; boxte und kratzte mich mehrfach; prügelte auch auf I-Kräfte ein
- Junge von 6 Jahren rastet auf dem Schulhof aus. Er hat keinen Teilhabeassistenten. Ist aber allein ohne TA überfordert. Schlägt um sich. Beißt mich. Nachdem er sich scheinbar beruhigt hat, geht er motivationslos auf Erstklässlerin in los und verprügelt diese.
- Kind wollte andere schlagen, dazwischen gegangen. Geschlagen worden.
- Nach Weigerung eines Arbeitsauftrags Stuhl geworfen, als Schutz für andere versucht, den Täter abzuhalten, daraufhin körperlicher Angriff mit treten, schlagen, verbaler Beleidigung
- Schreiattacke mit Schlägen und Treten
- Trat und schlug, warf mit Gegenständen, stach mit Schere auf mich ein. War nicht strafmündig.

Bedrohung (körperlich oder verbal)

- Während des Abendunterrichts finden sich auf unserem Schulhof a) Gruppen von Drogendealern und -käufern ein, die von mir des Schulhofes verwiesen werden und b) Gruppen von Jugendlichen oder jungen Erwachsenen, die dort rauchen und/oder Alkohol trinken und dann nur unter großem Aufstand und Aufsicht von mir vom Schulhof begleitet werden. Dabei befinde ich mich dann mitten unter diesen Menschen, die mir ihre Stärke beweisen möchten.
- Anruf eines Elternteils am Abend ohne Nummer. Alkoholisiert am Telefon mehrfache Beleidigung und Bedrohung.

- Baute sich direkt vor mir auf, hob die Hand als wolle er mir ins Gesicht schlagen, stoppte die Hand einige cm vor meiner Nase.
- Bedrohung im Unterricht bzw. beim abschreiben erwischt. Ermahnung und dann Wortgefecht, dass den Schüler in Rage gebracht hat.
- Beschimpfung und Drohung unspezifischer Gewalt
- Der Schüler stand auf, baute sich vor mir auf und meinte, er müsse hier jetzt mal was sagen. Er beleidigte mich und kam immer näher, soweit, dass er keinen Meter mehr vor mir stand. Dann lies er eine Hasstirade los, beleidigte mich als „Fotze“ und wedelte mit seinen Händen so dicht vor mir herum, dass er mich beinahe traf. Er baute sich regelrecht vor mir auf und setzte sich auch auf meine Aufforderung hin nicht wieder hin. Es ließ sich von seinen Mitschülern feiern.
- der Täter war mit seinen Noten nicht einverstanden und versuchte diese unter verbalen Drohungen zu verbessern
- Der Täter/die Täter sind Schüler, die sich nicht an Anordnungen, wie z.B. „Geh bitte in den Klassenraum!“, halten und dann sofort beleidigend oder bedrohend reagieren.
- Drohung, weil der VU erzwingen wollte, in eine Bildungsmaßnahme aufgenommen zu werden
- Ein Schüler wollte mir als Lehrkraft Anweisungen geben. Als ich ihm Einhalt gebieten wollte, wurden seine Äußerungen beleidigend. Ich habe diesen Vorfall an seine Klassenlehrerin weitergeleitet. Eine Schülerin beleidigte eine Mitschülerin. Als ich sie daraufhin aufforderte, zu gehen, wurde die Schülerin auch gegenüber mir ausfällig und beleidigte mich. Ich musste beide Schülerinnen in getrennte Räume bringen, damit sie sich beruhigen bzw. habe die Schülerin für diesen Tag vom Unterricht ausgeschlossen, da sie sich nicht beruhigen konnte und gedroht hat, auch körperlich gewalttätig zu werden.
- Eine Mutter verbreitete Geschichten über angebliches Fehlverhalten meinerseits im Internet. Ein Diskussionssteilnehmer, der ihr scheinbar persönlich bekannt ist, schlägt vor, mich "doch einmal nachts zu besuchen", "es gäbe schließlich Mittel und Wege", falls ich nicht nachgebe.
- Lehrer wird bedroht. "Ich könnte sie klatschen."
- Notengebung... wenn Sie mir eine Note fünf geben, dann...
- Schüler bedroht mich über mehrere Wochen täglich. Droht mit Gewalt durch ihn und seine Freunde. Beleidigt mich fortlaufend, verhält sich respektlos. Schüler

kommt immer wieder während des Unterrichts auf mich zu und droht mit Gesten der Gewalt, täuscht Faustschläge an usw. Schüler schreit rum, rastet aus sobald er aufgefordert wird sein Verhalten zu ändern

- Schüler war mit seiner Leistungsbewertung nicht zufrieden und meinte, wir würden uns nicht mehr sehen. Dies war aus meiner Sicht als Drohung (Sprache, Blick) zu verstehen.
- Trotz vieler Gespräche mit dem Jugendlichen und den Erziehungsberechtigten mussten wir ihn aufgrund von Schulabsentismus der Schule verweisen. Anschließend schickte mir der Schüler Nachrichten auf mein privates Mobiltelefon, aus denen hervorging, dass er es mir noch zeigen wird.
- Wenn die eigene Zielsetzung nicht erreicht wurde, dann zeigte die betreffende Person beleidigendes Verhalten (zuerst sprachliche Ebene), Erregungszustand z.T. durch Mimik (Art Kaubewegung) angezeigt, z.T. unterstrichen von körperlichen Drohgebärden (nach vorne gehen, körperlich nahe kommen, sich "aufbauen"-groß machen)
- wiederholtes Einfordern, in eine höhere Klasse versetzt zu werden (mit großer aggressiver Energie, Türzuschlagen)

Beleidigung / Respektlosigkeit

- "Halt die Fresse und verpiss dich"
- Allgemeine Verrohung der Sprache bei vielen Schüler und Schülerinnen.
- Aufsicht auf dem Schulhof. Anweisungen, das Schulgelände nicht zu verlassen (Schüler/innen sind minderjährig) wurden mehrfach ignoriert. Es wurde gelacht und als ich lauter wurde, gesagt: „Schrei mich nicht an, ich zeig dich an“.
- Beleidigung aufgrund einer schlechten Note
- Beleidigung des Lehrers wegen angeblich unzumutbaren Erziehungsmethoden oder zu vielen Hausaufgaben.
- Beleidigung nach Rüge
- Beleidigung nach Zurechtweisung bei einer öffentlichen Veranstaltung
- Beleidigung, respektloser Ton
- Beleidigungen durch Eltern und Schüler wegen schlechter Schulnoten bzw. gefährdeter Schulabschlüsse
- Beleidigungen durch Moslems gegenüber mir als Frau

- Beleidigungen und Beschimpfungen
- Beleidigungen und Drohungen, Störung und Provokation
- Bezichtigung durch Schülerin ein "Pädophiler" zu sein, Verbreitung über Instagram
- Ein Vater warf uns vor ausländerfeindlich zu sein, nur weil wir einem anderen Vater mit Migrationshintergrund zu einer freiwilligen Wiederholung des Kindes rieten.
- Eine Schülerin hat mich unter anderem als "Fotze" beleidigt, weil sie der Meinung war, dass ich sie ungerecht behandelt hätte. Dies war jedoch neutral betrachtet nicht der Fall.
- Es ging um die Förderung und unterstützende Maßnahmen für eine leistungsschwache Schülerin. Die Mutter wurde beleidigend, da sie das Gefühl hatte, dass man ihr Erziehungsverhalten kritisiert.
- Es handelt sich um einen verhaltensauffälligen Schüler, der immer wieder Wutanfälle bekommt. Wenn er "ausrastet", dann schreit er mich an: "Du bist eine Scheiß-Lehrerin", "Du hast mir gar nicht zu sagen", "Ich höre nicht auf dich!" "Du bist dumm!" Er zeigte mir mehrmals den Vogel oder machte eine ähnliche Geste mit seiner Hand
- Frustrationserlebnisse führen bei bestimmten Kinder (Jungen) zu verbalen Ausbrüchen: Du Schlampe, Votze, Willst du mich verarschen, Du kannst mich mal. Mach deinen Scheiß doch selber. Oft sehr impulsgesteuert und dieselben Kinder kuscheln sich im nächsten Moment an einen, wenn man mit ihnen durch diese Wut gegangen ist und für sie als Person da ist und sie aushält
- Herabsetzen meiner Person durch Worte und Verhöhnung
- Herabwürdigungen, Beleidigungen und üble Nachrede von Menschen in Führungspositionen. Beschimpfungen, Anschreien. Degradierung im fachlichen Bereich
- Im letzten Jahr Arbeit an einer Grundschule mit vielen Elterngesprächen. Da das Schulsystem nicht einfach zu verstehen ist werden gut gemeinte Ratschläge manchmal missverstanden. Die einfachste Reaktion ist dann, auf und über den Lehrer zu schimpfen und ihn zu beleidigen.
- Kinder reagieren z. B. auf Arbeitsaufträge zu denen sie keine Lust haben mit Sätzen wie: Du hast mir gar nichts zu sagen! Sie hören nicht auf mich, stören den Unterricht und andere Kinder massiv, laufen durch den Raum oder verlassen ihn um kurz darauf mit lauten Geräuschen wieder rein zu kommen, Arbeitsaufträge

werden lautstark verweigert...Wir haben es mit Kindern zu tun. Auffallend ist die Respektlosigkeit. Persönlich nehme ich das eher selten. Aber es ist sehr kraftraubend und anstrengend.

- Massive verbale Beleidigungen, da sich der Täter von mir ungerecht behandelt fühlte
- Nachdem der/die Schüler/-innen freundlichst auf ihr Fehlverhalten angesprochen wurden, rasteten sie regelmäßig aus!
- Persönliche Beleidigung
- Persönliche Beleidigung aufgrund eines Hinweises auf einen Regelverstoß und die Bitte um Behebung des Verstoßes.
- Respektlosigkeiten, Beschimpfungen pubertierender Jugendlicher um die Grenze der Strafmündigkeit (Alter: 13 - 17 Jahre); deprimierend dabei ist, dass die Dienststellenleitung in den meisten Fällen von Strafverfolgung abrät; hier sollte meines Erachtens klare Kante gezeigt werden
- Zurechtweisung bei der Busaufsicht wegen Rauchen. Beleidigende Rufe hinter mir her. Habe es dem Klassenlehrer mitgeteilt
- Schüler beleidigen mich gelegentlich mit deftigen, anzüglichen Bemerkungen und Bezeichnungen
- Schüler pöbeln sich gegenseitig an, fast Schlägerei. Gehe dazwischen. Ich werde Ziel der Pöbel "Das geht dich nichts an" Raucher auf dem Schulgelände: "Du hast nichts zu sagen" "was willst du du..."
- Schüler stören den Unterricht, ich reguliere, werde beschimpft und beleidigt
- Verbale Entgleisungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten. Wahrscheinlich fühlten sich die Beleidiger durch mich falsch beurteilt bzw. in ihrer Ehre verletzt, da ich als Frau sie als Mann kritisierte bzw. aus ihrer Sicht zu schlecht benotete.
- Schüler wird ausfällig als ich ihn zum Arbeiten auffordere
- Ständig werden Lehrer auf dem Schulhof etc. beleidigt
- Sticheleien und Beleidigungen im Unterrichtsraum
- Telefonische Belästigung mit obszönen Ausdrücken
- Verbale Äußerungen Jugendlicher, die man nicht (oder noch nicht) zu ernst nehmen sollte.
- Verbale Beleidigungen aufgrund wahrgenommener bzw. behaupteter ungerechter Behandlung
- verbale Beschimpfungen durch Schüler bei unterschiedlichen Meinungen

- Verweis erteilt wegen Rauchens auf dem Schulgelände. Verbale Ausfälle meiner Person gegenüber (Fotze, Hure, Miststück)

Mobbing / Konflikte unter Kollegen

- „Aufgrund diverser Unterschiede wurde ich über Jahre gemobbt. Zum Dank hat man mich an eine Gesamtschule versetzt. Dort herrscht ein weitaus anstrengenderes Klima. Körperliche, verbale und andere Auseinandersetzungen sind dort an der Tagesordnung. Meine derzeitige Dienststelle hat das Thema Mobbing heruntergespielt und trotz jahrelanger Versuche meinerseits eine Versetzung in einen anderen Schulamtsbezirk zu erreichen, wurde die gesamte Angelegenheit verharmlost und verniedlicht. Es existiert eine Bossing-Mobbing Vereinbarung im Schulamtsbezirk die jedoch anscheinend bei mir keine Rolle spielt. Auf die Bitte um Unterstützung von Seiten des Schulamts, des HKM passierte nichts. Es ist üblich, unerwünschte und vermeintlich aufmüpfige Personen zu mobben, gegen diese zu intrigieren und sie weitaus stärkeren Belastungen auszusetzen als dies bei anderen "Kollegen*innen" der Fall ist. Dabei kommt es zu übler Nachrede, zu Falschanschuldigungen und zu massiven Eingriffen in die Privatsphäre. So wurden in meinen Arbeitsräumen persönliche Gegenstände einfach entsorgt oder verschwand. Es wurden Gerüchte gegen meine Person verbreitet und es wurde mir sehr massiv zugesetzt.“
- Bossing, Mobbing und schlechtrede vor anderen
- Kollegin weicht stark vom Bewertungskonzept während der Prüfungsphase aus. Utopisch gute Noten sollen gegeben werden. Sachlicher Einwand meinerseits brachte den Vulkan zum Ausbruch.
- Mobbing innerhalb einer Klasse

Sexueller Übergriff durch Kollegen

- Kollege fasst mir während Klassenfahrt dauernd "zufällig" an die Brust

Sonstiges im Wortlaut

- Sabotage: Der Schnellspanner des privat genutzten Fahrrads wurde mutwillig geöffnet

- „Beleidigungen gegen meine Person und Funktion von Eltern, die mit Entscheidungen nicht einverstanden waren, bzw. denen wir als Schule ihre Erziehungspflichten klarmachen mussten. Nicht angegeben habe ich hier verbale und körperliche Übergriffe von Schülerinnen und Schülern, da diese nicht schulfähig sind. Tatsächlich verhalten sich aber immer mehr Kinder schon im ersten Schuljahr völlig respekt- und distanzlos gegenüber Lehrkräften und der Schulleitung. Nicht selten werden sie zudem körperlich und verbal übergriffig...“
- Da ich aktuell in der Grundschule eingesetzt bin, habe ich viele Elterngespräche mit Eltern, die wenig deutsch sprechen. Die Lehrerinnen sind die ersten, die für den Zorn über Ungerechtigkeit im System greifbar sind. Also werden sie beschimpft und beleidigt. Entweder die Eltern sind sehr dankbar oder sie sind grund-aggressiv. Anscheinend gibt's nicht viel dazwischen mehr.
- Eine Schülerin wurde sowohl körperlich als auch verbal von anderen Mitschülerinnen angegriffen! Aufgrund dessen habe ich ganz klar die Situation verschriftlich und die ohnehin schon ewig bestehende ärgerliche Situation konkretisiert. Ich bin neu in die Klasse gekommen und habe der Schulleitung angezeigt, dass ich sicherlich derartiges Verhalten NICHT dulden werde und auch ohne Einverständnis der SL hier strafrechtliche Verfahren einleite. Die Behördenleitungen versuchen doch sehr häufig Dinge klein zu halten und schön zu reden. Dabei spiele ich jedoch nicht mit.
- Gewünschte Bildungswege der Eltern nicht konform mit Lehrermeinung. Eltern stellen zu hohe Forderungen, überschreiten Grenzen; Fachkompetenz des Lehrers wird angezweifelt
- Rufschädigung, Lügen, Diffamierung, üble Nachrede in einem Round-Table Gespräch mit externen Experten. War der Situation nicht gewachsen, hab es geschehen lassen, habe nicht den Raum verlassen und musste mich gegen 7 Personen alleine rechtfertigen ohne Rückhalt vom Chef, Nervenzusammenbruch 4 Wochen krank geschrieben. Aufspruch von einem Kind: "Ich stech euch alle ab" (auch die anderen Mitschüler) "Ich schieß' euch alle ab"
- Verbale, tägliche Übergriffe in schriftlicher Form (über Monate hinweg), Bedrohungen in schriftlicher Form, bezogen auf schulische Angelegenheiten aber auch persönliche verbale Übergriffe, Verleumdungen

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

Körperliche Gewalt, Anspucken

Zwischen Schülern / Eingreifen durch Lehrkraft

- Nach der Unterrichtsstunde würgte der Flüchtling einen deutschen Mitschüler grundlos.
- Schüler griffen sich gegenseitig im Unterricht mit Handwerkzeugen an.
- Schulprügelei
- Schüler ging ohne Grund auf einen anderen los und würgte ihn. Die SL hat den Schüler sofort für den Tag vom Unterricht ausgeschlossen. Aufgrund des Vorkommnisses wurde der Schüler sofort aus der Maßnahme der BA entfernt. Seit 2015 und der Flüchtlingssituation haben wir im ländlichen Raum wesentlich mehr mit verbalen Angriffen zu tun. Der Anstieg ist auf die Flüchtlinge (m/w/d) und deren Verhalten zurück- zu führen. - Pünktlichkeit / Verlässlichkeit- Respekt vor Frauen- Gewaltbereitschaft
- Kind wollte auf anderes Kind losgehen, davon habe ich ihn mit einer Kollegin abgehalten. Er wollte sich losreißen, hat dabei getreten, um sich geschlagen.
- Ursache: Zunächst seit längerer Zeit anhaltender Streit wegen kulturellen Hintergrundes, der jedoch von Unbeteiligten nicht erkannt werden konnte, weil er stets in der Landessprache ausgetragen wurde. Eskalation: Während der Eskalation kam es zu einem Schlichtungsversuch, auf Grund dessen sich der Angriff beider Personen schließlich auf mich konzentrierte. Resultat: Die Situation konnte mit allen Beteiligten geklärt werden - es kam danach zu keinem weiteren Zwischenfall dieser Art.
- Schüler (ca. 9 Jahre alt) flippt auf Pausenhof komplett aus und geht auf Mitschüler los. Ich versuche die beiden zu trennen und werde aus diesem Grund tätlich angegriffen (Tritte und Schläge in den Bauch)
- Aus einem Konflikt zwischen zwei volljährigen Migranten im Sportunterricht eskalierte die Situation, die ich schlichten wollte. Letztlich gelang es erst mithilfe weiterer Personen beide von einander zu trennen, um dann die Polizei zu rufen. Während der körperlichen Auseinandersetzung wurde auch ich verletzt, da ich helfen wollte, beide zu trennen.

- Ein Schüler ist ausgerastet und hat einen Mitschüler körperlich attackiert. Beim Versuch, ihn davon abzuhalten, trat und schlug er heftig um sich und verletzte mich (blaue Flecken, Muskelzerrungen an der Wirbelsäule).

Durch Schüler gegenüber der Lehrkraft

- Eine verärgerte Schülerin versprühte Pfefferspray
- Gewalttätiges Kind, nicht handelbar im Unterricht, hat mich während Schwangerschaft getreten, bespuckt usw, auch andere Kinder. Hatte Angst
- Ich bin im Unterricht einem verhaltensauffälligen Schüler, mit dem ich schon seit längerer Zeit Schwierigkeiten hatte, zu nahe gekommen. Da er den Unterricht störte, sollte er in einem anderen Raum arbeiten. Er reagierte nicht auf meine Aufforderungen, ich ging zu seinem Platz, da schlug er mir auf den Arm. Daraufhin holte ich die Sekretärin, da die Schulleitung nicht anwesend war und ließ den Schüler von der Mutter abholen.
- Ich wurde unvermittelt und ohne Vorwarnung 2x kickboxartig während meiner Aufsicht im Schwimmunterricht am Beckenrand in den Unterleib getreten, als der Schüler an mir vorbeiging. Ich brachte dies sofort der Schulleitung zur Kenntnis und zeigte den Schüler an. In Folge musste ich 2x operiert werden. Der Schüler wurde der Schule verwiesen. Die Staatsanwaltschaft sah keinen Handlungsbedarf und stellte das Verfahren wegen Geringfügigkeit ein.
- Im Unterricht hatte ich einem Schüler versucht eine Matheaufgabe zu erklären. Der Schüler war nicht gewillt mir zuzuhören und hatte im Vorfeld schon einige Beleidigungen ausgesprochen. Als ich von ihm weg zum Lehrerpult ging. Warf er eine Schere mir in den Rücken.
- Kind tritt und schlägt nach mir, beschimpft mich
- Nach mehrmaliger Aufforderung eine Tätigkeit zu verrichten, stieß mich ein Schüler so heftig, dass ich gegen eine Werkbank fiel und mir einige Hämatome zuzog.
- Schüler spuckt Lehrer aus Frust an.
- Vermutlich mit Alkohol-/Drogeneinfluss. Unbestätigt. Erschleichen des Zuganges zum Raum. Stürmen des Raumes und sofortiges Schlagen, da ich im Raum war. Nehmen der eigenen Sachen und Flucht der Schülerinnen.

- Ein Schüler weigerte sich, den ihm von mir zugewiesenen Platz einzunehmen und warf mit einem Stuhl nach mir. Da ich zu diesem Zeitpunkt schwanger war, habe ich die Situation als sehr bedrohlich empfunden und Hilfe geholt.
- Schüler hat in einem Wutanfall wild und wahllos - also nicht gezielt gegen mich - getreten. Nach Beruhigung konnte der Vorfall geklärt werden von zuständigem Sonderschullehrer.
- Ich arbeite mit Grundschulkindern. Ein Kind das bei mir die 1. Klasse besuchte wollte nicht bleiben, schrie nach ihrer Mutter und lief mehrfach davon. Als ich mich in die Türe stellte um ein Fortrennen zu verhindern ging sie auf mich los und trat und schlug mich. Ich denke dennoch, dass es für mich im Nachhinein nicht so schlimm ist, da das Kind 6 Jahre alt war und in Not. Damals war es sehr belastend, die Gesamtsituation war schlimm.

Durch Eltern/ Erziehungsberechtigte

- Anspucken seitens der Eltern
- Aufgebrachter Vater stürmte mitten in der Stunde in meinen Unterricht und ging direkt vor den Kindern auf mich los, brüllte mich an, drängte mich in eine Ecke, schubste mich herum. Es gelang mir, dem Mann zu entweichen und aus der Klasse zu rennen um eine Kollegin zur Hilfe zu holen. Er rannte hinterher, schubste uns beide herum und brüllte uns an. Wir versuchten uns in einen Klassenraum zu retten, aber er riss an der Tür, so dass wir sie nicht schließen konnten. Beim Versuch abzuschließen, verbog sich der Schlüssel durch das Gerüttel des tobenden Vaters. Wir konnten uns dann einschließen und riefen aus dem Fenster einen Kollegen zu Hilfe. Der Vater flüchtete zur Schulleitung und beschwerte sich derweil über mich und drohte sich beim Schulamt und der Presse über unsere Schule zu beschweren. Das zog bei der Schulleitung leider immer. Sie entschuldigte sich beim Vater für mein Verhalten und verbot mir die Polizei anzurufen, da sie keinen Wirbel wollte. Auch ein Hausverbot traute sie sich nicht auszusprechen. Da der Vater anschließend noch einmal Drohungen gegen mich ausgesprochen hatte, schloss ich mich die nächste Zeit immer aus Angst während des Unterrichts ein. Auf dem nächsten Elternabend wurde mir mein Portmonee geklaut und mit der Karte eingekauft. Ich hatte viel Rennerei mit der Kripo und bekam wieder keine Unterstützung von der Schulleitung. Wie mir erging es auch vielen anderen Kolleginnen unter dieser

Schulleitung, die immer alles unter den Teppich kehrte. Mir ging es sehr schlecht, so dass ich mich zu Schuljahresende versetzen ließ.

Bedrohung (körperlich oder verbal)

Durch Schüler

- Aggressives Auftreten und körperliche Bedrängung wegen einer unerwünschten Schulnote, die ich ändern sollte. Nachlaufen bis un die Lehrertoilette hinein.
- Androhung eines Amoklaufes an unserer Schule sowie kurze Zeit vorher Bombendrohung gegen das gesamte Kollegium
- Schüler war nicht zufrieden mit seiner Bewertung und zeigte auf, dass ich meinen würde er sei stark, de facto sei er aber der stärkere
- Schülerin stalkte mich mit E-Mails, Facebook-Nachrichten. Sie spionierte auch Familie/Freunde mit deren Facebook-Seiten aus und machte dies auch deutlich, indem sie durchblicken ließ, was sie alles über mich und meine Familie wusste. Schülerin rief mich an als meine Kinder auf dem Spielplatz waren und machte deutlich, dass Sie wisse wo die Kinder seien. Sie gestand mir außerdem ihre Liebe. Ich war allein mit ihr im Raum. Das wäre mir mit einem Schüler nicht passiert. Ich war unvorsichtig, weil ich nicht an lesbische Schülerinnen dachte als Gefahr.
- Bei der Aufsicht 2 Jugendliche, die nicht zur Schule gehörten von der Schule verwiesen. Beide beleidigten und bedrohten mich. War kein Kollegen zur Unterstützung in Rufweite.
- Bedrohung mit einem erhobenen Stuhl
- Ein Schüler bedrohte mich mit einem Möbelstück. Er hatte aus meiner Sicht aber keinerlei Grund, gegen mich persönlich wütend zu sein, er war einfach nur aggressiv.
- Ein Schüler drohte, „Ich zünde die Schule und die Lehrerin an.“
- Ein Schüler verfasste eine Todesliste, auf der jeder/m meiner unterrichtenden Kolleginnen und Kollegen eine bestimmte gewaltsame Todesart zugewiesen wurde.
- Ein Schüler, den ich wegen Rauchens auf dem Schulgelände gebeten hatte, die Zigarette auszumachen oder das Schulgelände zu verlassen, beschimpfte mich unflätig (Hure, Fotze ...), kam mir körperlich sehr nahe, bedrohte mich, denme er mir den Weg verstellte, mich schubste und am Arm festhielt.

- Ein sehr auffälliger Schüler, der nicht still sitzen konnte, lief durchs Klassenzimmer und machte sich an meiner Schultasche zu schaffen. Das untersagte ich ihm. Daraufhin bedrohte er mich mit dem Tafel-Geodreieck und machte auch der Klasse Angst. Ich lies die Schulleitung holen, muss ihn aber auf Wunsch der verängstigten Mitschüler aus der Türe entweichen lassen. Er verlies dann das Schulgelände bevor die Schulleitung kam.
- Gewaltandrohung, Manipulation am Auto
- Gezielte Sammlung und Übertreibung, Ausschmückung und Verdrehung von Fakten und Eindrücken bezüglich meiner Arbeit und Drohung mit Beschwerde und dienstlichen Konsequenzen einschl. Meldung beim Vorgesetzten zur Einflußnahme vorschriftsmäßige Entscheidungen zu Gunsten des eigenen Kindes abzuändern.
- Ich habe den Schüler aufgefordert seinen Müll wegzubringen. Er hat daraufhin in der Klasse gesagt, dass ich mal wieder ordentlich gefickt werden müsste um ruhiger zu werden. Daraufhin wurde sein Ausbildungsbetrieb vom Schulleiter kontaktiert und er hat eine weitere Abmahnung erhalten. Daraufhin hatte ich Angst, dass er mein Auto manipuliert, es war eine Klasse mit KFZ Auszubildenden. Er sagte ich sollte zukünftig ganz vorsichtig sein, was ich wem sage, er kennt sich schließlich mit Autos aus.
- Ich kam nach ca. 12 -monatiger Elternzeit wieder zur Schule. Begegnete einem Viertklässler auf dem Pausenhof. Na einem "Hallo" meinerseits an den Schüler gerichtet, beleidigte dieser mich ohne Grund, es fielen die Worte: "Ich bringe dich um." Habe den Schüler daraufhin nicht weiter beachtet und bin ins Schulgebäude gegangen.
- körperliches auftreten, so dass der Weg versperrt wird
- Permanente Drohungen gegen mich und meine Familie, bewusste Präsenz an Wegen meines Beruflichen Lebens.
- Androhung von Beschwerden wenn ich mich nicht wie verlangt verhalte
- Schüler drohte im Internet und persönlich einen Amoklauf an und hatte bei seiner Mutter einen möglichen Zugriff auf Schusswaffen. In Zusammenarbeit mit Schulleitung und örtlicher Polizei wurde auf den Schüler und seine Mutter eingewirkt.
- Schüler wird von mir wegen eines Vorfalls in der Pause nach Anweisung der Schulleiterin nach Hause geschickt. Der Schüler schreit mich beim Gehen an: "Ich könnte Sie umbringen." Er verlässt daraufhin das Schulgebäude.

- Schüler, die nicht mit der Bewertung ihrer Leistung zufrieden waren, äußerten ihren Wunsch meines Ablebens und drohten auch damit, dies zu unterstützen.
- Schülerin mit Asperger Syndrom meinte, wenn sie nur könnte würde sie mich um bringen
- Verbaler und bedrohender Angriff (Messer in der Hand) eines 18-jährigen Bewohners des Kinderheimes, in dem ich gearbeitet habe.
- Während des Unterrichts ging ein Schüler auf die Toilette. Als er zurück kam, berichtete er über Geschrei aus der Nachbarklasse. Ich ging nachsehen und entdeckte, dass ein Schüler dort drohen auf die anwesende Lehrkraft zuging. Ich griff durch bestimmende Anweisungen ein, wobei der Schüler mich bedrohte und auf mich zuging. Gemeinsam mit der anwesenden Lehrkraft konnten wir den Schüler wieder beruhigen und auf seinen Platz verweisen. Der Schüler hatte zuvor schon eine Klassenkameradin vom Stuhl gestoßen. Der Schüler wurde nach diesen Vorfall der Schule verwiesen.
- Der Schüler (16J) erschien absichtlich 20 Min. spät zum Unterricht und der Zutritt zum Klassenzimmer wurde ihm von mir verweigert. Daraufhin schubste er mich zur Seite und betrat trotzdem den Klassenraum. Ich forderte ihn auf diesen wieder zu verlassen. Er trat daraufhin so nah an mich heran, sodass ich seinen Atem spüren kann und fragte „sonst was?“. Obwohl er einen Kopf größter und doppelt so breit war und ich Angst vor ihm hatte schaute ich ihm fest in die Augen. Ein weiterer Mitschüler stand auf sagte „Komm wir gehen. Scheiß auf die Fotze!“ Zum Glück verließen daraufhin beide Schüler das Klassenzimmer. Dieser Vorfall ereignete sich 3 Wochen nach Aufnahme meiner ersten Stelle nach dem Referendariat. Ich fühlte mich hilflos und informierte die Schulleitung. Leider unterhielt ich keinerlei Unterstützung, die Schüler wurden nicht einmal zum Gespräch gebeten. Zum Glück rief ich am selben Abend die Eltern an, die sich entschuldigten und so auf ihre Kinder einwirkten, dass diese sich bei mir entschuldigten. Trotzdem fühlte ich mich von der Schulleitung im Stich gelassen und lernte dadurch, dass ich Probleme alleine klären muss und auf mich gestellt bin.
- Eine schulfremde Person betrat das Schulgelände und bedrohte Kinder. Sie baten mich um Hilfe, doch die Person bedrohte auch mich.

Durch Elternteile/ Erziehungsberechtigte

- Aggressives Verhalten in einem Gespräch. Hat sich nicht beruhigen lassen. War mit Leistungsbeurteilung seines Kindes nicht einverstanden. Meine Kollegin und ich verließen die Schule erst, als er nach ca. 30 Minuten wegfuhr. Davor saß er im Auto bei laufendem Motor vor der Schule. Wir hatten Angst, dass er Gas gibt und uns anfährt.
- Als Lehrerin wurde ich schon beleidigt mit den Worten, dass der Unterricht nicht gut sei oder dass man ausländerfeindlich sei oder dass man nur Jungen bevorzugt. Die Beleidigungen waren jeweils von verschiedenen Personen. Manche drohten auch damit, das Schulamt einzuschalten.
- Der Mann ging mit einem Stuhl auf mich los.
- Ein erboster Vater sagte, er fackelt die ganze Schule ab. Er ruft seine Leute und dann steht kein Stein mehr auf dem Anderen.
- Elterngespräch über Kopfnoten, Bedrohung
- Sohn musste nach einer von ihm ausgehenden körperlichen Auseinandersetzung zum Beruhigen ein paar Minuten bei mir auf einer Bank sitzen. Vater sah das und ging mich verbal an. Er beleidigte mich und drohte mir Schläge an. Nur ein Inklusionshelfer, der dazwischen ging, konnte ein Übergreifen verhindern. Die Schulleitung sprach später nur mit dem Mann und drohte ihm Hausverbot an, obwohl er zu einem früheren Zeitpunkt schon einer weiteren Lehrerin angedroht hatte, ihr den Arm zu brechen.

Beleidigung / Respektlosigkeit

Durch Eltern/ Erziehungsberechtigte

- Beleidigungen gegen meine Person und Funktion von Eltern, die mit Entscheidungen nicht einverstanden waren, bzw. denen wir als Schule ihre Erziehungspflichten klarmachen mussten
- Der Vater eines Schülers wollte mit mir während des Unterrichts ein Gespräch führen und Hilfe bei dem Ausfüllen von Papieren haben. Als ich das ablehnte und einen Termin vereinbaren wollte, schrie er mich an, beleidigte mich und drückte mich gegen die Wand. Ein Kollege aus der Nachbarklasse kam und half mir.

- Die Mutter eines Schülers beschuldigte mich "korrupter Machenschaften", weil ihr Sohn auf Grund von Fehlverhalten von einem Ausflug ausgeschlossen wurde. Dazu muss gesagt werden, dass es sich um eine Rundfahrt mit einem Schiff handelte, wo das mögliche chaotische und regelwidrige Verhalten des Jungen eine Gefahr für ihn und andere dargestellt hätte. Die Mutter war aber der Meinung, ich hätte dem Drängen anderer Eltern nachgegeben, ihren Sohn nicht mitzunehmen. Wie auch in anderen Gesprächen musste man am Ende des Gesprächs offenbar froh sein, wieder auf "neutralem Grund" angelangt zu sein; man musste sich seiner Haut wehren, wo doch die Gegenseite permanent daneben lag. Die anwesende Rektorin drohte der Mutter zwar kurz mit Gesprächsabbruch, was aber dann doch nicht so lief, ganz im Gegenteil, die unverschämte Frau bekam verbal wieder so ziemlich den roten Teppich ausgerollt. Ihr übergriffiges Verhalten wurde höchstens sehr, sehr defensiv thematisiert. Oder stichwortartig :-): Schülermutter, Ausschluss Sohn, Ausflug, Anschuldigung: Lehrer - korrupt, Einflußnahme anderer Eltern.
- Beleidigungen durch Schülereltern.

Durch Schüler

- Beleidigung als Lehrkraft und körperlich bedrohendes Auftreten des Schülers
- Beleidigungen und Bedrohungen durch SuS., ausschließlich Moslems.
- Beleidigungen
- Erwischt mit Butterflymesser und nach Ansprache zur herausgabe des Messers Antwort vom Schüler: "Hols dir doch Alder". Nach dem ein Kollege in den Raum kam hat er nach nochmaliger Aufforderung das Messer übergeben.
- Feedback: "Sie kommen abgehetzt, schwitzend und stinkend in den Unterricht"
- "Fuck mich nicht ab".
- Grobe verbale Entgleisung eines Schülers bei Rückgabe einer Klausur aufgrund diametral entgegengesetzter Selbsteinschätzung der erbrachten Leistungen und dem Klausurergebnis.
- Häufigere verbale Attacken, meist mehr unsachlich als inhaltlich begründet. Keine weiteren Aktionen auf beiden Seiten folgten.
- Ich wurde im Rahmen des Unterrichts beleidigt, als ich um Ruhe im Raum gebeten habe. Ich wurde bei der Notenbesprechung beleidigt. Mir wurde schon einmal auf der Straße hinterher gerufen.

- Ich selber wurde beleidigt, darunter antisemitische Beleidigung und Verunglimpfung meines Namens durch Schmierereien in der Umkleidekabine der Turnhalle. Mit der Direktorin wurden die Eltern einbestellt und der Junge angemessen bestraft.
- Mehrere Schüler wurden bei einer illegalen Tätigkeit erwischt (z.T. hatten diese einen Schulverweis) und beim Einschreiten wurde ich und ein Kollege (diesen hatte ich vorsorglich zur Hilfe geholt) von den Schülern umstellt und verbal beleidigt. Dies wiederholte sich dann, indem die SuS z.B. Rache nehmen wollten und dies mehrfach wiederholten im Schulgebäude und versuchten uns Lehrer zu isolieren.
- Pause vorbei Schüler gegen nicht in Unterricht Rauchen auf Schulgelände Weigern sich aufzuhören Gehen auf mich zu zweit los Lassen aber nach ne Weile nach
- persönliche Beleidigungen
- Respektlose Klasse
- Schüler, die beleidigende Anmerkungen zu meiner Person abgeben haben.
- Überschreitung der an der Arbeitsstelle geltenden Regeln, daraufhingewiesen, Uneinsichtigkeit, laute verbale Äusserungen, Körpersprache: drohende Haltung
- Unterricht 9. Klasse Realschule: Schwere Beleidigung durch einen Schüler vor der Klasse: Nazischlampe, Stück Scheiße, dann hab ich nicht mehr zugehört. Bin zum Schulleiter und sagte, dass ich diesen Schüler nicht mehr unterrichten kann. Der erwiderte daraufhin, dies sei aber meine Dienstpflicht.
- Unzufriedenheit mit einer Note führte zu einer verbalen Beleidigung
- Verbale Beleidigung durch jugendliche Schüler.
- Verspätung Schulbeginn, Drogenmißbrauch, Lügen, Beschimpfungen und Bedrohung.

Mobbing / Hetze

Durch Schüler

- Hetze im Internet
- Nicht befolgen von klaren Anweisungen. Person stürmt auf mich zu und ich wehre ab. Person lässt sich fallen und behauptet, dass ich körperlich geworden bin. Namen kann ich nicht mehr mit Gewissheit sagen, es ist zu lange her.

- Die beiden Täter fingierten einen Chatverlauf, bei dem sie mir eine sexuelle Beziehung mit einem ihrer Mitschüler unterstellten.

Durch Eltern/ Erziehungsberechtigte

- Mobbing durch Eltern

Mobbing / Konflikte unter Kollegen

- massives Mobbing durch die Schulleiterin
- Mobbing durch Vorgesetzte
- Psychische Gewalt, Beleidigungen subtiler und direkter Art durch Kollegen über E-Mail, in Situationen, in denen es keine Zuhörer gab.

Sexueller Angriff / Belästigung

Durch Kollegen

- Bei einer Partnerübung im Rahmen einer Fortbildung im Bereich Kommunikation musste abwechselnd jeder der beiden Beteiligten eine dominante Position einnehmen und dem anderen Anweisungen erteilen. Hierfür war man alleine mit dem zufälligen Partner. Mein Gegenüber gab mir eindeutig sexuell motivierte Anweisungen, die ich aber nicht ausführte, z.B. sollte ich ihn an verschiedenen Stellen streicheln (Schulter, Arm, Rücken, Gesäß, Brust, Bauch, Oberschenkel innen). Als ich dies nicht tat, machte er sich lustig über mich und nannte mich prude, verklemmte Kuh und ähnliches. Da ich neu und deutlich jünger war, habe ich es nicht gemeldet, sondern den Kollegen gemieden und versucht andere vor solchen Übergriffen zu schützen. Ich habe dem Kollegen eine deutliche Ansage gemacht und ihm u.a. physische Konsequenzen angedroht.
- Häufig wird man von Kollegen sexuell belästigt auch von Vorgesetzten. Man fühlt sich dann sehr hilflos, ohne Schutz.

Durch Schüler

- subtile sexuelle Anspielungen, um mich zu verunsichern
- Pupertierende Jungs mit überwiegend südländischen Hintergrund wurden von afrikanischen Jugendliche angestiftet mir, der Lehrerin, nach dem Unterricht auf dem nach Hause Weg aufzulauern , mir den Weg abzuschneiden und mich verbal, sexistisch zu bedrängen. Wenn ich mein Handy hervor holte, verschwanden sie schnell. Die Schulleitung fand es nicht " so dramatisch".
- Schüler wollte über Note verhandeln und bat mich, mit anzüglichen Bemerkungen, ihn in einen Nebenraum zu begleiten. Dabei kam er gefährlich nahe. Er war mir körperlich überlegen, da größer, stärker und schwerer als ich.

Sonstiges im Wortlaut

- Ausraster nach Zeugnisausgabe
- Das liegt länger zurück
- Drogenabhängigkeit, Eltern unter Druck gesetzt.
- Ein Junge aus meiner eigenen Klasse, etwa 14 Jahre alt und ein Sinti oder Roma Kind hat andere Schüler angestiftet mir beim durchlaufen der Klasse ein Bein zu stellen. Wenn diese es nicht machten, dann rief er mir abzügliche Sachen hinterher und warf mit Gegenständen, wenn ich mich umdrehte.
- verärgerte Schüler steigen nachts ins mein Büro ein und stahlen Monitore und ein wenig Bargeld, wurden aber durch die Polizei ermittelt und bestraft.
- Er waren Schüler der Grundschule. Sie sind ausgerastet.
- Gegenseitige Beleidigung der "Ehre" zweier Migrationsgruppen, die in z.t. heftiger körperliche Gewalt ausgeartet sind. Beteiligt waren jeweils 20-30 meist jugendlicher oder junger männlicher Erwachsene der unterschiedlichen Gruppen.
- In der Schule geht es als Lehrerin um unzählige Beleidigungen, Respektlosigkeiten, manchmal auch mit entsprechenden Gebärden großer muslimischer Jungen, einmal auch um einen Unfall einer Kollegin aufgrund von Schülerverhalten, einmal Selbstmordversuch eines Jungen der 6. Klasse.
- In meinem Berufsfeld gibt es seitens der Auszubildenden meist große Probleme, eine Frau als Vorgesetzte zu akzeptieren. Insbesondere bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund, die aber in Deutschland geboren und aufgewachsen sind!!!!!!Die Jugendlichen, die als Flüchtlinge in eine beruflichen

Ausbildungsmaßnahme einsteigen, passen sich relativ schnell den Gegebenheiten an und bemühen sich sehr, den Anforderungen zu entsprechen. Sie haben große sprachliche Barrieren zu meistern, doch sind sie i.d.R. sehr angenehm im Verhalten. Einen großen Zusammenhang erkennt man zwischen den Verhältnissen in den Elternhäusern und dem Verhalten der Jugendlichen. Daher ist es schwierig, eine genaue Anzahl von Vorfällen zu nennen und diese im Detail zu beschreiben. Mit respektlosem Verhalten bin ich an einer Berufsschule mit mehr als 2500 Schülern täglich konfrontiert. Wo fängt da die verbale Gewalt an und wo hört sie auf?

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

Auf die Frage nach Prävention und Verbesserungsmöglichkeiten der Situation haben Lehrerinnen und Lehrer viele Vorschläge unterbreitet, die man kurz zusammenfassen kann in den Wunsch nach

- *sicheren Schulen*
- *lebenswerten Schulen und*
- *besserer Personalausstattung und besserer Aus- und Fortbildung insbesondere im Bereich sozialer Problem- und Konfliktlösungen sowie Gewaltprävention.*

Diese Kernforderungen sollen durch Regeleinhaltung, Konsequenzen und Sanktionen sichergestellt werden, wobei Schulleitungen und Schulämter eine bessere Unterstützung der Lehrkräfte leisten sollen und insbesondere auch Sanktionen und Disziplinarmaßnahmen in schweren Konfliktfällen vornehmen sollen. Die Eltern (Erziehungsberechtigten) werden in der Pflicht gesehen, tatsächlich Normvermittlung und Erziehung zu leisten, werden aber auch selbst als Aggressoren mit respektlosen Verhaltensweisen und drastischer Sprache wahrgenommen. In den Problembereichen vermehrter Migration und verhaltensauffälliger bzw. psychisch beeinträchtigter Kinder und Jugendlicher wünschen sich Lehrerinnen und Lehrer personelle und fachliche Unterstützung, um die jeweils besonderen Probleme dieser Gruppen besser bewältigen zu können (und nicht Zielscheibe von Aggression und Gewalt zu werden).

[Frage: Zum Abschluss bitten wir Sie noch darum, uns zu beantworten, was aus Ihrer Sicht getan werden müsste, um Gewalt und Aggressionen in Ihrem beruflichen Kontext zu verhindern.] Die Wiedergabe der Antwort erfolgt weitgehend wörtlich.

Mehr Unterstützung durch Vorgesetzte / besseres Verhalten der Schulleitung / Unterstützung durch Schulamt

- mehr Rückhalt durch Schulleitung bei Meldung von Vorfällen, ICH WILL ES NICHT "AUSHALTEN"
- Rückendeckung und Unterstützung des direkten Dienstvorgesetzten
- Unterstützungssystem durch Vorgesetzte und Schulsozialarbeiter
- Vorgesetzte müssen betroffene Personen ernst nehmen
- durch langatmige Verfahren (Klassenkonferenzen) und meist nur geringe Sanktionsmaßnahmen (pädagogische Maßnahmen) wird Fehlverhalten nicht aktiv gemeldet („bringt ja eh nichts“). Ordnungsmaßnahmen werden aus Angst, das Schulamt könnte diese ablehnen, nur sehr sparsam eingesetzt
- Sensibilisieren des Arbeitgebers für Fürsorgepflicht
- Sensibilisieren des Arbeitgebers für beruflichen Alltag/Praxis/Realität
- Krisenmanagement
- Unterstützung vom Chef und Kollegen, geschulte Chefs
- Wenn einem als Lehrer staatlicherseits in dem Punkt schwach bis gar nicht der Rücken gestärkt wird, ist das noch trauriger
- Bereits bei kleineren Vorfällen konsequente Ahndung durch bzw. mit Unterstützung der Dienststellenleitung, um so sichtbar zu zeigen, dass dies nicht geduldet wird.
- Es wäre hilfreich, wenn die eigenen Vorgesetzten, das Schulamt, die Schulen in einer Art Fortbildung aufklären, an wen man sich bei "Bedrohungen" jeder Art wenden kann.
- Unterstützung bei Vorfällen durch vorgesetzte Behörde
- Die bestehenden Gesetze, Verordnungen und Erlasse sollten von allen Dienststellen und besonders von den übergeordneten Dienststellen eingehalten werden. Das würde sehr helfen. Leider verweigern die übergeordneten Dienststellen (Schulämter) eine konsequente Anwendung der Möglichkeiten. Es soll halt Ruhe gelten.
- Eine Schulleitung und ein Schulamt die konsequenter mit Strafen arbeitet und keine pseudo Kuschelpädagogik betreibt, bzw. Angst vor der Öffentlichkeit hat.
- Gemeinsame Absprache und geschlossenes Vorgehen innerhalb des Kollegiums
- mehr Rückhalt von der Leitung

- Gerade im Schuldienst habe ich immer wieder das starke Gefühl, dass das SSA mehr den Eltern und ihren Wünschen entspricht und ihnen zuhört, anstatt sich um seine Lehrkräfte zu kümmern. Dort sollte ein Umdenken stattfinden, denn es ist unsere Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern Bildung zu vermitteln und nicht irgendwelche Machtkämpfe über die Notengebung oder die Verhaltenserwartungen mit den Eltern zu führen.
- Schutz durch Vorgesetzte - echtes Interesse an der Gesundheit der Mitarbeiter_innen
- Insgesamt müsste vom Dienstherrn klargestellt werden, dass Schule kein Dienstleistungsunternehmen ist, sondern einen staatlichen Bildungs- und Erziehungsauftrag umsetzt, der im Grundgesetz und der Verfassung verankert ist.
- gute Regel für Leitungsaufgaben; Unterstützung durch Leitung
- Klare Vorgaben für Schulleiter zu handeln
- Fortbildungen für Schulleitungen/ institutionelle Unterstützungsmöglichkeiten; feste Strukturen im vorschulischen Bereich
- man erfährt als Lehrkraft zu wenig Unterstützung seitens der Schulbehörde
- Konsequenteres Verhalten der Schulleitung. Die Schulleitung hat eine Verantwortung uns Lehrern gegenüber, die sie aber überhaupt nicht wahrnimmt
- Konsequentes Handeln aller Kollegen und Behördenleitung gegen - hauptsächlich - die allgemeine Verrohung der Umgangsformen
- Insbesondere Vorgesetzte benehmen sich oft wie Herrscher und handeln nicht nach bestem Wissen sondern nach Gutsherrenart. Heute so morgen so. Es ist zu viel Willkür möglich.
- Mehr Möglichkeiten der Konsequenzen. Klassenkonferenzbeschlüsse werden vom Schulamt gekippt, selbst bei Gewalt. Das Schulamt ist zu nachsichtig und setzt Lehrer gewalttätigen Schülern aus
- mehr Rückendeckung durch Vorgesetzte
- Wenn der Dienstherr schon keinen Respekt zeigt, dann wird das schnell von Eltern und Schülern übernommen. Respekt muss gezeigt werden und nicht nur als Schlagwort überall verbreitet werden. Mein Dienstherr sagte Mal öffentlich „alle Lehrer sind faule Säcke“, der jetzige Dienstherr hat auch einige unschöne Sachen gesagt.
- fähigere Abteilungsleiter-/innen. Ich habe 15 hochexplosive Schüler einer Vollzeitklasse. Die Sozialpädagogin sehe ich einmal die Woche. Keine Unterstützung durch

Abteilungsleiter. Mehr Aufsicht. Viele Bereiche werden an der Schule nicht beaufsichtigt

- Bessere Auswahl bei Führungskräften. Mehr Begleitung der Führungskräfte
- Vorgesetzte müsste n zunächst vorbehaltlos hinter uns Beamten stehen, anstatt uns auch noch in den Rücken zu fallen und somit (potentielle) Täter weiter zu ermutigen.
- Vorgesetzte sollten in der Personalführung kompetenter sein. Vorgesetzte sollten die Ängste der Mitarbeiter ernst nehmen. Vorgesetzte sollten die Arbeit an der Basis angemessen einordnen und ihre Mitarbeiter unterstützen.
- Vorgesetzte sollten klarer und härter dagegen vorgehen.
- Vorgesetzte und vorgesetzte Behörden sollten ihre Sorgfaltspflicht auch und in besonderer Weise Lehrern gegenüber wahrnehmen und sie nicht, wie in meinem Fall und mir bekannten weiteren Fällen geschehen, im Regen stehen lassen. Es muss eine Pflicht zur Überprüfung aller vorgetragenen Anliegen eingeführt werden. Wird eine Lehrkraft von der Vorgesetzten gemobbt, ist weder die vorgesetzte Aufsichtsbehörde, noch die Frauenbeauftragte etc. bereit für die Lehrkraft einzugreifen
- Ordnungsmaßnahmen müssten durch die Dienststellenleitung konsequenter durchgeführt werden. Die Dienststellenleitung müsste sich stärkend bei Problemen vor die Mitarbeiter stellen und nicht in den Rücken fallen
- Fürsorge anstatt zurechtweisende Autorität bei der Schulleitung

Bessere Aus- und Fortbildung im Umgang mit Gewalt / Prävention / Konfliktlösung

- Mehr präventive Arbeit
- Wir müssen klare Regeln vorgeben und auf deren Einhaltung achten!
- Team-Teaching in schwierigen Klassen
- Es sollten ausreichende zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, um ggf. auftretende Probleme bei den anvertrauten Personen lösen zu helfen. Auf diese Weise besteht m.E. die Möglichkeit, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.
- Bessere Ausbildung bzgl. Gewalt/Prävention an Schulen
- klar formulierte Dienstanweisungen, was bei Aggressions- bzw. Gewalterfahrungen zu tun ist

- Personen mit der Befugnis in der Schule, konsequent zu intervenieren, um Aggressionen und Gewalt abzuwehren (Schulpolizei)
- Fortbildungen durch die oberste Behörde
- Mehr (legale) Handlungsmöglichkeiten die SuS körperlich zu stoppen
- konsequenteren Umgang mit Aggression
- -Regeln und Einstellung bei Gewalt muss unter Lehrern und Sozialpädagogen gleich sein (Sozialpädagogen haben oft andere päd. Einstellung, die sich von denen der Lehrer unterscheidet), Sozialpädagogen wirken nicht unterstützend für den Lehrer, sondern bieten eher einen Raum Meinungen gegen Lehrer aufzubauen (Lehrer sind die Bösen, die verlangen von Kinder und Eltern etwas)
- Aggressiven Schülern den Schulbesuch der Regelschule verweigern
- Anlaufstellen, falls Gewalt aufgetreten ist
- bessere Unterstützung und Vernetzung von Behördenleitung und Polizei
- Ausbildung/ Fortbildungen in Deeskalation, Streitschlichtung, Konfliktlösung, Gesprächsführung
- Da ich bislang "nur" von Schülern beleidigt wurde, wäre fest implementierte Gewaltprävention an Schulen mit pubertierenden Schülern nett.
- Ein Schulkonzept ist hilfreich, um Gewalt zu minimieren
- An unserer Schule werden so gut wie keine Ordnungsmaßnahmen angewandt, auch bei schlimmen Drohungen wie „ich stech dich ab“ nicht. Dadurch mag der Eindruck bei den Kindern entstehen, dass sie alles tun und sagen dürfen und es keine Folgen hat. Gewalt beginnt im Kindergarten, setzt sich in den Grundschulen fort. Bei uns sitzen die kleinen Täter von morgen, ohne Empathie und Schuldbewusstsein. Vielleicht könnte es auch etwas helfen, Therapie an der Schule anzubieten?
- Es sollte mehr männliche Lehrkräfte für männliche Schüler geben, damit diese mehr positive männliche Vorbilder im gewaltfreien Umgang mit Konflikten haben
- Schüler-Coachings im Bereich konstruktive Konfliktbewältigung wären hilfreich
- Fortbildungen zur Gewaltprävention an Schulen für Lehrer und Schüler
- Gewalt zum Thema machen. Offen an Dienststelle darüber sprechen. Hierfür müssen Foren eingerichtet werden an denen alle Mitarbeiter Teilnehmen
- Schulung zum Umgang mit Personen in Konfliktsituationen
- Wir brauchen einen Handlungsspielraum, wie wir aggressive Schüler festhalten und von anderen entfernen können

- Konfliktmanagement
- Mitarbeiter sollten im Umgang mit Konflikten und Stresssituationen geschult werden. Verfahren wie die gewaltfreie Kommunikation oder ähnliches sollten in Schulen verbindlich eingeführt werden. Schüler mit persönlichen Problemen sollten leichter Zugang zu Hilfen haben und nach Vorfällen von körperlicher oder verbaler Gewalt dazu verpflichtet werden können, an Anti-Aggressionstrainings teilzunehmen. Außerdem sollte die Möglichkeit einer sonderpädagogischen Förderung im Bereich der Erziehungshilfe innerhalb der Regelschule leichter werden, die Kapazitäten reichen nicht aus
- klare Regeln im Umgang mit sozialen Netzwerken
- Ein Schulkonzept ist hilfreich, um Gewalt zu minimieren. Dazu muss aber unbedingt das Gruppendenken in den Blick genommen werden. Die bisher gepflegte Tradition des konfessionell gebundenen Religionsunterrichts an den Schulen leistet dem Gruppendenken Vorschub. In den Schulen muss für eine nachhaltige ethische Bildung gesorgt werden: Religion muss zur Privatsache erklärt werden, an die Stelle des konfessionellen RU muss in den Grundschulen Ethikunterricht im Klassenverband erteilt werden, damit die Spaltung der Gesellschaft in Gruppen nicht weiter vorangetrieben werden kann. In den höheren Klassen sollte Philosophie als Pflichtfach eingeführt werden zur Förderung des logischen Denkens. Bildung ist die Grundlage der Demokratie. Nur Bildung kann junge Menschen vor den Fängen der Fundamentalisten und Faschisten bewahren. Der vermeintliche Anspruch auf religiöse Bildung öffnet der Demokratie Tür und Tor und gehört deshalb in die Mottenkiste, wenn uns ernsthaft an gesellschaftlichem Frieden gelegen ist.
- Festgesetzte halbjährliche Interventionen durch Außenstehende / Kommunikationstraining / Teambuilding/ Gemeinsame Ausflüge/ Entlastung für die Vorgesetzten (Schulleiter) / Feedbackkultur an Schulen als Pflicht
- KLEINERE KLASSEN!!!!
- Unterrichtsstunden für sozialen Zusammenhalt
- Klarere und schärfere Möglichkeiten für Sanktionen im Schulsystem
- Begrenzung des Elternwillens in Förderausschüssen zum Wohle des Kindes
- Jedem Klassenlehrer/ jeder Klassenlehrerin sollte auch in den Grundschulen eine Klassenlehrerstunde / Tutorenstunde in der eigenen Klasse zustehen. Man hätte als Lehrer/in dann wieder Zeit auf individuelle Bedürfnisse der Schüler einzugehen oder den Klassenrat einzuführen.

- kleinerer Arbeits-/Lerngruppen
- Schule braucht mehr Erziehung, mehr Sozialarbeit
- Mehr Zeit und Raum für das Üben von höflichen, entspannten Umgangsformen miteinander einplanen.
- Mehr Zeit für den sozialen Umgang mit Schülerinnen und Schülern durch mehr Projekte (AG, Schulfest, ...) und kleinere Lerngruppen, um besser auf die Schülerinnen und Schüler eingehen und intensiver mit Eltern arbeiten zu können.
- Ausbildung/ Fortbildungen in Deeskalation, Streitschlichtung; Konfliktlösung, Gesprächsführung
- Es müssten viel mehr verpflichtende Fortbildungen zum Thema Umgang mit Mitarbeitern, Umgang untereinander mit Kollegen, emphatisches Verhalten einüben, geben
- Präventionsmaßnahmen und Schulungen von Lehrkräften
- Lehrer besser schulen, in Bezug auf deeskalierende Gesprächsführung.
- Kontrollen der alten Lehrkräfte durch externen Unterrichtsbesuche und Befragungen von Schülern/ Klare verpflichtende Erwartungen an Referendare/Berufseinsteiger äußern, festsetzen, kommunizieren
- Lehrer sollten nach Möglichkeit eine Fortbildung machen können, bei der sie mögliche Verhaltensweisen für die verschiedenen Angriffe erlernen können
- Lehrer/innen brauchen viel mehr Zeit für erzieherische Aufgaben heutzutage. Diese haben sie aber aufgrund einer Mangelverwaltung in der Schulpolitik nicht mehr
- Mehr Aufmerksamkeit im Vorfeld (Kindergarten, Grundschule usw.
- Sensibilisierung für Mobbing/Bossing in Behörden, fern ab von Bagatellisierung
- Lehrer sind überfordert mit den Aufgaben des Unterrichtens, Integrierens und Erziehens, weil es keine Übereinstimmung und keinen Rückhalt in der Gesellschaft gibt, mitunter auch keine Übereinstimmung im Kollegium. Ich bin seit einem Monat im vorgezogenen Ruhestand aus gesundheitlichen Gründen. Außerdem habe ich aufgrund der Stressbelastung häufig wegen Krankheit gefehlt. Kosten, die man besser in ein gesundes Schulsystem investieren sollte.

Sanktionen, Regeln, Konsequenzen, Strafverfolgung; mehr Zusammenarbeit mit Staatsanwaltschaft und Polizei; mehr Schulsozialarbeit

- klare Regeln in der Schule
- Verbot gewaltverherrlichender Medien
- klare Regeln bei Gewalt an Schulen, keine Kuschelpädagogik, konsequenteren Umgang mit Aggression
- Aggressiven Schülern den Schulbesuch der Regelschule verweigern
- An allen Schulen müsste immer ein konsequentes Straf- und Maßnahmensystem gelten, dass von allen getragen, akzeptiert und angewendet wird
- klare Regeln im Umgang mit sozialen Netzwerken
- Bestehende Regeln (z.B. in der Schulordnung) müssen konsequenter angewandt werden. Rote Linien müssen klar sein
- An unserer Schule werden so gut wie keine Ordnungsmaßnahmen angewandt, auch bei schlimmen Drohungen wie " ich stech dich ab" nicht.
- Unterstützung durch Polizei und Staatsanwaltschaft
- Anzeigeregister, auch bei niederschweligen Konflikten
- Unterstützung durch Polizei und Staatsanwaltschaft
- mehr Sozialarbeit bei Jugendlichen
- Mehr (legale) Handlungsmöglichkeiten die SuS körperlich zu stoppen
- Bessere Ausstattung (z.B. für Räume in denen sich SuS geschützt abreagieren können)
- 0 Toleranz bei verbaler und körperlicher Gewalt
- Möglichkeiten der Bestrafung, die Konsequenzen haben. Man müsste ernster genommen werden.
- Aggressiven Schülern den Schulbesuch der Regelschule verweigern
- An allen Schulen müsste immer ein konsequentes Straf- und Maßnahmensystem gelten, dass von allen getragen, akzeptiert und angewendet wird
- Angemessene Konsequenzen für Täter, soweit Handlung nicht im Bagatellbereich. Dazu auch Strafanzeigen
- Anlaufstellen, falls Gewalt aufgetreten ist; bessere Unterstützung und Vernetzung von Behördenleitung und Polizei
- Auf der einen Seite bedarf es Gespräche mit Schülerinnen und Schüler, wie man sich in Schule und der privaten Öffentlichkeit zu verhalten hat. Wenn diese

Gespräche nicht helfen, dann gibt es noch genau ein weiteres Gespräch "im Guten" und dann werden Konsequenzen folgen. Sollten jedoch die Folgen bereits nach dem ersten Gespräch massiv sein (Körperliche- / Sachbeschädigung) dann gilt es umgehend um Einschaltung der Behörden. Bei SuS macht es durchaus einen Eindruck, wenn jemand mit Uniform vor jemandem steht und es ggf. zu einer kurzfristigen Ingewahrsamnahme kommt.

- Bei Vorfällen sofort mit entsprechend geeigneten Maßnahmen reagieren.
- Konsequenter und unbedingt zeitnahe Ahndung auch schon von Beleidigungen durch den Rechtsstaat, damit frühzeitig Grenzen klar werden. Dazu müssten aber Polizei, Staatsanwaltschaften und Gerichte schnell auch auf sog. Bagatelldelikte reagieren können. Dies ist jedoch aufgrund deren Überlastung leider nicht der Fall. Also personelle Ausstattung der Justiz dringend deutlich erhöhen!!!!
- Erheblicher Ausbau von Schulsozialarbeit, um sich intensiver um aggressive Schülerinnen und Schüler kümmern zu können und auch Eltern stärker einbeziehen zu können. Schulsozialarbeit auch in weiterführenden (Beruflichen Schulen)
- Konsequenzen bei Beleidigung und nicht ernst nehmen von Lehrer Beamten sollte in gleicher Weise geahndet werden wie es bei Polizisten auch der Fall sein sollte!
- Deutliche Sanktionen und Bestrafungen gegen die Aggressoren
- Deutlichere Konsequenzen für Schüler, die sich nicht an die Regeln und Werte halten
- es müssen klare Regeln für den Umgang miteinander sehr deutlich kommuniziert werden, ebenso sollten die Folgen von Fehlverhalten deutlich gemacht werden und zeitnah durchgeführt werden und nicht erst nach einem langen Vorlauf
- Es müsste sofortige konsequente Formen von Bestrafungen geben.
- Härteres Vorgehen gegen Gewalt durch Schüler und stärkere Inanspruchnahme der elterlichen Verantwortung Kooperation mit der örtlichen Polizei
- weg von der Akzeptanz von vermeintlich "kleineren Bagatellen" direkte Konsequenzen für die Täter mit Schutzmaßnahmen für die Betroffenen
- Enge Zusammenarbeit mit Polizei
- Hilfe bieten Sozialarbeiten in Schulen zur Prävention aber auch Nachsorge nach Konflikten
- Jede Form von Gewalt müsste konsequent bei der Polizei angezeigt werden. Die Schulleitungen müssten eine Schulung erfahren, wie man mit Vorfällen umgeht. Das Tabu müsste gebrochen werden und das Gefühl, man träge selbst Schuld an

der Situation, weil man unfähig ist, den Konflikt zu lösen, müsste gestoppt werden. Gerade Gewalt von Schülern gegen Lehrer ist bei uns an der Schule ein großes Tabuthema.

- Konsequente Strafverfolgung müsste möglich sein, wenn Schüler sich verbale Entgleisungen erlauben. Bis Ordnungsmaßnahmen erfolgen können, ist oft ein sehr hoher Aufwand nötig
- Mehr Deutlichkeit der Konsequenz. Durchsetzen von Konsequenzen, nicht nur Androhung.
- Mehr Handlungsmöglichkeiten bei grobem Fehlverhalten von Schülern, d.h. drastischere Konsequenzen
- Mehr Konsequenzen und nicht nur Verbote oder Verordnungen. Mehr und schnelleres Handeln den Behördenvorgesetzten ermöglichen. Konsequenzen, auch wenn ich mich wiederhole
- Schulverweis auch in der Grundschule
- konsequente Strafverfolgung durch Staatsanwaltschaft, Schuljuristen; kein Zurückzucken der Strafverfolgungsbehörden bei Tätern mit Migrations- oder Minderheitenhintergrund
- Außerdem müssten spürbarere Strafen erfolgen, deren Kontrolle uns Lehrkräfte nicht zusätzlich stark beansprucht eine Art Karzer, wo der Schüler zum Nachdenken kommt
- Vorfälle müssen konsequent geahndet werden, auch wenn man befürchtet, ein schlechtes Bild in der Öffentlichkeit abzugeben. Es muss viel mehr Konsequenzen für die Täter geben
- Schüler müssen, wenn es gerechtfertigt ist, schneller und länger von der Schule suspendiert werden können.
- Präventivmaßnahmen für SuS und Handlungsleitfäden für KuK-Unterstützung durch nächst höher gelegene Behörden Polizeipräsenz
- -Gewalt klare Konsequenzen, auch bei Eltern, denn es gibt keine Konsequenzen, auch Konsequenzen, wenn es sich um Kinder handelt
- Es müsste eine verpflichtende Minimaldefinition des Begriffes „wichtige Vorkommnisse“ geben. (Siehe §23 LDO für hessische Lehrkräfte) Die meisten Vorfälle werden wegen der fehlenden Minimaldefinition nicht an die vorgesetzte Dienststelle gemeldet. Daher ist meiner Ansicht nach, der Umfang der Vorkommnisse

nicht bekannt. Man bekommt dies nur in Gesprächen mit den Kolleginnen und Kollegen mit.

- Zeitnahe Konsequenzen, auch für Minderjährige. Auch die Eltern in die Konsequenzen einbeziehen. Schulpflicht aussetzen, bis die Person zu angemessenem Umgang mit Lehrpersonal fähig ist, auch zum Schutz der anderen Schüler*innen. Diese Art von Beleidigungen als schwerwiegend und belastend anerkennen.

Sicherheit an Schulen

- Die Schulen müssen sicherer werden. Keine Weichspülerpädagogik, wenn diese nicht angebracht ist.
- Ich stelle eine steigende Aggressivität der Menschen fest. Jeder möchte seine individuellen Interessen durchsetzen, ohne Rücksicht auf andere. Die Einstellung, alles ICH-bezogen zu betrachten, muss wieder mehr zu einem Ich-bin-ein-Teil-des-Ganzen gehen. Dies kann nur gemeinsam durch viele Bereiche der Gesellschaft erfolgen.
- Verlässlichkeit. Einige dieser Dinge existieren schon im Ansatz. Sie müssen teilweise nur konsequenter in das Bewusstsein von Lehrkräften gebracht werden. Wichtig ist das Gefühl, nicht allein zu sein und zu wissen, was man tun kann.
- Da sich die von mir genannten Vorfälle ausschließlich während des Abendunterrichts begaben, wäre ich um Unterstützung in dieser Situation sehr dankbar. Z.B. durch das Verschließen des Schulgeländes, so dass kein Fremder dieses betreten kann. Auch könnte das Schulgebäude früher abgeschlossen werden
- Schulische Arbeitsbedingungen mit baufälligen Räumlichkeiten und Uralt-WCs müssten dringend saniert werden, erst danach sollte über Digitalisierung nachgedacht werden.
- Schulen während des Unterrichts für Schulfremde schließen
- Kleiner Lerngruppen mit mehr räumlichen Platzfeste
- verlässliche Ansprechpersonen für Kinder.
- Gewalt kommt in der Regel nicht ohne vorherige Auffälligkeiten. Hauptproblem bei uns: Digitales Mobbing in den sozialen Medien, die kaum von Seiten der Lehrer beobachtet und/oder bemerkt werden, wenn nicht Informationen von Seiten der Schüler kommen. Hier wäre eine Art Anlaufstelle (evtl. an neutraler Stelle, d.h. nicht in der betroffenen Einrichtung) sehr sinnvoll.

- Von der Behörde unabhängige Kontrollstellen einrichten. Mehr Schlichtung und Mediation. Meldestelle für Gesundheitsgefährdende Vorfälle, bei denen nicht die "Schuld" den Meldern zugeschoben wird
- Sicherheit: Schulhof mit Beleuchtung (Wir haben Abendunterricht) Schulhof mit Zaun. Dafür sorgen, dass auch männliche Kollegen im Abendunterricht eingesetzt werden
- Stärkung Krisenteam, regelmäßiger Austausch. Arbeit an Kommunikationsstrukturen. Regelmäßige bezahlte Supervisionen bzw. kollegiale Fallbesprechungen
- Schulhöfe und Pausenhallen an Schulen mit erwachsenen Schüler/innen sollten videoüberwacht sein, um eine Abschreckungswirkung zu erzielen
- Polizeipräsenz auch in Schulen.

Personal (Lehrkräfte, Schulsozialarbeiter, etc.) erhöhen / umstellen

- mindestens 2 Erwachsene pro Klasse
- -besserer Personal Schlüssel
- Wir brauchen in den Klassen mehr BFZ-Lehrkräfte oder Sozialpädagogen
- Höherer Personalschlüssel im Umgang mit SuS mit dem Förderschwerpunkt emotionale und soziale Entwicklung
- mehr Lehrer in die Schulen, kleinere Klassen!!!!, in Schulangelegenheiten ausgebildete Sozialpädagogen oder besser gar keine Herabsetzung der Arbeitszeiten
- doppelt besetzter Unterricht, zumindest in bestimmten Schulformen wie BFS und BZB
- Umgehende Unterstützung, und v.a. viel mehr Unterstützung durch Förderschullehrer und Teilhabeassistenten, um das Schiffchen überhaupt adäquat Steuern zu können
- Doppelbesetzung in den Klassen
- Langfristig denke ich, dass manche Klassen eine Doppelbesetzung brauchen
- Es sollte mehr männliche Lehrkräfte für männliche Schüler geben, damit diese mehr positive männliche Vorbilder im gewaltfreien Umgang mit Konflikten haben
- MEHR LEHRER!
- Lehrer und Integrationshelfer sind zusammen im Unterricht
- schnellere Unterstützungsmöglichkeiten durch ausreichend Schulpsychologen

- Kleinere Klassen, mehr Lehrer
- kleinere Klassen, mehr Sozialarbeiter
- es sind viel zu wenige Lehrer/innen an den Schulen. Es bleibt keine Zeit mehr mit den Schülern ins Gespräch zu kommen, außerhalb der Unterrichtszeit. An kleinen Schulen ist es ganz besonders schlimm. Fast in jeder Pause müssen Schulhofaufsichten oder Busaufsichten übernommen werden
- Mehr Lehrerstellen (kleinere Klassen) und Schulsozialarbeiter an Brennpunktschulen
- mehr Lehrkräfte pro Kind
- Mehr Personal
- Mehr Personal im Klassenzimmer, geschulte Hilfe
- Mehr Personal, insbesondere Sozialarbeiter an die Schulen
- mehr Personal, Mehr fachliche Diversität an Schulen (Sozialarbeiter, Lehrer, Therapeuten)
- Mehr sozialpädagogische Unterstützung der Lehrkräfte

Respekt vor Lehrkräften erhöhen / Eltern in die (Erziehungs-)Pflicht nehmen

- Also zunächst einmal möchte ich noch richtig stellen, dass ich (im engeren Sinne?) nicht in einer Behörde arbeite. Ich bin Lehrer. Es müssten Rechte von Lehrern gestärkt werden, was übergreifende Eltern betrifft. Ich erwähnte ja schon, dass der Vorfall nicht angezeigt wurde. Also wie gesagt, die Schulleiterin war im Gespräch mit der betr. Mutter dabei und erwähnte nicht auch nur ansatzweise die Möglichkeit, die Mutter anzuzeigen. Das wäre dann wohl auch Privatsache, wenn ich das richtig sehe, Schulen/Schulämter zeigen in ihrer Funktion meines Wissens keine Eltern an. Lehrer sind durchaus gut ausgelastet, was das Arbeitspensum betrifft. Wenn dann bei manchen Eltern - quer durch alle Milieus, wie ich meine - offen Respektlosigkeit gezeigt wird und so ziemlich jegliche Anstandsregeln gebrochen werden, ist das sehr traurig. Wenn einem als Lehrer staatlicherseits in dem Punkt schwach bis gar nicht der Rücken gestärkt wird, ist das noch trauriger
- Andere Rechte und Maßnahmen für Lehrer, weniger Bürokratie bei Gewalterfahrungen, eine andere Stellung und ein anderes Ansehen der Lehrer in der Gesellschaft. Mehr Respekt gegenüber Lehrkräften.
- Imagepflege des Berufs muss positiviert werden.

- Besonders im Lehramt werden Beamte gar nicht unter dem Aspekt betrachtet, auch Opfer von Gewalt sein zu können. Mir scheint sich hier eine milde gesagt zweigleisige Betrachtung und Bewertung von Lehrkräften und anderen Kollegen und Kolleginnen im öffentlichen Dienst, die auch in der öffentlichen Meinung offensichtlicher mit Gewalt konfrontiert sind, zu etablieren.
- Das Ansehen von Beamten wiederherstellen! Respekt und Autoritäten fehlen völlig. Täglich sind Beleidigung, ein nicht nachkommen von Aufträgen und völlig asoziale Eltern im normalen Arbeitsbetrieb
- Das kann pauschal nicht beantwortet werden, das ist immer situationsabhängig. Im Schulalltag haben wir es immer öfter mit üb ergriffen Eltern zu tun, die auch vor verbalen und körperlichen Bedrohungen gegen Lehrer/Lehrerinnen nicht zurückschrecken. Im ersten Moment fühlt man sehr alleine mit der Situation, weiß nicht genau, an wen man sich wenden kann.
- Der Beruf des Lehrers sollte mehr Wertigkeit bekommen und nicht mehr nur als „Dienstleistung“ angesehen werden.
- Der Respekt für Lehrpersonen müsste in der Gesellschaft vorhanden sein, um solche Vorfälle zu verhindern. Personen mit eigenem geringen Bildungsniveau zeigen teilweise kein Interesse für die Bildung ihrer Kinder und damit verbunden auch keinen Respekt gegenüber Lehrpersonen, die diese "wenig bedeutende Tätigkeit" ausüben.
- Hinzu kommt, dass bei bestimmtem Migrationshintergrund einer Frau als Lehrerin noch weniger Respekt erwiesen wird. Diese Frauen betonen, dass sie den ganzen Tag für ihre Kinder da sind, was wir selbst mit Doppelbelastung Beruf und Familie nicht sind.
- Die Strafen auf Angriffe auf Beschäftigte im öffentlichen Dienst oder Beleidigungen dieser Personen müssen deutlich erhöht werden, die Strafverfolgung der Angriffe konsequent durchgeführt werden. Eine leicht zugängliche Meldestelle für Lehrkräfte am HKM sollte dabei unbedingt unterstützen.
- Die SuS haben keinerlei Respekt mehr! Die Ordnungsmacht muss wieder feste durchgreifen.
- Ein sehr konsequentes und schnelles Reagieren von Judikative und Exekutive auf Grundlage bestehender Gesetze gegenüber Banden (Familien?), welche Gesetze missachten und verletzen.

- Die Strafen auf Angriffe auf Beschäftigte im öffentlichen Dienst oder Beleidigungen dieser Personen müssen deutlich erhöht werden, die Strafverfolgung der Angriffe konsequent durchgeführt werden.
- Eltern keinen Zugang ohne Genehmigung auf das Schulgelände gewähren
- Eltern müssen von der Schule in einem Kooperationsvertrag o.ä. zu Gewaltfreiheit verpflichtet werden. Dazu gehört auch Aufklärung: viele Eltern scheinen nicht zu wissen, dass auch Abwertung, Sprache gewalttätig sein kann
- Elterngespräche mit Eltern, die womöglich aggressiv reagieren, sollten nur in Anwesenheit der Schulleitung geführt werden. Hausverbot aussprechen, falls Eltern wiederholt auffallen.
- Besonders respektloses Verhalten gegenüber Kolleginnen hat in meiner Wahrnehmung in den letzten Jahren zugenommen.
- Lehrkräfte sollten nicht mehr verpflichtet sein, sich körperlich attackierende Schüler unter eigenem Körpereinsatz voneinander zu trennen.
- Weniger administrative Arbeit auf Lehrer abwälzen.
- Stattdessen wird Eltern von der Politik eher vermittelt, dass Eltern über alle schulischen Dinge selbst entscheiden können...
- Lehrer müssen besser vor Eltern und den Vorgesetzten geschützt werden.
- Lehrer/innen und müssten gestärkt werden
- Mehr Schutz von Lehrkräften vor gewalttätigen Schüler*innen!
- Mehr Sozialarbeiter an Schulen. Lehrer müssen mehr gestärkt werden durch das Schulamt und das Gesetz
- Mehr Transparenz für die Herausforderungen und Belastungen in unserem Beruf
- Wahrscheinlich gar nichts! Wenn Eltern meinem Kollegium und mir massiv gegenüber treten, dann verweisen wir Sie vom Schulgelände! Elterngespräche mit schwierigen Eltern werden nie alleine geführt! Bei besonderen Fällen achten wir auch darauf, dass der Hausmeister in der Nähe ist! Wenn Eltern wirklich Gewalt gegen uns ausüben würden, stehen wir ganz alleine da!!!
- Schulsystem ändern / bessern (Unterrichtsform- und fächer)
- Beginn von Elternarbeit/Begleitung von Erziehung bereits nach der Geburt des Kindes, Krippen- und Kindergartenalter in z.B. Bezug auf gewaltfreie Kommunikation.
- Bessere Erziehung (in der Familie, Voraussetzungen dort verbessern) und mehr Respekt im öffentlichen Leben.

- Bessere Erziehung (in der Familie, Voraussetzungen dort verbessern) und mehr Respekt im öffentlichen Leben
- In vielen Fällen liegt die Ursache in der Familie. Erziehung zur Gewaltlosigkeit, Respekt gegenüber Menschen...
- In der Frühkindlichen Erziehung und im Elternhaus liegen viele Ursachen
- Direkt fällt mir dazu nichts ein, aber indirekt. Es müsste ein Weg gefunden werden, dass Kinder mit vernünftigen Werten, wie z. B. Respekt, erzogen werden. Aber leider hat man da wenig Einfluss drauf.
- Eltern mal aufzeigen wie sich ihr Kind verhält
- Eltern müssten endlich ihren Erziehungsauftrag ernst nehmen, da sie nach dem Grundgesetz zur Erziehung ihrer Kinder verpflichtet sind.
- Eltern müssten ihre Rechte und Pflichten besser kennen
- Erziehung der Eltern, mehr und klare Konsequenzen und Regeln
- Erziehung der Eltern!
- Es ist ein gesamtgesellschaftliches Problem. Kinder denen von ihren Eltern wenig Achtung, Zuwendung und Aufmerksamkeit zuteil wird können dies auch nicht an andere weitergeben. Ich erlebe bei Kindern eine zunehmende Verrohung
- Maßnahmen, die frühzeitig greifen, vor Schuleintritt und Eltern, die sich wieder um ihre Kinder kümmern, sie wahrnehmen, fördern, anleiten, mit ihnen spielen, vorlesen, Frust aushalten, Vorbild sind, und die eigenen Bedürfnisse nach sozialer Anerkennung nicht durch Kinderkriegen und soziale Medien "befriedigen"
- Soziale Entwicklung von Schülern / Schülerinnen ohne / mit nur unzureichenden familiären Strukturen muss gefördert werden
- Normale Erziehung nach unseren vereinbarten Werten. Vorbildfunktion von Eltern, Lehrern, Trainern und sonstigen Mitbürgerinnen und Mitbürgern. Zivilcourage- Mut haben um auf Fehlverhalten angemessen hinzuweisen.
- mehr u. gezielte Erziehung durch Eltern für mehr Respekt gegenüber Erwachsenen bzw. Berufsgruppen

Problem Migration und psychisch beeinträchtigte / verhaltensauffällige Kinder – mehr Hilfe & Unterstützung in diesen Problembereichen

- Flüchtlinge brauchen Unterweisung, wie sie hier mit Frauen umgehen müssen. Andere Lehrerinnen haben erlebt, dass sie nicht ernst genommen werden etc.
- bessere Auffangmöglichkeiten von Kindern, die gar kein Deutsch sprechen und ggf aufgrund einer Flucht traumatisiert sind
- Ich hatte in meiner Klasse 3 Kinder mit sonderpädagogischem Förderbedarf, 2 chronisch kranke Kinder (Diabetes und eine Stoffwechselerkrankung), 1 Kind mit ADHS, 1 Kind mit sozial-emotionaler Störung und 1 Kind mit LRS und war fast immer allein mit der Klasse. Solche Klassen brauchen dringend dauerhaft 2 Lehrkräfte!!
- Höherer Personalschlüssel im Umgang mit SuS mit dem Förderschwerpunkt emotionale und soziale Entwicklung
- bessere Versorgung verhaltensauffälliger Schüler in der Grundschule
- Das große Problem an Grundschulen ist die große und zunehmend wachsende Zahl entwicklungs- und psychisch gestörter, lernbehinderter Kinder. Darüber hinaus fehlen die Helfer diese gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen aufzufangen oder dem entgegen zu wirken. Aufgrund deren Integrationsvereinbarung sind Förderschulen geschlossen worden und vielen Kindern fehlt die passende Beschulung. Maßnahmen: schnellere Einstufung förderbedürftiger Kinder. Umgehende Unterstützung, und v.a. viel mehr Unterstützung durch Förderschullehrer und Teilhabeassistenten, um das Schiffchen überhaupt adäquat Steuern zu können.
- dass einige EH- Kinder in der Regelschule- leider auch schon in der Grundschule nicht zu beschulen sind ohne dass die Mitschüler, die Klassenatmosphäre, die Lerninhalte und auch der Lehrer / die Lehrerin massiv beeinträchtigt werden
- Für Kinder die sich gar nicht einfügen können sollte es die Möglichkeit eines Förderschulbesuchs geben. Sie können dort besser unterstützt und gefördert werden. In Regelschulen sprengen sie den Rahmen, und ihnen kann nicht geholfen werden.
- Gerade die Flüchtlinge müssten besser betreut werden, von dem Betroffenen wusste man noch nicht einmal die Herkunft. Seine Auskunft stimmte nicht mit der Meinung der Klassenkameraden überein. Ich glaube nicht, dass man so eine Drohung zur Anzeige bringen kann, meist fehlen auch die Zeugen

- Möglichkeit aggressive Inklusionskinder in gesonderter Einrichtung zu beschulen. Schulverweis auch in der Grundschule
- Wir müssen uns um riesige Mengen Schüler kümmern inklusive verhaltensauffälliger Schüler oder Schüler mit Migrationshintergrund. Ohne das wir dafür in irgendeiner Weise ausgebildet sind. Uns können Auffälligkeiten manchmal nicht auffallen, weil wir dafür keine Zeit finden. es können kaum Absprachen mit Kollegen erfolgen, wenn bei Schülern etwas auffällt.
- Schüler bringen ihre Konflikte in den Unterricht/ Schule ein. Sozialpädagogische Begleitung ist vorhanden. Aber das Regelwerk (Schulgesetz, Verordnungen) müssen verändert werden, damit im Konfliktfall mehr sofortige Handlungsoptionen für die Lehrenden bestehen, damit früher Ordnungsmaßnahmen ergriffen werden können. Schüler "lachen" über die pädagogischen Maßnahmen. Wir haben eine heterogene Schülerschaft. Viele Schüler bringen Gewalterfahrungen aus ihren Ursprungsfamilien als Lösungsmodell ein, hoher Migrantanteil, z.T. traumatisierte Schüler, usw. , relativ hohe Gewaltlatenz/ -affinität bei einigen Schülergruppen oder einzelnen Schülern vorhanden. Die Sofort-Maßnahmen der Lehrer müssen Ernstcharakter für die Schüler haben
- bessere Auffangmöglichkeiten von Kindern, die gar kein Deutsch sprechen und ggf Aufgrund einer Flucht traumatisiert sind
- Bessere Integration in die deutsche Kultur und Gesellschaft- verpflichtende Sprachkurse für alle
- mehr Unterstützung sozial benachteiligter Familien bei der Sozialisierung der Kinder

Zusammenarbeit mit anderen Behörden (Jugendamt) und den Familien verbessern

- Mehr und gezielte Schulsozialarbeit mit entsprechenden Programmen zur Gewaltprävention. Enge Kooperation zwischen Schulen, Jugendämtern, Jugendgerichten und Polizei. Evtl. Informationsaustausch über geeignete gemeinsame Informationskanäle
- Mehr Jugendhilfe und Sozialarbeit/Familienhelferinnen z. B., um Gewaltursachen und Konflikte bereits im familiären Umfeld entgegenzuwirken.
- Bessere Erziehung (in der Familie, Voraussetzungen dort verbessern) und mehr Respekt im öffentlichen Leben

- Schulsozialarbeiter dauerhaft an der Schule
- Engere Zusammenarbeit von Polizei, Jugendgerichtshilfe, Schulleitung (der eigenen und umliegenden Schulen), Jugendamt, SozialarbeiterInnen und LehrerInnen
- Es sollte meines Erachtens (z. B. vom Jugendamt) noch stärker auf familiäre Verhältnisse geachtet und mit entsprechenden Konsequenzen auf problematische Eltern-Kind-Beziehungen reagiert werden.
- Klare Handlungsweisen und Konsequenzen, wenn etwas vorfällt und vor allem Stärkung von allen Behörden im Rücken
- Höherer Betreuungsschlüssel.
- Stärkere Unterstützung durch Schulaufsichtsbehörden.

Politik, Gesellschaft, Kommunikation

- Das gesamtgesellschaftliche Klima auch im Verhalten der Politiker und der Justiz muss befriedet werden.
- Dazu müsste sich die Gesellschaft verändern! Erziehung ist kein Zuckerschlecken aber viele Eltern entziehen sich dieser Verantwortung.
- Die Gesellschaft sollte wieder Werte vorleben.
- Ein anderer respektvoller, wertschätzender Umgang miteinander müsste kultiviert werden.
- Einführung von Konsequenzen und mehr Unterstützung durch die Gesellschaft
- Die allgemein höhere Aggressionsrate z.B. im täglichen Straßenverkehr zeigt sich mittlerweile auch im Zusammenleben an unseren Schulen. Hier müsste sehr viel mehr getan werden, als nur an unseren Schulen herumzudoktern, es muss sich gesamtgesellschaftlich ein Konsens über den zukünftigen Umgang miteinander, Achtung und Respekt voreinander ergeben, für mich ist das eine Utopie, die sich meiner Erfahrung nach nicht erfüllen wird. Dies zeigt sich allein schon am Umgang von Bundespolitikern/Landespolitikern unterschiedlicher Parteizugehörigkeiten miteinander, da Respekt eine aus der Mode gekommene Tugend zu sein scheint. Woher sollen es unsere Kinder haben, wenn tagtäglich nur Negativbeispiele in ihr Leben dringen (von Bundes-oder Landtagsdebatten auf niedrigstem menschlichen Niveau über Shitsorms in Internetforen bis hin zur organisierten Verblödung unserer Kinder auf fast allen zugänglichen Fernsehkanälen). Ich habe nach vielen

Jahren Tätigkeit im Bildungssektor jegliche Illusion verloren. Unsere Kinder tun mir leid, da sie seit Jahrzehnten Opfer verfehlter Politik sind und diese Fehler ausbaden müssen.

- Innerschulische Solidarität und Kooperation
- Generell gesellschaftliches Umdenken zu respektvollerem Umgang
- Klare Kette an Maßnahmen bei Gewaltdelikten, Drohungen etc. Täter_innen müssen Konsequenzen bewusst sein. Allem vorweg: Durch öffentlichen Diskurs und ständigen Austausch den Mitarbeiter_Innen die Angst nehmen, Gewaltsituationen anzusprechen, öffentlich zu machen, anzugehen. Die Scham, die Angst vor Rache und Konsequenzen für einen selbst ist hoch.
- Insgesamt müsste in der Gesellschaft wieder mehr Rücksicht geübt werden, weg vom Egoismus, mehr Gemeinschaftssinn pflegen, mehr Respekt.
- Darüber hinaus bedarf es der dringenden Fokussierung auf einen wertschätzenden und gewaltfreien Umgang in der Gesellschaft (inklusive der sogenannten Sozialen Medien).
- Kommunikation und Miteinander stärken. Gesellschaftliches Bild des Berufes wieder herstellen als das was es ist - wichtig und nicht was für "Faulpelze"
- konsequente Stärkung der staatl. Institutionen, Richter, Gerichte Justiz. Abstellen der Kuscheljustiz über die gelacht wird. Mehr Präsenz von Polizei an Schulen. Mehr Kontrollen an Schulen, auf Waffen, Drogen etc. Nachhaltige und abschreckende Urteile, über die nicht gelacht wird - weil harmlos oder nicht umsetzbar Der Staat muss sein machtmopol sichtbar machen und auch durchhalten - konsequent gegen links grün
- Herabsetzung des Alters für die Strafmündigkeit (14 Jahre ist zu "alt")
- schärfere Gesetze und deren konsequente Anwendung durch den Rechtsstaat
- Soziales Miteinander vorleben
- Ruf der Lehrkräfte muss systematisch verbessert werden, so dass die Gesellschaft diese als positiv wahrnimmt
- Täter müssen ausnahmslos Konsequenzen erfahren. Dies geschieht nicht. Selbst "harte Jungs" bekommen Sozialauflagen, über die sie selbst und deren gesamtes Umfeld vermutlich in brüllendes Gelächter ausbrechen. Staat (z.B. Schule) und Gesellschaft werden in Permanenz vorgeführt (siehe aktuell die Wiedereinreise samt Asylantrag des Clanchefs Herrn Miri!!). Zur Info und Verhinderung einer Fehlverortung: Meine stets rechtstreuen Eltern stammten beide aus dem Ausland und

gelangten über schlimme Ereignisse im II. Weltkrieg nach Deutschland. Sie betrieben eine aktive Integration und sprachen nach 5 Jahren fließend Deutsch!

- Wichtig ist eine gute Kommunikation zwischen den Lehrern und zwischen den Lehrern und Schülern.
- Rücksichtsloses und egoistisches Verhalten ist m.E. ein gesamtgesellschaftliches Problem und tritt in allen Lebensbereichen auf. Eigene Befindlichkeiten und individuelle Bedürfnisse stehen zunehmend im Vordergrund. Solidarität mit Schwachen und Bedürftigen wird belächelt oder als Aufgabe anderer oder irgendwelcher Institutionen betrachtet. Menschlichkeit wird Funktionalität und Ökonomie untergeordnet. Was von Erwachsenen und in Medien (bes. Fernsehen und Internet) vorgelebt wird, wird von Kindern und Jugendlichen kopiert. Ein gesellschaftliches Umdenken ist m.E. erforderlich.

Opferschutz verbessern

- der Täter wird mehr geschützt als die Opfer! Das ist für mich unverständlich!
- Nicht nur Verständnis für die Täter, die immer angeblich irgendwelche Traumata haben.
- Täter werden geschützt Opfer bestraft!
- Konsequenzen für die Täter-Innenkein Vertauschen der Rollen Von Täter / Opfern
- entsprechende Trainings für Täter oder ganze Gruppe vor Ort mit Wiedereingliederung
- Die Täter und ihre Eltern werden hofiert. Die Opfer - egal ob Lehrer oder Schüler - werden alleine gelassen
- Erhöhung Opferschutz

Maßnahmen gegen Mobbing

- Die Konsequenzen gegen Mobbing sind leider ineffektiv. Rechtsanwälte können oder wollen nicht einschreiten. Der Nachweis muss vom "Opfer" geleistet werden . Das "Opfer" ist aber oft nicht in der Lage dagegen zu kämpfen. Man ist ja oft am Boden zerstört. Manche werden so gedemütigt, dass sie die Arbeitsstelle verlassen müssen
- Es sollten Verfahrensweisen eingeführt und öffentlich gemacht werden, wie Mobbing angezeigt, dokumentiert und behandelt werden sollte. Diese sollten allen

zugänglich gemacht werden. Die Anzeige eines Mobbingfalles sollte ohne die Einhaltung des Dienstweges der nächst höhergestellten Aufsichtsbehörde zugeleitet werden können.

Problem: Rauchen

- Rauchen auf dem Schulhof (dafür gekennzeichnetes Terrain) sollte Oberstufenschülern ab 18 Jahren erlaubt sein, da durch Vermüllung umliegender Straßen und auswärts liegender Hofeingänge bzw. Geschäftseingänge viel Aggression ins Schulleben hineingetragen wird, die sich leicht vermeiden ließe
- Man müsste nur ein paar Aschenbecher am Rand des gekennzeichneten Schulgeländes aufstellen, schon hätten Schülerinnen und Schüler, die Nachbarn und die städtischen Bediensteten (Straßenreinigung, Müllabfuhr) weniger Stress. All dies wurde auf Konferenzen schon thematisiert, es interessiert aber niemanden. Die allgemein höhere Aggressionsrate z.B. im täglichen Straßenverkehr zeigt sich mittlerweile auch im Zusammenleben an unseren Schulen

Berichte / persönliche Erfahrungen / Meinungen / Sonstiges

- In meinem Fall fühlte ich mich sehr unterstützt, das Schulamt hat direkt verschiedene Institutionen mit ins Boot genommen: Polizei, Jugendamt, Schulpsychologe, Jurist, um den "Fall" zu besprechen und einzuschätzen. Wie soll agiert werden, was ist zu tun, wenn,...Ich weiß aber, dass sich viele Kollegen in ernstesten Situationen hilflos fühlen und auch Angst haben, sich Hilfe zu holen, auch weil sie nicht wissen, wer für sie zuständig ist.
- Habe selbst (auch selbst bezahlte) Weiterbildungen besucht, um Strategien für problematische Situationen zu üben. War bis zu gewissem Punkt erfolgreich. Sehe hier für Lehrkräfte Unterstützungsbedarf
- Ich fürchte, dass es sich nicht verhindern lässt
- In der Schule gibt es zwar Maßnahmen, die in solchen Fällen ergriffen werden können. Doch den meisten Schülern sind diese egal, da sie sie in ihrem täglichen Leben nicht berühren. Die Konsequenzen sind nicht spürbar, da sie "zu harmlos" sind. In dem beschriebenen Fall wurde dem Schüler der Ausschluss von einer Klassenveranstaltung angedroht. Damit hatte sich das Thema erledigt. Eine Entschuldigung gab es nie, wurde aber auch von ihm seitens der Schulleitung/der Klassenlehrkraft

nicht verlangt. Viele Schüler reizen "ihre Möglichkeiten" vollkommen aus, als Lehrer hat man leider keine Handhabe dagegen.

- Innerhalb der letzten 10 Jahre hat sich das Verhalten vieler Schüler stark verändert. Lehrer werden nicht mehr als Respektperson angesehen, sondern beleidigt, ausgelacht und/oder nicht mehr geachtet. Fehlverhalten hat keine Konsequenzen mehr und das wissen die entsprechenden Schüler auch. Nachsitzen etc. gibt es nicht mehr, bis ein Schüler der Schule verwiesen werden kann, muss zu viel passieren
- Junge erwachsene Schüler mit Migrationshintergrund sind in meiner Klasse, in der Schulform: Bildungsgänge zur Berufsvorbereitung. Einige Schüler nehmen das deutsche Schulsystem nicht an. Da ich Schüler nicht schlage und dazu auch noch eine Frau bin, ist das was ich sage nichts wert. Diese Schüler sind dies aus ihrer Heimat jedoch so gewöhnt. Die pädagogische Maßnahmen an deutschen Schulen werden von Ihnen belächelt und ich werde obendrein von Schülern angemeckert, oft werden sie aggressiv. Das ärgert mich und kostet jeden neuen Schultag viel Kraft, Verständnis und Toleranz.
- Kinder haben Wutanfälle und werden dies auch weiterhin haben. nur in ganz seltenen Fällen sind sie so heftig, dass weitere erwachsene Hilfe dazu geholt werden muss. Was mir gefehlt hat in der Befragung ist beobachtete Gewalt. Zunehmend (dreimal in den letzten 12 Monaten) wurde ich zeuge von Bedrohung/einmal Gewalt von erwachsenen Angehörigen gegenüber Grundschulern auf dem Schulgelände, da sie meinten selbst für das eigene Kind tätig werden zu müssen. Diese Fälle richteten sich also nicht gegen mich, sondern gegen Schutzbefohlene. Alle wurden der Schulleitung gegenüber angezeigt und endeten mit einer ernststen Verwarnung der bedrohenden Angehörigen
- schnellere tlw härtere Maßnahmen (z.B. Ausschulung) (Anmerkung: bei meinem vorfall handelt es sich nur um einen schüler, der lehrkräfte psychisch aggressiv fordernd unter Druck setzte, eine Anzeige war nicht möglich, da er weder beleidigend war noch gewalttätig wurde)
- Wir werden von der Gesellschaft als letzte Trottel behandelt, die zu faul zum Arbeiten sind und nur Ferien haben wollen. Keiner glaubt Lehrern. Heute sind Lehrer an schlechten Noten schuld, nicht die Schüler, weil sie vielleicht manchmal nicht genügend tun. Die Schüler machen sich lustig über uns. Sie können zu uns sagen, was sie wollen, sie tragen dafür keinerlei Konsequenzen. Wenn man nicht

persönlich ein gutes Verhältnis zu Schülern pflegt, kann man in diesem Job Angst bekommen. Wir müssen uns um riesige Mengen Schüler kümmern inklusive verhaltensauffälliger Schüler oder Schüler mit Migrationshintergrund. Ohne das wir dafür in irgendeiner Weise ausgebildet sind. Uns können Auffälligkeiten manchmal nicht auffallen, weil wir dafür keine Zeit finden. es können kaum Absprachen mit Kollegen erfolgen, wenn bei Schülern etwas auffällt.

- Während meiner gesamten Dienstzeit habe ich immer erleben müssen, dass Aggressionen und / oder Gewalt gegen den Berufsstand der Lehrerinnen und Lehrer als normal hingenommen werden muss. Ich als Lehrer muss das so hinnehmen. Wir Lehrer/innen haben in Deutschland keine Rechte mehr. Leider! Der Straftatbestand der Beamtenbeleidigung gilt für alle anderen, nur nicht mehr für Lehrer/innen und wird schon gar nicht mehr verfolgt bzw. wird erst gar nicht mehr zur Anzeige genommen. Bei der Polizei erhält man spätestens bei der Angabe der Berufsbezeichnung genau diesen Hinweis oder man solle sich doch ein dickeres Fell zulegen. Was getan werden müsse: Genau diese Einstellungen müssten sich ändern!
- Wie diese Studie deutlich zeigt, geht es lediglich um "kosmetische Lippenbekenntnisse". Das allgemeine gesellschaftliche Klima wird tagtäglich unerträglicher und dies darf nicht gesagt werden! Es kommt zu fortgesetzter Zensur und die Betroffenen sind außerdem selbst Schuld an ihrer Situation. Dies ist allgemeiner Konsens. Die Ursachen werden weiterhin gefördert und nicht bekämpft. Es gibt klare Denk- und Sprachverbote. Zudem werden Mobbing und verbale bzw. verdeckte Gewalt gegen einzelne "Abweichler" gerade von höheren Dienststellen gedeckt! Dieses "dümmlische weiter so" ist allgemeiner Konsens.
- Wir haben jetzt einen Sozialarbeiter an der Schule. Da erhoffe ich mir Hilfe. Man kann auch nicht ständig die Schulleitung belästigen
- So lang ungelernete Aushilfskräfte in den Schulen unterrichten dürfen, wird der Beruf des ausgebildeten Lehrers ad absurdum geführt! Der Lehrer wird nicht mehr als Respektperson angesehen.
- Ständige Kontrolle durch Vorgesetzte. Unter die Nase-Reiben vermeintlicher Fehler. Im-Ton-Vergreifen Übergangen werden plötzliches Auftauchen, Kommandos, was ich zu tun habe, ungerechtfertigtes Hingewiesenwerden auf vermeintliche Versäumnisse Demütigung (damit verbunden), Machtdemonstrationen, Unterwerfung Ungleichbehandlung (Spaltung des Kollegiums), Behandlung wie auf dem

Kasernenhof oder auf dem Hundedressurplatz (in einer unüberlegten Äußerung selbst von Vorgesetzter eingeräumt: Seit Stellenbesetzung als Vorgesetzte viel gelernt auf dem Hundeplatz für die Ausübung der Tätigkeit)Als Beobachter: in der Hierarchie "noch tiefer" stehende Mitarbeiter: Miterleben von minutenlangem Anschreien wegen unterlassenen Tätigkeiten, die gar nicht im Handlungsfeld der Kollegen liegen (z.B. Hausmeister soll Verantwortliche wegen schlecht ausgeführter Generalreinigung maßregeln: dem Hausmeister fehlen die Deutschkenntnisse und er fühlt sich in seiner Position zurecht überhaupt nicht befugt)Unvorhersehbarkeit der Attacken: "Zuckerbrot und Peitsche". (Übertriebene, unglaubliche "Scheißfreundlichkeit" in falschem Tonfall und Ausfälle und Entgleisungen wechseln sich ab)

- Beschäftigung im öffentlichen Raum/Ausbildung im Mangelberufen (Vorbild Holland)
- Transparenz der Wege, die gegangen werden können
- Nicht bloß reden, sondern auch konsequent handeln
- ...ich bin kein Sozialpädagoge oder Psychologe
- Vielleicht sollten junge Erwachsene erst integriert sein, bevor sie in die Schule gehen. Oder Lehrer und Schüler werden in der Schule unterstützen.
- Es ist alles ziemlich Wischiwaschi und weichgespült.
- weniger Migration.
- Vorbildfunktion stärken
- Öffentlichkeit informieren! Medien müssen öfter darüber berichten.

3. Agentur für Arbeit

158 Teilnehmer haben bei Angabe der beruflichen Tätigkeit „Agentur für Arbeit“ genannt.

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	144	91.7%	72	52.9%
	Nein	13	8.3%	64	47.1%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	102	70.8%	26	22.0%
	Nein	42	29.2%	92	78.0%
Anspucken	Ja	10	7.6%	0	0.0%
	Nein	121	92.4%	111	100.0%
Körperlicher Angriff	Ja	20	15.3%	3	2.7%
	Nein	111	84.7%	109	97.3%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	21	15.7%	8	7.0%
	Nein	113	84.3%	107	93.0%
Tötungsversuch	Ja	2	1.6%	1	0.9%
	Nein	127	98.4%	111	99.1%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	30	22.6%	11	9.9%
	Nein	103	77.4%	100	90.1%

Abbildung 51: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

Die Gruppe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit sind in ganz erheblichem Maße Beleidigungen und Beschimpfungen sowie Bedrohungen ausgesetzt. Körperliche Angriffe kommen ebenfalls vor (3 % im letzten Jahr, 15 % im gesamten Berufsleben).

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

Deliktsart (N=26)	Anzahl	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	7	26.9
Verbale Drohung gegen Ihre Unversehrtheit	18	69.2
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	2	7.7
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	1	3.8
Körperlicher Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	0	0
Körperlich bedrohliches Auftreten	14	53.8
Sonstiges	5	19.2

Abbildung 52: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).**c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten**

Anzahl der erlebten Bedrohungen (N=25)	in %
1	28.0
2-5	48.0
6-10	16.0
11-25	4.0
> 25	4.0
Gesamt	100.0

Abbildung 53: Anzahl der erlebten Bedrohungen innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Anzahl der erlebten Bedrohungen reichte von 1 bis 30 mal. Im Mittel wurden knapp 5 Bedrohungen angegeben.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=3)	Anzahl
Gestoßen oder geschubst	2
Geschlagen oder getreten	0
An der Kleidung gerissen	1
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit Messer	0
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0
Sonstiges	2

Abbildung 54: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe in den letzten 12 Monaten

Anzahl (N=2)	in %
1	50.0
2-5	50.0
6-10	0.0
11-25	0.0
>25	0.0
Gesamt	100.0

Abbildung 55: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen

Delikt	Häufigkeit	Prozent
Verbale Beleidigung	2	7.1
Verbale oder körperliche Bedrohung	15	53.6
Körperlicher Angriff	1	3.6
Sexuelle Belästigung/ sexueller Angriff	3	10.7
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	2	7.1
Ich habe keines der Ereignisse als besonders schlimm empfunden	5	17.9
Gesamt	28	100.0

Abbildung 56: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)

Überwiegend sehen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Agentur für Arbeit männlichen Einzeltätern gegenüber (in jedem sechsten Fall aber auch drei und mehr Tätern). Die Altersspanne der Täter ist breit, überwiegend sind die Angreifer zwischen 21 und 40 Jahren alt. Auffällig ist der hohe Anteil aggressiver Personen, die psychisch beeinträchtigt wirken (über 25 %). Bedenkt man, dass die Bürozeiten sich auf die Tageszeit beschränken, erscheint auch ein Anteil von fast 10 % alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss stehender Personen nicht gering.

Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?

Anzahl der Täter	Häufigkeit	Prozent
Ein Täter / Täterin	55	78.6
Zwei Täter / Täterinnen	5	7.1
Drei oder mehr Täter / Täterinnen	10	14.3
Gesamt	70	100.0

Abbildung 57: Anzahl der Täter (letzten 12 Monate).

Geschlecht des Täters

Geschlecht	Anzahl	in %
weiblich	10	18.2
männlich	45	81.8
Gesamt	55	100.0

Abbildung 58: Geschlecht des Täters (letzte 12 Monate).*Geschätztes Alter des Täters*

Altersangabe	Anzahl	in %
Unter 20 Jahren	0	0.0
21 bis 30 Jahre	18	32.7
31 bis 40 Jahre	18	32.7
41 bis 50 Jahre	8	14.5
51 bis 60 Jahre	9	16.4
Über 60 Jahre	0	0.0
Keine Angabe möglich.	2	3.6
Gesamt	55	100.0

Abbildung 59: (Geschätztes) Alter des Täters (letzte 12 Monate).

Weitere Angaben zum Täter

Angaben zum Täter		Anzahl	in %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	20	36.4
	Nein	28	50.9
	Ich weiß es nicht (mehr)	7	12.7
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	8	14.5
	Nein	47	85.5
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	5	9.4
	Nein	48	90.6
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	14	25.5
	Nein	41	74.5

Abbildung 60: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

h) Auswirkungen auf das Opfer

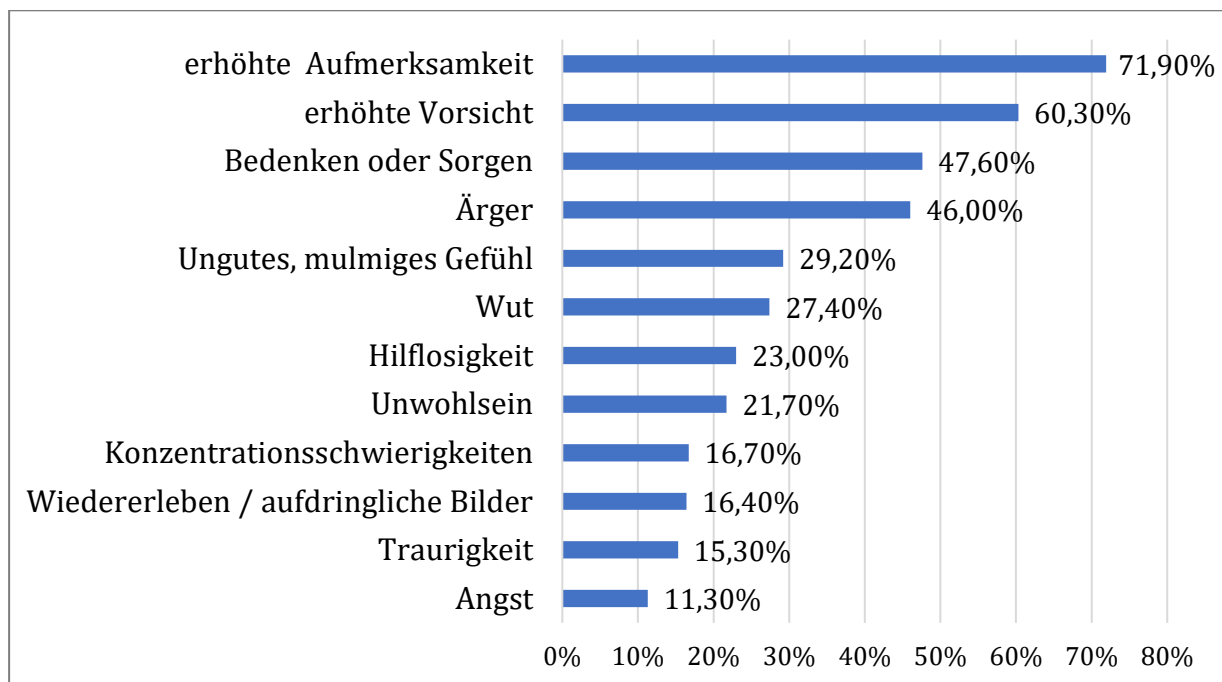


Abbildung 61: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des Vorfalls die folgenden Empfindungen /Zustände bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit häufig oder immer erleben.

Die emotionalen Folgen der erlebten Aggressionen sind vielfältig und werden von 10 bis annähernd 50 % der Betroffenen mit täglichen Gefühlen von Angst, Traurigkeit bis hin zu einem mulmigen Gefühl, Hilflosigkeit und Bedenken / Sorgen artikuliert. Erhöhte Aufmerksamkeit und Vorsicht sind deutlich häufigere Folgen, können aber auch positiv gesehen werden, da eine erhöhte Wachsamkeit vor Übergriffen schützen kann. Die psychischen Beeinträchtigungen müssen aber Vorgesetzte veranlassen, über Verbesserungsmöglichkeiten nachzudenken.

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel (Gewaltbetroffene)

Angabe	Anzahl	in %
Ja	6	9.1%
Ja, es ist mir aber nicht möglich	9	13.6%
Gelegentlich	11	16.7%
Nein	39	59.1%
Keine Angabe	1	1.5%
Gesamt	66	100.0%

Abbildung 62: Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheitsgefühl (Agentur für Arbeit).

j) Anzeigerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	37	56.9
Nein	28	43.1
Gesamt	65	100.0

Abbildung 63: Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=28)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	12	42.9
Aufwand war zu hoch	6	21.4
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	11	39.3
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	3	10.7
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	1	3.6
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	2	7.1
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	2	7.1
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	2	7.1
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	2	7.1
Scham	2	7.1
Sonstiges	3	10.7

Abbildung 64: Gründe gegen Anzeigerstattung beim Vorgesetzten (kumulative Antwortmöglichkeiten).

k) Anzeigerstattung bei Polizei oder Staatsanwaltschaft und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	2	3.2
Nein	60	96.8
Gesamt	62	100.0

Abbildung 65: Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=60)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	25	41.7
Aufwand war zu hoch	16	26.7
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	17	28.3
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	13	21.7
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	5	8.3
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	9	15.0
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	8	13.3
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	6	10.0
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	2	3.3
Scham	3	5.0
Sonstiges	11	18.3

Abbildung 66: Gründe gegen Anzeigerstattung bei StA oder Polizei (kumulative Antwortmöglichkeiten).

Obwohl die Behördenleitung in fast 60 % der Fälle informiert wurde, erfolgte eine Strafanzeige extrem selten (3 %).

l) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

[Frage: Bietet Ihre Behörde Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?]

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Häufigkeit	in %
Ja	40	25.5
Nein	76	48.4
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	37	23.6
Keine Angabe	4	2.5
Gesamt	157	100.0

Abbildung 67: Schutz der Behörde vor Gewalt (eigene Einschätzung).

Fast die Hälfte der Beschäftigten fühlt sich von den Vorgesetzten nicht ausreichend geschützt. Auch das Unsicherheitsgefühl ist mit fast 18 % hoch.

Sicherheitsgefühl	Häufigkeit	in %
sehr sicher	42	26.6
eher sicher	88	55.7
eher unsicher	27	17.1
sehr unsicher	1	0.6
Gesamt	158	100.0

Abbildung 68: Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

50 Personen äußerten sich in einer offenen Antwort zum gravierendsten Vorfall in den letzten 12 Monaten (weitegehend wörtlich).

In den offenen Antworten wird deutlich, dass Beleidigungen und Beschimpfungen sowie Bedrohungen oder als bedrohlich empfundenes aggressives Verhalten durch impulsive und uneinsichtige Personen überwiegen. Auch körperliche Angriffe durch Kunden kommen vor.

Bei sexuellen Belästigungen stellen sich eher Kollegen als Problem dar. Grundsätzlich scheint sich die konfliktreichen Tätigkeiten zuweilen auch auf das Betriebsklima auszuwirken, wenn von Mobbing und massiven Streitigkeiten im Kollegenkreis berichtet wird.

Körperlicher Angriff

- Ein Kunde bekommt eine Sanktion, weil er eine zumutbare Arbeit nicht aufgenommen hat. Kunde erscheint im Jobcenter, möchte dies mit dem Leistungssachbearbeiter klären. Leistungssachbearbeiter kann es nicht klären, weil vom Persönlichen Ansprechpartner ausgesprochen. Kunde weigert sich, das Büro zu verlassen. Führungskraft kommt dazu und nimmt Kunde mit ins Büro der Führungskraft. Führungskraft holt zum Gespräch die Ansprechpartnerin hinzu. Kunde schiebt Ansprechpartnerin aus dem Büro und schließt die Tür. Und das zweimal. Leider wurde die Persönliche Ansprechpartnerin weder von Führungskraft und noch von der Bereichsleitung unterstützt, Kunde durfte gewähren und während der Abwesenheit der Ansprechpartnerin wurde die Sanktion wieder zurück genommen.
- Kunde kommt ohne Termin, möchte Gespräch, wird laut, beleidigend und schreit. Wird persönlich beleidigend und versucht mit Körper zu drohen in dem er aufsteht. Beleidigt und bedroht dazugekommenen Kollegen, schubst diesen gegen Schrank
- Terminiert, plötzlich losschreien, gemeinsam brüllen, einer auf den Tisch hauen, grundlos und zusammenhanglos beleidigen, andere treten gegen Stühle und Tisch, Faust gegen mich strecken und Versuch zu schlagen, Türen zu stehen... Kollegen und Vorgesetzte griffen verbal und körperlich präsent ein, danach war Ruhe, Verhalten wurde damit begründet, dass man grundsätzlich die Agentur für Arbeit und das Jobcenter hasse. Sei nichts persönliches gegen die Mitarbeiterin (mich)!

Bedrohung

- Aufbrausendes Verhalten nach Aufforderung zur Teilnahme an Weiterbildung bzw. Annahme eines Stellenangebotes
- Bedroher kam als "unterstützende Begleitperson" für seine Lebensgefährtin mit zum Gespräch; die im Gespräch thematisierten Verpflichtungen zur Mitwirkung wollte er nicht akzeptieren und drohte mir stark gestikulierend und laut brüllend Prügel an, wenn ich von seiner Frau solch unzumutbare Dinge ernsthaft verlangen und ihre Verweigerung ggf. mit Sperrzeiten belegen würde
- Beschimpfung mit Worten der übelsten Art. Drohgebärden mit Armen und Beinen, Bewurf mit Gegenständen Aktendeckel und Ordner.
- erbostes Aufspringen vom Platz, laute Stimme, Verstärkung dessen körperlicher Präsenz, deutliche Aggression
- Es gab Unstimmigkeiten, die zu klären waren. Nach Auffassung der Arbeitsagentur war alles geklärt und die Entscheidung durch verschiedene Mitarbeitende mehrfach erläutert worden, aber der Kunde war nicht zufrieden. Er sagte am Telefon: "Bis morgen früh um 9 Uhr gebe ich Ihnen Zeit um die Sache zu klären. Ansonsten bin ich um 10 Uhr da um das in einem persönlichen Gespräch zu klären."
- Ich war nur indirekt betroffen, da es sich um ein Großraumbüro handelte und ich an einem anderen Schreibtisch saß. Ein Kunde in der Eingangszone der Agentur für Arbeit war wütend, weil ihm (noch) kein Arbeitslosengeld überwiesen worden war. Er beleidigte und bedrohte die Kollegin, die ihm gegenüber saß, warf seinen Schirm und brüllte herum. Der Teamleiter übernahm das Gespräch, doch es eskalierte weiter, bis der Kunde rief, er würde "alle hier umbringen" und "den Laden in die Luft jagen". Als der Teamleiter die Polizei rufen wollte, gab der Kunde nach und wurde ruhiger.
- Ich wiederhole mich... Die verbalen Entgleisungen unserer Kunden geschehen immer dann, wenn sie nicht bekommen, was sie wollen. Dann wird geschrien, getobt, gedroht und man vergisst jegliche Erziehung.
- In persönlichen Gesprächen:* Körperhaltung* geringe/keine Wertschätzung* Sie als Beamtin bei einer Behörde...* Sie haben ja keine Ahnung...* laut werden/aufbrausend/aggressiv
- In über 10 Jahren ist so viel passiert an verbalen Beleidigungen und Bedrohungen, ich habe sie schnell aus meinem Gedächtnis gelöscht. Die letzte Kundin (ja, eine

Frau) kam mir körperlich sehr nah und gab mir die Worte mit: "Wenn ich dich erwische, f... ich dich in den A..."

- Kunde bat erneut um einen Scheck, welcher aber nicht ausgezahlt werden konnte, da er seine Pflichten verletzt hatte und der Anspruch noch geprüft werden musste. Kunde sagte, ich solle mich nicht wundern, wenn später jemand an meinem Auto wartet.
- Kunde berichtete von Suizid-Gedanken und beschrieb Zustände, in denen er wieder abdriftet. Bei einem Folgekontakt erkannte ich in Form seiner Terminabsage die beschriebenen Zustände, so dass ich in Abstimmung mit meiner Führungskraft die Polizei einschaltete. Diese konnte den Kunden in einem sichtlich schlechten gesundheitlichen Zustand, aber lebend, auffinden. Er wurde anschließend medizinisch behandelt. Ich finde, dies ist ebenfalls eine Form der Gewalt, auch wenn dies nicht die klassischen Züge der tätlichen Gewalt erfüllt. Die Belastung in dieser Zeit bis zum Eintreffen der Polizei und dem Wissen über den Gesundheitszustand des Kunden sind meines Erachtens vergleichbar.
- Kunde wollte eine Leistung beantragen, für die es keine rechtliche Grundlage gab, weil ein anderer Kostenträger zuständig war. Er warf mir vor, dass ich nur nicht wollte und weigerte sich, den Raum zu verlassen. Erst das Hinzuziehen unseres Sicherheitsdienstes führte dazu, dass er den Raum verließ.
- Sachverhalt: fehlende Unterlagen, keine Arbeitslosengeldzahlung, Tätigkeitsangebote passen nicht, Bewerber wurde laut, beleidigend, ist aufgestanden und kam auf mich zu
- tägliche Beleidigungen und aggressives Verhalten ist angesagt
- Tötungsandrohung. Massive Gewaltphantasien, die formuliert wurden. Massive Vergewaltigungsphantasien, die geäußert wurden. Androhung, Menschen zu töten, die meinen Nachnamen tragen
- verbal aggressiver Kunde, der nicht verstand, warum er kein Geld bekam
- Verbale Beleidigung und Bedrohungen per E-Mail. Schriftliche Androhung, dass etwas passiert.

Beleidigung / Respektlosigkeit / Beschimpfungen

- Aggressives, verbales Auflehnen bei Arbeitsangeboten; nicht nachvollziehbare Forderungen; Selbstüberschätzung und unverschämtes Benehmen
- Androhung Sanktionen, Belehrung Zumutbarkeiten, Kunde war hier nicht einverstanden
- Bei Menschen die am Existenzminimum leben kochen gerne mal die Gefühle hoch wenn eine Leistung rechtmäßig versagt wird. Da schreit man auch mal rum. Das ist ganz normal. Es wurde dann freundlich und sachlich darauf eingegangen. Der Kunde hat sich wieder beruhigt.
- Beleidigung am Telefon
- Beleidigung durch den Kunden
- Beleidigungen während des Beratungsgespräches
- Beleidigungen, Schreien wegen aus Sicht der Kunden falscher Bescheide, bzw. ungerechtfertigter Sperrzeiten, aber die Kunden meinen eigentlich nicht mich, sondern sind gestresst durch den Gang zum Arbeitsamt und die Ihnen vorher unklare Rechtssituation, die ihr Handeln hat (insbesondere bei Sperrzeiten wegen eigener Kündigung ohne wichtigen Grund) Sobald es um die eigene wirtschaftliche Existenz geht, sind Menschen gestresst und vergreifen sich schon mal definitiv im Ton. Auch wenn ich mich darüber ärgere, darf ich den Stress des Kunden nicht persönlich nehmen.
- Beschimpfungen, wildes Gestikulieren, schreien
- Der Kunde hat wahrscheinlich eine psychische Störung und ist eher uneinsichtig, schimpft auf alles und jeden, alle sind schuld und dabei ist bei ihm so viel Intelligenz vorhanden, dass er versucht, einem das Wort im Mund umzudrehen. Bei anderen Kollegen ist er regelmäßig ausgetickt inkl. Hausverbot (das war bei meiner Tätigkeit im Jobcenter). Das Gespräch war eine einzige Deeskalationsberatung, da der Kunde durch provokative Äußerungen versucht hat einen Angriffspunkt zu erhalten. Das Gespräch konnte erst beendet werden, nachdem ein Kollege durch geschicktes Auftreten mich zu einem anderen Beratungstermin sozusagen zitiert hat und wir so den Kunden aus dem Büro bekommen haben. Es war kein direkter Angriff, sondern eher ein indirekter.
- der Kundin ging es um die Zahlung der Versicherungsleistung aufgrund der Öffnungszeiten konnte ihr Anliegen nicht taggleich bearbeitet werden. Für die

Kundin, die dringend Geld benötigt hat, war eine erneute Vorsprache am morgigen Tag keine zufriedenstellende Lösung. Darauf folgten die Worte „Hurensohn“ und „scheiß Schwuchtel“.

- Die Person betrat bereits schreiend den Raum und hat auch nicht aufgehört, bis sie den Raum wieder verlassen hatte
- In vielen Gesprächen werden sie einfach angegriffen
- Kunde konnte nicht geholfen werden, wollte Förderung, die Voraussetzungen für eine Förderung lagen nicht vor. Danach erfolgte verbale Beleidigung/ Beschimpfung. Zuweisung zu einer Maßnahme, Kunde wollte das nicht und wurde sauer. Danach erfolgte verbale Beleidigung/ Beschimpfung
- Leistungsberatung zur Sperrzeit: Es wurde dem jungen Mann (27 Jahre) grundsätzlich erläutert, dass eine Sperrzeit immer anhand aller vorliegenden Tatbestände im Einzelfall geprüft wird. Zunächst unverbindlich freundlich, wurde der Beratene im Verlauf des Gesprächs immer unsachlicher und bezog seinen persönlichen Fall auf das Versagen der Politik und das den Ausländern alles geschenkt werde und ihm solle die Leistung vorenthalten werden, für die er Jahre gearbeitet habe (Wortlaut "die Flüchtlinge kriegen alles in den A*** gesteckt und ich kriege nix...") - auch auf die Bitte sachlich zu bleiben, sich zu beruhigen und das ich volles Verständnis für seine persönliche Situation habe und über seinen Fall ja noch gar keine Entscheidung getroffen werden könne, da er noch im ungekündigten Arbeitsverhältnis stehe und das Gespräch eine Beratung zur Unterstützung der persönlichen Entscheidungsfindung darstelle, konnte er sich nicht beruhigen und blieb unsachlich, so dass das Gespräch meinerseits vorzeitig beendet werden musste - die relevanten Informationen zur Prüfung der Sperrzeit hatte er erhalten.
- Telefonkontakt nach mehrmaligen persönlichen Beratungsgesprächen, kein Verständnis beim Kunden, im Verlauf des Telefonats wurde der Kunde zunehmend unsachlicher und lauter bis zum Schreien und Beleidigen. Die rechtlichen Bestimmungen spielten keine Rolle für ihn. Wunsch der Beschwerde beim Vorgesetzten über meine "Doofheit und Gemeinheit", frauenfeindliche Beleidigungen. Weiterleitung an Vorgesetzten nach plötzlicher Beendigung des Telefonats seitens des Kunden
- Verbale Beleidigung wegen nicht gewährter Leistungen
- z.B. (jüngster Vorfall / erst geschehen am verg. Montag 07.10.19): Bei freundlichem angemessenen Auffordern / Bitte an den Kunden, dass er bitte nicht quer

durch die "Eingangszone " Erfassungsbereich" läuft, drehte er sich zu mir auf die Seite zu, sagte zu mir : "Halt Deine Fresse"... und lief weiter...

- wütend aufstehen, schimpfend mein Büro verlassen, das sie alles Sch.... dort bei der AA; wer denke sich den Blödsinn dort aus...; andere die kriegen immer was, alles ungerecht, wissen doch nicht, was sie dort bei der AA tun...

Mobbing / Aggressionen im Kollegenkreis

- Aggressives Mobbing am Arbeitsplatz durch eine Vorgesetzte (O-Ton: "Wer sich gemobbt fühlt, sollte mal darüber nachdenken, was bei ihm nicht stimmt.")
- Angriffe aus dem Kollegenkreis
- Es handelt sich um eine Kollegin, man arbeitet im Tandem zusammen, da das gesamte Team auf mehrere Standorte verteilt ist. Sie ist deutlich älter als ich. Letztlich kann ich es mir nicht erklären, wie es dazu kam, erst beobachtete ich, wie sie zuvor genannte Lebenswerte nicht einhielt, irgendwann wurde ich dann Ziel ihrer Angriffe. Ich wurde beleidigt, niedergemacht und immer wieder in Grund und Boden geredet, bis ich selbst nicht mehr wusste wer ich bin. Das ging 8 Monate lang so
- Es war kein Kunde oder Kundin von außerhalb. Es war leider ein eigener Mitarbeiter/Mitarbeiterin. Meine Kollegin und ich wurden über Wochen von dieser Person immer mal wieder verbal angegriffen. Dies kam zur Anzeige bei der Führungskraft. Es wurden Gespräche geführt und die Konsequenzen aufgeführt. Der andere Fall betraf mich allein. Der/Die Kollege/in hatte mich verbal angegriffen und auch noch versucht meine Führungskraft reinzuziehen. (Dies war vor mehr als 12 Monaten). Meine jeweilige Führungskraft hat mich in beiden Fällen gut unterstützt und mir geholfen.

Sexuelle Belästigungen

- Probleme der Kunden haben oft leistungsrechtliche Konsequenzen, Neinsagen zu Anfragen. Kunden mit Hafterfahrungen wegen Straftaten. Auch Kollegen machen oft zweideutige oder sexualisierte Bemerkungen. Beleidigungen in Hinblick auf Kompetenz. Anzügliche Blicke und abwertende Kommentare
- Wiederholte anzügliche Kommentare durch einen Kollegen. Wiederholte körperliche Berührungen, u.a. Umarmung und eng an sich drücken. Trotz wiederholter

Aussage, dies in Zukunft zu unterlassen, wurde das Verhalten fortgesetzt, sodass ich mich gezwungen sah, dies der Teamleitung zu melden

Sonstiges / Konflikte mit uneinsichtigen Kunden

- Der Kunde wollte/konnte die gesetzlichen Bestimmungen und Verfahren - auch bzgl. wechselnder behördlicher Zuständigkeiten nicht nachvollziehen und erschien daher hilflos und aufgrund finanzieller Situation in der Existenz bedroht
- Kunde war unzufrieden mit den Fördermöglichkeiten
- Mailverkehr in sehr hoher Frequenz. Drohungen mit Anzeigen vor dem SG. Schuldzuweisungen für seine Erkrankungen. Ständige unsinnige Forderungen
- Rechtslage wurde durch Kunden nicht akzeptiert
- Vorstellungen des Klienten nicht kompatibel mit der Entscheidung

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

Betrachtet man die Gewalterfahrungen im gesamten Berufsleben, so schilderten 52 Personen vor allem Beleidigungen und Beschimpfungen durch Kunden, aber auch sehr viele bedrohliche Situationen. Körperliche Angriffe sind zwar relativ selten, aber zum Teil wohl auch wegen der Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen abgewendet worden. Bei der Art der Bedrohung fallen auch häufig aggressive Personen auf, die nicht direkt drohen und nicht gewalttätig werden, jedoch mit erheblicher Aggression offen lassen, ob ein körperlicher Angriff bevorsteht. Sehr häufig werden auch bedrohliche Situationen mit psychisch kranken Menschen geschildert.

Körperlicher Angriff

- Ein Tunesier hat am Bewerbungstag mit einem Arbeitgeber die Möglichkeit, sofort einen Arbeitsvertrag zu bekommen. Er lehnte ab. Ich habe ihm die Konsequenzen einer Ablehnung erklärt und der Kunde erhob sich, packte mich am Arm und erklärte mir, dass eine blonde Frau ihm gar nicht zu sagen hat. Dann kam der Sicherheitsdienst dazu, der Kunde wurde entfernt aus meinem Büro, er hat sich noch umgedreht und mir gedroht, dass er weiß, wo ich wohne und auch weiß, dass ich zwei Kinder habe.

- Kunde sprang während Gespräch auf und drückte mir die Spitze seines Kugelschreibers an/in den Hals und bat um sofortige Freischaltung seiner Leistungen
- Kunde fordert Barauszahlung von Arbeitslosenhilfe, kein Leistungsanspruch, keine Leistungsauszahlung möglich; Kunde greift sich Locher vom Schreibtisch der Kollegin im gleichen Zimmer u. wirft diesen auf mich. Dann greift er in die Hosentasche u. wirft mir mehrere Centstücke an den Kopf. Von mindestens einem Geldstück werde ich getroffen, kann ruckartig aber zurückweichen. ich sitze am Schreibtisch mit dem Rücken zur Wand.
- laut angeschrieben, an dem Arm zugepackt so fest das ein Bluterguss entstanden, Kunde wollte mir mit der flachen Hand ins Gesicht schlagen
- Verweigerung einer im Verwaltungsakt erlassenen Aufforderung, Beleidigung, Stuhlwurf
- Vorfall zwischen meiner Kollegin und einem Kunden. Der Kunde hat die Kollegin verbal und mit seiner Körpersprache bedroht und ich kam dazu weil der Kunde laut war. Der Kunde wollte mich aus dem Raum drängen und hat massiv gegen die Tür gedrückt in der ich stand

Bedrohung

- verbale/mündliche Drohungen, dass wenn das Geld gesperrt wird, "etwas" geschehe.- Äußerungen, dass die Person selbst, sich etwas antut
- Bedrohung / Beleidigung / respektloses Verhalten (Du, anstatt Sie, als "Fräulein" oder "Gute Frau" bezeichnet). -Regenschirm wurde symbolisch als Schusswaffe gegen mich gehalten. -Drohung gegen meine Familie/sehr private Fragen bzgl. meiner Familie etc
- aggressives, verbal beleidigendes Verhalten, verbale Bedrohung, sehr laut; Schlichtung nicht möglich
- Androhung rechtlicher Schritte eines rasenden Vaters (Jurist) per Telefon, der (nicht rechtmäßige) Leistungen für seinen erwachsenen Sohn cholerisch einfordern wollte. Keine direkten beleidigenden Worte fielen, aber eine so dermaßen aggressive Stimmung/ Haltung wurde ausgebreitet, dass im anschließend vereinbarten Termine eine Kollegin im Nachbarzimmer gebeten wurde ihre Tür einen Spalt offen zu lassen und ggf. zu Hilfe zu kommen

- Aufgrund Leistungssperre wurde gedroht auf dem Parkplatz zu warten und dann würde was passieren
- Bedrohung mit Krücke, auf Tisch geschlagen
- Bedrohung während des Dienstes und Auflauern in der Straßenbahn beim Heimweg
- Begehren von Zahlungen i.H.v. 165 Euro, die gesperrt waren, weil der Verdacht bestand, über das Konto werde der Krieg in Afghanistan unterstützt: "Ich will das Geld, und wenn dafür hier Blut fließen muss. Ich habe nichts zu verlieren."
- Bei der Erfassung der Daten ausfallende und beleidigende Äußerungen und Drohungen
- Beleidigung und Bedrohung durch einen albanischen Staatsangehörigen, Alter 22, wegen Nichtzahlung von Arbeitslosengeld: Zunächst persönliche Beleidigung und Beleidigung als Frau, dann wurde der Schreibtisch abgeräumt und er drohte, den PC aus dem Fenster zu werfen. Kollegen kamen zur Hilfe
- Beschimpfungen wie blöde Kuh, Arschloch etc. Drohungen wie wenn Sie nicht dann...
- Besuch des Kunden (Asylbewerber) im Arbeitgeberservice der Agentur für Arbeit im Zusammenhang mit dem Thema "Arbeitserlaubnis" (ohne vorherige Anmeldung/Termin). Das Gespräch wurde aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse auf Englisch geführt. Der Kunde teilte mit, er sei in diesem Zusammenhang von der zust. Ausländerbehörde zur zuständigen Agentur für Arbeit geschickt worden, er versuche „seit Jahren“ erfolglos eine Arbeitserlaubnis zu bekommen und werde von einer Behörde zur nächsten geschickt. Der Kunde zeigte folgende Unterlagen vor:- Pass- Fiktionsbescheinigung - Kopie eines (nicht unterschriebenen) Arbeitsvertrages. Der Kunde machte von Anfang an einen ungeduldigen und frustrierten Eindruck. Trotz empathischen Äußerungen meinerseits und sachlichen Erläuterungen zum Arbeitserlaubnisverfahren, sowie dem Hinweis, dass die Ausländerbehörde primärer Ansprechpartner für ihn sei, eskalierte die Situation; der Kunde wurde im Verlauf des Gespräches zunehmend verbal aggressiv und beklagte lautstark seit Jahren in Deutschland keine richtige Hilfe zu bekommen und von einer Behörde zur nächsten verwiesen zu werden; er habe auch bereits einen Anwalt eingeschaltet. Der Kunde machte mehrmals folgende Aussage: „Fucking Ausländerbehörde - they must all die“. Der Kunde beendete das Gespräch plötzlich abrupt, packte seine Unterlagen zusammen und knallte beim Gehen die Tür gegen die

Wand. Im Nachgang informierte ich unsere Teamleitung über diesen Vorgang und informierte telefonisch die zuständige Ausländerbehörde (Telefonkontakt mit dem Leiter der Ausländerbehörde). Der Leiter bat mich den Vorgang schriftlich zusammenzufassen und ihm den Bericht per Fax oder e-mail zukommen zu lassen. Da ich um Rückruf durch die zuständige Sachbearbeiterin bei der Ausländerbehörde gebeten hatte, um den Fall fachlich zu analysieren, erhielt ich kurz darauf den Anruf der zuständigen Sachbearbeiterin, die mir folgendes mitteilte: der o.g. Kunde hatte sie im Anschluss an den heutigen Besuch aufgesucht und ein ähnliches Verhalten an den Tag gelegt (Lautes aggressives Verhalten mit Türenknallen). Die Sachbearbeiterin teilte mir außerdem mit, dass gegen den Kunden aktuell ein Strafverfahren wg. Körperverletzung laufe, aus diesem Grund werde der Kunde anwaltlich vertreten.

- Der Kunde drohte Gewalt und einen Bombenangriff im Büro an, wischte Unterlagen vom Schreibtisch und wollte mit Möbeln um sich werfen
- Der Kunde wartete auf Jobcenter-Parkplatz, bis das Jobcenter geöffnet wird. Ich kam auf dem Parkplatz an, wollte in das Jobcenter. Ohne Vorwarnung hat der Mann er mich auf das übelste beschimpft (Fotze...) und Gewalt angedroht (ich schlage dir die Zähne ein, dir polier ich die Fresse...). Er hat mich verfolgt. Ich bin sehr zügig Richtung Jobcenter gelaufen und durch den Personaleingang in das Haus. Was für mich das größte Problem ist, ist, dass ich den Kunden nicht kannte, ich hatte nie beruflich mit ihm zu tun. Es war ein mehr oder weniger öffentlicher Raum und es kam ohne Vorwarnung.
- Drohung nach erfolgter gesetzlich notwendiger Sanktionierung, "Ihr Name ist ein Name, den Man sich sehr gut merken kann." Drohung bei Verweigerung von Geldleistungen, da gesetzlich nicht möglich. Verbale Angriffe im Rahmen von Beratungsgesprächen.
- Eritrea Trauma Sprachbarriere Vorwürfe Erkennbare Gewaltbereitschaft Gespräch beendet Gab solche Vorfälle aber auch schon mit Deutschen
- erster Vorfall/Kunde: mehrfach: Wenn ich von Ihnen keine finanzielle Hilfe bekomme, werde ich heute Abend beobachten, mit welchem Auto Sie nach Hause fahren. Ich werde Sie verfolgen und sehen, wo Sie wohnen.... Hände des Täters ständig am Geschlechtsteil und dabei demonstrativ breitbeinig gesessen. Bedrohliches Machogehabe. zweiter Vorfall/Kunde: ständig mit Locher rumgefummelt, ständige Unterbrechungen der erforderlichen Ausführungen, ständige Beleidigungen

und Abhalten von der Arbeit (unqualifiziertes lautes Dazwischenreden, ständige Aufforderung, von allem einen Ausdruck haben zu wollen, ständig bedrohliches und hysterisches Verhalten. Auflauern auf dem Flur und lautstarke Beleidigungen auf dem Flur. Ansprache auch in der Freizeit im Supermarkt (lautstark) und dann ständig mit Datenschutz gedroht

- Kd. ist wegen Sperrung der Geldleistung verbal und auch körperlich Gewalttätig geworden. Hat mir Gewalt angedroht und hat danach aber seine Aggressionen an Gegenständen ausgelassen, auch außerhalb des Büros
- Kunde hat in meiner Abwesenheit vor anderen eine Drohung ausgesprochen, dass er mich schon irgendwann "erwischen" würde. Und das würde für mich dann nicht "schön" werden. Vorfall liegt jedoch schon über 10 Jahre zurück und fand in einer anderen Dienststelle statt, in der ich heute nicht mehr arbeite. Der Kunde hat seine Drohung nicht in die Tat umgesetzt. Ich habe nie wieder etwas von ihm gehört.
- Kunde wollte eine Abschlagzahlung, welche ich aufgrund Auflagen verweigert habe. daraufhin lehnte er seinen Körper über den Tisch und warf alles auf den Boden. Kunde wurde beleidigend.
- Kundin kam unvermittelt mit einem Messer in der Hand in mein Büro. sie befand sich offensichtlich in einem geistig verwirrten Zustand. Letztlich warf sie das Messer in den Papierkorb und verließ den Raum unter verbalen Beleidigungen. Eine Anzeige bei der Polizei führte lediglich dazu, dass der Kundin ein Platzverweis ausgesprochen wurde. Die Anzeige an sich verlief " im Sande", da ja " nichts passiert war". Die Kundin wurde in den folgenden Tagen immer mal wieder gesehen, aber erst viel später ist sie in einer Einrichtung für psychisch kranke Menschen eingemündet.
- Nach Rauswurf aus einer Maßnahme wegen Diebstahl tauchte er in meinem Büro auf und drohte mir an, mit mir dasselbe zu machen, wie der Täter es mit einer Kollegin in Neuss gemacht (die Kollegin wurde getötet).
- Persönliche Bedrohung wegen Umsetzung einer Sperrzeit/Sanktion und nachfolgender Telefonterror
- Persönliche Drohung und gegen Behörde das die Forderung die er verlangt so umgesetzt wird sonst wird er sich darum kümmern das was passiert
- Relativ ruhiges "normales" Gespräch bzgl. Arbeitsvermittlung, m.E. auf Augenhöhe ohne besonders schwierige/existenzielle Themen, unmittelbar steht der

Gesprächspartner auf, haut den Beratungstisch um, verlässt schreiend/Schimpfend mein Büro und zertritt im Flur ein Stehpult

- Unzufriedenener Kunde mit Vater fordert massiv und Androhung von Gewalt die Wiederbewilligung von Arbeitslosengeld
- Verbale Bedrohung aufgrund eingetretener Sanktionen
- Verbale Drohungen bezüglich "persönlicher Konsequenzen" wegen der Klärung eines Regressanspruchs aufgrund einer mutwillig abgebrochenen beruflichen Weiterbildung - dies ebenfalls unter Gewaltandrohung.

Beleidigungen / Beschimpfungen / Respektlosigkeiten

- Eine Förderung wurde nicht gewährt- Eskalation des Kunden- Nach etlichen Beleidigungen konnte der Kunde überzeugt werden, das Gebäude zu verlassen
- Beleidigung am Telefon
- Beschimpfungen, Beleidigungen, Hohn, Spott, Aggressivität
- Der Mann, wie später aus dem psychologischen Gutachten hervorging mit einer psychischen Erkrankung, wurde schnell ausfallend und beleidigend, da er durch fehlende Mitwirkung befürchtete sein Geld würde eingestellt werden; er wollte zu Beginn des Gespräches nicht mit einer Frau sprechen, nachdem ihm erklärt wurde, dass es keinen männlichen Ansprechpartner im Team gebe und auch keinen Rechtsanspruch auf einen persönlichen Ansprechpartner der Wahl fügte er sich widerwillig und ließ sich auf das Gespräch ein. Er brach nach etwa 20 Minuten das Gespräch ab und verließ schimpfend den Raum
- Er hat einfach nur Idiot zu mir gesagt, weil er mit einer Entscheidung nicht einverstanden war. Es ist zweifelsohne eine Beleidigung. Ich habe das nirgendwo angezeigt, weil ich meine man muss auch das soziale Umfeld des Beleidigers sehen. (Kommt aus einer Familie mit Sozialhilfe seit Generation und hat keine Bildung.
- Kunde war ein ausländischer Staatsbürger, der meinte, dass er Recht bekommt je lauter er schreit und ausfällig wird
- Meinungsverschiedenheit bezüglich Ablauf des Termins zwischen mir und Begleitperson des Kunden führte zu verbaler Auseinandersetzung, Verweigerung der Mitwirkung und dem Absprechen meiner fachlichen Kompetenz sowie dem Drohen einer Anzeige.
- Rief nach dem Verlassen meines Büros "Die Alte sollte man umbringen!".

- Sowohl am Telefon als auch schriftlich wird der Bearbeitenden verunglimpft und/oder beleidigt
- Verbale Ausfälligkeiten sind an der Tagesordnung und wenn das nicht hilft, droht "man" eben damit sich umzubringen, wenn man nicht das bekommt, was man will. Das Ganze an einem Vorfall fest zu machen ist mir (leider) nicht möglich

Anspucken

- Syrer hat mich angespuckt, weil er eine Sperrzeit bekommen hat

Sonstiges

- Dem Kunden wurden rechtliche Regelungen aufgezeigt, die er nicht akzeptieren wollte.
- Kunde war sauer
- Nach Ablehnung einer Umschulung wollte die Person eine Änderung des Gutachtens erzwingen. Die Person war psychisch krank (psychotischer Schub), aber ohne Behandlung
- negativer Bescheid, Rückforderung, Anzeige wegen Betrug
- Suizidversuch einer Kundin (Jobcenter)
- Wir sind mit knapp 100 Mitarbeiter/innen beim CP Morgan-Lauf in Frankfurt (über 80.000 Teilnehmer) im roten Agentur T-Shirt mit Logo mitgelaufen. Dabei kam es immer wieder zu unschönen Bemerkungen von Zuschauern. Seit dem laufe ich nur noch privat, keine Firmenläufe mehr

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

Zur Frage, ob Verbesserungs- bzw. Präventionsvorschläge vorhanden sind, äußerten sich 86 Personen. Dabei ging es um 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 um mehr Kollegialität (Verringerung der Arbeitsbelastung, gegenseitige Unterstützung, Konfliktlösungen im Kollegenkreis, besseren Umgang mit den Kunden, konfliktfreien Umgang mit Kunden), aber auch um konsequentes Einschreiten bei Gewalt und Aggressionen. Es wird sowohl Schutz wie auch

Verhaltenssicherheit und eine polizeilich konsequente sowie justizielle Reaktion bei Rechtsbrüchen eingefordert. Letztlich wünscht man ein besseres Betriebsklima, bessere Lebensumstände und Unterstützung der Vorgesetzten.

Verbesserte Sicherheits- und Schutzmaßnahmen durch Sicherheitsdienste

- Es könnte eine Fachkraft Schutz und Sicherheit zum Schutze der Mitarbeiter eingestellt werden, die bereits im Eingang des Gebäudes Präsenz zeigt und bei Vorfällen gerufen werden kann.
- Min. 2 Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes auf jeder Etage- Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes begleiten den Kunden bis zur Tür und bleiben bei aufgebrachtem oder aggressiven Kunden vor der Tür
- Höhere Sicherheitsstandards am Eingang (Kontrolle mittels Detektoren oder ähnlichem)- Drehkreuz am Eingang, damit nicht ungehindert Menschen in das Gebäude gehen- räumliche Aufteilung verbessern
- Sicherheitsdienst in ALLEN Agenturen für Arbeit; in besonders gefährdeten Dienststellen (in Brennpunktbezirken, etc.) ggf. auch Durchlass von Kunden zu BA-Mitarbeitern nur nach vorheriger Anmeldung (entsprechende Sicherung von Türen, damit Kunden nicht in allen Bereichen der Agentur allein herumlaufen können)
- Arbeitsplatzsicherheit müsste deutlich erhöht werden: Fluchtwege/Möglichkeiten aus einer Situation zu gehen gibt es selten. Bsp. Zwischen eigenem Schreibtisch und der Tür sitzt/steht der Kunde), Nebenräume sind zwar zugänglich aber zeitweise nicht besetzt und abgeschlossen, daher auch da keine Flucht möglich.
- Deutliche Erhöhung des Sicherheitspersonals
- alle Arbeitsplätze, an denen Kundenkontakt stattfindet, sollten mit mobilen Alarmgebern ausgestattet sein
- Aufgebrachte Kunden nicht zu LSB oder PAP lassen nur weil der Kunde es wünscht und das Anliegen bereits abgelehnt wurde oder ohne die fehlenden Unterlagen nicht bearbeitet werden kann
- Sicherheitsdienst an der Eingangstür -ggf. (Taschen). Kontrolle, wenn jemand wütend/aggressiv/bedrohlich auf die Agentur für Arbeit zuläuft. Sicherheitsdienst für den Notfall, wenn man im Kundengespräch bedroht wird
- Bessere Sicherheitsvorkehrungen.

- Ausbau von Supervision bzw. Begleitung am Arbeitsplatz
- konkrete Fluchtpläne
- Eingangskontrolle für jeden Vorsprechenden; Sicherheitsfachleute vor Ort
- Anständiges und sicheres Sicherheitspersonal (Fachkräfte keine möchte gerne Polizisten)
- Sicherheitsdienste vermitteln auch nach außen das Gefühl, dass auf die Einhaltung der Hausordnung geachtet wird.
- In den Büros müssten sichtbar Kameras angebracht werden, die man bei Bedarf schnell einschalten kann. Kameras würden Kunden abschrecken, da ja jeder Vorfall dem Grunde nach dokumentiert ist.
- Kontrollen der "Kunden" auf gefährliche Gegenstände. Alkoholisierte oder unter Drogen stehende Personen dürfen keinen Zugang haben
- Kundschaft, die sich über das gesamte System aufregt und dies am einzelnen Mitarbeiter verbal auslöst, wird sich schlecht verhindern lassen. Damit muss ein Verwaltungsangestellter ohne große psychische Belastung umgehen können. Was sich jedoch verhindern lässt, ist das unnötige Risiko eines körperlichen Angriffs auf Mitarbeiter und das unnötige Risiko welches von einem unsicheren und nicht überwachten Gebäude ausgeht. Das Haus der Agentur für Arbeit Kassel ist offen gestaltet, sodass jeder Mensch hier ein- und austreten kann, unabhängig davon ob dieser überhaupt Kundschaft ist oder nicht. Auch aus diesem Grund gab es bereits Suizid-Vorfälle, wo sich das hohe und offene Gebäude zu nutzen gemacht wurde.
- Metalldetektoren an den Eingängen
- Präsenz von Security-Personal
- Präsenz von Wach-/Sicherheitspersonal vor Ort (Abschreckung, Unterstützung im Notfall)
- Sicherheitsdienst bzw. Person die jederzeit verfügbar ist und entsprechende Auftreten zeigt (d.Uniform etc.)
- Sicherheitsdienst auch auf Geschäftsstellen der Agentur für Arbeit; nicht nur in den Hauptagenturen
- Sicherheitsdienst einstellen
- Sicherheitskräfte in jeder Behörde.
- Sicherheitspersonal
- Sicherheitsüberprüfungen von mitgebrachten Sachen und Personenkontrolle vor Einlass ins Gebäude.

- Sicherheitsvorkehrungen erhöhen
- stete Präsenz von Sicherheitskräften im Vorfeld
- Sicherheitspersonal einstellen
- Wir würden einen Security dringend benötigen!
- Zu Randzeiten während der Öffnungszeiten müsste ggf Präsenz durch Sicherheitspersonal geboten werden. Ggf sollte man über Schutzmaßnahmen mehr nachdenken zumindest einmal Präsenz von Sicherheitspersonal. Und Kollegen, die Publikumsverkehr haben, nicht alleine in abgeschiedenen Büros im hinteren Gebäudetrakt sitzen lassen. Wenn Kollegen alleine im Büro sitzen und dann noch im hinteren Gebäudetrakt, wo kein weiterer Kollege präsent ist und noch dazu entfernt vom Empfang, bemerkt dies der Bewerber sehr wohl, fühlt sich dadurch sicher und unbeobachtet und neigt dazu eher schon mal über seine Hemmschwelle hinauszugehen wenn er schon gefrustet in die Behörde kommt

Sicherheit durch gegenseitiges Unterstützen gewährleisten – Kolleginnen und Kollegen sind solidarisch; passen auf

- Es muss auch weiterhin darauf geachtet werden, dass kein Mitarbeiter allein in einem Bereich arbeitet. Dies wird im Rahmen LBB auf Dauer allerdings aufgrund der extremen Außendienste nicht möglich sein. 1. kaum noch Kollegen im Haus 2. in den Schulen ist Nachmittags wenig Betrieb und die Räumlichkeiten der Berater liegen zudem noch meist abseits.
- Sicherstellen, dass in Randarbeitszeiten niemand alleine sitzt - Kollegen/-innen ggf. in Teilbereichen zusammen setzen!
- Gerade auf kleineren Dienststellen Mindestmaß an anwesendem Personal sicherstellen, um sich gegenseitig zu unterstützen - und damit Kunden registrieren, dass man nicht alleine dort sitzt.
- Möglichkeit schaffen Kunden schneller zu männlichen Kollegen zu überstellen
- Gespräche mit potenziell zur Aggressivität neigenden Personen nur zu zweit (am besten mit der FK) führen oder Sicherheitsdienst postieren

Bauliche Maßnahmen

- Fluchtwege / Großraumbüro, das man nicht dem Kunden ausgeliefert ist (ist an meinem Arbeitsplatz gegeben)
- sichtbare Plakate, etc. in den Räumlichkeiten, aus denen für die Kundinnen und Kunden schnell ersichtlich wird, dass keinerlei Art von Gewalt toleriert wird!
- uns besser bezahlen und uns bessere Büros / bessere Ausstattung geben, damit dadurch vielleicht Respekt / Anerkennung steigt
- Größere Büros würden dabei helfen bei laut werdenden Kunden die eventuell auch tätig werden könnten genug Abstand zu wahren. So sind die Büros leider sehr klein und eng wo man keine "Fluchtmöglichkeit" hat im Notfall.
- Bessere Fluchtwege
- Das Gebäude (Haus der Agentur für Arbeit Kassel) ist groß, unsaniert und teilweise leer stehend (Kantine leer stehend wegen Brandgefahr, Jobcenter ist bereits in neues Gebäude verzogen). Seit Jahrzehnten wird von Sanierung oder/ und Umzug in ggf. einen Neubau gesprochen, doch passieren tut zumindest zeitnah nichts.
- Dienstgebäude nach aktuellen Sicherheitsstandards gestalten. Fluchtwege bei Amoklauf, Notfallknöpfe an den Ein- und Ausgängen usw.
- (- Den Kunden sollte z.B. im Eingangsbereich die Möglichkeit gegeben werden, ihre Erfahrungen/Kritik/Verbesserungsvorschläge an einem einfachen (evtl. auch mehrsprachigen) PC-Terminal einzugeben oder anhand einer Befragung durch einen Mitarbeiter/Meinungsforscher. Diese Kundenkommentare sollten analysiert und an die zuständigen Entscheidungsträger "auf höchster Ebene" weitergeleitet werden. Das gleiche gilt natürlich für die Mitarbeiter in den Behörden/im öffentlichen Dienst, ihre Erfahrungen/Kritik/Verbesserungsvorschläge sollten auch Berücksichtigung finden - sie sind diejenigen "an vorderster Front")

Unterstützung durch Vorgesetzten

- Vorgesetzte sollten bei entsprechenden Vorfällen das Gespräch mit dem Mitarbeiter suchen und gemeinsam eine Lösung finden oder gemeinsam das weitere Vorgehen bestimmen und nicht über deren Kopf hinweg entscheiden.
- -Mehr Ermutigung durch Vorgesetzte/GL zur Anzeige/Meldung

- Vor allem wichtig: Den Mitarbeitern vermitteln, dass der/die direkte Vorgesetzte und die Geschäftsführung hinter dem/der betroffenen Mitarbeiter/in steht.
- Da es sich in den meisten Fällen um Kunden handelt, die um ihre Existenzgrundlage fürchten, ist eine Prävention fast nicht möglich. Jedoch finde ich es sehr schlecht, dass ich mich um eine eventuelle Strafverfolgung als Privatperson kümmern muss und dies nicht durch den Dienstherrn erfolgt.
- Die allenthalben notwendige Bürgernähe und Akzeptanz der ("Eingriffs"-)Verwaltung (im untechnischen) Sinne stellt sich für die Beschäftigten in dem Moment als Belastung dar, wenn der "Dienstherr" nicht unterstützt, sondern gewissermaßen zivilprozessuale Maßstäbe anlegt und bei Umsetzung des gesetzlichen Auftrags SGB III/SGB II auf Seiten der Beschäftigten zusätzlicher Rechtfertigungsdruck entsteht.
- Das ist eine Aufgabe der Geschäftsführung
- Die Kolleginnen und Kollegen müssten viel mehr ermutigt werden, solche Vorfälle zur Anzeige zu bringen. Die Vorgesetzten müssten die Vorfälle ernster nehmen und nicht nur mit den Worten abtun: "Ja, der hatte bestimmt nur einen schlechten Tag."
- Gleichbehandlung, klare und schnelle Konsequenzen auch bei kleineren Verdachtsfällen, zu lange dauert es bis sich Personalrat und Vorgesetzte zu dem Thema rühren
- Höherer Stellenwert in Bezug auf die Fürsorgepflicht der Mitarbeiter seitens der Führungsebene
- klares Auftreten der Vorgesetzten
- Mitarbeitenden verdeutlichen, dass Situationen, die Eskalieren kein Anzeichen von Versagen und Schwäche sind.
- Die Mitarbeiter sollten wissen, dass die Führungskräfte im Ernstfall hinter ihnen stehen und das es kein Versagen ist eine Gewaltandrohung oder tätlichen Übergriff anzuzeigen und gegen die Täter ein Strafverfahren anzustrengen.
- Rückendeckung/ Präsenz durch Führungskräfte [über Teamleiter] (die sich bei solchen Punkten gerne aus der Ferne einbringen)
- konsequentes Vorgehen durch die Führungskräfte und Schulungen für Führungskräfte
- Wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern
- (- Angst der Vorgesetzten muss sich verringern.)

Schulungen für Personal

- Mehr Deeskalationsschulungen, jährlich am Besten, aber auch jährliche Selbstbehauptungskurse (nicht unbedingt Verteidigung, aber das man lernt wie man Körper, Stimme entsprechend einsetzen kann)
- -Seminare die lehren wie man mit solchen Situationen am Besten umgehen kann, wie man es verarbeitet etc.
- Geschäftsführung sollte ALLE Mitarbeiter und vor allem ALLE Führungskräfte im Umgang mit verbaler/körperlicher Gewalt sensibilisieren (bezüglich Meldeverfahren, etc.)
- Regelmäßige Deeskalationstrainings/Selbstbehauptungstrainings für Mitarbeiter/innen
- Ggf. Schulungen für die Mitarbeiter, wie man im Ernstfall auftreten kann und sich nicht einschüchtern lässt
- Regelmäßig Übungen: Bsp.: Es gibt zwar regelmäßig eine Übung zu Feueralarm, aber nicht für Amok-Alarm. Bei der jährlichen Sicherheitsunterweisung, die ich als Teamleiterin mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchführe, stelle ich immer wieder fest, dass viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder vergessen, wie man sich im Amok-Fall richtig verhält.
- Entsprechende Schulungen der Angestellten
- Präsenz-Schulungen für Mitarbeiter anbieten und regelmäßig auffrischen; ggf. sogar über die Polizeiangebote. (eLearning hat in diesen wichtigen Themen nichts verloren).
- Bessere Weiterbildungsmöglichkeiten für den Bereich von Deeskalationstechniken incl. der regelmäßigen Wiederholung
- Deeskalationstrainings
- Durch professionelle Kommunikation und ggf. Erlernen von Deeskalationsstrategien kann Aggressionspotential der Kunden zumindest in meinem Arbeitsbereich bei der Agentur für Arbeit vermieden bzw. reduziert werden.
- Ganz ehrlich wenn ein Kunde Gewalttätig sein möchte dann kann man dies nicht durch Schulungen verhindern. Man muss vielleicht geschult werden wie selber sicher aus dieser Situation raus kommen.
- Generell sind Schulungen zur Kommunikation in allen Bereichen erforderlich. Auch Mitarbeitende, die eher selten den direkten Kundenkontakt haben,

telefonieren mit Kunden und müssen mit heftigen Reaktionen umgehen können. Gewalt und Aggressionen werden sich nie gänzlich vermeiden lassen. Aber Mitarbeitende müssen besser darauf vorbereitet werden und Schulungen bekommen, wie man Situationen, die Konfliktpotential enthalten, entschärft.

- In unserer Dienststelle sind überwiegend weibliche Kräfte eingestellt. Auch ist überwiegend kein Vorgesetzter im Haus. Schnelles Eingreifen ist kaum möglich. Eine Art Selbsthilfekurs oder auch Schulung, wie man Bedrohungen durch bspw. Drogenkonsumenten erkennt fehlt komplett. Dadurch könnten jedoch die Angestellten lernen besser mit solchen Situationen umzugehen und Bedrohungen auch schnell zu erkennen.
- Schulung der männlichen Kollegen zum Thema sexuelle Belästigung (Witze, anzügliche Bemerkungen, Äußerungen zu Kleidung und Figur)
- Kommunikationsschulungen, Deeskalationsschulungen, Umgang mit Kunden
- Man kann den Moment der Gewalt nicht verhindern, jedoch den Umgang damit erlernen. Nicht auf jede Situation in gleichem Maße zuverlässig, aber soweit, dass ich mich nicht hilflos oder wehrlos fühle. Dahingehend kann man nie zu Ende geschult sein in einem solchen Thema. So nervig es auf Anhieb scheinen mag, sich immer wieder über dieses Thema zu unterhalten, es gibt so häufig dann doch wieder einen Vorfall/Grund/Erlebnis, der dann wieder erschreckend Nahe geht.
- Maßnahmen zur Deeskalation und Schulungen zur eigenen Sicherheit.
- Mehr Einbezug der Mitarbeiter/-Innen in Konflikttraining mit professionellen Coaches. Wurde bislang von der Geschäftsführung aus Kostengründen abgelehnt.
- Mehr Seminare zur Vorbeugung von Konfliktsituationen
- Mitarbeitende konsequent in Deeskalation schulen.
- Allen Mitarbeitenden im Kundenkontakt ein gesundes Maß an Selbstvertrauen und Konfliktfähigkeit vermitteln. Schulungen bzgl. möglicher Grenzen bei Drogenmissbrauch und psych. Erkrankungen - was mache ich, wenn meine Deeskalationstaktiken nicht wirken (können)?
- Neu eingestellte Mitarbeiter die tagtäglich mit Publikum arbeiten sollten ausführlich darauf vorbereitet werden, wie sie zielgerichtet und deeskalierend Gespräche mit Menschen führen können, die ihnen gegenüber aggressiv fordernd auftreten. In bestimmten Zeitabständen sollten Mitarbeiter auch Schulungen zur Gesprächsführung und Deeskalation erhalten

- Noch mehr an Seminaren, Infos und Hilfemöglichkeiten an die Mitarbeiter weitergeben
- Regelmässig 1x jährlich Deeskalationstraining im Team
- Schön wären Seminare in Gesprächsführung gerade auch für ältere Kollegen, manchmal kann man schon vorher sehen, bei welchem Kollegen eine Eskalation eines Gespräches mit Kunden möglich ist.
- Schulung der Mitarbeiter mit Kundenkontakt zum Thema Konflikte und Umgang mit Konflikten, ggf auch Selbstverteidigung. *[kann auch bei Sicherheitstraining für Personal angeführt werden]*
- Schulung der Mitarbeiter, Präsenz der Teamleitung
- Schulungen der Mitarbeiter
- Teilnahme an Eskalationstrainings
- Präventive Schulungen erweitern.
- mehr Kommunikationsschulungen für Mitarbeiter/innen (verpflichtend einführen)
- Konflikttraining, in besonderen Brennpunkten
- Wir müssten geschult werden, wie man sich in so einer Situation am besten verhält, dass man sich nicht so hilflos vorkommt.

Sicherheitstraining für Personal / Übung des Ernstfalls

- Die Mitarbeiter in Selbstbehauptung und realistischer Selbstverteidigung schulen. Mitarbeiter, die sich wehren müssen. dürfen keine Angst vor Sanktionen haben
- Kurse zur Selbstverteidigung
- Es sollte jährlich einen Sicherheitstest für Mitarbeiter geben, bei dem das Verhalten in Gefahrensituationen (Brand, Amokläufer, verletzter Kollege, ...) abgeprüft wird - dies führt zu mehr Sicherheit im Verhalten im Ernstfall.

Arbeitsbelastung des Personals verringern

- Arbeitsbelastung verringern um den Kunden gerecht werden zu können und Transparenz für den Kunden schaffen.
- Mehr Personal, damit alle entspannter sind. Kunden müssen weniger warten, Mitarbeiter sind weniger angespannt.

- mehr Personal, damit die Leistungsgewährung besser erfolgen kann und somit Spannungen bei den Menschen hinsichtlich der finanziellen Situation erst gar nicht aufkommen.
- Außerdem ist das Reduzieren von Personal konträr im Hinblick auf den Wunsch, weniger Aggression erleben zu müssen. *_*
- Strukturelle Probleme lösen, Personaleinsparungen überdenken, KW-Vermerke verhindern. LBB (Lebensbegleitende Berufsberatung) abschaffen !!!
- Viele der Aggressionen kommen von der Unzufriedenheit der Täter. Sie fühlen sich der Behörde gegenüber hilflos. Mit mehr Personal könnte man die Vorgänge schneller und besser bearbeiten und in vielen Fällen würde es erst gar nicht so weit kommen.

Problemlösungen innerhalb der Kollegschaft

- Bei erhöhtem Arbeitsaufkommen mehr Unterstützung zwischen den Kollegen und schnellere Lösungen bzw. Nachbesetzungen von Stellen durch die Leitungen.

Negativer Einstellung der Kundschaft entgegenwirken

- Die aggressive Grundhaltung der Kundschaft ist zu stark ausgeprägt; man ist als Behörde nicht akzeptiert.
- Ich habe leider keine Ahnung wie man Respekt und gute Erziehung in ein ganzes Volk bringen kann. Guten Tag, Wiedersehen, Bitte und Danke sind zur absoluten Ausnahme geworden. Niemand hört seinem Gegenüber noch zu. Und für eigenen Taten verantwortlich zu sein geht mal gar nicht.)

Verbesserung der Lebensumstände

- Bessere Arbeitsbedingungen - Optimierungen in den Bereichen Zeitarbeit / Befristungen / Schicht-Bessere Wohnbedingungen für Menschen, dadurch mehr Selbstachtung und weniger Frust / weniger Aggression -vielleicht fühlen sich unsere Kunden dadurch auch "aufgewertet"-Wer führt sich so schon auf in einem schicken Banken- / Sparkassen-Gebäude?

Verbesserter Umgang mit /in einschlägigen Situationen

- Möglichkeiten der Supervision, Aufarbeitung solcher Situationen
- -Angebote um Erlebtes besser zu Verarbeiten, vor Allem das es nachher nicht heißt man sein nicht belastbar.
- Zeitnah handeln! (und nicht erst Wochen später zu einem Vorfall Stellung nehmen).
- Keine eigene Provokation zulassen. Vorfälle zur Anzeige bringen. Jeder kann zum Opfer werden. Wenn wir nichts dagegen tun; dann wird es schwierig.
- Konsequente Anzeige solcher Vorfälle, welche allerdings nur bedingt zu beweisen sind, da die Beratungsgespräche immer alleine geführt werden.
- Da es sich um "Beratung im Zwangskontext" handelt und die Beratung meistens nicht freiwillig in Anspruch genommen wird, besteht grundsätzlich ein permanentes Spannungsverhältnis. Im Grunde genommen, kann als präventive Strategie unter dem Oberbegriff "crime doesn't pay" lediglich aufgezeigt werden, dass Drohungen/verbale Gewalt Konsequenzen nach sich ziehen und unter keinen Umständen akzeptiert oder verständigt behandelt
- Ich kann mir nur einen sensiblen Umgang mit mir als Opfer wünschen, vor allem die Richtige Dokumentation der Geschehnisse und Vorfälle, es ist unzumutbar, Geschehenes immer wieder formulieren zu müssen.
- Von der Möglichkeit des Hausverbotes könnte und müsste mehr Gebrauch gemacht werden.
- Klare Regelungen, die die Zusammenarbeit mit den Kunden definiert. Diese müssten allerdings auch konsequent eingehalten werden. Beispiel: Bei Aggression während des Beratungsgesprächs muss der Mitarbeiter sofort Unterstützung erhalten, um Verhalten des Kunden zu erfassen und notwendige Schritte einleiten zu können. Es ist nicht sinnvoll das Gespräch abubrechen und danach Schritte einzuleiten.
- Klare Regelungen, wann ist die Polizei zu rufen, bzw. der Rettungswagen.
- Einsicht der Beteiligten (Opfer), dass sie einen Mitanteil am Geschehen haben
- Zu oft steht Aussage gegen Aussage. Insbesondere Verbale Übergriffe, Bedrohungen o. Beleidigungen können Mitarbeiter von Behörden ja kaum nachweisen o. beweisen.

- Möglichkeit zu Einzelgesprächen mit der Teamleitung oder einem Psychologen und/ oder der BCA wenn es einen schlimmen Vorfall gab, der den Mitarbeiter in seiner Gesundheit verletzt hat.
- Definition von Gewalt klären. Auch Beschimpfungen und Beleidigungen als Gewalt werten und nicht als normal ansehen.
- Hausverbot erteilen, Gefährdungsansprache durch die Polizei, ggfs. Strafanzeige
- Konsequenz bei Wiederholten auffallen mit Hausverbot, bzw. das der Kunde nicht mehr bedient wird wenn er sein Verhalten nicht entsprechend anpasst.
- Informationsangebote der Polizei/Staatsanwaltschaft in Anspruch nehmen
- besserer Informationsfluss zum Beispiel bei Hausverboten (nicht direkt Betroffene erhalten keine Info, welche Personen einem Hausverbot unterliegen)

Entsprechende Informationen an Mitarbeiter

- Verbessert werden könnte noch die Aufklärung, welche Rechte man bei erlebter Gewalt/ Beleidigung usw. hat (z.B. Krankmeldung o.a.) und was alles unter die Rubrik Gewalt und Aggressionen am Arbeitsplatz fällt, damit man sich überhaupt Hilfe sucht.

Höhere Strafen als Folge / Durchsetzung der Strafen durch Justiz

- Des Weiteren sollten Strafen drastisch erhöht werden. Man hat Eindruck dass bei Anzeigen etc. zumeist nicht viele Konsequenzen erfolgen bzw. Ausgang des Verfahrens wird nicht bekannt gegeben!
- Stringentere Umsetzung des Strafgesetzbuch und des Strafmaß

Verbesserung des Ansehens in der Öffentlichkeit

- In der Presse keine falschen, ketzerischen Beiträge zu unserer Behörde bringen
- Anderes Erscheinungsbild von Behörde (= hier: Bundesagentur für Arbeit) in der Öffentlichkeit
- Arbeitsagentur und Jobcenter sind aufgrund negativer Kundenerfahrungen und des daraus resultierenden Image allgemein sehr unbeliebt. Viele Kunden haben Vorbehalte und kommen bereits angespannt in die Gespräche. Ich denke, dem kann man nur vorbildliches Verhalten entgegensetzen, um den Kunden ein

positives Gefühl zu geben und so das Aggressionspotential möglichst gering zu halten. Einen Bedarf an schärferen Sicherheitsmaßnahmen sehe ich nicht.

- Gerade bei blöden Parolen wie "ich bezahle Ihr Gehalt, etc." informieren wie das mit Steuergeldern überhaupt funktioniert und wie wir in der Agentur für Arbeit arbeiten, gerade auch wenn sich Kunden über zu lange Wartezeiten oder fehlende Unterlagen beschweren. Eventuell transparenter mit internen Abläufen umgehen damit Menschen informiert sind und vielleicht auch mehr Verständnis zeigen.
- Stärkung des Rufs der Berufsberatung in der öffentlichen Wahrnehmung was Hand in Hand geht mit Stärkung des Rufs der Bundesagentur für Arbeit - aus meiner Sicht kaum lösbar

Unterstützung auf dem Rechtsweg

- Mehr Unterstützung auf dem Rechtsweg und härtere Strafen

Früheres Eingreifen bei psychischen Auffälligkeiten

- Gegen Menschen mit auffälligem Verhalten, muss auch schon präventiv eine Möglichkeit geschaffen werden, eine psychiatrische Behandlung einzuleiten. Das es hier mitunter schwierig ist, die Grenzen zu ziehen, ist mir auch bewusst. Aber immer nur zu warten, dass etwas Gravierendes passiert, ist aus meiner Sicht auch kein Ansatz.

Diverses

- am Telefon Kunden beruhigen
- Dazu kann ich keine Angaben machen, bin zu frustriert und enttäuscht
- Gegen Aussagen der Kunden kann man leider nichts unternehmen.
- Es gibt Meldestellen bis hin zu Dienstaufsichtsbeschwerden die Kunden nutzen können, wo können sich Mitarbeiter gegen Kunden schützen lassen oder beschweren?
- Ich denke das möglich ist bereits installiert. Wenn es um Existenzielle Bedürfnisse von Kunden geht, besteht immer ein gewisses Aggressionsrisiko.
- Soziale Ungleichheiten abbauen! Wohnungsmisere bekämpfen

- Vielleicht sollte in der Schule schon Höflichkeit, Disziplin und Ordnung gelehrt werden.
- Als Anmerkung füge ich noch hinzu, dass es sich bei so manchem Aggressor nicht NUR um Menschen mit Migrationshintergrund handelt, sondern auch um Deutsche, die sich von der Politik abgehängt fühlen und dies auch zum Ausdruck bringen. Und dann gibt es noch die Reichsbürger, die sich zu ihrer Gesinnung bekennen und sich dementsprechend verhalten, indem sie Gesetzte nicht anerkennen. Auch hier dürfte die Präsenz von einem gestandenen Sicherheitsmitarbeiter durchaus im Vorfeld schon mal Wirkung zeigen. Vielen Dank für's Zulesen.
- gesellschaftliches Problem, wachsender Egoismus, mangelndes Pflicht- und Gemeinschaftsgefühl, um sich greifende Gewissenlosigkeit. Gesellschaftliche Änderungen beginnen in KiTa und Schule: wesentlich mehr Geld in Erziehung stecken
- Bessere Kommunikation miteinander. Achtsamkeit das Umfeld betreffend.
- Den Tätern geht es zu gut und sie wissen, dass wenig oder kaum Konsequenzen aus ihrem Verhalten resultieren. Auch wenn wir ein Sozialstaat sind, sollten soziale Leistungen nicht als selbstverständlich gesehen werden. Bezieher müssten mehr in die Pflicht genommen werden. Staat hat mit Schuld, dass gewissen Normen "entgleiten": viele Leistungsbezieher haben keine Tagesstruktur, keine geregelte Aufgaben und Pflichten; sehen Leistung als Selbstverständlichkeit und verlieren realistischen Blick auf eigene Kenntnisse und Fertigkeiten; benehmen sich Kollegen gegenüber teilweise sehr ungehalten, fordernd und unverschämt.

Positive Berichte / positives Feedback

- Aus meiner Sicht tut unsere Behörde alles, was möglich ist, um solche Vorfälle zu verhindern. Wir haben ein Alarmsystem, das sehr gut funktioniert. Alle Mitarbeiter/innen werden geschult und haben die Möglichkeit während ihrer Arbeitszeit auf Kosten des Arbeitgebers weitere Schulungen zu bekommen. Außerdem bringen wir jeden Fall, den die Mitarbeiter/innen melden ohne wenn und aber zur Anzeige (von Amts wegen). Sehr gut war die Einführung der Gefährdungsansprache. Wenn bei uns bekannt wird, dass ein Mitarbeiter bedroht wird, informieren wir auch darüber die Polizei. Diese reagiert dann mit einer Ansprache des Bedrohers (auch bei ihm zu Hause). In allen Fällen hat es danach keinen Angriff und keine Bedrohung mehr gegeben. (Ich habe übeigens fünf Jahre in einem Jobcenter in

einer Großstadt gearbeitet. Dort gab es Vorfälle trotz Wachdienst. Man muss einfach akzeptieren, dass es wie in allen Lebenslagen ein Restrisiko gibt, das nicht zu vermeiden ist. Ich bin seit über vierzig Jahren in meiner Behörde beschäftigt.

- Bis jetzt finden angemessene Vorkehrungen statt, wie kollegialer Austausch über belastende Kundenkontakte, gefühlter Rückhalt des Vorgesetzten, ein Sicherheitsdienst, der im Haus der verfügbar ist, Tastenkombinationen, die Notrufe in angrenzenden Zimmern auslösen
- Leider ist es für die Opfer, welche Anzeige z.B. gegen sexuelle Übergriffe/Belästigungen erheben, in der Gesellschaft nach wie vor verhöhnt. Da haben es sowohl Mann als auch Frau nicht leicht. Ich finde die Gesellschaft muss endlich aufwachen und akzeptieren, dass dies eine Straftat ist und nicht noch das Opfer mobben oder ausgrenzen. Ich kenne eine persönlich betroffene junge Dame. Sie wurde schwanger und hat sich für das Kind entschieden. Als Dank wurde sie von einigen Leuten aufs übelste gemobbt. Ich finde das ist die unterletzte Schublade. Die junge Dame hat sich zu einer starken Frau entwickelt und ich bin stolz darauf, dass sie ihr Leben trotz des Vorfalls in den Griff bekommen hat und eine liebevolle Mutter ist.
- Verhindern kann man keine spontane Gewalttat/Aggression/Sexuelle Belästigung - das kann immer und überall passieren! Mein Arbeitgeber/meine Dienststelle sorgt bereits für eine erhöhte Sicherheit durch einen Sicherheitsdienst. Mein Arbeitgeber/meine Dienststelle hat signalisiert, dass Gewalt/Aggression/Sexuelle Belästigung nicht toleriert werden. Aggression und Frustration auf Seiten unserer Kunden haben vielfältige Ursachen. Viele Kunden fühlen sich durch die "Bürokratie" gegängelt; die administrativen Abläufe sind z.T. zu kompliziert und aufwändig (Bsp.: Arbeiterlaubnisverfahren), sodass auf Seiten vieler Kunden Ohnmacht und Frustration zu spüren ist. Der Mitarbeiter/Sachbearbeiter in der Behörde ist dann Blitzableiter für diese Emotionen.
- Die aktuelle Befragung "Gewalt gegen Beschäftigte im Öffentlichen Dienst" ist ein positives Signal für uns Mitarbeiter!

4. Jobcenter

192 Teilnehmer haben bei Angabe der beruflichen Tätigkeit „Jobcenter“ genannt.

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	180	93.8%	93	58.5%
	Nein	12	6.3%	66	41.5%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	142	74.0%	46	30.7%
	Nein	43	23.2%	104	69.3%
Anspucken	Ja	9	5.5%	1	0.7%
	Nein	156	94.5%	137	99.3%
Körperlicher Angriff	Ja	27	16.0%	1	0.7%
	Nein	142	84.0%	136	99.3%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	19	11.6%	2	1.4%
	Nein	145	88.4%	136	98.6%
Tötungsversuch	Ja	0	0%	0	0%
	Nein	165	100%	137	100%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	37	22.7%	7	5.0%
	Nein	126	77.3%	132	95.0%

Abbildung 69: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

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 körperliche Angriffe sind nicht selten (16 % im gesamten Berufsleben, 3 % im letzten Jahr).

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

Deliktsart (N=46)	Anzahl	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	14	69.6
Verbale Drohung gegen Ihre Unversehrtheit	30	65.2
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	8	17.4
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	2	4.3
Körperlicher Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	0	0
Körperlich bedrohliches Auftreten	23	50
Sonstiges	7	15.2

Abbildung 70: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).**c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten**

Anzahl der erlebten Bedrohungen (N=43)	Häufigkeit	in %
1	16	37.2
2-5	21	48.8
6-10	5	11.6
11-25	1	2.3
< 25	0	0.0
Gesamt	43	100.0

Abbildung 71: Anzahl der erlebten Bedrohungen innerhalb der letzten 12 Monate.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=1)	Anzahl
Gestoßen oder geschubst	0
Geschlagen oder getreten	1
An der Kleidung gerissen	1
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit Messer	0
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0
Sonstiges	0

Abbildung 72: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe in den letzten 12 Monaten

Anzahl	Anzahl	in %
1	1	100.0
2-5	0	0.0
6-10	0	0.0
11-25	0	0.0
>25	0	0.0
Gesamt	1	100.0

Abbildung 73: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen

Delikt	Häufigkeit	Prozent
Verbale Beleidigung	12	28.6
Verbale oder körperliche Bedrohung	23	54.8
Körperlicher Angriff	1	2.4
Sexuelle Belästigung/ sexueller Angriff	0	0.0
Sonstige, hier nicht aufgeführte Gewalterfahrung	4	9.5
Ich habe keines der Ereignisse als besonders schlimm empfunden	2	4.8
Gesamt	42	100.0

Abbildung 74: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)

Die Täter sind überwiegend männliche Einzeltäter (77 %) mit Migrationshintergrund (43 %) im Alter zwischen 21 und 40 Jahren (60 %). Alkohol- bzw. Drogeneinfluss sind mit fast 13 % nicht irrelevant. Auch die mögliche psychische Beeinträchtigung der Täter mit über 23 % ist hoch.

Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?

Anzahl der Täter	Häufigkeit	Prozent
Ein Täter / Täterin	74	77.1
Zwei Täter / Täterinnen	8	8.3
Drei oder mehr Täter / Täterinnen	14	14.6
Gesamt	96	100.0

Abbildung 75: Anzahl der Täter (letzte 12 Monate).

Geschlecht des Täters

Geschlecht	Anzahl	in %
weiblich	7	9.5
männlich	67	90.5
Gesamt	74	100.0

Abbildung 76: Geschlecht des Täters (letzten 12 Monate).*Geschätztes Alter des Täters*

Altersangabe	Anzahl	in %
Unter 20 Jahren	1	1.4
21 bis 30 Jahre	22	29.7
31 bis 40 Jahre	23	31.1
41 bis 50 Jahre	13	17.6
51 bis 60 Jahre	12	16.2
Über 60 Jahre	0	0.0
Keine Angabe möglich.	3	4.1
Gesamt	74	100.0

Abbildung 77: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

Weitere Angaben zum Täter

Angaben zum Täter		Anzahl	in %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	32	43.2
	Nein	36	48.6
	Ich weiß es nicht (mehr)	6	8.1
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	9	12.3
	Nein	64	87.7
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	9	12.7
	Nein	62	87.3
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	17	23.3
	Nein	56	76.7

Abbildung 78: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

h) Auswirkungen auf das Opfer (gravierendster Vorfall innerhalb der letzten 12 Monate)

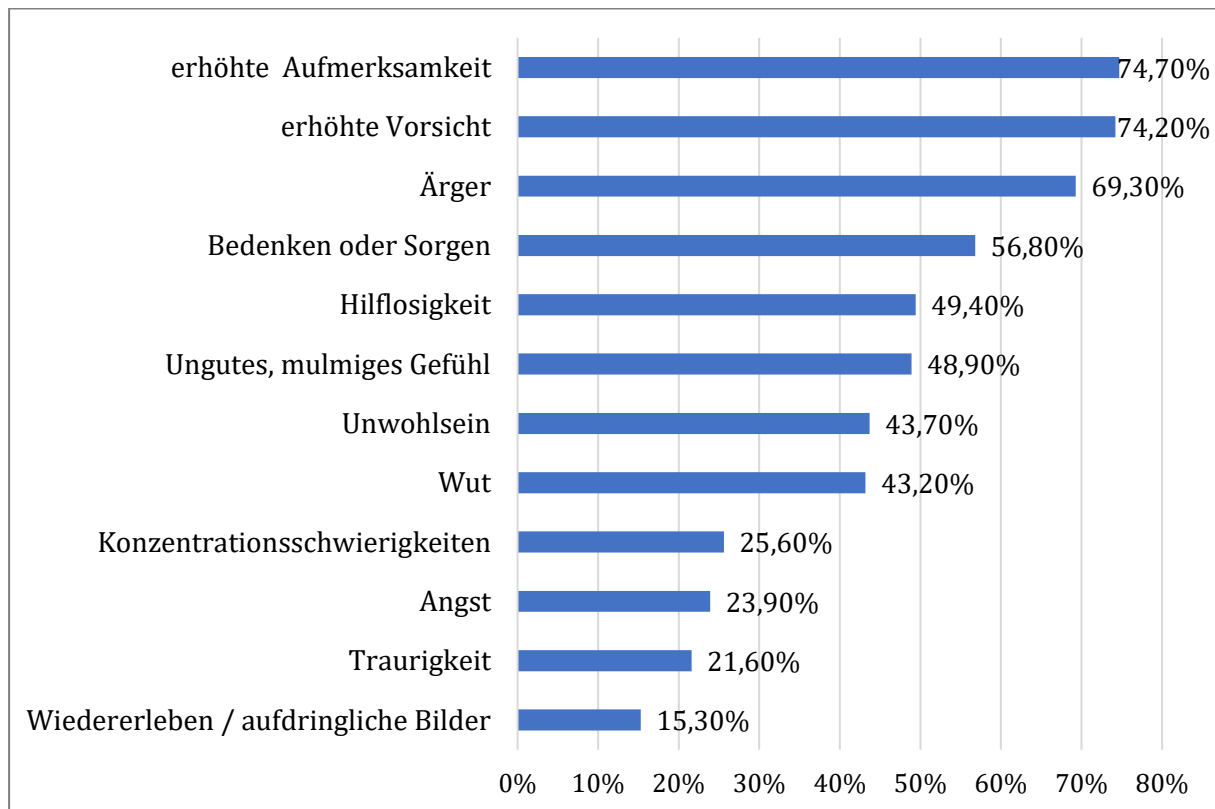


Abbildung 79: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des (gravierendsten) Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit häufig oder immer erleben

Die Belastungen durch die Gewaltvorfälle sind bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter gegenüber den Beschäftigten bei der Agentur für Arbeit noch ausgeprägter. 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.

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel (Gewaltbetroffene)

Angabe	Anzahl	in %
Ja	11	12.0
Ja, es ist mir aber nicht möglich	19	20.7
Gelegentlich	23	25.0
Nein	36	39.1
Keine Angabe	3	3.3
Gesamt	92	100.0

Abbildung 80: Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheitsgefühl.

j) Anzeigerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	59	64.1
Nein	33	35.9
Gesamt	92	100.0

Abbildung 81: Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=33)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	12	36.4
Aufwand war zu hoch	6	18.2
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	19	57.6
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	10	30.3
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	4	12.1
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	4	12.1
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	2	6.1
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	4	12.1
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	2	6.1
Scham	1	3.0
Sonstiges	4	12.1

Abbildung 82: Gründe gegen Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

k) Anzeigerstattung bei Polizei oder Staatsanwaltschaft und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	11	12.0
Nein	81	88.0
Gesamt	92	100.0

Abbildung 83: Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=80)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	22	27.5
Aufwand war zu hoch	12	15.0
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	30	37.5
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	25	31.1
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	10	12.5
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	24	30.0
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	14	17.5
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	5	6.3
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	5	6.3
Scham	2	2.5
Sonstiges	9	11.3

Abbildung 84: Gründe gegen Anzeigerstattung.

64 % der Vorfälle wurden den Vorgesetzten gemeldet, in 12 % der Fälle erfolgte eine Strafanzeige. Damit zeigen sich höhere Anzeigerquoten als bei der Agentur für Arbeit, allerdings verbleiben auch hier 88 % der Vorfälle im Dunkelfeld, d.h., die Strafverfolgungsbehörden erfahren von den Beleidigungen und Gewaltvorfällen nichts. In 30 % der Fälle

war die Behördenleitung nicht gewillt, eine Strafanzeige zu erstatten, in 31 % der Fälle wurde vermutet, die Staatsanwaltschaft werde das Verfahren ohnehin einstellen. Immerhin knapp 18 % der Befragten äußerten auch Angst vor Rache des Täters.

1) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

[Frage: Bietet Ihre Behörde Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?]

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Häufigkeit	in %
Ja	41	21.4
Nein	126	65.6
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	22	11.5
Keine Angabe	3	1.6
Gesamt	192	100.0

Abbildung 85: Schutz der Behörde vor Gewalt (eigene Einschätzung).

Hoch ist der Anteil der Personen (66 %), die der Ansicht sind, Ihre Behörde schütze sie nicht ausreichend vor Aggressionen und Gewalt am Arbeitsplatz. 17,7 % der Befragten fühlen sich bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit eher oder sehr unsicher.

Sicherheitsgefühl	Häufigkeit	in %
sehr sicher	31	16.1
eher sicher	108	56.3
eher unsicher	49	25.5
sehr unsicher	4	2.1
Gesamt	192	100.0

Abbildung 86: Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

62 Personen machten auf die offene Frage nach dem gravierendsten Vorfall im letzten Jahr Angaben. Auffällig ist das Ausmaß an Bedrohungen und Beleidigungen. In der Berufsgruppe Jobcenter fallen Reichsbürger und andere dem extremistischen Spektrum zuzurechnende Kunden mit sehr unangenehmem Verhalten auf.

Körperlicher Angriff / Gewalt

- Als Betreuer und Hausleiter einer Flüchtlingsunterkunft wurde ich im Rahmen einer Personenkontrolle, eines nicht angemeldeten Besuchers, von dem der besucht wurde körperlich, mit einem Faustschlag gegen meinen Kopf, angegriffen
- Der Kunde begehrte eine Förderung eines LKW Führerscheins im Rahmen seines Erstgespräches nach Antragstellung Alg II. Die Förderung wurde abgelehnt, Kunde wurde aggressiv und handgreiflich
- Ich wurde von meinem MA zum Gespräch geholt, Kunde war sehr aggressiv und pöbelte rum. Er beleidigte alle Anwesenden und konnte nur durch den Sicherheitsdienst des Hauses verwiesen werden
- Kunde hat Leistungen reklamiert und wurde immer lauter, weil er sich nicht verstanden gefühlt hat. Er hat sich auch nicht hingesezt wie seine Partnerin. Stattdessen stand er direkt neben mir und kam immer näher. Das war sehr unangenehm. Er wollte sich auch nicht setzen und mit mir auf Augenhöhe sein. Ich saß sehr angespannt auf dem Stuhl und quasi zur Flucht bereit, falls er gewalttätig geworden wäre. Vorsprache ging länger. Am Ende konnte ich ihn überzeugen, dass die zuständigen Kollegen seine Leistungen prüfen und sich bei ihm melden. Nach dieser Vorsprache war ich erstmal fix und fertig.
- Kunde hatte keinen Termin, wurde laut. Hat mich in einer anderen Sprache beschimpft. Bei der Kollegin hat ein Kunde aus Wut die Wand eingetreten. Ein Kunde bedroht unser ganzes Team.
- Kunde war nicht mit den rechtlich begründeten Aussagen, die ihm gegenüber getroffen werden mussten einverstanden. Kunde wirkte psychisch auffällig. Kunde rannte unkontrolliert von Raum zu Raum und Kollege zu Kollege. Ich wollte die Situation entschärfen und dem Kunden die Rechtslage erklären und geriet dabei

"zwischen die Fronten" Kunde beleidigte mich, bedroht mich, "schlug" mir Kopien/Papiere ins Gesicht und stieß mich zur Seite

Bedrohung

- Antragsannahme 2 Stunden, Unterlagen unvollständig- zwischenzeitlich wurden durch den Täter sämtlichen Autokennzeichen auf dem dienstlichen Parkplatz fotografiert- nachweislich wurden diese Fotos nach Aufforderung der Teamleitung nicht gelöscht- Nachricht auf Anrufbeantworter (nach bereits erfolgten Telefonaten): schnelle Bearbeitung gefordert, "...Er müsse den Schützenverein bezahlen.."- bei erfolgtem Rückruf: Drängen auf schnellste Bearbeitung wegen fehlender Krankenversicherung, Schimpfen über die Schwarzen da unten, beendet das Telefonat mit ganz leiser Stimme: "... irgendwann gibt es Tote bei Euch, irgendwann gibt es Tote bei Euch.." dann wurde aufgelegt- Person ist Reichsbürger
- dem Kunden die Gründe für die Sanktion erklärt und seine künftigen Verpflichtungen.- der Kunde wollte die Teamleitung sprechen- beim öffnen der Tür tritt er direkt neben mir in die Wand- Auf dem Flur macht er eine übergießende Geste bei sich "Ich kann auch mit Benzin kommen"
- Kunde sagt am Telefon "Ich komme vorbei und mach dich weg"
- übelste Beleidigungen- Sachbeschädigung im Büro- körperliche Nähe- Drohungen
- Aggressives Verhalten während des Gesprächs, verbal und dann plötzlich auch durch mit der Faust auf dem Tisch schlagen und aufstehen. Gespräch wurde sofort abgebrochen und Kollegen hinzugezogen, um Person des Raumes zu verweisen. Dies gelang nicht gleich. Situation löste sich dann auf, als Person den Raum nach einigen Aufforderungen doch verließ und keine weitere Aggressionen folgten. Ich fühlte mich bedroht
- aggressives Verhalten, nervös, ungehalten, stechender durchdringender Blick, laut, diskriminierend (mir, wie auch anderen gegenüber)
- Androhung eines Bombenattentats bzw. Androhung von Waffengewalt
- Bedrohliche körperliche Situation im Büro mit Androhung von Schlägen und gleichzeitigen Andeuten eines Schlages
- Bedrohung bei Sanktionen, deutliche Äusserungen verbal und nonverbal
- Der Mann hatte eine selbständige Tätigkeit aufgenommen und gut verdient. Jetzt musste er Gelder an das Jobcenter zurück zahlen und war wütend. Er hat mich

beschimpft und beleidigt und gedroht das er mich fertig macht. Aufgrund der Lautstärke in meinem Zimmer kamen meine Kollegen zur Hilfe und haben ihn angewiesen zu gehen. Was er auch tat.

- Drohung des Täters, dass er am nächsten Tag wieder in meinem Büro stehen würde, wenn ich nicht sofort in seinem Sinne handeln würde.
- Drohung vor der Dienststelle zu warten. Der Kunde machte deutlich, dass er im Gefängnis war wegen schwerer Körperverletzung und dorthin eigentlich nicht zurück will aber wir ihn dazu bringen.
- Drohung wg. Ablehnung Förderungen (zB. Übernahme Kosten Führerschein, Auto, Kosten für Wiederholungsversuche Integrationskurse (selbstverschuldet durch mangelnde Anwesenheit) Drohung durch Kunde, da K Angst hatte keinen Job zu finden und dadurch erneute Einweisung JVA. Drohung durch Kunde, weil keine Hilfestellung wg. evtl. Abschiebung. Drohung nach Sanktionen (die durch Fehlverhalten des K selbst verursacht waren).
- Drohungen, Schreien, Türenknallen...
- Kunde fühlte sich genervt von den Briefen der Behörde (Einladungen/Sanktionen). Randalierte im Büro , schrie , wurde beleidigend und machte Drohungen
- Kunde gibt im Team seinen Hauptantrag auf Leistungen ab und verhält sich während des gesamten Gesprächs extrem beleidigend und aggressiv, ohne dass dazu ein Anlass bestanden hätte. Zerreisst am Schluss seinen Antrag und verlässt laut schimpfend und Türenknallend das Büro
- Kunde stößt unbestimmt Drohungen aus und gibt Behörde die Schuld für vorzeitige Schwangerschaftsbeendigung seiner Gattin
- Kunde war im Büro einer Kollegin "ausgerastet", er sprach mir gegenüber zwar keine Beleidigungen/Bedrohungen aus, zeigte aber eine starke körperliche Präsenz
- Kunde wurde aufgefordert, eine Gewerbebeanmeldung für seine selbständige Tätigkeit hier als Nachweis einzureichen. Die Anforderung der Gewerbebeanmeldung löste verbale Hassattacken aus gegen mich im Bereich der Vermittlung und meinen Kollegen im Leistungsbereich. Vermittlung und Leistungsbereich arbeiten bei uns im Jobcenter eng zusammen bei selbständig tätigen Personen. Der Kunde drohte mit Hassattacken im Netz und auf diversen Plattformen (Facebook, Twitter, Instagram) unter anderem auch solchen in der rechten Szene (Identitären)

- Kundin kam mit ihrem Mann zum Gespräch. Ich habe die Kundin direkt angesprochen, da mein Auftrag auf Sie läuft. Ich habe die Maßnahme zur Hilfe bei der Wohnungssuche vorgestellt und Organisatorisches besprochen. Der Ehemann hat sich eingeschaltet, dass seine Frau kein Deutsch sprechen könne. Daraufhin habe ich sie darauf aufmerksam gemacht, dass es wichtig ist in Deutsch kommunizieren zu können und, dass es wichtig wäre, dass sie dies in Zukunft lerne. Daraufhin ist der Ehemann außer sich geraten, hat mich als rassistisch beschimpft und auf die Flüchtlinge geschimpft, die ja vom Staat Wohnungen bekommen würden. Sehr laut, wütend und ausfallend hat er mir die Situation aus seiner Sicht erklärt. Dabei hat er mich als Hitler bezeichnet und immer wieder völlig aufgelöst lautstark geäußert, ich sei ein Rassist. Ich würde gleich was erlegen, den Arm symbolisch Schlagend gegen mich erhoben. Ich habe ihm mehrfach gebeten, das Büro zu verlassen. Dies hat er zunächst nicht getan. Als ich dann sagte, ich werde meinen Vorgesetzten informieren, hat den diese auch als rassistisch beschimpft und gesagt, wir wären alles eine Clique. Ich hatte Mühe, dass er das Büro verlässt, mit Androhung den Sicherheitsdienst zu rufen (der ausgerechnet an diesem Tag nicht zur Verfügung stand (!)). Außerdem hat er schimpfend gefragt, wofür ich mein Geld bekommen würde, ich hätte ihm gefälligst eine Wohnung zu suchen, sonst würde "Dir Fotze eine reinhauen!".
- Mehrfache Beleidigungen und Drohungen, dass er mich fertig machen wird
- Sanktion = verbale sowie andere Bedrohungen

Beleidigung / Respektlosigkeit

- Kunde wurde ausfällig und drohte verbal. Dies wird als nicht zu belastend empfunden, weil Personen in wirtschaftlich belasteter Situation ein Ventil suchen und sich danach auch wieder entschuldigen. Persönliche Beleidigungen von Mitarbeitern gegenüber Kollegen oder Vorgesetzten jedoch belasten mehr. Angestellte im öffentlichen Dienst genießen hier eine sehr große Freiheit durch Personalvertretungen und übervorsichtige Personalverwaltung. Dadurch gibt es nur fast nie Verfolgung oder erhebliche Konsequenzen.
- Als psychischer erkrankter bekannter Kunde wurde am Telefon beleidigend. Habe dies als Überforderung gewertet und als nicht bedrohlich und den Kunden nicht angezeigt

- Ausschließlich verbale Beleidigungen bzw. Auftreten von Kunden bereits in aggressiver Grundhaltung, was in einem Jobcenter beinahe täglich vorkommt
- Beleidigung während eines Gesprächs
- Beleidigungen da die für den Bürger positive Nachricht intellektuell nicht verstanden werden wollte
- Beleidigung am Telefon
- Das übliche. Man habe ja keine Ahnung. Sei dumm. Man kann ja eh nichts. Wäre Rassist. Würde nur Kaffee trinken.
- Der Kunde hatte nicht verstanden worum es geht und warum wir so handeln, wie wir es taten. Daraufhin wurde er beleidigend.
- Der Kunde übt eine große Verweigerungshaltung gegen die Bundesrepublik, das Gesetz, Hartz IV, Ausländer, Arbeitgeber u.s.w aus. Dies auch in Bewerbungsschreiben. Er vereitelt somit alle Hilfsangebote im Rahmen des SGBII, fordert aber zugleich sämtliche finanzielle Unterstützungen ein.Im Gespräch dreht man sich im Kreis. Seine Aussagen sind mit Häme und Zynismus nicht zu überbieten. Hier emotional ruhig und bei sich zu bleiben, fällt seit Jahren anderen Kollegen und nun auch mir sehr schwer. Auf Grund der Gesetzesgrundlagen fehlen einfach die Möglichkeiten solche Kunden wach zu rütteln oder einem geeigneten Arzt zuzuführen. Auch ohne Freiwilligkeit. fakt ist: diese Menschen bleiben über Jahrzehnte im SGBII ohne das sich etwas bewegt.
- Kd. hat mich verbal beleidigt da ich sein Anliegen nicht nach seinen Wünschen klären konnte und wurde sehr aufgebracht. Lies sich dann aber beruhigen, daher wurde der Vorfall nicht weitergegeben
- Kunde beschimpfte mich sehr abfällig (anhand der Gestik und Mimik) und anhand der Betonung des Gesagten erkennbar, auf Arabisch. Dabei spuckte er im Flur auf den Boden.
- Kunde machte sich durch verbale Beleidigungen Luft , dass er sein gewünschtes Ziel (Einlass in das Dienstgebäude und Erlangung von finanziellen Mitteln) nicht erreicht hat
- Mehrfach Beschimpfungen, da Kunden die Gesetzgebung nicht akzeptieren und einen persönlich dafür verbal angreifen mit Schimpfwörtern.
- Meistens sind verbale Angriffe telefonisch oder schriftlich erfolgt, selten direkt
- Primitives Verhalten - Asoziales Auftreten kein Respekt vor Behörden
- rassistische Beleidigungen, distanzlose Wortwahl

- Reichsbürger erkennt System nicht an und versucht eigene Ideologie aufzudrücken. Verbale Entgleisungen etc.
- Schwerwiegende persönliche Beleidigung am Telefon aufgrund der Versagung einer Förderung. Der Kunde hat die Förderbedingungen bei Weitem nicht eingehalten (Führerscheinförderung, hat sich nicht wie besprochen bei einer Fahrschule angemeldet, wollte den Zeitpunkt ohne nachvollziehbaren wichtigen Grund hinauszögern). Vorgang wurde der Teamleitung gemeldet; eine direkte Unterstützung (Handlungen der Leitung) gab es nicht. Des Weiteren werden Dienstaufsichtsbeschwerden einer nach eigenen Aussagen psychisch kranker Kundin mit Verleumdungen meiner Person eher dazu benutzt, die Beratungsqualität in Frage zu stellen; der DAB wurde in einem Fall stattgegeben, um weiteres Aufsehen zu vermeiden.

Mobbing

- Mobbing durch Kollegin

Sonstiges

- zu spät eingereichter Weiterbewilligungsantrag, daher wurden zum Ersten des Monats keine Leistungen ausgezahlt- Forderungen nach sofortiger Zahlung, wobei die Gelder bereits über die EDV zur Auszahlung gebracht wurden- Kd. wurde des Hauses verwiesen
- Leistungen wurden nicht bewilligt, was der/dem Kundin/Kunden nicht sonderlich zugesagt hat

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

65 Personen äußerten sich zur der offenen Frage nach dem gravierendsten Vorfall im gesamten Berufsleben. Auffällig ist das Ausmaß an Bedrohungen und Beleidigungen, aber auch die Zahl und Vehemenz körperlicher Angriffe, die von zahlreichen weiteren Aggressionen begleitet wurden.

Körperlicher Angriff / Gewalt

- Infoständer wurde umgeworfen und zerbrach- mittels Einzelteilen des Ständers wurden Glasscheiben zerstört und Deckenlampen beschädigt- Vom Betroffenen wurde der im Treppenhaus vorhandene Feuerwehrschauch aus der Halterung gerissen und die Schlauchspitze aus Metall nach mir geschleudert.
- Dem Kunden wurden die Leistungen abgelehnt aufgrund seines Aufenthaltsstatus. Er ist in mein Büro gestürmt, hat mich lauthals in Englisch beschimpft und ist mit seinem Zeigefinger in Richtung meines Gesichts. Ich bin Brillenträgerin, sodass er mir den Zeigefinger nicht in mein Auge drücken konnte. Ich konnte diese Attacke verbal abwenden.
- Der Kunde beantragte eine SGB II Leistung , die ich ihm rechtlich nicht gewähren konnte. Nach Beleidigungen im Gespräch und Gesprächsabbruch griff er mich an und würgte mich unter weiteren Beschimpfungen .Schlampe , Rassistin ...
- Der Kunde war unzufrieden (Sachverhalt nicht mehr bekannt) und wollte sich nicht beruhigen lassen. Er hat die Kollegin geschubst und den Schreibtisch "abgeräumt". Hauseigener Sicherheitsdienst war überfordert, da Kunde auch dort körperlich gewalttätig war. Die Polizei wurde gerufen. Die Polizei konnte den Kunden ebenfalls nicht beruhigen. Am Ende lag der Kunde fixiert am Boden und wurde abgeführt. Hausverbot wurde erteilt.
- Der Vorfall liegt bereits viele Jahre zurück. Der Kunde war sehr kräftiger Natur und beschimpfte mich an der Tür und machte Gestiken, auf mich zukommen zu wollen, um mich zu schlagen. Später wurde er am Portal, da er auch dort sehr laut und aggressiv auftrat, von der Polizei abgeholt. Einige Tage danach sandte er mir Jesusbilder zu.
- Es flog ein Backstein durch das Fenster an meinem Gesicht vorbei bis zur gegenüberliegenden Schrankseite. Es wurde kein Täter gefunden. Die Polizei war eingeschaltet.

- Kunde bedrohte und schubste mich.
- Schlag ins Gesicht mit Kieferbruch
- Spontaner Übergriff während einer Beratung. Schrie mich unvermittelt drohend an. Räumte voller Aggression Schreibtisch ab, packte mich am Arm und zerrte an meiner Kleidung. Mann hatte zuvor Drogen konsumiert. Kollegen eilten nach Hilferuf sofort zur Hilfe.
- Tacker geworfen
- Verhaltensauffälligkeiten des Kunden beim Vermittler. Als TLin das Gespräch mit dem Kunden aufgenommen. Ihm erläutert dass ein derartige Verhalten gegenüber meinen MA nicht geduldet wird. Eskalation: Schreiben flogen durch die Luft, erbostes aufstehen und wegstossen des Stuhles, Klopfen auf den Tisch und Drohung an meine Person. Am Dienstende fand ich meinen PKW manipuliert vor: ein Reifen war platt und bei den anderen Reifen wurden Glasscherben positioniert.

Bedrohung

- aggressives Auftreten; ich wurde angeschrien, weil die Person seinen Willen nicht bekommen hat- Person geht von der Bürotür schnell auf mich zu (ich saß am Schreibtisch) und haut mit der flachen Hand sehr kräftig auf meinen Tisch
- bedrohliches Aufbauen und Beleidigungen aufgrund der Höhe der bewilligten Leistungen- Aussagen wie "Irgendwann sehen wir uns noch."
- Kunde war im Gespräch nicht einsichtig, er wurde lauter, beleidigend, sprang auf und schob den Tisch zur Seite, schrie, rannte raus, riss auf dem Flur ein eingerahmtes Bild von der Wand und verschwand.
- Aggressives Verhalten bei Mittellosigkeit, bekannter Drogenkonsum, verbale Beleidigungen und Bedrohung gegen meine Person und weitere Kollegen.
- Barzahlung gewollt, keine möglich, da keinerlei Nachweise dabei (zB angeblich Auto kaputt, aber keine Rechnungen usw. dabei). KD wird immer aggressiver: ich als Frau und blond und jung habe ich nichts zu sagen, sagt er hat Hunger und hebt sein T-Shirt hoch (wird gebeten dies zu unterlassen); schreit, es sei sein Geld und ich müsse es ihm geben; haut auf den Tisch und droht mit der Polizei (dann können die sehen wie ich hier verarscht werde, so der Kunde). Polizei wird geholt. Kunde bekommt später Hausverbot

- Barzahlung wurde verweigert. Täter hat dann verbal gedroht und starke körperliche Präsenz gezeigt, hat das Büro dann verlassen, jedoch im Flur Sachbeschädigungen vorgenommen
- Bedrohung mit Worten und filmen mit der Kamera ohne Erlaubnis
- Beschimpfungen und Drohungen aufgrund von Sanktionen
- Der Herr fand sich damit nicht zurecht, dass seine Frau einen Sprachkurs besuchen sollte. Beide kamen zu mir ins Büro. Während die Dame einen kardiologischen Notfall vorspielte, eskalierte die Situation. Der Herr beschimpfte mich, schlug mehrfach vor meine in Abwehrhaltung gebrachte Hand und kam mir immer näher, so dass ich seinen beim Schreien ausgestoßenen Speichel ins Gesicht bekam. Mehrere Kollegen kamen hinzu, bis der Herr schließlich des Hauses verwiesen werden konnte. Dabei sagte er mehrfach, dass er im Heimatland Soldat gewesen sei und ich ihn fürchten sollte. Er schrie beim Verlassen des Dienstgebäudes, meiner Empfindung nach drohend, mehrere Sätze in einer mir nicht verständlichen Sprache (offensichtlich Arabisch).
- Der junge Mann war mit seinen Verpflichtungen im Jobcenter nicht einverstanden. Er war bereits wegen schweren Gewaltdelikten vorbestraft. Er bedrohte mich mit ganz ruhiger Stimme: "Herr ..., ich sehe Sie immer wieder mal in der Stadt mit Ihrer hübschen Freundin. Da können wir die Angelegenheit dann auch mal anders regeln!" Besonders bedrohlich für mich waren für mich seine ruhige, entschlossene Ausstrahlung, die Bedrohung meiner Partnerin und die Unsicherheit in meiner Freizeit.
- Der Kunde hat versucht eine Sanktion nicht zu erhalten und teilte mit, dass ich mir gut überlegen sollte, wie die Sachlage nun entschieden wird. Auf die Frage, ob er mir drohe, wurde geantwortet, dass ich schon wüsste, was ich meine. Daraufhin wurde der Teamleiter zu dem Gespräch mit hinzugerufen und der Kunde wiederholte seine Aussage erneut. Er führte aus, dass er ja nicht dumm sei, er würde das nicht hier im Büro machen, so das Blut an die Wand spritzt, weil er ja dann aus dem Gebäude nicht schnell genug flüchten könnte. Er würde das irgendwo auf der Straße machen oder vielleicht auch rausfinden, wo die Kinder zur Schule gingen. Es erfolgte darauf ein Verweis aus dem Büro, ein Hausverbot für das Jobcenter und eine Anzeige, die letztendlich zu keinem Gerichtsverfahren und keiner Verurteilung führte.

- Der Kunde weigerte sich, sich auf zugesandten Stellenangebote zu bewerben, wurde 'sauer' und teilte mir mit, dass ich aufpassen soll, was ich ihm demnächst zusende ...
- Drohung eine Schusswaffe zu besorgen, um wieder zu kommen und mich zu erschießen
- ein Kunde wollte sofort Geld. Er war Antragsteller, seine persönlichen finanzielle Verhältnisse waren noch ungeklärt. Desweiteren fand das Gespräch im Bereich Vermittlung statt. Es sollte um berufliche Perspektiven gehen. Arbeit lehnte er jedoch ab. Ich wurde beschimpft und beleidigt. Der Mann stand auf und kam hinter meinen Schreibtisch. Eine Fluchttür habe ich nicht. Ich habe in angeschrien und könnte dann an ihm vorbei aus der normalen Bürotür flüchten
- Ein Kunde zog während des Gesprächs eine Pistole aus dem Hosenbund und fuchtelte damit herum. Im Nachhinein stellte sich heraus, dass es sich um eine Schreckschusspistole handelte. Dies war aber in der Situation nicht erkennbar. Die Bedrohung richtete sich nicht unmittelbar gegen mich. Jedoch empfand ich die Situation als lebensbedrohlich, da ich nicht einschätzen konnte, was passieren würde. Die Waffenbehörde stellte mehrere Schusswaffen in der Wohnung der Person sicher und untersagte den Besitz von Waffen
- Es erfolgten bei Arbeitsangeboten und Anforderung von Unterlagen persönlich beleidigende Anfeindungen in mündlicher und schriftlicher Form. Des weiteren folgte eine unhaltbare Strafanzeige des Kunden gegen mich aufgrund einer erlassenen Sanktion. Der Kunde erkennt das Rechtssystem der Bundesrepublik Deutschland nicht an und entsprechend abfällig ist sein Auftreten mir und meinen Kollegen gegenüber. Es folgten Drohungen, in Form von Mahnbescheiden gegen mich, wenn ich mein Handeln nicht einstelle. Der Kunde ist weder als psychisch krank noch verwirrt einzustufen. Sein Ziel war/ist der Kampf gegen das System der Bundesrepublik Deutschland und das Vorführen von Behörden
- Es sollte im Rahmen der Arbeitsvermittlung eine Strategie erarbeitet werden. Da betreffender Kunde langzeitarbeitslos, fühlte er sich in seinem Alltag gestört. Er beschimpfte, beleidigte und bedrohte verbal, mit Gesten und Ausdrücken.
- Gewalt angedroht im persönlichen Gespräch und bei einem Anruf zu Hause
- „Ich bringe dich um.“
- In meiner damaligen Dienststelle hat ein Kunde ohne ersichtlichen Grund mir gedroht, mich umzubringen. Er kannte mein Fahrzeug und ist mir gefolgt. Daraufhin

wurde ich eine Zeit lang zu meinem Fahrzeug Begleitung und der Kunde wurde einem anderen Sachbearbeiter zugewiesen.

- Kd. baute sich in meinem Büro, damals noch ohne Fluchtweg vor mir auf und bedrohte mich weil er die von ihm beantragten Leistungen nicht erhalten hat.
- Kunde bedrohte mich mit den Worten "Ich hole jetzt meine Knarre und dann kommt die Polizei und dann wissen sie schon, wer ich bin". Kunde teilt mir mit, dass er wüsste wo ich wohne. Kunde bedroht mich mit den Worten " ich kriege sie auch noch". Kunde hat einen langen Mantel an, unter dem ein langes Schwert verborgen war.
- Kunde hat Sozialleistungen teilweise zu unrecht erhalten, da er eine Arbeitsaufnahme zu spät mitgeteilt hat. Er war mit der Rückforderungshöhe nicht einverstanden und forderte von mir, dass ich ihm die Schulden erlasse. Als ich ihm das verneinte, wurde er persönlich und sagte mir sinngemäß, dass ich aufpassen solle und dass ich evtl. bald nicht mehr so gut gelaunt vor ihm sitzen werde
- Zu Beginn eines Kundengesprächs wurde durch den Kunden ein ca. 25 cm großes Messer auf den Schreibtisch gelegt. Um seiner Forderung nach finanziellen Mitteln Nachdruck zu verleihen, wurde zusätzlich zu diesem Tatbestand verbal gedroht, dass der Kunde auch bereit ist mir mit dem Messer körperlichen Schaden zuzufügen. Dieser Vorfall liegt mittlerweile ca. 20 Jahre zurück und hat mich Anfangs sehr in meiner Arbeit verängstigt und belastet.
- Kunde hatte Forderungen hinsichtlich eines Qualifizierungsangebotes, wofür er nicht die Voraussetzungen erfüllte. Der Kunde war uneinsichtig und es gelang nicht ihn von seinem Vorhaben abzubringen. Über einen Zeitraum von 6 Monaten wurde ich telefonisch und persönlich unter Druck gesetzt. Dies brachte mich an den Rand eines Burnout. Erst dann konnte ich den Kunden abgeben, so dass er von einem anderen Mitarbeiter bis zu seinem Umzug (Unzuständigkeit) betreut wurde.
- Gespräch eskalierte seitens Kunden plötzlich. Kunde beugte sich über Tisch. Ich ging zur Tür bat ihn zu gehen. Am Ende stand er im Weg und ich wurde laut, um Kollegen aufmerksam zu machen. Keinerlei Verfahren durch Hausleitung
- Kunde wollte mich einschüchtern, um zu erreichen, dass ich ihn in Ruhe lasse (statt in Richtung Arbeitsvermittlung mit ihm zu arbeiten). Dabei beleidigte er mich, bedrohte mich verbal und hatte eine aggressive Ausstrahlung

- Nach einem Gespräch eines Kunden in einer Fachabteilung, welches verbal eskaliert ist, habe ich diesen aus der Dienststelle begleitet. Vor der Tür drehte sich der Kunde um, ging auf mich zu und schrie mich an, dass man mir die "Fresse einhauen sollte". Dazu ist es aber dann nicht gekommen
- Kunde wollte sich über Sanktion beschweren. Nachdem ich ihm erläutert hatte, dass diese rechtmäßig war, hat er mich aufgefordert, diese dennoch "verschwinden" zu lassen, da mir sonst körperlich Schlimmes droht .Er wurde angezeigt und wegen Nötigung verurteilt
- Kundengespräch eskalierte, Kunde drohte das er nach Feierabend auf mich warten würde
- Kundin drohte mit den Worten: Ich bring dich um
- Leistung (Arbeitslosenhilfe) wurde abgelehnt, Täter sagte im Sozialamt er geht jetzt nach Hause, holt seine Knarre und knallt mich dann ab
- Mitteilung meinerseits an einen Kunden über den kommenden Entzug der ALH-Leistungen, da selbständige Tätigkeit aufgebaut wurde und auch damit das Einkommen ausreichend gedeckt war. Kunde nimmt auf meinem Schreibtisch befindliche Schere, springt über den Schreibtisch und hält mir die Schere an den Hals. Weiterhin ließ er verlauten, dass er rausfinde, welches mein Auto auf dem Parkplatz sei und wo meine Familie wohne. Die alles geschah in der "Abendsprechstunde", lediglich war ich mit noch einer Kollegin (am anderen Ende des Flures) im Haus
- Nachdem der gestellte Antrag negativ beschieden wurde (Ablehnungsbescheid), beugte sich der Antragsteller über den Schreibtisch zu mir hin und meinte: "Herr XX, wir sehen uns bestimmt auch mal außerhalb von diesem Gebäude. An Ihrer Stelle würde ich da sehr aufpassen."
- ohne Termin, aufgebracht, nicht zu beruhigen, nahes Herankommen, lässt sich das nicht gefallen usw.
- Schreien, Drohungen
- telefonische Beleidigung, Aufsuchen am Arbeitsplatz, bedrohliches Auftreten, Beleidigung
- Verbaler Angriff vom Kunden mit Drohungen Familie zu verletzen, wenn er nicht bekommt was er will. Schreiend.
- Verfolgung, nachdem ich ein Schriftstück kopieren wollte
-

Beleidigung / Respektlosigkeit

- Ausfälligkeiten aus emotionalen Situationen hinaus, z.B. Ablehnung der geforderten Leistungen
- Es gab von einer Antragstellerin massive Beleidigungen ("Nazi", "Rassist") sowie diffamierende Äußerungen in schriftlicher Form. Der Vorfall wurde zur Anzeige gebracht, jedoch von der Staatsanwaltschaft eingestellt.

Anspucken

- ein anderer Träger war für diesen Menschen zuständig; Kunde akzeptierte diese Auskunft jedoch nicht. Kunde wollte das Haus auch nach mehrmaliger Aufforderung nicht verlassen; nach Androhung die Polizei einzuschalten, spuckte er mir ins Gesicht und noch mehrere Male hinterher

Stalking

- Ein Kunde hatte Interesse an mir und versuchte mich mehrfach anzufassen. Er wartete vor dem Amt auf mich vor und nach der Arbeit, verfolgte mich, zog in meinen Wohnort. Es endete erst damit, dass er aufgrund Straftaten wieder zurück in Haft musste. Die Anfrage bei der Polizei ergab nur, dass er mir ja noch nichts angehtan hat außer grapschen - Stalking scheint in den Augen der Polizei nichts schlimmes zu sein....

Sexuelle Belästigung

- Ein Kunde hatte meine private Handynummer herausgefunden und mich angerufen, ohne den Namen zu nennen. Er machte extrem anzügliche Bemerkungen, was er gerne mit mir machen würde und dass er auf mich stehen würde, Telefonat habe ich dann beendet. Ich habe den Kunden an seiner Stimme wiedererkannt.
- Kunde sendete Schamhaare zu. Polizei hat empfohlen nicht weiter zu verfolgen.

Sonstiges

- Die Täterin hat sich in E-Mails und der persönlichen Vorsprache wiederholt abwertend geäußert. Zuletzt hat sie mich fälschlich lautstark auf dem Flur der sexuellen Belästigung bezichtigt. Dies habe ich über die Dienststelle strafrechtlich zur Anzeige gebracht.
- Der Kunde war mit der erteilten Auskunft nicht zufrieden.
- Die Leistungsempfänger befanden sich nach meiner Einschätzung in schwierigen persönlichen Situationen und haben die Unterstützung durch das Angebot in Maßnahmen, Unterstützung bei der Vermittlung bzw. Unterstützung durch psychosoziale Beratung nicht richtig verstanden oder verstehen können
- Eskalationen in Beratungsgesprächen aufgrund gesetzlicher Vorgaben und Verpflichtungen der Leistungsbezieher
- Kunde bekam nicht was er wollte. Vorgehen aufgrund gesetzlicher Vorgaben erläutert, jedoch keine Einsicht
- Mitarbeiter des Jobcenters griff Kunden und Vorgesetzten an, um Kunden körperlich aus seinem Büro zu werfen. Der Mitarbeiter des Jobcenters geriet im Gesprächsverlauf in Rage und wollte das Gespräch durch körperlichen Zwang beenden. Er kam keinen Anweisungen vom Vorgesetzten mehr nach und griff an
- Unverständnis, Weg frei räumen, dominant
- Vielfach bzw. sehr häufig die Drohung von Anzeige (z.B. Dienstaufsichtsbeschwerde über das Bundeskanzleramt, das Bundesverfassungsgericht, etc.) wegen Rassismus (wegen Aushändigung eines Vermittlungsvorschlags) , Vergehen gegen die Menschlichkeit (wegen Anregung einer Abklärung der Erwerbsfähigkeit beim Ärztlichen Dienst), Verhängung von Sanktionen (Gewaltandrohungen), mit dem Ziel der Einschüchterung

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

113 Personen unterbreiteten Vorschläge zur Prävention oder zur Verbesserung der Situation. 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.

Verbesserte Sicherheitsmaßnahmen

- Mehr Sicherheitspersonal
- bessere Kontrolle darüber, wer im Haus ein- und ausgeht
- Mehr Schutz durch Sicherheitskräfte.
- Kein offener Zugang für Kunden.
- Mehr Schutz für die Mitarbeiter gegenüber den Kunden
- häusliche Gegebenheiten - d.h. Zutritt zu den Büros/ ins Gebäude nur durch Schlüssel von Mitarbeiter usw.
- Sicherheitspersonal einstellen
- Permanent anwesender Sicherheitsdienst
- Taschenkontrollen
- Security im Haus
- Anstatt auf Kundefreundlichkeit, auf Schutz der Mitarbeiter setzen.
- Bereitstellung eines Sicherheitsdienstes.
- Konsequente Umsetzung des vorhandenen Sicherheitskonzeptes.
- Sicherheitsschleuse, um zumindest Angriffe mit Waffen oder gefährlichen Gegenständen zu verhindern
- Security

- Bessere Security (wird nicht ernst genommen, weil sie selbst Leistungsbezieher im SGB II sind). Eingangskontrolle (Waffen). Alkoholisierte bzw. Drogenkonsumenten sollten das Haus nicht betreten dürfen.
- Das ist nicht vollständig zu verhindern. Ich wünsche mir jedoch Schließdächer für die Taschen u. Rucksäcke der Besucher und eine Sicherheitsschranke, damit mitgebrachte Waffen ausgeschlossen werden können.
- Der AG muss für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz sorgen
- Der Sicherheitsdienst sollte qualifizierter sein. Ich habe nicht das Gefühl, dass der jetzige mich beschützen könnte, falls etwas passiert. Wie kann eine 18-jährige, die klein und schwächig ist u. null Lebenserfahrung mitbringt, einen Streit schlichten oder sich körperlich gegen Angreifer durchsetzen. Oder auch ein Rentner, der es nicht mehr schafft länger als 30 min zu stehen u. mit Stuhl im Flur sitzt.
- Zudem die Sicherheitsbestimmungen verbessern
- In Jobcentern sollte grundsätzlich Sicherheitspersonal eingeführt werden, damit in Eskalationssituationen schnell ausgebildetes Fachpersonal vor Ort ist, dass intervenieren kann. Denn meine persönliche Wahrnehmung ist, dass bei den Menschen allgemein das Aggressionspotential steigt und die Hemmschwelle sinkt, was wiederum zu einer Vermehrung der Zwischenfälle in Behörden führt.
- Die Kundenzugangsteuerung muss verbessert werden. In unserer Behörde haben alle Personen innerhalb der Öffnungszeiten ungehinderten Zugang zu allen Mitarbeiterbüros. Ein Sicherheitsdienst würde ein zusätzliches Sicherheitsgefühl vermitteln und könne bei einer Eskalation schnell hinzugerufen werden.
- Ein Sicherheitsdienst, der im Zweifelsfall schnell einschreiten kann
- ein Verhindern ist nicht möglich, doch eindämmen durch besser ausgebildete Security, die evtl. bereits alkoholisierte oder konfliktbereite Personen des Hauses verweisen, Anschaffung von Gepäck- oder sogar Körperscanner um evtl. mitgebrachte Waffen schneller erkennen zu können
- Einen vernünftigen Sicherheitsdienst einkaufen, der diesen Namen auch verdient. Die Sicherheitsmitarbeiter müssten auch mit den entsprechenden Befugnissen ausgestattet sein.
- Ggf. Bereitstellung eines Sicherheitsdienstes
- Eingangskontrollen hinsichtlich Waffenerhöhte Präsenz Sicherheitsdienste.

- Einlasskontrollen im Servicebereich. Schließfächer für Kunden für Rucksäcke und Taschen, damit diese nicht mit ins Büro oder an die Serviceplätze gebracht werden können. Klare Hausordnung und Regelungen zum Umgang mit Verstößen
- erhöhten Einsatz von Sicherheitspersonal
- Es ist notwendig, in unserem Jobcenter einen Sicherheitsdienst zu installieren, damit Menschen mit Hausverbot gar nicht erst ins Haus gelassen werden bzw. Menschen mit Aggressionspotential abgefangen werden
- Es sollte überall, wo erhöhtes Aggressionspotential vorhanden sein könnte, mindestens ein/e Security anwesend sein. Allein die Anwesenheit hilft meistens schon.
- Personen- und Taschenkontrollen durchgeführt werden. Brennpunkte wie Agenturen für Arbeit oder Jobcentren sollten generell Sicherheitspersonal zu Verfügung gestellt bekommen! Es sollte täglich ein Verzeichnis geführt werden, welches Publikum das Haus betreten hat.
- Gebäude sicherer zu gestalten, Sicherheitsdienste
- Geregelte Zugangssteuerung durch Sicherheitsdienst
- Teilweise sollten Beratungen mit bekannt zur Gewalt neigenden Kunden mit einer zusätzlichen Person erfolgen.
- Höhere Sicherheitsvorkehrungen! Bei uns im Amt in einer Kleinstadt kommt jeder ohne Probleme direkt zu uns. Aufgrund räumlicher Enge haben wir noch nicht einmal die Möglichkeit zu flüchten, wenn es zu Auseinandersetzungen kommen sollte.
- Ausreichend geschultes Sicherheitspersonal, dass auch körperlich in der Lage ist, physisch aggressive Kunden zu deeskalieren.
- Ein Sicherheitsdienst ist im Jobcenter unabdingbar, da er auch das subjektive Sicherheitsgefühl der Beschäftigten erhöht.
- In unserer Behörde geht es für die Menschen um die Existenzgrundlage. Oft sind die Bürger noch emotional und aufgebracht. Es müsste sichergestellt werden, dass die Bürger nicht ungehindert in jedes Büro laufen können und das durch ein Kundenleitsystem festgestellt wird, wer sich derzeit im Haus befindet. Verschiedene Wartezonen sollten eingerichtet werden. Eine Kontrolle ob Waffen mitgeführt werden würde mir ein besseres Gefühl geben.
- Kein offenes Haus, sondern nur Personen in die Bereiche lassen, wenn sie einen Termin beim Sachbearbeiter haben.
- Taschenkontrollen, bzw. Verbot Taschen mit in das Büro zu nehmen.

- Wachpersonal im Eingangsbereich, dass nicht jeder ungesteuert zu den Kollegen kann, Räumliche Veränderungen, Fluchttüren in allen Büros, Flurtüren, die schnell verriegelt werden können, Kurs über Selbstverteidigung, Hund am Arbeitsplatz zur Abschreckung
- Sicherheitsschleusen, um das Mitführen von Waffen zu verhindern.
- Sicherheit durch entsprechende Maßnahmen erhöhen.
- Kontrolle beim Eingang der Kunden. Es sollte geprüft werden ob die Kunden Waffen bei sich tragen.
- Kunden müssten bereits im Eingangsbereich auf Waffen überprüft werden mit Scannern wie bei Gericht
- Mehr Kontrollen beim Einlassen des Publikums wie es z.B. auch bei Gerichtsgebäuden üblich ist und mehr Sicherheitskräfte in den Öffnungszeiten
- Mehr Sicherheit durch Detektoren in den Eingangsbereichen, Hausverbote erteilen, Gespräche nur noch im Vieraugenprinzip
- Mehrraumbüro und sicherheitspersonal vor Ort kann Abhilfe geschaffen werden.
- Der/die Kunde/-in kann bewaffnet die Behörde betreten, da immer noch ein 'offenes Haus' Konzept gelebt wird. Dies ist eigentlich nicht tragbar! Beispiel: Besucherplattform Frankfurt Airport > Man zahlt 5€ und wird komplett gefilzt - Solche Sicherheitsauflagen sollten in jedem Jobcenter eingeführt werden.
- Professionelle Sicherheitskräfte (nicht nur "günstige")
- Seit Januar 2019 hat unsere Behörde einen Sicherheitsdienst beauftragt, welcher während der Öffnungszeiten vor Ort ist. Seit dem ist es erheblich "ruhiger" in unserem Haus geworden. Die Mitarbeiter fühlen sich sicherer. Vorfälle in Form von Beleidigung, körperlicher Übergriffe, Bedrohungen usw. gegenüber von Mitarbeitern werden in unserer Behörde unverzüglich nachgegangen. Die betroffenen Mitarbeiter werden auch über die ergriffenen Maßnahmen informiert.
- Sicherheitsdienst
- Sicherheitskontrollen am Eingang der Behörde, wie an Gerichten. Solche Vorfälle nicht als Bagatelle betrachten aus rechtlicher Sicht.
- Sicherheitspersonal wäre erforderlich. Gibt es in anderen Jobcentern, bei uns nicht. Entsprechende Bitten werden von der Geschäftsführung ignoriert. Es gibt zwar bauliche Veränderungen in den Büros (Umstellen von Schreibtischen) zur Schaffung von Fluchtwegen, bringt im Ernstfall aber m.E. nichts. Mein Büro

beispielsweise ist viel zu klein zu Veränderungen, einen Fluchtweg gibt es definitiv nicht.

- Sicherheitsdienste
- Ich kann mir nicht vorstellen, dass man gegen Gewalt und Aggressionen wirklich etwas unternehmen kann, wenn diese während des Kontaktes aufkommt. Im Vorfeld könnte man selektieren, mit welcher Motivation die Behörde betreten wird.
- Aus meiner Sicht der Jobcenter-Mitarbeiterin benötigen die Jobcenter einheitliche Sicherheitsstandards vor allem auch in der Zugangssteuerung der Kunden im Eingangsbereich. Diese sollten nicht nur für die Großstädte gelten, sondern auch im ländlichen Raum. In unserer ländlichen Behörde hat sich das aggressive Verhalten der Kunden in den letzten beiden Jahren erhöht. Dadurch, dass jeder Kunde ungehindert Zugang zu seinem Vermittler und Sachbearbeiter hat, besteht keinerlei Schutz und Sicherheit für den einzelnen Mitarbeiter. Es bleibt dem Mitarbeiter oft keine Gelegenheit, sich rechtzeitig einer gefährlichen Situation entziehen zu können. Fehlende Verbindungstüren sind weiterhin bei uns Standard. Das Alarmsystem ist nur über den PC und über diesen auch nur sehr umständlich einzuschalten. Schafft man es nicht, die Sperrung des PCs rechtzeitig wieder aufzuheben (diese Sperre tritt ein, wenn man z.B. länger als 15 Minuten nicht die Tatstatur betätigt hat), hat man null Chance einen Alarm auslösen zu können. Ein einfacher Alarmknopf wie in Banken üblich wäre dringend von Nöten.
- Sicherheitspersonal oder entsprechend geschulte Führungskräfte, die Konflikte zwischen den Integrationsfachkräften durch emotionale Parteilichkeit nicht noch verstärken.
- Regelmäßige Arbeitsplatzbegehungen um z.B. zu vermeiden, dass Gegenstände als Wurfgeschosse verwendet werden können
- Wachschutz
- AGIERENDE Sicherheitskräfte, Sicherheitseinbauten wie Panzerglas etc.

Erstellen eines Sicherheitskonzeptes

- In der Dienststelle sollte ein Notfall- und Sicherheitskonzept erstellt sein. Die Thematik ist allerdings als ständiger Prozess und nicht als Projekt zu verstehen, d.h. die Konzepte sind fortlaufend zu überprüfen, anzupassen und weiter zu entwickeln.

Unterstützung durch den Vorgesetzten

- mehr Rückhalt vom Vorgesetzten
- grundsätzliche Unterstützung durch die Vorgesetzten bei Beschwerden
- kein Herunterspielen der Taten durch die Vorgesetzten, und Konsequenzen für die Täter
- Ängste der Mitarbeiter müssen ernst genommen werden
- Mehr Rückhalt durch die Geschäftsführung.
- Mehr Vertrauen durch den Arbeitgeber in seine Angestellten
- Das Wohl des Kunden nicht über das Wohl der Mitarbeiter stellen
- Einsicht der Geschäftsführung, dass empfundene Bedrohung subjektiv ist
- -Bedenken der Beschäftigten ernst nehmen
- Damit einhergehend müsste sich der Druck auf die Mitarbeiter "von Oben" (Druck durch realitätsferne Controllingparameter, bei denen die individuellen Situationen der Kunden /Mitarbeiter keine Berücksichtigung finden) deutlich verringern und den Mitarbeitern Wertschätzung entgegen gebracht werden, für die Arbeit, die sie täglich leisten. Das würde Frust und Stress auf Seiten der Mitarbeiter verringern und somit zu einem entspannteren und konfliktfreien Umgang mit dem Kunden führen.
- Strafanzeigen sollte durch den Dienstherrn und nicht von dem Betroffenen gestellt werden.
- Letztendlich ist Deeskalation immer möglich, doch unsere Behörde reagiert zu lasch auf Vorfälle: erhebt kaum Hausverbote, zeigt nicht an etc. Die Behördenleitung (Fachdienstleiter) blockt. Dies ist nicht positiv zu bewerten, denn dieses Verhalten sendet sowohl an Mitarbeiter, als auch an die Kunden ein falsches Signal.
- AG sollte weniger Druck (Sanktionen) ausüben
- Dies ist sicherlich schwierig, da es immer auf den einzelnen Menschen ankommt, mit dem man zu tun hat. Jeder Mitarbeiter/Mensch reagiert anders auf Bedrohungen. Wichtig wäre das Verständnis der Geschäftsführung, wenn es tatsächlich zu bedrohlichen Situationen gekommen ist.
- Führungskräfte sollten sich aktiv um das Wohlbefinden der Mitarbeiter bemühen und einfach zugängliche psychische Betreuung anbieten können.

- Mehr Feingefühl! Ich hatte einen Stalker und wirklich Angst - von der Teamleitung kam nur ein lapidarer Kommentar, dass ich Bescheid geben soll, wenn der Kunde wieder auftaucht, dann könne man schauen, wie man reagiert.
- Vorgesetzte müssen bei Vorfällen das Durchsetzen von Strafanzeigen nachhaltiger verfolgen.
- Akzeptanz der GF gegenüber den Aussagen der Beschäftigten
- Die Vorgesetzten sollten den Kollegen unterstützen.
- Sicherheit, dass Geschäftsführung dieses Verhalten nicht duldet
- Zunächst einmal sollte man Unterstützung von den Vorgesetzten / Geschäftsführer erfahren
- Konsequentes Handeln von Führungskräften, Behördenleitung sowie vor allem von Strafverfolgungsbehörden.
- moralische Unterstützung und Rückendeckung für Mitarbeiter, die sich einwandfrei verhalten.
- Des Weiteren habe ich das Gefühl, dass unsere Geschäftsleitung die ländlichen Außenstellen nicht ernst nimmt. Aber auch hier kann der "worst case " eintreten. Sämtliche vor allem auch verbale Angriffe müssten konsequent angezeigt und verfolgt werden. Hier überlässt unsere Geschäftsleitung es aber der Polizei einzustufen, was Bedrohungen und Beleidigung ist, statt selbst zu handeln. Wird es dort abgewiegelt, erfolgt keine Anzeige. Man kann es sich also schenken. Situationen werden heruntergespielt und verharmlost. Man hat das Gefühl, dass dies nur Arbeit mache.
- Ein Führungsverhalten, das nicht auf die Eigensicherung ausgerichtet ist, sondern die Verantwortung für das Wohlergehen der Mitarbeiter an die erste Stelle rückt. Respektvoller und wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern auf allen Beschäftigungsebenen als Voraussetzung für den adäquaten wertschätzenden Umgang mit den Kunden.
- Rückendeckung durch Geschäftsführung - ernst nehmen.
- SEHR VIEL mehr Wertschätzung und Rückendeckung der eigenen Person/Arbeitskraft durch den Arbeitgeber, was zu einem gestärkten Selbstwertgefühl führen und stark gegen äußere Einflüsse machen würdedeutliche

Mehr Konsequenzen bei Aggressionen und Gewalt, psychologische Nachsorge

- Begleitung nach Vorfall
- generell sollte Anzeige erfolgen
- ARE-Knopf reicht nicht aus-manche Kollegen schließen sich dann ein, bevor sie dem bedrohten Kollegen zur Seite stehen
- bessere Räumlichkeiten mit Fluchtmöglichkeit
- mehr Schulungen der Mitarbeiter, damit die täglichen Angriffe nicht zu einer dauerhaften Belastung werden
- nach erfolgtem Übergriff: sofortiges Angebot von ärztlicher/ psychologischer Betreuung von Amtsseite (Keine Holschuld des Mitarbeiters!!)
- Sicherheitsmaßnahmen mit Beschäftigten absprechen bzw. auf deren mehrheitliche Wünsche eingehen
- Bessere Personalauswahl und Schulung für Umgang mit schwierigem Klientel
- Einfaches Meldeverfahren, mit der zwingenden Handlungsanweisung, dass in jeder Dienststelle ein Jurist, die Fälle über den Dienstherrn zur Anzeige bringt. Somit: Verfolgung von Falschanschuldigungen (z.B. Vorwurf von Rassismus für die Durchführung der vorgegebenen Arbeit)
- Einführung einer Nulltoleranz-Politik
- Es müsste für die Behörden mehr Möglichkeiten bestehen, dass schon bei den geringsten Vorfällen (bei Beleidigungen, Beschimpfungen, aggressiver Tonfall) ein Hausverbot erlassen wird.
- Grundsätzlich sollten Vorfälle zur Anzeige gebracht werden um weitere Täter ggf. abzuschrecken.
- mehr Präventionsmaßnahmen (Fortbildungen, regelmäßig) mehr bauliche Maßnahmen (Platz zum Flüchten, Möglichkeit zum Abstandhalten gegenüber dem Kunden)
- Regeln und Konsequenzen von Regelverstößen sollten klar formuliert und umgesetzt werden.
- Zero Toleranz, es muss auch bei kleineren Übergriffen ein Zeichen gesetzt werden, dass Gewalt nicht geduldet wird und es müssen auch Konsequenzen folgen (Strafanzeige + Verurteilung), um weitere Täter abzuschrecken. Eigensicherung ist wichtig, bei schwierigen Gesprächen vorher andere Teammitglieder sensibilisieren, ggf. den vorhandenen Sicherheitsdienst mit einschalten.

- Ein gesteuerter Zugang. Das Verständnis von Bedrohung sollte nochmals überdacht werden. Wenn ich einen Kunden als Dritter aus der bereits deeskalierten Situation herausnehme, ist die ordentliche Einschätzung der Tatwahrscheinlichkeit in einer "Krisen-/Konfrontationssituation" noch gegeben? Wenn jemand mit vermutlich entsprechenden Kontakten einen Mitarbeiter bei radikalen Gruppen listen will, sollte die Bedrohlichkeit darin gesehen werden. Wie fühlt sich eine Person, die sich bedroht fühlt, wenn man ihr erklärt, dass es rechtlich keine Bedrohung ist. Ansprechpartner für diese Personen bieten, denn Gefühle sind subjektiv und enden nicht an der rechtlichen Definition.
- Eigene Maßnahmen durch die Hausleitung wie Androhung von Hausverboten, Erteilung von Hausverboten sowie Strafanzeigen haben sich bewährt. Im eigenen Bereich ist auch die sofortige Unterstützung durch die Polizei gegeben. Dagegen erzeugen die Ermittlungen der Staatsanwaltschaft in der Regel keine Außenwirkung, weil die Verfahren nahezu immer eingestellt werden. Bei körperlichen Übergriffen erfolgen häufig von den "Tätern" Gegenanzeigen (sie wären auch beleidigt oder tätlich angegriffen worden) mit dem Ergebnis, dass beide Verfahren nicht nachgehalten und eingestellt werden.
- Offene Gespräche, auch Aufklärung intern über Umgang mit Kolleginnen und Kollegen. Information über Datenschutz und Sozial-Datenschutz
- Die Möglichkeit ohne interne Konsequenzen ein unangenehmes Gespräch zu beenden
- Ein Vor-Ort-Ansprechpartner im Bedarfsfall. Transparenz über die Möglichkeiten schaffen.
- Angebot sofortiger psychologischer professioneller Hilfe, Signale an Kunden über angemessenes Verhalten

Strafverfolgung / Adäquate Reaktion gegenüber Tätern

- Aussprache eines Hausverbotes
- Härtere Strafen/Konsequenzen für die Täter.
- Offene Kommunikation der Strafen/Konsequenzen zur Abschreckung der Täter.
- Klare Folgen für bestimmtes Verhalten

- mehr Abschreckung durch Strafanzeigen, Hausverbote etc. Viele Kollegen zeigen kleine Beleidigungen nicht an, da dies nicht so schlimm sein oder der Aufwand zu groß
- größere Konsequenzen, wenn sich Kunden aggressiv verhalten.
- KONSEQUENTE Strafverfolgung
- schnelleres Handeln der Geschäftsführung mit Hausverbot
- konsequentes Verfolgen dieses Fehlverhaltens- Mitarbeiterschutz sollte nicht hinter den Kundeninteressen und schlechter Presse rangieren
- Staatsanwaltschaft dürfte Anzeigen nicht wegen Geringfügigkeit einstellen
- Vergehen auch ahnden
- Veröffentlichung von Fehlverhalten gegenüber Bediensteten in der Presse und anderen Medien.
- Bei Beleidigungen, Bedrohungen ect. sofort Hausverbot erteilen und gleichzeitig auch Kontaktsperre zu anderen Kollegen (über die dann der Kunde wiederum zu seinem Sachbearbeiter kommt).
- Die Justiz sollte in Bedrohungs- und Gewaltfällen härter durchgreifen. Oftmals verlaufen Strafanzeigen ergebnislos.
- Harte Vorgehensweise gegen die Täter. Zur Zeit gibt es eher einen Täterschutz, denn einen Opferschutz.
- Es müssten konsequent Hausverbote und Strafanzeigen gefertigt werden. Außerdem sollten die Mitarbeiter nach solchen Vorfällen nicht so hingestellt werden, als seien sie daran selbst schuld. Indirekt wird auch erfahrenen Mitarbeitern unterstellt, dass Sie nicht deeskalierend aufgetreten sind.
- Gewaltbereite Menschen müssen konsequent aufgezeigt bekommen, dass ihr Verhalten nicht geduldet wird.
- Härtere Konsequenzen - meist passiert selbst nach Meldung der Beleidigungen/Angriffe nichts
- Vorfälle sind konsequent anzuzeigen.
- Konsequente Strafanzeigen, auch bei kleineren Vergehen; das würde aber zunächst ausreichend Personal in der Justiz voraussetzen.
- Konsequenterer Verfolgung von Sozialbetrug
- Konsequentes Umsetzen und kontrollieren von Hausverboten. Konsequentes Vorgehen, gegen Gewalt.
- Null Toleranz Linie bei Gewalt, Bedrohungen oder Beleidigungen.

- Schnelleres Eingreifen und Anzeigen durch die Behördenleitung.

Möglichkeit den Kunden Grenzen aufzuzeigen

- Dem Kunden vermitteln, dass er sich nicht alles erlauben kann und damit dem Mitarbeiter den nötigen Respekt entgegenbringen
- Kunden bewusst machen, dass es sich hier um Steuergelder handelt und nicht um Einkommen welches dem Arbeitseinkommen gleichgesetzt ist
- Null Toleranz gegenüber alkoholisierten Kunden (abweisen, sollen nüchtern wieder kommen), genauso bei Drogenkonsum oder aggressiven Verhalten

Verbesserter Umgang mit Kunden / Schulung im Umgang mit schwierigen Situationen

- Einfach erklärte Bescheide, damit Kunden nicht so oft nachfragen müssen und somit Konflikte entstehen
- Die Maßnahmen in den Jobcentern sollten aufeinander abgestimmt sein und vor allem Unterstützung bieten können, damit sich die LeistungsempfängerInnen durch die Behörde nicht bedroht fühlen müssen.
- Kommunikation mit aggressiven Kunden der Mitarbeiter muss verbessert werden
- Mehr Aufklärung und Information über Rechte und vor allem die Pflichten der Jobcenter-Kunden.
- Mehr Transparenz für die Kunden, damit nicht immer wieder Unverständnis über Prozesse herrscht, die schnell zu Aggression führen.
- kompetente und selbstbewusste Mitarbeiter am Empfangstresen im Eingangsbereich
- Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Kunden, damit keine Eskalation provoziert wird
- Kundenreaktionsmanagement Beschwerden zwar Ernst nehmen, aber auch hier diese nicht übermäßig "hoch hängen".
- veränderte Kundensteuerung
- Jeder Mitarbeiter kann durch sein Auftreten dazu beitragen, dass Mitarbeiter des ÖD wieder mehr als Respektspersonen gesehen werden.
- Mehr Offenheit/Verständnis der Mitarbeiter bei persönlichen Vorsprachen.

Arbeitsbelastung des Personals verringern

- Ausreichendes Personal, damit Arbeitsabläufe und Verfahren zügig durchgeführt werden können. Lange Bearbeitungszeiten erhöhen das Gewaltpotenzial auf der Kundenseite.
- Bessere personelle Ausstattung, damit Anliegen/Anträge der Kunden zeitnah bearbeitet werden können.
- Die gesamte Organisation sowie den Stress minimieren von den Mitarbeitern.
- Die Betreuungszahlen sind viel zu hoch, dies führt evtl. zu Überlastungen und ggf. problematischem Verhalten oder Entscheidungen durch die MitarbeiterInnen.
- Von den Führungskräften wird erwartet, dass Zahlen erreicht werden, die den MitarbeiterInnen nichts nützen, sondern nur den Führungskräften zur Kontrolle dienen und evtl. deren Einkommenssteigerung.
- mehr Personal um Frust bei den Kunden entgegenzuwirken (bei langen Bearbeitungszeiten, mehr Zeit um Dinge ausführlicher zu erklären)
- mehr Personal
- In erster Linie wird die Aggression der Kunden durch Existenzängste geschürt. Dies kann nur eingeschränkt werden, wenn für genügend Personal gesorgt wird (unter entsprechender Bezahlung für Alle), um die Leistungen zeitnah zu bewilligen bzw., zu bearbeiten
- Grundsätzlich würde in einigen Fällen ein erhöhter Personalschlüssel helfen, somit kann Unmut aufgefangen werden.
- Mehr Personal, Ermessen bei Sanktionen, klare Zuständigkeitsregeln, Deeskalations- und Selbstbehauptungstraining für Beschäftigte
- Personalschlüssel Änderung soll durchgeführt werden. Durch Asylverfahren im SGB II Bereich ist kein Personal bzw. wenig Personal extra eingestellt worden. Schulungen (zB. Deeskalationstraining) sind durchgeführt worden, aber ob das im Ernstfall was bringt ist zu bezweifeln.
- Mikroebene: Eine höhere Personaldecke würde in gewisser Weise Abhilfe schaffen, da Anliegen von KundInnen schneller bearbeitet werden können. Zudem sorgt eine geringere Arbeitsbelastung der Angestellten für einen sorgsameren Umgang mit den KundInnen, entsprechende Schulungen der Mitarbeiter vorausgesetzt.
- Unzufriedenheit (und deswegen verbale Aggression) der Jobcenter-Kunden resultiert meistens aus langen Bearbeitungszeiten. Lange Bearbeitungszeiten

resultieren aus dauerhafter Überlastung der Mitarbeiter. Gegen dauernde Überlastung der Mitarbeiter wird trotz Ü-Anzeigen nur halbherzig bis gar nicht vorgegangen. Es müssten endlich die Stimmen der Leute gehört werden, die die Punkte nennen, wodurch die Überlastung entsteht. Die Mitarbeiter müssen so entlastet werden, dass sie konzentriert und ordentlich arbeiten können.

Schulung des Personals

- Bessere Schulung der Mitarbeiter im Rahmen der Deeskalation.
- Arbeitsvermittler, Persönliche Ansprechpartner, Leistungssachbearbeiter etc. sollten nach den Terminen eine Rückmeldung zum Verhalten des Kunden geben können, was irgendwo hinterlegt wird.
- Alle Mitarbeiter/innen sind laufend zu qualifizieren (Schulungsangebote zur Deeskalation und zur Nothilfe).
- In meinem Arbeitsbereich geht es um das Existenzminimum und da liegen manchmal die Nerven der Betroffenen sehr blank, was teilweise verständlich ist. Oft handelt es sich um Verständigungsprobleme. Schulungen mit dem Umgang mit schwierigen Kunden (Deeskalationstraining) sind in dieser Situation sehr gut.
- Deeskalierendes und respektvolles Verhalten durch uns Mitarbeiter!
- Schulung der Mitarbeiter mehr Empathie mit den Menschen zeigen, Wissen über Erziehung und soziales Verhalten von Migranten in ihrer Heimat.
- Aufgrund von Personalwechsel sollten jedoch zusätzlich immer mal wieder Präventionsschulungen angeboten werden, damit auch die neuen Kolleginnen und Kollegen auf den Umgang in schwierigen Kunden vorbereitet werden.
- Stärkung der Selbstverteidigung der Mitarbeiter durch spezielle Schulungsangebote.
- Weitere Schulung von Mitarbeitern gegen Gewalt und Aggression, um rechtzeitig veränderte Situationen schneller zu erkennen, um ein Gespräch zu verändern/ zu beenden oder abbrechen zu können.
- Weiterhin Schulungen im Bereich Deeskalationstraining, Schulungen/ Supervision im Umgang mit psychisch kranken Menschen, die seitens ärztlicher Einschätzung für arbeitsfähig und vermittelbar gehalten werden

- Bessere Schulung der Beschäftigten hinsichtlich menschlicherem Umgang mit den Kunden, da viele Beschäftigte aufgrund eigenen Verhaltens (von oben herab) angegriffen werden.
- Schulung der Mitarbeiter (präventiv), aber mit praktischen Übungen
- regelmäßige Sensibilisierung, was im Ernstfall zu tun ist präventives Verhalten (z.B. bei problematischen Kunden gleich eine/n Kollegin/Kollegen oder Vorgesetzte/n hinzuziehen betriebliche Meldeformate bei Übergriffen und zumindest das Aussprechen von Hausverboten, ggf. auch Strafanzeige Präsenz von Sicherheitsleuten (z.B. im Eingangsbereich)
- Schulung der Mitarbeiter (präventiv), aber mit praktischen Übungen
- regelmäßige Schulungen von allen Mitarbeitern. Supervision für Alle.

Gesetzesänderung

- Bessere Transparenz im Gesetz und sinnvollere Anwendung (z.B. dass bei Arbeitsaufnahme und gleichzeitigem Gehaltszufluss ALG II im gleichen Monat nicht zurück gefordert wird => mehr Belohnungsansätze statt Sanktionen).
- Dazu müsste sich wohl das Gesetz ändern (Höhere Leistungen? Wegfall von Sanktionen?).
- Ungerechtigkeiten, die durch das Gesetz entstanden sind, müssten nach meiner Meinung aufgehoben werden. Personen, die 35 Jahre gearbeitet oder 35 Jahre nicht gearbeitet haben, bekommen die gleichen Regelleistungen. Durch das fehlende deutsche Einwanderungsgesetz erhalten bspw. Personen, die 2017 nach D gekommen sind und 35 Jahre alt sind, ebenfalls den gleichen Regelsatz.
- Einfachere Gesetzgebung
- Überarbeitung der Rechtslagen und Anpassung der Gesetzeslage durch die Politik an die Justiz im Rahmen eines Gesetzgebungsverfahrens
- Auch die Justiz muss ihre Gesetze dahin gehend überdenken. Die Strafen, die in Deutschland hierfür verhängt werden, sind nicht konsequent genug.
- Klare gesetzliche Regelungen, die dann auch durchgeführt werden. (Und auch KLAR von Kunden/innen verstanden werden)
- Sanktionen im Bereich SGB II müssen abgeschafft werden
- Zwangskontext aus dem SGB 2 entfernen, also unterstützen wenn Kunde das wünscht, aber keine Sanktionen.

Unterstützung durch Justiz

- Justiz muss echte Vorfälle angemessen aburteilen.
- Schnellere Ergebnisse durch das Gericht.

Adäquate Unterstützung von Menschen mit Migrationshintergrund

- Bessere Eingliederung von Mitbürgern mit Migrationshintergrund, vermehrte Sprachkurse (Deutsch als Pflichtfach)
- Sprachbarrieren mindern
- Es gibt meiner Meinung nach zu viele Personen (sei es psychisch Auffällige oder aber Menschen, die der deutschen Sprache noch nicht oder nicht mächtig sind) die eigentlich einer Betreuung benötigen, diese jedoch nicht haben. Dadurch ist der Umgang mit den Personen erschwert und es kommt häufig - auch aus Unwissenheit - zu Missverständnissen > Frustration > Wut > Gewalt. Speziell in meinem Arbeitsbereich sind sehr viel weibliche Mitarbeiterinnen, die bei einem Vorfall ganz anders wahrgenommen werden, als wenn ein Mann dabei ist. Speziell wenn es bei Vorfällen mit Migrationshintergrund / andere Kultur kommt. Da unser Amt nicht groß ist, besteht auch kein Sicherheitsservice o. ä., so dass man Vorfälle "alleine regeln muss".

Unterstützung durch Politik

- Mehr Rückhalt/Unterstützung durch Politik z.B. durch klares Festlegen, dass derart formulierte Anträge/Schreiben grundsätzlich nicht bearbeitet werden
- Es handelt sich um ein gesamtgesellschaftliches Problem. Akzeptanz, Toleranz, Bildung und Unterstützung durch die Politik sollten helfen.
- Klare Positionierung auf politischer Ebene. Hier werden insb. die Jobcenter eher verdammt, als unterstützt. *Gleiches gilt für die Medien.*

Unterstützung durch Politik

- mehr Informationen an die Öffentlichkeit
- Negative Einstellung zum "Hartz IV" aus den Köpfen raus

Besseres Verständnis der Öffentlichkeit

- Grundlegend müsste das Verständnis gegenüber Behörden geändert werden, auf Jobcenter, Agentur für Arbeit, Sozialrathaus und Ausländerbehörde wird oft geschimpft. Leider können sie Strukturen dahinter nicht gesehen werden. Ich habe noch nie von Übergriffen am Finanzamt gehört, sicherlich gibt es dort auch solche Dinge, aber nicht in diesem Ausmaß. Wer will es sich auch schon mit dem Finanzamt verscherzen? Das Sozialgericht in Frankfurt gibt den Hilfebedürftigen einiges riesige Lobby, was das Ansehen der Behörden nicht besser dastehen lässt.
- Korrektur des öffentlichen Bildes von Jobcentern allgemein.
- Die negativen öffentlichen Diskussionen um Hartz 4 sollten durch eine sachliche Informationspolitik abgelöst werden

Besseres Verständnis der Öffentlichkeit

- Hierzu habe ich keine Ideen, aber: Wenn wir Anzeige erstatten, taucht unsere private Anschrift im Rahmen des Verfahrens auf und wird somit dem "Angreifer" bekannt gegeben. Dieses Risiko würde ich nur äußerst ungern eingehen.
- Keine Vor- und Zunamen mehr auf Bescheiden, Emails etc. um die Privatsphäre von Mitarbeiterinnen zu schützen.

Veränderung der räumlichen Umgebung

- Ansprechende Büro- und Flurgestaltung, die beruhigend wirkt und wo man sich etwas wohler fühlt
- offene Büroräume oder zu zweit im Büroraum sein
- bauliche Maßnahmen (z.B. "Fluchttüren")

Diverse

- Aus meiner Sicht wird für die Sicherheit der Mitarbeiter viel geleistet. Im Kontext von psychischen Erkrankungen, sowie Süchten/ Abhängigkeiten die bei Kunden/ Klienten vorliegen können, sind Gewalt und Aggression nicht hundertprozentig zu verhindern.

- Da es hier um die Finanzierung der Existenz geht und Sanktionen ist es kaum zu vermeidbaren. Das bringt der Rahmen einfach mit sich.
- derzeit arbeite ich ohne Kundenkontakt, es besteht in meiner Funktion lediglich Kontakt zu der Mitarbeiterschaft
- dieses Problem wird sich nie ganz lösen lassen nicht alle Mitarbeiter im Kundenkontakt sind auch für diese Tätigkeit geeignet zu einer Eskalation gehören in der Regel zwei! (es sei denn, es sind Alkohol, Drogen, Medikamente oder psychische Erkrankungen im Spiel) es müssen stets die Rahmenbedingungen vor Ort individuell betrachtet werden! Diese sollten bestmöglich angepasst werden!!
- Dagegen kann man nichts tun, man kann die Bürger nicht komplett von der Behörde ausschließen und zumindest zu einem verbalen Angriff wird immer der eine oder andere bereit sein. An sozialen Brennpunkten, wo auch körperliche Gewalt häufiger vorkommt, können Sicherheitsdienste abschrecken. Übergriffe komplett verhindern können aber auch diese nicht, da es immer Situationen gibt, in denen der Sachbearbeiter mit dem Kunden allein ist (Datenschutz)
- sozialpolitisch: Abschaffung von Sanktionen Jobcenterseits:
- Es gibt keine 100%ig Möglichkeit um Gewalt/Aggressionen zu verhindern, selbst wenn man das Jobcenter komplett für den Kundenverkehr sperren würde, könnten unzufriedene Personen auf den Parkplatz/auf den Weg zur Haltestelle warten und die MitarbeiterInnen abfangen. Aber, durch die Sperrung des Gebäudes für den Kundenverkehr würde die Anzahl der Vorfälle stark zurückgehen und nur noch Fälle in sehr geringem Umfang passieren.
- Makroebene: Andererseits sind die Erfahrungen der KundInnen in der Grundversicherung (SGB II und SGB XII) auf Abhängigkeit basierend - viele dieser Menschen werden nie (!) in der Lage sein aus dem Bezug auszuschneiden. Dass aus dieser Erfahrung heraus Aggressionen und Gewalt entstehen können, ist nachvollziehbar. In einem Wirtschaftssystem in dem immer weniger gering Qualifizierte benötigt werden, ist es Aufgabe der Politik, neue Wege zu gehen um den Abgehängten der Gesellschaft Teilhabe zu ermöglichen. Das Teilhabechancengesetz ist bspw. ein erster Schritt in diese Richtung, greift allerdings zu kurz und bietet gewisse Fehlreize für Arbeitgeber.
- Geänderte Öffnungszeiten

Positiv-Beispiel

- Da es sich bei meiner beruflichen Tätigkeit um die Existenzen von Menschen geht, ist eine gewisse Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit Kunden notwendig. Nicht alle Kunden können die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages und Rahmen aufgrund Verständnisschwierigkeiten nachvollziehen und sehen nur ihre persönliche Situation. Zur Unterstützung der Mitarbeitenden gibt es einen Sicherheitsdienst, Schulungen, Erteilung von Hausverboten/Strafanzeigen bis hin zur Trauma-Bewältigung durch entsprechende Einrichtungen.

Höheres Gefahrenpotenzial für Frauen

- Meistens handelt es sich doch um verschiedene Sichtweisen eines Sachverhaltes, welche meist durch gegenseitiges Erläutern der Sachlage zu einem meist positiven Ergebnis geführt werden können. Allerdings muss ich sagen, dass ich ein Deutscher mit 110 KG bei einer Körpergröße von 186 cm bin. Ich kann mir vorstellen, dass dies auch hilft. Ich vermute, dass die weiblichen Kolleginnen meist mehr Probleme vor Allem mit Männern haben können. Falls noch ein religiöser Hintergrund hinzukommt, ist das bestimmt auch nicht förderlich für die Akzeptanz. Ich konnte häufiger feststellen, dass die Erläuterung des selben Sachverhaltes (wie bereits die Kollegin) durch mich den Kunden zufrieden gestellt hat. Meine Ausführungen sind dabei nicht von den Ausführungen der Kollegin abgewichen.
- Frauen arbeiten in der Mehrzahl mittlerweile in dieser Institution und haben ganz andere Bedrohungssituationen zu meistern in einem von häufigen rechtlichen Änderungen System.

Persönliche Erfahrungen

- In dem Arbeitsbereich schwierig. Sicherheitsdienst ist vor Ort, was auch notwendig ist. Dieser schützt jedoch nicht vor verbalen oder körperlichen Angriffen oder Beleidigung. Der Sicherheitsdienst greift erst ein, wenn die Situation bereits eskaliert, da er zuvor keine Kenntnis hat. Bei bekannt schwierigen Kunden kann man jemanden hinzuziehen, jedoch ist eine bedrohliche Situation jederzeit auch bei anderen Kunden möglich. Kunden kann Hausverbot erteilt werden, aber dies erfolgt

auch erst nach einem massiven Vorfall- dann ist es ja zu spät. Das Klientel ist eben schwierig.

- Schulung der MA (ist erfolgt) Sicherheitskonzept (haben wir) Konsequenz (sind wir meist)
- Die Kundenstrukturen verändern sich rasant und zunehmend zum negativen. Es kommt vermehrt zu verbalen Entgleisungen in den Beratungsgesprächen. Die Menschen haben im HartzIV-Bereich auch kaum noch etwas zu verlieren. Die Aggressionsschwelle ist sehr niedrig. Es ist an der Tagesordnung immer wieder sehr sensibel die Gesprächsführung auszurichten um nicht noch schlimmeres zu erfahren. Konsequenzen wie Sanktionen werden nicht ausgesprochen aus Angst, das etwas passieren könnte. Ist das gewollt?

5. Justizvollzug

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	48	98.0%	28	70,0%
	Nein	1	2.0%	12	30,0%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	45	90%	21	52,5%
	Nein	2	10%	19	47,5%
Anspucken	Ja	22	47.8%	5	13,9%
	Nein	24	52.2%	31	86,1%
Körperlicher Angriff	Ja	28	57.1%	13	32,5%
	Nein	21	42.9%	27	67,5%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	5	11.6%	1	2,9%
	Nein	38	88.4%	34	97,1%
Tötungsversuch	Ja	2	4.8%	1	2,9%
	Nein	40	95.2%	34	97,1%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	17	38.6%	7	20,0%
	Nein	27	61.4%	28	80,0%

Abbildung 87: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

Beschäftigte im Justizvollzug sind in erheblichem Maße diversen Gewalterfahrungen ausgesetzt. Kaum einer wurde noch nicht beleidigt (70 % allein im letzten Jahr), erhebliche 90 % wurden im Lauf des Berufslebens schon bedroht (53 % im letzten Jahr), das Anspucken ist häufig und körperliche Angriffe - bis hin zu Tötungsversuchen – stellen mit 57 % im gesamten Berufsleben sowie 33 % im letzten Jahr eine hohe Gewaltbelastung dar.

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

Deliktsart (N=20)	Anzahl	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	11	55.0
Verbale Drohung gegen Ihre Unversehrtheit	15	75.0
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	6	30.0
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	7	35.0
Körperlicher Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	3	15.0
Körperlich bedrohliches Auftreten	12	60.0
Sonstiges	5	25.0

Abbildung 88: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).**c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten**

Anzahl der erlebten Bedrohungen (N=17)	in %
1	17.6
2-5	58.8
6-10	0.0
11-25	23.5
> 25	0.0
Gesamt	100.0

Abbildung 89: Anzahl der Bedrohungen innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Zahl der Bedrohungen reichte bis zu 25 Mal im Jahr, im Mittel bei etwa 5 Mal.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=12)	Anzahl	in %
Gestoßen oder geschubst	10	83.3
Geschlagen oder getreten	5	41.7
An der Kleidung gerissen	4	33.3
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	1	8.3
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	0	0.0
Körperlicher Angriff mit Messer	0	0.0
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0	0.0
Sonstiges	5	41.7

Abbildung 90: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe in den letzten 12 Monaten

Anzahl	in %
1	33.3
2-5	55.6
6-10	0.0
11-25	11.1
>25	0.0
Gesamt	100.0

Abbildung 91: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Zahl der körperlichen Angriffe reichte bis zu 20 Angriffen auf eine Person, im Mittel wurden 5 Angriffe genannt.

f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen

Delikt	Häufigkeit	Prozent
Verbale oder körperliche Bedrohung	10	52.6
Körperlicher Angriff	8	42.1
Ich habe keines der Ereignisse als besonders schlimm empfunden	1	5.3
Gesamt	19	100.0

Abbildung 92: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)

Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?

Anzahl der Täter	Häufigkeit	Prozent
Ein Täter / Täterin	20	80.0
Zwei Täter / Täterinnen	4	16.0
Drei oder mehr Täter / Täterinnen	1	4.0
Gesamt	25	100.0

Abbildung 93: Anzahl der Täter (letzte 12 Monate).

Ganz überwiegend werden Justizvollzugsbeamte von Einzeltätern angegriffen (80 %), in 16 % der Fälle aber auch von zwei Gefangenen, selten von einer Gruppe.

Geschlecht des Täters

Geschlecht	Anzahl	in %
weiblich	0	0.0
männlich	20	100.0
Gesamt	20	100.0

Abbildung 94: Geschlecht des Täters (letzte 12 Monate).*Geschätztes Alter des Täters*

Altersangabe	Anzahl	in %
Unter 20 Jahren	2	10.0
21 bis 30 Jahre	10	50.0
31 bis 40 Jahre	5	25.0
41 bis 50 Jahre	0	0.0
51 bis 60 Jahre	2	10.0
Über 60 Jahre	0	0.0
Keine Angabe möglich.	1	5.0
Gesamt	20	100.0

Abbildung 95: (Geschätztes) Alter des Täters (letzte 12 Monate).

Weitere Angaben zum Täter

Angaben zum Täter (N=20)		Anzahl	in %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	14	70.0
	Nein	5	25.0
	Ich weiß es nicht (mehr)	1	5.0
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	3	15.0
	Nein	17	85.0
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	1	5.0
	Nein	19	95.0
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	5	25.0
	Nein	15	75.0

Abbildung 96: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

Der hohe Migrationsanteil unter den Tätern spiegelt die Situation im Strafvollzug wider.

h) Auswirkungen auf das Opfer

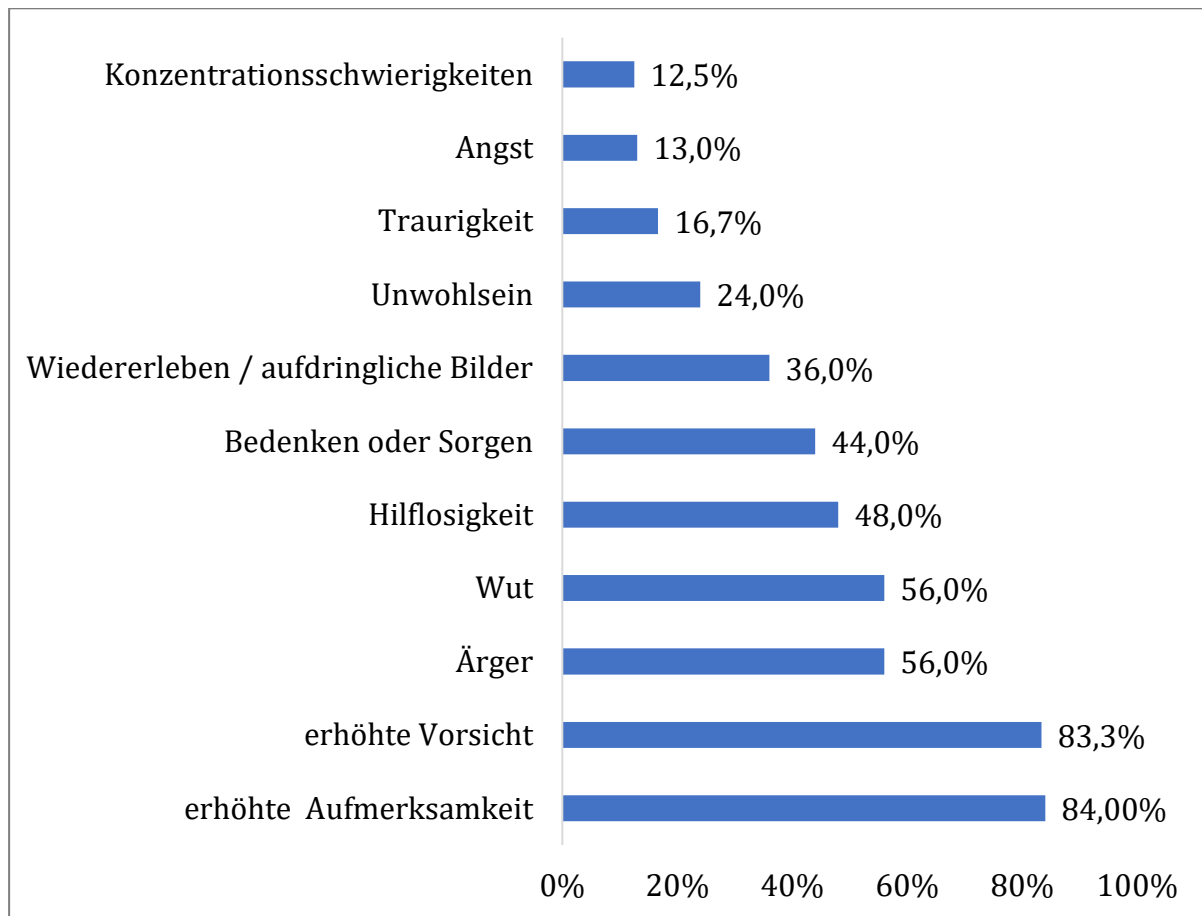


Abbildung 97: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des (gravierendsten) Vorfalls die folgenden Empfindungen / Zustände bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit **häufig oder immer** erleben.

Während die hohen Werte erhöhter Aufmerksamkeit und Vorsicht auch positive Seiten haben, weil weitere Angriffe möglicherweise vorzeitig erkannt werden können, fallen bei den übrigen Zuständen über Angst und Hilflosigkeit bis hin zu Wut und Ärger erhebliche emotionale Belastungen auf, die aufgrund der Gewaltbetroffenheit der Berufsgruppe Anlass sein müssen, über Veränderungen und Verbesserungen der Verhältnisse nachzudenken. Dies reicht von besserer Unterstützung bis hin zur Gesundheitsnachsorge.

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel (Gewaltbetroffene)

Angabe	Anzahl	in %
Ja	2	8.0
Ja, es ist mir aber nicht möglich	3	12.0
Gelegentlich	5	20.0
Nein	15	60.0
Keine Angabe	0	0.0
Gesamt	25	100.0

Abbildung 98: Gedanken an Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheitsgefühl.

Immerhin 40 % der Befragten haben bereits über einen Arbeitsplatzwechsel nachgedacht.

j) Anzeigerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für die Nichtanzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	12	48.0
Nein	13	52.0
Gesamt	25	100.0

Abbildung 99: Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

Die Vorfälle werden in fast der Hälfte der Fälle beim Vorgesetzten angezeigt, was im Vergleich zu anderen belasteten Berufsgruppen zwar relativ viel ist, andererseits in einer Institution wie dem Justizvollzug wiederum überrascht. Gründe für die niedrige Anzeigerquote in der eigenen Behörde könnten darin liegen, dass der Vorfall als Bagatelle eingestuft wurde, denkbar sind aber auch andere aufgeführte Gründe wie Angst vor negativen Konsequenzen und Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte bis hin zur Rache des Täters.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=13)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	10	76.9
Aufwand war zu hoch	4	30.8
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	5	38.5
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	1	7.7
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	1	7.7
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	1	7.7
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	1	7.7
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	2	15.4
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	0	0,0
Scham	1	7.7
Sonstiges	0	0.0

Abbildung 100: Gründe gegen Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

k) Anzeigerstattung bei Polizei oder Staatsanwaltschaft und Gründe für die Nicht-anzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	7	28.0
Nein	18	72.0
Gesamt	25	100.0

Abbildung 101: Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei.

Gründe gegen Anzeigeerstattung (N=18)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	10	55.6
Aufwand war zu hoch	4	22.2
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	8	44.4
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	5	27.8
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	2	11.1
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	1	5.6
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	2	11.1
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	1	5.6
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	0	0.0
Scham	1	5.6
Sonstiges	2	11.1

Abbildung 102: Gründe gegen Anzeigeerstattung bei StA oder Polizei.

28 % der Vorfälle wurden angezeigt. Von einer Strafanzeige wurde demnach in über 70 % der Fälle abgesehen, was verschiedene Gründe hat (siehe Übersicht).

l) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

[Frage: Bietet Ihre Behörde Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?]

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Häufigkeit	in %
Ja	19	38.0
Nein	26	52.0
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	4	8.0
Keine Angabe	1	2.0
Gesamt	50	100.0

Abbildung 103: Schutz der Behörde vor Gewalt (eigene Einschätzung).

Über die Hälfte der Justizvollzugsbediensteten ist der Ansicht, dass der Dienstherr nicht genügend Schutz vor Aggressionen und Gewalt bietet, was insbesondere bei dieser per se gefahrgeneigten Tätigkeit zu Verbesserungen führen müsste. Trotz dieser Einschätzung fühlen sich die Bediensteten relativ sicher (14 % fühlen sich bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit unsicher). Keiner der Befragten gibt an, sich sehr unsicher zu fühlen.

Sicherheitsgefühl	Häufigkeit	in %
sehr sicher	10	20.0
eher sicher	33	66.0
eher unsicher	7	14.0
Gesamt	50	100.0

Abbildung 104: Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

Gewalt / Körperverletzung / Widerstand

- Meuterei bei den Untergebrachten (UG). UG haben sich mit selbstgebauten Waffen gerüstet und uns bedroht. Wiedersetzen sich dem Einschluss
- Nach einer Diskussion ein Faustschlag ins Gesicht. Schädelprellung und Gesichtsschädelprellung in Folge des Schlags
- Traumatisch ständig steigende Aggression und Gewaltbereitschaft gegenüber Bediensteten; keine Annahme unserer Gesetze. Kein Verständnis, keine Verhaltensänderung

Bedrohung

- Ich musste bei Gericht gegen den Gefangenen aussagen, zwei Bedienstete sagten aus, dass der Gefangene auf einen anderen Gefangenen eingetreten hatte. Da das Opfer bereits abgeschoben wurde, könnte dessen Aussage nicht gehört werden. Aus Mangel an Beweisen wurde dann der Gefangene frei gesprochen. Im Nachhinein versuchte mich dann der Gefangene ein zu schüchtern, wie ich es wagen könnte gegen ihn auszusagen und es würde ja eh nichts nützen, denn er sei frei gesprochen worden. Als ich dem Gefangenen erklärte das ich ja auch positives Verhalten bei Gericht ausgezählt habe (der Gefangene ließ sich von mir abführen und ließ von dem auf dem Boden liegenden ab), sagte dieser dass er ja nicht blöd sei, einen Beamten im Knast zu schlagen, das würde er außerhalb der Mauern erledigen...
- Körperliche Auseinandersetzung zwischen Inhaftierten in unmittelbarer Anwesenheit von mir und einem Kollegen ohne Rücksichtnahme auf unsere Anwesenheit

Beleidigungen und Respektlosigkeit

- Ein Inhaftierter reagierte unangemessen und lautstark auf die Ablösung von einer Behandlungsmaßnahme, er war aufgebracht und ließ sich kaum beruhigen, ging in einen Redeschwall über, konnte sich nicht auf einen Dialog einlassen. Er imponierte mit Schuldzuweisungen auf die Gruppenleitungen und Frauen im

Allgemeinen. Mehrfache Erklärungsversuche wurden von dem Inhaftierten wiederholt unterbrochen. Das Gespräch musste abgebrochen werden, da der Inhaftierte kaum einzugrenzen war. Beim Verlassen des Büros drohte er lautstark mit einer gerichtlichen Beschwerde. Er drohte weiter: „Ihr werdet mit mir keinen Spaß mehr haben und vor allem Sie nicht mit mir!“ Bei einem Mithäftling äußerte der Inhaftierte auf dem Weg zurück zu seiner Station „Die Schlampen...“.

- Es lief nicht so wie gewünscht. Also wurden Schimpftriaden losgelassen.
- Während einer Urinkontrolle verbal angegangen worden

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

Gewalt / Körperverletzung / Widerstand

- Ablehnende Erklärungen durch meine Person, eines Sachverhaltes innerhalb der Dienststelle wurden öfter durch Wurfgeschosse (Teller, Tassen, usw.) kommentiert
- Angriff nach vollzogenen Maßnahmen
- aufgebrachte Person in einem Aufenthaltsbereich für Patienten bewaffnete sich mit Blumenkübel, schmiss ohne Vorwarnung, ich verließ gerade ein anderes Pat.-Zimmer
- Ausraster wegen nicht bewilligter Sachen Hass auf Uniformträger
- Der Gefangene zog an einer Tür die ich gerade zuschließen wollte. Der Schlüssel steckte bereits im Schloss. Als ich mich durchgesetzt hatte und die Tür geschlossen hatte. Beleidigte mich der Gefangene mit den Worten: „Du Hurensohn, ich ficke deine Mutter“.
- Der Mann sprang mir an den Hals und würgte mich. Dank rascher Hilfe durch einen Kollegen, konnten wir den Angriff erfolgreich abwehren
- Meistens kommt es bei uns zu den Auseinandersetzungen wenn die Gefangenen von der Polizei zugeführt werden und zum Teil noch unter Drogen und Alkoholeinfluss stehen. In meinem Fall wollte sich der Gefangene nicht umziehen lassen (Von Privat auf Gefangenen Kleidung) und beleidigte durchweg die anwesenden Kollegen mit Fuck You, i fuck your Family etc....Danach blickte er in meine Richtung und spuckte mich an. Nur mit unmittelbarem Zwang konnte der Gefangene unter

Kontrolle gebracht werden. Dies ist nur eine genannte Situation von vielen innerhalb meiner 10 Jahren Dienstzeit

- Im Rahmen der Dienstausbübung wurde die Person ausfällig in Wort und steigerte sich emotional bis zur körperlichen Aktion. Hinzugezogene Kollegen konnten einen angemessenen Abwehrrahmen schaffen. Person war über Stunden nicht zu deeskalieren. Hier der Dienstbereich des Justizvollzug - Einschluss des Gefangenen und anschließende Öffnung des Haftraums mit mehreren Bediensteten.
- Medizinische Unterlagen aus der Hand geschlagen. Dazu bedrohliches und beleidigendes Auftreten
- Versuchte Geiselnahme mit Spiegelscherbe als Waffe
- Vollzugsbeamter. Stationsdienst. Nicht nachkommen von Weisungen. Respektlosigkeit. Hohes aggressives Verhalten. Ging mit einer Glaskanne auf mich los

Bedrohung

- gegen die Bürotüre schlagen/treten; konnte nicht verfolgt werden, da der Täter nur vermutet werden konnte; über einen Zeitraum von etwa einem Jahr, teilweise mehrmals täglich in Umschlusssituationen
- Stalkingverhalten über längere Zeit, verbale Attacken und Beleidigungen und trotz hinzuziehen von Behördenleitung nicht aufgehört
- Unverständnis über die Forderung das bestehende Regeln eingehalten werden sollten. Der Gefangene sollte im Rahmen eines Disziplinarverfahrens den Haftraum auf Grundausrüstung bringen. Der TV Entzug machte ihn rasend

Anspucken

- Bei einer Verbringung des Gefangenen von einen in den anderen Haftraum bespuckte mich der Gefangene vorsätzlich. Andere Bedienstete hatte er schon mit Urin und oder Kot beworfen/beschüttet.

Beleidigung und Respektlosigkeit

- Aufforderungen nicht nachgekommen und keinen Respekt anderen Menschen gegenüber
- Beleidigung als Hurensohn, Ich ficke dich und deine Familie!!
- Ich wurde von einem Arzt aufgrund meines Migrationshintergrunds beleidigt

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

30 Personen antworteten auf die offene Frage nach Prävention oder Verbesserungsmöglichkeiten. Dabei stand an erster Stelle die Forderung nach mehr Personal und mehr Sicherheit (durch verbesserte Ausrüstung ebenso wie durch bessere Schulung und Vorbereitung auf Einsatzsituationen).

Die Stellenbegrenzung solle aufgehoben werden. Vollzug koste nun einmal Geld und mit mehr Personal könne man auch eine intensivere und bessere Betreuung der Inhaftierten erreichen. In Bezug auf das Personal folgt der Hinweis, wie wichtig eine gute Aus- und Fortbildung im Justizvollzug ist. 23,3 % (7 von 30) der antwortenden Mitarbeiter gaben an, dass regelmäßige Schulungen, Selbstverteidigungskurse und ein besserer Umgang mit schwierigen Situationen innerhalb der JVA Gewalt und Aggressionen verhindern könnten.

Ebenfalls 23,3 % kritisierten die momentane Sicherheitsausrüstung der Beamten und forderten neben der Ausrüstung auch die allgemeine Sicherheit zu verbessern. Dies ließe sich zum Beispiel mit einer „obligatorischen Kameraüberwachung auf den Fluren“ lösen. Immerhin 20 % wünschten sich mehr Unterstützung durch die Führungsebene und eine bessere Zusammenarbeit. Ebenfalls 20 % mahnten eine konsequentere Strafverfolgung und härtere Strafen sowie auch konsequente Disziplinarmaßnahmen für Fehlverhalten von Inhaftierten im Vollzug an.

Zwei Personen sind der Meinung, dass „mehr Anerkennung von Leistung“ Gewalt und Aggressionen im beruflichen Alltag der Beamten im Justizvollzug verhindern könne. Nur eine Person merkte an, dass man die Resozialisierung wieder in den Vordergrund stellen und keinen „Verwahrvollzug“ praktizieren solle. Es solle mehr Hilfe für Inhaftierte über die Entlassung hinaus geben.

Mehr Personal / mehr Sicherheit / bessere Schulung für Einsatzsituationen

- mehr Aufsichtspersonal einstellen- Stellen der Sachbearbeiter aufstocken (Ziel: engere Zusammenarbeit mit den Klienten, weniger Wut/Ärger auf deren Seite, weil erhöhte Transparenz und mehr Klientenkontakt)- obligate Kameraüberwachung von Fluren, auf welchen Gefangene sich ohne Begleitung bewegen
- Die Sicherheitsausrüstung für die Justizvollzugsbeamten im alltäglichen Stationsdienst müssten wesentlich aufgerüstet werden. Wir haben im Endeffekt nur einen

Schlüssel am Mann/Frau und das ist ein Witz. Sämtliche Sicherungsmittel sind verschlossen und müssen erst geholt werden

- Eigentlich geht es mir jetzt nicht so sehr um Ereignisse in der JVA. Ein Ereignis im nachberuflichen Alltag: Ich fuhr mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Uniform vom Dienst nach Hause. Dabei kam es zu mehreren Beleidigungen gegen mich als Amtsperson von augenscheinlichen Personen mit Migrationshintergrund.
- Fortbildung des Personals, mehr Personal und mehr Geld für Sicherheitsausstattungen.
- Mehr Personal
- Mehr Personal bereitstellen, besser auf Situationen vorbereiten, die Täter härter bestrafen
- mehr Personal, mehr Schutz
- Mehr und besser ausgebildetes Personal im Strafvollzug. Aufhebung der Stellenbegrenzung, Vollzug kostet nun mal Geld, mit besserer Personalausstattung mehr Zeit für die Inhaftierten, der Strafvollzug muss der Polizei angeschlossen werden, da dann eine enge Zusammenarbeit (die ohne hin besteht) erreicht wird. Mehr Anerkennung von Leistung. Einstellung der Handhabung im Vollzug Beförderungen nach Beziehungen und nicht nach Leistung zu tätigen (wird natürlich nicht zu gegeben diese Praxis). Bessere persönliche Ausstattung der Strafvollzugsbeamten. Ausrüstung an den Polizeistandard. Ein Konzept wie es mit dem Strafvollzug weiter gehen soll, weit über die Wahlperioden hinaus (siehe Konzept Norwegen). Die Resozialisierung wieder in den Vordergrund stellen, kein Verwahrvollzug wie zur Zeit in Hessen praktiziert wird. Hilfe für Inhaftierte durch den Vollzug über die Entlassung hinaus. Dies alles kostet Geld und die Politiker sind nicht bereit dieses dazu zu verwenden.
- Im Strafvollzug kaum lösbares Problem, einzig mehr Personal (besser ausgebildet, geschult auf solche Vorfälle..) kann die Quote vielleicht verändern.
- Mehr Transparenz über die Inhaftierten, sowie mehr praktische Übungen.
- Konsequenter Rechtsvollzug durch solide, gute Ausbildung verschafft mehr Respekt
- Öfteren und regelmäßiger Schulungen in persönlicher Eigensicherung, Einsatztraining. Hilfsmittel wie Taser oder Pfeffer. Mehr Personal.
- Personal aufstocken. Mehr Selbstverteidigungs-Kurse am Arbeitsplatz anbieten

- Vernünftiges und geschultes Personal finden. Dazu den Beruf attraktiver gestalten. Mal mehr Kraft in das Wort der Beamten legen und weniger auf Menschen die schon ihr Leben lang nur kriminell sind

Konsequente Strafverfolgung / mehr Disziplinarmaßnahmen

- Beschäftigte im ÖD müssen oft als Sündenböcke für verfehlte Politik herhalten. Deswegen konsequente Strafverfolgung, und Strafen verhängen, die auch abschreckend sind, anwenden. Parallel dazu Öffentlichkeitsarbeit, die den Stellenwert des ÖD dem Bürger näher bringt. Leider wurde der ÖD in der Vergangenheit nur als Kostenfaktor betrachtet, was insgesamt dem Ansehen geschadet hat. Neid, Missgunst etc. wurden dadurch geschürt
- Die Strafen müssten konsequent umgesetzt werden. Die Vorgesetzten müssten von Amtswegen Strafanzeige stellen. Die Vorgesetzten dürfen nichts mehr unter den Teppich kehren. Unsere Gesundheit und Belangen müssten von den Vorgesetzten ernst genommen werden!
- Härter bestrafen. Konsequenter verfolgen.
- Ich weiß das es Gefängnis immer Gewalt und Aggressionen gegen Bedienstete geben wird, aber härtere Disziplinarmaßnahmen bei Verfehlungen und Disziplinarmaßnahmen auch wenn eine Strafanzeige gestellt würden evtl bei Beleidigungen und Einschüchterungsversuchen helfen. Die Rückendeckung von Vorgesetzten wäre auch wichtig. Manchmal kommt es einen so vor als ob man selbst an der Beleidigung, Bedrohung usw. Schuld sei, wenn man sich an die Vorgaben hält
- mehr Konsequenzen für Täter, empfindlichere Disziplinarmaßnahmen
- Justizvollzug müsste eine höhere abschreckende Wirkung und einen konsequenteren disziplinarischen Umgang mit Inhaftierten erreichen
- Leider wird es nicht möglich sein. Der allgemeine Vollzugsdienst wird zur Gefangenenbetreuung auf den Stationen eingesetzt. Konflikte verbaler Art sind nicht selten. Helfen würden ganz klare Disziplinarmaßnahmen, die auch vollstreckt werden. Von seiten der Judikative sollte stets die höchstmögliche Strafe verhängt werden. Die Gesetze sind ja da
- Vollzugsgesetze intensiver auf Sicherheit und Ordnung beziehen

Besserer Führungsstil, mehr Vertrauen

- Die Führungsebene sollte entsprechend ausgebildet und vorbereitet sein, sowie ein Klima des Vertrauens schaffen, damit die Mitarbeiter/innen den Mut aufbringen können, sich entsprechend an die Vorgesetzten wenden zu können.
- Vorgesetzte sollten Meldungsfälle ernst nehmen und entsprechend Handeln!
- Zusammenhalt und Zusammenarbeit sollten aktiver gefördert werden. Dazu gehört auch der Austausch mit Vorgesetzten. Hierzu gehört im Übrigen auch, Schwäche zeigen zu dürfen.

Meinungsäußerungen

„Ich denke, das egal, was unternommen wird, bei manchen Menschen jegliche Bemühungen vergebens sind, sich zu ändern. Aus meiner über 20 jährigen Berufserfahrung in der JVA kann ich sagen, das es leider immer mal wieder Menschen gibt, die vollkommen lernresistent sind. Da ist es vollkommen egal was man auch immer für Möglichkeiten ihnen anbietet oder zu vermitteln versucht, mit ihnen zusammen einen Platz in der zivilisierten Welt zu finden. Diese Menschen bleiben dann auch meist ein Leben lang ein Risiko für Leib und Leben aller Menschen in ihrer Umgebung egal ob sie sich außerhalb oder innerhalb des Vollzuges befinden. Diese Menschen sind und bleiben eine tickende "Zeitbombe" die irgendwann wenn sie von einer Situation überfordert sind nichtsahnend detonieren. Es wird keine Präventionen geben die dieses Risiko endgültig beseitigen abschaffen oder heilen. Aufpassen, immer wieder wenn nötig Hilfe anbieten und menschlich bleiben, mehr kann man nicht machen.“

„Schauen sie sich unsere Gesellschaft an. Egoismus, Verrohung der Sitten, kein Respekt etc. Wie will man das stoppen? Natürlich kann man sagen, dass man mehr Personal einstellen müsste. Aber so wie die Wirtschaft brummt, kann der öffentliche Dienst mit seinen Angeboten nicht mithalten. Das Resultat sind unbesetzte Stellen, Überstunden ohne Ende und teilweise Resignation bei den Mitarbeitern. Hätte ich eine Lösung, würde ich sie mitteilen. Habe ich aber leider nicht.“

6. Gerichtsvollzieher

a) Übersicht: Gewalterfahrungen

Delikt		Gesamtes Berufsleben		Innerhalb der letzten 12 Monate	
		Anzahl	in (%)	Anzahl	in (%)
Verbale Beleidigung	Ja	42	97.7%	31	77.5%
	Nein	1	2.3%	9	22.5%
Verbale oder körperliche Bedrohung	Ja	37	86.0%	17	48.6%
	Nein	6	14.0%	18	51.4%
Anspucken	Ja	5	13.9%	1	3.1%
	Nein	31	86.1%	31	96.9%
Körperlicher Angriff	Ja	24	60.0%	3	9.4%
	Nein	16	40.0%	29	90.6%
Sexuelle Belästigung / sexueller Angriff	Ja	2	5.7%	1	3.1%
	Nein	33	94.3%	31	96.9%
Tötungsversuch	Ja	4	11.1%	0	0.0%
	Nein	32	88.9%	31	100.0%
Sonstige Gewalterfahrung	Ja	12	33.3%	0	0.0%
	Nein	24	66.7%	32	100.0%

Abbildung 105: Anzahl und prozentualer Anteil der Befragten, die in ihrem (gesamten) Berufsleben bzw. innerhalb der letzten 12 Monate – bei Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit – Opfer eines der genannten Delikte geworden sind.

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, wie in der nachfolgenden detaillierten Abfrage deutlich wird. Auch die Häufigkeit der Bedrohungen spricht eine eigene Sprache. 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 zeigen, teilweise drastisch). Hinzu kommt, dass Gerichtsvollzieher sich allein in die räumliche Sphäre der Angreifer begeben und auf Unterstützung durch Kollegen nicht zählen können. Bei dieser Berufsgruppe besteht dringender Handlungsbedarf.

b) Deliktsart: Verbale oder körperliche Bedrohung / Art der Bedrohung

Deliktsart (N=17)	Anzahl	in %
Verbale Drohung gegen Ihr Leben	2	11.8
Verbale Drohung gegen Ihre Unversehrtheit	15	88.2
Verbale Drohung gegen Ihre persönliche Sicherheit zu Hause	5	29.4
Verbale Drohung gegen Ihre Familienmitglieder	1	5.9
Körperlicher Bedrohung mit einem Gegenstand oder mit einer Waffe	0	0.0
Körperlich bedrohliches Auftreten	11	64.7
Sonstiges	52	11.8

Abbildung 106: Art der Bedrohung innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).**c) Anzahl der Bedrohungen in den letzten 12 Monaten**

Anzahl (N=17)	in %
1	35.3
2-5	41.2
6-10	5.9
11-25	11.8
>25	5.9
Gesamt	100.0

Abbildung 107: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

Die Anzahl der erlebten Bedrohungen im letzten Jahr reichte von 1 Mal bis 50 Mal. Im Mittel wurden 7 Bedrohungen erlebt.

d) Deliktsart: Körperlicher Angriff in den letzten 12 Monaten

Deliktsart (N=3)	Anzahl
Gestoßen oder geschubst	3
Geschlagen oder getreten	0
An der Kleidung gerissen	0
Körperlicher Angriff mit einem mitgebrachten Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit einem an Ihrem Arbeitsplatz vorgefundenen Gegenstand	0
Körperlicher Angriff mit Messer	0
Körperlicher Angriff mit Schusswaffe	0
Sonstiges	0

Abbildung 108: Art des körperlichen Angriffs innerhalb der letzten 12 Monate (kumulative Antwortmöglichkeiten).

e) Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe in den letzten 12 Monaten

Anzahl	Anzahl	in %
1	2	66.7
2-5	1	33.3
6-10	0	0.0
11-25	0	0.0
>25	0	0.0
Gesamt	3	100.0

Abbildung 109: Anzahl der erlebten körperlichen Angriffe innerhalb der letzten 12 Monate.

Genannt wurden bis zu fünf Angriffe.

f) Gravierendste Aggressions- oder Gewalterfahrung in den letzten 12 Monaten bei Betroffenheit in mindestens zwei Deliktsbereichen

Delikt (N=17)	Häufigkeit	Prozent
Beleidigung	2	11.8
Verbale oder körperliche Bedrohung	10	58.8
Körperlicher Angriff	1	5.9
Sexuelle Belästigung/ sexueller Angriff	1	5.9
Ich habe keines der Ereignisse als sonderlich schlimm empfunden	3	17.6
Gesamt	17	100.0

Abbildung 110: Gravierendste Gewalterfahrung innerhalb der letzten 12 Monate.

g) Angaben zu dem oder den Täter(n)

Bei den Tätern handelte es sich in zwei Drittel der Fälle um einen Einzeltäter (überwiegend männlich, zwischen 41 und 50 Jahre alt, in 40 % der Fälle mit einem Migrationshintergrund, bei der Tat vermutlich nicht durch Alkohol oder Drogen beeinträchtigt). In einem Drittel der Fälle sehen sich Gerichtsvollzieher mit zwei oder mehr Tätern konfrontiert.

Um wie viele Täter handelte es sich bei dem Vorfall insgesamt?

Anzahl der Täter	Häufigkeit	Prozent
Ein Täter / Täterin	20	66.7
Zwei Täter / Täterinnen	6	20.0
Drei oder mehr Täter / Täterinnen	4	13.3
Gesamt	30	100.0

Abbildung 111: Anzahl der Täter (letzte 12 Monate).

Geschlecht des Täters

Geschlecht	Anzahl	in %
weiblich	4	20.0
männlich	16	80.0
Gesamt	20	100.0

Abbildung 112: Geschlecht des Täters (letzte 12 Monate).*Geschätztes Alter des Täters*

Altersangabe	Anzahl	in %
Unter 20 Jahren	0	0.0
21 bis 30 Jahre	2	10.0
31 bis 40 Jahre	4	20.0
41 bis 50 Jahre	8	40.0
51 bis 60 Jahre	1	5.0
Über 60 Jahre	2	10.0
Keine Angabe möglich.	3	15.0
Gesamt	20	100.0

Abbildung 113: (Geschätztes) Alter des Täters (letzte 12 Monate).

Angaben zum Täter

Angaben zum Täter (N=20)		Anzahl	in %
Hatte der Täter oder die Täterin Ihres Erachtens nach einen Migrationshintergrund?	Ja	8	40.0
	Nein	10	50.0
	Ich weiß es nicht (mehr)	2	10.0
Gab es zwischen Ihnen und dem Täter bzw. der Täterin Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten?	Ja	2	10.0
	Nein	18	90.0
Stand der Täter bzw. die Täterin erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinfluss?	Ja	0	0.0
	Nein	20	100.0
Machte der Täter bzw. die Täterin auf Sie einen psychisch verwirrten Eindruck?	Ja	0	0.0
	Nein	20	100.0

Abbildung 114: Nähere Angaben zum Täter (letzte 12 Monate).

h) Auswirkungen auf das Opfer (gravierendster Vorfall innerhalb der letzten 12 Monate)

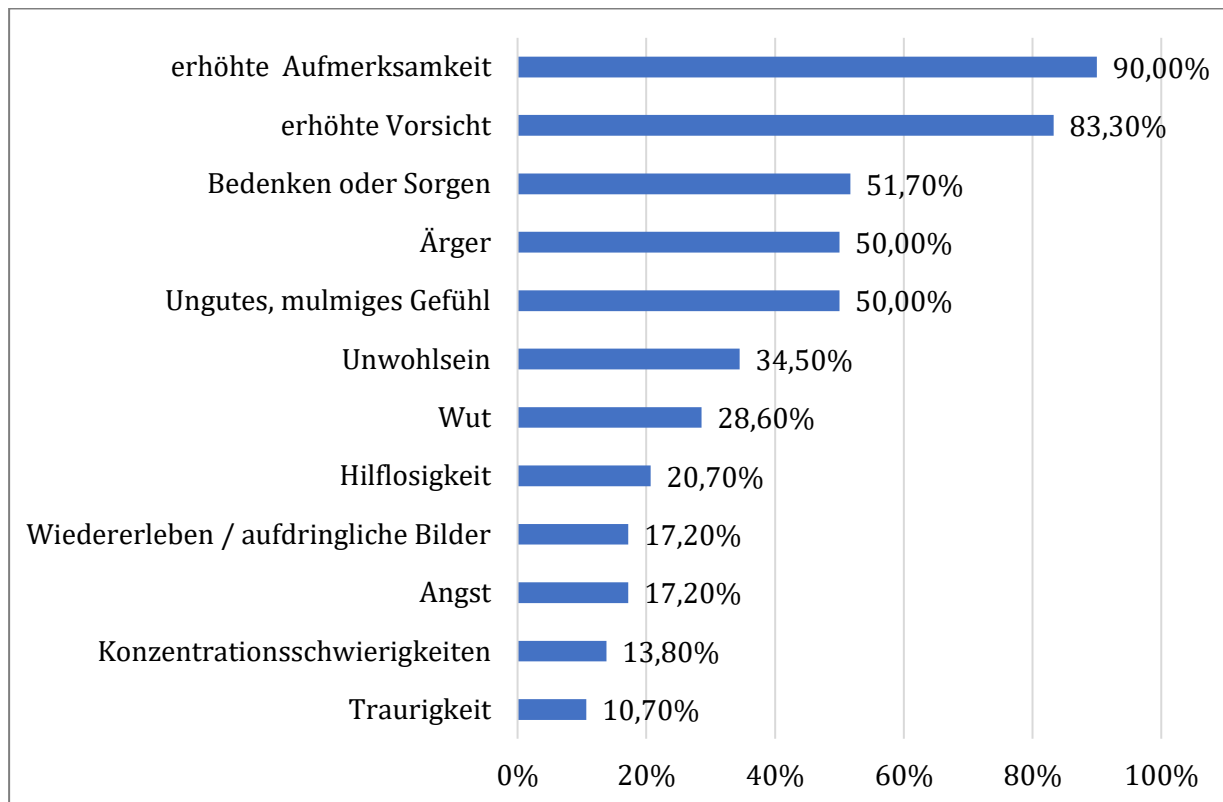


Abbildung 115: Prozentualer Anteil der Personen, die aufgrund des (gravierendsten) Vorfalls die folgenden Empfindungen /Zustände bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit **häufig oder immer** erleben.

In hohem Maße führen die Gewalterfahrungen zu einer erhöhten Vorsicht und Aufmerksamkeit, was grundsätzlich positiv gesehen werden kann, weil damit mögliche Angriffe frühzeitig erkannt werden können. Auf der emotionalen Ebene empfindet die Hälfte der Gerichtsvollzieher die berufliche Situation als bedenklich, macht sich Sorgen, hat ein ungutes, mulmiges Gefühl oder empfindet Ärger. Zwischen 10 und 30 % der Betroffenen empfinden aber auch Angst, Wut, Hilflosigkeit und fühlen sich unwohl. Diese Befunde müssen Anlass sein, die Situation der Gerichtsvollzieher näher zu untersuchen und über Verbesserungsmöglichkeiten ebenso nachzudenken wie über gesundheitliche Fürsorgemaßnahmen. Entsprechend hat auch schon über die Hälfte der Betroffenen über einen Berufswechsel nachgedacht (siehe unten).

i) Gedanken an Arbeitsplatzwechsel (Gewaltbetroffene)

Angabe	Anzahl	in %
Ja	3	10.0
Ja, es ist mir aber nicht möglich	6	20.0
Gelegentlich	7	23.3
Nein	13	43.3
Keine Angabe	1	3.3
Gesamt	30	100.0

Abbildung 116: Arbeitsplatzwechsel aufgrund von Unsicherheitsgefühl.**j) Anzeigerstattung beim Vorgesetzten und Gründe für die Nichtanzeige**

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	13	43.3
Nein	17	56.7
Gesamt	30	100.0

Abbildung 117: Anzeigerstattung beim Vorgesetzten.

Gründe gegen Anzeigerstattung (N=17)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	10	58.8
Aufwand war zu hoch	6	35.3
Ich habe darin keinen Sinn gesehen	9	52.9
Vorgesetzte ermutigen nicht zur Anzeige	5	29.4
Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte	0	0.0
Furcht vor eigenen negativen Konsequenzen am Arbeitsplatz	0	0.0
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	2	11.8
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	1	5.9
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	1	5.9
Scham	0	0.0
Sonstiges	1	5.9

Abbildung 118: Gründe gegen Anzeigerstattung beim Vorgesetzten (kumulative Antwortmöglichkeiten).

Der Vorfall wurde zwar in 43 % der Fälle dem Vorgesetzten zur Anzeige gebracht, bei den Gründen für ein Absehen von einer Information fällt aber auf, dass die erwartete Reaktion der Vorgesetzten nicht unterstützend war.

k) Anzeigerstattung bei Polizei oder Staatsanwaltschaft und Gründe für die Nicht-anzeige

Angabe	Häufigkeit	in %
Ja	5	16.7
Nein	25	83.3
Gesamt	30	100.0

Abbildung 119: Anzeigenerstattung bei StA oder Polizei.

Gründe gegen Anzeigeerstattung (N=25)	Anzahl	in %
Nach eigener Einschätzung handelte es sich um eine Bagatelle	9	36.0
Aufwand war zu hoch	7	28.0
Ich habe im Strafverfahren keinen Sinn gesehen	10	40.0
Ich hatte die Vermutung, dass die Staatsanwaltschaft das Verfahren sowieso eingestellt hätte	10	40.0
Ein Strafverfahren hätte ich als zu belastend empfunden	1	4.0
Vorgesetzte(r) wollte keine Anzeige	1	4.0
Angst vor Rache durch Täter / Täterin(nen)	3	12.0
Täter / Täterin(nen) schien(en) schuldunfähig / psychisch verwirrt	2	8.0
Täter / Täterin(nen) war(en) erheblich alkoholisiert oder durch Drogen beeinträchtigt	0	0,0
Scham	0	0.0
Sonstiges	3	12.0

Abbildung 120: Gründe gegen Anzeigeerstattung bei StA oder Polizei (kumulative Antwortmöglichkeiten).

In 17 % der Fälle wurde Strafanzeige erstattet. Es ist also von einem hohen Dunkelfeld auszugehen. Während einerseits in 36 % der Fälle von einer Bagatelle ausgegangen wurde, äußerten 40 % der Personen, sie wären von einer Einstellung des Strafverfahrens ausgegangen. Auch Angst vor einer Rache des Täters spielt eine Rolle.

l) Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz

[Frage: Bietet Ihre Behörde Ihres Erachtens nach ausreichend Schutz vor Gewalt und Aggressionen?]

Ausreichend Schutz durch Behörde / Arbeitgeber	Häufigkeit	in %
Ja	4	9.3
Nein	31	72.1
Kann ich nicht einschätzen / beurteilen	7	16.3
Keine Angabe	1	2.3
Gesamt	43	100.0

Abbildung 121: Schutz der Behörde vor Gewalt (eigene Einschätzung).

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 (siehe unten).

Sicherheitsgefühl	Häufigkeit	in %
sehr sicher	2	4.7
eher sicher	22	51.2
eher unsicher	17	39.5
sehr unsicher	2	4.7
Gesamt	50	100.0

Abbildung 122: Sicherheitsgefühl bei Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

m) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall in den letzten 12 Monaten

23 Personen machten Angaben zu der offenen Frage des gravierendsten Vorfalls im letzten Jahr (weitgehend wörtlich).

Körperverletzung / Gewalt

- Eritreer wurde beim Haftbefehl ungehalten, wollte nicht mit einer Frau reden, warf Bücher in meine Richtung, Polizeieinsatz folgte; Russe wurde aggressiv bei Haftbefehl. Beschimpfungen, hat mich am Arm zu Tür befördert und rausgeschubbt, Polizeieinsatz folgte; Ein frisch aus der Haft entlassener Ausländer wurde verbal aggressiv, habe sodann freiwillig das Haus verlassen, Polizeieinsatz folgte
- Diskussion Versuch Tür zu schließen Tasche dazwischen gestellt Täter stößt mich weg Brille fliegt weg Täter trifft mich im Gesicht Polizei wird hinzugezogen

Bedrohung

- Bei der Vornahme einer Vollstreckungshandlung verweigerte die Frau die Vornahme. Da ein Haftbefehl gegen sie vorlag, wurde der Widerstand durch mich gebrochen. Sodann kam der Lebensgefährte hinzu und beschimpfte und beleidigte mich. Das nahm auch die Frau anscheinend zum Anlass mich verbal zu bedrohen und zu beleidigen. Die Situation beruhigte sich erst, nachdem ich mit der Polizei drohte
- Bei einer Zwangsräumung bedrohte mich eine Person. Er wisse wo ich mit meiner Familie wohne und käme "vorbei".
- Da es um die Existenz der Schuldner in meinem Beruf geht, können manche Schuldner nicht verstehen, dass der/die Gerichtsvollzieher/innen nicht die Schuld an der Vollstreckungshandlung sind. Dann wird, oft auch aus Hilflosigkeit und Unwissen, die Existenzbedrohung mit Beleidigungen kaschiert. Insbesondere Männer mit Migrationshintergrund können schlecht damit umgehen, dass eine Frau die Vollstreckung gegen sie durchführt. Dann fallen öfter Begriffe wie Schlampe, Fotze, "ich f... dich wenn ich hier fertig bin".
- Eindringen in die Privatsphäre / Raum einer psychisch kranken Person nachdem diese aufgefordert hat weg zu gehen

- Eine rumänische Großfamilie wollte IHRE Rechtsauffassung mit der ganzen Familie durchsetzen
- Es handelt sich die Reichsbürgergruppierung! Massive Bedrohung (s. Presse)
- Reichsbürger, Bedrohungsschreiben, öffentliche Anklage nach dem Nürnberger Tribunal im Internet veröffentlicht, Kriegsverbrecherin, Mittäterin, Entnazifizierungsantrag, Konsequenzen muss ich selber tragen, von der sowjetischen Militäradministration, Postfachadresse Düsseldorf. Strafantrag durch Behördenleitung bei StA gestellt.
- Verhaftungsversuch in der Wohnung des Schuldners. Schuldner nicht angetroffen. Lebensgefährtin des Schuldners angetroffen, dabei wurde dieser verbal gegen mich ausfällig. Anschließend folgten tagelang mehrfache täglich beleidigende und bedrohliche Mails des Schuldners gegen meine Person. Jegliche deeskalierende Kommunikationsversuche erfolglos. Vernünftige Kommunikation mit dem Schuldner nicht möglich. Meldung an den Dienstvorgesetzten mit der Bitte um Erstattung einer Strafanzeige. Ablehnung durch den Dienstvorgesetzten. Begründung: Dabei kommt sowieso nichts heraus. Anweisung durch den Dienstvorgesetzten diese Schuldner künftig nur noch in Begleitung der Polizei aufzusuchen.
- Vollstreckung gegen einen Reichsbürger , welcher in Besitz eines Waffenscheines ist/war. Mit Polizei vollstreckt. Danach schriftlich bedroht. Unter der privaten Anschrift das Drohschreiben eingeworfen. Auf dem Arbeitsplatz ohne Voranmeldung aufgesucht und Drohungen ausgesprochen. Nach Aufforderung das Zimmer zu verlassen, nicht gegangen. Erst nachdem Wachtmeister hinzugezogen wurden, verließ er das Zimmer.

Beleidigung / Respektlosigkeit

- Allgemeine Zunahme von Respektlosigkeit gegenüber dem Gerichtsvollzieher. Der Beruf und die Stellung des Gerichtsvollziehers werden insbesondere von Migranten nicht respektiert.
- Beleidigungen mit Schimpfworten. Nichtbeachtung meiner Person/Impertinenz
- Die Anzahl der Vorfälle kann ich nicht beziffern, da ich aufgrund meiner Berufserfahrung ein dickes Fell habe und durch meine Ausbildung mit vielen Situationen umgehen kann. Die verbalen Vorfälle haben in den letzten Jahren enorm zugenommen; allerdings konnten die meisten Vorfälle durch ein sicheres Auftreten

beruhigt werden. Notorische Rechthaber für die alle anderen Schuld an ihrer Situation Schuld sind (Opferrolle); oft nehme ich mir die Zeit, um die Sachlage/Rechtslage zu erklären; das Unverständnis bzw. das konsequente Nichtbeachten Einiger, lässt es ab und an zu verbalen Eskalationen kommen

- Durch den Druck der Zwangsvollstreckung entstehende Beleidigungen. Durch einen Mitarbeiter sind solche Vorfälle erheblich zurück gegangen
- In den Schuldner-Wohnungen kommt es mehr oder weniger häufig zu hitzigen Diskussionen, bei denen man sich gelegentlich heftige Beleidigungen gefallen lassen muss.
- Man wird im Außendienst, je nach Situation, häufiger beschimpft. Bspl: "ob man denn Nachts noch ruhig schlafen könne; warum man für diesen Scheißverein arbeiten würde; ob ich nichts Besseres zu tun hätte, ich solle besser Kinder bekommen und den Haushalt führen; ob ich mir die Taschen auch schön mit Kohle vollstopfen würde; „bis hin zu Titulierungen als "Schlampe, Fettsau, pp." Den Phantasien der Schuldner sind da keine Grenzen gesetzt. Allerdings ist dies auch häufig sehr emotionalen Situationen geschuldet, wie bei Räumungen und Verhaftungen zur zwangsweisen Abgabe der Vermögensauskunft, wenn man den persönlichen Bereich der Schuldner betritt. Leider haben wir es aber auch mit dem ein oder anderen Reichsbürger oder Aluhütchen-Trägern zu tun. Letztere nehme ich meist nicht ernst und biete ihnen "Anfällen" aber auch keine Plattform (ich unterbreche sie meist in ihrem Redefluss). Anstrengend sind diese Situationen aber dennoch.
- Schuldnerin schimpfte über mich und Beamte im Allgemeinen mit Worten, wie ihr seid doch alles Idioten usw. Mehrere verbale Beschimpfungen.
- Telefonische Beleidigung
- Verbale Beleidigung per Telefon
- Verbale Beschimpfungen

Sonstiges

- Ständige Schadensersatzforderung durch eine Schuldnerin mit der Androhung der Vollstreckung gegen mich und gegen die Direktorin des AG Büdingen
- Im Rahmen von Zwangsvollstreckungsmassnahmen

n) Auswertung offener Antworten: Gravierendster Vorfall im gesamten Berufsleben

20 Personen machten Angaben zu der offenen Frage des gravierendsten Vorfalls im gesamten Berufsleben (weitgehend wörtlich, schwerster Vorfall). Hier fallen versuchte Tötungsdelikte ebenso auf wie teilweise drastische Vorfälle körperlicher Gewaltanwendung.

Versuchte Tötung

- Bei einer zum zweiten Male durchgeführten Räumung kam es zum Angriff mit einer Pumpgun. Der ausführende Kollege verstarb noch am Tatort in meinen Armen. Der Täter verfolgt den anwesenden Schlosser und mich und schoss erneut, zum Glück vorbei. Der Täter wurde sodann in einem Schusswechsel mit der Polizei erschossen.2.) Schuldnerin sprengte mit einer Gasflasche die Wohnung kurz vor der Räumung.
- Bei Vollstreckungshandlung hat Täter Benzin auf Kleidung verschüttet, gezündetes Feuerzeug an den Benzinkanister gehalten, mit Dachlatte gedroht zu schlagen, Haus in Brand gesetzt.

Körperverletzung / Gewalt

- Bedrohung durch aggressive Körpersprache. Zerren an meiner Kleidung. Schubsen
- Bedrohung mit einer Pistole bei einer Wohnungsräumung. Mit dem Messer bedroht bei einer Verhaftung zur Abgabe der Vermögensauskunft. Anspucken von Ausländern bei Pfändungen u. Abgabe der Vermögensauskunft.
- Bei einer Vollstreckungshandlung (die wir immer alleine durchführen) wegen eines Kleinbetrages in Höhe v. 50,- € wurde ich durch die Eheleute in deren Wohnung beleidigt und bedroht. Da uns in der Ausbildung der Rückzug in solchen Fällen nahe gelegt wird, bin ich dann aufgestanden und habe die Vorladung zum Termin beim Amtsgericht auf dem Tisch zurückgelassen. Beim Verlassen der Wohnung wurde ich dann von dem Ehemann körperlich angegriffen. Er hielt mich erst fest und versuchte mir die Ladung in meine Jacke zu stecken. Als dies misslang, schubste mich dann durch die Wohnung. Er und seine Frau beleidigten mich mehrfach verbal. Ich konnte dann der Wohnung entkommen. Ein glücklicher Umstand war, dass die Eheleute in einem Mehrfamilienhaus wohnten und die Nachbarn dann den Konflikt mitbekamen.

- Ein Schuldner warf mich die Treppe hinunter. Nicht geschuppt nicht gestoßen, sondern viel schlimmer
- Bekannte Person die in einem Messie-Haushalt wohnt. Einengung ihres "Privatraumes" da kein Zurücktreten nach ihrer Aufforderung Wegschieben von ihrer Haustür
- Der Schuldner wollte ein Messer gegen sich selbst richten. Ich bin dazwischen und habe den Schuldner dabei verletzt um das Messer fallen zu lassen. Drei weitere Personen im gleichen Raum schauten zu.
- Eine Frau wurde im Rahmen der Zwangsvollstreckung aufgesucht um einen Strafzettel (Knöllchen) i.H.v. 40,- € einzutreiben. An der Wohnungstür wurde ich sofort von der Schuldnerin beschimpft, der Zutritt zur Wohnung wurde mir verweigert. Als ich der Schuldnerin erklärte dass ich diese Verweigerung protokolliere und beim Amtsgericht einen Durchsuchungsbeschuß für die Wohnung beantragen werde wurde ich weiterhin beschimpft und angespuckt. Ich drehte mich dann um und ging die Haustreppe (Wohnung befand sich im zweiten Stock) hinunter. Die Schuldnerin sprang hinter mir her und trat mir in den Rücken. Die Schuldnerin und ich sind zusammen die nächsten Stufen bis zum Treppenpodest hinuntergestürzt. Auf dem Treppenpodest versuchte die Schuldnerin mich zu schlagen. Ich habe mich dann zu Wehr gesetzt und ihr meinen Aktenkoffer mit voller Wucht in das Gesicht geschlagen. Dabei brach sie sich die Nase und verlor auch mehrere Zähne. Zumindest lies sie dann von mir ab und begab sich wieder in ihre Wohnung. Ich hatte zum Glück nur einige blaue Flecke. Ich begab mich nach dem Vorfall sofort zu meiner Dienststelle und berichtete meiner Vorgesetzten von dem Vorfall. Ich bat sie eine Strafanzeige gegen die Schuldnerin einzuleiten. Dies wurde von ihr abgelehnt mit dem Hinweis, ich wäre ja schon auf dem Rückweg gewesen, daher könne man keinen Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte annehmen. Weiterhin wurde mir von ihr untersagt, selbst eine Strafanzeige bei der Polizei zu erstatten. Sie begründete dies damit, dass dieser Vorfall während meiner Dienstausbung geschehen ist und daher Anzeigen ausschließlich über die Dienstvorgesetzte (Sie) zu erstatten wären. Für den Fall der Zuwiderhandlung wurden mir disziplinarische Maßnahmen angedroht.
- Es handelt sich um einen Reichsbürger, der unseren Staat, unser Rechtssystem und somit auch mich als Beamtin nicht anerkennt. Als ich den Schuldner zum ersten mal aufsuchte, alleine bei ihm zu Hause, und mit seiner abstrusen Welt-

Vorstellung, seinen Beleidigungen und seinem Erteilen von Hausverbot und Schubsen vom Grundstück konfrontiert war, war ich ziemlich verängstigt. Die herbeigerufenen Polizeibeamten hat der Reichsbürger dann körperlich attackiert und verletzt, bis diese ihn in den Griff bekamen. Der Reichsbürger war mit einem Messer bewaffnet, welches er jedoch zum Glück nicht benutzen konnte.

- Im Rahmen einer Kindeswegnahme - unter Hinzuziehung von Jugendamt und Polizei - wurde ich vom Elternpaar mit einem Messer angegriffen. Der Angriff wurde dann von der Polizei abgewehrt.
- Im Rahmen einer Vollstreckungsmaßnahme lauerte die betreffende Person mit einem Baseball-Schläger hinter der Eingangstür und schlug damit auf mich ein. Bei einer weiteren Vollstreckung wurde ich in einer Wohnung mit einem Rasiermesser bedroht.
- Verfolgung und tätlicher Angriff
- Vorfall mit einem Reichsbürger, welcher den deutschen Staat als solchen nicht anerkennt. Aufgrund eines Haftbefehls gegen den Schuldner begab ich mich in zur Wohnung des Schuldners. Dieser gab zu verstehen, dass er zum einen mich als Gerichtsvollzieher und zum anderen die Forderung als solche nicht anerkennt. Nach einer kurzen Diskussion riss er mir die Akte aus der Hand und schupste mich erst, dann hat er mehrfach nach mir geschlagen, sodass ich mich entsprechend zur Wehr setzte.
- Wohnungsräumung stand gegen eine unbekannte Schuldnerin an. Sie öffnete die Tür, hat mich herein gelassen, dann die Tür zugeschlossen. Als ich sie wieder öffnen wollte, schlug sie auf mich ein. Worte haben nicht geholfen, musste mich dann mit körperlichem Einsatz befreien.

Bedrohung

- Bei einer Vollstreckung hat der Schuldner bekannt gegeben, Reichsbürger zu sein und es kamen mehrere Personen dazu. Diese stellten sich mit verschränkten Armen um mich herum. Nach verbaler Auseinandersetzung konnte ich die Wohnung körperlich unversehrt wieder verlassen.
- Ein Reichsbürger, zumindest nehme ich an das dieser dazu gehört, drohte mir, mich hinzurichten gem. der Hessischen Verfassung. Die Hinrichtung sollte bei ihm hinter dem Haus stattfinden.

- Reichsbürger Einschüchterungsversuche vor und während einer Räumung, Verhaftungsversuch Bedrohung mit Messer
- Uneinsichtiger Schuldner; alle sind schuld an seiner Situation. GVZ überbringt die schlechte Nachricht. Drohgebärde und aggressives Auftreten. Androhung von Gewalt.

Beleidigung / Respektlosigkeit / Anspucken

- Im Rahmen einer Zwangsräumung wurde ich beschimpft und bespuckt

o) Vorschläge zur Prävention und Verbesserung der Situation

Von den 43 Gerichtsvollziehern haben sich **32** (74,4 %) zu möglichen Präventionsmaßnahmen geäußert. Einige Teilnehmer wirkten resigniert, andere unterbreiteten mehrere Präventions- und Verbesserungsvorschläge.

Am häufigsten (11 von 32 Personen: 34,4 %) wird der Wunsch nach mehr Sicherheit und einer besseren Ausrüstung geäußert. Dabei ist insbesondere ein leichter Zugang zur schusssicheren Weste, aber auch der Einsatz von Pfefferspray gemeint. Bislang müssen sich die Gerichtsvollzieher eine Schutzweste vor ihrem Einsatz beim jeweiligen Amtsgericht ausleihen.⁶ Darüber hinaus wird mehrfach die Einführung eines Notrufknopfes gefordert.

Das „Einmann-Prinzip“ für Gerichtsvollzieher im Außendienst stelle ein immenses Risiko dar. 21,8 % der Teilnehmer kritisieren den Zustand, dass Gerichtsvollzieher immer allein vor Ort seien, während Polizisten durchweg zu zweit im Dienst sind. Daran schließt neben dem Wunsch nach mehr Personal auch der nach einer besseren Unterstützung durch Polizei und Justiz an. Eine Verbesserung des staatlichen Systems im Allgemeinen fordern 31,2 %. Hier wird wieder die Bitte nach Ausrüstung mit einer Schutzweste genannt.

⁶ Wörtliche Übernahme aus dem Online-Fragebogen: „Die Behörden sollten die Gerichtsvollzieher endlich mit Schutzwesten ausstatten. Zurzeit "dürfen" wir uns diese bei Notwendigkeit des Einsatzes beim Wachtmeisterdienst ausleihen!!! Diese Westen sind natürlich nach den jeweiligen Maßen der Inhaber (Wachtmeister) bestellt. Mit Glück findet der/die GV/in eine passende Weste!“ oder „Es kann nicht sein, dass lediglich eine Schutzweste für alle Kollegen am Gericht vorgehalten wird.“

Es folgen Vorschläge zur härteren Bestrafung von Tätern bzw. einer konsequenteren Strafverfolgung zur Abschreckung. Dabei gab ein Teilnehmer an, dass die Ahndung von Übergriffen zu „lasch“ sei und dass es sogar vorkäme, dass angegriffenen Gerichtsvollziehern mit disziplinarischen Maßnahmen gedroht würde. In dem Zusammenhang ist auf den Wunsch nach mehr Unterstützung durch den Vorgesetzten hinzuweisen. Man hofft auch auf eine Unterstützung bei der Bewältigung gewalttätiger Übergriffe. 21,8 % geben an, dass eine (bessere) Fortbildung und regelmäßige, verpflichtende Schulungen Gewalt vermeiden bzw. die Selbstverteidigung erleichtern könnte.

Personal

- Einrichten einer Stelle, bei der man über Erlebtes sprechen kann -> psychol. Dienst
- Mehr Personal: „Bei einem Gerichtsvollzieher ist es sehr schwer Gewalt und Aggressionen im Haushalt der Schuldner zu verhindern. Wir sind leider immer alleine. Die Polizei kommt immer mit zwei Beamten.“
- Der Gerichtsvollzieher sollte nicht alleine unterwegs sein. Mit einem Mitarbeiter ist die Situation viel entspannter, gerade bei den vom Gerichtsvollzieher durchzuführenden Verhaftungen oder Räumungen. Aber auch in der Sprechstunde sollte der Gerichtsvollzieher nicht alleine sitzen.
- Es ist unverantwortlich Gerichtsvollzieher alleine mit Haftbefehlen loszuschicken, wo Polizisten mit 4 Mann losziehen. Bei Räumungen und Stromsperrungen ist man ebenso auf sich allein gestellt. Man kann im Vorfeld schlecht abschätzen ob es zu Gewalt kommen kann [...] immer 2 Personen vor Ort
- Mehr Personal um auch in bedrohlichen / evtl. bedrohlichen Situationen nicht alleine vor Ort sein zu müssen
- Die Personengruppe der Gerichtsvollzieher ist völlig auf sich allein gestellt !!!
- Der Gerichtsvollzieher Außendienst im "Einmann Prinzip" stellt ein großes Risiko dar. Man ist ganz alleine unterwegs und keiner weiß wo man sich gerade aufhält und welchem Dienstgeschäft man nachgeht. Der Alltag des Gerichtsvollziehers ist nicht unbedingt von ständiger Bedrohung betroffen, aber wenn wirklich mal eine Situation eskaliert, dies meist ohne jegliche Vorwarnung, dann stehen wir ganz alleine dar. Einziges Mittel ist der Notruf. Es mangelt dann auch immer an Zeugen auf Seite des Gerichtsvollziehers, da man ja alleine ist. Auch dies ein Grund warum

es selten zu Anzeigen durch Gerichtsvollzieher kommt. Es steht Aussage gegen Aussage.

Mehr Unterstützung / Hilfe vom Vorgesetzten

- In erster Linie sollten die Behördenleitungen angewiesen werden, Eingaben Ihrer Beamten ernst zu nehmen und diese zu unterstützen
- Insbesondere mehr Präventionsarbeit (z.B. Schutzmaßnahmen) durch den Dienstherrn.
- Aus meiner Sicht ist eine konsequente Erstattung von Strafanzeigen durch den Dienstvorgesetzten erforderlich.
- Ich habe die Erfahrung gemacht, dass der Dienstvorgesetzte zwar zur Meldung von Bedrohungen etc. auffordert. Danach aber bei verbalen Bedrohungen oder Beleidigungen keine Strafanzeige erstatten wollen, mit der Begründung, dass ja nichts passiert sei. Mir drängt sich der Eindruck auf, dass man hierfür keine Arbeitszeit verschwenden möchte.

Mehr Unterstützung durch die Polizei oder den Justizbehörden

- Mehr Unterstützung durch Polizei und Justizbehörden
- Mehr Schutz der Personengruppe der Gerichtsvollzieher im allgemeinen (z.B. durch Polizeieinsätze)
- mehr Polizeiunterstützung
- Amtshilfe durch die Polizei sollte ernster genommen werden.
- Ausbau des Polizei- und Justizdienstes, damit die Anforderungen auch erfüllt werden können. Der Staat muss in der Lage sein, sein System schützen zu können.
- ... Viele Amtsgerichts weigern sich z.B. den Postverkehr eines Gerichtsvollziehers abzuwickeln, so dass in den Briefen dann doch eine Anschrift, oder zumindest ein Postfach mit Gemeinde angegeben werden muss.

Ausbau des Rechtssystems / Unterstützung vom Staat

- Es gibt leider viel zu viel bürokratische Hürden. Allein die Bitte eine Sicherheitsweste anzuschaffen ist nicht machbar. Mehrfach wurden hier Anträge gestellt und alles verlief im Sand. Die Nutzung einer Reizstoffsprühdose war uns untersagt,

da wir erst einen Lehrgang absolvieren mussten. Der Lehrgang fand dann ca. 2-3 Jahre nach der Untersagung statt. Der Bürger hat keinen Respekt mehr vor hoheitlichen Tätigkeiten. Da ist die Politik gefordert. Der Einsatz von Polizei ist nur noch beschränkt möglich, da die Polizeidienststellen allesamt unterbesetzt sind. Bei Anforderung von Amtshilfe kann es vorkommen, dass keine Streife verfügbar ist.

- [Kunden mit Migrationshintergrund haben mich bereits mehrfach darauf angesprochen, wie dumm "die Deutschen" sind und das sie sich alles gefallen lassen würden. Es wird von dieser Personengruppe als Schwäche des deutschen Staates empfunden.] Die gerichtlichen Schreiben gehören überarbeitet. Sie müssten auf den wesentlichen Inhalt verkürzt und in verständlicher Sprache abgefasst werden. Eine freundliche Ausdrucksweise wäre wünschenswert. Erfahrungsgemäß lesen die Kunden die Schreiben nicht vollständig oder verstehen den Inhalt durch Sprachbarriere / Leseschwierigkeiten nicht. Drohend formulierte Hinweise in amtlichen Schreiben (z.B. Hinweis auf den Erlass eines Haftbefehls etc.) führen bei vielen Kunden erfahrungsgemäß eher zu abweisendem Verhalten ("dann komm doch her, ist mir doch scheißegal", "versuche doch mich zu verhaften, dann passiert ").
- Gerade bei Reichsbürgern sollte mehr unternommen werden. Oft denkt man "ach Reichsbürger" und ignoriert dies gerne. Gegen diese sollte intensiver nach Recht und Gesetz vorgegangen werden. Ob auf diese Waffenscheine eingetragen sind, ist irrelevant, da heute jedermann einfach an eine solche kommen kann. Sie erkennen die BRD nicht an und werden von mal zu mal aggressiver.
- Während Personen die im Beruf Gewalt gegen die eigene Person erfahren und dadurch nicht selten traumatisiert sind und eventuell sogar ihren Beruf nicht mehr ausüben können oft um Hilfe und Unterstützung betteln müssen, wird in unserem Staat der Täter/Schuldnerschutz immer weitreichender gestaltet. Da stimmt was nicht! Übergriffe auf Staatsbedienstete, Rettungskräfte ect. müssten so schwer bestraft werden dass es diesen Idioten vergehen würde auch nur daran zu denken. Vielleicht würde sich dann der Respektlevel etwas anheben.
- Meinem Berufszweig die Möglichkeit zu geben, im Vorfeld Informationen über Schuldner einzuholen (z.B. die Abfrage über POLAS). Dies wird uns bisher von der Justizverwaltung verwehrt, als Grund hierfür wird Datenschutz angeführt. Oft

erfahren wir erst im Nachgang, dass der bzw. die Schuldner schon polizeibekannt waren.

- Es kann nicht sein, dass kleine Gerichte nur von 8-12 durch den Sicherheitsdienst "geschützt" werden und danach jeder hinein gelassen wird.
- Verhindert geht hier kaum, da man als Gerichtsvollzieher ja einen gewissen Druck auf die Schuldner ausüben muss. Allerdings gibt es einige Regelungen, welche nicht zu verstehen sind. Bei einer Verhaftung zur Erzwingung der Vermögensauskunft soll der Gerichtsvollzieher mit seinem Privat PKW den Schuldner in die JVA Hünfeld einliefern, falls sich dieser weigert die Vermögensauskunft abzugeben. Falls bei dieser Fahrt etwas passiert, ist nicht geklärt, welchen Versicherungsschutz der Gerichtsvollzieher hat. Alleine die Anordnung, dass solche Schuldner aus ganz Hessen nach Hünfeld gebracht werden müssen, ist völlig unverständlich. Ebenso verweigert die Polizei oft die Mithilfe, da es sich hierbei um Zivilrechtliche Haftbefehle handelt. Auch die Anordnung bzgl. der Benutzung eines Pfeffersprays ist unverständlich. Das Mitführen ist nicht gestattet, sondern das Spray muss im Amtsgericht aufbewahrt werden und von dort geholt werden, falls mit einer Gefahr zu rechnen ist. Wenn es bei einer Zwangsvollstreckung eskaliert, muss ich zuerst in AG fahren und von dort das Spray holen. Macht keinen Sinn. Auch hat die Justiz noch keinen Paniknotruf für uns bereit gestellt. Erst vor 2 Jahren wurde einem Kollegen in den Kopf geschossen und die Ehefrau hat Probleme bei der Pflege des Kollegen. Hilfe vom Land Hessen gibt es für diese nicht.
- Ehrlich gesagt weiß ich es nicht. Die beiden Schuldner (Eheleute) beim ersten Vorfall wurden wegen Verleumdung zu einer Freiheitsstrafe von 3 Monaten auf Bewährung verurteilt und mussten eine Geldsumme von insgesamt 1500€ zahlen. Aufgrund nicht vorhandener Vorstrafen fand ich das in Ordnung. Letztendlich denke ich, dass man allgemein am Ansehen von Amtspersonen arbeiten müsste. Ggf. geht das nur durch schnelle konsequente Verfolgung und Bestrafung und daher auch durch Anzeige bei der Staatsanwaltschaft. Aber wenn ich an den Aufwand denke, stundenlanges Sitzen für die Aussage bei der Polizei usw. danach folgten JAHRE, in denen mehrere Gerichtsverhandlungstage stattfanden. 2006-2012 hat das Verfahren bis zum Urteil der Berufungsinstanz gedauert. Viel zu lange! Wir Gerichtsvollzieher haben ohnehin keine Zeit durch ständige Arbeitsüberlastung. Dann scheidet man sich einfach, den Aufwand einer Anzeige auf sich zu nehmen. Außerdem kenne ich Kollegen, die viel Schlimmeres erlebt haben und

dann noch Probleme beim Oberlandesgericht haben, dass diese Erfahrungen überhaupt als dienstlicher Vorfall anerkannt wird... Deswegen hat man keine „Nerven“, um das anzuzeigen.

- Die Zunahme von verbaler und tätlicher Gewalt gegenüber von Gerichtsvollziehern steigt m. E. stetig. Die mangelnde Akzeptanz ist insbesondere von Migranten und Zuwanderern aus osteuropäischen Staaten wie Bulgarien und Rumänien zu spüren. Der Staat sollte sich nachhaltig Gedanken machen, diese Personen konsequent abzuschieben.
- Die Politik muss sich mal um die Bürger kümmern. Augen auf machen was hier in unserm Deutschland passiert. Unser Land geht unter mit den ganzen Faulenzern und Ausländern. Man muss Angst um seine Kinder und Enkelkinder haben. Ältere Menschen trauen sich nicht mehr in die Stadt oder in öffentliche Parkanlagen, aus Angst vor Übergriffen von Ausländern. Über uns Deutschen lacht die ganze Welt wie doof wir sind, mit unserer Einwanderungspolitik, Staatsausgaben, sozial Politik. Man muss sich manchmal schämen Deutscher zu sein. Jeder Mensch darf hier frei seine Meinung äußern, er darf nur nicht annehmen, daß das keine Folgen für ihn hat.!!!

Sicherheit / Ausrüstung verbessern

- Ausstattung für Gerichtsvollzieher mit Piepsern, Westen, Notruf oder Ähnliches
 - um Sicherheit zu vermitteln; jedoch sollte jeder selbst über den Gebrauch entscheiden dürfen, weil die Bezirke doch stark unterschiedlich sind, und in ruhigeren Bezirken, eine Weste evtl. nicht deeskalierend wirken könnte
- Anschaffung von Schutzwesten, Pfefferspray
- Das mitführen von dienstlich gelieferten Pfefferspray sollte erleichtert werden. Für besonders heikle Fälle (z.B. Räumungen) muss es entsprechende Schutzausrüstung (Schutzweste) zur Verfügung stehen. Die Einlasskontrollen am Gericht müssen professionell durchgeführt werden.
- ... eine Schutzweste für solche Einsätze ...
- ... nötigenfalls Aufrüstung mit entsprechendem Equipment
- Vereinfachung zur (eiligen) Herbeirufung von polizeilicher Präsenz im Gerichtsvollzieherdienst im Außendienst. GPS-Ortung im Außendienst mit Notrufknopf.
- Mehr Sicherheit. Zum Bsp. schusssichere Weste, Pfefferspray (klein), Notknopf

- Nach meiner Meinung müsste den Gerichtsvollziehern zum Zwecke des Eigenschutzes die notwendige Sachausstattung (schußsichere Weste etc.) zur Verfügung gestellt werden.
- Die Behörden sollten die Gerichtsvollzieher endlich mit Schutzwesten ausstatten. Zur Zeit "dürfen" wir uns diese bei Notwendigkeit des Einsatzes beim Wachtmeisterdienst ausleihen!!! Diese Westen sind natürlich nach den jeweiligen Maßen der Inhaber (Wachtmeister) bestellt. Mit Glück findet der/die GV/in eine passende Weste! Desweiteren sollten sie ihnen gestatten ohne den Aufwand einer Schulung sowie der aufwendigen Verwaltung das Mitführen von Pfefferspray zu erlauben. Es darf nicht sein, dass der/die GV's sich bei der Verwaltung abholen müssen und es noch vor Abholung und nach Rückgabe gewogen wird. Alternativ weichen viele Kollegen auf Tierabwehrspray aus und nehmen diesbezüglich ein Strafverfahren bei Nutzung in Kauf, da der Verwaltungsaufwand viel zu hoch ist beim Pfefferspray...
- Es kann nicht sein, dass lediglich eine Schutzweste für alle Kollegen am Gericht vorgehalten wird. Es kann auch nicht sein, dass dabei Ansichten geäußert werden, dass es zu versorgungsrechtlichen Problemen kommen kann, wenn man sie nicht angezogen hatte.
- Ganz wichtig: Der Schutz der privaten Anschrift Gerichtsvollzieher führen ihr Büro mehrheitlich im eigenen Haushalt.

Bessere Aus- und Fortbildung

- Weiter Deeskalationsschulungen besuchen, verpflichtend für alle und regelmäßig
- Es müssten mehr Schulungen im Umgang mit solchen Leuten Pflicht sein ...
- bessere Schulung in Sachen Deeskalation und Konfliktbewältigung seitens der Behörde
- Mehr Schulungen in Selbstverteidigung
- Die Sicherheitslehrgänge sind ebenfalls auf die Tätigkeit des Wachtmeisterdienstes ausgerichtet. Festlegen und Fesselung der Kunden. Deswegen belegt kaum noch ein/e Gerichtsvollzieher/in diese Lehrgänge.
- Es werden vom Dienstherrn zwar Selbstverteidigungskurse angeboten, aber bei einer akuten Bedrohung bringt das darin erworbene Wissen gar nichts. Denn

eine effektive Selbstverteidigung lebt vom üben, üben, üben. Dafür werden zu wenige Selbstverteidigungskurse in zu weiter Entfernung vom Amtssitz angeboten und zu selten.

Härtere Strafen / konsequentere Strafverfolgung

- Härtere Bestrafung von Tätern zur Abschreckung
- konsequentere Strafverfolgung
- Massives Vorgehen gegen Reichsbürger und Rechtsextreme; hohe Bestrafungen
- Des weiteren müsste aus Gründe der Prävention Straftaten gegen Vollstreckungsbeamte stärker bzw. härter bestraft werden.
- Die Gesetze müssten verschärft werden. Richter müssen viel härter durchgreifen. Der Polizei mehr macht geben. Strafen von Ausländern auch bekannt geben, nicht Totschweigen oder einen mit einem Maulkorb verhängen.
- Es ist eine konsequente Ahndung durch die Strafverfolgungsbehörden erforderlich.
- Die Ahndung von Übergriffen auf oben genannte Personen ist viel zu lasch, ganz zu schweigen davon dass oft sogar angegriffene Personen welche sich wehren dafür mit disziplinarischen Maßnahmen belegt werden.
- Bei Vorfällen müssen die Konsequenzen für die Täter deutlich öffentlich durch die Medien dargestellt werden. Dies findet so gut wie nicht statt.

Resignation / keine Verbesserungsvorschläge

- Das kann man nicht verhindern, da es an den einzelnen Personen hängt. Diese fühlen sich ungerecht behandelt und lassen ihren Frust darüber an uns aus. Es herrscht derzeit eine allgemeine Unzufriedenheit.
- Gewalt oder Aggression geht vom Gegenüber aus. Keine wirksamen Maßnahmen möglich.
- Das wird nicht verhindert werden können. Der Respekt vor unserer Staatsgewalt und oder auch vor Einsatzkräften von Hilfsorganisationen ist in den letzten Jahren dermaßen gesunken dass mann sich wundern muss, dass es überhaupt noch Menschen gibt die solche Berufe ergreifen.
- Leider gibt es für meinem Berufsstand keine richtige Lösung. Ich empfinde es als übertrieben mit einer schussicheren Weste bei den Schuldern zu erscheinen;

die meisten sind "normale" Menschen, mit denen man umgehen kann. Das Tragen einer Waffe lehne ich ab. Wann es bei Vollstreckungen zu Extremsituationen kommen könnte, ist oftmals nicht vorhersehbar. Räumungen, Kindeswegnahmen o. Ähnliches verursachen meist ein mulmiges Gefühl; allerdings ist die Zusammenarbeit mit Stadtbediensteten, Spedition, etc. so gut, dass ich dieses Gefühl äußerst selten habe. Bei bekannten Problemfällen agieren meine Kollegin und ich gemeinsam. Das zuständige Polizeirevier ist chronisch unterbesetzt; eine Amtshilfe sollte vorher angekündigt werden.....Ich kann nur bis zur Stirn der Menschen schauen; dennoch mache ich den Job gerne.

Sonstiges

- Grundsätzlich muss die Gesellschaft im Allgemeinen und im Umgang mit allen Menschen an der Einstellung der Werte etwas ändern. Wenn ein Mensch meint, nur etwas Wert zu sein, wenn er möglichst viel Geld besitzt, ist die Gefahr für Gerichtsvollzieher immens groß, angegriffen zu werden, weil der Gerichtsvollzieher in den meisten Fällen beauftragt ist, Geld oder Geldwerte wegzunehmen.
- Es findet eine m.E. stark zunehmende Verrohung der Gesellschaft statt. Gravierend bei jungen Leuten, welchen es deutlich zu Einfach gemacht wird, durch Verträge etc. Schulden zu machen. Es müsste ein gewisser Respekt gegenüber der staatlichen Gewalt, welche ich tagtäglich ausüben muss, hergestellt werden. Das dieser m.E. notwendige Respekt verloren gegangen ist, hat mehrere Gründe. Zum einen ist vielen nicht bewusst, dass wir nur unsere Arbeit machen. An den Schulden ist immer eine andere Person (im Zweifel ich) oder ein unerwarteter Umstand (Arbeitslosigkeit, Scheidung etc.) schuld. Auch die Eltern, Freunde und Bekannte sollten hier entsprechend hinwirken. Aber die Realität sieht leider anders aus. So hatte ich tatsächlich schon den Fall, dass ich gegen einen gerade volljährigen Schuldner vollstreckt habe und die Eltern dabei standen, dem Schuldner auf die Schulter klopfen und voller Stolz sagten "Jetzt ist der Gerichtsvollzieher das erste mal wegen dir da". Im Freundeskreis erlebe ich hingegen immer häufiger, dass man kein Geheimnis aus seinen Schulden macht und in meiner Anwesenheit sogar damit angibt. Sorry, aber das musste mal geschrieben werden.



Zusammenfassung & Forschungsbedarf

IV. Zusammenfassung & Forschungsbedarf

Bei dieser Studie handelt es sich um die Ergebnisse einer Online-Befragung der bei den dbb-Hessen-Gewerkschaften organisierten Beschäftigten im Öffentlichen Dienst in Hessen im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion Landesbund Hessen (DBB Hessen), die von der Professur für Kriminologie im Zeitraum vom 24. September 2019 bis zum 30. November 2019 durchgeführt wurde.

Die *Zielsetzung* der Befragung lag darin, das Ausmaß und die Häufigkeit der Betroffenheit von Gewalt und Aggressionen im dienstlichen Kontext zu erfahren. Die Studie sollte in einem relativ überschaubaren Zeitraum einen ersten Eindruck von der Gewaltbetroffenheit im dienstlichen Zusammenhang erbringen und soll nach einer Analyse der Ergebnisse mit vertiefenden Befragungen einzelner Berufsgruppen fortgesetzt werden. Standen bei bisherigen Studien besonders exponierte Berufsgruppen wie Polizei, 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. Auf die Einschränkungen der Aussagekraft ist deutlich hinzuweisen:

Höchst relevant ist die Einschränkung der Aussagekraft der Studie im Hinblick auf jede Art der Hochrechnung und der anteilmäßigen Betroffenheit bestimmter Berufsgruppen von Gewalt. Eine quantitative Aussage zur Gewaltbetroffenheit kann aufgrund der Methodik nicht getroffen werden. Die Studie hatte weder den Anspruch, repräsentativ zu sein noch war kontrollierbar, wer tatsächlich geantwortet hat. Aufgrund der Eigenangaben der Befragten ist lediglich der vorsichtige Schluss auf eine Gewaltbetroffenheit bestimmter Berufsgruppen möglich, die sich auch konkretisieren lässt. Wie häufig jedoch derartige Vorfälle in der Berufsgruppe im Land Hessen sind, kann nicht bestimmt werden.

In dieser rein deskriptiven Auswertung wurde aufgrund der Methodik darauf verzichtet, eine Diskussion im Vergleich zum Forschungsstand durchzuführen (dies bleibt Folgestudien zu diesem Bericht vorbehalten).

Die Ergebnisse dieser Online-Befragung sind jedoch im Hinblick auf die Zielsetzung weiterführend. Auch wenn nicht davon ausgegangen werden kann, dass Berufsgruppen, die

sich an dieser Befragung nur in sehr geringer Zahl beteiligt haben, nicht gewaltbelastet sind, so stellt 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**
- **Agentur für Arbeit**
- **Jobcenter**
- **Justizvollzug**
- **Gerichtsvollzieher**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Berufsgruppen sind in besonderem Maße Aggression und Gewaltakten durch Bürger bzw. Kunden oder Gefangenen ausgesetzt. Gravierendsten Gewalterfahrungen mit den meisten Tötungsversuchen sind dabei Polizeibeamte, aber auch Justizvollzugsbedienstete, Gerichtsvollzieher und weniger, aber doch deutlich Beschäftigte der Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit ausgesetzt, 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.

Bei den Vorschlägen zur Prävention und Verbesserung der Situation ist positiv hervorzuheben, dass eine Vielzahl konstruktiver Überlegungen in die Diskussion eingebracht wird. Dies sollten die Ministerien, Vorgesetzten und Führungsebenen schon jetzt zur Kenntnis nehmen und die bisherige Alltagspraxis auf den Prüfstand stellen. Wir empfehlen, in den genannten Berufsfeldern vertiefende Studien zur Prävalenz und vor allem zu den Bedingungen, unter denen es zu Eskalationen und gefährlichen Situationen kommt, vorzunehmen. Schon dieser deskriptive Überblick gibt Hinweise auf spezifische gefahrenträchtige Situationen.

Kurz soll noch zusammenfassend auf einige Besonderheiten der jeweiligen Berufsgruppe hingewiesen werden:

Polizei

Die Polizeibeamtinnen und -beamten erleben in Einzelfällen und in der Summe gravierendste Gewalt und sind in der Häufigkeit der Vorkommnisse am höchsten belastet. Im Vergleich zu allen anderen belasteten Berufsgruppen fühlen sich Polizeibeamtinnen und -beamte im beruflichen Alltag relativ sicher (9 % aber auch nicht). Etwa 40 % der Teilnehmer fühlen sich vom Dienstherrn nicht ausreichend geschützt. Straftaten werden in etwa der Hälfte der Fälle angezeigt, man hat aber keine guten Erfahrungen mit der Justiz gemacht, da diese die Verfahren überwiegend einstelle. Die Täter sind in etwa $\frac{3}{4}$ der Fälle Einzeltäter, männlich, zwischen 21 und 30 Jahren alt und häufig mit Migrationshintergrund. In etwa 16 % der Fälle sehen sich die Beamtinnen und Beamten aber auch ganzen Tätergruppen gegenüber. Relevant ist auch der Anteil alkoholisierter bzw. drogenbeeinflusster oder psychisch beeinträchtigter Täter. Die Verbesserungsvorschläge sind heterogen und zahlreich: Polizeibeamtinnen und -beamte fordern eine härtere bzw. konsequente Sanktionierung durch die Justiz, gesellschaftliche Wertschätzung und Anerkennung der Berufsgruppe Polizei, eine Verbesserung des gesellschaftlichen Zusammenlebens, mehr Personal, eine bessere und modernere Ausstattung, mehr Unterstützung durch Vorgesetzte, Politik und Medien sowie mehr Aus- und Fortbildung und Training.

Justizvollzug und Gerichtsvollzieher

Mit einigem Abstand im Hinblick auf körperliche Angriffe, aber mit einer ebenso hohen, fast alltäglichen Gefahr von Bedrohungen aller Art und Beleidigungen haben Justizvollzugsbeamte und Gerichtsvollzieher zu tun (bei Betrachtung der Lebenszeitprävalenz). *Justizvollzugsbeamte* sind in erheblichem Maße diversen Gewalterfahrungen ausgesetzt. Kaum einer wurde noch nicht beleidigt (70 % allein im letzten Jahr), erhebliche 90 % wurden im Lauf des Berufslebens schon bedroht (53 % im letzten Jahr), das Anspucken ist häufig und körperliche Angriffe – bis hin zu Tötungsversuchen – stellen mit 57 % im gesamten Berufsleben sowie 33 % im letzten Jahr eine hohe Gewaltbelastung dar. Die Vorfälle werden in fast der Hälfte der Fälle beim Vorgesetzten angezeigt, was im Vergleich zu anderen belasteten Berufsgruppen zwar relativ viel ist, andererseits in einer Institution wie dem Justizvollzug wiederum überrascht. Gründe für die niedrige Anzeigequote in der eigenen Behörde könnten darin liegen, dass der Vorfall als Bagatelle eingestuft

wurde, denkbar sind aber auch andere aufgeführte Gründe wie Angst vor negativen Konsequenzen und Furcht vor Kritik durch Vorgesetzte bis hin zur Rache des Täters. Bei der Verbesserung der Situation wird an erster Stelle mehr Personal und mehr Sicherheit gefordert (durch verbesserte Ausrüstung ebenso wie durch bessere Schulung und Vorbereitung auf Einsatzsituationen).

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 zeigen, teilweise drastisch). Hinzu kommt, dass Gerichtsvollzieher sich allein in die räumliche Sphäre der Angreifer begeben und 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.

Schule

Lehrerinnen und Lehrer werden in erheblichem Maße (mehrfach) bedroht, beleidigt und respektlos behandelt und beschimpft. Bezogen auf die Lebenszeit werden über 80 % beleidigt, 58 % bedroht, 13 % angespuckt und auch nicht selten körperlich angegriffen (28 %). Die Täter sind überwiegend Schülerinnen und Schüler aller Altersstufen, wobei der Schwerpunkt auf männlichen (81 %) Einzeltätern (60 %) unter 20 Jahren (75 %) liegt. Andererseits sind auch Gewalterfahrungen mit drei oder mehr Tätern (26 %) häufig und unter den Tätern sind auch Eltern der Schüler oder Fremde. Der Migrationsanteil spielt eine relativ geringe Rolle, in den offenen Nennungen werden aber spezifische kulturelle Konflikte und Respektlosigkeiten benannt. Weniger relevant ist Alkohol- oder Drogeneinfluss, was für situationsbedingte Konflikte im schulischen Kontext spricht. Die emotionalen Folgen sind umfassend und vielfältig. Obwohl knapp die Hälfte der Betroffenen die Schulleitung informiert, erfolgt eine Strafanzeige fast NIE (unter 1 %!).

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 ebenfalls 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.

Gießen, 8. Februar 2020

Prof. Dr. Britta Bannenberg / Frederik Herden / Franziska Kemperdiek / Tim Pfeiffer