



dbb
beamtenbund
und tarifunion
Landesbund Hessen



Zusammenfassung & Forschungsbedarf

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:



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 gefahren-trächtige 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