



**Katharina Bühren / Coline Kuche / Axel Piesker /  
Benedikt Steffens / Carolin Steffens / Sarah Tritsch /  
Fabienne Uhlig / Jan Ziekow**

Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen  
Dienst  
Ergebnisse der Behörden- und  
Beschäftigtenbefragung

Speyerer Forschungsbericht 303

Katharina Bühren / Coline Kuche / Axel Piesker /  
Benedikt Steffens / Carolin Steffens / Sarah Tritsch /  
Fabienne Uhlig / Jan Ziekow

# Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung

Speyerer Forschungsbericht 303

Deutsches Forschungsinstitut  
für öffentliche Verwaltung  
Gefördert durch die Bundesrepublik Deutschland

# Inhalt

|  |     |
|--|-----|
| Tabellenverzeichnis  | 6   |
| Abbildungsverzeichnis  | 7   |
| Abkürzungsverzeichnis  | 12  |
| Executive Summary  | 13  |
| 1. Einleitung und Zielsetzung  | 25  |
| 2. Methodisches Vorgehen   | 27  |
| 2.1 Erfassung von gewalttätigen Übergriffen bei Behördenleitungen und Beschäftigten        | 28  |
| 2.2 Vorgehen bei der Behördenbefragung   | 29  |
| 2.3 Vorgehen bei der Beschäftigtenbefragung  | 30  |
| 2.4 Auswertung der Ergebnisse  | 31  |
| 2.5 Limitationen   | 32  |
| 3. Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung                                     | 34  |
| 3.1 Struktur des Rücklaufs der Behörden- und Beschäftigtenbefragung                        | 34  |
| 3.1.1 Behördenbefragung  | 34  |
| 3.1.2 Beschäftigtenbefragung   | 39  |
| 3.2 Ausmaß und Art der Gewalt  | 52  |
| 3.2.1. Behördenbefragung   | 52  |
| 3.2.1.1. Ausmaß der den Behörden gemeldeten Gewalt   | 52  |
| 3.2.1.2. Arten der Gewalterfahrungen (Straftatbestände) der den Behörden gemeldeten Gewalt | 55  |
| 3.2.2. Beschäftigtenbefragung  | 60  |
| 3.2.2.1. Ausmaß der von den Beschäftigten erlebten Gewalt                                  | 60  |
| 3.2.2.2. Arten der Gewalterfahrungen   | 67  |
| 3.2.2.3. Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)   | 70  |
| 3.2.2.4. Ausmaß der von den Beschäftigten beobachteten Gewalt                              | 73  |
| 3.2.3. Übergreifende Ergebnisse: Parallelen zwischen den Befragungen                       | 75  |
| 3.2.4. Entwicklungen im Zuge der COVID-19-Pandemie   | 75  |
| 3.3. Folgen der Gewalt für die Opfer   | 81  |
| 3.4. Sicherheitsgefühl der Beschäftigten   | 86  |
| 3.5. Meldung und Erfassung von Gewalt  | 89  |
| 3.5.1. Zuständigkeiten für die Meldung und Erfassung von Gewalt                            | 90  |
| 3.5.2. Genutzte Meldewege  | 92  |
| 3.5.3. Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen                           | 96  |
| 3.6. Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz   | 101 |
| 3.7. Gewaltprävention: Existenz einer Grundsatzklärung gegen Gewalt                        | 102 |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 3.8.       | Konkrete Präventionsmaßnahmen   | 105        |
| 3.8.1.     | Bauliche Maßnahmen  | 107        |
| 3.8.2.     | Technische Maßnahmen  | 110        |
| 3.8.2.1.   | Alarmsystem   | 110        |
| 3.8.2.2.   | Videoüberwachung und Bodycams   | 112        |
| 3.8.2.3.   | Ausstattung   | 114        |
| 3.8.2.3.1. | Schutzkleidung  | 114        |
| 3.8.2.3.2. | Diensthandy   | 116        |
| 3.8.2.3.3. | Handschellen und Fußfesseln   | 117        |
| 3.8.2.3.4. | Waffen  | 118        |
| 3.8.3.     | Organisatorische Maßnahmen  | 120        |
| 3.8.3.1.   | Gefährdungsbeurteilung und Risikoanalyse                              | 120        |
| 3.8.3.2.   | Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen                              | 125        |
| 3.8.3.3.   | Einlasskontrolle und Sicherheitsdienst                                | 126        |
| 3.8.3.4.   | Austausch und Kooperation mit der Polizei                             | 128        |
| 3.8.3.5.   | Nutzung von Hausverboten  | 129        |
| 3.8.3.6.   | Gefahrenbewusste Büroeinrichtung                                      | 130        |
| 3.8.3.7.   | Besondere organisatorische Maßnahmen in der Schule                    | 132        |
| 3.8.4.     | Personenbezogene Maßnahmen  | 134        |
| 3.8.4.1.   | Regelmäßig stattfindende Notfallübungen                               | 134        |
| 3.8.4.2.   | Deeskalations-/Kommunikationstraining                                 | 135        |
| 3.8.4.3.   | Schulung zur Eigensicherung   | 137        |
| 3.8.4.4.   | Schulung zur Selbstverteidigung                                       | 139        |
| 3.8.4.5.   | Schulung zu rechtlichen Themen (z. B. Notwehrrechte)                  | 140        |
| 3.8.4.6.   | Besondere personenbezogene Maßnahmen in der Schule und in Hochschulen | 141        |
| 3.8.4.7.   | Besondere personenbezogene Maßnahmen in JVs                           | 142        |
| 3.9.       | Nachsorgemaßnahmen  | 143        |
| 3.9.1.     | Betreuung durch kollegiale Soforthelfer                               | 146        |
| 3.9.2.     | Professionelle psychologische Betreuung                               | 147        |
| 3.9.3.     | Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“                 | 149        |
| 3.9.4.     | Nachbesprechungen nach gewalttätigen Übergriffen                      | 151        |
| 3.9.5.     | Unterstützung im weiteren Verfahren                                   | 153        |
| 3.9.6.     | Leitfaden zur Nachsorge   | 155        |
| 4.         | <b>Ausblick</b>   | <b>158</b> |
| 4.1.       | Meldung von Übergriffen fördern                                       | 158        |
| 4.2.       | Bewährte Präventionsmaßnahmen nutzen                                  | 159        |
| 4.3.       | Betroffene unterstützen   | 160        |
|            | <b>Literaturverzeichnis</b>   | <b>162</b> |

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf Abfrage vorhandener Präventionsmaßnahmen nach  
Beschäftigungsbereichen

107

## Abbildungsverzeichnis

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| Abbildung 1:  | Rücklauf Behördenbefragung nach Bereich   | 34 |
| Abbildung 2:  | Rücklauf Behördenbefragung nach Verwaltungsebene  | 35 |
| Abbildung 3:  | Rücklauf Behördenbefragung nach Bundesländern   | 36 |
| Abbildung 4:  | Rücklauf Kommunenbefragung nach Art der (kommunalen) Gebietskörperschaft  | 37 |
| Abbildung 5:  | Vorhandene Organisationseinheiten bei den teilnehmenden Kommunen  | 37 |
| Abbildung 6:  | Teilnehmende Behörden/Organisationseinheiten nach Beschäftigungsbereichen   | 39 |
| Abbildung 7:  | Teilnehmende Beschäftigte: Organisationseinheiten/Behördentyp nach Beschäftigungsbereichen (n=10.569)   | 41 |
| Abbildung 8:  | Teilnehmende Beschäftigte nach Behördentyp (n=10.454)   | 43 |
| Abbildung 9:  | Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Art der (kommunalen) Gebietskörperschaft (n=10.461)  | 44 |
| Abbildung 10: | Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Bundesländern (n=10.426)   | 45 |
| Abbildung 11: | Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsdauer (n=10.629)   | 46 |
| Abbildung 12: | Häufigkeit des Bürgerkontaktes der Beschäftigten (n=10.593)   | 47 |
| Abbildung 13: | Gruppierte Altersverteilung der Beschäftigten (n=10.535)  | 48 |
| Abbildung 14: | Teilnehmende Beschäftigte nach Geschlecht (n=10.369)  | 48 |
| Abbildung 15: | Teilnehmende nach Beschäftigungsbereich und Geschlecht (n=10.311)   | 50 |
| Abbildung 16: | Beschäftigte nach Personalverantwortung, Mitgliedschaft in einer Personalvertretung und/oder einer Gewerkschaft                                 | 51 |
| Abbildung 17: | Ausmaß der Gewalt nach behördlich gemeldeten Fällen – Gesamt und nach Geschlecht (Fälle je 1.000 Beschäftigte)                                  | 53 |
| Abbildung 18: | Ausmaß der Gewalt nach behördlich gemeldeten Fällen je Beschäftigungsbereich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)                                      | 54 |
| Abbildung 19: | Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – Gesamt (Fälle je 1.000 Beschäftigte)  | 57 |
| Abbildung 20: | Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – männlich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)  | 58 |
| Abbildung 21: | Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – weiblich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)  | 59 |
| Abbildung 22: | Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume  | 61 |
| Abbildung 23: | Gewalterfahrungen pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021   | 61 |
| Abbildung 24: | Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume   | 62 |
| Abbildung 25: | Durchschnittliche Anzahl der Gewalterfahrungen pro Person nach Beschäftigungsbereich in den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021 | 64 |
| Abbildung 26: | Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Tätigkeitsschwerpunkt – Durchschnitt beide Zeiträume   | 66 |

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Abbildung 27: | Häufigkeit verschiedener Gewaltarten pro Person und Jahr –<br>Durchschnitt beide Zeiträume   | 68 |
| Abbildung 28: | Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person nach<br>Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume                        | 69 |
| Abbildung 29: | Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person in<br>den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021            | 70 |
| Abbildung 30: | Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen<br>Übergriffe<br>an den erlebten Übergriffen (gesamt und nach Geschlecht)   | 71 |
| Abbildung 31: | Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen<br>Übergriffe<br>an den erlebten Übergriffen (nach Beschäftigungsbereichen) | 72 |
| Abbildung 32: | Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen<br>Übergriffe<br>an den erlebten Übergriffen (nach Straftatbeständen)       | 73 |
| Abbildung 33: | Beobachtete gewalttätige Übergriffe pro Person und Jahr nach<br>Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume                 | 74 |
| Abbildung 34: | Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-<br>Pandemie aus Sicht der Beschäftigten                                     | 76 |
| Abbildung 35: | Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-<br>Pandemie aus Sicht der Behördenleitungen (n=2.061)                       | 76 |
| Abbildung 36: | Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-<br>Pandemie nach Beschäftigungsbereich aus Sicht der Beschäftigten          | 78 |
| Abbildung 37: | Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-<br>Pandemie nach Beschäftigungsbereich aus Sicht der<br>Behördenleitungen   | 80 |
| Abbildung 38: | Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Geschlecht  | 82 |
| Abbildung 39: | Dauer der Krankschreibung (Tage pro Jahr) in Folge gewalttätiger<br>Übergriffe   | 83 |
| Abbildung 40: | Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Art der<br>Gewalterfahrung  | 85 |
| Abbildung 41: | Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Zeuginnen und Zeugen   | 86 |
| Abbildung 42: | Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz  | 87 |
| Abbildung 43: | Durchschnittliches Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz nach<br>Beschäftigungsbereich   | 87 |
| Abbildung 44: | Durchschnittliches Sicherheitsgefühl nach vorherigen<br>Gewalterfahrungen  | 88 |
| Abbildung 45: | Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz in den letzten<br>drei Jahren   | 88 |
| Abbildung 46: | Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls am<br>Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich                                   | 89 |
| Abbildung 47: | Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls nach<br>vorherigen Gewalterfahrungen  | 89 |
| Abbildung 48: | (Dienst-)Anweisung zur Meldung von Gewalt - Zuständigkeit<br>Entgegennahme   | 91 |
| Abbildung 49: | Art der Dokumentation gewalttätiger Übergriffe in Behörden   | 92 |



|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| Abbildung 50: | Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Geschlecht   | 93  |
| Abbildung 51: | Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art des schwerwiegendsten gemeldeten Übergriffs                                  | 95  |
| Abbildung 52: | Genutzte Wege zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte  | 96  |
| Abbildung 53: | Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte  | 98  |
| Abbildung 54: | Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung                             | 100 |
| Abbildung 55: | Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten   | 101 |
| Abbildung 56: | Durchschnittliche Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten                                       | 102 |
| Abbildung 57: | Existenz einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt nach Beschäftigungsbereich   | 103 |
| Abbildung 58: | Existenz einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt nach Verwaltungsebene  | 104 |
| Abbildung 59: | Inhalte, die von Behörden mit einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt berücksichtigt werden (n=293)   | 104 |
| Abbildung 60: | Darstellungsschema Präventionsmaßnahmen   | 106 |
| Abbildung 61: | Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 109 |
| Abbildung 62: | Besonders gesicherte Hafträume aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 109 |
| Abbildung 63: | Besondere Fixierungssysteme für problematische Häftlinge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 109 |
| Abbildung 64: | Sicherheitsschleuse aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 110 |
| Abbildung 65: | Alarmsystem (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen | 111 |
| Abbildung 66: | Notruftaste an Handsprechfunkgeräten aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 112 |
| Abbildung 67: | Videoüberwachung (im Gebäude) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 113 |
| Abbildung 68: | Videoüberwachung der Rettungswagen-Umgebung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 114 |
| Abbildung 69: | Schutzwesten aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 115 |
| Abbildung 70: | Handschuhe aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 115 |
| Abbildung 71: | Einsatzanzüge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 116 |
| Abbildung 72: | Helme aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 116 |

|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| Abbildung 73: | Diensthandys aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 117 |
| Abbildung 74: | Handschellen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 118 |
| Abbildung 75: | Handschellen/Fußfesseln aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 118 |
| Abbildung 76: | Schlagstöcke aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 119 |
| Abbildung 77: | Reizstoffsprühgeräte aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 119 |
| Abbildung 78: | Schusswaffen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten   | 120 |
| Abbildung 79: | Berücksichtigung des Risikos gewalttätiger Übergriffe für Beschäftigte im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen | 122 |
| Abbildung 80: | Durchführung einer Risikoanalyse bei auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen                           | 123 |
| Abbildung 81: | Durchführung von Gefährdungsanalysen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 124 |
| Abbildung 82: | Durchführung einer speziellen Gefährdungsanalyse bei auffällig gewordenen Häftlingen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen                        | 124 |
| Abbildung 83: | Hinzuziehen einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen          | 126 |
| Abbildung 84: | Einlasskontrolle aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 127 |
| Abbildung 85: | Sicherheitsdienst aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 128 |
| Abbildung 86: | Hinzuziehen der Polizei bei potenziell gefährlichen Einsätzen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 129 |
| Abbildung 87: | Informationsaustausch zwischen ausrückenden Einsatzkräften von Polizei und Rettungsdienst aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 129 |
| Abbildung 88: | Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen                        | 130 |
| Abbildung 89: | Gefahrenbewusste Büroeinrichtung (z. B. keine als Waffen einsetzbaren Gegenstände in Griffweite) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen            | 132 |
| Abbildung 90: | Besondere organisatorische Maßnahmen in der Schule aus der Sicht von Beschäftigten  | 134 |
| Abbildung 91: | Regelmäßig stattfindende Notfallübungen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 135 |
| Abbildung 92: | Deeskalations-/Kommunikationstraining aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen   | 137 |

|  |     |
|--|-----|
| Abbildung 93: Schulung zur Eigensicherung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 139 |
| Abbildung 94: Schulung zur Selbstverteidigung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen  | 140 |
| Abbildung 95: Schulung zu rechtlichen Themen (z. B. Notwehrrechte) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen                             | 141 |
| Abbildung 96: Besondere personenbezogene Maßnahmen in der Schule aus der Sicht von Beschäftigten   | 142 |
| Abbildung 97: Anti-Aggressionstraining für Häftlinge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten  | 143 |
| Abbildung 98: Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen   | 143 |
| Abbildung 99: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen nach Beschäftigungsbereich                                  | 144 |
| Abbildung 100: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen nach Art der Gewalterfahrungen                             | 145 |
| Abbildung 101: Betreuung durch kollegiale Soforthelfer   | 147 |
| Abbildung 102: Professionelle psychologische Betreuung   | 149 |
| Abbildung 103: Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ innerhalb der Organisation  | 151 |
| Abbildung 104: Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls/Einsatznachbesprechungen   | 153 |
| Abbildung 105: Unterstützung im weiteren Verfahren (z. B. Strafanzeige, Strafverfahren, Geltendmachung von Schmerzensgeldansprüchen, Anzeige bei der Unfallversicherung) | 155 |
| Abbildung 106: Leitfaden zur Nachsorge bei gewalttätigen Übergriffen   | 157 |

## Abkürzungsverzeichnis

|          |   |
|----------|---|
| Allg.    | Allgemeine  |
| BMI      | Bundesministerium des Inneren und für Heimat            |
| bzw      | beziehungsweise   |
| COVID-19 | Coronavirus SARS-CoV-2                                  |
| d        | divers  |
| dbb      | dbb beamtenbund und tarifunion                          |
| DGB      | Deutscher Gewerkschaftsbund                             |
| d. h.    | das heißt   |
| DRV      | Deutsche Rentenversicherung                             |
| Etc.     | et cetera   |
| FÖV      | Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung |
| Inkl.    | Inklusive   |
| JVA      | Justizvollzugsanstalt                                   |
| m        | männlich  |
| N/n      | (Teil-)Stichprobengröße                                 |
| NRW      | Nordrhein-Westfalen                                     |
| PDF      | Portable Document Format                                |
| S.       | Seite   |
| w        | weiblich  |
| z. B.    | Zum Beispiel  |
| Z1       | Zeitraum 1: 01.01.2019-31.12.2019                       |
| Z2       | Zeitraum 2: 01.10.2020-31.09.2021                       |

## Executive Summary

### Einleitung

In der medialen Berichterstattung wird seit Jahren die Zunahme der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes thematisiert; auch in der wissenschaftlichen Literatur findet das Thema mehr und mehr Beachtung. Flächendeckende Zahlen zu Übergriffen auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes liegen bislang aber nicht vor. Auch ein systematischer Überblick über praktische Erfahrungen mit Ansätzen zur Gewaltprävention fehlt bisher. Aus diesem Grund hat das Bundesministerium des Innern und für Heimat das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung beauftragt, das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes zu untersuchen. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse sollen als Grundlage für die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien zum Umgang mit Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes dienen.

Neben einer Literaturstudie, mit der zunächst ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland sowie über Strategien, Maßnahmen und Initiativen zur Gewaltprävention geschaffen wurde, wurden bundesweit Behörden und Beschäftigte aus verschiedenen Beschäftigungsbereichen (z. B. Feuerwehr und Rettungskräfte, Sozial- und Arbeitsverwaltung, Ordnungsämter) zum Thema befragt.

Ziel der beiden Befragungen ist es, das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland abzuschätzen. Dabei wurde im Rahmen der Behördenbefragung das Ausmaß der *gemeldeten* Gewalt gegen Beschäftigte erfasst. Der besondere Fokus der Beschäftigtenbefragung lag auf der Erfassung der Dunkelziffer, d. h. der Abweichung zwischen der Anzahl gemeldeter und tatsächlich erlebter Straftaten. Dies erfolgte – wie bei der Behördenbefragung – anhand ausgewählter Straftatbestände. Zudem werden die Folgen von Gewalt, die Melde- und Erfassungsmöglichkeiten von Übergriffen in den jeweiligen Behörden sowie Präventions- und Nachsorgemaßnahmen in den Blick genommen.

### Zentrale Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragungen

Im Rahmen der beiden Erhebungen wird „Gewalt“ als ein von einem oder mehreren Dritten ausgehendes Verhalten verstanden, welches gegen eine im öffentlichen Dienst beschäftigte Person gerichtet ist und mindestens einen der folgenden Straftatbestände nach dem Strafgesetzbuch realisiert:

- » Beleidigung
- » Bedrohung
- » (Versuchte) Körperverletzung
- » (Versuchte) Tötung
- » Sexuelle Gewalt

Dabei ist es für die Definition unerheblich, ob und mit welchem Ergebnis tatsächlich eine Strafverfolgung stattgefunden hat.

Zielgruppen der empirischen Erhebungen waren die Behörden und Beschäftigten aus den folgenden Beschäftigungsbereichen:

- » Feuerwehr und Rettungskräfte
- » Justiz (inkl. Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher)
- » Justizvollzug
- » Sozial- und Arbeitsverwaltung
- » Bildung (Schulen und Hochschulen)
- » Ordnungsamt
- » Bürgeramt
- » Veterinäramt

Insgesamt 1.631 Behörden und Organisationen beantworteten den Behördenfragebogen vollständig. Darunter waren 525 (kommunale) Gebietskörperschaften, deren verschiedene Organisationseinheiten (z. B. Sozialamt, Bürgeramt, Ordnungsamt) in der Auswertung meist getrennt betrachtet werden, um differenzierte Aussagen für verschiedene Beschäftigungsbereiche treffen zu können. An der Beschäftigtenbefragung beteiligten sich 10.674 Beschäftigte, wobei der größte Anteil mit 6.708 Teilnehmerinnen und Teilnehmern auf die Beschäftigten der Sozial- und Arbeitsverwaltung entfiel.

Auf die Beschäftigungsbereiche Schule und Veterinäramt wird hier nur aus Beschäftigtenperspektive eingegangen, da die Stichprobengröße bei der Behördenbefragung für die Veterinäramter zu klein ( $n$  kleiner 30) war, um valide Aussagen treffen zu können. Für die Schulen bestand bei der Behördenbefragung das Problem, dass fast nur Institutionen aus einem Bundesland teilgenommen hatten.

#### Ausmaß und Art der Gewalt

Die Umfrage bezog sich auf zwei Zeiträume: erstens vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie (Z1: 01.01.-31.12.2019) und zweitens während der Pandemie (Z2: 01.10.2020-30.09.2021). Bei der Auswertung der Behörden- und Beschäftigtenbefragung wurde ein unterschiedliches methodisches Vorgehen gewählt, da eine nicht vergleichbare Datenstruktur vorlag. Das Erstellen von Kategorien der erlebten Gewaltfälle pro Person und Jahr, wie in der Beschäftigtenbefragung, war für die Behördenbefragung nicht möglich. Als Lösung wurden hier die Fälle auf 1.000 Beschäftigte gemittelt. Daher sind die Ergebnisse der beiden Umfragen nicht vergleichbar und werden nicht vergleichend, sondern nacheinander dargestellt. Zudem wird vermutet, dass bei der Beschäftigtenbefragung eine Stichprobenverzerrung stattfand, da höchstwahrscheinlich überproportional viele Personen an der Umfrage teilnahmen, die Opfer von Gewalt wurden und sich deshalb durch die Befragung eher angesprochen fühlten. Daher würde bei einer Hochrechnung der Fallzahlen auf 1.000 Beschäftigte eine starke Verzerrung entstehen, sodass dies für

die Beschäftigtenbefragung nicht berechnet wurde, sondern Kategorien der durchschnittlich erlebten Gewaltfälle pro Person und Jahr gebildet wurden (siehe Abschnitt 3.1.2.).

#### Gemeldete Gewalt (Behördenbefragung)

In der Behördenbefragung machten 1.465 Behörden Angaben zum Ausmaß der Gewalt, davon 40 Prozent mit gemeldeten Gewaltfällen. Die Gewaltmeldungen der Beschäftigten (Z1: n=358.099/Z2: n=344.061) in diesen Behörden lagen im Durchschnitt der beiden Zeiträume bei 16 Fällen pro Jahr auf 1.000 Beschäftigte. Alle nachfolgend genannten Fälle beziehen sich ebenso auf 1.000 Beschäftigte und den Zeitraum von einem Jahr im Durchschnitt. Männliche Beschäftigte (Z1: n=83.380/Z2: n=83.812, 20 Fälle) meldeten über beide Zeiträume hinweg fast doppelt so viele Gewaltfälle wie weibliche Beschäftigte (Z1: n=129.858/Z2: n=131.740, 12 Fälle). Für Personen, die sich zu der Gruppe divers zählen, lag die durchschnittliche Gewaltzahl auf 1.000 Beschäftigte um ein Vielfaches höher (Beschäftigte in Z1: n=20/Z2: n=19, 259 Fälle). Hierbei muss jedoch auf die sehr kleine Teilstichprobengröße von weniger als 30 Beschäftigten hingewiesen werden. Am stärksten betroffene *Beschäftigungsbereiche*<sup>1</sup> über beide Zeiträume hinweg waren die Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (114 Fälle), die Bürgerämter (189 Fälle) und die Ordnungsämter mit den meisten Gewaltmeldungen (314 Fälle) pro 1.000 Beschäftigte. Bereiche mit mittlerer Betroffenheit waren die Justiz (13 Fälle), die Feuerwehren und Rettungskräfte (18 Fälle), die kommunale Sozial- und Arbeitsverwaltung (43 Fälle) und der Justizvollzug (62 Fälle). Am wenigsten gemeldete Gewaltfälle gab es bei den Hochschulen (0,7 Fälle) und der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern (sechs Fälle).

Bei den *Straftatbeständen* wurden am häufigsten die Beleidigungen (14 Fälle) und Bedrohungen (neun Fälle) gemeldet, gefolgt von schwereren Gewaltarten wie versuchte Körperverletzung (drei Fälle) und Körperverletzung (zwei Fälle). Danach folgte die sexuelle Gewalt (0,2 Fälle) und die versuchte Tötung (0,03 Fälle).<sup>2</sup> Wie auch bei den Gesamtzahlen nimmt bei beiden Geschlechtern die durchschnittliche Betroffenheit mit der Schwere der Gewaltart ab. Männliche Beschäftigte (m) meldeten, innerhalb der Straftatbestände, im Durchschnitt fast sechsmal mehr gewalttätige Übergriffe als Frauen (w) und waren im Verhältnis zu Frauen vermehrt von schwereren Straftatbeständen wie versuchte Körperverletzung (m: vier Fälle/w: ein Fälle), Körperverletzung (m: vier Fälle/w: 0,5 Fälle) und versuchte Tötung (m: 0,09 Fälle/w: 0,01) betroffen. Die einzige Ausnahme von allen Straftatbeständen liegt bei der sexuellen Gewalt. Nur hier waren die Frauen stärker betroffen als die Männer (m: 0,03 Fälle/w: 0,1 Fälle).

---

<sup>1</sup> Behörden-n je Beschäftigungsbereich und Jahr von 37 (Hochschulen Z1/Z2) bis knapp unter 350 (Justiz Z2). N der Beschäftigten in diesen Behörden je Bereich und Zeitraum von 1.203 (Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher Z2) bis knapp unter 67.000 (Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung Bund und Länder Z2).

<sup>2</sup> Tötungen wurde erfreulicherweise von keiner Behörde als Straftatbestand angegeben. Die Anzahlen der antwortenden Behörden, die Angaben zu den Straftatbeständen machten, lagen pro erfassten Zeitraum je über 1.200 Behörden und über 220.000 Beschäftigten insgesamt (in diesen Behörden). Für die Differenzierung nach Geschlecht und Straftatbestand (ausgenommen die Personengruppe divers) lagen die Behördenzahlen bei über 950 und unter 1.000. Die Beschäftigtenzahlen nach Geschlecht und Straftatbestand waren ebenso etwas geringer als die Gesamtzahlen (immer über 67.000 aber unter 110.000 pro Straftatbestand und Geschlecht). Die Personengruppe divers wurde aufgrund der zu kleinen Teilstichprobengröße (n kleiner 30 Beschäftigte) nicht nach Straftatbeständen ausgewertet.

Während der COVID-19-Pandemie stiegen die Meldungen aller Beschäftigten im Mittel um zwei Fälle pro 1.000 Beschäftigte an. Bei den Frauen (drei Fälle) stieg die Gewalt deutlich stärker als bei den Männern (0,5 Fälle). Bei Personen der Gruppe divers stieg die Gewalt enorm an (218 Fälle, jedoch n kleiner 30). In den *Beschäftigungsbereichen* Justizvollzug (minus 15 Fälle), kommunale Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung (minus vier Fälle), Feuerwehr und Rettungskräfte (minus vier Fälle), Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern (minus zwei Fälle) und Hochschulen (minus einen halben Fall) war die Gewalt abnehmend. Ein (mittelstarker) Anstieg fand in den Bereichen Justiz (9 Fälle), Ordnungsamt (15 Fälle) und bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (48 Fälle) statt. Mit einem Zuwachs von 98 Prozent (125 Fälle) fand der stärkste Gewaltanstieg in den Bürgerämtern statt.

Bei den *Straftatbeständen* stiegen am stärksten die Beleidigungen (zwei Fälle), Bedrohungen (ein Fall) und Körperverletzungen (ein Fall) an. Etwas geringer fiel der Anstieg bei den Straftatbeständen versuchte Körperverletzung (0,4 Fälle) und versuchte Tötung (0,01 Fälle) aus. Die sexuelle Gewalt blieb fast gleich (minus 0,001 Fälle). Bei den Männern nahm die Gewalt am stärksten im Bereich der Bedrohungen (zwei Fälle) zu, gefolgt von Beleidigungen und (versuchten) Körperverletzungen (mit je einem Fall). Die versuchte Tötung lag darunter (0,1 Fall). Die sexuelle Gewalt nahm bei den Männern am geringsten zu (0,01 Fälle), während sie im Durchschnitt und bei den Frauen abnahm. Bei den Frauen nahmen die Beleidigungen am stärksten zu (um drei Fälle), gefolgt von Bedrohungen (ein Fall). Die Körperverletzungen lagen hier unter einem Fall an Veränderung (0,2 Fälle). Alle anderen Straftatbestände waren bei den Frauen abnehmend (versuchte Körperverletzung (-0,2 Fälle), sexuelle Gewalt (-0,1 Fälle), versuchte Tötung (-0,01 Fälle)).

Erlebte Gewalt und Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)

Im Durchschnitt der beiden Befragungszeiträume gaben 23 Prozent der Befragten an, Gewalterfahrungen gemacht zu haben; 77 Prozent erlebten keine Gewalt (Z1: n=9.620/Z2: n=10.371). 12 Prozent erlebten innerhalb eines Jahres ein bis drei Fälle; bei sechs Prozent waren es vier bis neun Fälle und bei vier Prozent zehn bis 25 Fälle. Zwei Prozent erlebten mehr als 25 Mal Gewalt. Insgesamt sind Männer etwas häufiger von Gewalt betroffen als Frauen. Das Ausmaß der Gewalt unterscheidet sich stark zwischen verschiedenen Beschäftigungsbereichen. Bei Feuerwehr und Rettungskräften, im Veterinäramt, im Ordnungsamt und im Justizvollzug haben ein Drittel oder mehr Beschäftigte innerhalb eines Jahres Gewalt erlebt. In den Hochschulen, der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern und in der Justiz haben hingegen unter 20 Prozent der Beschäftigten Gewalterfahrungen gemacht. Beschäftigte, die technische Hilfe in Notlagen leisten, in der Gefahrenabwehr im Außendienst oder in der medizinischen Versorgung außerhalb von und in Einrichtungen tätig sind, waren zu über 40 Prozent von Gewalt betroffen.

Die Häufigkeit verschiedener Straftaten nimmt mit der Schwere der Straftat ab. Während 21 Prozent der Beschäftigten innerhalb eines Jahres Beleidigungen und 16 Prozent Bedrohungen erlebten, sind es bei allen anderen abgefragten Straftaten weniger als 10 Prozent. Versuchte Körperverletzungen wurden gegen sechs Prozent der Befragten, Körperverlet-



zungen gegen drei Prozent verübt. Sexuelle Gewalt erlebte rund ein Prozent der Befragten, 0,2 Prozent waren Opfer einer versuchten Tötung. Betrachtet man diejenigen, die Opfer einer bestimmten Straftat wurden, wurde unter den Opfern von Beleidigungen fast die Hälfte (44 Prozent) über drei Mal im Jahr beleidigt. 22 Prozent gaben sogar an, zehn oder mehr Beleidigungen pro Jahr erlebt zu haben. Wenn Befragte Bedrohungen erlebten, kam dies bei 66 Prozent ein bis drei Mal pro Jahr vor, 16 Prozent wurden 10 Mal oder häufiger bedroht. Bei allen anderen abgefragten Straftatbeständen erlebte die große Mehrheit der Betroffenen diese ein bis drei Mal pro Jahr. Von allen abgefragten Straftaten, vor allem aber von körperlicher Gewalt, sind Männer häufiger betroffen als Frauen. Männer erlebten im Durchschnitt fast dreimal so häufig wie Frauen Körperverletzungen und versuchte Körperverletzungen.

Betrachtet man die Befragungszeiträume vor (2019) und während der COVID-19-Pandemie (01.10.2020-30.09.2021) im Vergleich, wird deutlich, dass Beschäftigte während der Pandemie insgesamt häufiger Gewalterfahrungen machten. Dies gilt für fast alle Straftatbestände (außer versuchte Tötung) und für fast alle Beschäftigungsbereiche. Einzig in den Hochschulen und der kommunalen Sozial- und Arbeitsverwaltung ist das Ausmaß leicht gesunken. Besonders deutlich ist die Zunahme im Bereich der Justiz, beim Ordnungsamt und Bürgeramt.

Die Befragten meldeten durchschnittlich nur rund 30 Prozent der erlebten gewalttätigen Übergriffe. Die Dunkelziffer lag also bei 70 Prozent der Fälle, variiert aber stark zwischen den verschiedenen Beschäftigungsbereichen und Straftatbeständen. Während Beschäftigte von Feuerwehr und Rettungskräften 80 Prozent der erlebten gewalttätigen Übergriffe *nicht* melden, sind es in den meisten Beschäftigungsbereichen zwischen 66 und 75 Prozent. Im Justizvollzug werden knapp über die Hälfte (53 Prozent) der Fälle gemeldet. Die Dunkelziffer nimmt mit der Schwere der Straftat ab. Beschäftigte meldeten durchschnittlich 72 Prozent der Beleidigungen, 66 Prozent der Bedrohungen, 49 Prozent der versuchten Körperverletzungen und 38 Prozent der Körperverletzungen nicht. Auffällig ist, dass Beschäftigte im Durchschnitt ganze 68 Prozent der ihnen widerfahrenen Fälle von sexueller Gewalt nicht meldeten.

Übergreifende Ergebnisse: Parallelen zwischen den Befragungen

*Im Durchschnitt* beider Befragungen (Behörden und Beschäftigte) waren Männer und Beschäftigte der Gruppe divers am stärksten von Gewalt betroffen. Für die Beschäftigungsbereiche sind die Ergebnisse für Behörden und Beschäftigte recht unterschiedlich, was unter anderem an unterschiedlich hohen Dunkelziffern liegen kann. Beide Befragungen kommen zu dem Ergebnis, dass Ordnungsämter und der Justizvollzug stark von Gewalt betroffen sind, während Hochschulen sowie die Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern am geringsten betroffen sind. Die Dunkelziffer (nur für die Beschäftigtenbefragung) war eher hoch und veränderte sich *im Zeitverlauf* fast nicht. Sowohl bei den gemeldeten als auch den von Beschäftigten erlebten Übergriffen gab es eine mäßige bis starke Zunahme des Gewaltausmaßes insgesamt und auch über alle Geschlechter hinweg. Bei beiden Befragungsarten stiegen die Gewaltfälle der Bürgerämter, der Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher, der Justiz und der Ordnungsämter an. Die Straftatbestände der

Beleidigung, Bedrohung und Körperverletzung stiegen bei beiden Umfragearten im oberen Bereich an. Es lässt sich also festhalten, dass es befragungsübergreifend seit Beginn der COVID-19-Pandemie insgesamt und geschlechtsübergreifend einen mäßigen bis starken Gewaltanstieg gegeben hat; bei den Straftatbeständen insbesondere bei Beleidigung, Bedrohung und Körperverletzung und in den Beschäftigungsbereichen Bürgeramt, Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher, Justiz und Ordnungsamt.

#### Entwicklungen im Zuge der COVID-19-Pandemie

Die gestiegenen Fallzahlen im Zuge der COVID-19-Pandemie decken sich mit der Einschätzung von Beschäftigten und Behördenleitungen zu den Auswirkungen der Pandemie. Bei den Beschäftigten gibt ein hoher Anteil von 38 Prozent an, dass die Gewalt insgesamt (deutlich) zugenommen hat; 46 Prozent sehen keine Veränderung und nur 16 Prozent nehmen eine (deutliche) Abnahme der Gewalt wahr (n=8.776). Laut den Beschäftigten hat vor allem das Ausmaß psychischer Gewalt (z. B. Beleidigungen) (n=8.954), eher nicht die körperliche Gewalt (n=7.587), seit Beginn der Pandemie zugenommen. Über die Hälfte der Befragten (53 Prozent) sieht einen Anstieg, darunter 16 Prozent sogar einen deutlichen Anstieg psychischer Gewalt. Bei den Behördenleitungen nehmen 24 Prozent eine (deutliche) Zunahme der Gewalt wahr, gegenüber sieben Prozent, die eine Abnahme festgestellt haben (n=2.218). Die große Mehrheit von 69 Prozent sieht keine Veränderung.

#### Folgen der Gewalt für die Opfer

60 Prozent der Beschäftigten gaben an, dass die erlebten Übergriffe Folgen für sie hatten. Als häufigste Folge wurde ein ungutes Gefühl bei der Arbeit (44 Prozent), gefolgt von psychischen Problemen wie Schlafstörungen, depressiven Verstimmungen oder Depressionen (25 Prozent) genannt. Je schwerwiegender die Gewalterfahrungen sind, desto häufiger treten psychische Probleme auf. Je vier Prozent der Opfer begaben sich in psychologische Behandlung bzw. erlitten leichte körperliche Verletzungen, bei zwei Prozent war eine ärztliche Behandlung der Verletzungen notwendig. Fünf Prozent der Befragten waren aufgrund von Übergriffen krankgeschrieben.

Betrachtet man die Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Beschäftigten aus verschiedenen Bereichen, so fallen vor allem zwei Bereiche auf: Beschäftigte bei der Feuerwehr und Rettungskräfte scheinen psychisch insgesamt am wenigsten unter gewalttätigen Übergriffen zu leiden, obwohl sie relativ häufig körperliche Verletzungen davontrugen. Am folgenreichsten sind gewalttätige Übergriffe im Bildungsbereich. Rund 60 Prozent der Beschäftigten hatten nach Übergriffen ein ungutes Gefühl bei der Arbeit und 42 Prozent berichten von psychischen Problemen. Dies könnte daran liegen, dass Übergriffe das Vertrauensverhältnis zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern beeinträchtigen und Lehrkräfte im schulischen Kontext regelmäßig auf die Täter treffen.

#### Sicherheitsgefühl der Beschäftigten

Die Mehrheit aller Befragten (58 Prozent) fühlt sich in Bezug auf gewalttätige Übergriffe (eher) sicher am Arbeitsplatz (n=10.501). Beschäftigte, die im Befragungszeitraum Gewalt erlebt haben, fühlen sich deutlich unsicherer als diejenigen, die keine Gewalt erlebt haben. Während bei über der Hälfte der Befragten das Sicherheitsgefühl in den letzten drei

Jahren gleichgeblieben ist, hat es sich bei 31 Prozent (deutlich) verschlechtert (n=8.382). Von einer Verbesserung berichten nur 11 Prozent. Durchschnittlich fühlen sich die Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung am sichersten. Beschäftigte von Ordnungsämtern sowie bei der Feuerwehr und Rettungskräfte fühlen sich am unsichersten und berichten auch von der größten Verschlechterung in den letzten drei Jahren. Bei den Ordnungsämtern spiegelt sich dies auch im Anstieg der gemeldeten Fallzahlen wider (siehe Kapitel 3.1.), der vermutlich im Zusammenhang mit der Durchsetzung der Corona-Regeln steht.

#### Meldung und Erfassung von Gewalt

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Behörden ihre Meldesysteme gestalten können. Bei rund der Hälfte der Behörden sollen gewalttätige Übergriffe an die direkten Vorgesetzten gemeldet werden, bei rund einem Drittel an die Behördenleitung (n=1.523). Ein Viertel der Behörden hat keine zuständige Stelle festgelegt; dieser Anteil ist bei Hochschulen und Kommunen besonders hoch. Die Dokumentation von Übergriffen erfolgt überwiegend (57 Prozent) zentral für die gesamte Behörde oder Organisation (n=1.294). Nur 8 Prozent der Behörden dokumentieren Übergriffe dezentral innerhalb der jeweiligen Organisationseinheit; rund ein Fünftel der Kommunen geht allerdings so vor. Ein Viertel der teilnehmenden Behörden dokumentiert gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte nicht. Bei den Kommunen sind es sogar 39 Prozent.

Wenn Beschäftigte im Befragungszeitraum Gewalt gemeldet haben, haben sie zu 90 Prozent ihre direkten Vorgesetzten informiert (Z1: n=1.044/Z2: n=1.253). Jeweils rund ein Viertel informierte die Behördenleitung oder die Polizei. Während Männer deutlich häufiger die „formalen“ Kanäle (Behördenleitung, Polizei Personalabteilung) nutzten, wurden Vertrauenspersonen deutlich häufiger von Frauen eingebunden. Beschäftigte, die körperliche Gewalt erlebt haben, wandten sich deutlich häufiger an die Polizei oder die Behördenleitung als Opfer verbaler Gewalt. Betroffene von sexueller Gewalt nutzten diese beiden formalen Meldewege weniger als Opfer körperlicher Gewalt.

Vor dem Hintergrund der hohen Dunkelziffer stellt sich auch die Frage, warum Beschäftigte gewalttätige Übergriffe *nicht* melden. Die Befragungsergebnisse legen nahe, dass die Meldung von Gewalt für Beschäftigte hauptsächlich eine Aufwand-Nutzen-Abwägung ist. Beschäftigte meldeten Übergriffe hauptsächlich nicht, weil sie dadurch keine Änderung der Situation erwarteten (56 Prozent), sie die Übergriffe für nicht meldewürdig erachtet haben (55 Prozent) oder ihnen der bürokratische Aufwand zu hoch war (32 Prozent) (Z1: n=1.572/Z2: n=2.012). Problematisch erscheinen vor allem die Fälle, in denen die Beschäftigten angeben, dass ihre Behörde keine Unterstützung anbietet (17 Prozent), Meldungen nicht gerne gesehen werden (11 Prozent), negative Konsequenzen für die Betroffenen haben können (11 Prozent) oder Vorgesetzte Beschäftigte angewiesen haben, Übergriffe nicht zu melden (3 Prozent). Beschäftigte aus dem Justizvollzug und von Schulen sowie Opfer sexueller Gewalt gaben diese Gründe besonders häufig an.

#### Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz

Während Befragte das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ zu 91 Prozent für (eher) wichtig halten, nimmt der Stellenwert aus Sicht der Beschäftigten

mit jeder Hierarchieebene ab (direkte Vorgesetzte (63 %), Bereichsleitung (53 %) und Behörden-/Dienststellenleitung (47 %)). Haben Beschäftigte selbst Gewalterfahrungen gemacht, ist diese Diskrepanz noch größer. Dies deutet darauf hin, dass Beschäftigte mit Gewalterfahrungen sich insgesamt von übergeordneten Ebenen nicht genug unterstützt und wahrgenommen fühlen.

#### Präventionsmaßnahmen

Sowohl die Behördenleitungen als auch die Beschäftigten wurden in den Befragungen um ihre Einschätzung der aktuell genutzten Präventionsmaßnahmen in ihren Behörden gebeten. Dabei wurden sie zur aktuellen Nutzung in den Behörden befragt sowie um eine Bewertung des Aufwands und Nutzens der jeweiligen Präventionsmaßnahmen gebeten.

Der Vergleich der Maßnahmen erfolgt auf Grundlage ihrer Aufwand-Nutzen-Bilanz aus Sicht der Behörden und Beschäftigten, die sich aus der Differenz des bewerteten Nutzens und des bewerteten Aufwands einer Maßnahme ergibt. Das jeweilige mögliche numerische Bilanzergebnis reicht von deutlich negativ bis deutlich positiv.

Die Darstellung der Befragungsergebnisse erfolgte unter Berücksichtigung der übergeordneten Maßnahmenkategorien baulich/technische, organisatorische und personenbezogene Präventionsmaßnahmen.

Innerhalb der *baulichen/technischen Präventionsmaßnahmen* zeigt sich, dass Alarmsysteme am weitesten verbreitet sind. Sie kommen in fünf der acht betrachteten Beschäftigungsbereiche zum Einsatz. Im Justizvollzug werden sie fast flächendeckend eingesetzt (93 Prozent), in der Justiz (83 Prozent) und Arbeits- und Sozialverwaltung (79 Prozent) ebenfalls sehr häufig. Diensthandys werden in sieben der acht betrachteten Beschäftigungsbereiche genutzt, haben aber insgesamt einen geringeren Verbreitungsgrad, der zwischen 49 Prozent (Feuerwehr und Rettungskräfte) und 6 Prozent (Bürgerämtern) liegt. Der Beschäftigungsbereich mit dem größten Verbreitungsgrad baulicher und technischer Präventionsmaßnahmen ist der Justizvollzug. Neben den erwähnten Alarmsystemen werden auch Reizstoffsprüngeräte (90 Prozent), Schlagstöcke (77 Prozent), Schutzwesten (72 Prozent) und Sicherheitsschleusen (57 Prozent) häufig genutzt. Dies trägt der spezifischen Situation im Justizvollzug Rechnung, wo grundsätzlich ein hohes Konfliktpotenzial erwartet werden kann. Jedoch können in der kontrollierten Umgebung einer Justizvollzugsanstalt anders als beispielsweise im Außendienst bauliche und technische Systeme installiert werden. Betrachtet man die Aufwand-Nutzen-Bewertungen der baulichen und technischen Präventionsmaßnahmen im Vergleich, so schneiden Alarmsysteme und die Schaffung von Fluchttüren bzw. offenen Türen und Fluchtwegen über die Beschäftigungsbereiche hinweg am besten ab. Im Vergleich am schlechtesten, aber immer noch positiv, wird der Einsatz von Schlagstöcken bewertet, vermutlich da diese auch zur Eskalation beitragen können.

Bei den *organisatorischen Präventionsmaßnahmen* wird deutlich, dass die Kooperation mit der Polizei mit 89 Prozent die Präventionsmaßnahme mit dem höchsten Verbreitungsgrad in einem Beschäftigungsbereich ist – in diesem Fall bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern. Die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen erfolgt in sieben der

acht betrachteten Beschäftigungsbereiche und weist einen Verbreitungsgrad von 56 Prozent in der Arbeits- und Sozialverwaltung und 23 Prozent bei Feuerwehr und Rettungskräften auf. Erstaunlich ist, dass Gefährdungsbeurteilungen einen vergleichsweise niedrigen Verbreitungsgrad besitzen, obwohl die Behörden zu ihrer Durchführung und zur Umsetzung ihrer Ergebnisse gesetzlich verpflichtet sind. Auch die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt aus Sicht der Behördenleitungen und Beschäftigten weniger positiv aus als bei anderen Maßnahmen. Weit verbreitet ist die Nutzung von Hausverboten (zwischen 86 Prozent in der Sozial- und Arbeitsverwaltung und 55 Prozent in Bürgerämtern) und das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen bei schwierigen Fällen (zwischen 53 und 62 Prozent in Sozial- und Arbeitsverwaltung, Justizvollzug, Ordnungs- und Bürgerämtern). Bei den Hausverboten zeigt sich aber auch die größte Diskrepanz zwischen der Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden und der Beschäftigten. Während die Bilanz behördenseitig deutlich positiv ausfällt, ist diese aus Sicht der Beschäftigten positiv (Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie Justiz) bzw. leicht positiv (Ordnungs- und Bürgerämter). Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen sowie eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung haben über alle Maßnahmen hinweg die besten Bewertungen erhalten: Sowohl bei Behördenleitungen als auch Beschäftigten ist die Aufwand-Nutzen-Bilanz in allen abgefragten Beschäftigungsbereichen deutlich positiv.

Innerhalb der *personenbezogenen Maßnahmen* weisen die Deeskalations- und Kommunikationstrainings den höchsten Verbreitungsgrad auf. Sie werden in allen betrachteten Beschäftigungsbereichen genutzt, von 29 Prozent der Bürgerämter bis 78 Prozent der Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung. Für den hohen Verbreitungsgrad dieser Maßnahme und die häufige Empfehlung in verschiedenen Handreichungen werden Deeskalations- und Kommunikationstrainings aber vergleichsweise schlecht bewertet (wenn auch immer noch positiv). Bemerkenswert ist, dass die Behörden in fast allen Bereichen das Aufwand-Nutzen-Verhältnis besser als die Beschäftigten bewerten. Die Bewertung der Trainings hängt aber sicherlich mit ihrer konkreten Ausgestaltung zusammen, wozu im Rahmen dieser vergleichenden Überblicksstudie keine genaueren Aussagen möglich sind. Recht weit verbreitet sind auch Schulungen zur Eigensicherung (zwischen 72 und 16 Prozent in sieben verschiedenen Beschäftigungsbereichen). Hier wird das Aufwand-Nutzen-Verhältnis insgesamt positiver als bei Deeskalations-/Kommunikationstrainings bewertet.

Zusammenfassend lassen sich zwei übergreifende Punkte feststellen: *Erstens* variiert der Verbreitungsgrad der einzelnen Präventionsmaßnahmen stark. So unterschiedlich die Arbeitskontexte in verschiedenen Beschäftigungsbereichen des öffentlichen Dienstes sind, so unterschiedlich ist auch die Verbreitung verschiedener Präventionsmaßnahmen. *Zweitens* werden fast *alle* der hier dargestellten Präventionsmaßnahmen – es handelt sich dabei um Maßnahmen, die in verschiedenen Handreichungen empfohlen werden – positiv bewertet, sofern sie bereits im Einsatz sind. Sowohl Behördenleitungen als auch Beschäftigte schätzen also insgesamt den Nutzen der Maßnahmen höher als den Aufwand für ihre Umsetzung ein.

#### Nachsorgemaßnahmen

Um Opfer von Gewalt zu unterstützen und die Folgen von Übergriffen abzumildern, ist es wichtig, im Zuge eines Vorfalls schnellstmöglich den Prozess der Nachsorge anzustoßen.

Beschäftigte, die im Befragungszeitraum Opfer oder Zeuge/Zeugin von Gewalt geworden sind (n=4.929), bewerten die Unterstützung durch ihre Behörde/Dienststelle zu 37 Prozent als (sehr) schlecht und zu weiteren 37 Prozent ambivalent; eine (sehr) gute Bewertung gaben nur 28 Prozent ab. Während die durchschnittliche Bewertung bei Beschäftigten der Sozial- und Arbeitsverwaltung ambivalent ausfällt, ist sie für alle anderen Bereiche leicht negativ. Beschäftigte aus dem Bildungsbereich und dem Justizvollzug fühlen sich am schlechtesten durch ihre Behörden unterstützt. Je schwerwiegender die Art der erlebten Gewalt, desto schlechter bewerten Beschäftigte die Unterstützung.

Behördenleitungen und Beschäftigte wurden nach der Existenz und Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen in ihren Behörden gefragt. In den meisten Bereichen wird den Beschäftigten nach einem Übergriff eine *Unterstützung im weiteren Verfahren* angeboten, z. B. bei der Stellung einer Strafanzeige. Am weitesten verbreitet ist diese Unterstützung in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Bund/Land) (88 Prozent der Behörden). Unterstützungsangebote werden über die Bereiche hinweg von vielen Betroffenen in Anspruch genommen.

Die *Betreuung durch kollegiale Soforthelfer* ist im Justizvollzug bereits sehr weit verbreitet (86 Prozent der Behörden). Auch bei den Jobcentern (gemeinsame Einrichtungen Kommunen/Bund) geben bereits 70 Prozent an, über Soforthelfer zu verfügen, bei Feuerwehr und Rettungskräften etwa die Hälfte. In Kommunen liegt der Anteil mit 17 Prozent deutlich niedriger. Die Maßnahme scheint überall dort, wo sie bereits angeboten wird, gut angenommen zu werden.

*Nachbesprechungen nach gewalttätigen Übergriffen* werden sowohl in der Arbeits- und Sozialverwaltung (Bund/Land) als auch im Justizvollzug und bei Feuerwehr und Rettungskräften durchgeführt (70 Prozent). In der Justiz und in Jobcentern (gemeinsame Einrichtungen) werden sie von über der Hälfte der Behörden genutzt.

Eine *professionelle psychologische Betreuung* für Betroffene bieten vor allem Behörden aus der Sozial- und Arbeitsverwaltung (79 Prozent) und dem Justizvollzug (60 Prozent) an. Jeweils 46 Prozent der Jobcenter sowie Feuerwehren und Rettungskräfte bieten ebenfalls Betreuung an. Die Inanspruchnahme durch Beschäftigte fällt deutlich geringer aus als bei den kollegialen Soforthelfern, da Übergriffe nicht für alle Betroffenen starke Auswirkungen haben.

*Ansprechpersonen für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“* sind im Vergleich zu anderen Maßnahmen in nur wenigen Behörden vorhanden, am häufigsten noch in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (45 Prozent) und in Hochschulen (41 Prozent).

*Leitfäden zur Nachsorge bei gewalttätigen Übergriffen* finden über die verschiedenen Bereiche hinweg nur sehr wenig Anwendung.

## Ausblick

Die Ergebnisse dieser Studie bieten zahlreiche Anhaltspunkte für ein besseres Verständnis von Gewaltphänomenen, einen vertieften Dialog mit Beschäftigten und gezielte Präventions- und Nachsorgeprogramme.

Die hohe Dunkelziffer der Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst erschwert es, das Ausmaß des Problems zu erkennen, Betroffene zu unterstützen und Gewalterfahrung vorzubeugen. Aus diesem Grund sollte die *Meldung von Übergriffen* durch die Beschäftigten gefördert werden. Die Entscheidung der Beschäftigten für oder gegen eine Meldung von Übergriffen scheint hauptsächlich eine Aufwand-Nutzen-Abwägung zu sein. Wichtig ist also einerseits, Meldesysteme so einfach und niedrigschwellig wie möglich zu gestalten, um den Aufwand für Beschäftigte gering zu halten. Andererseits sollte der Nutzen von Meldungen für die Beschäftigten erhöht werden. Vorgesetzte sollten Übergriffe ernstnehmen, Betroffenen Unterstützung anbieten und Übergriffe sollten strafrechtlich verfolgt werden. Sensibilisierungsmaßnahmen oder Weiterbildungen für Vorgesetzte und Behördenleitungen könnten hierzu beitragen. Zudem ist zu beachten, dass sich Bedürfnisse an Meldesysteme unterscheiden können. Frauen und Opfer sexueller Gewalt nehmen beispielsweise überproportional häufig Vertrauenspersonen in Anspruch. Es erscheint deshalb sinnvoll, sowohl die formalen Meldewege (z. B. über Vorgesetzte) gut zu definieren als auch Vertrauenspersonen einzusetzen.

*Präventionsmaßnahmen* sollten immer in ein Gesamtkonzept eingebettet und auf die Gegebenheiten in einer Behörde sowie die spezifischen Risiken verschiedener Arbeitsplätze abgestimmt sein. Es lohnt sich aber, von den Erfahrungen in anderen Behörden zu lernen und eigene Präventionskonzepte hierauf aufzubauen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanzen von Behördenleitungen und Beschäftigten, die im Rahmen dieser Studie erhoben wurden, bietet hierfür Ansatzpunkte. Vergleicht man die verschiedenen Beschäftigungsbereiche, ist auffällig, dass in der Sozial- und Arbeitsverwaltung viele Maßnahmen bereits weit verbreitet sind. Dazu gehören zum Beispiel Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege, Alarmsysteme, eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung und Deeskalations-/Kommunikationstrainings. Gleichzeitig sind Beschäftigte hier vergleichsweise selten von Gewalt betroffen und fühlen sich durchschnittlich am sichersten an ihrem Arbeitsplatz. Die Vermutung liegt nahe, dass die umfassende Prävention dazu beigetragen hat; dies lässt sich auf der Grundlage der hier betrachteten Zeiträume aber nicht abschließend feststellen. In den Ordnungs- und Bürgerämtern werden die beschriebenen Maßnahmen bisher deutlich seltener genutzt. Vor dem Hintergrund einer hohen Gewaltbetroffenheit und insbesondere eines Anstiegs der Gewalt im Zuge der COVID-19-Pandemie erscheint hier die vermehrte Umsetzung von Präventionsmaßnahmen sinnvoll.

Trotz optimaler Prävention werden sich gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte nicht immer verhindern lassen. Deshalb ist es wichtig, dass Behörden *Betroffene* bestmöglich und passgenau *unterstützen*. In diesem Kontext sei beispielhaft auf zwei Betroffenenengruppen verwiesen, die hierbei besonders berücksichtigt werden sollten. Zum einen sollten Opfer sexueller Gewalt in den Blick genommen werden. Insgesamt sind zwar nur sehr wenige Beschäftigte im Befragungszeitraum Opfer von sexueller Gewalt geworden; Betroffene fühlten sich aber am schlechtesten durch ihre Behörde unterstützt und die Dunkelziffer ist bei sexueller Gewalt hoch. Behördenleitungen sollten Beschäftigten deshalb besser vermitteln, dass Erfahrungen sexueller Gewalt ernstgenommen und Vorfälle verfolgt werden, sowie ihnen Unterstützung anbieten. Vertrauenspersonen können hierfür eine wichtige Rolle spielen, indem sie Betroffenen einen geschützten Raum bieten, um über ihre Erfahrungen zu sprechen, und sie im weiteren Verfahren begleiten. Zum anderen zeigen

die Ergebnisse dieser Studie, dass Gewalt im Bildungsbereich sich besonders stark auf Betroffene auswirkt und sich diese von ihren Arbeitgebern vergleichsweise schlecht unterstützt fühlen. Die Unterstützung von Lehrkräften nach Gewalterfahrungen sollte also ausgebaut und ihre Sorgen ernst genommen werden.



## 1. Einleitung und Zielsetzung

In der medialen Berichterstattung wird seit Jahren die Zunahme der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes thematisiert; auch in der wissenschaftlichen Literatur findet das Thema mehr und mehr Beachtung. Flächendeckende Zahlen zu Übergriffen auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes liegen bislang aber nicht vor. Auch ein systematischer Überblick über praktische Erfahrungen mit Ansätzen zur Gewaltprävention fehlt bisher. Aus diesem Grund hat das Bundesministerium des Innern und für Heimat das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (FÖV) beauftragt, das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes zu untersuchen. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse sollen als Grundlage für die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien zum Umgang mit Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes dienen.

In einem ersten Schritt wurde dafür in einer Literaturstudie ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland sowie über Strategien, Maßnahmen und Initiativen zur Gewaltprävention geschaffen. In einem zweiten Schritt wurden in bundesweit angelegten Befragungen Behörden und Beschäftigte zum Thema befragt. Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse dieser Befragungen dar.

Ziel der beiden empirischen Erhebungen ist es, das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland abzuschätzen. Dabei wurde im Rahmen der Behördenbefragung das Ausmaß der *gemeldeten* Gewalt gegen Beschäftigte erfasst. Der besondere Fokus der Beschäftigtenbefragung lag auf der Erfassung der Dunkelziffer, d. h. der Abweichung zwischen der Anzahl gemeldeter und tatsächlich erlebter Straftaten. Zudem werden die Folgen von Gewalt, die Melde- und Erfassungsmöglichkeiten von Übergriffen in den jeweiligen Behörden sowie Präventions- und Nachsorgemaßnahmen in den Blick genommen.

Dabei sollen die folgenden Forschungsfragen beantwortet werden:

- » *Ausmaß der Gewalt*: Welches Ausmaß nimmt Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland an?
- » *Art der Gewalt*: Mit welcher Art von Gewalt sehen sich Beschäftigte des öffentlichen Dienstes konfrontiert?
- » *Dunkelziffer*: Wie hoch ist die „Dunkelziffer“ bei der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes?
- » *Sicherheitsgefühl*: Wie sicher fühlen sich Beschäftigte des öffentlichen Dienstes am Arbeitsplatz?
- » *Folgen der Gewalt*: Welche Auswirkungen hat die erlebte Gewalt auf die Beschäftigten im öffentlichen Dienst?
- » *Meldung und Erfassung von Gewalt*: Wie erfolgen die Meldung und Erfassung von Gewalt? Aus welchen Gründen erfolgt keine Meldung von Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes?

- » *Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz*: Welchen Stellenwert hat das Thema „Schutz der Beschäftigten vor Gewalt“ für die Beschäftigten und ihre Vorgesetzten?
- » *Prävention*: Welche Präventionsmaßnahmen kommen zum Einsatz? Wie bewerten Beschäftigte und Behördenleitungen Aufwand und Nutzen der jeweiligen Maßnahmen?
- » *Nachsorge*: Welche Unterstützung gibt es für die Opfer von gewalttätigen Übergriffen?

Zielgruppen der empirischen Erhebungen waren die Behörden und Beschäftigten aus den folgenden Beschäftigungsbereichen:

- » Feuerwehr und Rettungskräfte
- » Justizvollzug und Justiz
- » Sozial- und Arbeitsverwaltung
- » Bildung
- » Ordnungsamt
- » Bürgeramt
- » Veterinäramt

Im Folgenden wird zunächst das methodische Vorgehen bei den Befragungen erläutert (siehe Kapitel 2). Die Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragungen werden in Kapitel 3 dargestellt. Kapitel 4 bietet in einem Ausblick eine abschließende Zusammenfassung und Bewertung der Ergebnisse.

## 2. Methodisches Vorgehen

Um das Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst sowohl aus Sicht der Behörden als auch der Beschäftigten erfassen zu können, wurden zum einen die Behördenleitungen und zum anderen die Beschäftigten deutschlandweit befragt. Während mithilfe des Behördenfragebogens die bei den Behörden gemeldeten und von ihnen dokumentierten gewalttätigen Übergriffe erhoben wurden, ging es bei der Befragung der Beschäftigten primär darum, das Ausmaß der Dunkelziffer, d. h. das Delta zwischen den erlebten und den gemeldeten Gewaltvorfällen, abschätzen zu können. Hierzu wurden die erlebten und gemeldeten Gewaltvorfälle erfasst und ins Verhältnis gesetzt. Darüber hinaus wurde die von Zeuginnen und Zeugen beobachtete Gewalt erfasst.

Ziel der Befragungen war es, vergleichbare Ergebnisse in der Fläche für verschiedene Beschäftigungsbereiche zu erhalten. Aus diesem Grund wurden standardisierte Fragebögen entwickelt und für die Datenerhebung verwendet. Aufgrund der Standardisierung der Erhebungsinstrumente war es jedoch nicht möglich, tiefergehende Erkenntnisse (z. B. zu einzelnen Gewaltsituationen, zu Ursachen von Gewalt) zu gewinnen. Für die Erhebung solcher Daten sind qualitative Untersuchungsdesigns besser geeignet.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie, die seit März 2020 zu weitreichenden Veränderungen der Arbeitssituationen in nahezu allen Beschäftigungsbereichen geführt hat und damit vermutlich auch Auswirkungen auf das Ausmaß und die Form der Gewalt hatte (z. B. Zunahme von Homeoffice, weniger Teamarbeit, Durchsetzung von Corona-Regeln als neue Aufgabe), wurden die dokumentierten Gewaltvorfälle (Behörden) bzw. die erlebten und gemeldeten Gewaltvorfälle (Beschäftigte) für zwei Zeiträume abgefragt. Der erste Zeitraum (Z1) bezog sich auf das Jahr 2019 und damit auf einen Zeitraum, der noch nicht unter dem Einfluss der COVID-19-Pandemie stand. Um aber auch möglichst aktuelle Zahlen zu gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes zu erheben, erfolgte die Abfrage zusätzlich für den Zeitraum Oktober 2020 bis September 2021 (Z2), d. h. die zwölf Monate vor der Befragung.

Beide Befragungen wurden mittels onlinegestützter Fragebögen, die mit der Software LimeSurvey programmiert wurden, durchgeführt, um innerhalb eines kurzen Zeitraums möglichst viele Behörden und Beschäftigte leicht erreichen zu können.

Um die Fragebögen für die Behörden und Beschäftigten so schlank wie möglich zu halten, wurde mit sogenannten „Filterfragen“ gearbeitet, sodass den Befragten manche Fragen in Abhängigkeit ihrer Antwort auf vorherige Fragen angezeigt wurden. Beispielsweise wurden Behördenleitungen nur um Bewertungen von Präventionsmaßnahmen gebeten, wenn sie vorher angegeben haben, dass die jeweilige Maßnahme in ihrer Behörde existiert.

Da zudem davon auszugehen war, dass nicht alle Befragten alle Fragen beantworten können bzw. möchten – z. B. wenn gewalttätige Übergriffe in Behörden nicht wie in der Befragung abgefragt erfasst werden – wurde weitgehend auf Pflichtfragen verzichtet und bei vielen Fragen die Möglichkeit „Keine Angabe“ angeboten.

## 2.1 Erfassung von gewalttätigen Übergriffen bei Behördenleitungen und Beschäftigten

Als „gewalttätiger Übergriff“ wird in dieser Untersuchung ein von einem oder mehreren Dritten ausgehendes Verhalten verstanden, welches gegen eine im öffentlichen Dienst beschäftigte Person gerichtet ist und mindestens einen der folgenden Straftatbestände nach dem Strafgesetzbuch realisiert:

- » Beleidigung
- » Bedrohung
- » Versuchte Körperverletzung
- » Körperverletzung
- » Versuchte Tötung
- » Tötung<sup>3</sup>
- » Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung

Dabei ist es für die Definition unerheblich, ob und mit welchem Ergebnis tatsächlich eine Strafverfolgung stattgefunden hat. Weder gewalttätige Übergriffe innerhalb einer Organisation (z. B. Mobbing durch Kolleginnen und Kollegen) noch Gewalt *durch* Beschäftigte im öffentlichen Dienst werden im Rahmen der Studie untersucht.

Da es für die einzelnen Beschäftigten schwierig sein kann, Gewalterfahrungen als abstrakte Straftatbestände zu kategorisieren, wurden diese in der Befragung wie folgt verbalisiert: „Wie oft ist es vorgekommen, dass...

- » Sie beleidigt/beschimpft/angespuckt wurden? (Beleidigung, auch auf sexuelle Art)
- » Sie persönlich oder eine Ihnen nahestehende Person durch Worte, Gesten oder in sonstiger Weise bedroht wurden (z. B. mündlich, schriftlich, telefonisch oder über das Internet)? (Bedrohung)
- » jemand versucht hat, Sie zu schlagen/zu treten/in sonstiger Weise körperlich anzugreifen oder Sie gesundheitlich zu schädigen (auch unter Zuhilfenahme von Waffen, Werkzeugen, sonstigen Gegenständen)? (versuchte Körperverletzung)
- » Sie geschlagen/getreten/in sonstiger Weise körperlich angegriffen oder gesundheitlich geschädigt wurden (auch unter Zuhilfenahme von Waffen, Werkzeugen oder sonstigen Gegenständen)? (Körperverletzung)
- » jemand versucht hat, Sie zu töten? (versuchte Tötung)
- » Ihnen gegenüber jemand sexuell übergriffig geworden ist (z. B. Berührung der primären oder sekundären Geschlechtsmerkmale/„Begrapschen“, Belästigung durch eine exhibitionistische Handlung)? (sexuelle Gewalt)“

---

<sup>3</sup> Der Straftatbestand der Tötung wurde nur in der Behördenbefragung abgefragt, da verstorbene Personen nicht befragt werden können.

In der Vorrecherche wurde zudem deutlich, dass Behörden Übergriffe nicht unbedingt in Form der Straftatbestände erfassen, sondern teils eigene Kategorien entwickelt haben. Aus diesem Grund wurden auch hier die Verbalisierungen genutzt und die Behörden gefragt, wie oft sie den jeweiligen Straftatbestand erfasst haben. Hier wurde zudem die Tötung von Beschäftigten abgefragt: „Wie oft wurde in Ihrer Behörde erfasst, dass Beschäftigte getötet wurden? (Tötung)“.

## 2.2 Vorgehen bei der Behördenbefragung

Um die Online-Befragung nicht durch eine zu komplizierte Filterführung zu überfrachten und die Behörden möglichst zielgenau ansprechen zu können (z. B. durch die Formulierung der Fragen zur Behörde), wurde mit mehreren separaten Fragebögen bzw. -blöcken für die verschiedenen Beschäftigungsbereiche gearbeitet. Die Aufteilung wurde so vorgenommen, dass immer nur eine Art von Fragebogen über einen bestimmten Multiplikatorenkanal verschickt werden musste. So enthielt der Fragebogen für die Kommunen beispielsweise verschiedene Beschäftigungsbereiche, um zu verhindern, dass den Behördenleitungen mehrere Fragebögen zugeschickt werden. In Bezug auf die Erfassung von Gewalt gegen die Beschäftigten erhielten diese aber dieselben Fragen. Insgesamt wurden folgende acht Fragebögen entwickelt und verteilt:

- » Kommunen (Kommunales Jobcenter, Sozialamt, Gesundheitsamt, Jugendamt, Ordnungsamt, Bürgeramt, Veterinäramt)
- » Berufsfeuerwehr/Rettungskräfte (kommunal)
- » Justiz
- » Justizvollzug
- » Schule
- » Hochschule
- » Bundesagentur für Arbeit
- » Deutsche Rentenversicherung

Nicht einbezogen in die Befragung wurden Behörden bzw. Organisationen, die keinen oder kaum Bürgerkontakt haben (z. B. oberste und obere Bundes- und Landesbehörden).

Um die einzelnen Behörden zu erreichen, wurden für die Verteilung der Behördenfragebögen verschiedene Kanäle und Multiplikatoren genutzt.

Zur Vorbereitung der Befragung der *kommunalen Ebene* wurden zunächst Gespräche mit den kommunalen Spitzenverbänden auf Bundesebene (Deutscher Landkreistag, Deutscher Städtetag und Deutscher Städte- und Gemeindebund) geführt, um dort für die Unterstützung des Forschungsprojekts zu werben. Zudem erfolgte die Entwicklung der Fragebögen für die kommunale Ebene in enger Abstimmung mit den drei kommunalen Spitzenverbänden. Diese erklärten sich darüber hinaus bereit, ihre Mitgliedkommunen vorab über die Befragung zu informieren und für eine Beteiligung an der Umfrage zu werben. Von Seiten des FÖV wurde ein Adressverteiler für alle Gemeinden, Städte und Landkreise

erstellt, über den die Fragebogen-Links an sämtliche (kommunalen) Gebietskörperschaften in Deutschland verschickt wurden. Auch die Befragung der Berufsfeuerwehren und kommunalen Rettungsdienste wurde über diesen Verteiler verschickt.

Um die Behörden im Bereich *Justizvollzug und Justiz* zu erreichen, wurde auf die Geschäftsstelle der Justizministerkonferenz zurückgegriffen. Diese informierte die Landesministerien über das Projekt und bat darum, dem FÖV eine Ansprechperson pro Bundesland zu benennen, die für weitere Fragen kontaktiert werden konnte und die Verteilung des Fragebogens innerhalb des Geschäftsbereichs des jeweiligen Justizministeriums übernahm. Auf Grundlage dieser Rückmeldungen erstellte das FÖV einen Adressverteiler und schickte den benannten Personen den Fragebogen-Link zur Weiterleitung zu.

Für den Bereich *Sozial- und Arbeitsverwaltung* nahm das BMI zunächst Kontakt zum Bundesministerium für Arbeit und Soziales auf, welches Ansprechpersonen bei der Bundesagentur für Arbeit sowie bei der Deutschen Rentenversicherung Bund und der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft Bahn-See benannte. Während die Bundesagentur für Arbeit den Fragebogen-Link innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs weiterleitete, musste für die regionalen Träger der Deutschen Rentenversicherung zunächst ein E-Mail-Verteiler aufgebaut werden, über den der Fragebogen-Link verschickt wurde.

Für den *Bildungsbereich* wurde zum einen die Geschäftsstelle der Kultusministerkonferenz kontaktiert, die über das Forschungsvorhaben informierte und um die Benennung einer Ansprechperson für jedes Bundesland bat. Nachdem die Ansprechpersonen in den jeweiligen Landesministerien vom FÖV angeschrieben wurden, stellte sich heraus, dass es in den meisten Bundesländern vorgeschaltete Genehmigungsverfahren für Befragungen im Schulbereich gibt. Da ein solches Verfahren jedoch zu langwierig gewesen wäre, wurde in diesen Bundesländern keine Befragung der Schulen bzw. Schulbehörden durchgeführt. Für die Befragung der Hochschulen wurde ein Verteiler der Geschäftsstellen der Landesrektorenkonferenzen erstellt, über den der Fragebogen-Link verschickt wurde.

Bevor die Fragebogen-Links den Behörden zur Verfügung gestellt wurden, wurden die Fragebögen einem Pretest unterzogen. Die Fragebögen wurden hierzu ausgewählten Behörden aus den verschiedenen Beschäftigungsbereichen zur Verfügung gestellt, die sich bereit erklärt hatten, diese vorab zu testen, um beispielsweise mögliche Probleme (z. B. missverständliche Formulierungen) frühzeitig zu erkennen und den Fragebogen entsprechend anzupassen.

### 2.3 Vorgehen bei der Beschäftigtenbefragung

Für die Befragung der Beschäftigten wurde – anders als bei den Behörden – lediglich *ein* Fragebogen entwickelt, der jedoch Fragenblöcke für unterschiedliche Tätigkeitsbereiche enthielt. Ansonsten ähnelte der Aufbau des Beschäftigtenfragebogens dem der Behördenfragebögen. Ein kleiner Unterschied bestand bei der Erfassung der gewalttätigen Übergriffe. Da der Fokus der Beschäftigtenbefragung vor allem auf der Erfassung der Dunkelziffer lag, wurden hier sowohl die gemeldeten als auch die nicht gemeldeten Vorfälle erfasst (inkl. der Gründe für die Nichtmeldung). Zudem wurden die Folgen von Gewalt, die Melde- und Erfassungsmöglichkeiten von Übergriffen in den jeweiligen Behörden sowie Präventions- und Nachsorgemaßnahmen in den Blick genommen.

Da es in retrospektiven Befragungen schwierig ist, valide Aussagen über weit zurückliegende Ereignisse zu erhalten, insbesondere wenn es um die Erfassung der Dunkelziffer geht, dürfte es gerade bei nicht gemeldeten Übergriffen schwerfallen, diese im Nachhinein noch genau zu datieren. Dies gilt insbesondere für Beschäftigungsgruppen, die häufiger mit Gewalt in Berührung kommen (z. B. Beschäftigte des Ordnungsamtes). Aus diesen Gründen wurden die Beschäftigten nach *den letzten zwölf Monaten* vor der Befragung Ende 2021 gefragt, da dies ein Zeitraum ist, an den sie sich vermutlich noch relativ gut erinnern können. Dieses Vorgehen wird auch von mehreren anderen Studien mit ähnlichen Befragungen genutzt. Um eine Vergleichbarkeit herzustellen, wurde bei der Behördenbefragung analog verfahren. Da es sich hierbei allerdings um dokumentierte Gewaltvorfälle handelt, wurde im Gegensatz zur Beschäftigtenbefragung der konkrete Zeitraum angegeben (1.10.2020-30.09.2021).

Da als Vergleichszeitraum vor der COVID-19-Pandemie zusätzlich noch das Jahr 2019 abgefragt wurde (wie auch bei den Behörden), hier aber die zuvor beschriebenen Probleme zu erwarten waren, konnten die Beschäftigten angeben, dass sie sich an diesen Zeitraum nicht mehr erinnern können, und wurden dann entsprechend nicht dazu befragt.

Da es nicht möglich war, alle Beschäftigten in den sechs ausgewählten Beschäftigungsbereichen zu befragen, wurde für die Beschäftigtenbefragung auf die Verteilungsmöglichkeiten des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) und des „dbb beamtenbund und tarifunion“ zurückgegriffen. Zum einen wurde der Fragebogen über die für die o. g. Beschäftigungsbereiche relevanten Einzelgewerkschaften an deren Mitglieder verschickt. Um jedoch nicht nur Gewerkschaftsmitglieder zu erreichen, wurden zum anderen Kanäle genutzt, über die auch Nicht-Gewerkschaftsmitglieder auf die Befragung hingewiesen werden konnten (z. B. Social Media). Diese Kanäle ermöglichten es, eine Vielzahl von Beschäftigten – sowohl Gewerkschafts- als auch Nicht-Gewerkschaftsmitglieder – auf einfachem Wege zu erreichen (siehe auch Kapitel 3.1.2). Vor dem Versand des Fragebogen-Links wurden Pretests mit ausgewählten Beschäftigten sowie Gewerkschaftsvertreterinnen und -vertretern durchgeführt und die Fragebögen auf dieser Grundlage noch einmal angepasst.

## 2.4 Auswertung der Ergebnisse

Zur Analyse der erhobenen Daten wurden vorwiegend Verfahren der deskriptiven Statistik angewendet. Hierfür wurden die Statistikprogramme SPSS und R genutzt. Soweit es sinnvoll war, erfolgt eine Darstellung der Auswertungsergebnisse differenziert nach Beschäftigungsbereich und Geschlecht der Beschäftigten. Die Antworten der teilnehmenden Behörden und Beschäftigten werden nur in aggregierter Form, ohne dass Rückschlüsse auf einzelne Befragte möglich sind, dargestellt. Bei der Auswertung werden diejenigen, die keine Angabe gemacht haben, nicht bei der Ergebnisdarstellung aufgeführt. Stattdessen ist jeweils angegeben, wie viele der Befragten tatsächlich die jeweilige Frage beantwortet haben („n=...“). Da nicht allen Befragten aufgrund von Filterfragen jede Frage angezeigt wurde, schwankt diese Zahl.

Bei der *Auswertung der Behörden- und Beschäftigtenbefragung* wurde ein unterschiedliches methodisches Vorgehen gewählt. Ein wesentlicher Unterschied war, dass bei der Behördenbefragung nur gemeldete Fälle genannt werden und somit keine Aussagen zur Dunkelziffer oder beobachteten Gewalt (Zeugen) gemacht werden konnten. Der für die

Auswertung entscheidendere Umstand war allerdings, dass für die Behördenbefragung pro Behörde mit der jeweiligen Anzahl an Beschäftigten im Datensatz nur ein Fall vorlag. Es ist also unklar, wie sich die Fälle auf die Beschäftigten verteilen. Anhand der Behörden-daten konnte deshalb nicht angegeben werden, welcher *Anteil* der Beschäftigten Gewalt erlebt hat, wie viele Beschäftigte mehrere Gewaltfälle pro Person und Jahr, insgesamt und auch bezogen auf die einzelnen Straftatbestände, erlebt haben. Dafür konnten die gemeldeten Gewaltfälle auf die Anzahl der Beschäftigten (gemittelt für 1.000 Personen) in den Behörden berechnet werden.

In der Beschäftigtenbefragung wurden die einzelnen Beschäftigten nach der Anzahl erlebter und gemeldeter Gewaltfälle pro Jahr befragt. Um mögliche Verzerrungseffekte durch Ausreißer zu vermeiden, wurde auf eine Hochrechnung der Fallzahlen auf 1.000 Beschäftigte verzichtet. Stattdessen wurden Kategorien für die erlebten Gewaltfälle pro Person und Jahr gebildet. Die Kategorisierung der Gewaltfälle der Beschäftigtenbefragung wurde anhand von Perzentilen der erlebten Gewaltfälle pro Person erstellt und die Ausreißer somit geringer gewichtet. Insgesamt wurden fünf Kategorien für die erlebten Gewaltfälle pro Person gebildet (siehe Kapitel 3.2.2).

Vor der Datenauswertung der Behördenbefragung wurden die *Daten* danach *gefiltert*, ob für beide Erfassungszeiträume eine Beschäftigtenzahl oder Gewaltmeldungen insgesamt bzw. nach Geschlecht oder nach Beschäftigungsbereich angegeben wurden. Dies war notwendig, da Angaben zur Anzahl von Gewaltfällen in einer Behörde nur im Verhältnis zur Beschäftigtenzahl eine sinnvolle Aussage zum Ausmaß von Gewalt zulassen. Dies führt dazu, dass z. B. die Gesamtsumme der prozentualen Verteilung *nicht* der Aufsummierung der Geschlechtskategorien entspricht. Zum Beispiel wurden Behörden, welche eine Gesamtanzahl an Beschäftigten angegeben haben, aber keine Angabe zur Beschäftigtenzahl nach Geschlecht gemacht haben, *nicht in die Auswertung der Gewaltfälle nach Geschlecht aufgenommen* (nur in die für die Gesamtzahlen der Gewaltvorfälle).

Auch bei der Beschäftigtenbefragung wurde vor der Auswertung danach gefiltert, ob die Beschäftigten Angaben zur erlebten und/oder beobachteten Gewalt gemacht haben. Herausgefiltert wurden nur die Beschäftigten mit komplett fehlenden Werten zu beiden Gruppen (Opfer und Zeugen) sowie für beiden Zeiträume. Sobald eine Person eine gültige Angabe als Opfer oder Zeuge für Zeitraum eins oder zwei gemacht hatte, wurde sie in der Auswertung berücksichtigt. Dies erklärt die oben genannten Differenzen in den Summen der Fallzahlen bei der Auswertung und Darstellung der Ergebnisse.

## 2.5 Limitationen

Mit Blick auf die Auswertungsergebnisse ist jedoch auf einige Limitationen hinzuweisen. Da keine Informationen zur Gesamtzahl der potenziell in Frage kommenden Behörden und Beschäftigten vorliegen und nicht aus einer solchen Liste eine Stichprobe gezogen werden konnte, kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Ergebnisse repräsentativ sind. Zudem ist davon auszugehen, dass es bei der Beschäftigtenbefragung einen sogenannten Selectionbias gibt, da an der Befragung vor allem Beschäftigte teilgenommen haben könnten, die über Gewalterfahrungen verfügen bzw. die durch ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft besonders sensibilisiert für das Thema „Gewalt“ sind. Des Weiteren lassen



die Untersuchungsergebnisse keine Rückschlüsse zu, ob es zu einem grundsätzlichen Anstieg der Gewalt über Zeit gekommen ist. Dies liegt zum einen daran, dass es nur zwei Messzeiträume gibt und ein Messzeitraum stark durch die COVID-19-Pandemie beeinflusst war. Eine weitere Limitation ist, dass Gewalt untersuchungsdesignbedingt über bestimmte Straftatbestände definiert wurde, es jedoch weitere Straftatbestände gibt, bei denen es sich ebenfalls um eine Gewalterfahrung handelt (z. B. Hatespeech, Stalking, Nötigung), die aber nicht berücksichtigt werden konnten. Des Weiteren konnte im Laufe der Untersuchung festgestellt werden, dass die Erfassung von Übergriffen durch die Behörden sehr heterogen erfolgt und somit nicht alle Behörden in der vorgesehenen Erfassungsform Angaben machen konnten. Schließlich muss darauf hingewiesen werden, dass – auch wenn eine Frage zu den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Ausmaß und die Form der Gewalt in den Fragebögen enthalten war – sich auf Grundlage der Daten keine Aussage darüber treffen lässt, welche Veränderungen tatsächlich durch die COVID-19-Pandemie und welche durch andere Faktoren bedingt waren.

Als weitere Limitation muss noch darauf hingewiesen werden, dass auf die Beschäftigungsbereiche Schule und Veterinärämter nur aus Beschäftigtenperspektive eingegangen wurde, da der Rücklauf bei der Behördenbefragung für die Veterinärämter zu gering (n kleiner 30) war, um valide Aussagen treffen zu können. Für die Schulen besteht bei der Behördenbefragung das Problem, dass fast nur Institutionen aus einem Bundesland teilgenommen haben. Wenn vereinzelt dennoch interessante Ergebnisse dargestellt werden, wird jeweils auf den geringen Rücklauf hingewiesen.

Aufgrund der unterschiedlichen Datenstrukturen und der damit einhergehenden verschiedenen Auswertungslogiken bzgl. des Ausmaßes von Gewalt, sind die *Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung nicht vergleichbar* und werden nicht vergleichend, sondern nacheinander dargestellt.

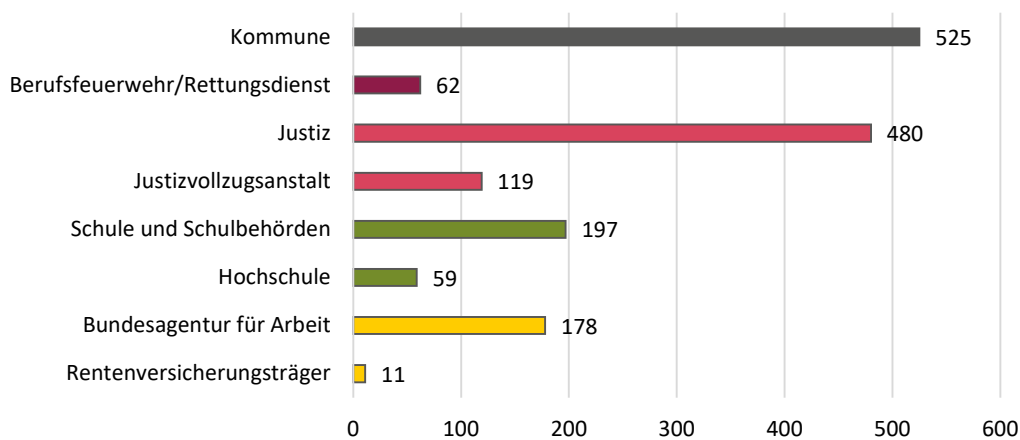
## 3. Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung

### 3.1 Struktur des Rücklaufs der Behörden- und Beschäftigtenbefragung

#### 3.1.1 Behördenbefragung

Insgesamt nahmen 1.631 Behörden und Organisationen an der Behördenbefragung teil, die den Fragebogen vollständig beantworteten und deren Angaben in der Auswertung berücksichtigt wurden.<sup>4</sup> Dabei wurden die Fragebögen zur Hälfte von der Behördenleitung bzw. Leitung der Organisation/Geschäftsstelle, zu 9 Prozent von der Leitung der Personalabteilung oder des Organisationsbereichs und zu rund 40 Prozent von Personen in anderen Funktionen beantwortet.

Die Behörden verteilen sich wie in Abbildung 1 dargestellt auf die verschiedenen Bereiche, für die jeweils ein eigener Fragebogen erstellt wurde. An der Kommunenbefragung beteiligten sich 525 (kommunale) Gebietskörperschaften. Darüber hinaus nahmen 62 Berufsfeuerwehren oder kommunale Rettungsdienste, 480 Justizbehörden, 119 Justizvollzugsanstalten, 197 Schulen und Schulbehörden sowie 59 Hochschulen an der Befragung teil. Des Weiteren beteiligten sich 178 Organisationseinheiten der Bundesagentur für Arbeit sowie elf der 16 Rentenversicherungsträger der Deutschen Rentenversicherung (DRV) an der Umfrage.



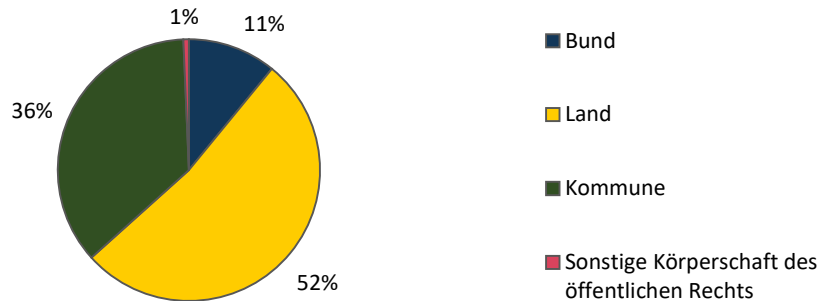
» **Abbildung 1: Rücklauf Behördenbefragung nach Bereich**

Anzahl der vollständig ausgefüllten Fragebögen (n=1.631)

Bei etwas mehr als der Hälfte der Behörden (1.065) handelt es sich um Landesbehörden (siehe Abbildung 2). Die zweitgrößte Gruppe sind mit 36 Prozent kommunale Behörden

<sup>4</sup> Bei einem geringen Teil der vollständig ausgefüllten Fragebögen war aufgrund des Antwortverhaltens ersichtlich, dass diese fälschlicherweise von einzelnen Beschäftigten ausgefüllt wurden, die nur für sich und nicht für die ganze Behörde antworten konnten. Diese wurden aus der Auswertung ausgeschlossen, da es sich nicht um valide Antworten handelte, und werden im Weiteren nicht dargestellt.

und Organisationen (587), gefolgt von Bundesbehörden mit elf Prozent (178) und sonstigen Körperschaften des öffentlichen Rechts mit einem Prozent (11).

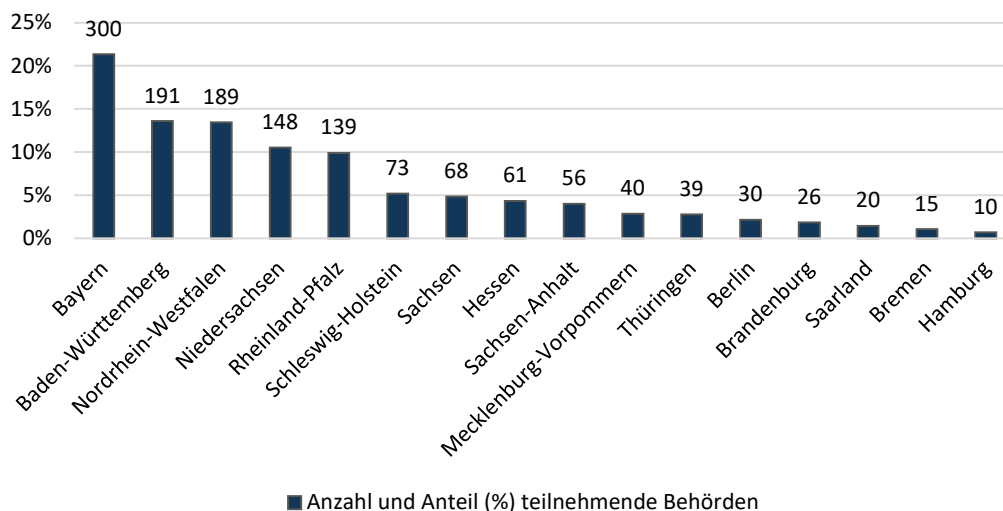


### » **Abbildung 2: Rücklauf Behördenbefragung nach Verwaltungsebene**

Anzahl der vollständig ausgefüllten Fragebögen pro Verwaltungsebene (n=1.631)

Abbildung 3 zeigt die Verteilung der Behörden auf die Bundesländer. Das Bundesland wurde sowohl bei Landesbehörden und Kommunen bzw. kommunalen Organisationen als auch beim Sitz der Dienststellen der Bundesagentur für Arbeit abgefragt. Schulen und Schulbehörden sind in dieser Abbildung nicht dargestellt, da der Rücklauf hier einige Besonderheiten aufweist, auf die im folgenden Abschnitt näher eingegangen wird.

Der höchste Rücklauf konnte in den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern Bayern (300 Behörden), Baden-Württemberg (191) und Nordrhein-Westfalen (189) erzielt werden, gefolgt von Niedersachsen (148) und Rheinland-Pfalz (139). Aus den anderen Bundesländern haben zwischen zehn und 73 Behörden teilgenommen. Die wenigsten teilnehmenden Behörden verzeichneten die Stadtstaaten Bremen (15) und Hamburg (10).

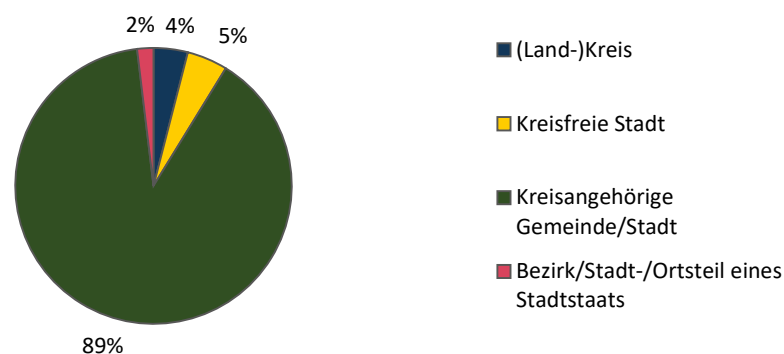


### » Abbildung 3: Rücklauf Behördenbefragung nach Bundesländern

Anzahl der teilnehmenden Behörden und Organisationen pro Bundesland, ohne Schulen und Schulbehörden (n=1.434)

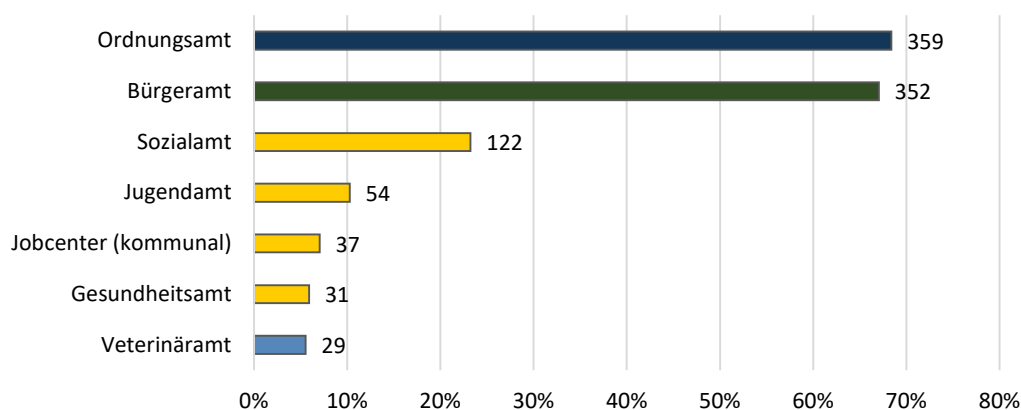
Neben der Gesamtverteilung auf die Bundesländer sollte der Bereich Schule gesondert betrachtet werden. Da hier im Vorfeld der Befragung unklar war, ob Informationen zu gewalttätigen Übergriffen auf Ebene der Schulbehörden verfügbar sind oder dafür die einzelnen Schulen befragt werden müssen, wurde ein Fragebogen konzipiert, der sich an beide Gruppen richtete. Die Landeskultusministerien wurden um Weiterleitung an die jeweils passenden Stellen gebeten. Da in den meisten Bundesländern zudem eine Genehmigung erforderlich ist, um Befragungen an Schulen durchführen zu dürfen, konnte die Befragung in einigen Bundesländern nicht durchgeführt werden. Als Konsequenz liegen vollständig ausgefüllte Fragebögen von Schulen allein aus Brandenburg vor (186 Schulen). Zudem haben in Brandenburg, Baden-Württemberg, Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern insgesamt 7 Schulbehörden Einschätzungen für die Schulen in ihrem Zuständigkeitsbereich abgegeben. Die Aussagekraft der Ergebnisse für den Bereich Schule ist somit regional sehr begrenzt. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse für die Schulen in der Auswertung nicht ausführlich dargestellt. Der Bereich Schule wird aber dennoch aus Beschäftigtenperspektive beleuchtet.

Schließlich lohnt noch ein genauerer Blick auf die 525 (kommunalen) Gebietskörperschaften (siehe Abbildung 4). Dabei handelt es sich zum größten Teil um kreisangehörige Gemeinden und Städte (89 Prozent). Fünf Prozent sind kreisfreie Städte, vier Prozent (Land-)Kreise und zwei Prozent Bezirke/Stadt- oder Ortsteile eines Stadtstaats.



» **Abbildung 4: Rücklauf Kommunenbefragung nach Art der (kommunalen) Gebietskörperschaft**

In den Kommunen sind Beschäftigte in verschiedenen Bereichen tätig, die mutmaßlich einer unterschiedlichen Gewaltbelastung ausgesetzt sind. Deshalb liegt der Hauptfokus innerhalb dieser Studie auf den verschiedenen Organisationseinheiten der Kommunen. Diese werden in der weiteren Auswertung meist getrennt betrachtet, um Aussagen für verschiedene Arbeitssituationen treffen zu können. Abbildung 5 zeigt, bei wie vielen der 525 Kommunen die betrachteten Organisationseinheiten vorhanden sind. An der Befragung haben sich 359 Kommunen mit eigenen Ordnungsämtern und 352 mit Bürgerämtern beteiligt (jeweils knapp unter 70 Prozent der beteiligten Kommunen). Organisationseinheiten, die der Sozial- und Arbeitsverwaltung zuzuordnen sind, sind bei deutlich weniger Kommunen vorhanden, da diese Aufgaben seltener von kreisangehörigen Städten und Gemeinden übernommen werden. 122 Kommunen haben ein Sozialamt, 54 ein Jugendamt, 37 ein kommunales Jobcenter und 31 ein Gesundheitsamt. Nur 29 Kommunen verfügen über ein Veterinäramt.



» **Abbildung 5: Vorhandene Organisationseinheiten bei den teilnehmenden Kommunen**

Anzahl der teilnehmenden (kommunalen) Gebietskörperschaften mit der entsprechenden Organisationseinheit (n=525)

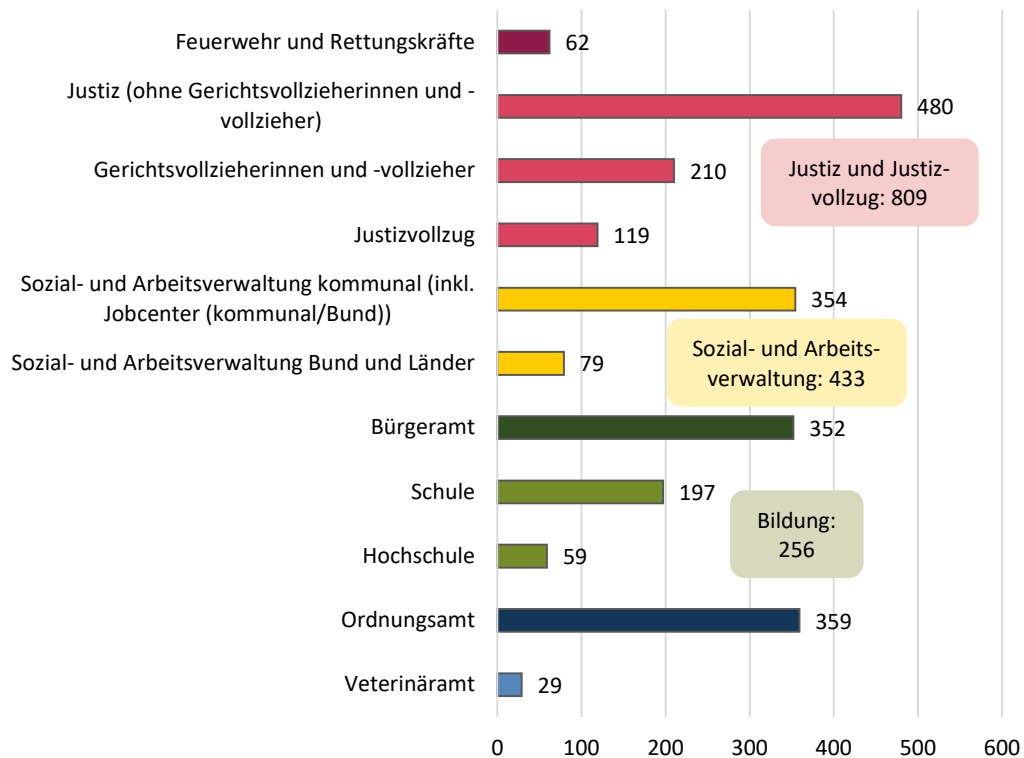
Überall dort, wo die Befragten differenzierte Aussagen für verschiedene Beschäftigungsbereiche innerhalb ihrer Behörden bzw. Organisationen treffen konnten, wird in der weiteren Auswertung zwischen diesen Bereichen unterschieden. So ergibt sich insgesamt eine Stichprobe von 2.300 Behörden bzw. Organisationseinheiten, die sich wie in Abbildung 6 dargestellt auf die verschiedenen Beschäftigungsbereiche verteilen. Neben der beschriebenen Unterscheidung der kommunalen Organisationseinheiten wurden hierfür auch die Aussagen der Amtsgerichte in zwei Bereiche aufgeteilt: zum einen die Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher im Zuständigkeitsbereich des Amtsgerichts, zum anderen für die übrigen Justizbediensteten. Auf eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse für die Schulen wird wegen der regionalen Verzerrung verzichtet.

Die größte Gruppe stellen Justiz und Justizvollzug mit 809 Behörden (davon 480 Justiz, 210 Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher, 119 Justizvollzug). Die Sozial- und Arbeitsverwaltung ist mit 433 Behörden/Organisationen vertreten (hauptsächlich kommunale Ebene). Außerdem haben sich 359 Ordnungsämter und 352 Bürgerämter beteiligt. Der Bereich Bildung ist mit 256 Einrichtungen vertreten, wobei bei den Schulen die oben beschriebenen Einschränkungen der regionalen Abdeckung zu beachten sind. Bei den Veterinärämtern ist der Rücklauf mit 29 Behörden sehr gering, dies entspricht rund sieben Prozent aller Veterinärämter in Deutschland (431<sup>5</sup>). Wo es sinnvoll erscheint, werden mit Hinweis auf die kleine Stichprobe dennoch Aussagen zu den Veterinärämtern getroffen. Obwohl die Zahl von 62 Feuerwehren und Rettungsdiensten gering erscheint, ist darauf hinzuweisen, dass aufgrund des Fokus auf den öffentlichen Dienst nur Rettungsdienste in kommunaler Hand und Berufsfeuerwehren zur Zielgruppe gehörten. Daher wurden andere Rettungsdienste und freiwillige Feuerwehren nicht berücksichtigt. Da die Zielgruppe relativ klein ist – es gibt z. B. insgesamt 110 Berufsfeuerwehren in Deutschland<sup>6</sup>, ist der Rücklauf durchaus positiv zu bewerten. Schwierig ist es jedoch, auf Grundlage der Ergebnisse Schlüsse für Rettungsdienste und Feuerwehren, die nicht in öffentlicher Hand sind, zu ziehen.

---

<sup>5</sup> Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2016.

<sup>6</sup> Deutscher Feuerwehrverband.



» **Abbildung 6: Teilnehmende Behörden/Organisationseinheiten nach Beschäftigungsbereichen**

Anzahl der teilnehmenden Behörden/Organisationseinheiten pro Beschäftigungsbereich (n=2.300)

### 3.1.2 Beschäftigtenbefragung

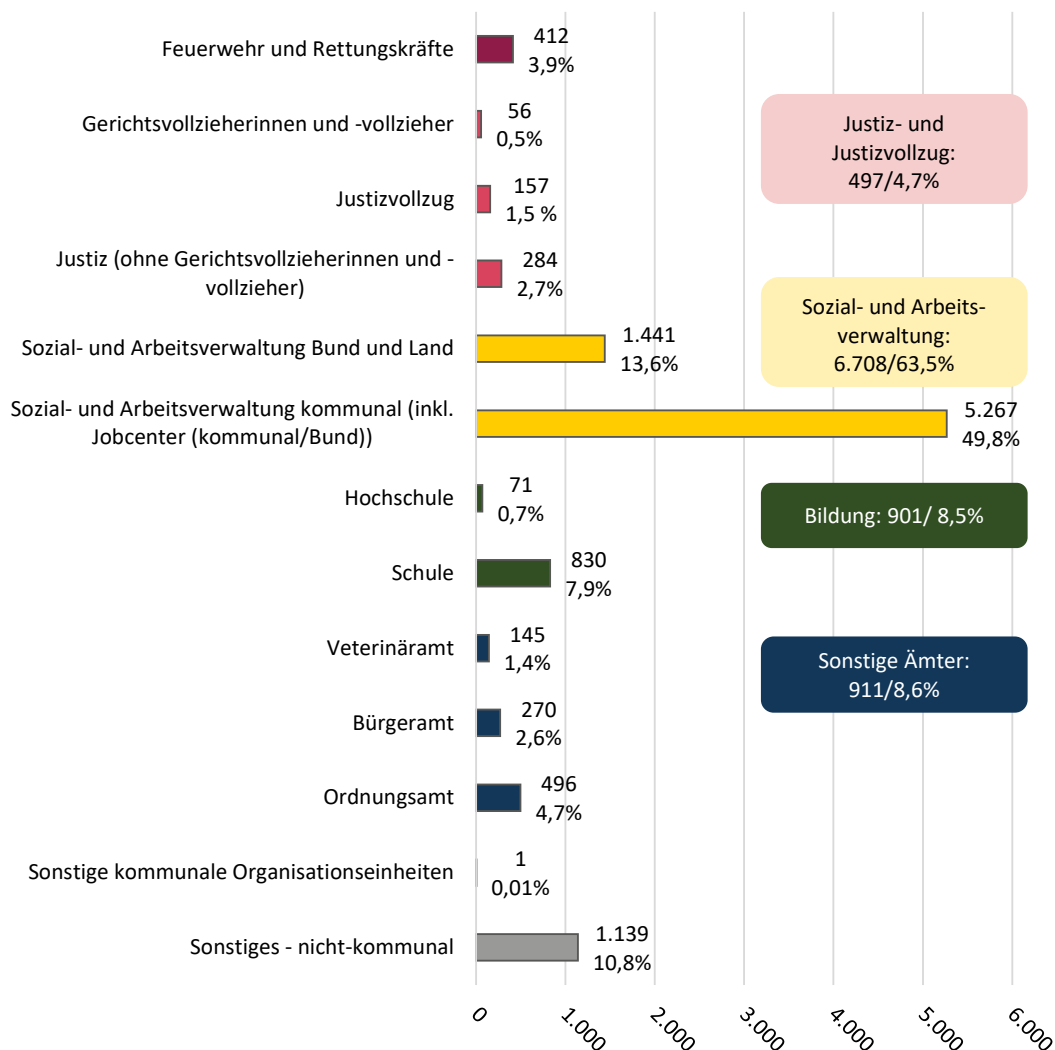
An der Beschäftigtenbefragung beteiligten sich 10.674 Beschäftigte. Hiervon sind 10.569 in den in dieser Studie betrachteten Beschäftigungsbereichen tätig und werden im Weiteren berücksichtigt. Der größte Anteil dieser Befragten entfiel mit 63 Prozent auf die Sozial- und Arbeitsverwaltung (siehe Abbildung 7). Hierbei machten Beschäftigte der kommunalen Sozial- und Arbeitsverwaltung inklusive Jobcenter (kommunal/Bund) den größten Teil aus. Mit 5.267 Befragten stammt rund die Hälfte aller Teilnehmenden aus diesem Bereich. 1.441 Befragte (14 Prozent) sind in der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern beschäftigt. Diese werden gefolgt von sonstigen, nicht kommunalen Bereichen<sup>7</sup> (11 Prozent) und den Schulen (8 Prozent). Über 75 Prozent aller Befragten finden sich somit in der Sozial- und Arbeitsverwaltung, den Schulen und sonstigen, nicht kommunalen Bereichen wieder. Alle anderen Bereiche lagen unter fünf Prozent der Befragten.

<sup>7</sup> Hierzu wurden Angaben zur Polizei, sonstigen Landes- und Bundesverwaltung sowie sämtliche Angaben von Befragten zum Bereich „Sonstiges“ gezählt, die sich nachträglich nicht zu einer kommunalen Ebene und/oder einer Verwaltungsebene zuordnen ließen.

Nur jeweils unter ein Prozent der Befragten sind Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (0,5 Prozent; n=56) oder Beschäftigte von Hochschulen (0,7 Prozent; n=71).

Für den Bereich der Feuerwehr und Rettungskräfte mit 412 Teilnehmenden ist einschränkend darauf hinzuweisen, dass unter Umständen nicht nur Rettungsdienste und Berufsfeuerwehren in öffentlicher Hand an der Umfrage teilnahmen, sondern auch private Rettungsdienste und freiwillige Feuerwehren. Zwar wurden die Gewerkschaften gebeten, die Umfrage nur an Beschäftigte im öffentlichen Dienst weiterzuleiten, doch dennoch ist nicht auszuschließen, dass auch Befragte von privaten Arbeitgebern dieser beiden Berufsgruppen an der Umfrage teilgenommen haben.



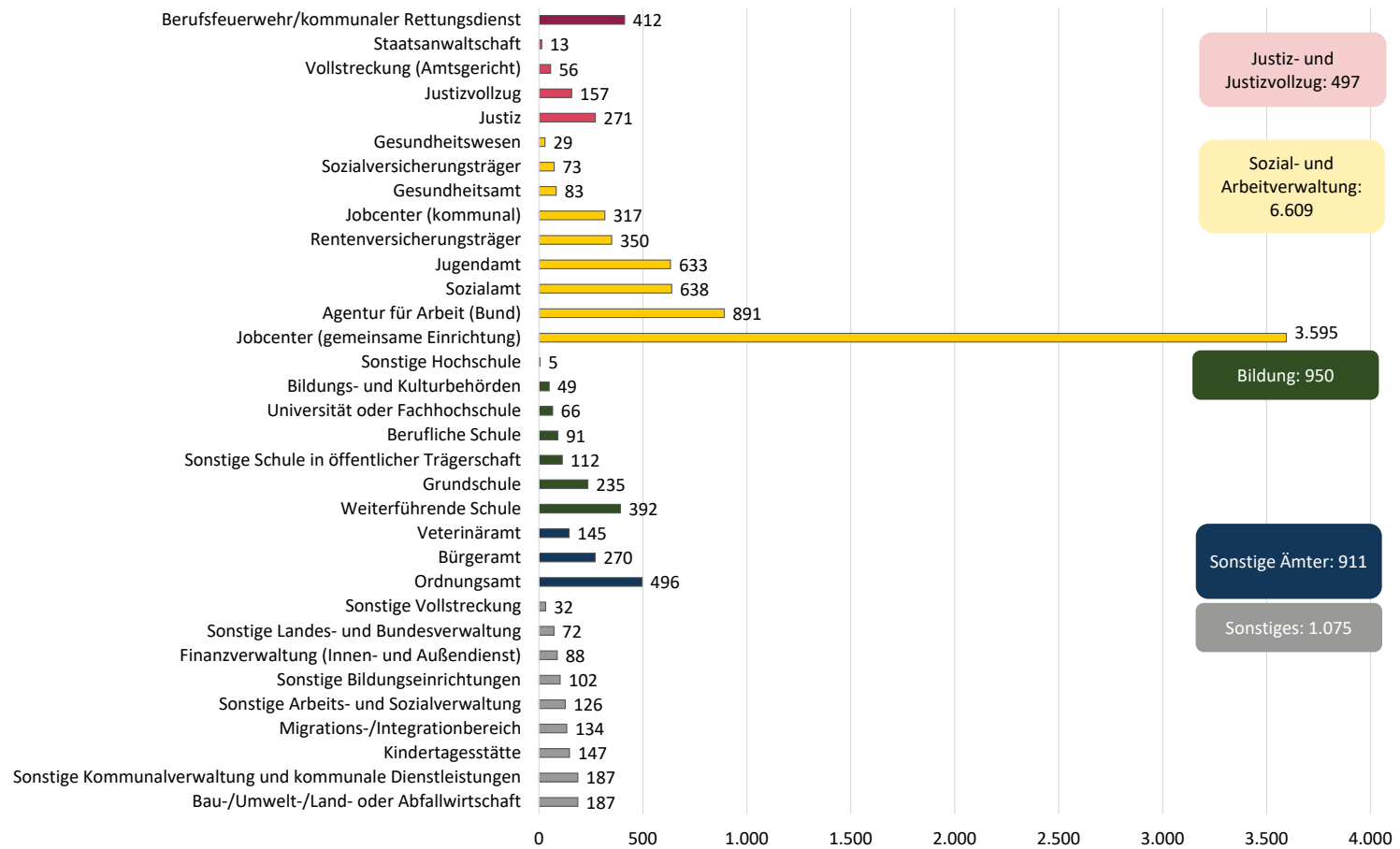


» **Abbildung 7: Teilnehmende Beschäftigte: Organisationseinheiten/Behördentyp nach Beschäftigungsbereichen<sup>8</sup> (n=10.569)<sup>9</sup>**

<sup>8</sup> Die Befragten wurden anhand ihrer detaillierteren Angaben zur Behörde, für die sie tätig sind, in diese Kategorien einsortiert. Zum Teil konnte aus Angaben bei offenen Fragen darauf geschlossen werden, in welchem Bereich sie tätig sind oder dass es sich um hier nicht berücksichtigte Bereiche (z. B. private Unternehmen) handelt. Diese Fälle wurden entsprechend nachkodiert bzw. aus der Auswertung ausgeschlossen.

<sup>9</sup> Zu den Differenzen der (Gesamt-)Summen zwischen Abbildung 7 und Abbildung 8: Einige Befragte wurden für ihren Beschäftigungsbereich aufgrund ihrer offenen Antwort am Ende der Umfrage händisch nachgetragen. Dies betrifft die Bereiche der Sozial- und Arbeitsverwaltung, sowie der Bildung. Bei letzterer wurden allerdings auch Befragte herausgenommen, da diese Angaben, im privatisierten Bereich (z.B. Privatschulen, etc.) zu arbeiten. Zudem wurde die Staatsanwaltschaft der Justiz zugeordnet.

Abbildung 8 schlüsselt genauer auf, in welchen Arten von Behörden die Befragten tätig sind. Am häufigsten wurde das Jobcenter (gemeinsame Einrichtung kommunal/Bund; 34 Prozent) angegeben, gefolgt von der Agentur für Arbeit (Bund; 9 Prozent), den Jugend- und Sozialämtern (je 6 Prozent), dem Ordnungsamt (4,7 Prozent) und von Feuerwehr und Rettungskräften (3,9 Prozent). Alle anderen Behördentypen waren seltener vertreten. Am niedrigsten waren, mit unter einem Prozent der Befragten, die Teilnahme von Beschäftigten aus den Bereichen Staatsanwaltschaft (0,1 Prozent), Vollstreckung (Amtsgericht; 0,5 Prozent), Gesundheitswesen (0,3 Prozent), Sozialversicherungsträger (0,7 Prozent), Gesundheitsamt (0,8 Prozent), sonstige Hochschule (0,05 Prozent), Bildungs- und Kulturbehörden (0,5 Prozent), Universität/Fachhochschule (0,6 Prozent), berufliche Schule (0,9 Prozent), sonstige Vollstreckung (0,3 Prozent), sonstige Landes- und Bundesverwaltung (0,7 Prozent) und Finanzverwaltung (Innen- und Außendienst; 0,8 Prozent).



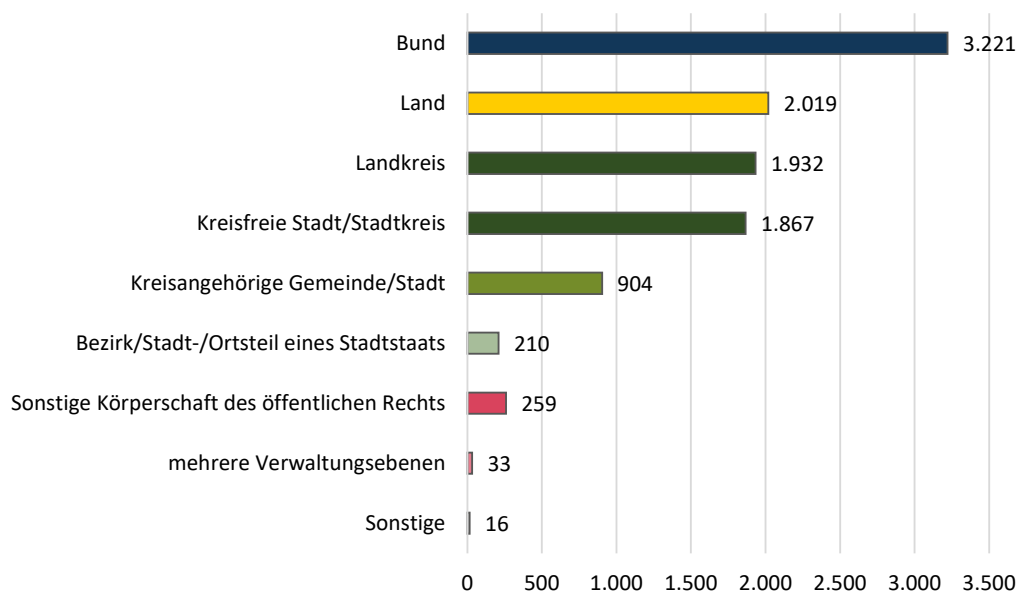
➤ **Abbildung 8: Teilnehmende Beschäftigte nach Behördentyp (n=10.454)**

Bei Betrachtung der Beschäftigten nach *Verwaltungsebene bzw. (kommunaler) Gebietskörperschaft* ergibt sich folgendes Bild (siehe Abbildung 9):

Der größte Anteil (5.240; 50 Prozent) war auf Bundes- oder Landesebene beschäftigt. 31 Prozent der Befragten sind für Behörden auf Bundesebene tätig, 19 Prozent entfallen auf die Länder.

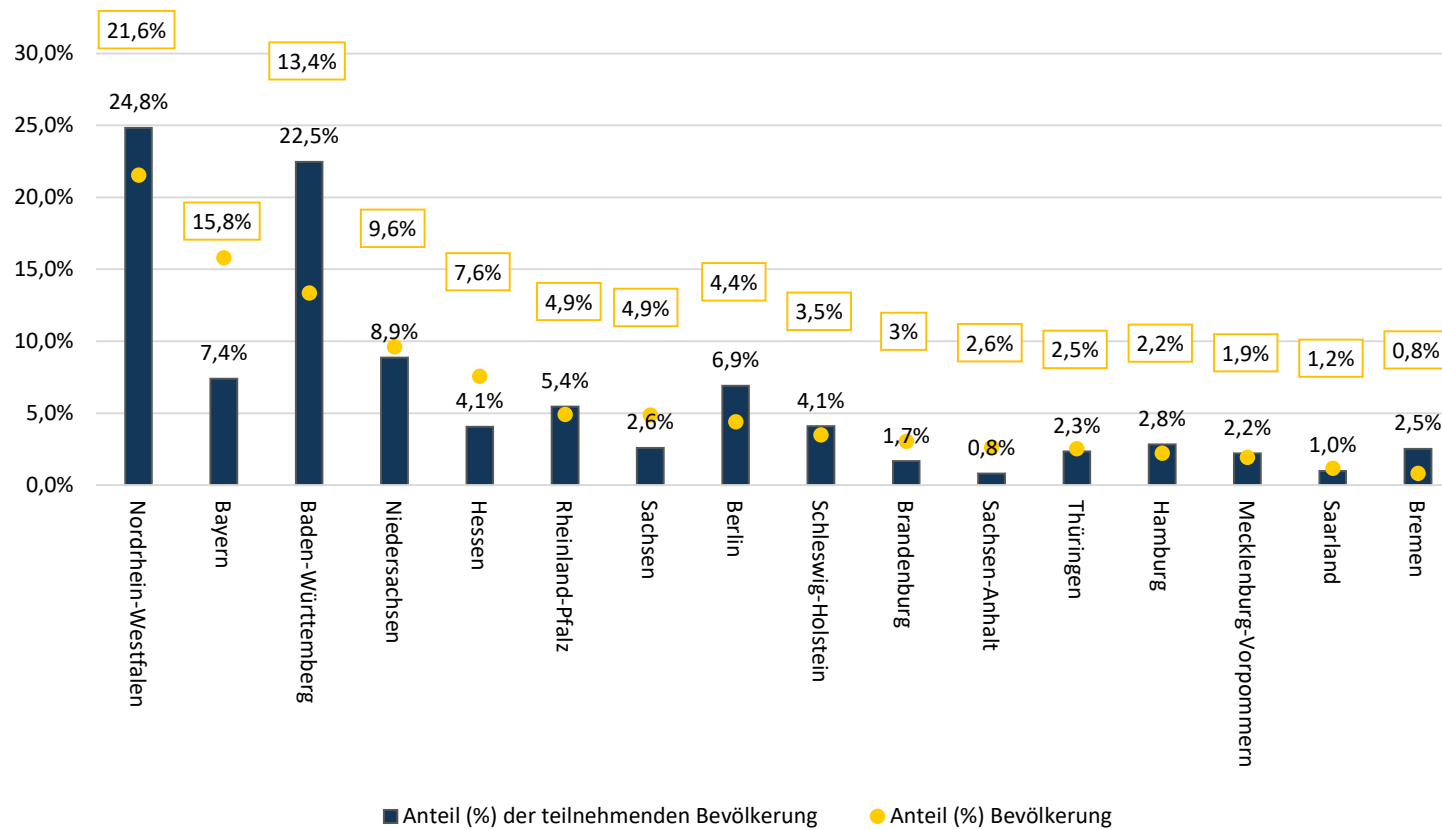
4.913 Befragte (47 Prozent) hingegen waren auf kommunaler Ebene tätig. Davon arbeiten 1.932 Befragte für Landkreise (18 Prozent) und 1.867 Befragte für kreisfreie Städte/Stadtkreise (18 Prozent). Die restlichen kommunalen Beschäftigten entfallen auf kreisangehörige Gemeinden/Städte (9 Prozent) und Bezirke/Stadt- oder Ortsteile eines Stadtstaats (2 Prozent).

Beschäftigte von sonstigen Körperschaften des öffentlichen Rechtes machten nur 2 Prozent der Befragten aus, gefolgt von mehreren Verwaltungsebenen (0,3 Prozent) und sonstigen Verwaltungsebenen oder Körperschaften (0,2 Prozent).



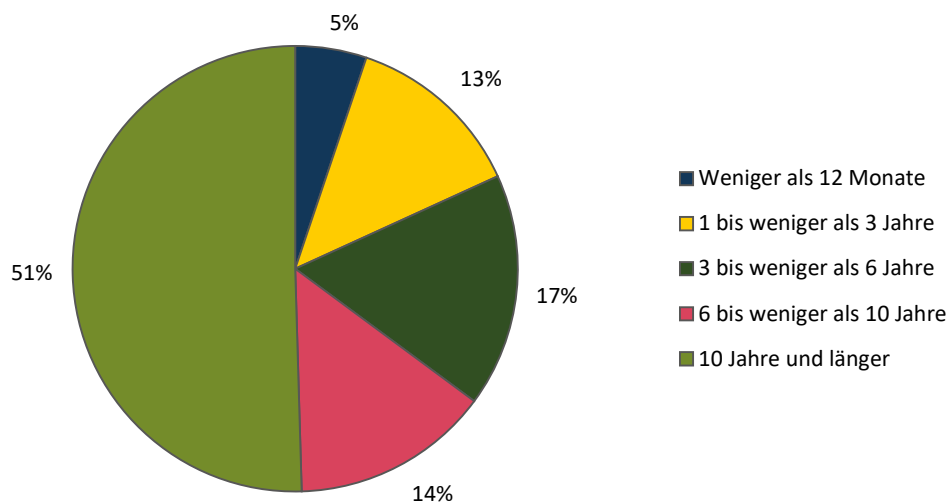
» **Abbildung 9: Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Art der (kommunalen) Gebietskörperschaft (n=10.461)**

Betrachtet man die Verteilung der Beschäftigten auf die *Bundesländer*, ist der Großteil der Befragten (über 50 Prozent) in den drei Ländern Nordrhein-Westfalen (24,8 Prozent), Baden-Württemberg (22,5 Prozent) und Niedersachsen (8,9 Prozent) beschäftigt. Darauf folgen mit je über 5 Prozent Bayern (7,4 Prozent), Berlin (6,9 Prozent) und Rheinland-Pfalz (5,4 Prozent). Alle anderen lagen darunter, hierbei jedoch nur Sachsen-Anhalt unter einem Prozent (0,8 Prozent). Abbildung 10 stellt zum Vergleich den Anteil der Bevölkerung an der Gesamtbevölkerung je Bundesland dar.



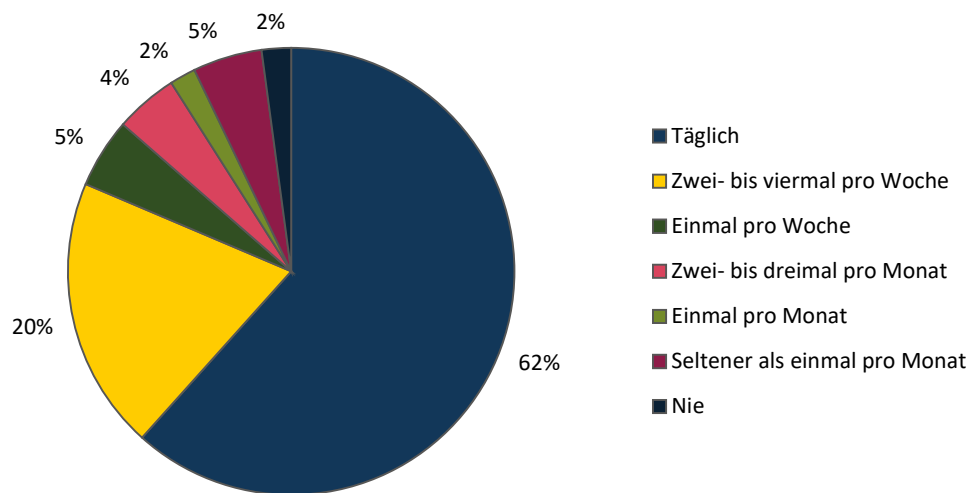
» Abbildung 10: Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Bundesländern (n=10.426)

Die teilnehmenden Beschäftigten wurden zudem gefragt, wie lange sie ihre aktuelle Tätigkeit ausüben (siehe Abbildung 11). Die beiden *Beschäftigungsdauern* „10 Jahre und länger“ (51 Prozent) sowie „3 bis weniger als 6 Jahre“ (17 Prozent) waren die mit dem Großteil der Angaben. Danach wurde eine Beschäftigungsdauer von „6 bis weniger als 10 Jahre“ (14 Prozent) angegeben, fast gleichauf mit „1 bis weniger als 3 Jahre“ (13 Prozent). Der Hauptteil der Befragten arbeitete zehn Jahre oder mehr in der aktuellen Tätigkeit, wodurch es möglich war, auch retrospektiv, für die Zeit vor Beginn der COVID-19-Pandemie (für das Jahr 2019), genügend Daten erheben zu können. Nur 5 Prozent gaben an, „weniger als 12 Monate“ in ihrer aktuellen Beschäftigung tätig zu sein.



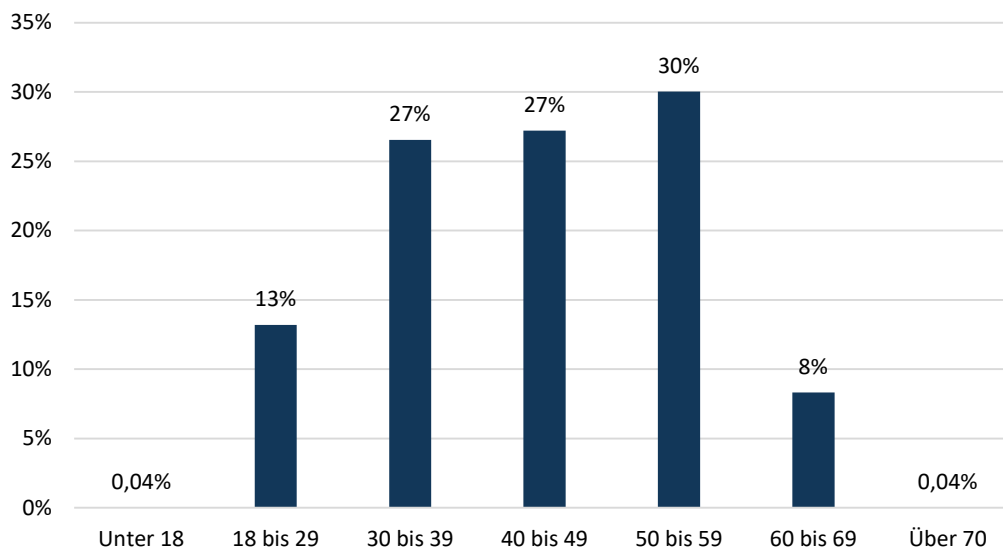
» **Abbildung 11: Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsdauer (n=10.629)**

Mehr als die Hälfte der Befragten hatten täglich *Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern* (62 Prozent, siehe Abbildung 12). Zwei bis viermal pro Woche hatten 20 Prozent der Beschäftigten Kontakte nach außen. Unter 20 Prozent der Befragten hatten also nur einmal pro Woche oder seltener Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern. Es kann daher gesagt werden, dass über 80 Prozent der Befragten sehr häufig (täglich) oder häufig (zwei- bis viermal pro Woche) in Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern stehen. Durch diesen Umstand spiegeln die Angaben zur erlebten oder beobachteten Gewalt (Opfer/Zeuge) das Verhältnis zu den Beschäftigten gut wider. Dennoch muss an dieser Stelle erwähnt werden, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass vermehrt Beschäftigte, die von Gewalt betroffen waren, an der Umfrage teilnahmen, da sie sich aufgrund des persönlichen Bezuges zum Thema eher angesprochen fühlten. Dies war allerdings bei der Auswertung nicht kontrollierbar.



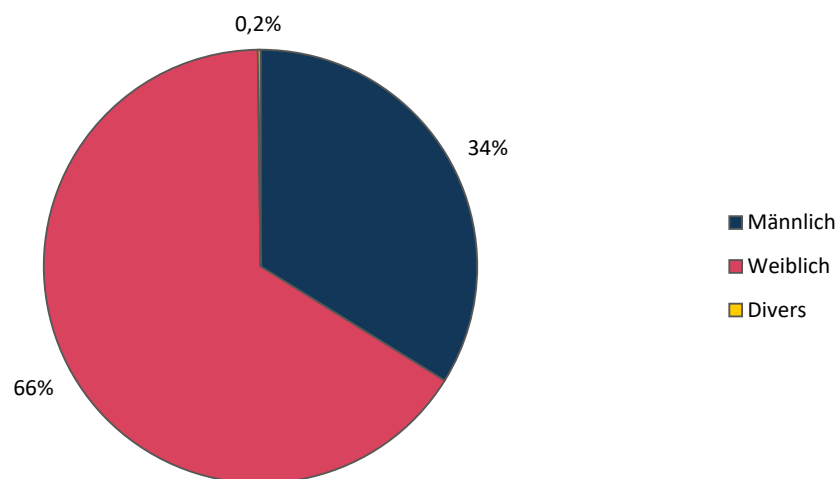
» **Abbildung 12: Häufigkeit des Bürgerkontaktes der Beschäftigten (n=10.593)**

Die *Altersverteilung* der Befragten ist fast standardnormalverteilt mit einem leichten Hang zur Rechtssteile und Linksschiefe, das heißt, dass mehr ältere Menschen an der Befragung teilnahmen als junge (siehe Abbildung 13). Der Großteil der Befragten war zwischen 50 bis 59 Jahre (29 Prozent) oder 40 bis 49 Jahre (26 Prozent) alt, dicht gefolgt von Befragten zwischen 30 und 39 Jahren (25 Prozent). Diese drei Altersgruppen machen über 75 Prozent aller Befragten aus. Als nächste Altersgruppe folgen dann Beschäftigte zwischen 18 und 29 Jahren (13 Prozent). Die beiden Randverteilungen stellen die Altersgruppen der Minderjährigen und der Beschäftigten ab 70 Jahren dar (mit je 0,04 Prozent, je n=4).



» **Abbildung 13: Gruppierte Altersverteilung der Beschäftigten (n=10.535)**

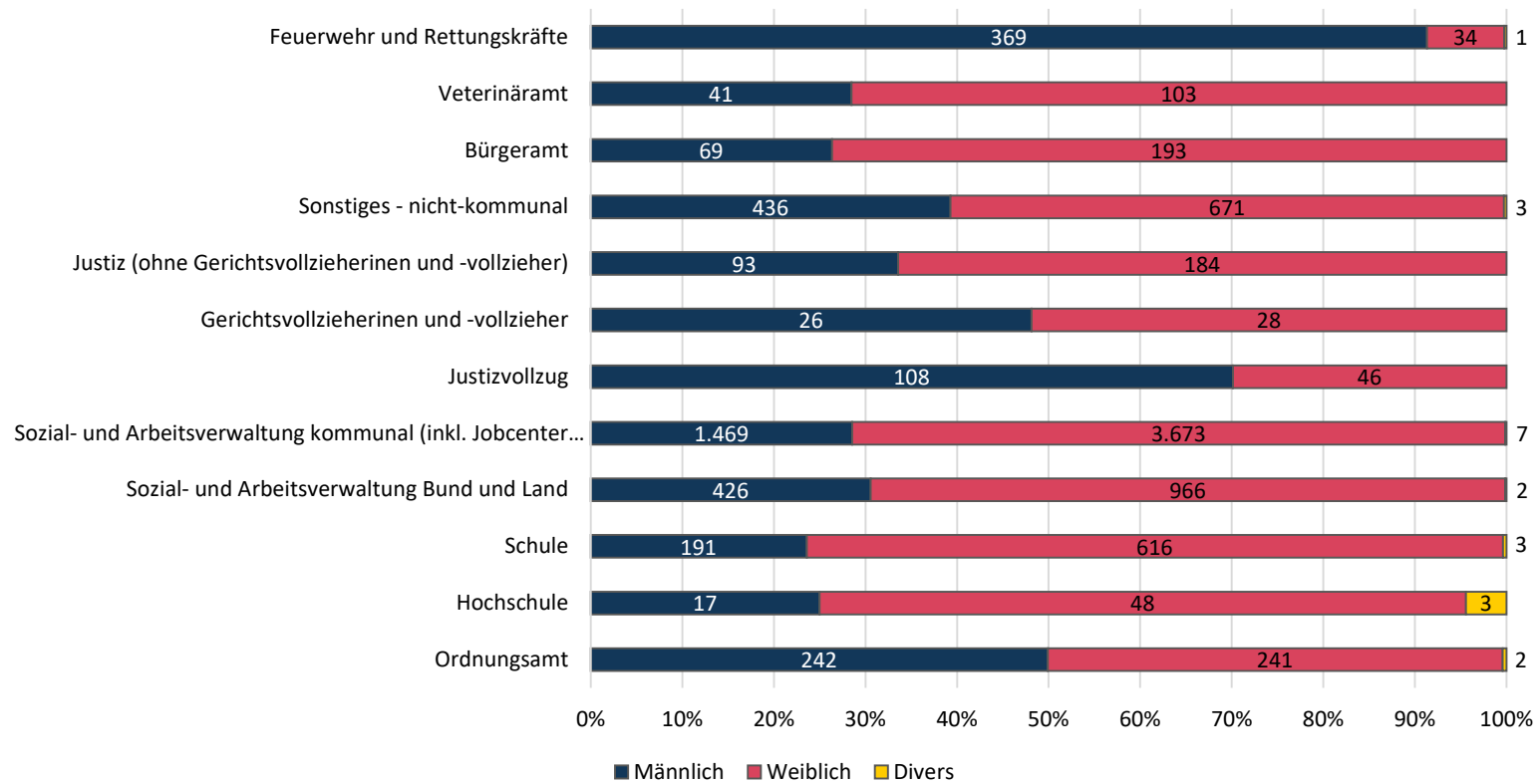
Wie in Abbildung 14 bezüglich der Befragten nach *Geschlecht* zu sehen, beteiligten sich deutlich mehr weibliche (w) Beschäftigte als männliche (m), nämlich fast doppelt so viele (m: 34 Prozent/n=3.509, w: 66 Prozent/n=6.839), an der Beschäftigtenumfrage. Beschäftigte, die sich der Gruppe divers zuordneten, waren nur sehr gering (0,2 Prozent/n=21) vertreten. Um diese Gruppe trotz der zu kleinen Teilstichprobengröße (unter 30) zu berücksichtigen, fand bei der Gewaltbetroffenheit dennoch eine Auswertung statt, je mit dem Hinweis auf eine eigentlich zu geringe Teilnehmendenzahl.



» **Abbildung 14: Teilnehmende Beschäftigte nach Geschlecht (n=10.369)**

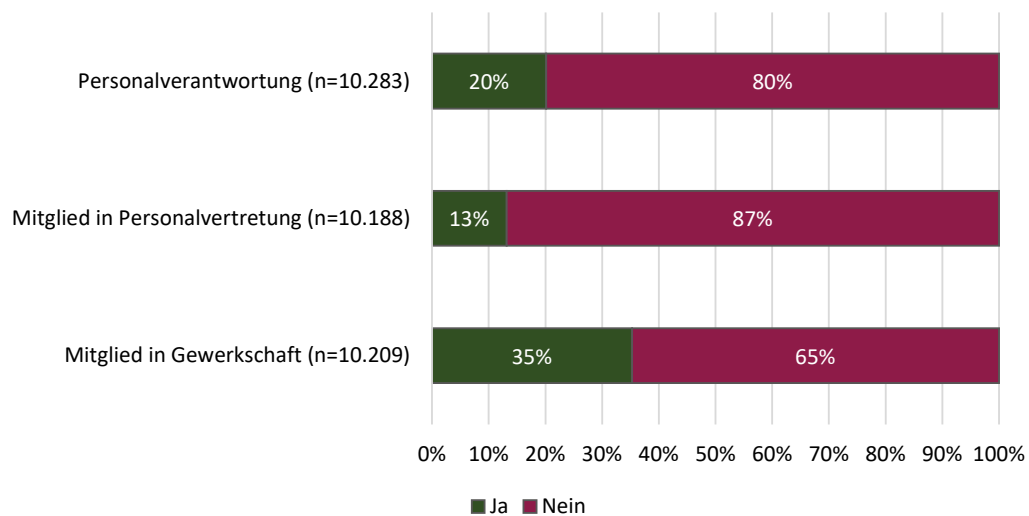


Der große Anteil an Frauen in der Umfrage ist durch die erhöhte Teilnahme von Beschäftigten aus den Bereichen der Sozial- und Arbeitsverwaltung und Schulen zu erklären (siehe Abbildung 15; kommunale und nicht kommunale Sozial- und Arbeitsverwaltung – m: n=1.895, w: n=4.639, Schulen – m: n=191, w: 616). Somit waren mehr als 75 Prozent aller weiblichen Befragten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung und den Schulen tätig, bei den Männern waren es nur mehr als die Hälfte. Dies spiegelt die Geschlechterverteilung in Sozial- und Arbeitsverwaltung und Schulen insgesamt wider. Da über 70 Prozent der Befragten in diesen beiden Beschäftigungsbereichen tätig sind, ist die ungleichmäßige Geschlechtsverteilung auch in der Gesamtstichprobe erheblich. Um Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den Geschlechtern bei der Gewaltbetroffenheit und bei anderen betrachteten Themenbereichen herausarbeiten zu können, wurde in der Auswertung auch nach Geschlechtern differenziert.



» **Abbildung 15: Teilnehmende nach Beschäftigungsbereich und Geschlecht (n=10.311)**

Die Mehrheit der Befragten gab jeweils an, keine Personalverantwortung zu haben (80 Prozent) und nicht Mitglied einer Personalvertretung (87 Prozent) zu sein. 65 Prozent gaben außerdem an, nicht Mitglied einer Gewerkschaft zu sein (siehe Abbildung 16). Die Fragen nach der Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft und Personalvertretung dienten insbesondere dazu, abzuschätzen, ob überdurchschnittlich viele Gewerkschaftsmitglieder oder in Personalvertretungen engagierte Beschäftigte an der Befragung teilgenommen haben. Da die Befragung der Beschäftigten über die Gewerkschaften verbreitet wurde, wäre dies durchaus möglich gewesen. Dies war hier jedoch nicht der Fall, sodass Rückschlüsse auf die Gesamtheit der Beschäftigten gezogen werden können.



» **Abbildung 16: Beschäftigte nach Personalverantwortung, Mitgliedschaft in einer Personalvertretung und/oder einer Gewerkschaft**

## 3.2 Ausmaß und Art der Gewalt

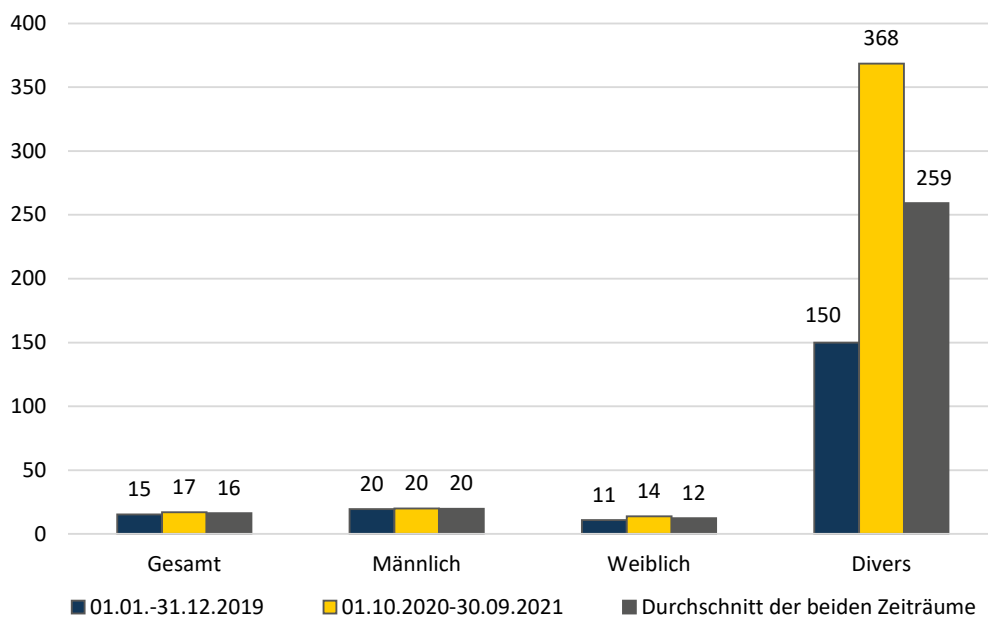
Dieses Kapitel beschäftigt sich damit, welches Ausmaß Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland annimmt und mit welchen Arten von Gewalt sich Beschäftigte konfrontiert sehen. Die Ergebnisse aus der Behörden- und Beschäftigtenbefragung werden dabei getrennt dargestellt. Scherpunkte sind dabei jeweils das *Ausmaß der gemeldeten/erlebten Gewalt* und die Häufigkeit verschiedener *Straftatbestände*. Dabei wird nach den verschiedenen *Beschäftigungsbereichen* unterschieden. Bei der *Beschäftigtenbefragung* wurde der Fokus zudem auf das Verhältnis der erlebten Gewalt zu der gemeldeten Gewalt gelegt und somit eine *Dunkelziffer* ermittelt; zusätzlich erfolgte die Auswertung hier auch getrennt nach *Tätigkeitsschwerpunkten* (Einzelbüro, Außendienst, Innendienst, etc.). Darüber hinaus wurde im Rahmen der Beschäftigtenbefragung erfasst, wie häufig Beschäftigte Zeugen von Gewaltereignissen wurden.

### 3.2.1. Behördenbefragung

#### 3.2.1.1. Ausmaß der den Behörden gemeldeten Gewalt

In der Behördenbefragung machten 1.465 Behörden Angaben zum Ausmaß der Gewalt, davon 40 Prozent mit gemeldeten Gewaltfällen. Im ersten Zeitraum (Z1), welcher sich retrospektiv auf das Jahr 2019 (vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie) bezieht, bezogen sich die Angaben der Behörden auf 358.099 Beschäftigte. Im zweiten Zeitraum (Z2: 01.10.2020-30.09.2021), während der Pandemie, waren Angaben zu 344.061 Beschäftigten vorhanden. Die Angaben der Behörden, die sowohl Aussagen zu gemeldeten Gewaltfällen als auch zur Geschlechterverteilung der Beschäftigten gemacht haben, umfassen knapp unter 40 Prozent an männlichen (Z1: n=83.380/Z2: n=83.812) und 60 Prozent an weiblichen Beschäftigten (Z1: n=129.858/Z2: n=131.740). Personen, die sich zu der Gruppe divers zählen, stellen den geringsten Anteil der Beschäftigten dar (Z1: n=20/ Z2: n=19).

Die Gewaltmeldungen der Beschäftigten in diesen Behörden lagen im Durchschnitt der beiden Zeiträume bei 16 Fällen pro Jahr und 1.000 Beschäftigte (siehe Abbildung 17). Alle nachfolgend genannten Fälle beziehen sich ebenso auf 1.000 Beschäftigte und den Zeitraum von einem Jahr im Durchschnitt. Männliche Beschäftigte (20 Fälle) meldeten über beide Zeiträume hinweg fast doppelt so viele Gewaltfälle wie weibliche Beschäftigte (12 Fälle). Für Personen, die sich zu der Gruppe divers zählen, lag die durchschnittliche Gewaltzahl auf 1.000 Beschäftigte um ein Vielfaches (259 Fälle) höher. Allerdings handelt es sich um wenige Befragte, daher ist das Ergebnis der Hochrechnung eingeschränkt zu verallgemeinern.



» **Abbildung 17: Ausmaß der Gewalt nach behördlich gemeldeten Fällen – Gesamt und nach Geschlecht (Fälle je 1.000 Beschäftigte)<sup>10</sup>**

Während der COVID-19-Pandemie stiegen die Meldungen aller Beschäftigten im Mittel um zwei Fälle pro 1.000 Beschäftigte an. Bei den Frauen stieg die Gewalt stärker an, mit drei Fällen mehr als 2019, bei Männern mit einem Anstieg unter einem Fall. Für die Gruppe divers ergab sich eine enorme Zunahme der Gewalt von 218 Fällen auf 1.000 Beschäftigte. Allerdings umfasst die zugrunde gelegte Teilstichprobe weniger als 30 Beschäftigte in den Behörden.

### 3.2.1.1.1. Ausmaß der den Behörden gemeldeten Gewalt nach Beschäftigungsbereich

Beschäftigte in den verschiedenen Beschäftigungsbereichen<sup>11</sup> sind mutmaßlich einer unterschiedlichen Gewaltbelastung ausgesetzt. Deshalb werden bei der Auswertung die verschiedenen Organisationseinheiten berücksichtigt (siehe Abbildung 18).

<sup>10</sup> Teilstichprobengrößen:

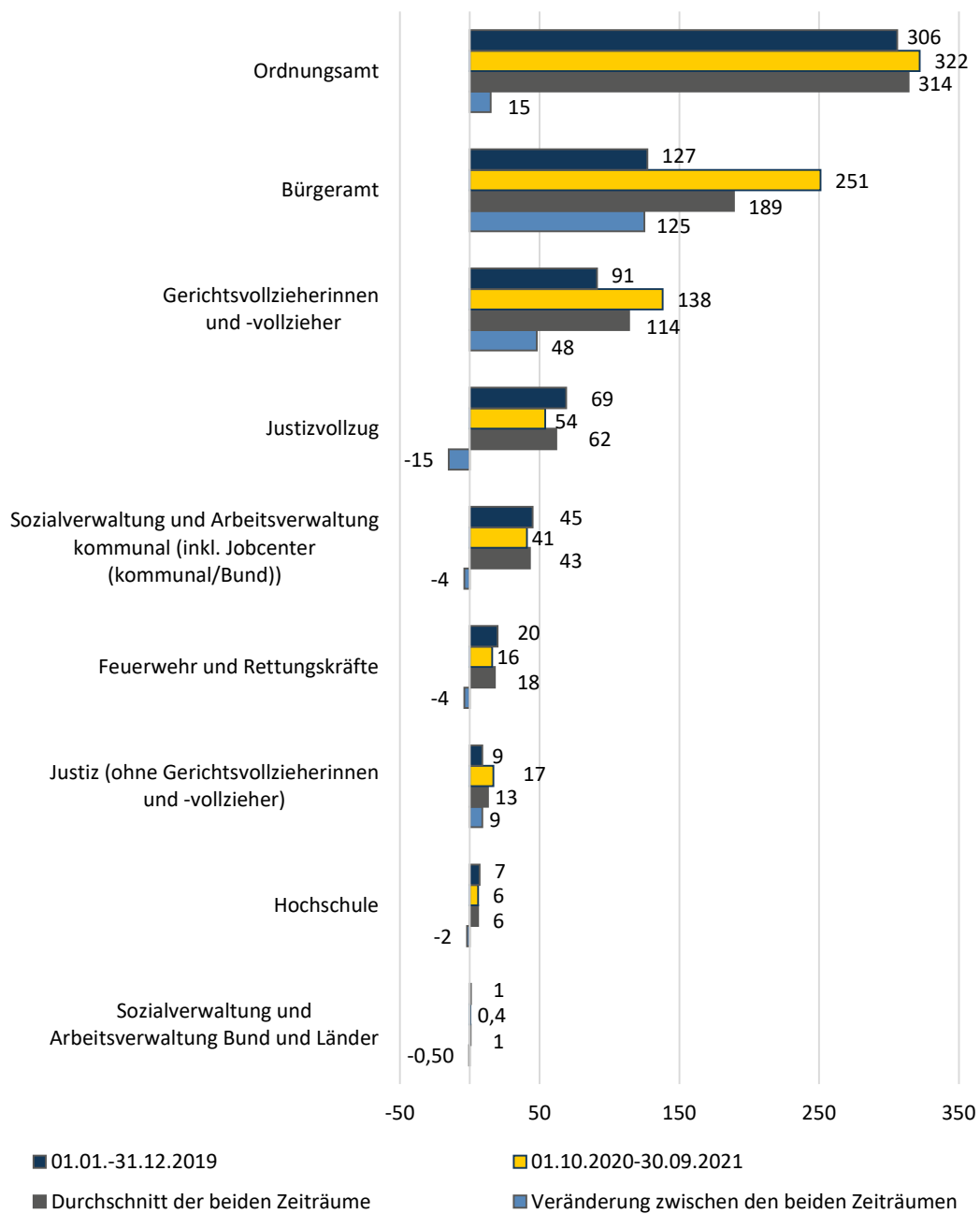
Gesamt (Behörden – Z1: n=1.319/Z2: n=1.342 mit Beschäftigten in Z1: n=358.099/Z2: n=344.061)

Männlich (Behörden – Z1: n=944/Z2: n=945 mit Beschäftigten in Z1: n=83.380/Z2: n=83.812)

Weiblich (Behörden – Z1: n=953/Z2: n=967 mit Beschäftigten in Z1: n=129.858/Z2: n=131.740)

Divers (Behörden – Z1: n=819/Z2: n=810 mit Beschäftigten in Z1: n=20/Z2: n=19)

<sup>11</sup> Behörden-n je Beschäftigungsbereich und Jahr von 37 (Hochschulen Z1/Z2) bis knapp unter 350 (Justiz Z2). N der Beschäftigten in diesen Behörden je Bereich und Zeitraum von 1.203 (Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher Z2) bis knapp unter 67.000 (Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung Bund und Länder Z2).



» **Abbildung 18: Ausmaß der Gewalt nach behördlich gemeldeten Fällen je Beschäftigungsbereich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

Unter zehn Gewaltfälle auf 1.000 Beschäftigte und damit *die geringste Betroffenheit* im Durchschnitt beider Zeiträume, wurde in der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern (sechs Fälle; Behörden in Z1: n=69/ Z2: n=70) und in Hochschulen (0,7 Fälle; Behörden in Z1/Z2: n=37) gemeldet.

*Bereiche mit mittlerer Betroffenheit*, d.h. zwischen zehn und 70 Gewaltfällen auf 1.000 Beschäftigte, waren die Bereiche der Justiz (13 Fälle; Behörden in Z1: n=341/Z2: n=345), der Feuerwehr und der Rettungskräfte (18 Fälle; Behörden in Z1/Z2: n=53), der kommunalen Sozial- und Arbeitsverwaltung (43 Fälle; Z1/Z2: n=222) und des Justizvollzugs (62 Fälle; Behörden in Z1: n=51/Z2: n=52).

*Am stärksten betroffene Bereiche* mit über 70 Fällen je 1.000 Beschäftigte über beide Zeiträume hinweg waren die Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (114 Fälle; Behörden in Z1: n=141/Z2: n=143), das Bürgeramt (189 Fälle; Behörden in Z1: n=271/Z2: n=273) und das Ordnungsamt mit den meisten gemeldeten Fällen aller Bereiche (314 Fälle; Behörden in Z1: n=280/Z2: n=279).

In den *Beschäftigungsbereichen* Justizvollzug (minus 15 Fälle), kommunale Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung (minus vier Fälle), Feuerwehr und Rettungskräfte (minus vier Fälle), Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern (minus zwei Fälle) und Hochschulen (minus einen halben Fall) war die Gewalt abnehmend. Ein (mittelstarker) Anstieg fand in den Bereichen Justiz (neun Fälle), Ordnungsamt (15 Fälle) und bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (48 Fälle) statt. Mit einem Zuwachs von 98 Prozent (125 Fälle) fand der stärkste Gewaltnstieg in den Bürgerämtern statt.

*Anmerkung:* Die Feuerwehr und Rettungskräfte wiesen nur eine mittlere Betroffenheit der gemeldeten Gewalt auf 1.000 Beschäftigte und zudem einen Rückgang dieser während der COVID-19-Pandemie auf. Die Daten der Behördenbefragung bestätigen das durch die Medien<sup>12</sup> oft vermittelte Bild von einem Gewaltnstieg gegenüber Feuerwehr und Rettungskräften seit der COVID-19-Pandemie somit nicht.

### 3.2.1.2. Arten der Gewalterfahrungen (Straftatbestände) der den Behörden gemeldeten Gewalt

Bei den behördlich gemeldeten *Straftatbeständen*<sup>13</sup> wurden am häufigsten Beleidigung (14 Fälle) und Bedrohung (neun Fälle) genannt, gefolgt von schwereren Gewaltarten wie

---

<sup>12</sup> WDR 2022; BR 2021; ZDF 2021.

<sup>13</sup> Teilstichprobengrößen nach Straftatbestand:

Die Anzahlen der antwortenden Behörden, die Angaben zu den Straftatbeständen machten, lagen pro erfassten Zeitraum je über 1.200 Behörden und über 220.000 Beschäftigten insgesamt (in diesen Behörden). Für die Differenzierung nach Geschlecht und Straftatbestand (ausgenommen die Personengruppe divers) lagen die Behördenzahlen bei über 950 und unter 1000. Die Beschäftigtenzahlen nach Geschlecht und Straftatbestand waren ebenso etwas geringer als die Gesamtzahlen (immer über 67.000 aber unter 110.000 pro Straftatbestand und Geschlecht, siehe nächste Fußnote).

Gesamt

- Beleidigung (Behörden in Z1: n=1.282/Z2: n=1.288 mit Beschäftigten in Z1: n=239.757/Z2: n=239.307)
- Bedrohung (Behörden in Z1: n=1.264/Z2: n=1.286 mit Beschäftigten in Z1: n=234.301/Z2: n=235.854)

versuchte Körperverletzung (drei Fälle) und Körperverletzung (zwei Fälle) (siehe Abbildung 19). Meldungen zu versuchter Tötung (0,03 Fälle) und sexueller Gewalt (0,2 Fälle) lagen sehr viel seltener vor. In keiner der Behörden wurde im Befragungszeitraum eine Beschäftigte oder ein Beschäftigter getötet.

Wie auch bei den Gesamtzahlen nimmt bei beiden *Geschlechtern*<sup>14</sup> die durchschnittliche Betroffenheit mit der Schwere der Gewaltart ab. Die durchschnittliche Verteilung an Gewaltfällen beider Zeiträume auf 1.000 Beschäftigte war bei den männlichen Befragten absteigend für die Beleidigungen (14 Fälle), dann die Bedrohungen (10 Fälle), gefolgt von versuchter Körperverletzung (4 Fälle) und abschließend Körperverletzung (4 Fälle; siehe Abbildung 20).

Bei den Frauen lagen im Durchschnitt (von Z1 und Z2) von 1.000 Beschäftigten die Beleidigungen ganz oben (9 Fälle), anschließend die Bedrohungen (sechs Fälle; siehe Abbildung 21). Versuchte Körperverletzung lag hier im Mittelbereich (ein Fall) und die Körperverletzung mit dem geringsten Wert an letzter Stelle (0,5 Fälle).

Männliche Beschäftigte (m) meldeten, innerhalb der Straftatbestände, im Schnitt fast sechsmal mehr gewalttätige Übergriffe als Frauen (w) und waren im Verhältnis zu Frauen vermehrt von schwereren Straftatbeständen wie versuchte Körperverletzung (m: vier Fälle/w: ein Fall), Körperverletzung (m: vier Fälle/w: 0,5 Fälle) und versuchte Tötung (m: 0,09 Fälle/w: 0,01) betroffen. Die einzige Ausnahme von allen Straftatbeständen liegt bei

- 
- Versuchte Körperverletzung (Behörden in Z1: n=1.265/Z2: n=1.274 mit Beschäftigten in Z1: n=235.494/Z2: n=224.896)
  - Körperverletzung (Behörden in Z1: n=1.264/Z2: n=1.278 mit Beschäftigten in Z1: n=248.751/Z2: n=228.781)
  - Versuchte Tötung (Behörden in Z1: n=1.277/Z2: n=1.280 mit Beschäftigten in Z1: n=227.963/Z2: n=229.802)
  - Sexuelle Gewalt (Behörden in Z1: n=1.262/Z2: n=1.277 mit Beschäftigten in Z1: n=221.975/Z2: n=229.482).
  - Tötungen wurde erfreulicherweise von keiner Behörde als Straftatbestand angegeben

<sup>14</sup> Teilstichprobengrößen nach Straftatbestand und Geschlecht:

Männliche Befragte:

- Beleidigungen (Behörden – Z1: n=964/Z2: n=974 mit Beschäftigten in Z1: n=70.434/Z2: n=71.121)
- Bedrohungen (Behörden – Z1: n=956/Z2: n=976 mit Beschäftigten in Z1: n=70.698/Z2: n=72.075)
- Versuchte Körperverletzung (Behörden – Z1: n=966/Z2: n=974 mit Beschäftigten in Z1: n=69.879/Z2: n=68.411)
- Körperverletzung (Behörden – Z1: n=970/Z2: n=988 mit Beschäftigten in Z1: n=73.162/Z2: n=71.617).
- Versuchte Tötung (Behörden – Z1: n=991/Z2: n=995 mit Beschäftigten in Z1: n=73.661/Z2: n=67.724).
- Sexuelle Gewalt (Behörden – Z1: n=975/Z2: n=990 mit Beschäftigten in Z1: n=71.033/Z2: n=73.229)

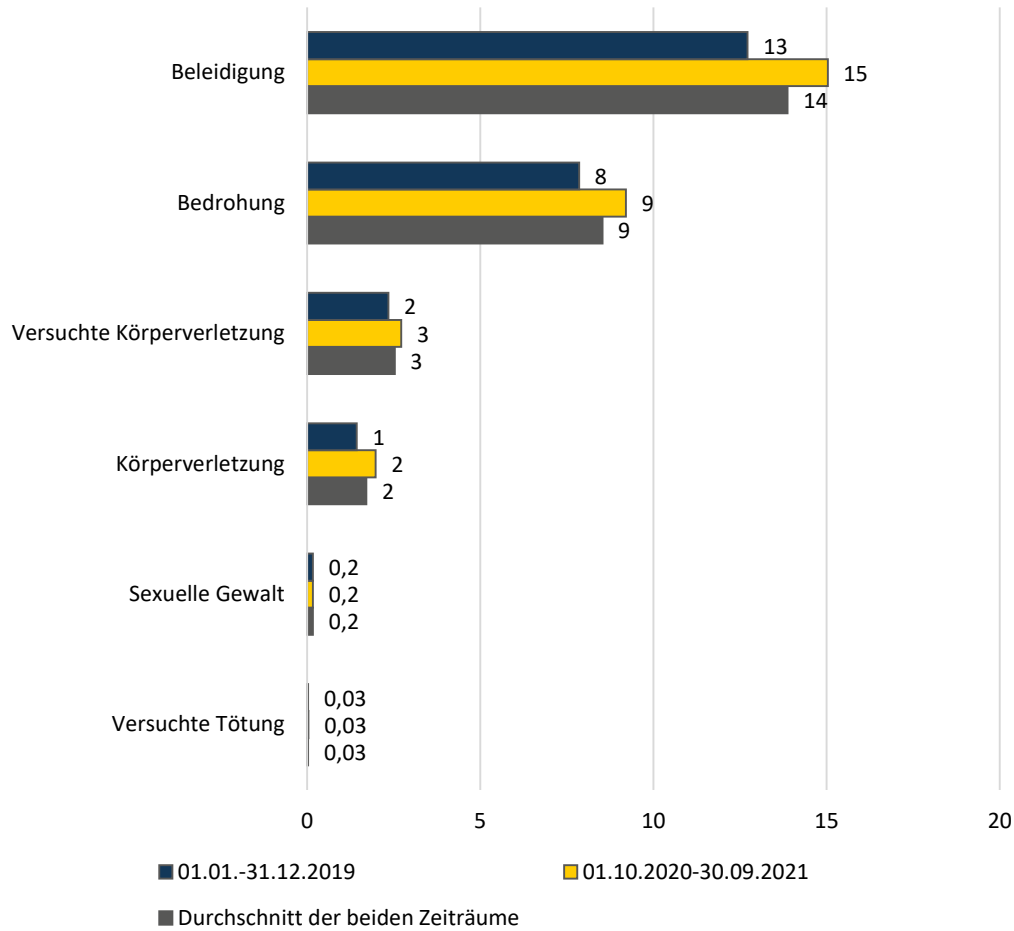
Weibliche Befragte:

- Beleidigungen (Behörden – Z1: n=969/Z2: n=974 mit Beschäftigten in Z1: n=98.969/Z2: n=100.644)
- Bedrohungen (Behörden – Z1: n=960/Z2: n=977 mit Beschäftigten in Z1: n=96.541/Z2: n=100.521)
- Versuchte Körperverletzung (Behörden – Z1: n=969/Z2: n=975 mit Beschäftigten in Z1: n=101.698/Z2: n=97.536)
- Körperverletzung (Behörden – Z1: n=970/Z2: n=989 mit Beschäftigten in Z1: n=101.994/Z2: n=98.146)
- Versuchte Tötung: (Behörden – Z1: n=991/Z2: n=995 mit Beschäftigten in Z1: n=97.014/Z2: n=99.008)
- Sexuelle Gewalt (Behörden – Z1: n=975/Z2: n=990 mit Beschäftigten in Z1: n=93.763/Z2: n=98.657).

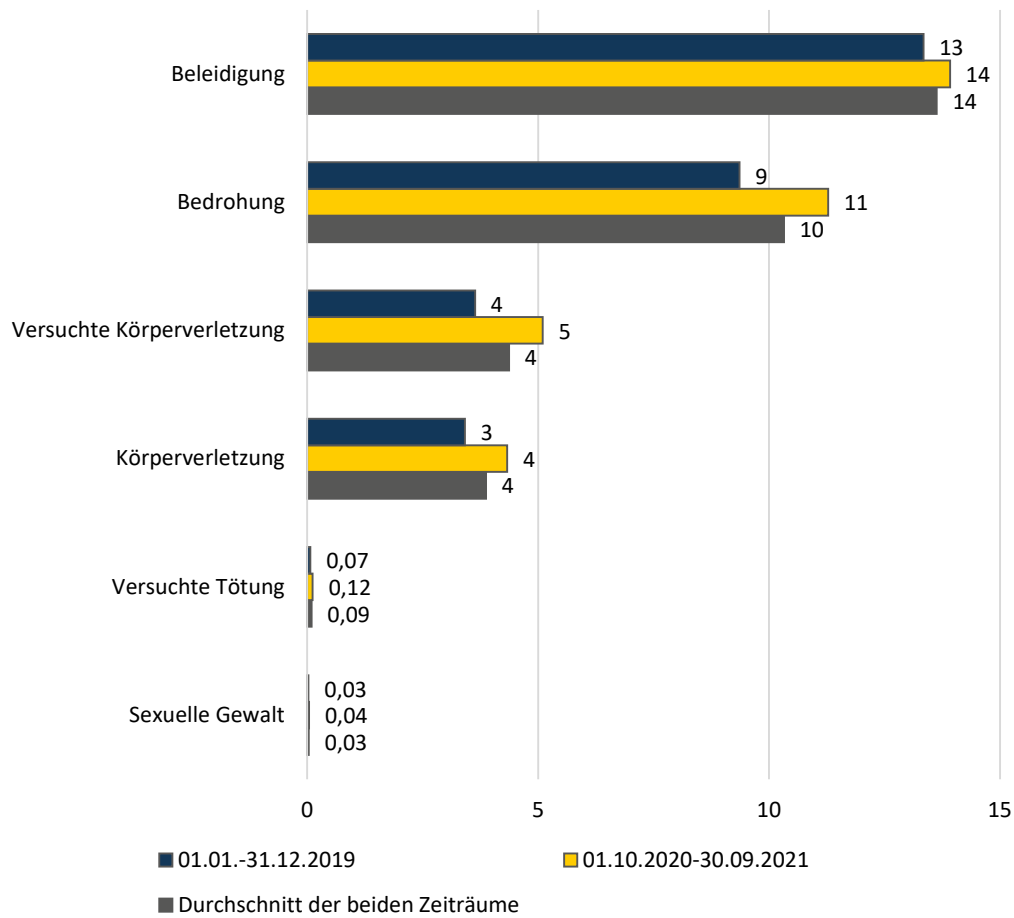
Die Personengruppe divers wurde aufgrund der zu kleinen Teilstichprobengröße (n kleiner 30 Beschäftigte) nicht nach Straftatbeständen ausgewertet.



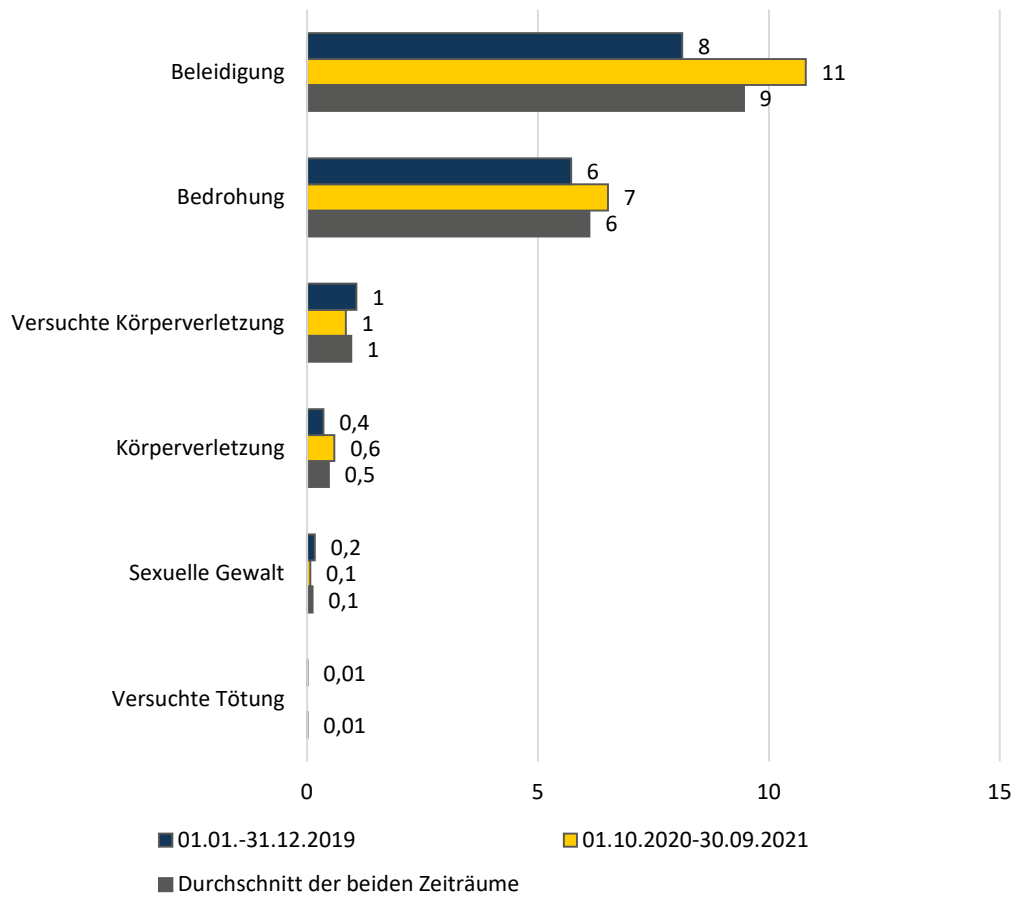
der sexuellen Gewalt. Nur hier waren die Frauen stärker betroffen als die Männer (m: 0,03 Fälle/w: 0,1 Fälle).



>> **Abbildung 19: Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – Gesamt (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**



» **Abbildung 20: Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – männlich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**



» **Abbildung 21: Behördlich gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – weiblich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

Bei den *Straftatbeständen* stiegen während der COVID-19-Pandemie am stärksten die Beleidigungen an (um zwei Fälle). Etwas geringer (jeweils ein Fall) fiel der Anstieg bei den Straftatbeständen Bedrohung und Körperverletzung aus. Fast keinen An- bzw. Abstieg gab es bei den Straftatbeständen versuchte Körperverletzung (0,4 Fälle), versuchte Tötung (0,01 Fälle) und sexuelle Gewalt (-0,001 Fälle).

Bei den *Männern* nahm die Gewalt am stärksten im Bereich Bedrohung (zwei Fälle), gefolgt von Beleidigung, versuchter Körperverletzung und Körperverletzung (je ein Fall) zu. Im Unterschied dazu stiegen die versuchte Tötung und sexuelle Gewalt bei männlichen Opfern nur gering an (nur um 0,1 bis 0,01 Fälle), wobei sexuelle Gewalt von Männern zunehmend häufiger gemeldet wurde als von Frauen bzw. insgesamt. Bei den *Frauen* stiegen die Beleidigungen am stärksten (um drei Fälle) an, gefolgt von Bedrohungen (ein Fall). Körperverletzung (0,2 Fälle) nahm ebenfalls in geringerem Umfang zu. Versuchte Körperverletzung (minus 0,2 Fälle), versuchte Tötung (minus 0,01 Fälle) und sexuelle Gewalt (- 0,1 Fälle) stiegen nicht an bzw. nahmen in geringem Maße ab.

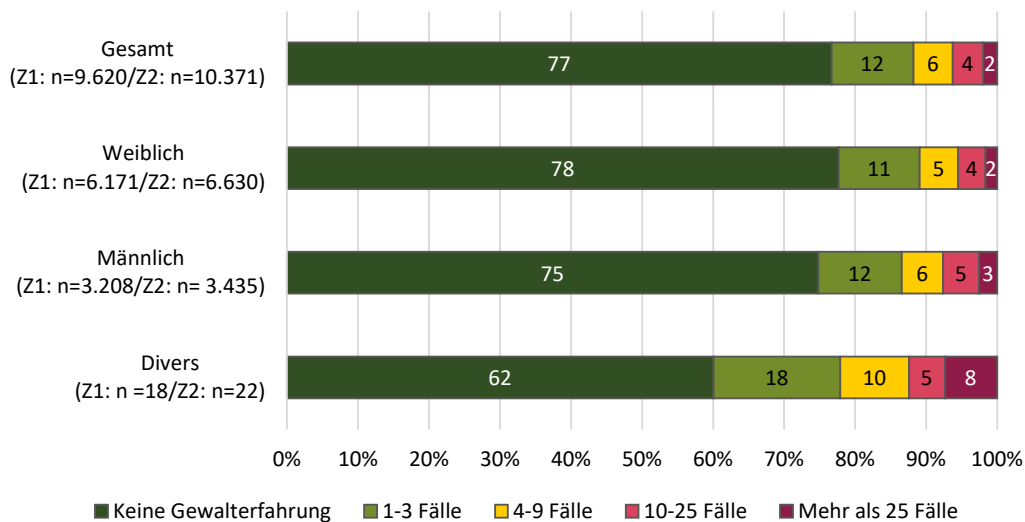
Der Anstieg der Straftatbestände differenziert sich nach Geschlecht. Bei männlichen Beschäftigten zeigt sich ein höherer Anstieg bei der (versuchten) Körperverletzung und Bedrohung, wohingegen der Anstieg bei weiblichen Beschäftigten höher bei der Beleidigung ist. Damit ergibt sich eine geschlechtsspezifische Entwicklung mit der Pandemie, in der beide Geschlechter insgesamt häufiger Gewalt erfahren, aber Unterschiede in der Art der Gewalt bestehen.

### 3.2.2. Beschäftigtenbefragung

#### 3.2.2.1. Ausmaß der von den Beschäftigten erlebten Gewalt

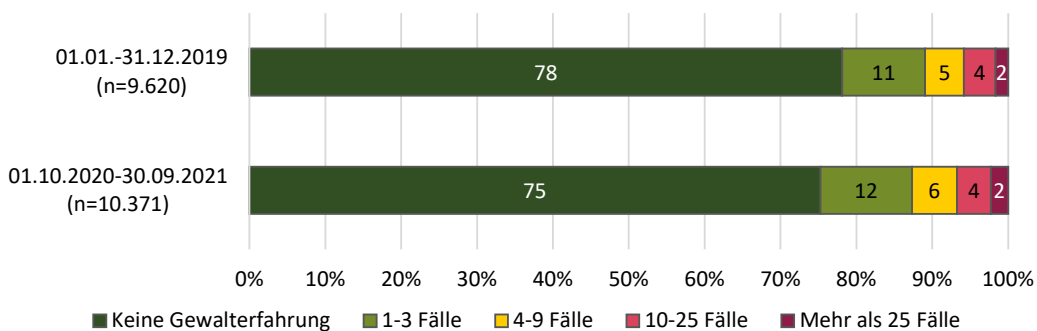
Im Durchschnitt der beiden Befragungszeiträume gaben 23 Prozent der Beschäftigten an, Gewalterfahrungen gemacht zu haben; 77 Prozent erlebten keine Gewalt (siehe Abbildung 22). 12 Prozent gaben an, ein bis drei Fälle innerhalb von 12 Monaten erlebt zu haben. Bei sechs Prozent waren es vier bis neun Fälle, bei vier Prozent zehn bis 25 Fälle. Zwei Prozent erlebten mehr als 25 Mal Gewalt. Unterscheidet man zwischen Einfach- und Mehrfachbetroffenheit, so erlebten 4 Prozent der Beschäftigten innerhalb eines Jahres einmal Gewalt, 19 Prozent wurden mehrfach Opfer von Übergriffen.

Insgesamt sind Männer etwas häufiger von Gewalt betroffen als Frauen. Während 78 Prozent der weiblichen Beschäftigten keine Gewalt erfahren haben, waren es bei den männlichen Beschäftigten 75 Prozent. Am stärksten betroffen waren Personen mit dem Geschlechtseintrag „divers“ (nur 62 Prozent ohne Gewalterfahrungen; allerdings n kleiner 30 in beiden Zeiträumen).



» **Abbildung 22: Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume**

Betrachtet man die Befragungszeiträume vor (2019) und während der COVID-19-Pandemie (1.10.2020-30.09.2021) im Vergleich, wird deutlich, dass Beschäftigte während der Pandemie häufiger Gewalterfahrungen machten (siehe Abbildung 23). Im Jahr 2019 machten 22 Prozent eine oder mehrere Gewalterfahrungen, 2020 bis 2021 waren es 25 Prozent.

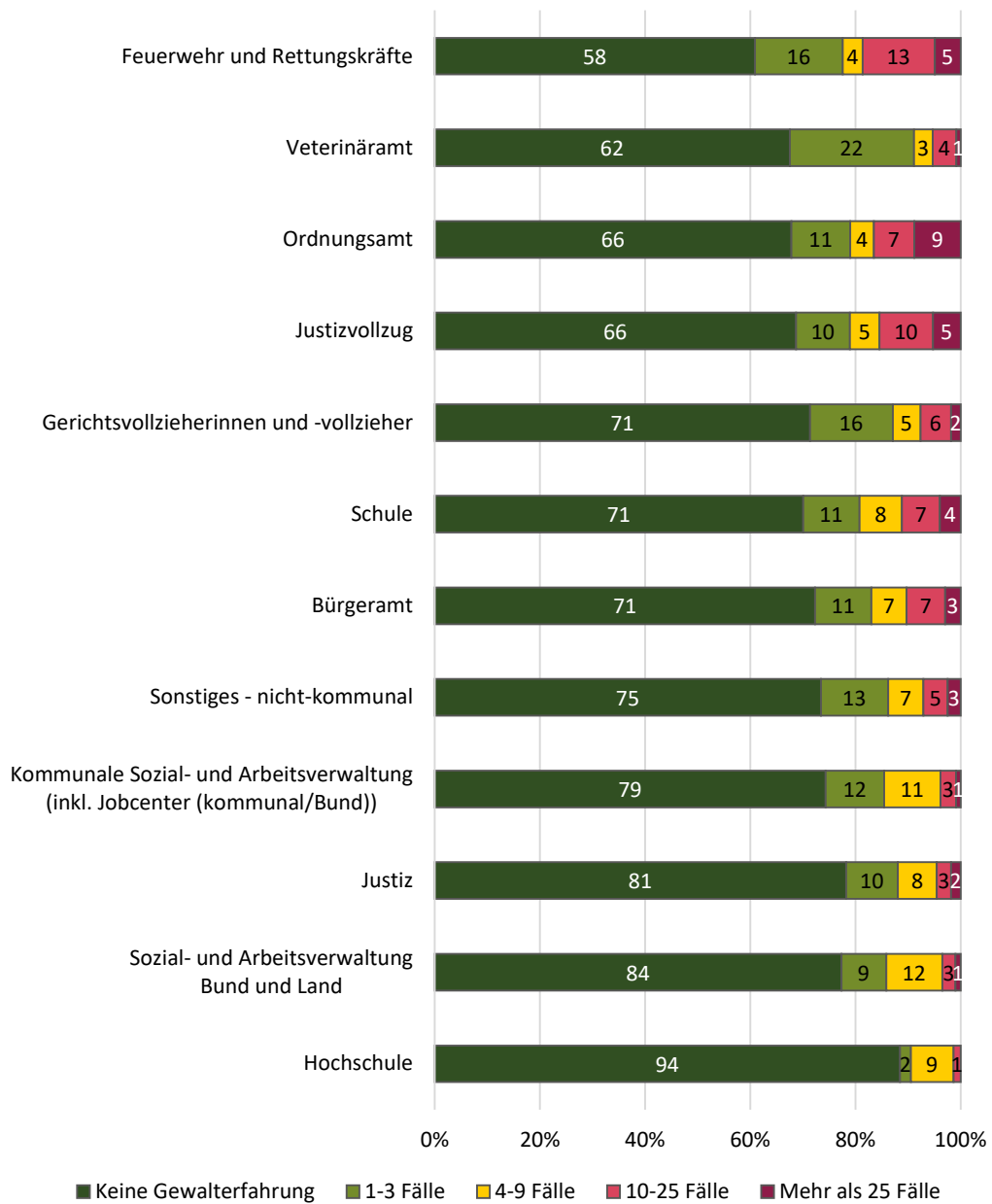


» **Abbildung 23: Gewalterfahrungen pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021**

### 3.2.2.1.1 Ausmaß der erlebten Gewalt nach Beschäftigungsbereich

Abbildung 24 zeigt, welcher Anteil der Beschäftigten aus den verschiedenen Bereichen wie häufig von Gewalt betroffen war. In den stark von Gewalt betroffenen Bereichen Feuerwehr und Rettungskräfte, Veterinäramt, Ordnungsamt und Justizvollzug haben jeweils ein Drittel oder mehr der Beschäftigten innerhalb eines Jahres Gewalt erlebt. Jeweils über 15 Prozent der Beschäftigten haben bei Feuerwehr und Rettungskräften, im Ordnungsamt und im Justizvollzug mehr als 10 Übergriffe pro Jahr erlebt; 9 Prozent der Beschäftigten in den Ordnungsämtern sind sogar in mehr als 25 Fällen Opfer von Gewalt geworden. In den

Hochschulen, der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern und in der Justiz haben hingegen unter 20 Prozent der Beschäftigten Gewalt erlebt.



» **Abbildung 24: Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich<sup>15</sup> – Durchschnitt beide Zeiträume**

<sup>15</sup> Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich:

- Hochschule (Z1: n=69/Z2: n=70)
- Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund und Land (Z1: n=1.325/Z2: n=1.412)

Abbildung 25 stellt dar, wie sich die durchschnittliche Anzahl erlebter Übergriffe pro Person und Jahr zwischen den beiden Befragungszeiträumen verändert hat. Hierbei ist zu beachten, dass Durchschnittswerte stark von den Angaben einzelner Befragter mit besonders vielen Gewalterfahrungen („Ausreißer“) beeinflusst werden. Um diese Verzerrung gering zu halten, wurden die Angaben der extremsten Ausreißer, die bei über 500 Fällen pro Person und Jahr lagen, auf 500 als Obergrenze gesetzt.<sup>16</sup> Die Darstellungsform der Mittelwerte eignet sich, um Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Beschäftigten oder zwischen den beiden Zeiträumen zu erfassen, was im Folgenden dargestellt wird.

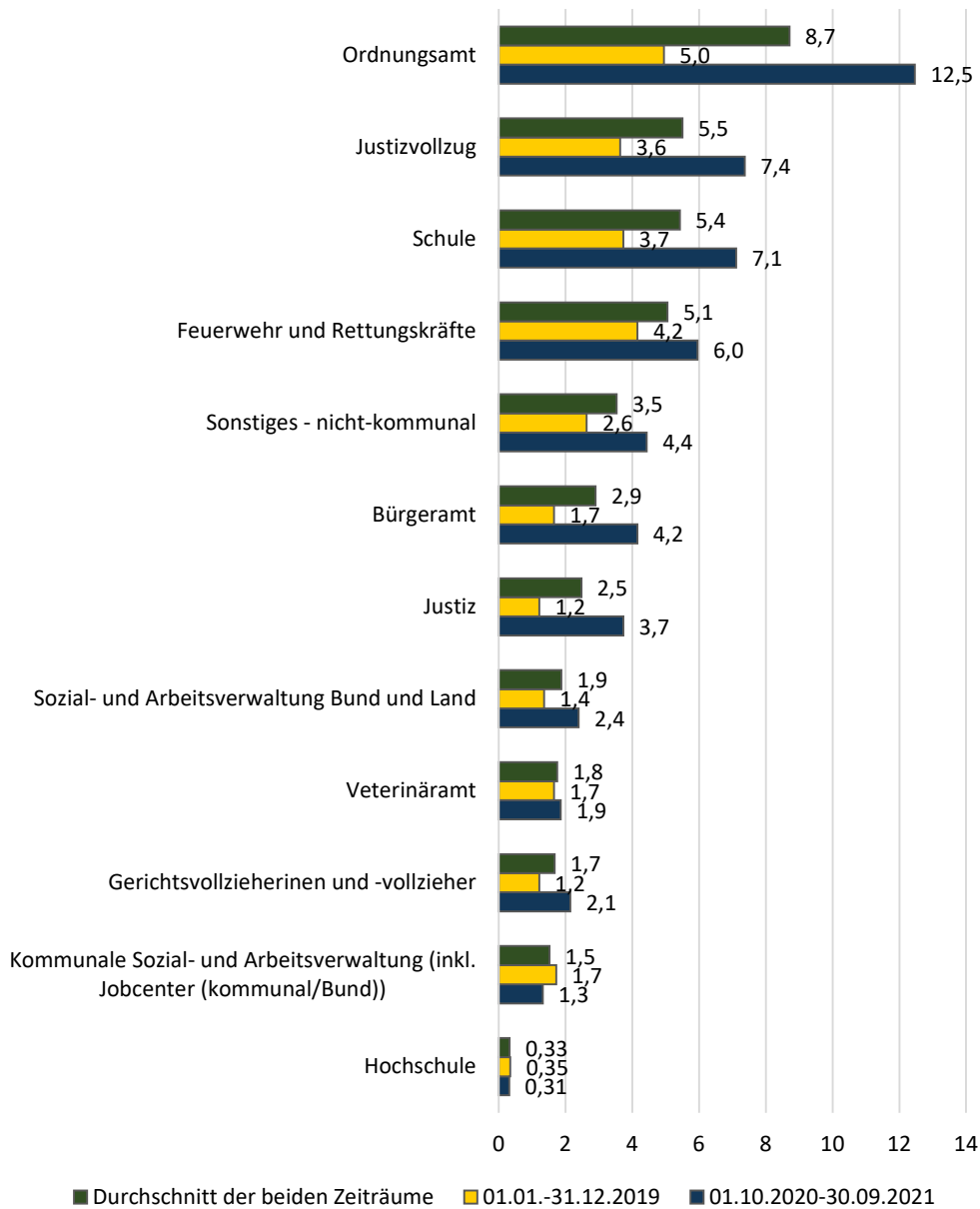
Es wird deutlich, dass die Gewalt zwischen 2019 und Oktober 2020 bis September 2021 in fast allen Beschäftigungsbereichen zugenommen hat. Besonders deutlich ist die Zunahme im Bereich der Justiz (+207 Prozent), beim Ordnungsamt (+152 Prozent) und Bürgeramt (+150 Prozent). Auch im Justizvollzug, in Schulen, in sonstigen nicht kommunalen Bereichen, in der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern und bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern hat die Gewalt um mehr als die Hälfte zugenommen. Die Gewalt hat sowohl in Bereichen zugenommen, die direkt bei der Umsetzung von Corona-Maßnahmen involviert waren (z. B. Ordnungsamt), als auch in Bereichen, bei denen aufgrund von Behördenschließungen für den Publikumsverkehr ein Rückgang des Gewaltausmaßes vermutet werden könnte (z. B. Bürgeramt). Ein Grund dafür wäre, dass auch verbale Gewalt (Beleidigungen, Bedrohungen) erfasst wurde, die per Telefon, E-Mail oder postalisch stattfinden kann. Der starke Anstieg im Bereich der Schulen (+91 Prozent) mag auf den ersten Blick verwundern, liegt doch die Annahme nahe, dass Lehrkräfte durch die COVID-19-Schutzmaßnahmen, in Form von Schulschließungen, weniger Gewalt ausgesetzt waren. Es ist aber zu bedenken, dass nie alle Schulformen oder alle Klassenstufen, auch nicht über den gesamten, abgefragten zweiten Zeitraum (01.10.2020-30.09.2021), geschlossen waren. Darüber hinaus sind auch hier Straftatbestände zu berücksichtigen, die in digitaler oder postalischer Form, also ohne persönlichen Kontakt, begangen werden wie z. B. Beleidigungen und Bedrohungen. Da Lehrkräfte außerdem Schutzmaßnahmen wie die Masken- oder Testpflicht durchsetzen mussten, können sie Ziel von Anfeindungen von Gegnern dieser Maßnahmen geworden sein.

Ein leichter Rückgang der Gewalt ist allein in der kommunalen Sozial- und Arbeitsverwaltung und bei Hochschulen zu beobachten. Grund hierfür könnten die langen Schließungen

- 
- Justiz (Z1: n=257/Z2: n=257)
  - Kommunale Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter (kommunal/Bund; Z1: n=4.798/Z2: n=5.137)
  - Sonstiges – nicht-kommunal (Z1: n=1.031/Z2: n=1.108)
  - Bürgeramt (Z1: n=242/Z2: n=258)
  - Schule (Z1: n=728/Z2: n=793)
  - Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (Z1: n=47/Z2: n=55)
  - Justizvoll (Z1: n=142/Z2: n=152)
  - Ordnungsamt (Z1: n=439/Z2: n=479)
  - Veterinäramt (Z1: n=130/Z2: n=137)
  - Feuerwehr und Rettungskräfte (Z1: n=356/Z2: n=391)

<sup>16</sup> Dabei handelte es sich um drei Fälle, zweimal bei der Zahl gewalttätiger Übergriffe insgesamt (2.710 und 1.120) und einmal bei den Beleidigungen (710). Angaben bis zu 500 Fällen kamen durchaus mehrfach, wenn auch nicht häufig, vor. Auch wenn 500 Fälle pro Jahr bereits eine extrem hohe Gewaltbelastung darstellen, so ist davon auszugehen, dass es sich nicht um Eingabefehler, sondern tatsächlich um die Erfahrungen von Beschäftigten handelt, die teils mehrmals täglich Gewalt – insbesondere Beleidigungen – erfahren.

der Behörden und Hochschulen für den Publikumsverkehr während der Pandemie sein. Diese beiden Bereiche gehören aber insgesamt zu den am wenigsten von Gewalt betroffenen Bereichen.



**>> Abbildung 25: Durchschnittliche Anzahl der Gewalterfahrungen<sup>17</sup> pro Person nach Beschäftigungsbereich<sup>18</sup> in den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021**

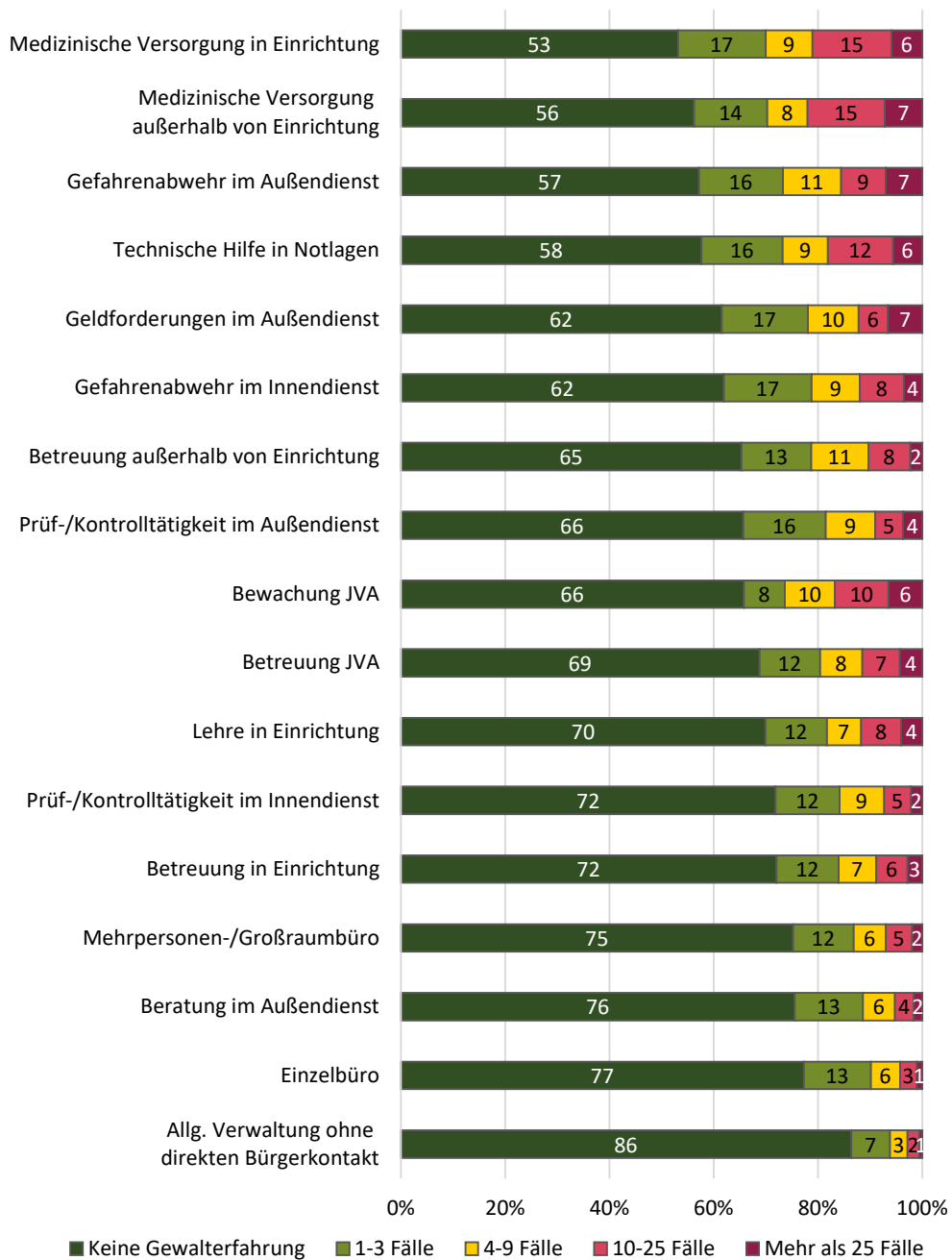
<sup>17</sup> Zwei Ausreißer von über 500 wurden auf 500 gesetzt, um eine Verzerrung durch diese Einzelwerte gering zu halten.

<sup>18</sup> Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich siehe Fußnote 15.



### 3.2.2.1.2. Ausmaß der Gewalt nach Tätigkeitsschwerpunkten

Um genauer unterscheiden zu können, in welchen Arbeitskontexten Beschäftigte wieviel Gewalt erleben, wurden in der Beschäftigtenbefragung die jeweiligen Tätigkeitsschwerpunkte abgefragt. Abbildung 26 zeigt die Anzahl der Gewalterfahrungen pro Person und Jahr im Mittel der beiden Befragungszeiträume. Es wird deutlich, dass die Häufigkeit von Gewalterfahrungen sich stark nach Arbeitskontext unterscheidet. Von Beschäftigten der allgemeinen Verwaltung ohne direkten Bürgerkontakt haben 14 Prozent Gewalterfahrungen gemacht; von Personen, die im Einzelbüro (23 Prozent), Mehrpersonen-/Großraumbüro (25 Prozent) arbeiten oder Beratung im Außendienst (24 Prozent) erbringen, hat rund ein Viertel Gewalt erfahren. In mehreren Bereichen hingegen haben über 40 Prozent der Befragten Gewalterfahrungen gemacht: hierzu gehören die technische Hilfe in Notlagen (42 Prozent), die Gefahrenabwehr im Außendienst (43 Prozent) sowie die medizinische Versorgung außerhalb von (44 Prozent) und in Einrichtungen (47 Prozent). Zudem ist in diesen Bereichen der Anteil derjenigen, die mehr als zehn Gewalterfahrungen pro Jahr gemacht haben, mit jeweils über 15 Prozent besonders hoch. Dass Personen, die medizinische Hilfe gegenüber der Bevölkerung leisten, die höchste Gewaltbetroffenheit aufweisen, ist möglicherweise überraschend. Diese Ergebnisse stimmen aber mit verschiedenen Studien überein, die eine hohe Gewaltbetroffenheit von Rettungskräften ausmachen. In Bezug auf die gemeldeten Fälle (siehe Kapitel 3.2.1.1.1) konnte in der Behördenbefragung allerdings keine hohe Gewaltbetroffenheit festgestellt werden.



» **Abbildung 26: Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Tätigkeitsschwerpunkt<sup>19</sup> – Durchschnitt beide Zeiträume**

<sup>19</sup> Teilstichprobengrößen nach Tätigkeitsschwerpunkt:

- Allg. Verwaltung ohne direkten Bürgerkontakt (Z1: n=1204/Z2: n=1297)
- Einzelbüro (Z1: n=4736/Z2: n=5066)
- Beratung im Außendienst (Z1: n=1490/Z2: n=1598)
- Mehrpersonen-/Großraumbüro (Z1: n=1977/Z2: n=2123)

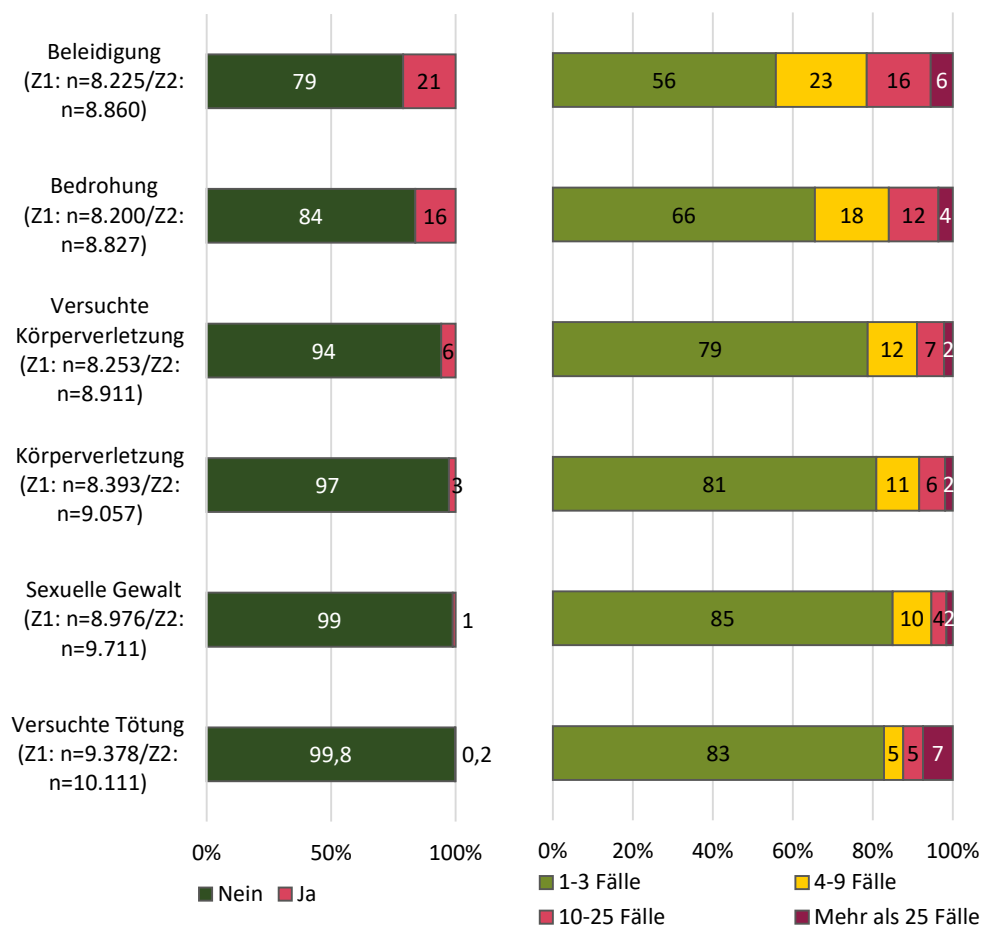
### 3.2.2.2. Arten der Gewalterfahrungen

Beschäftigte, die im Befragungszeitraum Opfer von Gewalt geworden sind, wurden gefragt, wie häufig verschiedene Straftaten gegen sie verübt wurden (siehe Abbildung 27).

Die Häufigkeit nimmt mit der Schwere der Straftat ab. Während 21 Prozent der Beschäftigten innerhalb eines Jahres Beleidigungen und 16 Prozent Bedrohungen erlebten, sind es bei allen anderen abgefragten Straftaten weniger als 10 Prozent. Versuchte Körperverletzungen wurden gegen sechs Prozent der Befragten, Körperverletzungen gegen drei Prozent verübt. Sexuelle Gewalt erlebte rund ein Prozent der Befragten, 0,2 Prozent waren Opfer einer versuchten Tötung.

Vergleicht man diejenigen, die Opfer einer bestimmten Straftat wurden (siehe Abbildung 27, rechte Seite) miteinander, wurde unter den Opfern von Beleidigungen fast die Hälfte (44 Prozent) über drei Mal im Jahr beleidigt. 22 Prozent gaben sogar an, zehn oder mehr Beleidigungen pro Jahr erlebt zu haben. Wenn Befragte Bedrohungen erlebten, kam dies bei 66 Prozent ein bis drei Mal pro Jahr vor, 16 Prozent wurden 10 Mal oder häufiger bedroht. Bei allen anderen abgefragten Straftatbeständen erlebte die große Mehrheit der Betroffenen diese ein bis drei Mal pro Jahr: versuchte Körperverletzung (79 Prozent), Körperverletzung (81 Prozent), versuchte Tötung (83 Prozent) und sexuelle Gewalt (85 Prozent).

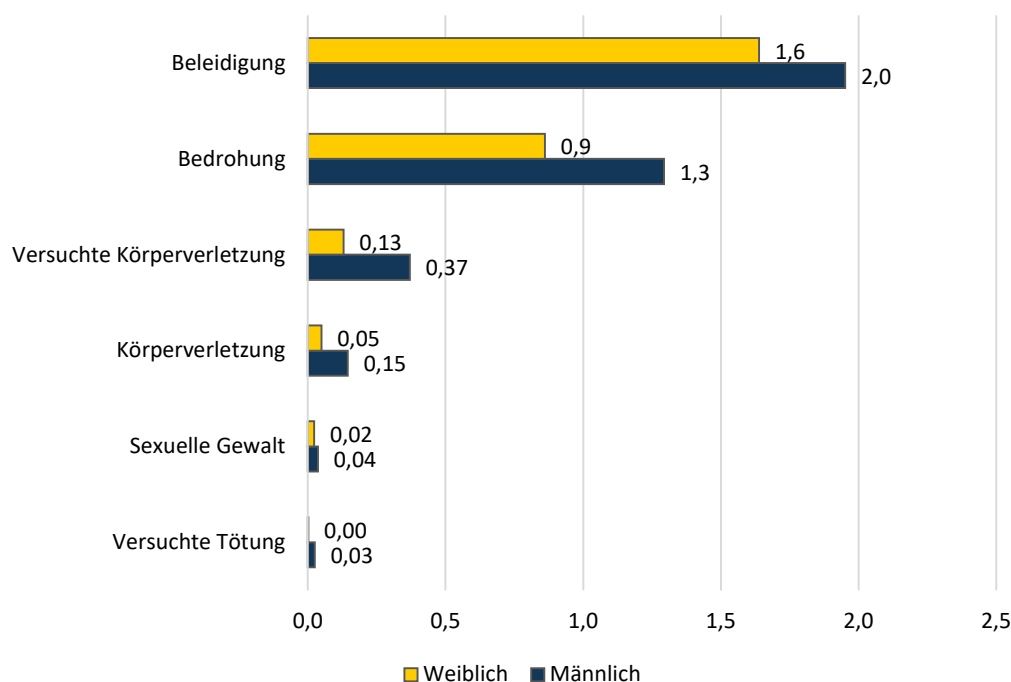
- 
- Betreuung in Einrichtung (Z1: n=622/Z2: n=680)
  - Prüf-/Kontrolltätigkeit im Innendienst (Z1: n=790/Z2: n=863)
  - Lehre in Einrichtung (Z1: n=736/Z2: n=794)
  - Betreuung JVA (Z1: n=132/Z2: n=142)
  - Bewachung JVA (Z1: n=111/Z2: n=119)
  - Prüf-/Kontrolltätigkeit im Außendienst (Z1: n=978/Z2: n=1063)
  - Betreuung außerhalb von Einrichtung (Z1: n=205/Z2: n=230)
  - Gefahrenabwehr im Innendienst (Z1: n=405/Z2: n=456)
  - Geldforderungen im Außendienst (Z1: n=74/Z2: n=88)
  - Gefahrenabwehr im Außendienst (Z1: n=658/Z2: n=727)
  - Technische Hilfe in Notlagen (Z1: n=298/Z2: n=323)
  - Medizinische Versorgung außerhalb von Einrichtung (Z1: n=263/Z2: n=293)
  - Medizinische Versorgung in Einrichtung (Z1: n=86/Z2: n=94)



» **Abbildung 27: Häufigkeit verschiedener Gewaltarten pro Person und Jahr – Durchschnitt beide Zeiträume**

Linke Seite: Anteil an allen Befragten (Prozent); rechte Seite: Anteil an den Opfern der Straftat (Prozent).

Von allen abgefragten Straftaten sind Männer durchschnittlich häufiger betroffen als Frauen (siehe Abbildung 28). Besonders groß ist der Unterschied bei Formen körperlicher Gewalt. Männer erlebten im Durchschnitt fast dreimal so häufig wie Frauen Körperverletzungen und versuchte Körperverletzungen.



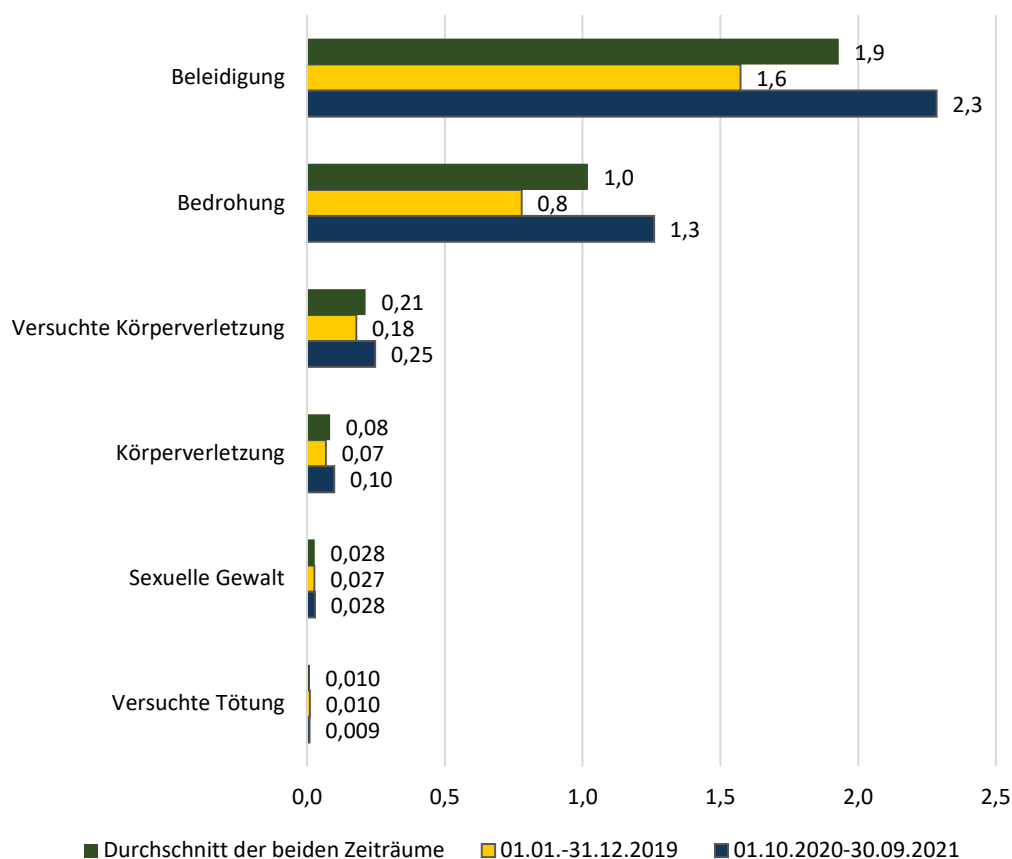
» **Abbildung 28: Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten<sup>20</sup> pro Person nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume<sup>21</sup>**

Es ist wie bei den gewalttätigen Übergriffen insgesamt für fast jeden der abgefragten Straftatbestände (außer versuchte Tötung) ein Anstieg der Fallzahlen zwischen den Zeiträumen vor und während der COVID-19-Pandemie festzustellen (siehe Abbildung 29). Der höchste Anstieg – um mehr als 60 Prozent – ist bei den Bedrohungen zu beobachten, gefolgt von Beleidigungen und Körperverletzungen mit Anstiegen von 45 Prozent.

<sup>20</sup> Ein Ausreißer von über 500 bei den Beleidigungen wurde auf 500 gesetzt, um eine Verzerrung durch diesen Einzelwert gering zu halten.

<sup>21</sup> Teilstichprobengrößen nach Geschlecht des Opfers und Straftatbestand:

- Beleidigung (weiblich: Z1: n=6.022/Z2: n=6.453; männlich: Z1: n=3.126/Z2: n=3.357)
- Bedrohung (weiblich: Z1: n=5.761/Z2: n=6.219; männlich: Z1: n=2.992/Z2: n=3.206)
- Versuchte Körperverletzung (weiblich: Z1: n=5.380/Z2: n=5.792; männlich: Z1: n=2.813/Z2: n=3.006)
- Körperverletzung (weiblich: Z1: n=5.315 /Z2: n=5.733; männlich: Z1: n=2.740/Z2: n=2.921)
- Sexuelle Gewalt (weiblich: Z1: n=5.316/Z2: n=5.727; männlich: Z1: n=2.713/Z2: n=2.878)
- Versuchte Tötung (weiblich: Z1: n=5.299/Z2: n=5.695; männlich: Z1: n=2.706/Z2: n=2.877)



» **Abbildung 29: Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten<sup>22</sup> pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 01.10.2020-30.09.2021<sup>23</sup>**

### 3.2.2.3. Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)

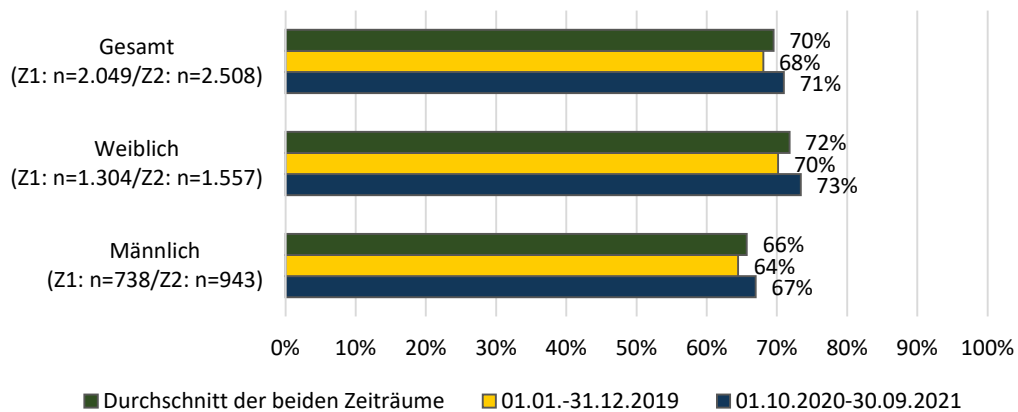
Die Befragten meldeten von den erlebten gewalttätigen Übergriffen durchschnittlich rund 30 Prozent. Der überwiegende Teil von 70 Prozent der Fälle wurde hingegen nicht gemeldet (siehe Abbildung 30). Im zweiten Betrachtungszeitraum während der COVID-19-Pandemie lag die Dunkelziffer mit 71 Prozent etwas höher als 2019 mit 68 Prozent. Diese kleine Abweichung könnte aber auch darin begründet sein, dass sich Beschäftigte schlechter an weniger gravierende und nicht gemeldete Fälle aus dem weiter zurückliegenden

<sup>22</sup> Ein Ausreißer von über 500 bei den Beleidigungen wurde auf 500 gesetzt, um eine Verzerrung durch diesen Einzelwert gering zu halten.

<sup>23</sup> Teilstichprobengrößen nach Straftatbestand:

- Beleidigung (Z1: n=9.378/Z2: n=10.111)
- Bedrohung (Z1: n=8.976/Z2: n=9.711)
- Versuchte Körperverletzung (Z1: n=8.393/Z2: n=9.057)
- Körperverletzung (Z1: n=8.253/Z2: n=8.911)
- Sexuelle Gewalt (Z1: n=8.225/Z2: n=8.860)
- Versuchte Tötung (Z1: n=8.200/Z2: n=8.828)

Zeitraum erinnern. Die Dunkelziffer liegt bei weiblichen Beschäftigten (72 Prozent) höher als bei männlichen Beschäftigten (66 Prozent).

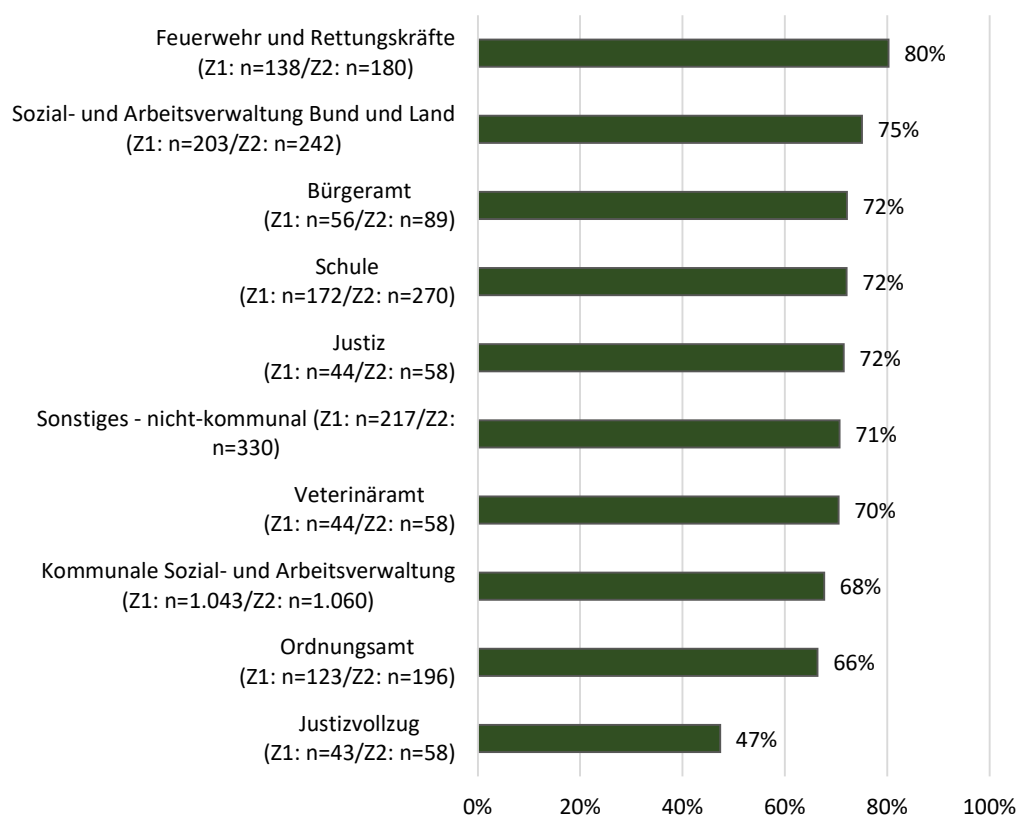


» **Abbildung 30: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (gesamt und nach Geschlecht<sup>24</sup>)**

Die Dunkelziffer in den verschiedenen Beschäftigungsbereichen<sup>25</sup> variiert deutlich (siehe Abbildung 31). Während Beschäftigte von Feuerwehr und Rettungskräften 80 Prozent der erlebten gewalttätigen Übergriffe nicht melden, sind es in den meisten Beschäftigungsbereichen zwischen 66 und 75 Prozent. Im Justizvollzug werden knapp über die Hälfte (53 Prozent) der Fälle gemeldet.

<sup>24</sup> Die Ergebnisse für Personen mit dem Geschlechtseintrag „divers“ werden aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht dargestellt, sind bei den Gesamtergebnissen aber mit eingerechnet.

<sup>25</sup> Aufgrund geringer Fallzahlen unter 30 werden hier die Hochschulen sowie die Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher nicht dargestellt.

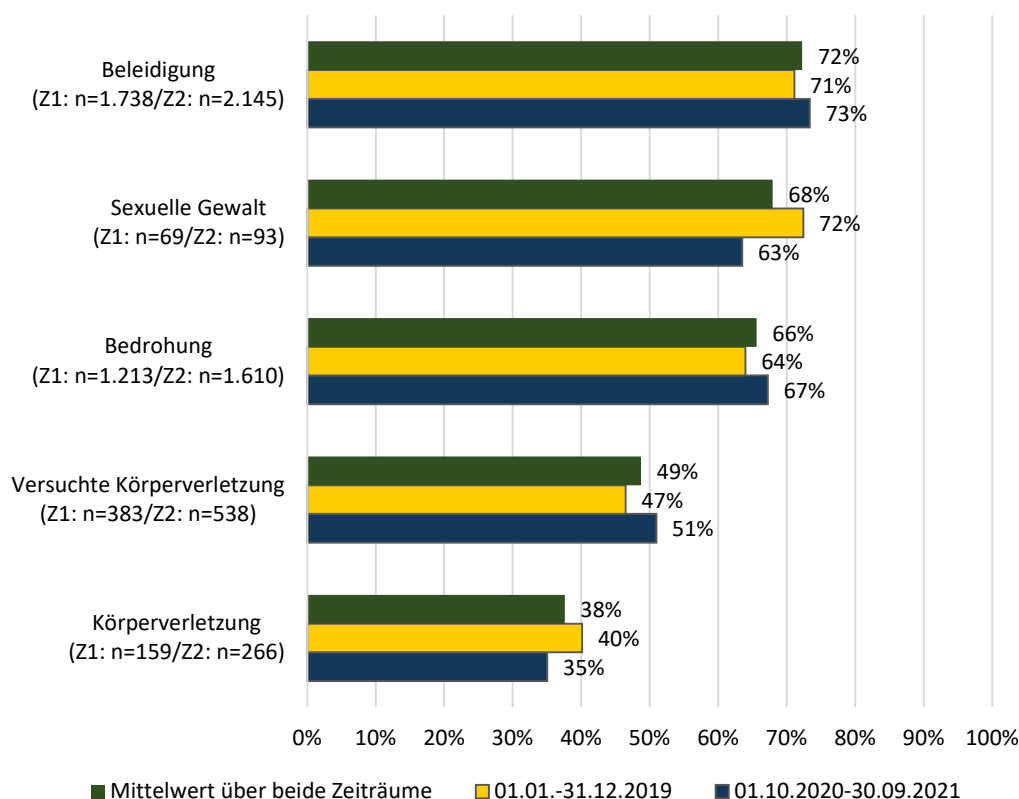


» **Abbildung 31: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Beschäftigungsbereichen)**

Für die Dunkelziffer nach verschiedenen Straftatbeständen fällt auf, dass sie mit der Schwere der Straftat abnimmt (siehe Abbildung 32). Beschäftigte meldeten durchschnittlich 72 Prozent der Beleidigungen, 66 Prozent der Bedrohungen, 49 Prozent der versuchten Körperverletzungen und 38 Prozent der Körperverletzungen *nicht*. Eine Ausnahme von dieser Staffelung scheint die sexuelle Gewalt zu bilden – auch wenn es schwierig ist, verschiedene Straftaten im Hinblick auf ihre Schwere miteinander zu vergleichen. Beschäftigte meldeten im Durchschnitt 68 Prozent der ihnen widerfahrenen Fälle von sexueller Gewalt *nicht*. Dieser Anteil ist fast so hoch wie bei den Beleidigungen.

Vergleicht man die Zeiträume 2019 und 2020-2021 miteinander, ergibt sich kein eindeutiges Bild. Während die Dunkelziffer bei Beleidigung, Bedrohung und versuchter Körperverletzung zugenommen hat, hat sie bei sexueller Gewalt und Körperverletzung abgenommen.



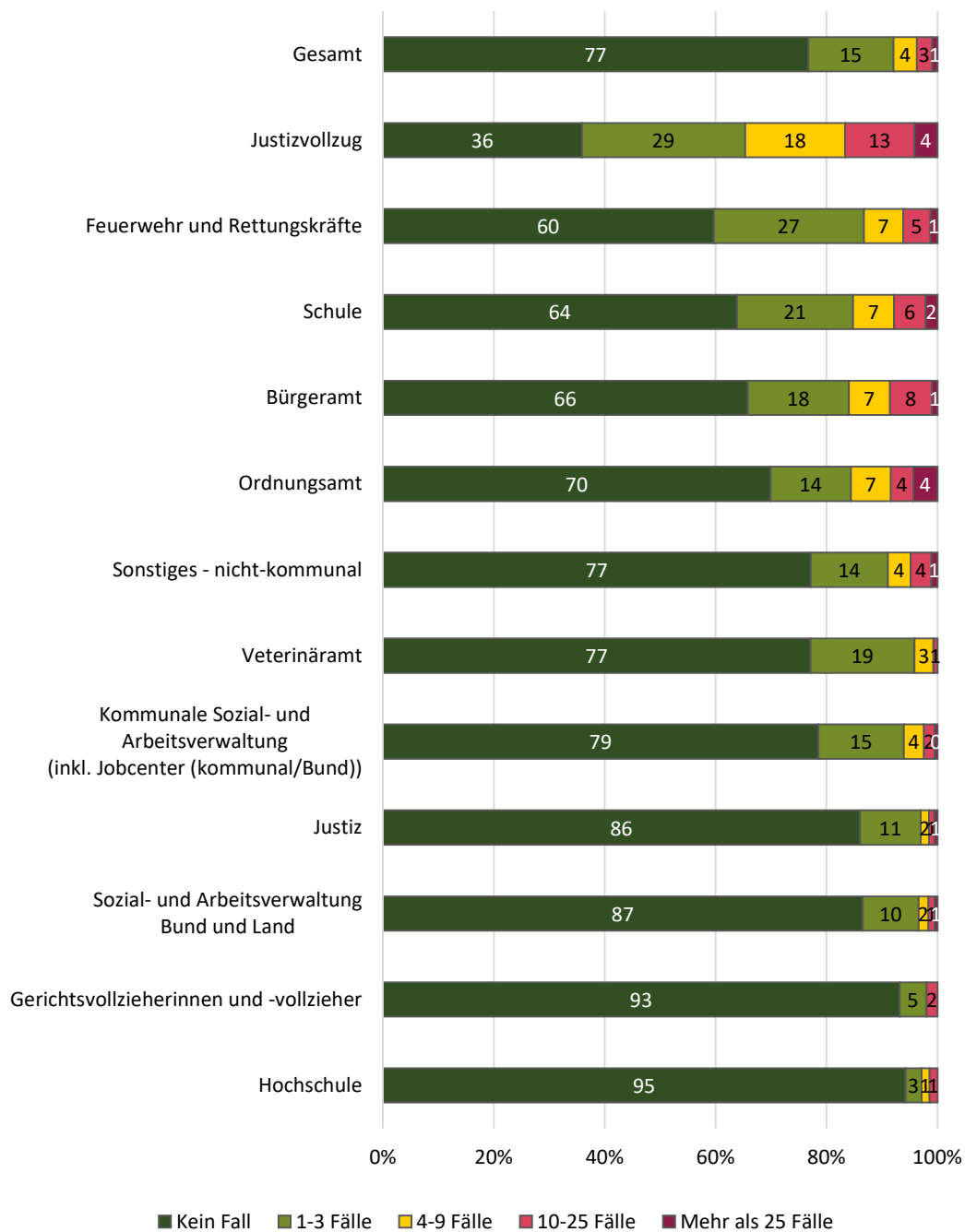


» **Abbildung 32: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Straftatbeständen<sup>26</sup>)**

#### 3.2.2.4. Ausmaß der von den Beschäftigten beobachteten Gewalt

Die Beschäftigten wurden auch dazu befragt, wie häufig sie im Befragungszeitraum Zeugin oder Zeuge eines gewalttätigen Übergriffs auf eine Kollegin oder einen Kollegen geworden sind. Abbildung 33 zeigt die Häufigkeit beobachteter Gewalt pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich. 77 Prozent der Befragten haben keine Übergriffe auf Kolleginnen oder Kollegen miterlebt; dies entspricht genau dem Anteil derjenigen, die selbst keine Gewalterfahrungen gemacht haben. 15 Prozent haben einen bis drei Übergriffe miterlebt, vier Prozent vier bis neun Fälle und vier Prozent zehn oder mehr Fälle. Beschäftigte von Hochschulen (5 Prozent) und Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher erlebten am seltensten Übergriffe auf Kolleginnen und Kollegen mit (nur sieben Prozent, obwohl rund 29 Prozent selbst Gewalt erlebten). Dies dürfte dadurch begründet sein, dass Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher häufig allein unterwegs sind. In mehreren Bereichen erlebten über 30 Prozent der Befragten Übergriffe auf Kolleginnen und Kollegen mit – im Bürgeramt (34 Prozent), in Schulen (35 Prozent) und bei Feuerwehr und Rettungskräften (40 Prozent). Im Justizvollzug erlebte eine Mehrheit von 64 Prozent der Befragten Übergriffe auf Kolleginnen und Kollegen mit (im Vergleich: 34 Prozent erlebten selbst Gewalt).

<sup>26</sup> Der Straftatbestand „versuchte Tötung“ wird hier nicht dargestellt, da es sich nur um wenige Fälle handelte (n unter 30).



» **Abbildung 33: Beobachtete gewalttätige Übergriffe pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich<sup>27</sup> – Durchschnitt beide Zeiträume**

<sup>27</sup> Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich:

- Gesamt (Z1: n=9.527/Z2: n=10.228)
- Hochschule (Z1: n=69/Z2: n=69)

### 3.2.3. Übergreifende Ergebnisse: Parallelen zwischen den Befragungen

*Im Durchschnitt* beider Befragungen (Behörden und Beschäftigte) waren Männer und Beschäftigte der Gruppe divers am stärksten von Gewalt betroffen. Für die Beschäftigungsbereiche sind die Ergebnisse für Behörden und Beschäftigte recht unterschiedlich, was unter anderem an unterschiedlich hohen Dunkelziffern liegen kann. Beide Befragungen kommen zu dem Ergebnis, dass Ordnungsämter und der Justizvollzug stark von Gewalt betroffen sind, während Hochschulen sowie die Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern am geringsten betroffen sind. Die Dunkelziffer (nur für die Beschäftigtenbefragung) war eher hoch und veränderte sich *im Zeitverlauf* fast nicht. Sowohl bei den gemeldeten als auch den von Beschäftigten erlebten Übergriffen gab es eine mäßige bis starke Zunahme des Gewaltausmaßes insgesamt und auch über alle Geschlechter hinweg. Bei beiden Befragungsarten stiegen die Gewaltfälle der Bürgerämter, der Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher, der Justiz und der Ordnungsämter an. Die Straftatbestände der Beleidigung, Bedrohung und Körperverletzung stiegen bei beiden Umfragearten im oberen Bereich an. Es lässt sich also festhalten, dass es befragungsübergreifend seit Beginn der COVID-19-Pandemie insgesamt und geschlechtsübergreifend einen mäßigen bis starken Gewaltanstieg gegeben hat; bei den Straftatbeständen insbesondere bei Beleidigung, Bedrohung und Körperverletzung und in den Beschäftigungsbereichen Bürgeramt, Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher, Justiz und Ordnungsamt.

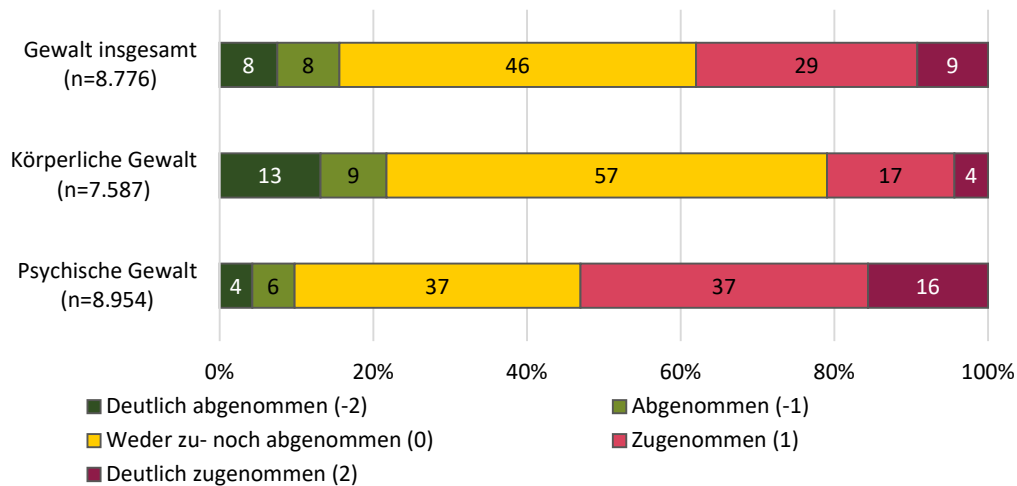
### 3.2.4. Entwicklungen im Zuge der COVID-19-Pandemie

Sowohl die Ergebnisse der Behördenbefragung als auch die der Beschäftigtenbefragung deuten darauf hin, dass Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst im Zuge der COVID-19-Pandemie zugenommen hat. Dies bedeutet allerdings nicht zwangsweise, dass der Anstieg *durch* die Pandemie und ihre Begleiterscheinungen (z. B. Lockdown, geschlossene Behörden, Durchsetzung von Corona-Maßnahmen) ausgelöst wurde. Um eine bessere Einschätzung zu den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Arbeitssituation und Gewaltbetroffenheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst treffen zu können, wurden sowohl die Behördenleitungen als auch die Beschäftigten um ihre Einschätzung hierzu gebeten. Sie wurden jeweils gefragt, ob sich das Ausmaß der Gewalt insgesamt sowie körperlicher und psychischer Gewalt seit Beginn der Pandemie in ihrem Arbeitsbereich bzw. ihrer Behörde verändert hat.

Abbildung 34 zeigt die Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung. Ein hoher Anteil von 38 Prozent der Befragten gibt an, dass die Gewalt insgesamt (deutlich) zugenommen hat;

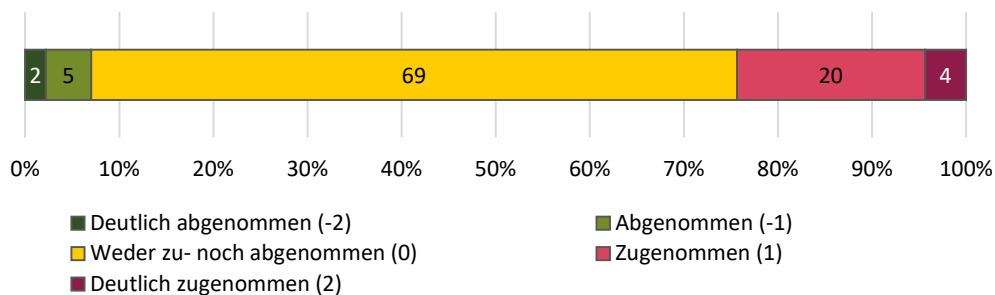
- 
- Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (Z1: n=47/Z2: n=55)
  - Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund und Land (Z1: n=1.324/Z2: n=1.409)
  - Justiz (Z1: n=257/Z2: n=275)
  - Kommunale Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter (kommunal/Bund)) (Z1: n=4.786/Z2: n=5.121)
  - Veterinäramt (Z1: n=130/Z2: n=135)
  - Sonstiges – nicht-kommunal (Z1: n=1.030/Z2: n=1.105)
  - Ordnungsamt (Z1: n=437/Z2: n=473)
  - Bürgeramt (Z1: n=241/Z2: n=259)
  - Schule (Z1: n=716/Z2: n=788)
  - Feuerwehr und Rettungskräfte (Z1: n=351/Z2: n=390)
  - Justizvollzug (Z1: n=139/Z2: n=148)

46 Prozent sehen keine Veränderung und nur 16 Prozent nehmen eine (deutliche) Abnahme der Gewalt wahr. Der Unterschied bzgl. körperlicher und psychischer Gewalt ist enorm. Laut den Beschäftigten hat vor allem das Ausmaß psychischer Gewalt (z. B. Beleidigungen) seit Beginn der Pandemie zugenommen. Über die Hälfte der Befragten (53 Prozent) sieht einen Anstieg, darunter 16 Prozent sogar einen deutlichen Anstieg psychischer Gewalt. In Bezug auf körperliche Gewalt ist das Gesamtbild positiver: während 22 Prozent eine Abnahme der körperlichen Gewalt sehen (13 Prozent sogar eine deutliche Abnahme), nehmen 21 Prozent eine Zunahme wahr (nur vier Prozent deutlich).



» **Abbildung 34: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Beschäftigten**

Bei den Behördenleitungen<sup>28</sup> nehmen 24 Prozent eine (deutliche) Zunahme der Gewalt wahr, gegenüber sieben Prozent, die eine Abnahme festgestellt haben (siehe Abbildung 35). Die große Mehrheit von 69 Prozent sieht keine Veränderung.



» **Abbildung 35: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Behördenleitungen<sup>29</sup> (n=2.061)**

<sup>28</sup> Schulen und Schulbehörden wurden hier wegen der regionalen Verzerrung nicht berücksichtigt.

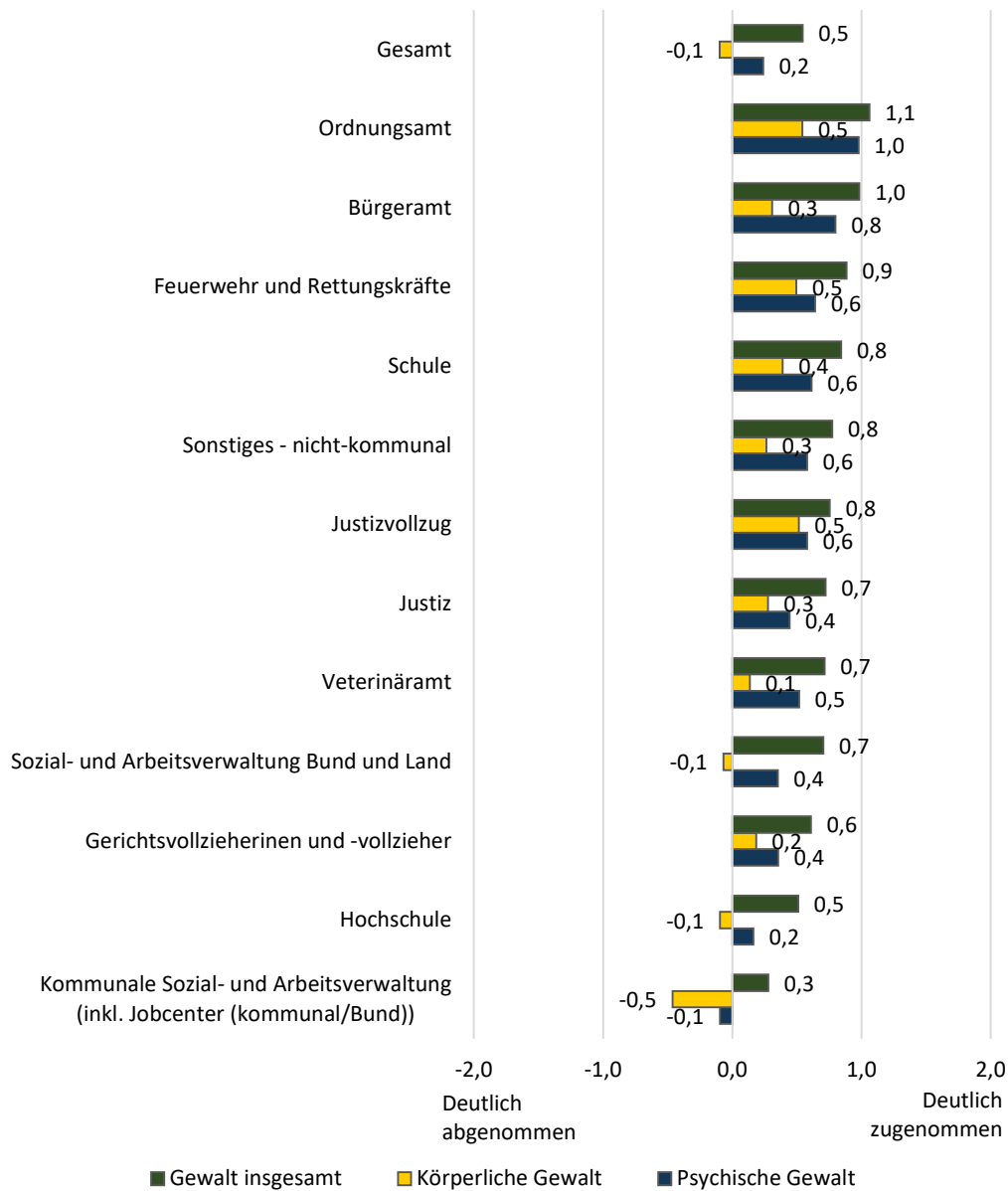
<sup>29</sup> In der Kommunenbefragung wurde diese Frage sowohl zur Kommune als Ganzes sowie zu den einzelnen Organisationseinheiten (z. B. Sozialamt, Ordnungsamt) gestellt. In dieser Abbildung wurden alle diese Einschätzungen berücksichtigt. Da bei den Kommunen nicht zusätzlich noch das Ausmaß körperlicher und psychischer Gewalt abgefragt wurde, wird hier nur die Einschätzung zur Gewalt insgesamt gezeigt.

Insgesamt scheint das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte zugenommen zu haben. Dies ist mehr auf einen Anstieg psychischer Gewaltformen zurückzuführen, weniger auf körperliche Gewalt. Der Grund hierfür liegt vermutlich darin, dass viele Behörden während der Pandemie für den Publikumsverkehr geschlossen oder dieser eingeschränkt war. Der Frust von Bürgerinnen und Bürgern – mit der Pandemie-Situation oder den Behörden im Speziellen – hat sich möglicherweise verbal, beispielsweise auch am Telefon oder per E-Mail, an den Beschäftigten entladen.

Da sich die Pandemie je nach Beschäftigungsbereich unterschiedlich ausgewirkt hat, lohnt ein Blick auf die Einschätzungen der Beschäftigten und Behörden aus den verschiedenen Bereichen. Abbildung 36 zeigt die durchschnittliche Einschätzung der Veränderung des Gewaltausmaßes durch die Beschäftigten, Abbildung 37 durch die Behördenleitungen<sup>30</sup> auf einer Skala von „deutlich abgenommen“ (-2) bis „deutlich zugenommen“ (2). Bei den Behördenergebnissen sind sowohl die Einschätzungen der Kommunen als Ganzes sowie der einzelnen Organisationseinheiten der Kommunen (z. B. Sozialamt, Ordnungsamt) mit eingeflossen.

---

<sup>30</sup> Die Veterinärämter werden hier nicht dargestellt, da n kleiner 30.



» **Abbildung 36: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie nach Beschäftigungsbereich<sup>31</sup> aus Sicht der Beschäftigten**

<sup>31</sup> Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich (jeweils n für die Frage nach Gewalt insgesamt/körperlicher Gewalt/psychischer Gewalt):

- Gesamt (n=8.738/7.550/8.910)
- Ordnungsamt (n=435/375/443)
- Bürgeramt (n=243/195/247)
- Feuerwehr und Rettungskräfte (n=374/361/370)
- Schule (n=723/679/739)
- Sonstiges - nicht-kommunal (n=929/773/956)
- Justizvollzug (n=145/144/147)

Zunächst einmal ist festzuhalten, dass die Beschäftigten aus *allen* Bereichen im Durchschnitt eine Zunahme als eine Abnahme der Gewalt beobachtet haben (ausnahmslos positive Werte). Die Behördenleitungen haben zwar in den meisten Bereichen (außer in der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund, Land und Kommunen) durchschnittlich auch eher eine Zunahme als eine Abnahme der Gewalt festgestellt, die Werte sind aber nur knapp über 0. Die Bewertung der Behördenleitungen ist daher ambivalent.

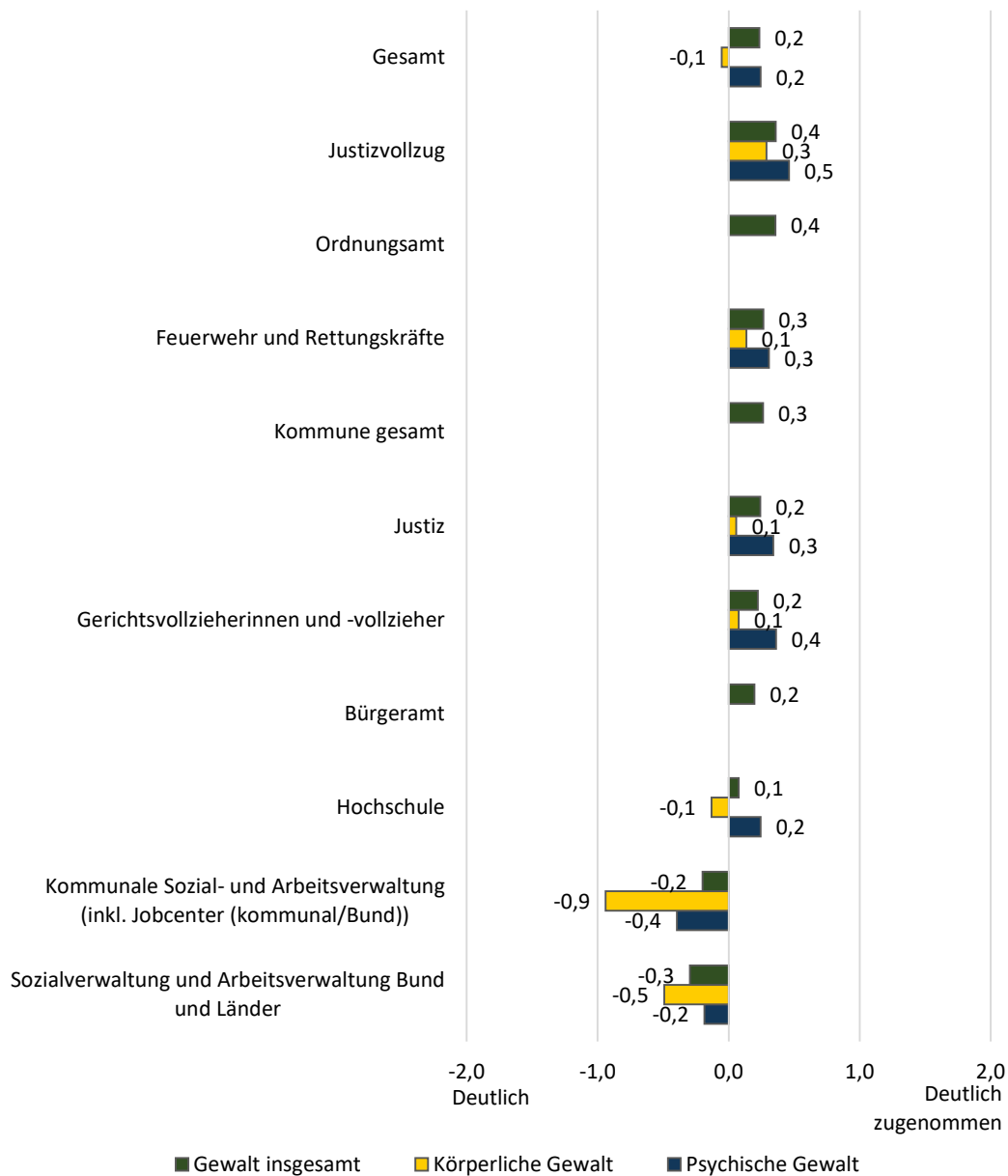
Behördenleitungen und Beschäftigte sind sich in ihrer Einschätzung einig, dass psychische Gewalt stärker zugenommen (für wenige Ausnahmen: weniger abgenommen) hat als körperliche Gewalt. Dieses Ergebnis ist über alle Beschäftigungsbereiche hinweg zu beobachten.

Zwischen den Beschäftigungsbereichen gibt es allerdings auch deutliche Unterschiede. Die größte Zunahme von Gewalt sehen Beschäftigte aus Ordnungsämtern (1,1), Bürgerämtern (1,0), Feuerwehr und Rettungskräften (0,9), gefolgt von Schulen, sonstigen nicht kommunalen Bereichen und dem Justizvollzug (jeweils 0,8). Auch nach der durchschnittlichen Einschätzung der Behördenleitungen ist in diesen Bereichen<sup>32</sup> die Gewalt im Zuge der Pandemie am stärksten angestiegen. Eine Ausnahme bilden die Bürgerämter: während die Beschäftigten durchschnittlich einen Anstieg der Gewalt sehen (1,0), ist die Einschätzung der Behörden (0,2) ambivalent.

Positive Entwicklungen im Zuge der Pandemie sind für die Sozial- und Arbeitsverwaltung und die Hochschulen festzustellen. Die Beschäftigten aus diesen Bereichen sehen durchschnittlich zumindest einen leichten Rückgang der körperlichen Gewalt, im Bereich der kommunalen Sozial- und Arbeitsverwaltung auch der psychischen Gewalt. Aus Sicht der Behördenleitungen aus der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Kommunen, Bund und Ländern ist auch die Gewalt insgesamt zurückgegangen.

- 
- Justiz (n=219/189/226)
  - Veterinäramt (n=114/96/112)
  - Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund und Land (n=1.126/927/1.170)
  - Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (n=45/38/46)
  - Hochschule (n=49/42/51)
  - Kommunale Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter (kommunal/Bund)) (n=4.336/3.731/4.403)

<sup>32</sup> Sonstige nicht kommunale Behörden wurden allerdings nicht befragt und Schulen werden wegen der regionalen Verzerrung der Datenbasis nicht dargestellt. Deshalb gibt es hier nur eine Einschätzung der Beschäftigten.



» **Abbildung 37: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie nach Beschäftigungsbereich<sup>33</sup> aus Sicht der Behördenleitungen**

<sup>33</sup> Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich (jeweils n für die Frage nach Gewalt insgesamt/körperlicher Gewalt/psychischer Gewalt):

- Gesamt (n=1.809/959/1.007)
- Schule (n=157/147/157)
- Justizvollzug (n=106/107/104)
- Ordnungsamt (n=300)
- Feuerwehr und Rettungskräfte (n=53/52/52)
- Kommune gesamt (n=409)



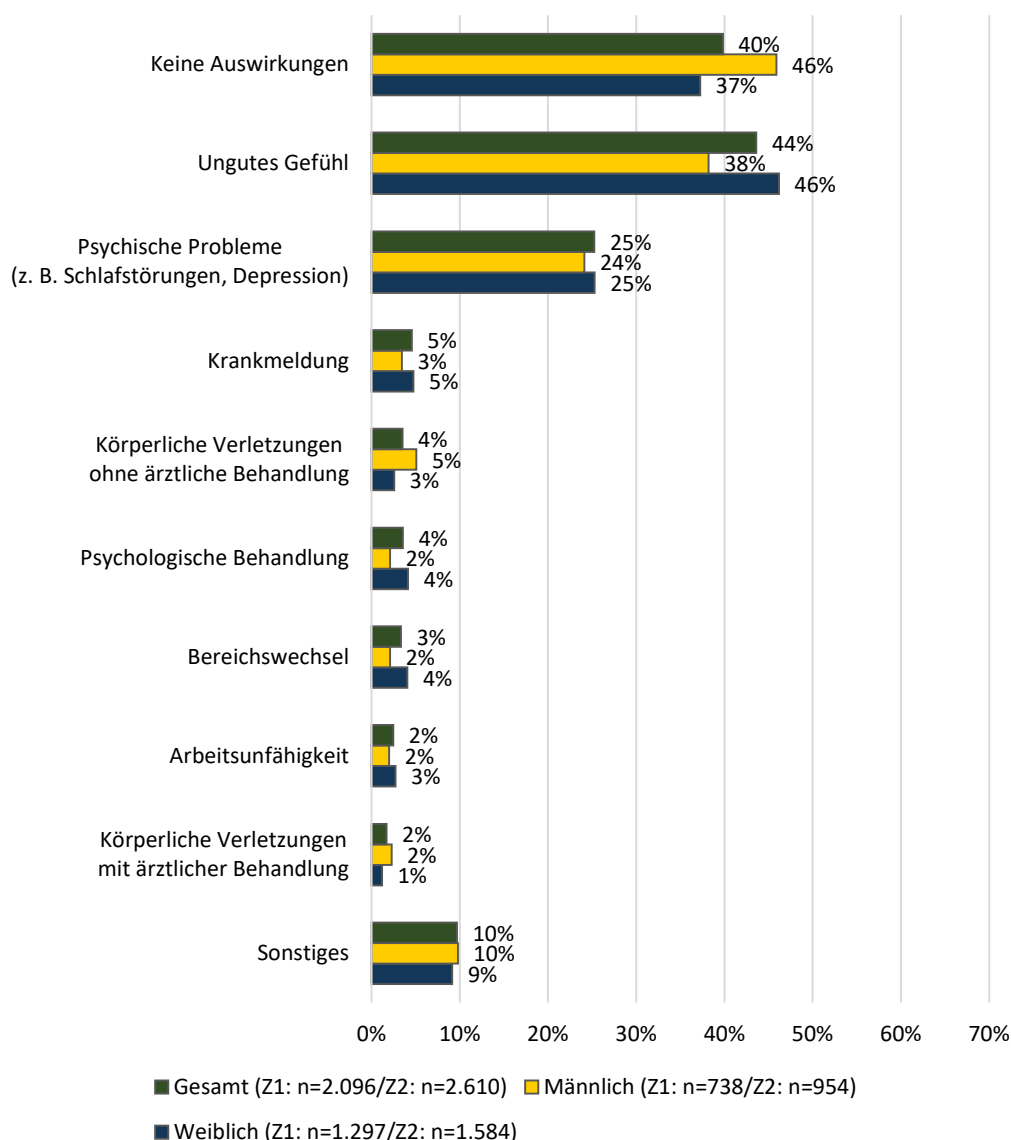
### 3.3. Folgen der Gewalt für die Opfer

Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz können sich sowohl körperlich als auch psychisch auf die Opfer auswirken, ihr privates und berufliches Leben beeinträchtigen und dazu führen, dass Betroffene ihre Lebensgewohnheiten oder ihr berufliches Verhalten ändern. In der Beschäftigtenbefragung wurden deshalb diejenigen, die Opfer von Gewalt geworden sind, gefragt, welche Folgen die erlebten Übergriffe für sie gehabt haben. Die Frage wurde separat für die beiden Befragungszeiträume gestellt. Da sich die Ergebnisse aber kaum unterscheiden, werden im Folgenden die beiden Befragungszeiträume zusammengefasst, indem der Mittelwert aus beiden dargestellt wird.

Abbildung 38 zeigt die Auswirkungen von gewalttätigen Übergriffen auf die Befragten. Es wird jeweils dargestellt, welcher Anteil der Opfer von Gewalt die jeweiligen Auswirkungen angegeben hat – insgesamt und differenziert nach Geschlecht.<sup>34</sup> 40 Prozent der Opfer von Gewalt geben an, dass die erlebten Übergriffe keinerlei Auswirkungen auf sie hatten. Bei Männern ist dieser Anteil mit 46 Prozent deutlich größer als bei Frauen mit 37 Prozent. Als häufigste Folge von Gewalt geben die Befragten an, dass sie ein ungutes Gefühl hatten/haben, wenn sie zur Arbeit gehen (43 Prozent). Auch hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen den Geschlechtern: Fast die Hälfte der Frauen (46 Prozent) hatte in Folge von Gewalt ein ungutes Gefühl bei der Arbeit, bei den Männern waren es dagegen nur 38 Prozent. Die zweithäufigste Folge von Gewalt sind psychische Probleme, z. B. Schlafstörungen, depressive Verstimmungen oder Depressionen. Diese traten bei einem Viertel der Befragten auf. Vier Prozent der Betroffenen haben sich aufgrund des gewalttätigen Übergriffs in psychologische Behandlung begeben – Frauen etwas häufiger als Männer. Leichte körperliche Verletzungen, bei denen keine ärztliche Behandlung notwendig war, traten bei vier Prozent der Befragten auf, schwerere bei zwei Prozent; Männer erlitten häufiger als Frauen körperliche Verletzungen. Eine Krankschreibung aufgrund von gewalttätigen Übergriffen erfolgte bei fünf Prozent der Betroffenen, zwei Prozent waren oder sind in Folge eines Übergriffs arbeitsunfähig. Drei Prozent gaben an, dass sie in Folge eines Übergriffs den Tätigkeitsbereich bzw. die Organisationseinheit gewechselt haben.

- 
- Justiz (n=360/340/363)
  - Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (n=135/131/138)
  - Bürgeramt (n=294)
  - Hochschule (n=39/38/37)
  - Kommunale Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter (kommunal/Bund)) (n=277/81/91)
  - Sozialverwaltung und Arbeitsverwaltung Bund und Länder (n=71/63/65)

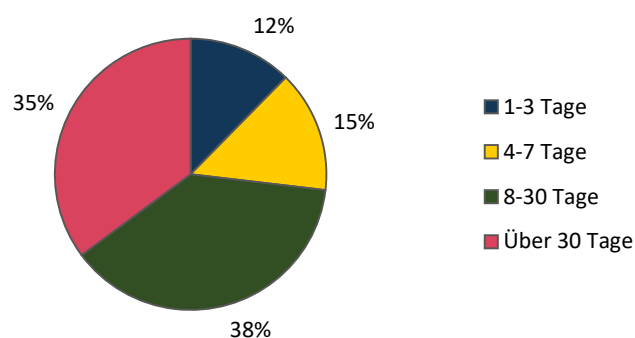
<sup>34</sup> Die Ergebnisse für Personen mit dem Geschlechtseintrag „divers“ werden hier nicht separat dargestellt, da es sich um sehr wenige Fälle handelte (sieben Fälle im Jahr 2019 und acht Fälle im Befragungszeitraum von 2020-2021).



**>> Abbildung 38: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Geschlecht**

Anteil der Befragten mit Gewalterfahrungen, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder in den letzten zwölf Monaten (2020/2021) den jeweiligen Punkt angegeben haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Von den 82 Personen, die 2019 aufgrund von Gewalterfahrungen krankgeschrieben wurden, machten 81 Angaben zur Dauer der Krankschreibung; für die letzten zwölf Monate (2020/2021) waren es 131 von 136 Befragten. Abbildung 39 zeigt die Dauer der Krankschreibungen (Tage pro Jahr) zusammengefasst für die beiden Befragungszeiträume. Rund ein Viertel war eine Woche oder kürzer krankgeschrieben (1 bis 7 Tage). 38 Prozent waren zwischen einer Woche und einem Monat krankgeschrieben (8 bis 30 Tage) und 35 Prozent waren sogar über 30 Tage krankgeschrieben. Rechnet man diese Werte allerdings auf die Opfer von Gewalt insgesamt hoch, so wurden nur 1,7 Prozent aller Opfer über eine Woche und 1,6 Prozent über 30 Tage krankgeschrieben.



» **Abbildung 39: Dauer der Krankschreibung (Tage pro Jahr) in Folge gewalttätiger Übergriffe**

Anteil der Befragten mit Krankschreibung, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder in den letzten zwölf Monaten (2020/2021) krankgeschrieben wurden (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume) (Z1: n=81/Z2: n=131)

Betrachtet man die Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Beschäftigten aus verschiedenen Beschäftigungsbereichen, so fallen vor allem zwei Bereiche auf: Feuerwehr und Rettungskräfte sowie der Bildungsbereich.

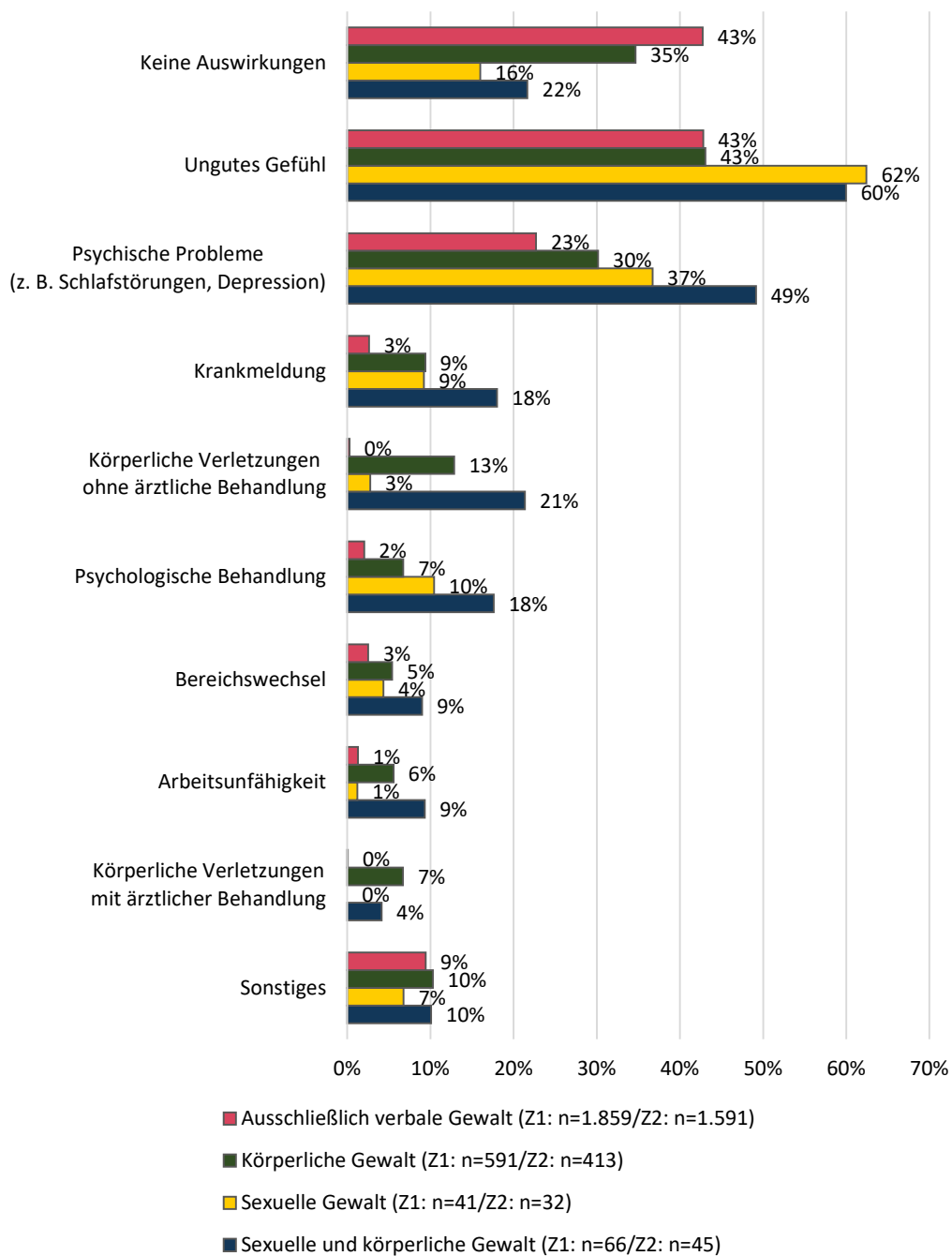
Beschäftigte von *Feuerwehr und Rettungskräfte* scheinen psychisch insgesamt am wenigsten unter gewalttätigen Übergriffen zu leiden. Obwohl hier ein hoher Anteil von 10 Prozent leichte körperliche Verletzungen (ohne ärztliche Behandlung) davontrug und 4 Prozent wegen körperlicher Verletzungen behandelt werden mussten, gaben 57 Prozent an, dass die Übergriffe keine Auswirkungen auf sie hatten. Der Anteil derjenigen, die ein ungutes Gefühl bei der Arbeit (23 Prozent) oder psychische Probleme (17 Prozent) hatten, war im Vergleich zu anderen Beschäftigungsbereichen am geringsten.

Am folgenreichsten sind gewalttätige Übergriffe im *Bildungsbereich*. Nur 23 Prozent der Opfer von Gewalt gaben an, dass die Erlebnisse keine Auswirkungen auf sie gehabt haben. Mit 59 Prozent ist der Anteil derjenigen, die ein ungutes Gefühl haben, wenn sie zur Arbeit gehen, am höchsten. Ein sehr hoher Anteil (42 Prozent) berichtet von psychischen Problemen (z. B. Schlafstörungen, depressive Verstimmungen/Depressionen). Mögliche Gründe sind, dass Gewalt im Bildungsbereich für die Betroffenen sehr einschneidend ist, weil das Verhältnis zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern von Vertrauen geprägt sein sollte. Gewalterfahrungen zerstören dieses Verhältnis und hinterlassen tiefe Spuren bei Lehrkräften. Zudem sind Lehrkräfte regelmäßig weiter mit den Täterinnen und Tätern konfrontiert. Ein Grund könnte auch darin liegen, dass die Betroffenen sich allein gelassen fühlen und sich mehr Rückhalt und Unterstützungsangebote von ihren Arbeitgebern wünschen. So bewerteten Befragte aus dem Bildungsbereich die Unterstützung durch ihren Arbeitgeber bei Gewalterfahrungen im Vergleich zu anderen Beschäftigungsbereichen am schlechtesten (siehe Kapitel 3.9).

Welche Folgen erlebte Gewalt auf die Betroffenen hat, hängt von der Art der Gewalterfahrungen ab. Aus diesem Grund stellt Abbildung 40 die Häufigkeit der Auswirkungen nach Art der Gewalterfahrung dar. Dabei wird unterschieden zwischen Beschäftigten, die ausschließlich *verbale Gewalt* (Beleidigung oder Bedrohung) erfahren haben, und jenen die *körperliche Gewalt* (versuchte oder vollendete Körperverletzung, versuchte Tötung)

oder *sexuelle Gewalt* erfahren haben (teilweise zusätzlich zu verbaler Gewalt). Beschäftigte, die sowohl *körperliche als auch sexuelle Gewalt* erlebt haben, werden aufgrund der Schwere des Gewalterlebnisses separat aufgeführt.

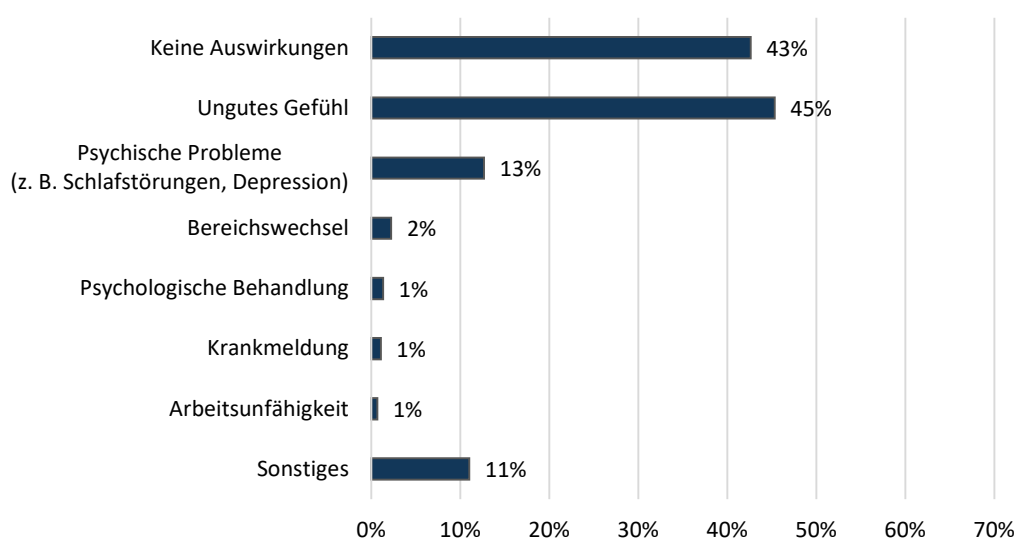
Folgende Ergebnisse sind hier besonders hervorzuheben: Der Anteil der Beschäftigten mit psychologischen Problemen und in psychologischer Behandlung nimmt zu, je schwerwiegender die Art der Gewalterfahrung ist. Bei verbaler Gewalt geben 23 Prozent der Opfer an, psychische Probleme gehabt zu haben. Bei körperlicher Gewalt sind es 30 Prozent und bei sexueller Gewalt 37 Prozent. Bei Personen, die sowohl sexuelle als auch körperliche Gewalt erlebt haben, ist der Anteil mit 49 Prozent am höchsten. Der Anteil von Personen mit einem unguten Gefühl, zur Arbeit zu gehen, ist bei verbaler und körperlicher Gewalt mit 43 Prozent gleich groß. Etwa 60 Prozent der Beschäftigten, die sexuelle Gewalt (zum Teil in Verbindung mit körperlicher Gewalt) erlitten haben, geben an, anschließend mit einem unguten Gefühl zur Arbeit gegangen zu sein. Leichte körperliche Verletzungen erlitten 13 Prozent der Opfer körperlicher Gewalt und 21 Prozent derjenigen, die sowohl sexuelle als auch körperliche Gewalt erlebt haben. In ärztliche Behandlung mussten sich aufgrund körperlicher Verletzungen sieben Prozent der Opfer körperlicher Gewalt und vier Prozent der Opfer körperlicher und sexueller Gewalt begeben.



» **Abbildung 40: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Art der Gewalterfahrung**

Anteil der Befragten mit Gewalterfahrungen, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder in den letzten zwölf Monaten (2020/2021) den jeweiligen Punkt angegeben haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Schließlich wurden auch Beschäftigte, die gewalttätige Übergriffe auf Kolleginnen oder Kollegen miterleben mussten, zu den Auswirkungen dieser Erlebnisse befragt.<sup>35</sup> 57 Prozent der Zeuginnen und Zeugen gaben an, dass ein beobachteter gewalttätiger Übergriff Auswirkungen für sie hatte (siehe Abbildung 41). Für 43 Prozent hatte ein solches Erlebnis keine Folgen. Der Anteil derjenigen, die anschließend ein ungutes Gefühl hatten, zur Arbeit zu gehen, fällt mit 45 Prozent dagegen größer aus als bei den Opfern von Gewalt. Von psychischen Problemen wie Schlafstörungen, depressiven Verstimmungen oder Despressionen berichten 13 Prozent der Zeuginnen und Zeugen. Ein Bereichswechsel, die Inanspruchnahme einer psychologischen Behandlung, eine Krankmeldung oder Arbeitsunfähigkeit in Folge eines beobachteten gewalttätigen Übergriffs wurden jeweils nur von ein bis zwei Prozent der Zeuginnen und Zeugen genannt. Insgesamt lassen diese Ergebnisse darauf schließen, dass sich gewalttätige Übergriffe auch auf einen großen Teil derjenigen psychisch auswirken, die diese auf Kolleginnen und Kollegen beobachtet haben. Somit sollte diese Gruppe bei Nachsorgemaßnahmen nicht außer Acht gelassen werden.



» **Abbildung 41: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Zeuginnen und Zeugen**

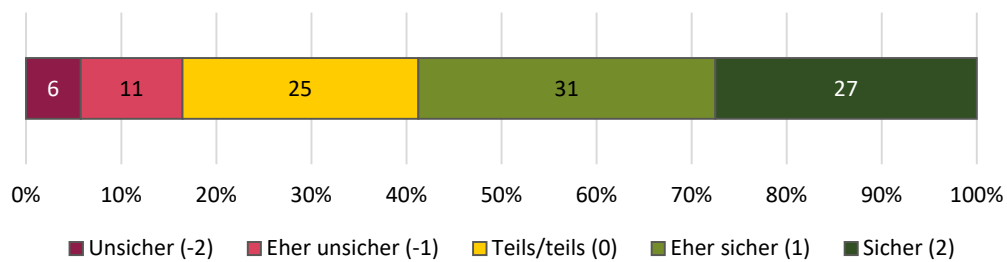
Anteil der Zeuginnen oder Zeugen von Gewalt, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder in den letzten zwölf Monaten (2020/2021) den jeweiligen Punkt angegeben haben (gewichteter Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume) (Z1: n=2.371/Z2: n=2.216)

### 3.4. Sicherheitsgefühl der Beschäftigten

Im Rahmen der Beschäftigtenbefragung sollten alle Befragten Angaben dazu machen, wie sicher sie sich derzeit an Ihrem Arbeitsplatz fühlen. Die Frage nach der Sicherheit bezieht sich dabei auf die Gefahr, Opfer eines gewalttätigen Übergriffs zu werden. Insgesamt machten 10.501 Personen hierzu Angaben, wobei eine Mehrheit von 58 Prozent angibt, sich (eher) sicher zu fühlen. Bei 17 Prozent der Befragten ist das Gefühl durch Unsicherheit

<sup>35</sup> Frage für den Befragungszeitraum 2019: „Welche Folgen hat der gewalttätige Übergriff/haben die gewalttätigen Übergriffe auf Kolleginnen/Kollegen, den/die Sie im Jahr 2019 miterlebt haben, für Sie gehabt?“; Frage für 2020/2021: „Welche Folgen hat der gewalttätige Übergriff/haben die gewalttätigen Übergriffe auf Kolleginnen/Kollegen, die Sie in den letzten zwölf Monaten miterlebt haben, für Sie gehabt?“.

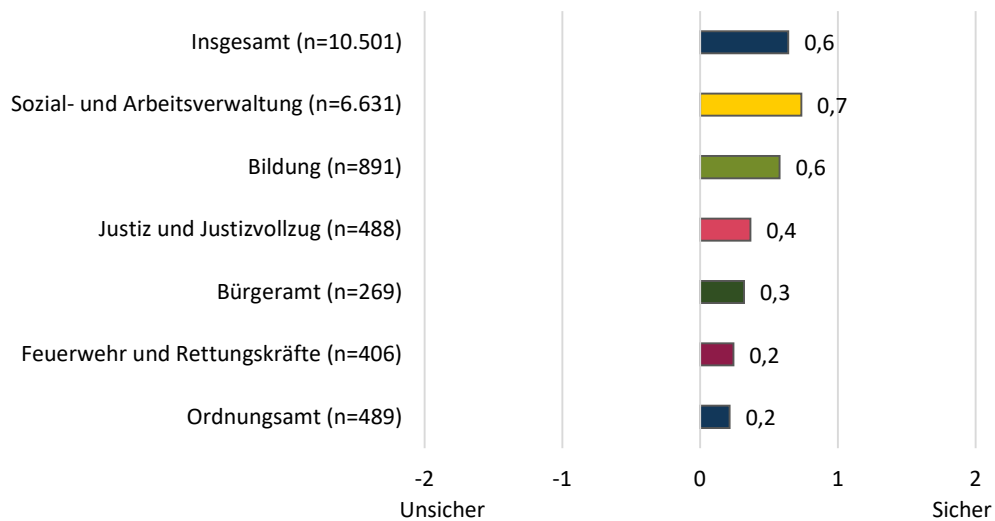
geprägt („eher unsicher“ oder „unsicher“). Ein Viertel der Befragten ist in seiner Bewertung ambivalent („teils/teils“).



» **Abbildung 42: Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben (n=10.501)

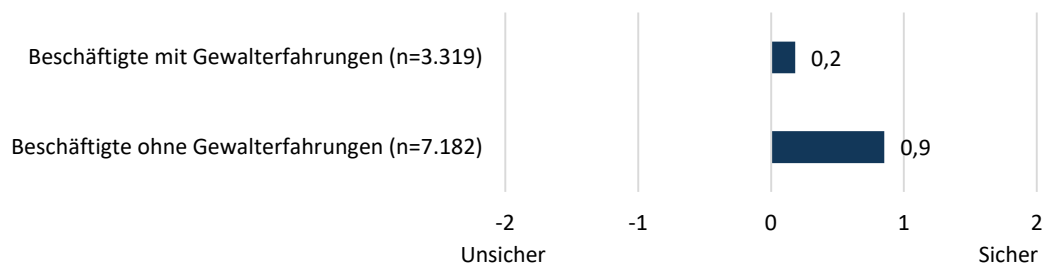
Der Mittelwert für alle Beschäftigte beträgt 0,6 und liegt damit zwischen „teils/teils“ und „eher sicher“. Differenziert nach Beschäftigungsbereichen ergibt sich folgendes Bild: Das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung ist mit 0,7 geringfügig höher als der Durchschnitt und liegt damit an erster Stelle aller Beschäftigungsbereiche, während die Bewertung der Beschäftigten des Bildungsbereichs dem Durchschnitt entspricht (0,6). Unterdurchschnittlich fallen hingegen die Bewertungen des Sicherheitsgefühls in den Bereichen Justiz und Justizvollzug (0,4), Bürgeramt (0,3) Feuerwehr und Rettungskräfte und Ordnungsamt (je 0,2) aus.



» **Abbildung 43: Durchschnittliches Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

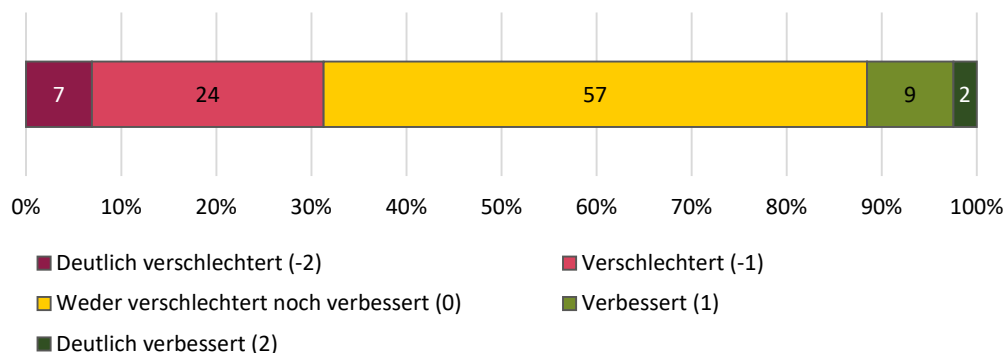
Unterscheidet man die Ergebnisse zum Sicherheitsgefühl danach, ob die Beschäftigten angegeben haben, seit 2019 Opfer von Gewalt geworden zu sein, zeigt sich, dass Beschäftigte ohne Gewalterfahrungen ein höheres Sicherheitsgefühl (0,9) als Beschäftigte mit Gewalterfahrungen (0,2) haben.



» **Abbildung 44: Durchschnittliches Sicherheitsgefühl nach vorherigen Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

Des Weiteren wurde im Rahmen der Beschäftigtenbefragung nach der Veränderung des Sicherheitsgefühls der Beschäftigten in den letzten drei Jahren gefragt. Diese Frage wurde nur den 8.382 Befragten gestellt, die mindestens drei Jahre beschäftigt waren. Dabei gibt mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) an, dass sich ihr Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz weder verschlechtert noch verbessert hat. 31 Prozent kamen zu dem Schluss, dass sich das Sicherheitsgefühl (deutlich) verschlechtert hat, während 11 Prozent eine (deutliche) Verbesserung in den letzten drei Jahren feststellen konnten. Die negative Tendenz der Bewertungen passt zu den Fallzahlen, die auf ein gestiegenes Ausmaß sowohl erlebter als auch gemeldeter Gewalt im Zuge der COVID-19-Pandemie hindeuten (siehe Kapitel 3.2.4).



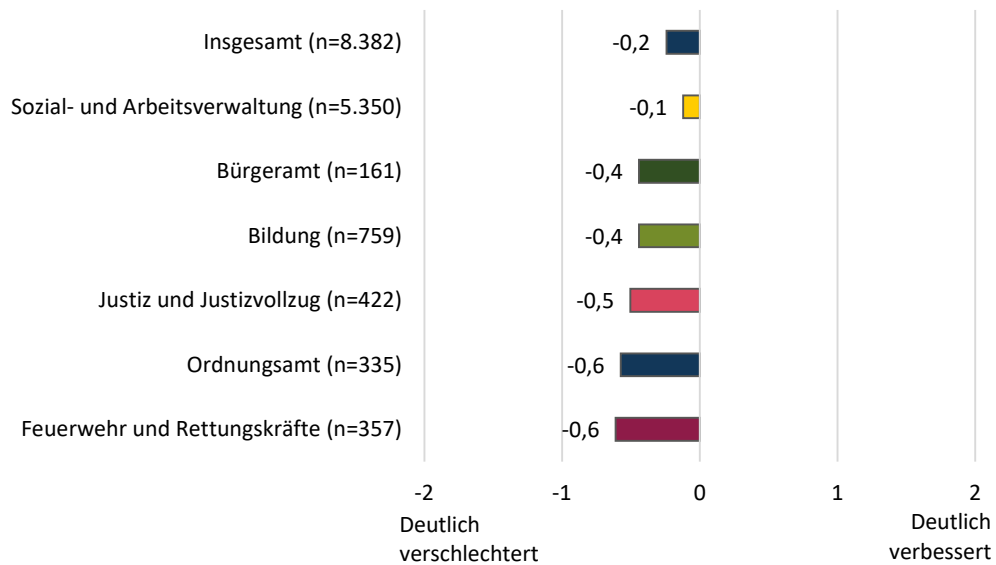
» **Abbildung 45: Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz in den letzten drei Jahren**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben (n=8.382)

Bezogen auf alle Befragten, die eine Bewertung abgegeben haben, ergibt sich ein Mittelwert von -0,2, d. h. das Sicherheitsgefühl hat sich in den letzten drei Jahren kaum verändert, weist jedoch eine leicht negative Tendenz auf, die sich in allen Beschäftigungsbereichen zeigt. Geringfügig besser als der Durchschnitt (-0,1) fällt die Bewertung der Beschäftigten in der *Sozial- und Arbeitsverwaltung* aus. Unterdurchschnittlich sind hingegen die Einschätzungen der Beschäftigten aus den Bereichen *Bürgeramt*, *Bildung* (je -0,4), gefolgt von der *Justiz* und dem *Justizvollzug* (je -0,5) sowie *Feuerwehr und Rettungskräfte* und *Ordnungsamt* (je -0,6). Bei den Ordnungsämtern spiegelt sich dies auch im Anstieg der



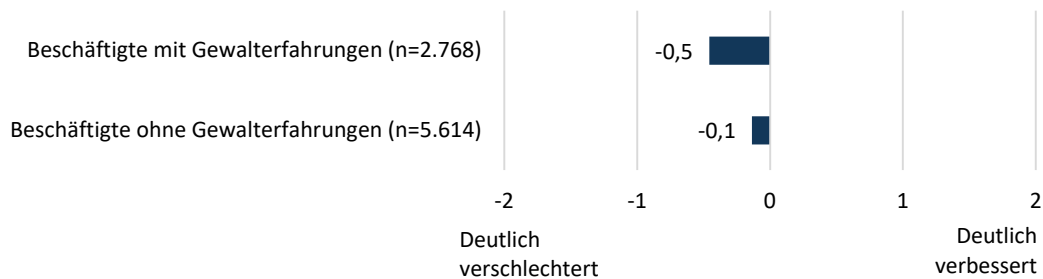
gemeldeten Fallzahlen wider (siehe Kapitel 3.2.1.1.1), der vermutlich mit einer veränderten Arbeitssituation während der COVID-19-Pandemie zusammenhängt.



» **Abbildung 46: Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

Bei einer differenzierten Betrachtung der Ergebnisse zur durchschnittlichen Veränderung des Sicherheitsgefühls nach Gewaltbetroffenheit zeigt sich bei den Beschäftigten ohne Gewalterfahrungen, dass die oben festgestellte negative Tendenz weniger stark als bei den Beschäftigten mit Gewalterfahrungen ausgeprägt ist (siehe Abbildung 47).



» **Abbildung 47: Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls nach vorherigen Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

### 3.5. Meldung und Erfassung von Gewalt

Im Zusammenhang mit gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte im öffentlichen Dienst stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten bestehen, solche Vorfälle zu melden und zu erfassen. Mit Blick auf die Dunkelziffer ist zudem von Interesse, aus welchen Gründen

Beschäftigte von der Meldung gewalttätiger Übergriffe absehen. Die Ergebnisse der beiden Befragungen zu diesen Punkten werden im Folgenden dargestellt.

### 3.5.1. Zuständigkeiten für die Meldung und Erfassung von Gewalt

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Behörden ihre Meldesysteme gestalten können. Die Gestaltung der Meldewege und die Festlegung von Zuständigkeiten für die Entgegennahme von Meldungen können dazu beitragen, dass Beschäftigte im Falle eines gewalttätigen Übergriffs wissen, an wen sie sich wenden können, um die erforderliche Unterstützung zu erhalten.

Die Behörden wurden deshalb gefragt, ob es für Beschäftigte eine Anweisung/Vorgabe gibt, gewalttätige Übergriffe zu melden und – wenn ja – an wen. Insgesamt geben 74 Prozent der Behörden an, über eine (Dienst-)Anweisung zur Meldung von Übergriffen zu verfügen. Auch den Beschäftigten wurde die Frage gestellt, ob ihnen eine solche (Dienst-)Anweisung bekannt ist (siehe Abbildung 48). Dies wurde von 62 Prozent der befragten Beschäftigten bejaht.

Von den Beschäftigten, denen eine Dienstanweisung bekannt war, wird am häufigsten der direkte Vorgesetzte (55 Prozent) als Stelle genannt, der gewalttätige Übergriffe gemeldet werden sollten. Diesen Meldeweg sehen auch 48 Prozent der Behörden vor, die über eine Dienstanweisung verfügen. In der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Bund, Land sowie gemeinsame Einrichtungen) und im Justizvollzug geben sogar rund 85 Prozent der Behörden an, dass gewalttätige Übergriffe dem direkten Vorgesetzten gemeldet werden sollen. Über 60 Prozent der Beschäftigten aus Sozial- und Arbeitsverwaltung und Justizvollzug kennen eine Anweisung zur Meldung an den direkten Vorgesetzten.

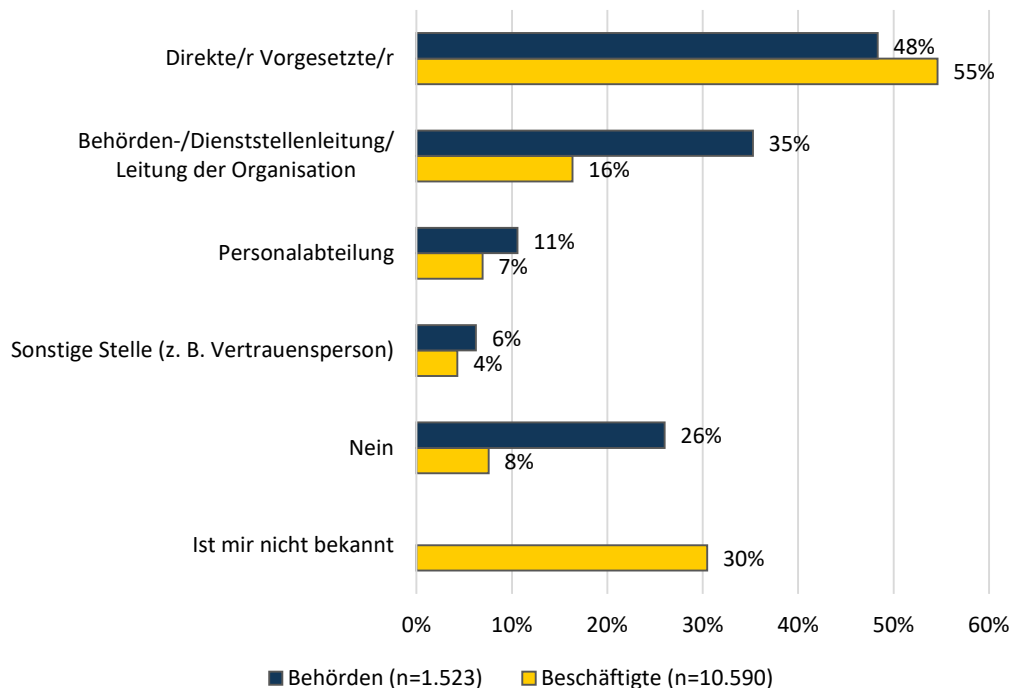
In 35 Prozent der Behörden sollen Übergriffe an die Behörden-/Dienststellenleitung gemeldet werden. Hingegen ist nur 16 Prozent der Beschäftigten eine solche Vorgabe bekannt. Mit jeweils rund 60 Prozent der Behörden ist die Vorgabe, gewalttätige Vorfälle an die Behördenleitung zu melden, in der Justiz und im Justizvollzug am weitesten verbreitet. Rund der Hälfte der Beschäftigten im Justizvollzug ist eine solche Vorgabe bekannt, in der Justiz sind es rund 35 Prozent.

Bei der Personalabteilung liegt die Zuständigkeit für die Entgegennahme von Meldungen nur selten. Insgesamt geben dies 11 Prozent der Behörden an; in der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern liegt dieser Anteil mit 37 Prozent am höchsten.

In 6 Prozent der Behörden sollen gewalttätige Vorfälle an sonstige Stellen wie Vertrauenspersonen gemeldet werden, bei den Hochschulen sind es mit 29 Prozent deutlich mehr.

Bei rund einem Viertel der befragten Behörden (26 Prozent) gibt es keine Anweisung zur Meldung von Übergriffen. Dieser Anteil ist bei Hochschulen mit 60 Prozent am höchsten. 38 Prozent der Kommunen geben an, keine Vorgaben zur Meldung zu haben. In diesem Zusammenhang sei noch einmal darauf verwiesen, dass es sich bei 89 Prozent der teilnehmenden Kommunen um kreisangehörige Städte und Gemeinden handelt (siehe Kapitel 3.1.1). 8 Prozent der Beschäftigten geben an, dass es in ihrer Behörde keine zuständige Stelle gibt; 30 Prozent ist hierzu nichts bekannt.

Zusammenfassend lässt sich zur Zuständigkeit für die Entgegennahme von Meldungen sagen, dass bei rund der Hälfte der Behörden gewalttätige Übergriffe an die direkten Vorgesetzten gemeldet werden sollen, bei rund einem Drittel an die Behördenleitung. Ein Viertel der Behörden hat keine zuständige Stelle festgelegt.



» **Abbildung 48: (Dienst-)Anweisung zur Meldung von Gewalt - Zuständigkeit Entgegennahme**<sup>36</sup>

Anteil der Behörden/Beschäftigten, die angeben, dass in ihrer Behörde eine (Dienst-)Anweisung vorgibt, gewalttätige Übergriffe an eine entsprechende Stelle zu melden

Sind Meldungen zu gewalttätigen Übergriffen eingegangen, sollten diese auch dokumentiert werden, um einen Überblick über das Ausmaß des Problems in der Behörde zu haben. Die Behörden wurden deshalb gefragt, wie bzw. wo gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte ihrer Behörde dokumentiert werden (siehe Abbildung 49).

In mehr als der Hälfte der Behörden (57 Prozent) werden Übergriffe zentral für die gesamte Behörde oder Organisation dokumentiert. Im Justizvollzug sowie der Sozialverwaltung von Bund und Ländern und in gemeinsamen Einrichtungen liegt der Anteil mit rund 85 Prozent besonders hoch.

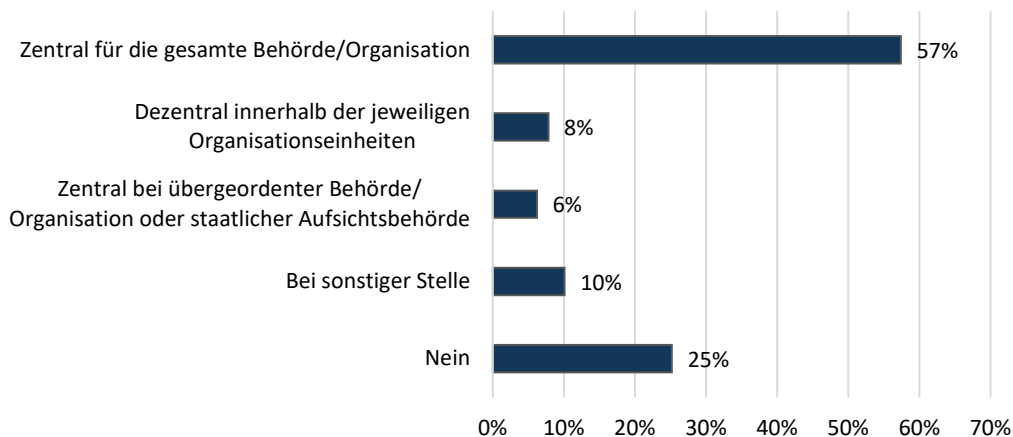
Eine dezentrale Dokumentation erfolgt bei 8 Prozent der Behörden. Dies betrifft vor allem Kommunen, von denen 21 Prozent gewalttätige Übergriffe nicht zentral, sondern in ihren einzelnen Organisationseinheiten (z. B. Sozialamt, Ordnungsamt) erfassen.

<sup>36</sup> Bei den Behörden wurden die Antworten von Schulen und Schulbehörden wegen der regionalen Verzerrung in der Datenbasis nicht berücksichtigt. Zudem werden die Ergebnisse für Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher nicht dargestellt, da hier dargestellten Kategorien auf sie größtenteils nicht passen und deshalb nicht abgefragt wurden.

In nur 6 Prozent der teilnehmenden Behörden werden Übergriffe zentral bei einer übergeordneten Behörde bzw. staatlichen Aufsichtsbehörde erfasst. Hier entfällt der höchste Anteil auf die Justizvollzugsbehörden (32 Prozent). Hierfür gibt es in mehreren Bundesländern entsprechende Erfassungssysteme von den Landesjustizministerien.

Bei 10 Prozent der Behörden sind sonstige Stellen für die Dokumentation von Übergriffen zuständig.

Ein Viertel der teilnehmenden Behörden (25 Prozent) gibt an, dass die gewalttätigen Übergriffe auf Beschäftigte ihrer Behörde nicht dokumentiert werden. Bei den Kommunen sind dies sogar 39 Prozent.



**» Abbildung 49: Art der Dokumentation gewalttätiger Übergriffe in Behörden**

Anteil der Behörden, bei denen gewalttätige Übergriffe dokumentiert werden (n=1.294)

3.5.2. Genutzte Meldewege

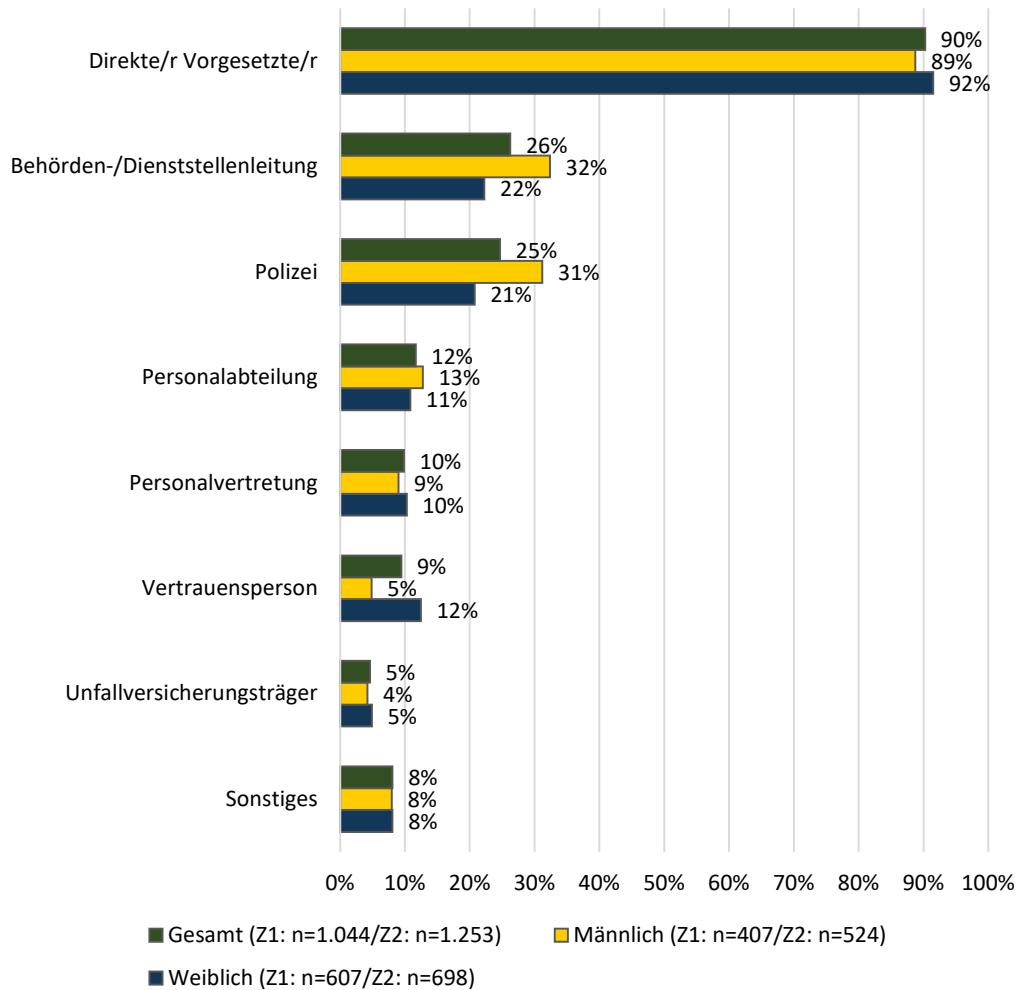
Festgelegte Meldewege und Zuständigkeiten schaffen die Grundvoraussetzung für die Erfassung von Übergriffen; ihr Erfolg entscheidet sich aber erst mit der tatsächlichen Nutzung durch die Beschäftigten. Aus diesem Grund wurden die Beschäftigten, die ein oder mehrere Vorkommnisse gemeldet haben, danach gefragt, wem und wie sie die im Befragungszeitraum erlebten gewalttätigen Übergriffe gemeldet haben (siehe Abbildung 50). Da es im Meldeverhalten zwischen Männern und Frauen Unterschiede gibt, erfolgt die Darstellung der Ergebnisse nach Geschlecht differenziert.<sup>37</sup>

Gewalttätige Übergriffe wurden am häufigsten dem direkten Vorgesetzten (90 Prozent) gemeldet. Je rund ein Viertel der Befragten informierte die Behörden- /Dienststellenleitung bzw. die Polizei. 12 Prozent wandten sich an die Personalabteilung, während die Personalvertretung von 10 Prozent, eine Vertrauensperson von 9 Prozent und der Unfallversicherungsträger von 5 Prozent der Befragten informiert wurde.

Betrachtet man das Meldeverhalten von Frauen und Männern, wird deutlich, dass Männer die „offiziellen“ Kanäle (z. B. über die Behörden-/Dienststellenleitung, die Polizei und

<sup>37</sup> Beschäftigte mit dem Personenstand „divers“ werden hier nicht separat ausgewiesen, da es sich um sehr wenige Angaben handelte (jeweils vier Angaben pro Befragungszeitraum).

die Personalabteilung) häufiger als Frauen nutzen. Bei der Meldung an Polizei und Behördenleitung beträgt dieser Unterschied sogar 10 Prozentpunkte. Frauen hingegen nutzen deutlich häufiger als Männer den Weg über den informellen, vertraulicheren Kanal der Vertrauenspersonen (12 Prozent im Vergleich zu 5 Prozent). Dieses Ergebnis kann so gedeutet werden, dass Beschäftigte – insbesondere auch geschlechtsspezifisch – unterschiedliche Bedürfnisse haben, wenn ihnen Gewalt widerfahren ist. Um möglichst viele von ihnen zu erreichen und ihnen den Raum zu geben, das Erlebte zu melden, können Meldewege über Vorgesetzte in Kombination mit Vertrauenspersonen ein erfolgsversprechender Weg sein.



» **Abbildung 50: Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Geschlecht**

Anteil der Beschäftigten, die die jeweilige Stelle über gewalttätige Übergriffe informiert haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

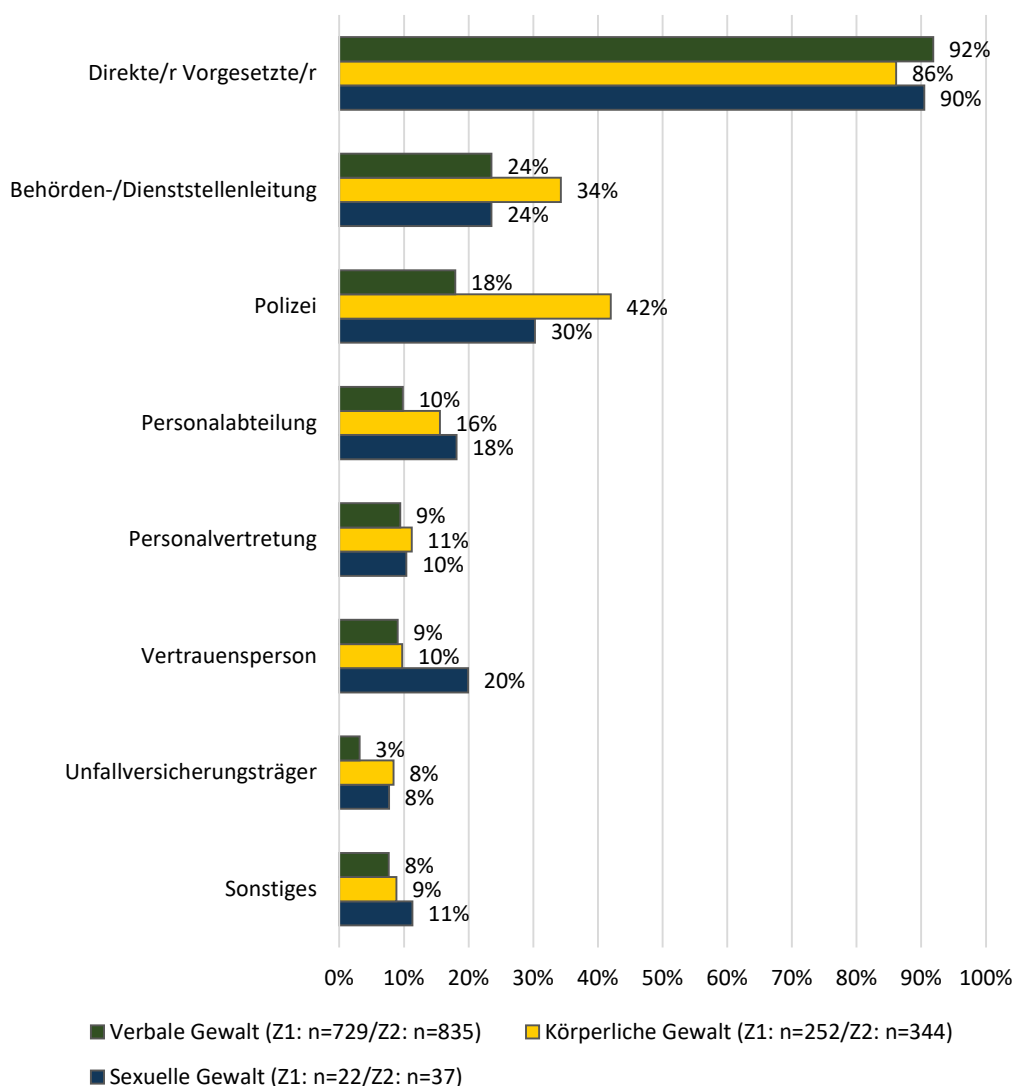
Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, das Meldeverhalten je nach Art der gemeldeten Gewalt genauer zu betrachten. In Abbildung 51 werden die Beschäftigten deshalb danach unterschieden, welches der schwerwiegendste gewalttätige Übergriff war, den sie

im abgefragten Jahr gemeldet haben. Dabei wird unterschieden zwischen *verbaler Gewalt* (Beleidigung, Bedrohung), *körperlicher Gewalt* (versuchte oder vollendete Körperverletzung, versuchte Tötung) und *sexueller Gewalt*. Diejenigen Beschäftigten, die sowohl körperliche als auch sexuelle Gewalt erlebt haben, werden als Opfer sexueller Gewalt eingeordnet.<sup>38</sup>

Die Meldung von Übergriffen an direkte Vorgesetzte ist bei allen Arten von Gewalterfahrungen mit Abstand der wichtigste Meldeweg (92 Prozent bei verbaler, 90 bei sexueller Gewalt, 86 Prozent bei körperlicher Gewalt). Unterschiede zeigen sich eher bei den seltener genutzten Meldewegen, vor allem bei der Meldung an die Polizei. Während nur 18 Prozent der Opfer von verbaler Gewalt die Polizei informierten, taten dies 42 Prozent der Opfer von körperlicher Gewalt. Bei denjenigen, die sexuelle Gewalt erlebt haben, waren es nur 30 Prozent. Betroffene von sexueller Gewalt nutzten die offiziellen Meldewege insgesamt seltener als Opfer körperlicher Gewalt – neben der Polizei gilt dies auch für die Meldung über die Behörden-/Dienststellenleitung (24 Prozent bei sexueller Gewalt, 34 Prozent bei körperlicher Gewalt). Bei Erfahrungen mit sexueller Gewalt spielen hingegen Vertrauenspersonen eine wichtigere Rolle als bei den anderen Gewaltarten. 20 Prozent der Betroffenen informierten diese (im Vergleich zu 9 Prozent bei verbaler und 11 Prozent bei körperlicher Gewalt). Vor diesem Hintergrund erscheint es wichtig, Betroffenen sexueller Gewalt geschützte Räume anzubieten, in denen sie über das Erlebte sprechen können. Diese Stellen können dann – wenn die Betroffenen dies möchten – auch bei den offiziellen Meldungen unterstützen (z. B. bei der Stellung einer Strafanzeige).

---

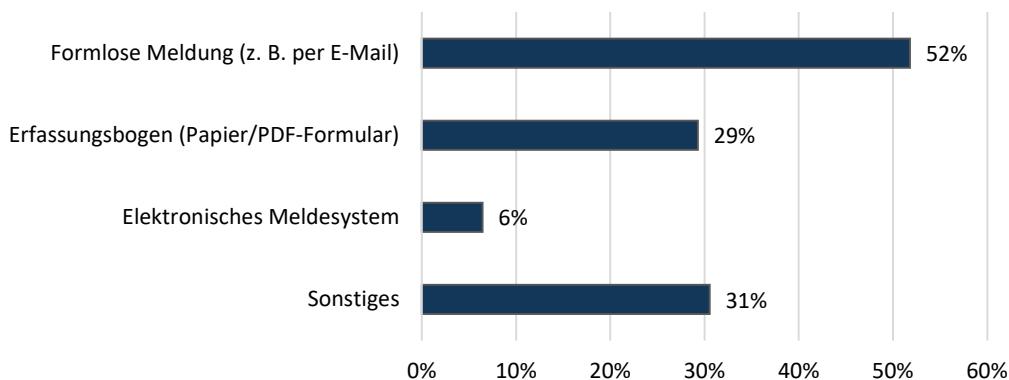
<sup>38</sup> Auf eine separate Darstellung derjenigen, die körperliche und sexuelle Gewalt erlebt haben, wird hier (anders als oben) verzichtet, da es sich um sehr kleine Fallzahlen handelt.



» **Abbildung 51: Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art des schwerwiegendsten gemeldeten Übergriffs**

Anteil der Beschäftigten, die die jeweilige Stelle über gewalttätige Übergriffe informiert haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Zu guter Letzt bleibt noch die praktische Frage, in welcher Form Beschäftigte gewalttätige Übergriffe im Befragungszeitraum gemeldet haben (siehe Abbildung 52). Von denjenigen, die überhaupt Meldungen vorgenommen haben, informierte rund die Hälfte (52 Prozent) ihren Arbeitgeber hierüber durch eine formlose Mitteilung (z. B. per E-Mail). Ein Erfassungsbogen – entweder analog oder als PDF-Formular – wurde von 29 Prozent der Beschäftigten genutzt. Diese Art der Meldung ist insbesondere bei Feuerwehren und Rettungskräften verbreitet, hier nutzten es bereits 61 Prozent der Befragten. Elektronische Meldesysteme kamen bei 6 Prozent der Befragten zum Einsatz, scheinen allerdings im Justizvollzug bereits weit verbreitet zu sein (41 Prozent). Immerhin 31 Prozent der Befragten geben zudem an, sonstige Formen der Meldung genutzt zu haben.



» **Abbildung 52: Genutzte Wege zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte**

Anteil der Beschäftigten, die gewalttätige Übergriffe über den jeweiligen Weg gemeldet haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume) (Z1: n=1.034/Z2: n=1.247)

### 3.5.3. Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen

Nachdem sich die vorherigen Kapitel eingehend mit der Meldung von Übergriffen beschäftigt haben, ist es mit Blick auf die Untersuchung der Dunkelziffer von besonderer Bedeutung, die Gründe zu identifizieren, warum von einer Meldung abgesehen wurde. Deshalb wurden die Beschäftigten, die im Jahr 2019 oder in den letzten zwölf Monaten Übergriffe erlebt, aber nicht alle dieser Übergriffe gemeldet haben, nach ihren Gründen für die Nichtmeldung befragt (Abbildung 53).

Über die Hälfte der Befragten geben jeweils als Grund an, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde (56 Prozent) oder sie die Übergriffe für nicht meldewürdig erachtet haben (55 Prozent). 32 Prozent verweisen darauf, dass ihnen der bürokratische Aufwand zu groß war, wobei bei dieser Begründung ein deutlicher Unterschied zwischen Männern (40 Prozent) und Frauen (27 Prozent) festzustellen war.

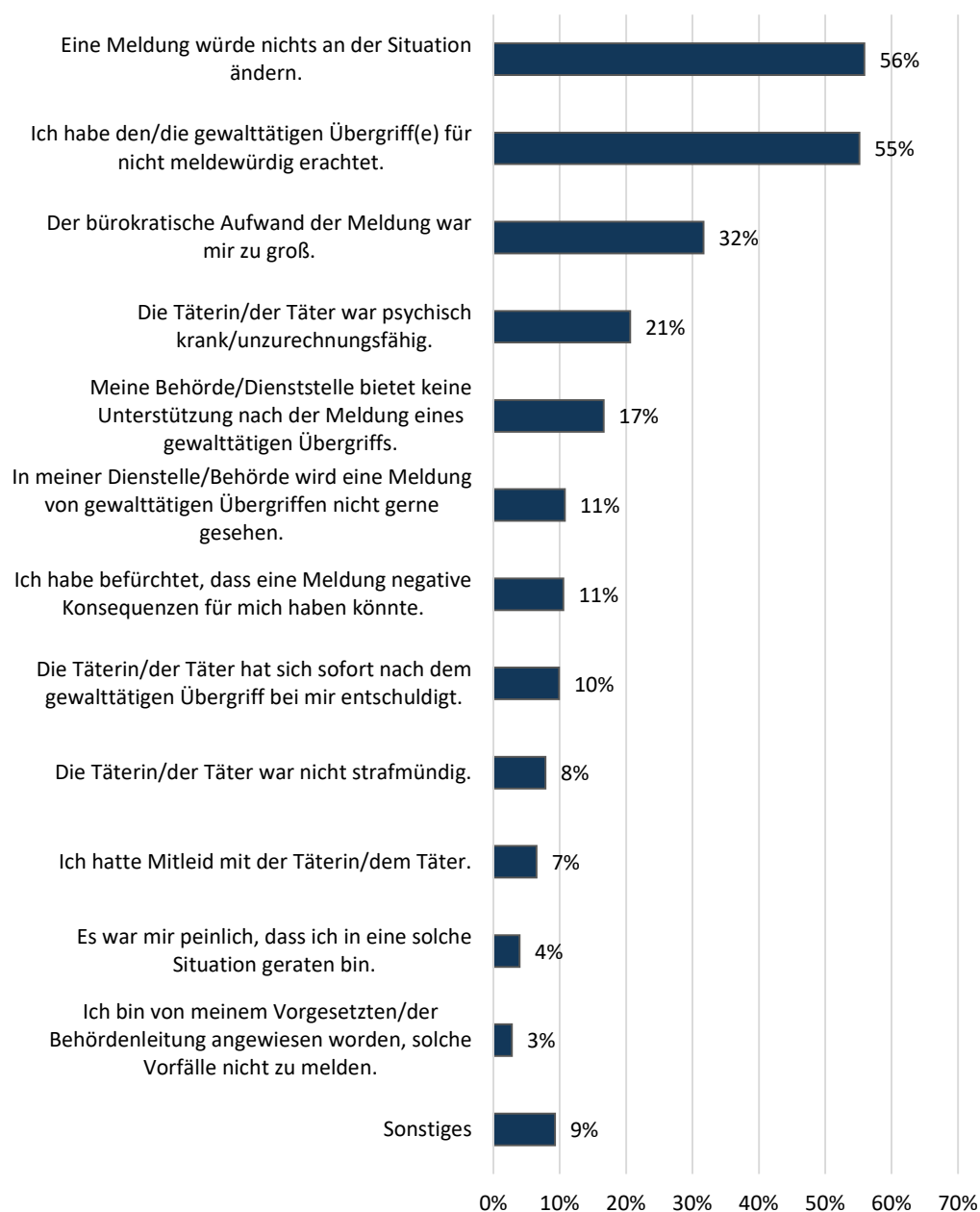
21 Prozent begründen die Nichtmeldung damit, dass der Täter psychisch krank oder unzurechnungsfähig war. Bei Feuerwehr und Rettungskräften geben dies sogar 50 Prozent der Beschäftigten an. Nicht strafmündige Täter waren nur für 8 Prozent der Befragten ein Grund für die Nichtmeldung. Bei Lehrkräften liegt dieser Anteil mit 48 Prozent sehr viel höher, da sie meist mit minderjährigen Schülerinnen und Schülern zu tun haben.

17 Prozent der Befragten haben von einer Meldung abgesehen, da ihre Behörde/Dienststelle keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs anbietet. Jeweils 11 Prozent weisen darauf hin, dass eine Meldung gewalttätiger Übergriffe negative Konsequenzen für sie haben könnte oder in der Behörde nicht gerne gesehen wird. Betrachtet man die Unterschiede zwischen den Beschäftigungsbereichen, zeigt sich, dass insbesondere Beschäftigte der Justizvollzugsanstalten und Lehrkräfte das Gefühl haben, dass ihre Arbeitgeber eine Meldung von Übergriffen nicht unterstützen. Im Justizvollzug geben 31 Prozent und bei den Schulen 21 Prozent an, dass eine Meldung nicht gern gesehen wird. 8 Prozent der Beschäftigten in Justizvollzugsanstalten und 9 Prozent der Lehrkräfte geben sogar an, dass sie von ihren Vorgesetzten oder der Behördenleitung angewiesen worden sind, Vorfälle nicht zu melden. Diese Anteile sind deutlich höher als in



allen anderen Beschäftigungsbereichen (mindestens doppelt so hoch). Auch die Begründung, dass die Behörde/Dienststelle keine Unterstützung nach der Meldung bietet, wird am häufigsten in diesen Bereichen angeführt (Justizvollzug 31 Prozent, Schule 26 Prozent). Ein möglicher Grund für die ähnlichen Ergebnisse in den beiden Bereichen könnte darin liegen, dass Gewalt sowohl in Justizvollzugsanstalten als auch in Schulen nicht „von außen“ ausgeübt wird, sondern von Häftlingen oder Schülerinnen und Schülern, mit denen die jeweiligen Beschäftigtengruppen regelmäßig zusammentreffen. Möglicherweise deuten die Behörden gewalttätige Übergriffe in diesem Kontext eher als Versagen der vorhandenen Strukturen und ermutigen Beschäftigte deshalb nicht zur Meldung von Übergriffen. Eine genauere Analyse der Ursachen ist mittels der vorhandenen Daten jedoch nicht möglich.

Nur 4 Prozent der Befragten geben an, dass es ihnen peinlich gewesen sei, Opfer eines Übergriffs zu werden. Dieser Wert liegt in der Schule mit 10 Prozent etwas höher – auch hier könnte das besondere Verhältnis und der regelmäßige Kontakt zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern eine Rolle spielen.



» **Abbildung 53: Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte**

Anteil der Befragten, die den jeweiligen Grund für eine Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen angeben (Z1: n=1.572/Z2: n=2.012)

Da es einen Zusammenhang zwischen der Nichtmeldung und der Art der erlebten Gewalt gibt, erfolgt die Darstellung der Ergebnisse nach Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung innerhalb des Befragungszeitraums. Dabei wird zwischen verbaler, körperlicher und

sexueller Gewalt<sup>39</sup> unterschieden. Der Übersichtlichkeit halber werden nur Gründe aufgeführt, bei denen deutliche Unterschiede zu erkennen sind (siehe Abbildung 54).

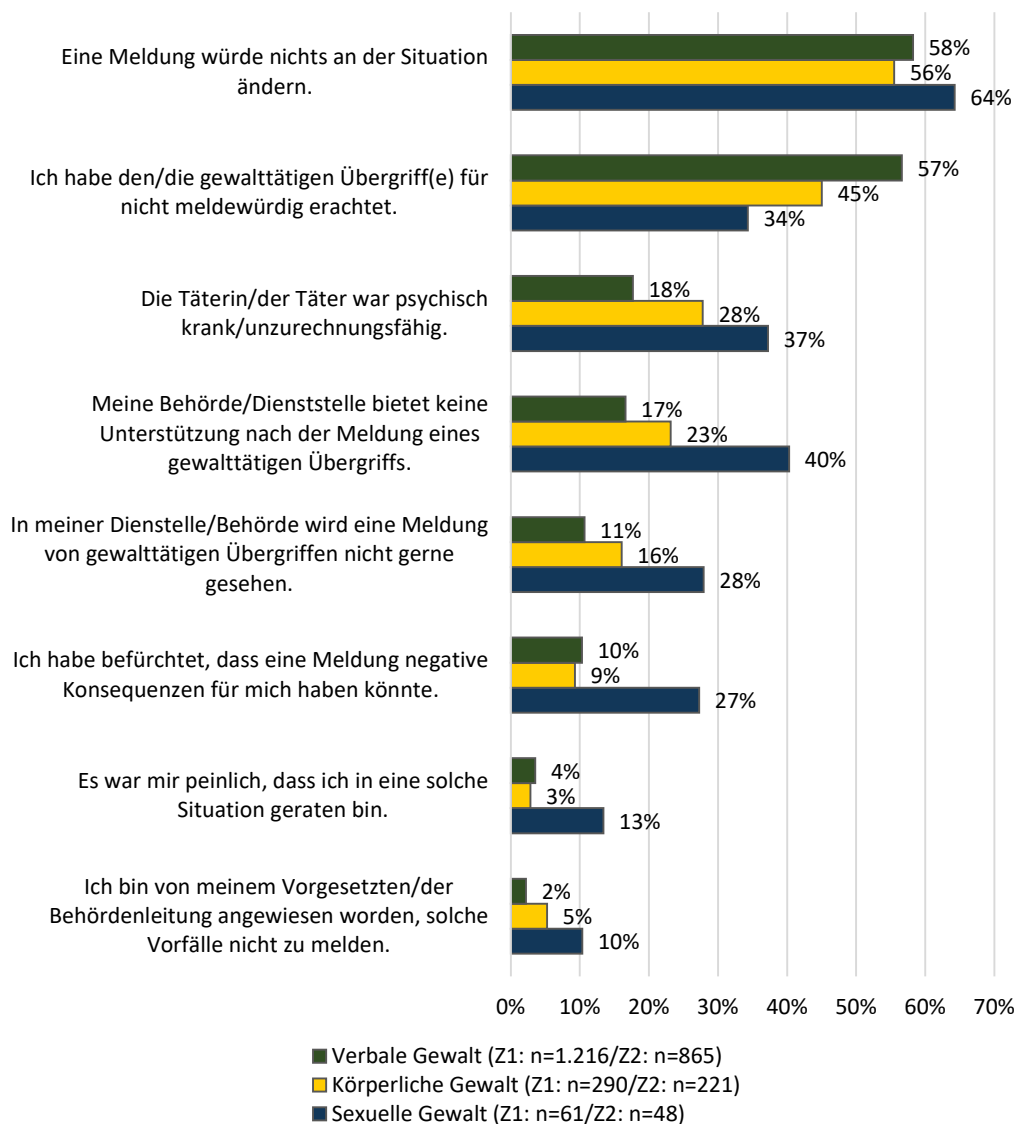
Insgesamt lässt sich ein eindeutiges Bild im Hinblick auf die Opfer sexueller Gewalt erkennen. Deutlich häufiger als die Opfer anderer Arten von Gewalt geben diese als Gründe für die Nichtmeldung von Vorfällen an, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde (64 Prozent), ihre Behörde keine Unterstützung nach der Meldung anbietet (40 Prozent), die Meldung von Übergriffen nicht gerne gesehen wird (28 Prozent), eine Meldung negative Konsequenzen für sie haben könnte (27 Prozent) oder sie sogar angewiesen worden sind, solche Vorfälle nicht zu melden (10 Prozent). Zudem ist es Opfern sexueller Gewalt am häufigsten peinlich, in diese Situation geraten zu sein (13 Prozent).

Des Weiteren lässt sich feststellen, dass der Anteil derjenigen, die Übergriffe für nicht meldewürdig erachtet haben, bei verbaler Gewalt höher liegt (57 Prozent) als bei körperlicher Gewalt (45 Prozent). Bei sexueller Gewalt liegt er mit 34 Prozent noch einmal niedriger.

Eine psychische Erkrankung oder Unzurechnungsfähigkeit des Täters wurden von 37 Prozent der Opfer sexueller und 28 Prozent der Opfer körperlicher Gewalt als Grund für die Nichtmeldung angegeben. Bei verbaler Gewalt gaben dies nur 18 Prozent der Befragten an.

---

<sup>39</sup> Beschäftigte, die sowohl körperliche als auch sexuelle Gewalt erfahren haben, wurden den Opfern sexueller Gewalt zugerechnet.



» **Abbildung 54: Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung**

Anteil der Beschäftigten, die den jeweiligen Grund für eine Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen angeben

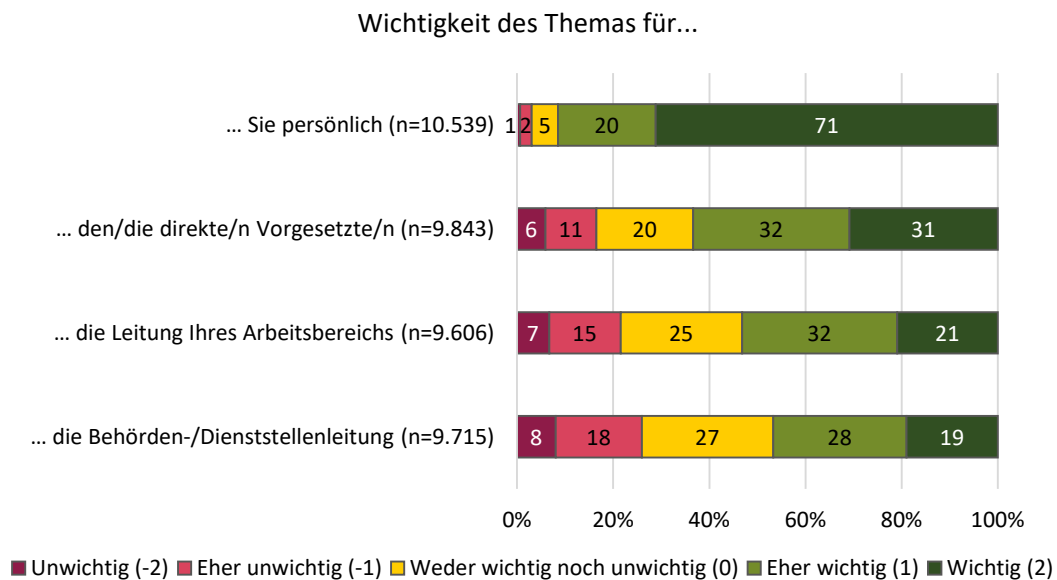
Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Meldung von Gewalt für Beschäftigte vor allem eine Aufwand-Nutzen-Abwägung zu sein scheint. Übergriffe wurden vor allem deswegen nicht gemeldet, weil die Betroffenen dadurch keine Änderung der Situation erwarten, sie die Übergriffe für nicht meldewürdig erachtet haben oder ihnen der bürokratische Aufwand zu hoch war. Um eine Meldung von Übergriffen zu fördern und so Präventionsangebote besser und zielgerichteter ausrichten zu können, könnten Behörden vor diesem Hintergrund also einerseits den Aufwand für Meldungen verringern (z. B. durch niedrigschwellige Meldesysteme) und andererseits den Nutzen einer Meldung für die Beschäftigten erhöhen (z. B. durch bessere Unterstützungsangebote).

Problematisch erscheinen vor allem die Fälle, in denen die Beschäftigten das Gefühl haben, dass ihre Behörde Übergriffe nicht ernst nimmt, Gewaltmeldungen durch Beschäftigte sogar vermeiden will oder Beschäftigte negative Konsequenzen für sich fürchten. Besonders im Justizvollzug und in Schulen weist dies auf einen Änderungsbedarf beim Umgang mit gewalttätigen Übergriffen hin. Zudem geben Opfer sexueller Gewalt diese Gründe deutlich häufiger an als Opfer anderer Arten von Gewalt.

### 3.6. Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz

Zur besseren Einordnung der Befragungsergebnisse zum Ausmaß und zur Dunkelziffer, aber auch zur Bewertung der Präventions- und Nachsorgemaßnahmen, wurden die Beschäftigten gebeten, eine Einschätzung dazu abzugeben, wie wichtig das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ für sie selbst und für ihre Vorgesetzten auf den verschiedenen Hierarchieebenen der Behörde ist (siehe Abbildung 55).

Ein überwiegender Anteil von 91 Prozent der Befragten hält das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ für (eher) wichtig. Nur 3 Prozent halten das Thema für (eher) unwichtig. Der wahrgenommene Stellenwert in den höheren Hierarchieebenen spiegelt nicht die von den Beschäftigten selbst empfundene Wichtigkeit des Themas wider. Je höher die Hierarchieebene, desto geringer ist aus Sicht der Beschäftigten der Stellenwert, der dem Thema zugerechnet wird. Dies zeigt, dass es aus Sicht der Beschäftigten eine zum Teil deutliche Diskrepanz bei der Wahrnehmung des Themas zwischen den Beschäftigten und den verschiedenen Hierarchieebenen in den Behörden gibt. So ist nach Ansicht von 63 Prozent der Beschäftigten das Thema für den direkten Vorgesetzten (eher) wichtig, während rund die Hälfte der Befragten der Meinung ist, dass dies auch für die Leitung des jeweiligen Arbeitsbereichs bzw. der Behörde/Dienststelle gilt.

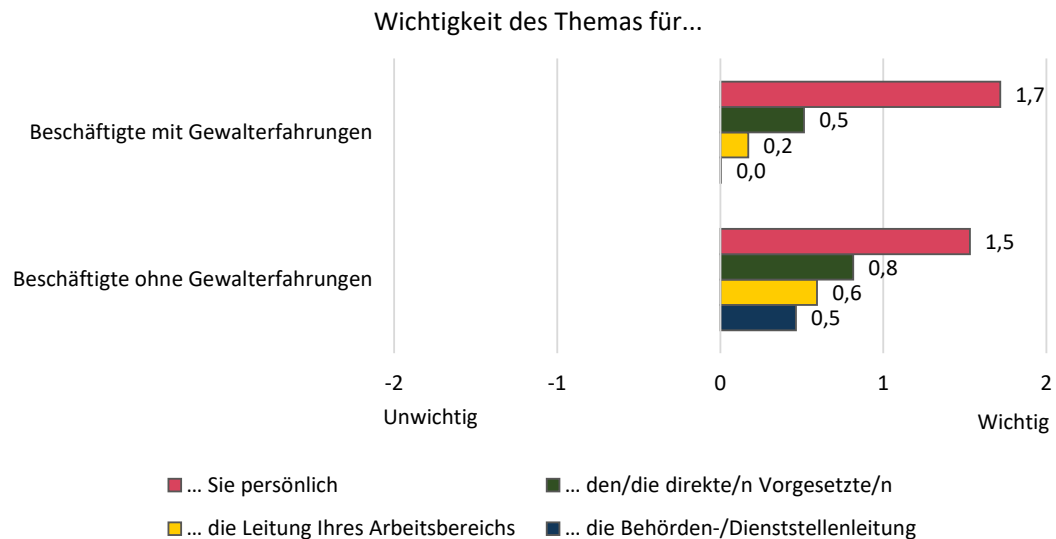


» **Abbildung 55: Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben

Der aus Sicht der Beschäftigten mit der Hierarchieebene abnehmende Stellenwert des Themas lässt sich über alle Beschäftigungsbereiche hinweg beobachten. Die Unterschiede zwischen den Beschäftigungsbereichen sind dabei eher klein. Der geringste Stellenwert für das Thema Schutz vor Gewalt wird von Beschäftigten im Bildungsbereich wahrgenommen. Die Beschäftigten selbst finden das Thema etwas weniger relevant als Beschäftigte aus anderen Bereichen, insbesondere wird aber der Stellenwert des Themas auf Leitungsebene deutlich geringer eingeschätzt.

Unterscheidet man Beschäftigte danach, ob sie im Befragungszeitraum selbst Opfer von Gewalt geworden sind oder nicht, ergibt sich folgendes Bild (siehe Abbildung 47): Beschäftigte mit eigenen Gewalterfahrungen (1,7) messen dem Schutz vor Gewalt eine ähnlich hohe Bedeutung wie Beschäftigte ohne Gewalterfahrungen (1,5) zu. Bei der Einschätzung der Vorgesetzten zeigt sich hingegen ein anderes Bild: Beschäftigte, die Gewalt erlebt haben, schätzen den Stellenwert des Schutzes vor Gewalt bei den übergeordneten Ebenen geringer als Beschäftigte ohne Gewalterfahrungen ein.



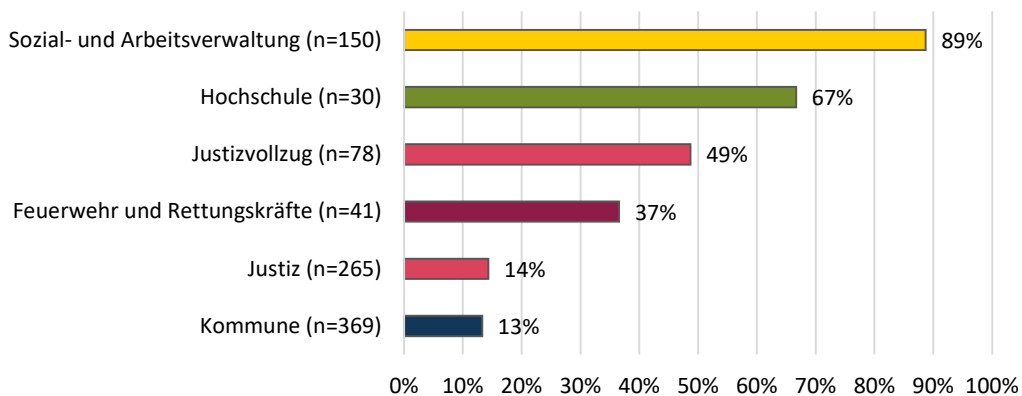
» **Abbildung 56: Durchschnittliche Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten**

Mittelwert der Bewertung der Beschäftigten je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

### 3.7. Gewaltprävention: Existenz einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Um die Prävention von Gewalt institutionell zu verankern, können Behörden eine Grundsatzerklärung verabschieden, die beispielsweise Null-Toleranz gegenüber Aggressionen und Gewalt, den Schutz der Beschäftigten, die Betreuung Betroffener, die Verfolgung von Straftaten sowie die Dokumentation von Vorfällen vorsieht.

Die teilnehmenden Behörden wurden gefragt, ob in ihrer Behörde eine solche Grundsatz-erklärung gegen Gewalt existiert. 933 von 1.434 Behörden machten hierzu Angaben.<sup>40</sup> 31 Prozent (293 Behörden) geben an, eine Grundsatz-erklärung zu haben; bei 69 Prozent ist dies nicht der Fall. Interessant ist vor allem die Betrachtung der Unterschiede zwischen den verschiedenen Beschäftigungsbereichen (siehe Abbildung 57). In der Sozial- und Arbeitsverwaltung (vor allem Jobcenter in nicht-kommunaler Trägerschaft) ist dieses Instrument bereits sehr weit verbreitet: 89 Prozent der Behörden geben an, über eine solche Grundsatz-erklärung zu verfügen. Hingegen nutzt nur ein geringer Anteil der Kommunen, die ebenfalls Aufgaben der Arbeits- und Sozialverwaltung wahrnehmen, Grundsatz-erklärungen (13 Prozent). Ein Grund hierfür könnte sein, dass ein hoher Anteil kleiner kreisangehöriger Städte und Gemeinden an der Befragung teilgenommen hat. Im Bildungs- bereich scheinen Grundsatz-erklärungen bereits weit verbreitet zu sein (67 Prozent der Hoch- schulen). Rund die Hälfte der Justizvollzugsanstalten verfügt über eine Grundsatz-erklä- rung, aber nur 14 Prozent der Justizbehörden (Gerichte und Staatsanwaltschaften). Bei den Feuerwehren und Rettungskräften sind es 37 Prozent.



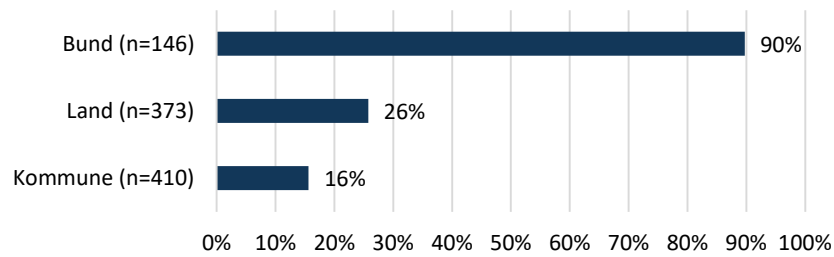
» **Abbildung 57: Existenz einer Grundsatz-erklärung gegen Gewalt nach Beschäftigungs- bereich**

Anteil der Behörden mit einer Grundsatz-erklärung gegen Gewalt

Auch der Unterschied zwischen den Verwaltungsebenen ist in Bezug auf Grundsatz-erklä- rungen groß (siehe Abbildung 58). Während bereits 90 Prozent der Bundesbehörden über eine Grundsatz-erklärung verfügen, sind es bei den Landesbehörden 26 Prozent und bei den Kommunen 16 Prozent.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Die Schulen und Schulbehörden sind hier wegen der regional begrenzten Aussagekraft nicht erfasst. Für die Gruppe der Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher wurde diese Frage den Amtsgerichten als Ganzes gestellt, mit Bezug zu deren Beschäftigten insgesamt und nicht für Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher im Speziellen.

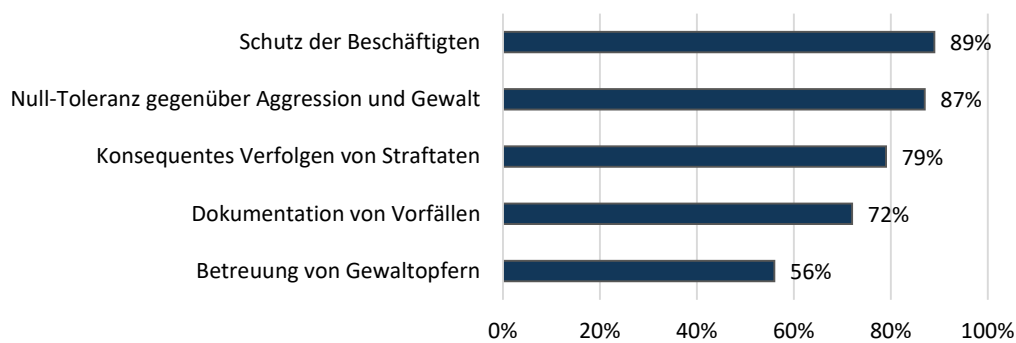
<sup>41</sup> Die Rentenversicherungsträger (Körperschaften des öffentlichen Rechts) sind hier ausgenommen, da hierfür nur vier Antworten vorliegen.



» **Abbildung 58: Existenz einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt nach Verwaltungsebene**

Anteil der Behörden mit einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Welche Aspekte die Grundsatzklärungen der Behörden gegen Gewalt berücksichtigen, zeigt Abbildung 59.<sup>42</sup> Häufigste Inhalte sind der Schutz der Beschäftigten (89 Prozent), gefolgt von einer Null-Toleranz-Politik gegenüber Aggression und Gewalt (87 Prozent). Ein konsequentes Verfolgen von Straftaten (79 Prozent) und die Dokumentation von Vorfällen (72 Prozent) sind etwas seltener Inhalt der Erklärungen. Die Betreuung von Gewaltopfern spielt nur in etwas über der Hälfte der Grundsatzklärungen eine Rolle.



» **Abbildung 59: Inhalte, die von Behörden mit einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt berücksichtigt werden (n=293)**

<sup>42</sup> Schulen und Schulbehörden sind auch hier ausgenommen.



### 3.8. Konkrete Präventionsmaßnahmen

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet alle Arbeitgeber, die Arbeit so zu gestalten, dass Gefährdungen für Leben und Gesundheit der Beschäftigten möglichst vermieden werden. Dies schließt die Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz mit ein. Nach dem sogenannten „TOP-Schema“ sollen dazu zunächst technische/bauliche Maßnahmen genutzt werden, an zweiter Stelle stehen organisatorische Maßnahmen und an dritter Stelle personenbezogene Maßnahmen.<sup>43</sup>

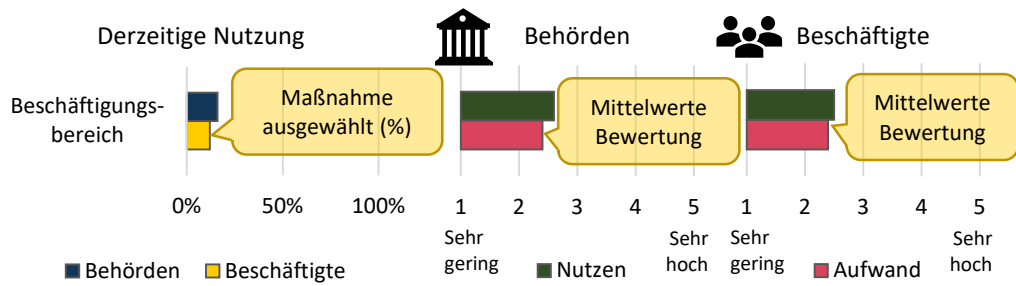
Sowohl die Behördenleitungen als auch die Beschäftigten wurden in den Befragungen um ihre Einschätzung der aktuell genutzten Präventionsmaßnahmen in ihren Behörden gebeten. Dies geschah in zwei Schritten. Beiden Gruppen wurde zuerst eine Reihe von Maßnahmen vorgelegt, die sich auf der Grundlage einer Literaturrecherche als potenziell nützlich für den jeweiligen Beschäftigungsbereich herausgestellt hatten. Je nach Beschäftigungsbereich wurden also unterschiedliche Maßnahmen abgefragt. Die Befragten wurden gebeten, alle Maßnahmen auszuwählen, die in ihrer Behörde bzw. ihrem Arbeitsbereich genutzt werden. In einem zweiten Schritt wurden sie darum gebeten, den Nutzen und den Gesamtaufwand der in der jeweiligen Behörde genutzten Präventionsmaßnahmen einzuschätzen. Sowohl Nutzen als auch Gesamtaufwand wurden mit einer Skala von „sehr gering“ (1) bis „sehr hoch“ (5) abgefragt.

Im Folgenden wird für alle abgefragten Präventionsmaßnahmen jeweils dargestellt, welcher Anteil der Behörden und Beschäftigten aus einem Beschäftigungsbereich angegeben hat, dass die jeweilige Maßnahme in ihrer Behörde vorhanden ist (siehe linkes Diagramm in Abbildung 60). Diese Werte können aus zwei Gründen voneinander abweichen: Zum einen handelt es sich sowohl bei den teilnehmenden Behörden als auch bei den Beschäftigten um Stichproben. Die teilnehmenden Beschäftigten sind also nicht unbedingt in genau den Behörden beschäftigt, die sich an der Befragung beteiligt haben. Zum anderen wissen vermutlich nicht alle Beschäftigten über alle Maßnahmen Bescheid, die in ihrer Behörde genutzt werden. Der Anteil der Beschäftigten, die die jeweilige Maßnahme angegeben haben, sagt also nur bedingt etwas über das Vorhandensein der Maßnahme aus, sondern eher etwas über deren Bekanntheitsgrad.

Die Bewertung der Maßnahmen wird sowohl aus Behördensicht als auch aus Beschäftigtensicht dargestellt (siehe mittleres und rechtes Diagramm in Abbildung 60). Es wird jeweils der Mittelwert der Bewertung des Nutzens und Aufwands durch die Behörden bzw. Beschäftigten im jeweiligen Beschäftigungsbereich angegeben. Die Differenz zwischen der durchschnittlichen Nutzen- und Aufwandbewertung kann als Aufwand-Nutzen-Bilanz der Maßnahme verstanden werden.

---

<sup>43</sup> Das TOP-Schema ergibt sich aus § 4 Arbeitsschutzgesetz.



» **Abbildung 60: Darstellungsschema Präventionsmaßnahmen**

Tabelle 1 zeigt, wie viele Beschäftigte und Behörden Angaben zum Vorhandensein von Präventionsmaßnahmen gemacht haben. Bei der Bewertung von Nutzen und Aufwand der Maßnahmen sind es dann jeweils weniger Antworten, da nur diejenigen um eine Bewertung gebeten wurden, in deren Behörde die jeweilige Maßnahme auch tatsächlich zum Einsatz kommt. Da sich die Anzahl der Aufwand- und Nutzenbewertungen von Behörden und Beschäftigten also für jeden einzelnen angegebenen Mittelwert unterscheidet, wurde aus Platzgründen auf eine Angabe der jeweiligen Fallzahl verzichtet. Stattdessen wird darauf hingewiesen, wenn das Ergebnis auf der Aussage von weniger als 30 Beschäftigten bzw. Behörden beruht. Liegen nur unter 15 Antworten vor, wird auf die Darstellung der Ergebnisse komplett verzichtet. Die Behördenperspektive der Schulen wird – wie im gesamten Bericht – standardmäßig nicht dargestellt, da diese regional sehr begrenzt ist (siehe Kapitel 2.5).

» **Tabelle 1: Rücklauf Abfrage vorhandener Präventionsmaßnahmen nach Beschäftigungsbereichen**

|                               | Beschäftigte | Behörden |
|-------------------------------|--------------|----------|
| Feuerwehr und Rettungskräfte  | 411          | 61       |
| Justiz                        | 283          | 446      |
| Gerichtsvollzieher            | 56           | 167      |
| Justizvollzug                 | 154          | 115      |
| Ordnungsamt                   | 487          | 350      |
| Sozial- und Arbeitsverwaltung | 6.657        | 392      |
| Bürgeramt                     | 268          | 340      |
| Schule                        | 823          | 176      |
| Hochschule                    | 69           | 56       |
| Veterinäramt                  | 145          | 21       |

### 3.8.1. Bauliche Maßnahmen

Bauliche Maßnahmen können einerseits darauf abzielen, Beschäftigten in kritischen Situationen Schutz zu bieten (z. B. Fluchtwege durch offene Türen, Fluchttüren oder die Schaffung eines zweiten Fluchtwegs für die Beschäftigten in Verwaltungsgebäuden). Auch eine ausreichende Beleuchtung auf Parkplätzen, an Zugangstüren und auf Fluren kann zur Sicherheit beitragen.<sup>44</sup> Es können auch besonders gesicherte Arbeitsbereiche eingerichtet werden, in denen Beschäftigte und Bürgerinnen und Bürger z. B. durch Glasscheiben voneinander getrennt sind. Am Empfang von Behörden kann durch Einsatz eines Pfortendienstes oder Sicherheitsschleusen der Zugang zum Gebäude gesteuert werden. Gebäude sollten zudem übersichtlich gestaltet sein und keine nicht einsehbaren Bereiche haben.<sup>45</sup>

Andererseits können bauliche Maßnahmen dazu beitragen, eine für Kundinnen und Kunden angenehme Atmosphäre zu schaffen, bei der die Entstehung von Gewalt unwahrscheinlicher wird (z. B. durch eine freundliche Gestaltung von Wartebereichen durch Farbgebung, Sauberkeit oder Spielecken für Kinder).<sup>46</sup>

<sup>44</sup> Pangert und Gehrke 2015, S. 12.

<sup>45</sup> Bezirksregierung Münster 2017, S. 50.

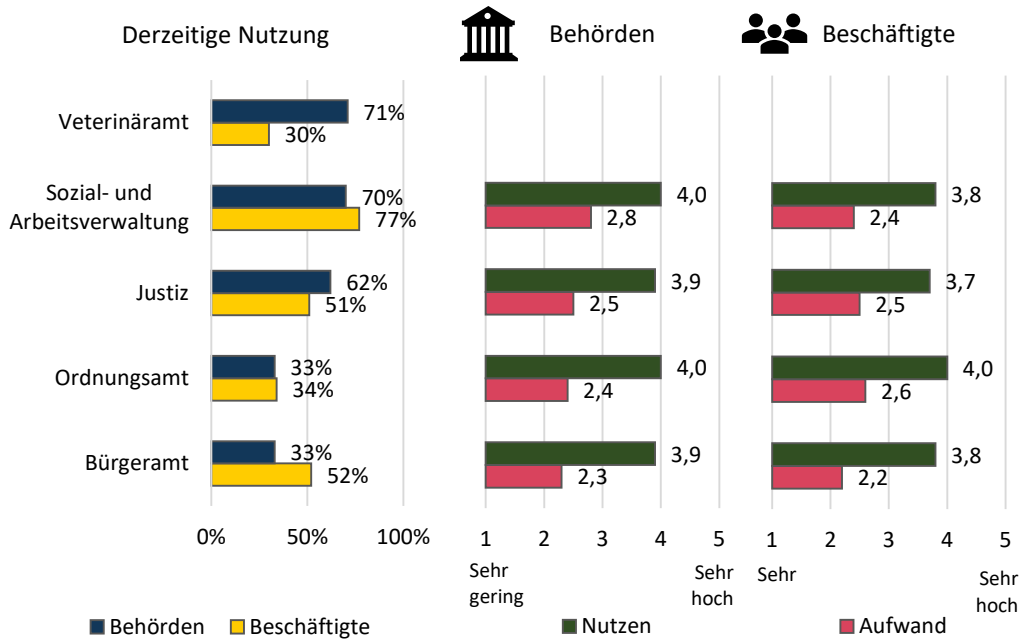
<sup>46</sup> Pangert und Gehrke 2015, S. 12.

### 3.8.1.1. Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege

In Verwaltungsgebäuden können Fluchtwege und Fluchttüren/offene Türen genutzt werden. Aber auch die Schaffung eines zweiten Fluchtweges für Beschäftigte ist eine mögliche bauliche Maßnahme, um Beschäftigte in kritischen Situationen zu schützen. Fluchtwege und auch offene Fluchttüren können Beschäftigte in Eskalations- und Bedrohungsszenarien helfen, sich der Situation zu entziehen. Bei publikumsintensiven Tätigkeiten hat sich der „zweite Fluchtweg“ ins Nachbarbüro vor allem bei Einzelarbeitsplätzen bewährt. Wichtig ist, dass die Rettungswege des behördlichen Brandschutzes auch den Erfordernissen eines Bedrohungsszenarios genügen. Weiterhin dürfen Fluchtwege nicht zugestellt sein und es ist gegebenenfalls zu prüfen, ob die Anordnung von Schreibtisch und Bürostuhl ein schnelles Erreichen des Fluchtweges ermöglicht. Außerdem sollten Fluchtwege ausreichend ausgeschildert sein.

Die Maßnahme ist vor allem in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (70 Prozent der Behörden und 77 Prozent der Beschäftigten) und in der Justiz (62 Prozent der Behörden und 51 Prozent der Beschäftigten) verbreitet (siehe Abbildung 61). Auch in 71 Prozent der Veterinärämter kommt diese Maßnahme zum Einsatz, wobei es sich allerdings nur um 21 Behörden handelt. Bei den Beschäftigten fällt der Anteil mit 30 Prozent deutlich geringer aus. Bei den Ordnungsämtern geben 33 Prozent der Behörden bzw. 34 Prozent der Beschäftigten an, dass diese Maßnahme genutzt wird. Allerdings macht der Innendienst auch nur einen kleineren Teil der Arbeit der Ordnungsämter aus. Bei Bürgerämtern geben 33 Prozent der Behörden und 52 Prozent der Beschäftigten an, dass Fluchtwege eingerichtet wurden, obwohl hier im Innendienst viel Bürgerkontakt besteht.

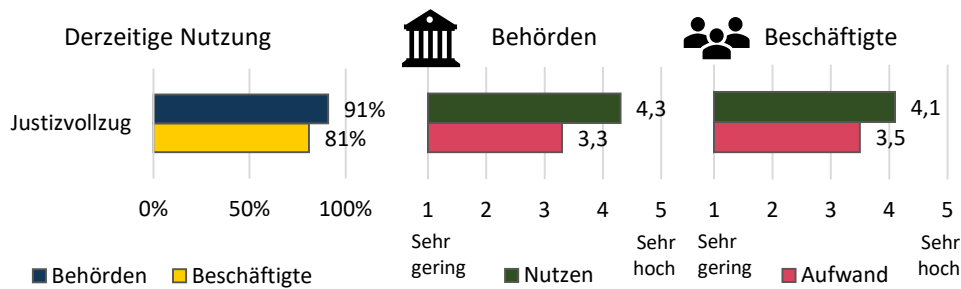
Die Bewertung der Schaffung von Fluchtwegen fällt durchweg sehr positiv aus. In allen Beschäftigungsbereichen wird der Nutzen durchschnittlich sowohl von Behörden als auch Beschäftigten als hoch bewertet (Mittelwert 3,7 bis 4,0). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz (d. h. der Unterschied zwischen Aufwand und Nutzen) ist für die Sozial- und Arbeitsverwaltung, die Justiz, die Ordnungsämter und Bürgerämter, durchweg sehr hoch (1,2 bis 1,6).



» **Abbildung 61: Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

3.8.1.2. Besonders gesicherte Hafträume

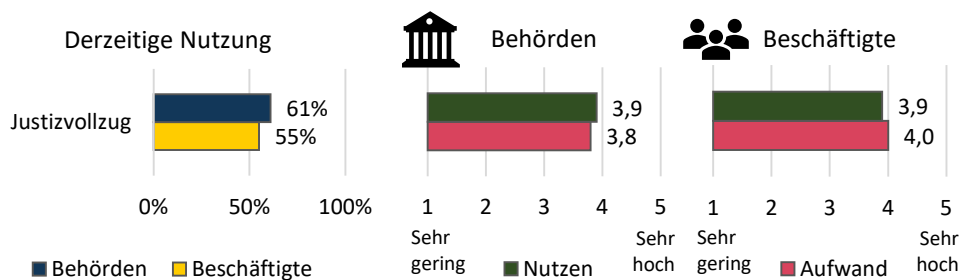
Besonders gesicherte Hafträume in Justizvollzugsanstalten dienen dazu, die Beschäftigten, Mitinsassen sowie die Person, von der eine Gefahr ausgeht, zu schützen. Solche Räume sind im Justizvollzug weit verbreitet (91 Prozent der Behörden und 81 Prozent der Beschäftigten). Der Nutzen wird sowohl von den Behörden als auch den Beschäftigten als hoch bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt dabei positiv aus, wobei diese bei den Behörden bei 1 und den Beschäftigten bei 0,6 liegt.



» **Abbildung 62: Besonders gesicherte Hafträume aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

3.8.1.3. Besondere Fixierungssysteme für problematische Häftlinge

61 Prozent der Behörden und 55 Prozent der Beschäftigten im Justizvollzug geben an, dass besondere Fixierungssysteme für problematische Häftlinge eingesetzt werden. Der Nutzen wird von Behörden und Beschäftigten jeweils hoch bewertet (3,9) bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist insgesamt nahezu ausgeglichen. Bei den Behörden fällt sie mit 0,1 leicht positiv und bei den Beschäftigten mit -0,1 leicht negativ aus.

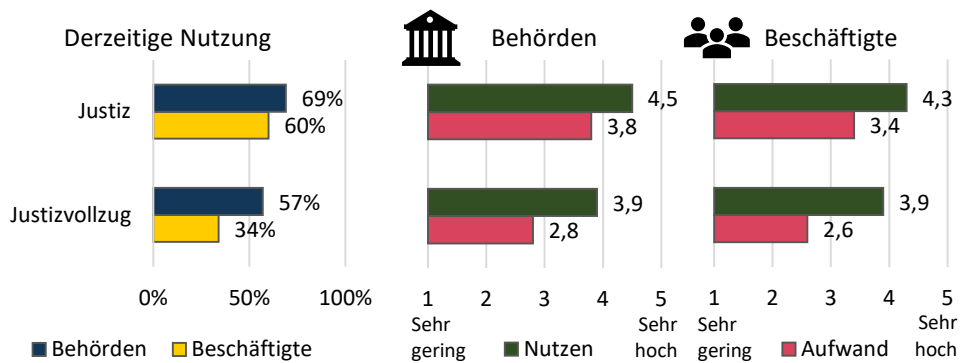


» **Abbildung 63: Besondere Fixierungssysteme für problematische Häftlinge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

3.8.1.4. Sicherheitsschleuse

Durch Sicherheitsschleusen kann der Zugang zum Gebäude gesteuert und dadurch z. B. kontrolliert werden, wer das Verwaltungsgebäude betritt.

Sicherheitsschleusen sind in der Justiz (69 Prozent der Behörden und 60 Prozent der Beschäftigten) verbreiteter als im Justizvollzug (57 Prozent der Behörden und 34 Prozent der Beschäftigten). Der Nutzen wird in der Justiz mit 4,5 (Behörden) und 4,3 (Beschäftigten) höher als beim Justizvollzug mit jeweils 3,9 eingestuft. Gleichzeitig wird der Aufwand in der Justiz (Behörden: 3,8; Beschäftigte: 3,4) höher als im Justizvollzug eingeschätzt (Behörden: 2,8; Beschäftigte: 2,6). Damit ist die Aufwand- Nutzen-Bilanz im Justizvollzug jeweils positiver (Behörden: 1,1; Beschäftigte: 1,3) als in der Justiz (Behörden: 0,7; Beschäftigte: 0,9).



» **Abbildung 64: Sicherheitsschleuse aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

### 3.8.2. Technische Maßnahmen

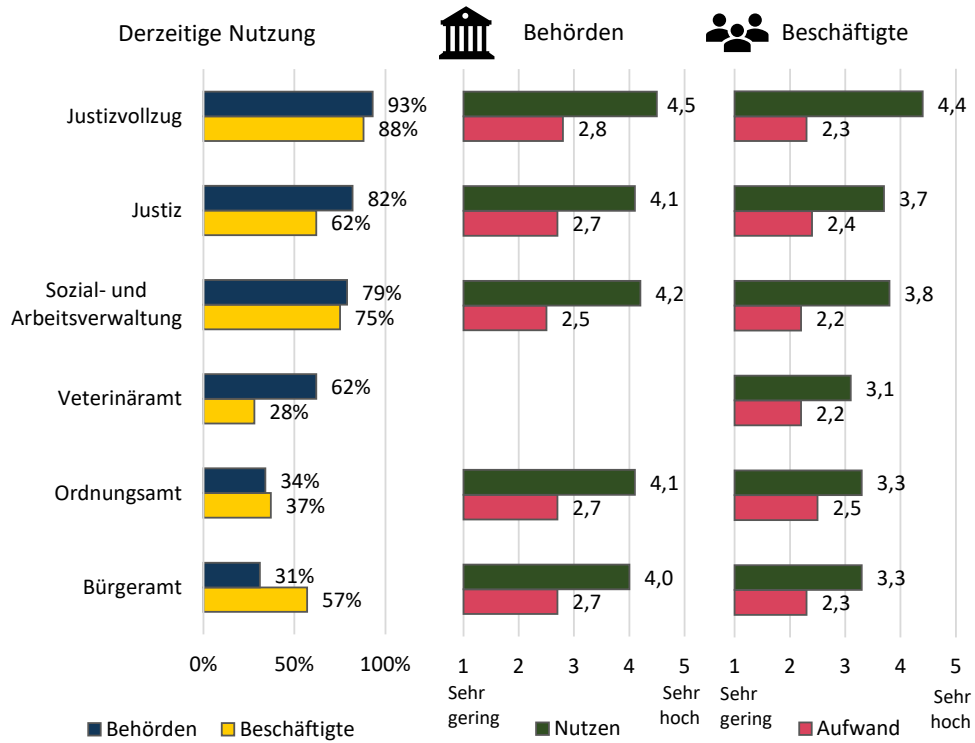
#### 3.8.2.1. Alarmsystem

Zu den Alarmsystemen zählen mobile und stationäre Alarmierungssysteme (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale, Pager oder auch Notruftasten an Handsprechfunkgeräten). Mithilfe von Alarmierungssystemen sollen Beschäftigte im Notfall einen Hilferuf absetzen können. Mittels z. B. akustischer oder optischer Warnsignale, softwareunterstützter Systeme mit PC-Tastenkombination, eines Icons auf dem Monitor oder Notfall-Taster können Kolleginnen und Kollegen der angrenzenden Büros im Notfall benachrichtigt werden. Typischerweise können Alarmsysteme aufgrund ihrer Funktionsweise eher im Innendienst als im Außendienst eingesetzt werden. Dabei können diese sowohl bei verbaler Aggression (Beleidigungen), bei unangepasstem Sozialverhalten (Sachbeschädigung) als auch bei Formen physischer Gewalt eingesetzt werden. Dennoch ist auch für Bereiche im Außendienst (Rettungskräfte) die Mitnahme eines Handfunksprechgerätes, bei dem mithilfe von Alarmierungscodes und Notruftaste direkt ein Notruf an die Rettungsleitstelle abgesetzt werden kann, empfehlenswert.

Der Verbreitungsgrad von Alarmierungssystemen variiert zwischen den betrachteten Beschäftigungsbereichen zum Teil stark. Während sie im Justizvollzug, der Justiz, der Sozial- und Arbeitsverwaltung stärker verbreitet sind, kommen sie in den Veterinär-<sup>47</sup>, Ordnungs-

<sup>47</sup> Bei den Veterinärämtern ist darauf hinzuweisen, dass insgesamt nur 21 Behörden die derzeitige Nutzung bewertet haben und die dortigen Angaben daher nur bedingt aussagekräftig sind. Aufgrund der noch geringeren Zahl an Angaben zum Aufwand und Nutzen seitens der Veterinärämter wird von der Angabe dieser Werte abgesehen.

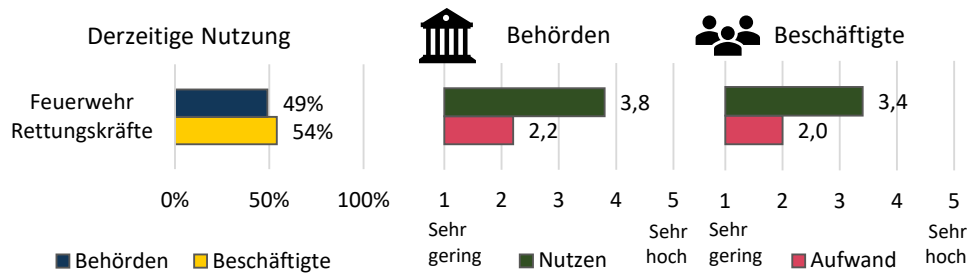
und Bürgerämtern seltener zum Einsatz. Die Behörden bewerten den Nutzen dieser Maßnahme in allen Beschäftigungsbereichen als hoch. Die Bewertungen der Beschäftigten in den betrachteten Beschäftigungsbereichen schwanken hingegen zwischen 3,1 (Veterinäramt) und 4,4 (Justizvollzug). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt durchweg positiv aus und schwankt zwischen 0,8 (Beschäftigte Ordnungsämter) und 2,1 (Beschäftigte Justizvollzug).



» **Abbildung 65: Alarmsystem (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Für den Rettungsdienst wird die Mitnahme eines Handfunksprechgeräts empfohlen, das über eine Notruftaste verfügt. Damit ist es möglich, direkt einen Notruf an die Rettungsleitstelle abzusetzen.

49 Prozent der Behörden und 54 Prozent der Beschäftigten im Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte verfügen über Handsprechfunkgeräte mit einer Notruftaste. Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden als hoch (3,8) und von den Beschäftigten als ambivalent (3,4) bewertet, wobei die Aufwand-Nutzen-Bilanz bei den Behörden mit 1,6 und bei den Beschäftigten mit 1,4 deutlich positiv ausfällt.



» **Abbildung 66: Notruftaste an Handsprechfunkgeräten aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

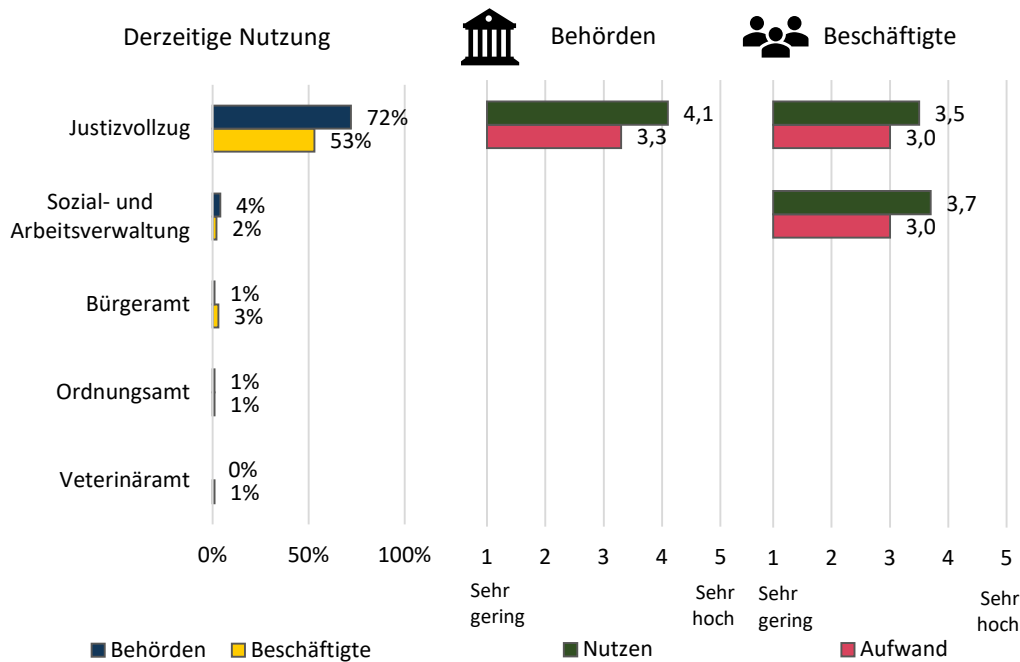
### 3.8.2.2. Videoüberwachung und Bodycams

Bei der Videoüberwachung können Kameras sowohl stationär an einem bestimmten Ort bzw. in einem Raum als auch mobil (z. B. in einem Einsatzfahrzeug oder am Körper einer oder eines Beschäftigten) angebracht werden. In der Regel wird Videoüberwachung eingesetzt, um eine abschreckende und deeskalierende Wirkung zu erzielen und ein größeres Gefühl der Sicherheit zu vermitteln. Die Anschaffung und Installation von Videokameras verursachen sowohl finanziellen als auch zeitlichen Aufwand. Zudem wird der Einsatz von Videoüberwachung unter Datenschutz- und Wirksamkeitsaspekten kontrovers diskutiert. So wird darauf hingewiesen, dass Videoüberwachung nur einen abschreckenden Effekt bei geplanter, nicht aber bei impulsiver Gewalt habe. Auch wird bezweifelt, ob Übergriffe damit verhindert werden können, insbesondere solche, die auf reaktive Aggressionen zurückzuführen seien. Im Bereich des Justizvollzugs werden Verlagerungseffekte (z. B. mögliche Zunahme von Gewalt unter Gefangenen und illegalen Aktivitäten in nichtüberwachten Bereichen) vermutet. Darüber hinaus seien negative, dysfunktionale Effekte nicht auszuschließen, da die empfundene Überwachung das Anstaltsklima und die Zufriedenheit verschlechtern könne.

Videoüberwachung ist vor allem im Justizvollzug verbreitet. 72 Prozent der Behörden bzw. 53 Prozent der Beschäftigten geben an, dass Videoüberwachung in Justizvollzugsanstalten zum Einsatz kommt. In anderen Beschäftigungsbereichen spielt diese Maßnahme praktisch keine Rolle.<sup>48</sup> Der Nutzen (4,1) wird von den Behörden im Justizvollzug höher als der Aufwand (3,3) eingestuft. Die Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie im Justizvollzug tendieren in ihren Bewertungen in Richtung eines hohen Nutzens. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist durchweg positiv und fällt bei den Behörden im Justizvollzug mit 0,8 am positivsten aus, gefolgt von den Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (0,7) und im Justizvollzug (0,5).

<sup>48</sup> Bei den Veterinärämtern ist zudem darauf hinzuweisen, dass insgesamt nur 21 Organisationen die derzeitige Nutzung bewerteten und die dortigen Angaben daher nur bedingt aussagekräftig sind.

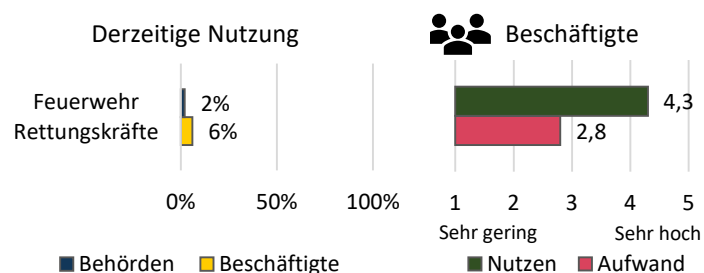




» **Abbildung 67: Videoüberwachung (im Gebäude) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Die Videoüberwachung der Rettungswagen-Umgebung ist kaum verbreitet. Lediglich 2 Prozent der Behörden und 6 Prozent der Beschäftigten aus dem Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte geben an, über diese Technik zu verfügen. Nichtsdestotrotz wird der Nutzen von den Beschäftigten als hoch eingestuft. Auch die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt mit 1,5 positiv aus.

Die Einschätzung der befragten Behörden wurde nicht dargestellt, da nur eine Organisation den Aufwand, nicht jedoch den Nutzen bewertet hatte. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass die Einschätzung der Beschäftigten insgesamt auf wenigen Antworten (22) beruht.



» **Abbildung 68: Videoüberwachung der Rettungswagen-Umgebung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

Bei der Bodycam handelt es sich um eine Minikamera, die an einer Spezialweste an der Schulter der Polizistin oder des Polizisten angebracht wird und die Aufzeichnung der Einsatzsituation ermöglicht. Mithilfe von Bodycams können sowohl Bild- als auch Tonaufzeichnungen erstellt werden.<sup>49</sup>

Die Maßnahme Bodycams wurde nur bei den Ordnungsämtern abgefragt. Da jedoch nur sehr wenige Behörden (0,3 Prozent) und Beschäftigte (1,2 Prozent) angeben, darüber zu verfügen, ist auf dieser Grundlage keine fundierte Einschätzung möglich.

### 3.8.2.3. Ausstattung

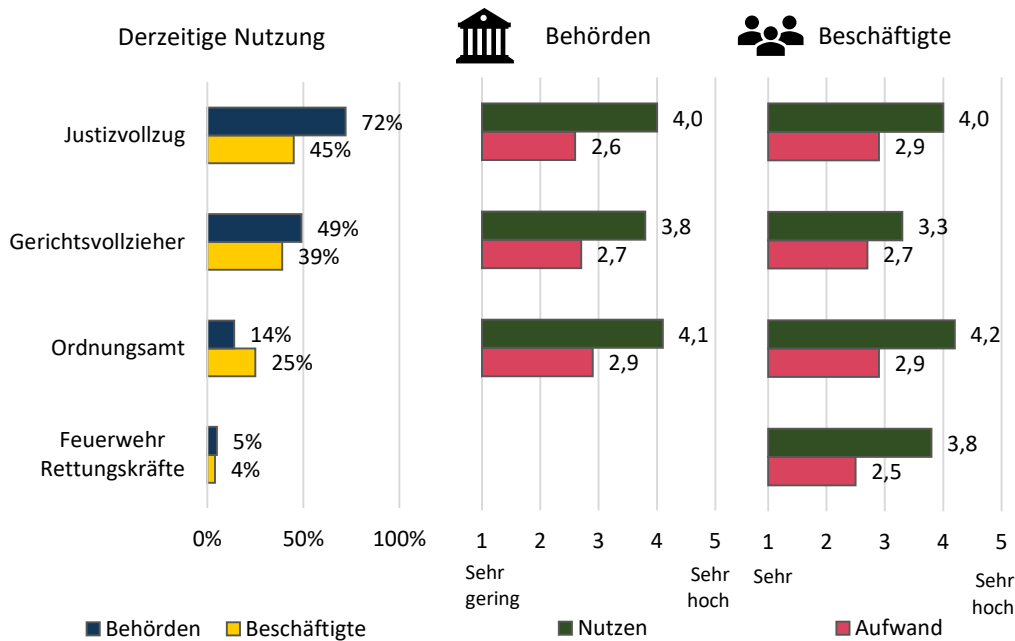
#### 3.8.2.3.1. Schutzkleidung

Schutzausstattung wie etwa die Berufskleidung (Schutzwesten, Einsatzanzüge und Helme) können den Körper der Beschäftigten *passiv* schützen.

Der Verbreitungsgrad der Schutzwesten variiert in den jeweiligen Beschäftigtenbereichen sehr stark. Während sie im Justizvollzug am weitesten verbreitet sind, werden sie von den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern weniger genutzt. Eine noch geringere Rolle spielen sie in den Ordnungsämtern sowie bei Feuerwehr und Rettungskräften. Der Großteil der Nutzenbewertungen fällt sowohl bei den Behörden als auch bei den Beschäftigten hoch aus. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist insgesamt positiv und schwankt zwischen 0,6 (Beschäftigte im Justizvollzug) und 1,4 (Behörden im Justizvollzug).

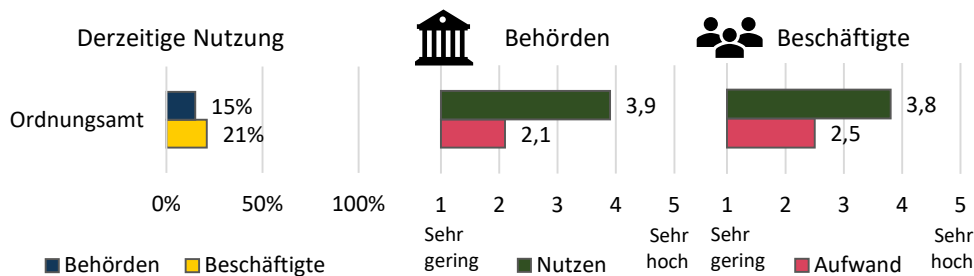
Im Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte geben nur wenige Behörden eine Bewertung ab, weshalb diese Ergebnisse hier nicht dargestellt werden. Auch die Zahl der Beschäftigten (16), die eine Bewertung abgegeben haben, ist in diesem Bereich gering, wird aber dennoch hier dargestellt. Ähnliches gilt auch für die Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher. In diesem Bereich machten nur 19 bzw. 21 Beschäftigte Angaben.

<sup>49</sup> Kipker 2017, S. 165; Martini et al. 2016, S. 1.



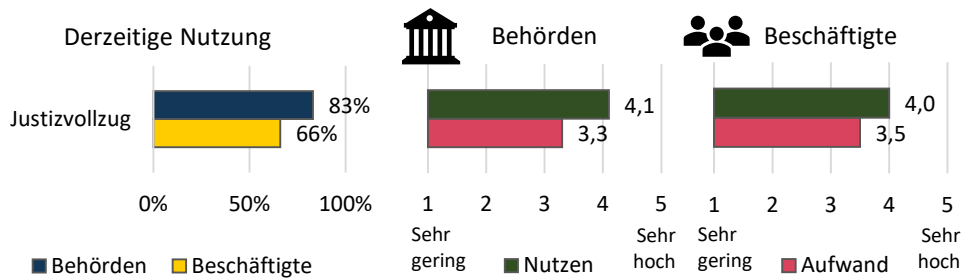
» **Abbildung 69: Schutzwesten aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Handschuhe sind in den Ordnungsämtern weniger stark verbreitet. 15 Prozent der Behörden und 21 Prozent der Beschäftigten geben an, diese zu nutzen. Nichtsdestotrotz tendiert der bewertete Nutzen seitens beider Befragtengruppen in Richtung der Kategorie hoch, während der Aufwand als eher gering eingestuft wird. Dies spiegelt sich auch in der Aufwand-Nutzen-Bilanz wider, die bei den Behörden mit 1,8 etwas positiver als bei den Beschäftigten (1,3) ausfällt.



» **Abbildung 70: Handschuhe aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

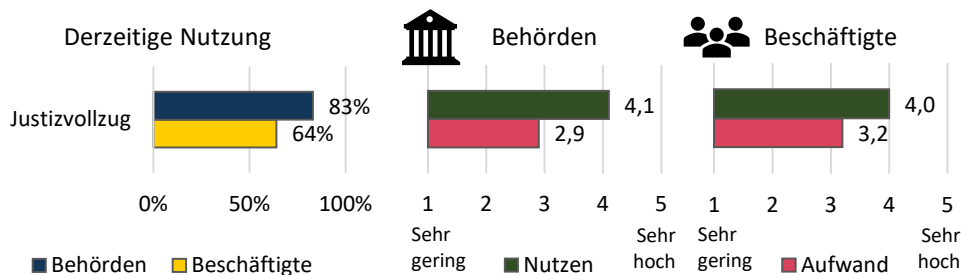
83 Prozent der Behörden und 66 Prozent der Befragten geben an, dass Einsatzanzüge im Justizvollzug zur Ausstattung gehören. Der Nutzen wird jeweils als hoch eingestuft. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist bei den Behörden (0,8) etwas positiver als bei den Beschäftigten (0,5).



» **Abbildung 71: Einsatzanzüge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

Anteil der Behörden und Beschäftigten, die angeben, die Maßnahme zu nutzen, sowie durchschnittliche Bewertung von Nutzen und Gesamtaufwand durch Behörden und Beschäftigte

83 Prozent der Behörden und 64 Prozent der Befragten geben an, dass Helme im Justizvollzug zur Ausstattung gehören. Der Nutzen wird sowohl von den Behörden als auch den Beschäftigten als hoch bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden (1,2) positiver als bei den Beschäftigten (0,9) aus.



» **Abbildung 72: Helme aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

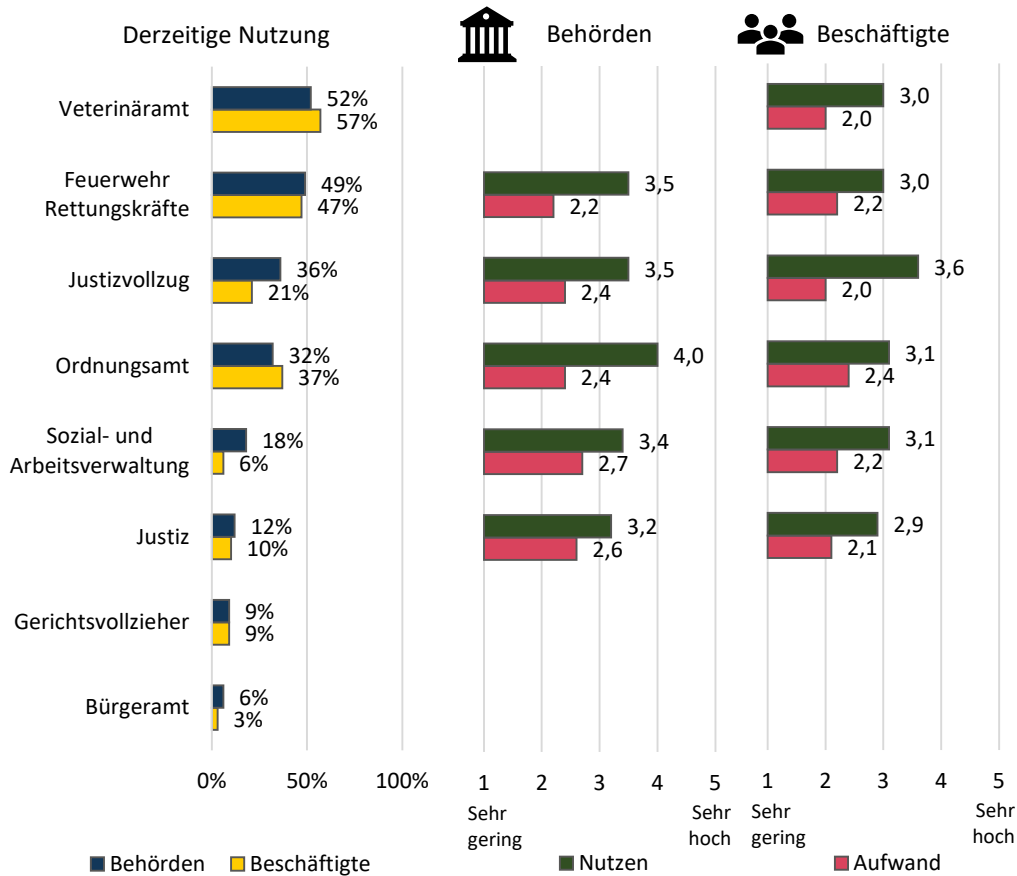
### 3.8.2.3.2. Diensthandys

Mithilfe von Diensthandys, die auch als mobiles Alarmsystem genutzt werden können, kann in Notfallsituationen Hilfe gerufen werden.

Der Verbreitungsgrad von Diensthandys variiert zwischen den jeweiligen Beschäftigungsbereichen stark. Am stärksten verbreitet sind sie in den Veterinärämtern<sup>50</sup> und im Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte. Im Vergleich dazu weniger genutzt werden Diensthandys im Justizvollzug, in den Ordnungsämtern und in der Sozial- und Arbeitsverwaltung. In der Justiz, bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern sowie in den Bürgerämtern weist die Maßnahme hingegen einen geringen Verbreitungsgrad auf. Der Nutzen wird in den jeweiligen Beschäftigungsbereichen teilweise sehr unterschiedlich bewertet. Während die Behörden den Nutzen der Maßnahme bereichsübergreifend tendenziell hoch bewerten, fällt die Bewertung der Beschäftigten eher ambivalent aus. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz

<sup>50</sup> Bei den Veterinärämtern ist darauf hinzuweisen, dass insgesamt nur 21 Organisationen die derzeitige Nutzung bewertet haben und die dortigen Angaben daher nur bedingt aussagekräftig sind.

schwankt zwischen 0,6 (Justizbehörden) und 1,6 (Beschäftigte im Justizvollzug und in den Ordnungsämtern).<sup>51</sup>



» **Abbildung 73: Diensthandys aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

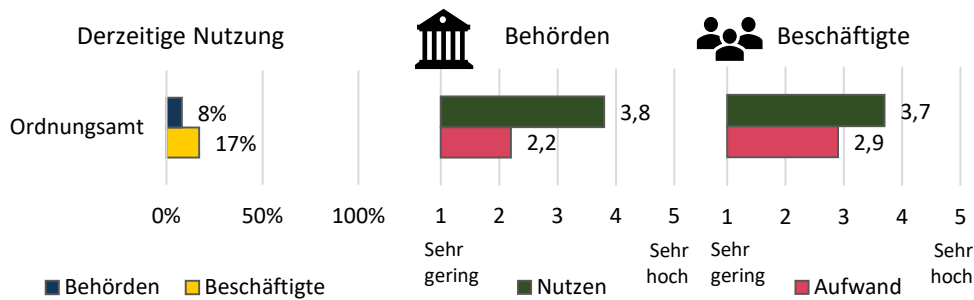
### 3.8.2.3.3. Handschellen und Fußfesseln

Handschellen und Fußfesseln dienen überwiegend der Eigensicherung. Übergriffe sollen dadurch verhindert werden, dass potenzielle Täterinnen und Täter in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt werden.

Handschellen sind in den Ordnungsämtern weniger verbreitet. Nur 8 Prozent der Behörden und 17 Prozent der Beschäftigten geben an, dass Handschellen vorhanden sind. Der Nutzen wird als eher hoch eingestuft. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden (1,6) deutlich positiver als bei den Beschäftigten (0,8) aus.<sup>52</sup>

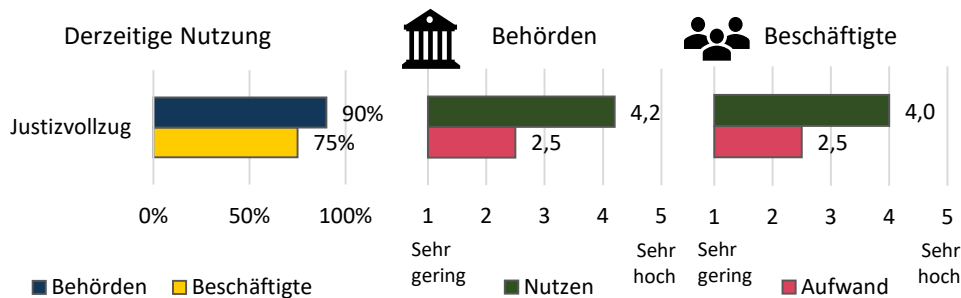
<sup>51</sup> Da weniger als 15 Antworten aus den Bereichen Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (sowohl Behörden als auch Beschäftigte) und Bürgerämter (sowohl Behörden als auch Beschäftigte) vorlagen, wurde diese Bilanz hier nicht dargestellt. In den Bereichen Feuerwehr und Rettungskräfte (Behörden), Justiz (Beschäftigte) und Justizvollzug (Beschäftigte) wurden jeweils weniger als 30 Antworten gegeben, weshalb diese Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig sind.

<sup>52</sup> Bei den Angaben der Behörden ist darauf hinzuweisen, dass nur 18 bzw. 20 Ordnungsämter den Aufwand bzw. Nutzen bewertet haben, weshalb die Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig sind.



» **Abbildung 74: Handschellen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

Handschellen und Fußfesseln sind im Justizvollzug weit verbreitet. 90 Prozent der Behörden und 75 Prozent der Beschäftigten geben an, dass diese zur Ausstattung gehören. Der Nutzen dieser Maßnahmen wird von Behörden und Beschäftigten als hoch bewertet, während der Aufwand eher als gering eingestuft wird. Dies zeichnet sich auch in der Aufwand-Nutzen-Bilanz ab, die bei den Behörden (1,7) und Beschäftigten (1,5) ähnlich positiv ausfällt.



» **Abbildung 75: Handschellen/Fußfesseln aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

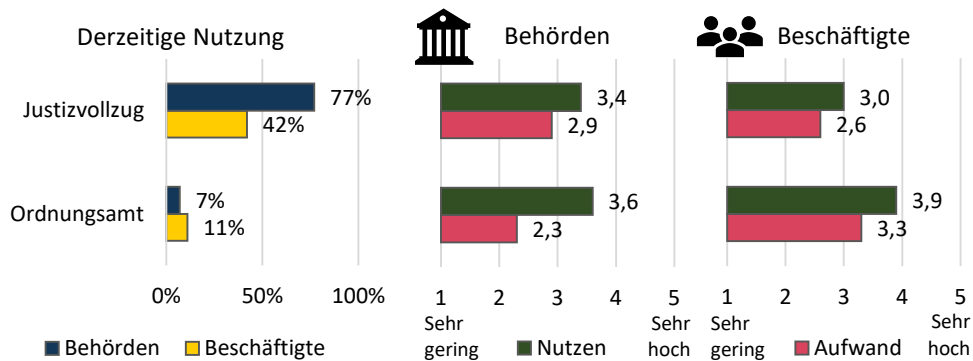
#### 3.8.2.3.4. Waffen

Waffen wie Taser und Schlagstöcke gelten – anders als z. B. Schutzkleidung – als ein *aktives* Selbstverteidigungsmittel und sollen eine abschreckende Wirkung erzeugen.

Taser dienen dazu, eine Zielperson mittels elektrischer Impulse kurzzeitig stark bis vollständig zu immobilisieren, um einen tätlichen Angriff abzuwehren. Das Vorhandensein von Tasern wurde nur bei den Ordnungsämtern abgefragt. Da nur unter 1 Prozent der Behörden und Beschäftigten angeben, diese zu verwenden, ist keine valide Bewertung möglich.

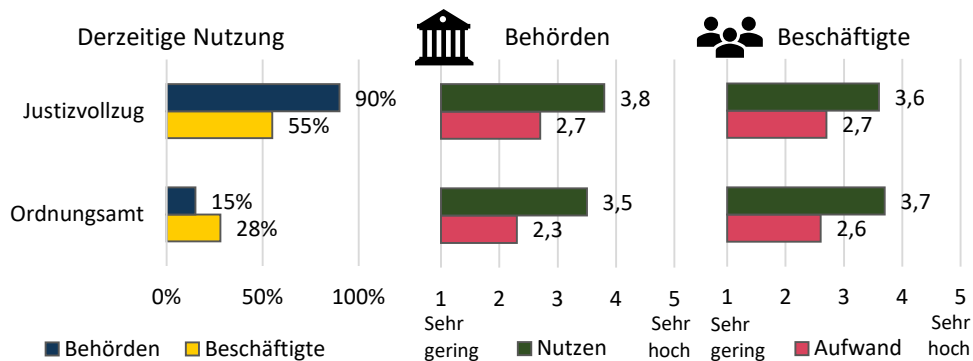
Schlagstöcke können ebenfalls zur Abwehr von Angriffen genutzt werden. Sie werden im Justizvollzug deutlich häufiger (Behörden: 77 Prozent; Beschäftigte: 42 Prozent) als von den Ordnungsämtern (Behörden: 7 Prozent; Beschäftigte: 11 Prozent) eingesetzt. Im Bereich der Ordnungsämter (Behörden: 3,6; Beschäftigte: 3,9) wird der Nutzen der Maßnahme tendenziell etwas höher als im Bereich des Justizvollzugs (Behörden 3,4; Beschäftigte: 3,0) bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist insgesamt positiv, fällt jedoch bei den

Ordnungsämtern (Behörden: 1,3; Beschäftigte: 0,6) positiver als im Justizvollzug (Behörden: 0,5; Beschäftigte: 0,4) aus.<sup>53</sup>



» **Abbildung 76: Schlagstöcke aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Reizstoffsprüheräte können Reizgas-aerosole versprühen, um damit potenzielle Angreifer von einem Übergriff abzuhalten. Diese Waffen sind im Justizvollzug verbreiteter als in den Ordnungsämtern. Der Nutzen wird sowohl von den Behörden (Justizvollzug: 3,8, Ordnungsämter: 3,5) als auch den Beschäftigten (Justizvollzug: 3,6, Ordnungsämter: 3,7) der beiden Bereiche eher hoch eingeschätzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt im Justizvollzug (Behörden: 1,1, Beschäftigte: 0,9) und in den Ordnungsämtern (Behörden: 1,2, Beschäftigte: 1,1) ähnlich positiv aus.



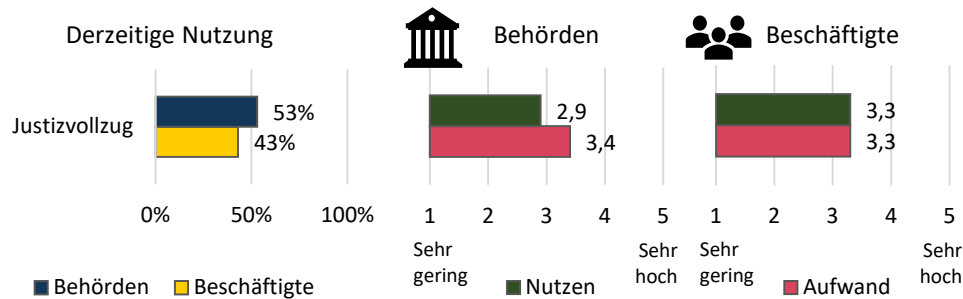
» **Abbildung 77: Reizstoffsprüheräte aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Schusswaffen sind im Justizvollzug teilweise zu finden. 53 Prozent der Behörden und 43 Prozent der Beschäftigten geben an, dass diese zur Ausstattung gehören. Die Bewertung des Nutzens fällt insgesamt ambivalent aus, wobei die Behörden (2,9) die Maßnahme etwas schlechter als die Beschäftigten (3,3) bewerteten. Auffällig ist, dass der Aufwand von

<sup>53</sup> Beim Ordnungsamt bewerteten nur 19 bzw. 21 Organisation den Aufwand bzw. Nutzen, weshalb von einer eher geringen Aussagekraft der Ergebnisse auszugehen ist.

den Behörden höher als der Nutzen eingeschätzt wird, während die Beschäftigten Aufwand und Nutzen gleich hoch bewerten. Folglich fällt die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden mit -0,5 leicht negativ und die der Beschäftigten ausgeglichen aus.

Das Vorhandensein von Schusswaffen wurde auch bei den Ordnungsämtern abgefragt. Allerdings verwenden weniger als 0,5 Prozent der Behörden und Beschäftigten diese.



» **Abbildung 78: Schusswaffen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

### 3.8.3. Organisatorische Maßnahmen

#### 3.8.3.1. Gefährdungsbeurteilung und Risikoanalyse

Gemäß § 5 des Arbeitsschutzgesetzes ist jeder Arbeitgeber unabhängig von der Beschäftigtenzahl verpflichtet, Gefährdungsbeurteilungen für die Arbeitsplätze oder Tätigkeiten seiner Beschäftigten durchzuführen. Die für Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung benötigten Daten werden im Rahmen einer Betriebs-/Arbeitsplatzbegehung erhoben. Sie dienen u. a. der Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz, zur Identifikation möglicher Gefährdungen durch Experten vor Ort und zur Sensibilisierung der Beschäftigten für mögliche gesundheitliche Folgen. Auf Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung können Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Der Verbreitungsgrad von Gefährdungsbeurteilungen/Risikoanalysen variiert zwischen den Beschäftigungsbereichen stark. Am weitesten verbreitet ist die Maßnahme in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Behörden: 56 Prozent, Beschäftigte: 19 Prozent), in den Veterinärämtern (Behörden: 52 Prozent, Beschäftigte: 11 Prozent)<sup>54</sup> sowie in der Justiz (Behörden: 48 Prozent, Beschäftigte: 14 Prozent) und im Justizvollzug (Behörden: 48 Prozent, Beschäftigte: 7 Prozent). Seltener genutzt wird sie hingegen in den Hochschulen (Behörden: 32 Prozent, Beschäftigte: 7 Prozent), den Ordnungsämtern (Behörden: 31 Prozent, Beschäftigte: 13 Prozent), den Bürgerämtern (Behörden: 26 Prozent, Beschäftigte: 10 Prozent), bei Feuerwehr und Rettungskräften (Behörden: 23 Prozent, Beschäftigte: 12 Prozent) und in Schulen (Beschäftigte: 12 Prozent).

Die Bewertung des Nutzens der Maßnahme durch Behörden und Beschäftigte fällt eher ambivalent aus. Einzig die Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung schätzen diesen mit 3,7 eher hoch ein. Die höchste Nutzenbewertung von Seiten der Beschäftigten gibt es im Justizvollzug (3,5). Der geringste Nutzen wird der Maßnahme von den Behörden der

<sup>54</sup> Die Ergebnisse zur Nutzung in den Veterinärämtern beruhen auf 21 Behördenangaben.



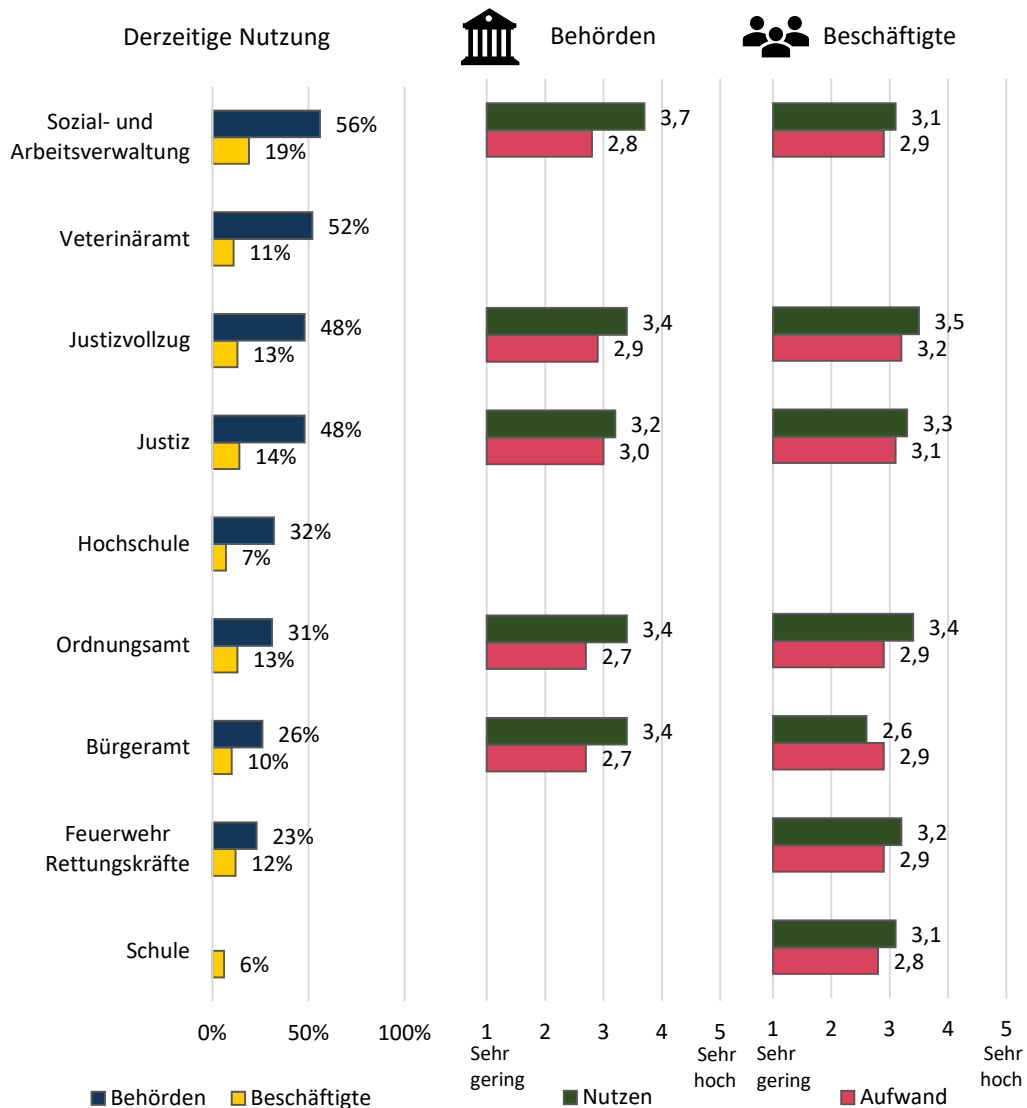
Justiz (3,2) sowie von den Beschäftigten der Bürgerämter (2,9) attestiert, bei denen sich als einzige Beschäftigungsgruppe eine negative Aufwand-Nutz-Bilanz ergibt (-0,3)

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden insgesamt leicht positiv aus und liegt zwischen 0,9 (Sozial- und Arbeitsverwaltung) und 0,2 (Justiz). Bei den Beschäftigten<sup>55</sup> ist das Bilanzergebnis etwas schlechter, aber immer noch positiv. Die beste Bilanz weisen die Ordnungsämter (0,5) auf, während sie bei den Bürgerämtern am schlechtesten ausfällt (-0,3).

Bei den Schulen, die hier wegen der regionalen Verzerrung der Daten nicht dargestellt werden, nutzen 14 Prozent der teilnehmenden Schulen aus Brandenburg Gefährdungsbeurteilungen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt hier leicht negativ aus.

---

<sup>55</sup> Die Ergebnisse der Bewertung der Beschäftigten aus dem Bürgeramt und dem Justizvollzug beruhen auf weniger als 30 Antworten.



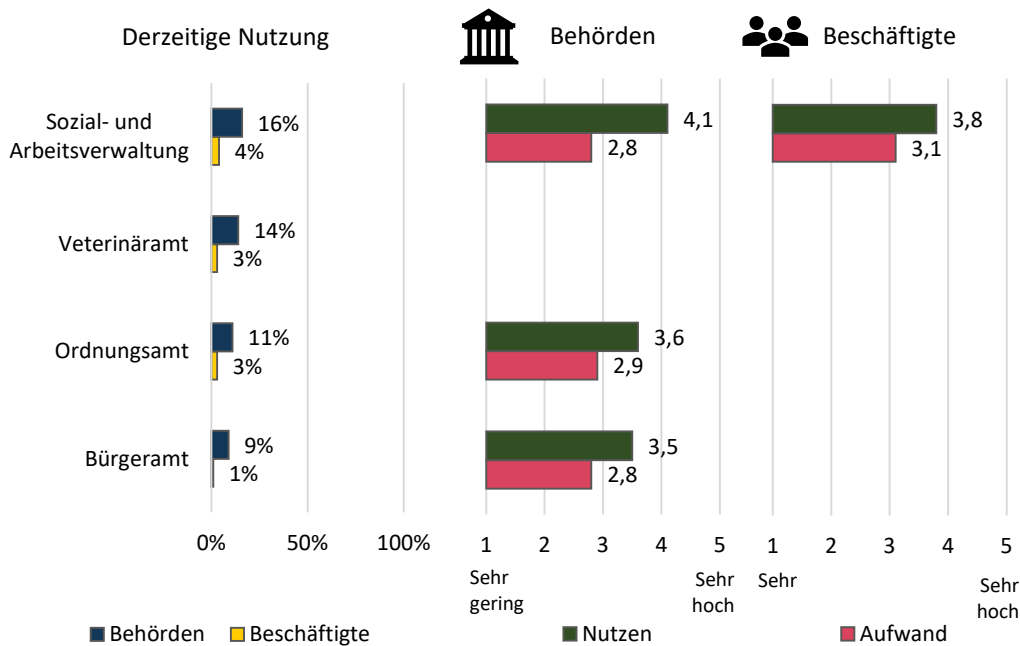
» **Abbildung 79: Berücksichtigung des Risikos gewalttätiger Übergriffe für Beschäftigte im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Mit Hilfe einer Risikoanalyse können verhaltensorientierte Warnsignale einer Person erfasst und bewertet werden. Durch eine frühzeitige Identifizierung möglicher Risikoentwicklungen kann ein Eskalationsprozess verhindert werden.

Die Durchführung einer Risikoanalyse bei auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern wird als Maßnahme insgesamt nur selten eingesetzt. Am häufigsten wird eine Risikoanalyse in der Sozial- und Arbeitsverwaltung durchgeführt. 16 Prozent der Behörden und 4 Prozent der Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung geben an, dass diese

genutzt wird. In den anderen Bereichen ist der Verbreitungsgrad noch geringer: Veterinärämter<sup>56</sup> (Behörden: 14 Prozent, Beschäftigte: 3 Prozent), Ordnungsämter (Behörden: 11 Prozent, Beschäftigte: 3 Prozent) und Bürgerämter (Behörden: 9 Prozent, Beschäftigte: 1 Prozent).

Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden und den Beschäftigten eher hoch eingeschätzt. Die Aufwand-Nutzenbilanz fällt bei den Behörden positiv aus und liegt zwischen 1,3 (Sozial- und Arbeitsverwaltung) und 0,7 (Bürger- und Ordnungsämter)<sup>57</sup>. Bei Beschäftigten wurde das Ergebnis nur für die Sozial- und Arbeitsverwaltung dargestellt. Dieses fällt mit 0,7 ebenfalls positiv aus.



» **Abbildung 80: Durchführung einer Risikoanalyse bei auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

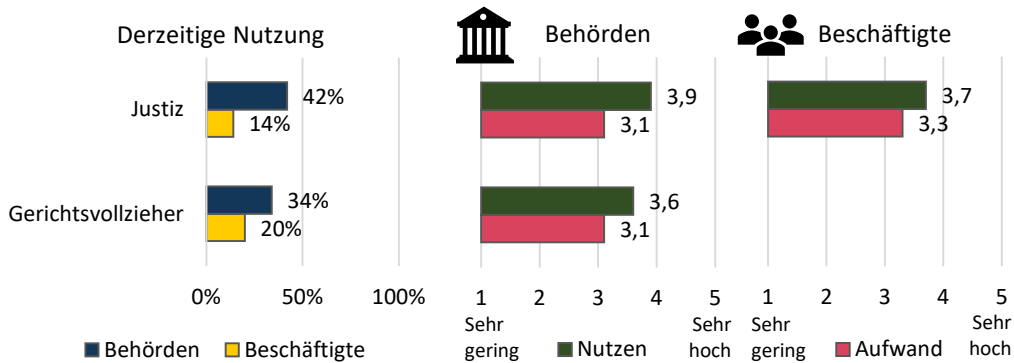
Gefährdungsanalysen werden im Justizbereich durchgeführt, um beispielsweise abzuschätzen, inwieweit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch sonstige Prozessbeteiligte und das Publikum gefährdet sind, Opfer eines gewalttätigen Übergriffs zu werden, weil sie sich in dem betreffenden Justizgebäude aufhalten.

42 Prozent der Behörden und 14 Prozent der Beschäftigten in der Justiz sowie 34 Prozent der Behörden und 20 Prozent der Beschäftigten bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern, geben an, dass eine Gefährdungsanalyse durchgeführt wird. Der Nutzen der

<sup>56</sup> Die Angaben zu den Veterinärämtern beruhen jedoch nur auf 21 Behörden.

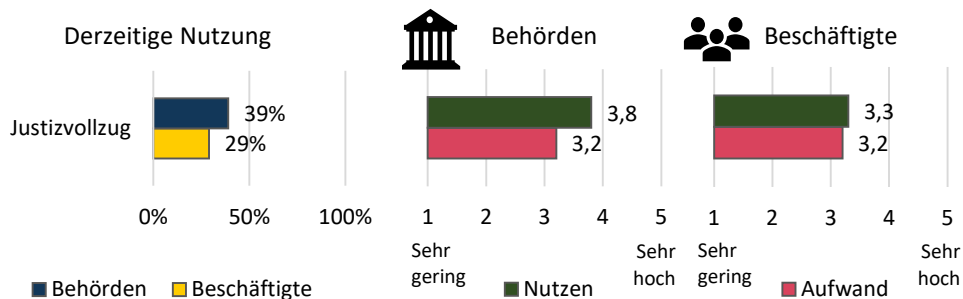
<sup>57</sup> In Bezug auf die Bewertung der Maßnahme ist jedoch auf die geringe Anzahl der teilnehmenden Behörden bei den Bürgerämtern und den Ordnungsämtern hinzuweisen. Die Werte zum Aufwand beruhen auf 26 (Ordnungsamt) bzw. 22 (Bürgeramt) Angaben und die Werte zum Nutzen auf 26 (Bürgeramt) Angaben.

Maßnahme wird sowohl von den Behörden als auch den Beschäftigten in den beiden Bereichen eher hoch eingeschätzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt insgesamt positiv aus und ist in der Justiz (0,8) etwas besser als bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (0,5). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten in der Justiz ist mit 0,4 leicht positiv.



» **Abbildung 81: Durchführung von Gefährdungsanalysen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen<sup>58</sup>**

Aufgrund der besonderen Ausrichtung der Maßnahme auf Häftlinge gibt es eine spezielle Gefährdungsanalyse bei auffällig gewordenen Häftlingen nur im Justizvollzug. 39 Prozent der Behörden und 29 Prozent der Beschäftigten geben an, dass eine solche Analyse genutzt wird. Während der Aufwand sowohl von Seiten der Behörden als auch von den Beschäftigten mit 3,2 gleich bewertet wird, schätzen die Behörden (3,8) den Nutzen höher als die Beschäftigten (3,3) ein. Somit fällt die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden (0,6) positiver als bei den Beschäftigten (0,1) aus.



» **Abbildung 82: Durchführung einer speziellen Gefährdungsanalyse bei auffällig gewordenen Häftlingen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

<sup>58</sup> Befragung Justiz und Justizbedienstete: „Durchführung von Gefährdungsanalysen (z. B. für Gerichtsverfahren, bei bereits auffällig gewordenen Personen)“; Befragung Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher und Amtsgerichte als ihre Arbeitgeber: „Durchführung von Gefährdungsanalysen (z. B. vor Durchführung von Vollstreckungsmaßnahmen)“.

### 3.8.3.2. Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen

Sofern im Vorfeld eines Termins mit Bürgerinnen oder Bürgern absehbar ist, dass dieser Konfliktpotenzial bergen könnte, sollten besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. Schwierige Gespräche sollten nach Möglichkeit nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten geführt werden. Daher kann es sinnvoll sein, solche Gespräche nicht im eigenen Büro zu führen, sondern einen neutralen Besprechungsraum zu nutzen und diese gegebenenfalls zu zweit, mit Unterstützung einer Kollegin oder eines Kollegen, zu führen. Zudem sollte deutlich werden, dass die/der Beschäftigte nicht allein ist (z. B. durch eine offene Tür zum Nachbarbüro). Ebenso können besondere Absprachen (Codewörter) mit Kolleginnen und Kollegen vereinbart werden, um schnelle Hilfe zu erhalten.

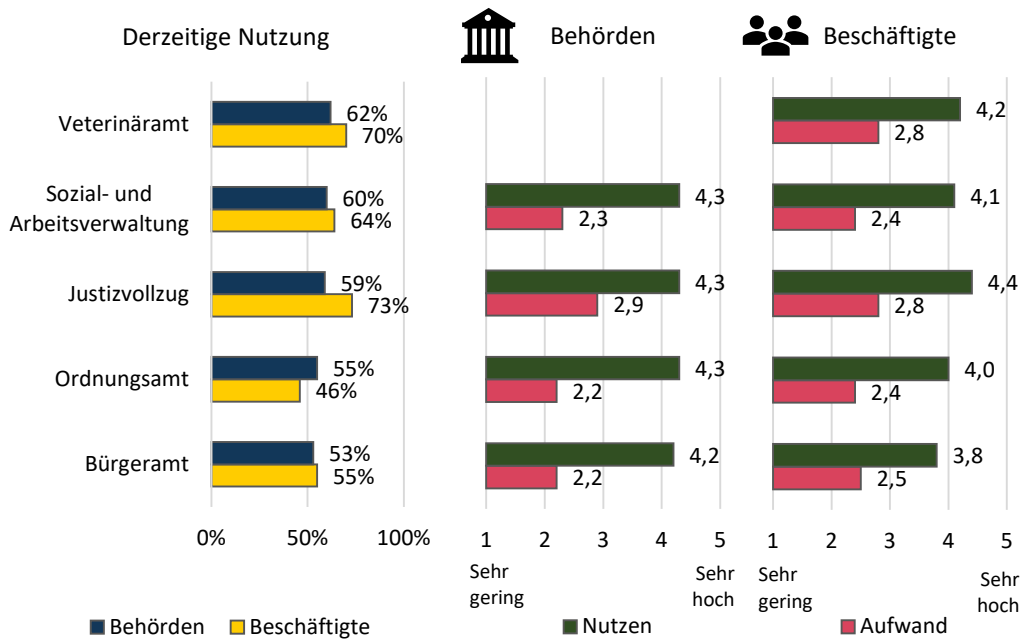
Vorgaben zur Hinzuziehung einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern (Behörden) bzw. das Hinzuziehen einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern (Beschäftigte) sind als Maßnahme in verschiedenen Bereichen weit verbreitet. Bei den Behörden variiert der Verbreitungsgrad zwischen 62 Prozent (Veterinärämter)<sup>59</sup> und 53 Prozent (Bürgerämter), bei den Beschäftigten zwischen 73 Prozent (Justizvollzug) und 46 Prozent (Ordnungsämter). Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden insgesamt hoch eingeschätzt, wobei es mit 0,1 nur eine sehr geringe Varianz zwischen den Beschäftigungsbereichen gibt. Der Aufwand der Maßnahme wird von den Behörden als eher gering eingestuft. Am geringsten wird der Aufwand in den Bürger- und Ordnungsämtern (je 2,2) bewertet, während der höchste Aufwand für die Maßnahme im Justizvollzug gesehen wird (2,9). Von den Beschäftigten wird der Nutzen ebenfalls hoch eingeschätzt. Die beste Bewertung entfällt dabei auf den Justizvollzug (4,4), während der geringste Nutzen in den Bürgerämtern gesehen wird. Der Aufwand wird von den Beschäftigten ambivalent eingeschätzt. Der geringste Aufwand wird im Bereich Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie in den Ordnungsämtern gesehen (je 2,4). Am höchsten wird der Aufwand von den Beschäftigten in den Veterinärämtern und im Justizvollzug bewertet (je 2,8).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt bei dieser Maßnahme positiv aus und beträgt zwischen 1,4 (Justizvollzug) und 2,1 (Ordnungsämter).<sup>60</sup> Die Bilanz der Beschäftigten ist ebenfalls positiv. Am besten fällt sie in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (1,7) und am schlechtesten in den Bürgerämtern (1,3) aus. Mit Ausnahme der Beschäftigten in Bürgerämtern wird sowohl von Behördenseite als auch von den Beschäftigten der Nutzen mit mindestens 4,0 angegeben, was sich im Verhältnis zu anderen Maßnahmen als sehr hoch herausstellt.

---

<sup>59</sup> Die Ergebnisse zur Nutzung beruhen bei den Veterinärämtern auf 21 Angaben.

<sup>60</sup> Da in Bezug auf die Bewertung der Maßnahme weniger als 15 Rückmeldungen von Behördenseiten der Veterinärämter eingegangen sind, wurden diese nicht aufgeführt.



**>> Abbildung 83: Hinzuziehen einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen<sup>61</sup>**

### 3.8.3.3. Einlasskontrolle und Sicherheitsdienst

In einigen Bereichen der öffentlichen Verwaltung stellt unkontrollierter Personenverkehr innerhalb der Dienstgebäude eine ernstzunehmende Gefahrenquelle dar. Durch eine effektive Zugangssteuerung kann sichergestellt werden, dass Fremde zu Stellen außerhalb des Kundenbereiches keinen Zutritt erhalten. Eine Art der Zugangsteuerung sind Einlasskontrollen. Hierbei können beispielsweise Waffen, Pfefferspray oder gefährliche Werkzeuge bei Besucherinnen und Besuchern sichergestellt werden.

Einlasskontrollen schwanken in ihrer Verbreitung zwischen den verschiedenen Bereichen sehr. Während etwa 73 Prozent der Justizbehörden und 45 Prozent der Beschäftigten in diesem Bereich angeben, Einlasskontrollen zu nutzen, sind es in den restlichen Bereichen auf Behördenseite 38 Prozent (Veterinärämter)<sup>62</sup>, 26 Prozent (Sozial- und Arbeitsverwaltung) und jeweils 9 Prozent (Ordnungs- und Bürgerämter). Auch die Angaben der Beschäftigten deuten in diesen Bereichen auf eine eher geringe Nutzung hin (zwischen 10 Prozent und 23 Prozent). Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden insgesamt hoch eingeschätzt.<sup>63</sup> Die höchste Nutzenbewertung entfällt auf die Justizbehörden (4,4), während

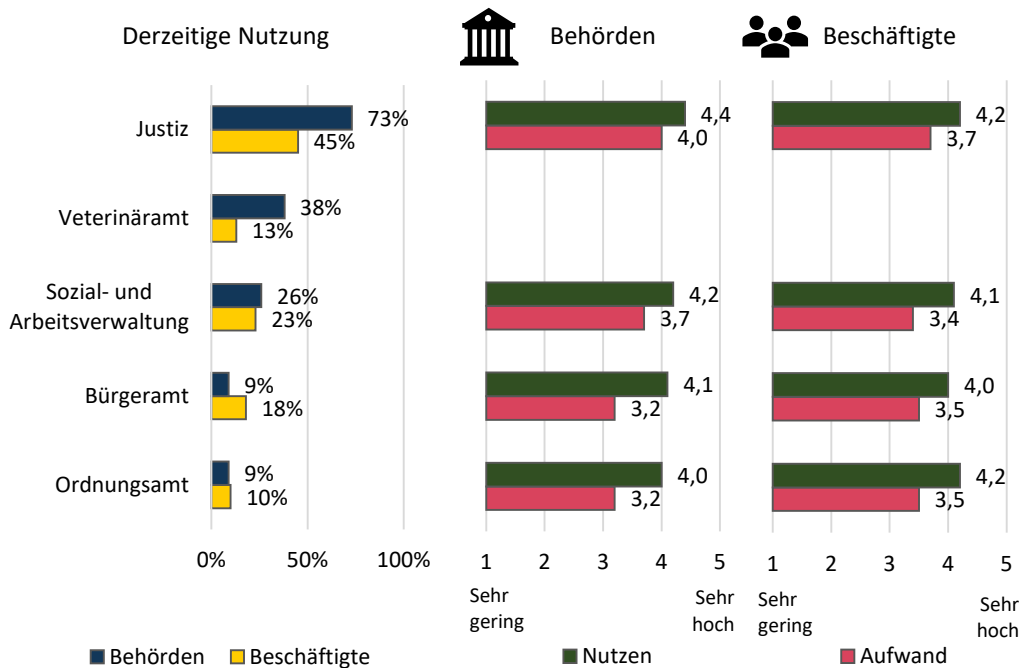
<sup>61</sup> Die Behörden wurden gefragt, ob bei ihnen eine Vorgabe zur Hinzuziehung einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern existiert.

<sup>62</sup> Es ist darauf hinzuweisen, dass die Anteile der Nutzung der Veterinärämter nur auf Angaben von 21 Behörden beruhen.

<sup>63</sup> Die Ergebnisse der Bewertung durch die Ordnungsämter und die Bürgerämter (behördenseitig) beruhen auf weniger als 30 Angaben.

sie bei den Ordnungsämtern mit 4,0 am „schlechtesten“ ausfällt. Eine etwas größere Varianz zeigt sich bei der Aufwandsbewertung. Am geringsten wird der Aufwand in den Bürger- und Ordnungsämtern (je 3,2) eingeschätzt, während der höchste Aufwand für die Maßnahme von den Justizbehörden gesehen wird.<sup>64</sup>

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt insgesamt positiv aus. Bei den Behörden weisen die Bürgerämter die beste (0,9) und die Justiz die schlechteste Bilanz (0,4) auf. Bei den Beschäftigten liegen die Bilanzergebnisse zwischen 0,5 (Justiz und Bürgerämter) und 0,7 (Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie Ordnungsämter).



» **Abbildung 84: Einlasskontrolle<sup>65</sup> aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Ein Sicherheitsdienst kann verschiedene Aufgaben wahrnehmen (z. B. Durchführung permanenter Kontrollen im Eingangsbereich sowie in den Fluren und Wartebereichen einer Behörde). Durch seine Präsenz soll das Sicherheitsgefühl von Beschäftigten und Bürgerinnen und Bürgern erhöht werden.

Der Verbreitungsgrad des Sicherheitsdienstes variiert zwischen den betrachteten Beschäftigungsbereichen deutlich. Am weitesten verbreitet ist die Maßnahme in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Behörden: 47 Prozent, Beschäftigte: 60 Prozent) sowie in der Justiz (Behörden: 40 Prozent, Beschäftigte: 23 Prozent). In den Veterinär-<sup>66</sup>, Bürger- und Ord-

<sup>64</sup> Da die Bewertung der Maßnahme bei den Veterinärämtern sowohl von Behörden- als auch von Beschäftigtenseite auf unter 15 Angaben beruht, werden diese hier nicht aufgeführt.

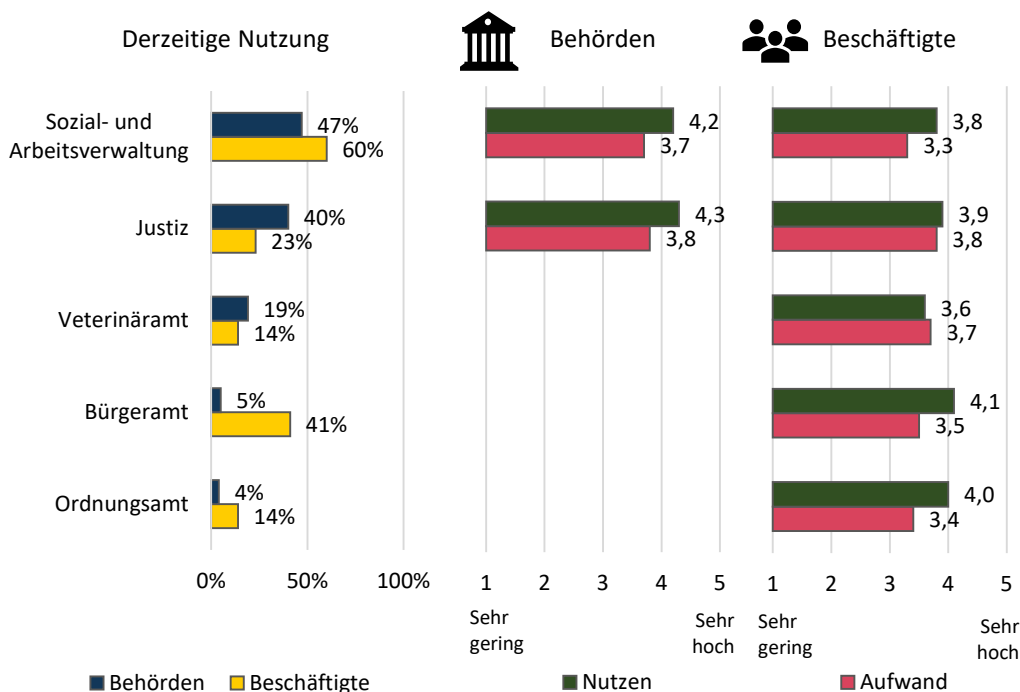
<sup>65</sup> Befragung Justiz und Justizbedienstete: „Anlassunabhängige Einlasskontrollen“.

<sup>66</sup> Die Ergebnisse zur Nutzung der Maßnahme beruhen bei den Veterinärämtern auf Aussagen von 21 Behörden.

nungsämtern wird deutlich seltener auf einen Sicherheitsdienst zurückgegriffen. Allerdings weisen 40 Prozent der Beschäftigten in den Bürgerämtern darauf hin, dass es in ihrer Behörde einen solchen Sicherheitsdienst gibt.

Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung (4,2) und der Justiz (4,3) insgesamt hoch, der Aufwand eher hoch (3,7/3,8) eingeschätzt. Bei den Beschäftigten<sup>67</sup> fällt die Bewertung des Nutzens eher hoch aus, weist dabei jedoch eine größere Varianz als bei den Behörden auf. Die beste Bewertung entfällt auf die Bürgerämter (4,1) und die schlechteste auf die Veterinärämter (3,6). Die Einschätzung des Aufwands ist als ambivalent bis eher hoch einzustufen und variiert zwischen 3,3 (Sozial- und Arbeitsverwaltung) und 3,8 (Justiz).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist bei den beiden näher betrachteten Behördenbereichen leicht positiv (0,5). Die Bilanz der Beschäftigten fällt ebenfalls leicht positiv aus, weist jedoch eine höhere Varianz auf, da die Werte zwischen -0,1 (Veterinärämter) und 0,6 (Bürger- und Ordnungsämter) liegen.



» **Abbildung 85: Sicherheitsdienst aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

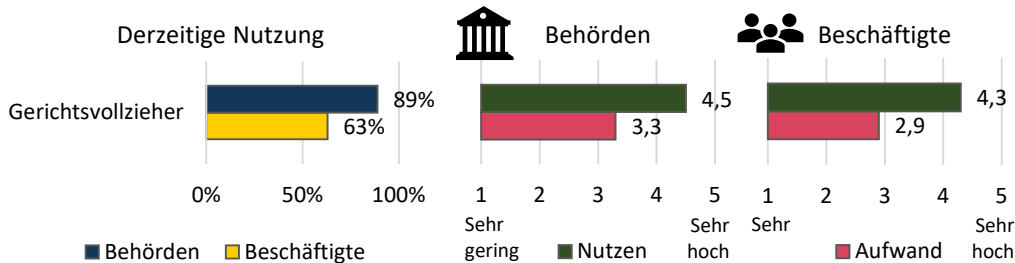
#### 3.8.3.4. Austausch und Kooperation mit der Polizei

Die Maßnahme, die Polizei bei potenziell gefährlichen Einsätzen hinzuzuziehen, findet nur bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern Anwendung. 89 Prozent der Behörden

<sup>67</sup> Die Ergebnisse zur Bewertung der Maßnahme durch die Beschäftigten in den Veterinärämtern beruhen auf weniger als 20 Angaben.

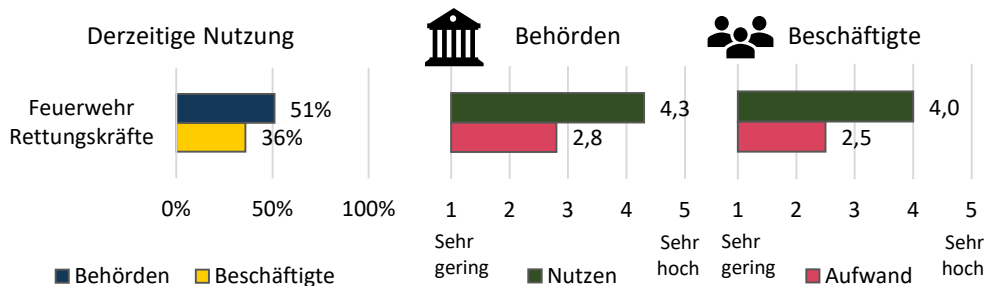


und 63 Prozent der Beschäftigten gibt an, dass diese Möglichkeit vorhanden ist. Der Nutzen dieser Maßnahme wird sowohl von Behörden (4,5) und als auch von den Beschäftigten als hoch eingeschätzt. Die Einschätzung des Aufwands ist dagegen mit 3,3 (Behörden) und 2,9 (Beschäftigte)<sup>68</sup> ambivalent. Auch die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden (1,2) und den Beschäftigten (1,4) ähnlich positiv aus.



» **Abbildung 86: Hinzuziehen der Polizei bei potenziell gefährlichen Einsätzen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

51 Prozent der Behörden und 36 Prozent der Beschäftigten geben an, dass auf die Möglichkeit zurückgegriffen wird, Informationen zwischen ausrückenden Einsatzkräften von Polizei und Rettungsdienst auszutauschen. Der Nutzen der Maßnahme wird von Behörden (4,3) und Beschäftigten (4,0) als hoch eingeschätzt. Die Aufwandsbewertung ist eher ambivalent (2,8 bzw. 2,5). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt sowohl bei Behörden<sup>69</sup> als auch bei Beschäftigten mit 1,5 deutlich positiv aus.



» **Abbildung 87: Informationsaustausch zwischen ausrückenden Einsatzkräften von Polizei und Rettungsdienst aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

### 3.8.3.5. Nutzung von Hausverboten

Die Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern weist als Präventionsmaßnahme einen hohen Verbreitungsgrad auf. Am weitesten verbreitet ist die Maßnahme in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Behörden: 86 Prozent, Beschäftigte: 77 Prozent), gefolgt von der Justiz (Behörden: 78 Prozent, Beschäftigte: 51 Prozent), den Veterinärämtern<sup>70</sup> (Behörden: 71 Prozent, Beschäftigte: 30 Prozent), den

<sup>68</sup> Die Angaben zur Bewertung des Aufwands durch die Beschäftigten beruhen auf 29 Aussagen.

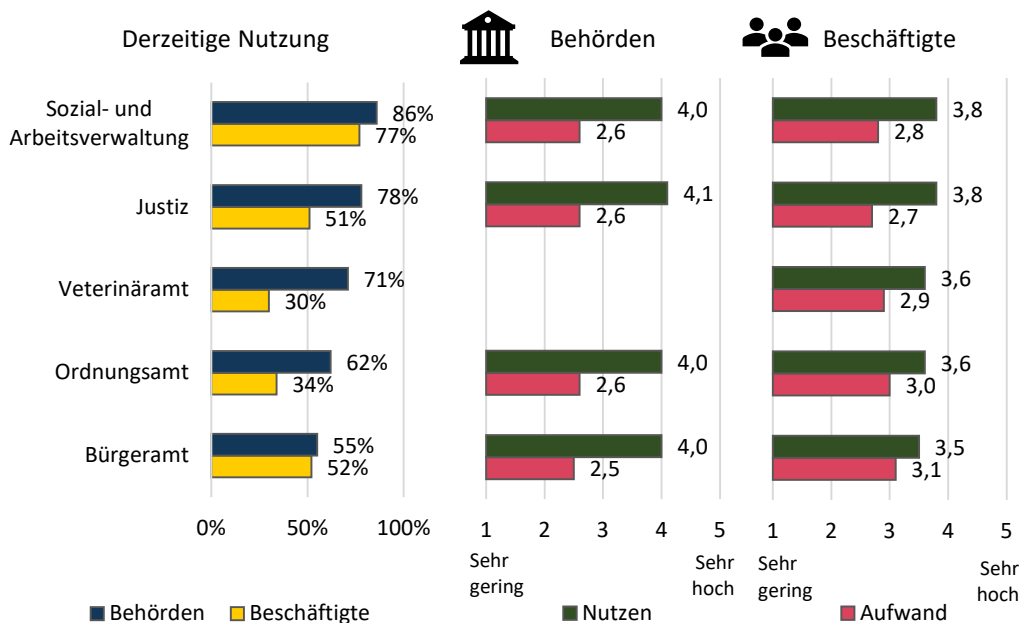
<sup>69</sup> Die Bewertung der Behörden beruht auf weniger als 30 Antworten.

<sup>70</sup> Die Angaben der Behörden im Bereich der Veterinärämter beruhen auf nur 21 Antworten.

Ordnungsämtern (Behörden: 62 Prozent, Beschäftigte: 34 Prozent) und den Bürgerämtern (Behörden: 55 Prozent, Beschäftigte: 52 Prozent).

Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden insgesamt als hoch, der Aufwand eher ambivalent bewertet, wobei die Varianz in der Bewertung zwischen vier Beschäftigungsbereichen mit jeweils 0,1 sehr gering ist. Der Nutzen wird von den Beschäftigten als eher hoch, der Aufwand ambivalent eingeschätzt, wobei die Varianz mit 0,3 (Nutzen) und 0,4 (Aufwand) etwas größer als bei der Behördenbewertung ist.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden insgesamt positiv aus und variiert je nach Bereich nur geringfügig zwischen 1,4 und 1,5. Bei den Behörden ist die Bilanz etwas schlechter, aber immer noch positiv. Sie ist in mit 1,1 in der Justiz am besten und mit 0,4 in den Bürgerämtern am schlechtesten.



» **Abbildung 88: Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

### 3.8.3.6. Gefahrenbewusste Büroeinrichtung

Durch eine sichere und gefahrenbewusste Büroeinrichtung können Beschäftigte selbst einen Beitrag zum Arbeits- und Gesundheitsschutz und für die Sicherheit in der Behörde leisten.<sup>71</sup> So sollten z. B. Büroutensilien (Locher, Scheren, Tacker, Blumenvase, Bilder etc.) aus der Griffweite der Bürgerinnen und Bürger entfernt und in Schubladen der Bürocontainer aufbewahrt werden, damit sie nicht als Wurfgeschosse verwendet werden können.

<sup>71</sup> Päßler und Trommer 2010, S. 79–81.

Die Büroeinrichtung gefahrenbewusst zu gestalten (z. B. dadurch, dass keine als Waffen einsetzbaren Gegenstände in Griffweite sind), kommt als Maßnahme in fast allen untersuchten Beschäftigungsbereichen zum Einsatz. Sie weist jedoch einen unterschiedlichen Verbreitungsgrad auf. Am meisten verbreitet ist die Maßnahme in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Behörden: 66 Prozent, Beschäftigte: 64 Prozent) und in der Justiz (Behörden: 52 Prozent, Beschäftigte: 29 Prozent), gefolgt vom Bereich der Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (Behörden: 35 Prozent, Beschäftigte: 29 Prozent), den Veterinärämtern<sup>72</sup> (Behörden: 33 Prozent, Beschäftigte: 10 Prozent), den Ordnungsämtern (Behörden: 23 Prozent, Beschäftigte: 16 Prozent) sowie den Bürgerämtern (Behörden: 23 Prozent, Beschäftigte: 20 Prozent).

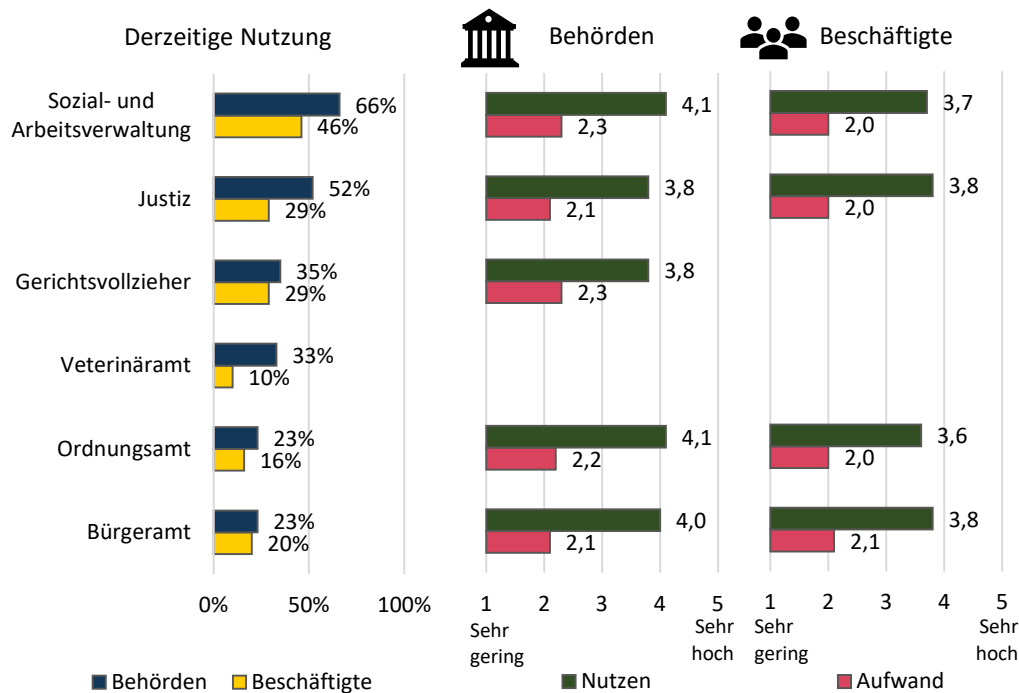
Der Nutzen wird von den Behörden insgesamt als hoch, der Aufwand als eher gering eingeschätzt. Die beste Nutzenbewertung entfällt auf die Sozial- und Arbeitsverwaltung und die Ordnungsämter (je 4,1). Die Beschäftigten schätzen den Nutzen insgesamt als eher hoch und den Aufwand als gering ein. Der geringste Aufwand entfällt auf die Bereiche Justiz und Bürgerämter (je 2,1) und der höchste Aufwand auf die Bereiche Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher (je 2,3).

Der Nutzen der Maßnahme wird von den Beschäftigten insgesamt eher hoch, der Aufwand gering eingeschätzt. Am besten fällt die Nutzenbewertung in der Justiz und in den Bürgerämtern aus (je 3,8). Bei der Aufwandsbewertung ist die Varianz zwischen den betrachteten Beschäftigungsbereichen mit 0,1 sehr gering.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden deutlich positiv aus und beträgt zwischen 1,5 (Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher) und 1,9 (Ordnungs- und Bürgerämter). Bei den Beschäftigten ist die Bilanz genauso positiv wie bei den Behörden. Das Bilanzergebnis beträgt 1,6 bei den Ordnungsämtern und 1,8 in der Justiz.

---

<sup>72</sup> Auch bei dieser Maßnahme beruhen die Ergebnisse für die Veterinärämter nur auf 21 Angaben.



» **Abbildung 89: Gefahrenbewusste Büroeinrichtung (z. B. keine als Waffen einsetzbaren Gegenstände in Griffweite) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

### 3.8.3.7. Besondere organisatorische Maßnahmen in der Schule

Vor allem in Schulen treffen viele junge, häufig pubertäre Menschen aufeinander, die ihre Frustrationserlebnisse verarbeiten und Konflikte austragen. Da die Schule ein sehr wichtiger Ort im Alltag bzw. in der Lebenswelt der Schülerinnen und Schüler ist, beziehen sich auch viele ihrer Probleme auf die Lehrenden und werden zum Teil von ihnen ausgelöst.<sup>73</sup> Daher bedarf es auch spezifischer Präventionsmaßnahmen. Allerdings ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass Lehrkräfte nicht nur von Seiten der Schülerinnen und Schüler, sondern auch beispielsweise von Eltern, Kolleginnen und Kollegen oder anderen Fachkräften und Vorgesetzten Gewalt erfahren können.

Im Bildungsbereich gibt es ein breites Angebot an internen Unterstützungsleistungen, welches genutzt werden kann (z. B. der Einsatz von Schulsozialarbeiterinnen und Schulsozialarbeitern, die Schaffung einer Schulseelsorge, Beratungslehrkräfte sowie Schulpsychologinnen und Schulpsychologen). Die Schulpsychologie kann beispielsweise Lehrerinnen und Lehrer bei der Einführung von Maßnahmen zur Verbesserung des sozialen Klimas in Klassen, aber auch bei akut erforderlichem Krisenmanagement unterstützen.

54 Prozent der Beschäftigten geben an, dass schulinterne dauerhafte Angebote (z. B. Schulsozialarbeit, Schulpsychologie, Schulseelsorge) bereitstehen. Der Nutzen wird von

<sup>73</sup> Baier 2018, S. 3.

den Beschäftigten mit 3,9 als eher hoch, der Aufwand ambivalent bewertet. Damit fällt die Aufwand-Nutzen-Bilanz mit 0,4 leicht positiv aus.<sup>74</sup>

Außerschulische Kooperationen bzw. der Einbezug externer Institutionen in die Gewaltprävention stellen im Bildungsbereich ebenfalls eine Präventionsmaßnahme dar, welche die innerschulische Prävention ergänzt. Als Partner kommen hier u. a. die Familien- und Jugendhilfe, spezielle Vereine wie der *Weißer Ring*, die Polizei oder das Jugendamt, aber auch die Einbindung anderer Unterstützungsnetzwerke (z. B. der Eltern der Schülerinnen und Schüler) in Frage.<sup>75 76</sup>

45 Prozent der Beschäftigten geben an, dass eine Zusammenarbeit mit außerschulischen Einrichtungen (z. B. Jugendamt, Polizei, Erziehungsberatungsstelle) stattfindet. Der Nutzen (3,3) wird ähnlich ambivalent wie der Aufwand (3,5) eingestuft, wobei die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Maßnahme mit -0,2 leicht negativ ist.

Rahmenregelungen können beispielsweise eine Schulcharta bzw. ein Schulversprechen, welche Gewaltvermeidung als Leitbild der Schule etablieren, Klassenregeln/ Schulregeln, Verhaltensregeln oder eine Hausordnung sein. Verhaltensregeln können schulweit gelten und bei Nichteinhaltung sanktioniert werden. In einer Hausordnung hingegen sind z. B. Verhaltensrichtlinien für Räume und Orte der Schule festgelegt; Klassenregeln gelten für alle Schülerinnen und Schüler, aber auch Lehrkräfte in der Klasse.

43 Prozent der Beschäftigten geben an, über Rahmenregelungen zur Gewaltprävention (Schulcharta, Schulversprechen, Verhaltensregeln) zu verfügen. Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand werden eher ambivalent (je 2,9) bewertet, sodass die Aufwand-Nutzen-Bilanz ausgeglichen ist.

Eine weitere Präventionsmaßnahme im Schulbereich ist, das Thema „Gewalt“ im Lehrplan (regelmäßige Unterrichtsstunden etc.) zu verankern.

13 Prozent der Beschäftigten geben an, dass das Thema „Gewalt“ im Lehrplan (regelmäßige Unterrichtsstunden etc.) verankert ist. Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand werden eher ambivalent (je 3,2) bewertet, sodass die Aufwand-Nutzen-Bilanz ausgeglichen ist.

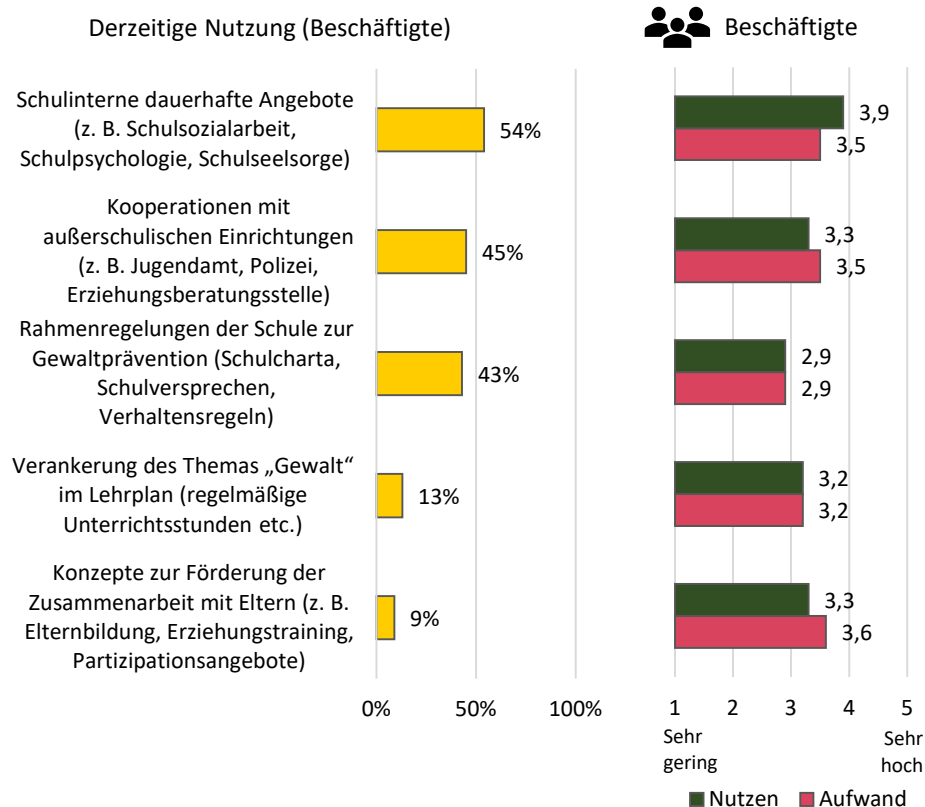
Außerdem können auch präventive Angebote für Eltern gemacht werden. 9 Prozent der Beschäftigten geben an, über Konzepte zur Förderung der Zusammenarbeit mit Eltern (z. B. Elternbildung, Erziehungstraining, Partizipationsangebote) zu verfügen. Während der Nutzen eher ambivalent eingeschätzt wird, wird der Aufwand der Maßnahme eher hoch bewertet. Daraus ergibt sich mit -0,3 eine leicht negative Aufwand-Nutzen-Bilanz.

---

<sup>74</sup> Sowohl bei diesem Item als auch bei den nachfolgenden Items können aufgrund der regionalen Verzerrung keine Ergebnisse der Behörden dargestellt werden.

<sup>75</sup> Kahn, S. 22–39.

<sup>76</sup> Bilz et al. 2020, S. 33.



» **Abbildung 90: Besondere organisatorische Maßnahmen in der Schule aus der Sicht von Beschäftigten**

### 3.8.4. Personenbezogene Maßnahmen

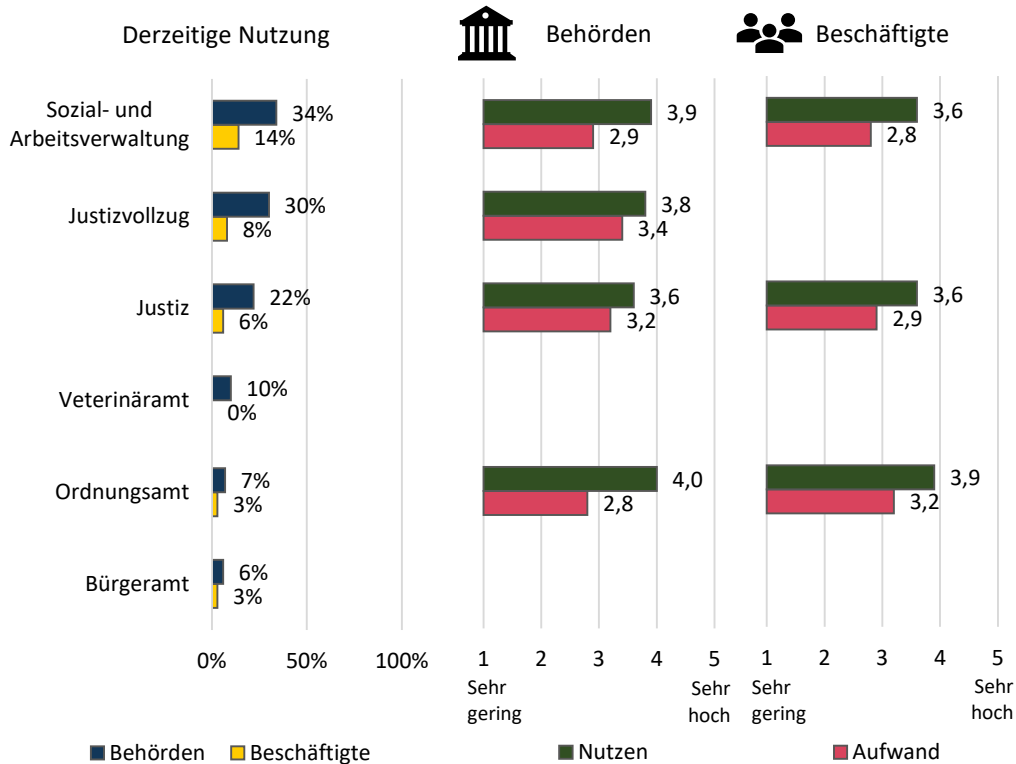
#### 3.8.4.1. Regelmäßig stattfindende Notfallübungen

Notfallübungen dienen dazu, bestimmte Abläufe in regelmäßigen Abständen zu trainieren (z. B. bei einem gewalttätigen Übergriff).

Regelmäßig stattfindende Notfallübungen sind in fast allen betrachteten Beschäftigungsbereichen vorzufinden, jedoch mit einem jeweils eher geringen Verbreitungsgrad. Am weitesten verbreitet ist die Maßnahme in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Behörden: 34 Prozent, Beschäftigte: 14 Prozent) sowie im Justizvollzug (Behörden: 30 Prozent, Beschäftigte: 8 Prozent) und der Justiz (Behörden: 22 Prozent, Beschäftigte: 6 Prozent). In den Veterinär-, Ordnungs- und Bürgerämtern wird die Maßnahme deutlich weniger genutzt. Der Nutzen wird sowohl von den Behörden als auch von den Beschäftigten eher hoch, der Aufwand ambivalent eingeschätzt. Die beste Behördenbewertung des Nutzens (4,0) und des Aufwands (2,8) erhält die Maßnahme von den Ordnungsämtern. Mit Blick

auf den Nutzen gilt dies auch für die Beschäftigten. Der Aufwand wird allerdings von den Beschäftigten der Sozial- und Arbeitsverwaltung am geringsten eingeschätzt.<sup>77</sup>

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt insgesamt leicht positiv aus, wobei sie am besten in den Ordnungsämtern (1,2) und am schlechtesten in der Justiz/im Justizvollzug (0,4) ist. Bei den Beschäftigten ist die Bilanz ebenfalls leicht positiv, variiert zwischen den einzelnen Bereichen mit 0,7 (Justiz und Ordnungsämter) bzw. 0,8 (Sozial- und Arbeitsverwaltung) weniger stark.



**>> Abbildung 91: Regelmäßig stattfindende Notfallübungen aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

#### 3.8.4.2. Deeskalations-/Kommunikationstraining

Deeskalations- und Kommunikationstrainings sollen vor allem die Entstehung verbaler, aber auch physischer Gewalt verhindern, indem eine konfliktfreie bzw. deeskalierende Kommunikation und das Anwenden gesprächsfördernder Aspekte (z. B. Blickkontakt beim Ansprechen und Zuhören, eine offene zugewandte Körperhaltung, eine selbstbewusste Ausstrahlung) vermittelt werden. Sie richten sich vor allem an Beschäftigte mit Publikumsverkehr sowohl im Innen- als auch im Außendienst.

Deeskalations- und Kommunikationstrainings weisen einen hohen Verbreitungsgrad auf, da sie in jedem der betrachteten Beschäftigungsbereiche genutzt werden. Am häufigsten

<sup>77</sup> Die Bewertung der Maßnahme durch die Beschäftigten beruht bei den Ordnungsämtern und der Justiz auf weniger als 30 Antworten.

finden sie Anwendung in Sozial- und Arbeitsverwaltungen (Behörden: 78 Prozent, Beschäftigte: 62 Prozent), den Veterinärämtern<sup>78</sup> (Behörden: 76 Prozent, Beschäftigte: 63 Prozent) und im Justizvollzug (Behörden: 75 Prozent, Beschäftigte: 57 Prozent). Auch bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (Behörden: 62 Prozent, Beschäftigte: 54 Prozent), in der Justiz (Behörden: 59 Prozent, Beschäftigte: 39 Prozent) und bei Feuerwehr und Rettungskräften (Behörden: 56 Prozent, Beschäftigte: 37 Prozent) kommt die Maßnahme noch relativ häufig zur Anwendung. Weniger verbreitet sind Deeskalations- und Kommunikationstrainings hingegen im Bereich der Hochschulen, Ordnungs- und Bürgerämter. Die Nutzenbewertung fällt bei den Behörden eher hoch aus, weist dabei mit 0,2 eine sehr geringe Varianz auf. Dies gilt auch für die Aufwandsbewertung, die insgesamt ambivalent ist und ebenfalls durch eine geringe Varianz gekennzeichnet ist (0,4). Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand werden von den Beschäftigten insgesamt als eher ambivalent eingestuft, wobei die Varianz bei den Bewertungen des Nutzens (0,4) und des Aufwands (0,5) ebenfalls gering ist.

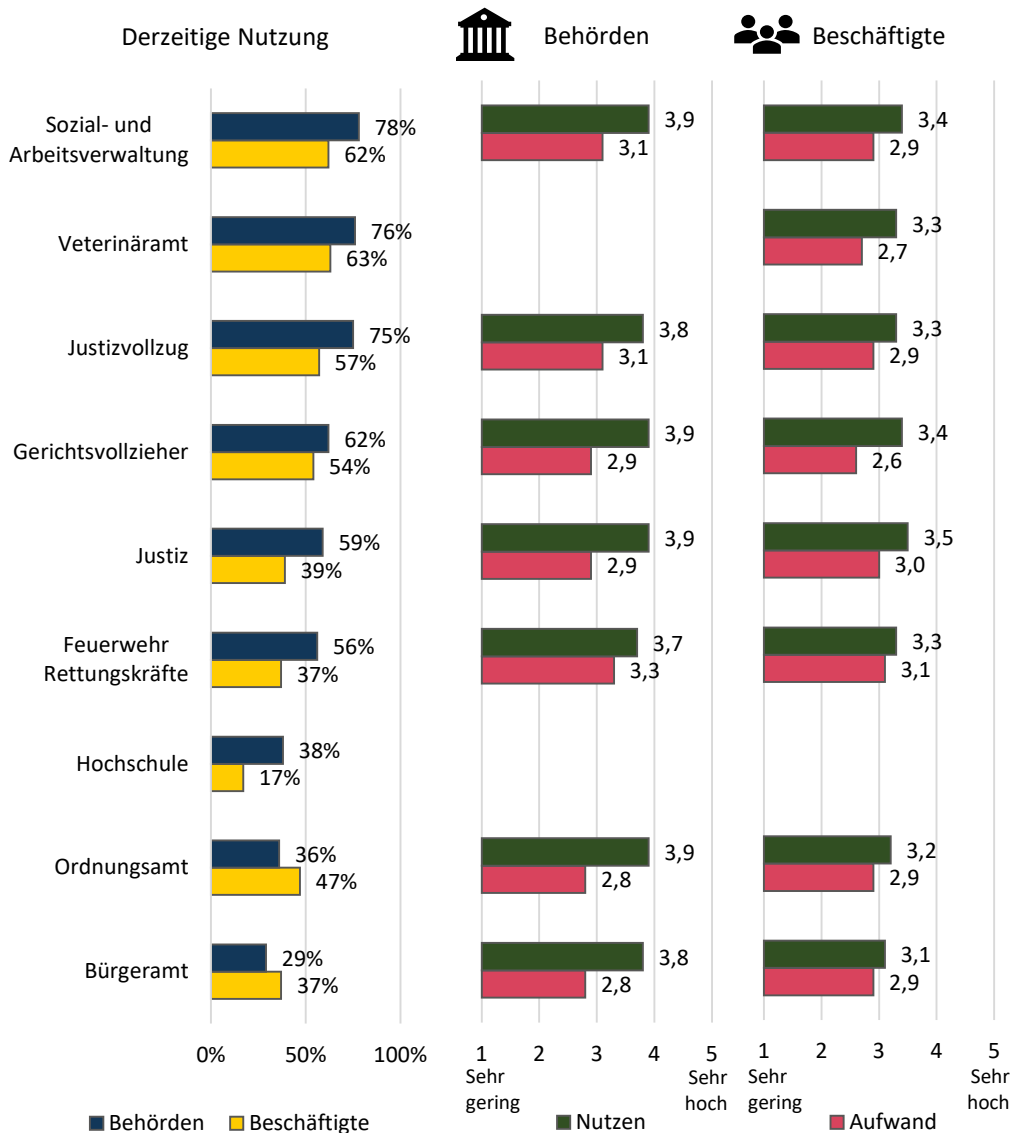
Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt leicht positiv aus und liegt zwischen 1,1 (Ordnungsämter) und 0,4 (Feuerwehr und Rettungskräfte). Die Bilanz der Beschäftigten<sup>79</sup> ist ebenfalls leicht positiv. Am besten fällt sie bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (0,8) und am schlechtesten bei den Bürgerämtern sowie bei Feuerwehr und Rettungskräften (0,2) aus.

---

<sup>78</sup> Die Angaben zur Nutzung bei den Veterinärämtern (Behörden) beruhen auf 21 Angaben.

<sup>79</sup> Die Ergebnisse der Beschäftigten bei den Gerichtsvollziehern und -vollzieherinnen beruhen jeweils auf weniger als 30 Antworten.





» **Abbildung 92: Deeskalations-/Kommunikationstraining<sup>80</sup> aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

### 3.8.4.3. Schulung zur Eigensicherung

Bei Schulungen zur Eigensicherung wird den Beschäftigten praxisnah vermittelt, wie sie sich in einer Konfliktsituation selbst schützen können. Beschäftigte sollen erlernen, Gefahren sowie eigene Stärken und Schwächen zu erkennen und eine Strategie für die Eigensicherung zu entwickeln, d. h. ein Handlungsschema, das in Krisensituationen abgerufen werden kann.

<sup>80</sup> Befragung der Justizvollzugsanstalten und ihrer Beschäftigten: „Deeskalations-/Kommunikationstraining für Beschäftigte“; Befragung der Hochschulen und ihrer Beschäftigten: „Deeskalations-/Kommunikationstraining für Dozentinnen und Dozenten“.

Schulungen zur Eigensicherung weisen einen ähnlich hohen Verbreitungsgrad wie Deeskalations- und Kommunikationstrainings auf. Am weitesten verbreitet ist diese Maßnahme im Justizvollzug (Behörden: 72 Prozent, Beschäftigte: 53 Prozent). Aber auch in der Justiz, bei Feuerwehr und Rettungskräften, bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern sowie in der Sozial- und Arbeitsverwaltung ist die Maßnahme oft zu finden. Jeweils etwa die Hälfte der Behörden und zwischen 25 Prozent und 33 Prozent der Beschäftigten geben an, dass die Maßnahme zum Einsatz kommt. Seltener genutzt werden Schulungen zur Eigensicherung im Bereich der Ordnungsämter (Behörden: 30 Prozent, Beschäftigte: 26 Prozent) der Veterinärämter<sup>81</sup> (Behörden: 24 Prozent, Beschäftigte: 16 Prozent) sowie der Bürgerämter (Behörden: 16 Prozent, Beschäftigte: 12 Prozent).

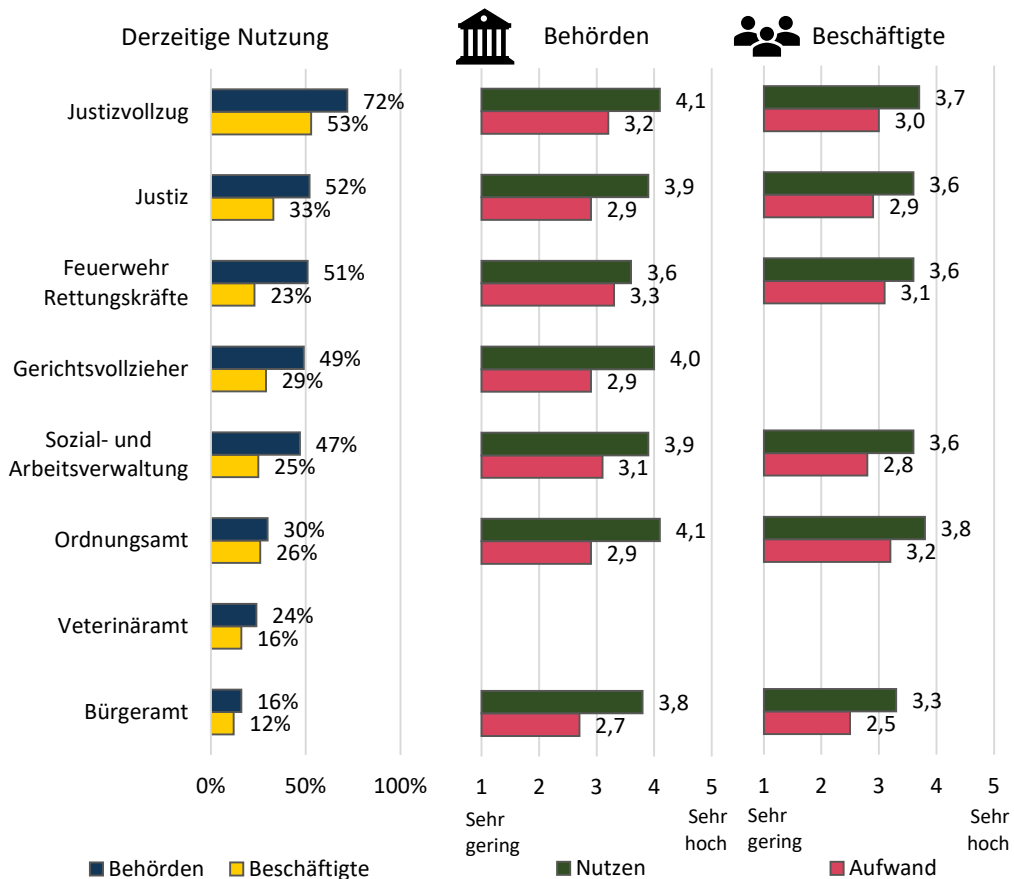
Der Nutzen der Maßnahme wird von den Behörden eher als hoch, der Aufwand ambivalent eingeschätzt. Die beste Nutzenbewertung mit 4,1 entfällt auf den Justizvollzug und die Ordnungsämter. Am geringsten wird der Aufwand von den Bürgerämtern bewertet (2,7). Die Nutzen- und Aufwandbewertung fällt bei den Beschäftigten insgesamt in etwa so aus wie bei den Behörden. Die Beschäftigten der Ordnungsämter schätzen den Nutzen von Schulungen zur Eigensicherung am höchsten ein (3,8), während der Aufwand von den Beschäftigten der Bürgerämter am geringsten bewertet wird (2,5).

Die Aufwand-Nutzenbilanz der Behörden fällt insgesamt positiv aus, weist jedoch zwischen den Beschäftigungsbereichen eine größere Varianz auf. Am besten ist die Bilanz bei den Ordnungsämtern (1,2), am schlechtesten bei Feuerwehr und Rettungskräften (0,3). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt ebenfalls insgesamt positiv aus, weist aber eine geringere Varianz auf. So entfällt das beste Bilanzergebnis auf die Sozial- und Arbeitsverwaltung und die Bürgerämter (0,8) und das schlechteste auf Feuerwehr und Rettungskräfte (0,5).<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup> Die Ergebnisse zur Nutzung der Maßnahme durch die Veterinärämter (Behörden) beruhen auf 21 Antworten.

<sup>82</sup> Die Bewertungen der Beschäftigten in den Bürgerämtern sowie die Bewertungen der Behörden der Feuerwehr und Rettungskräfte beruhen auf weniger als 30 Antworten.



» **Abbildung 93: Schulung zur Eigensicherung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

#### 3.8.4.4. Schulung zur Selbstverteidigung

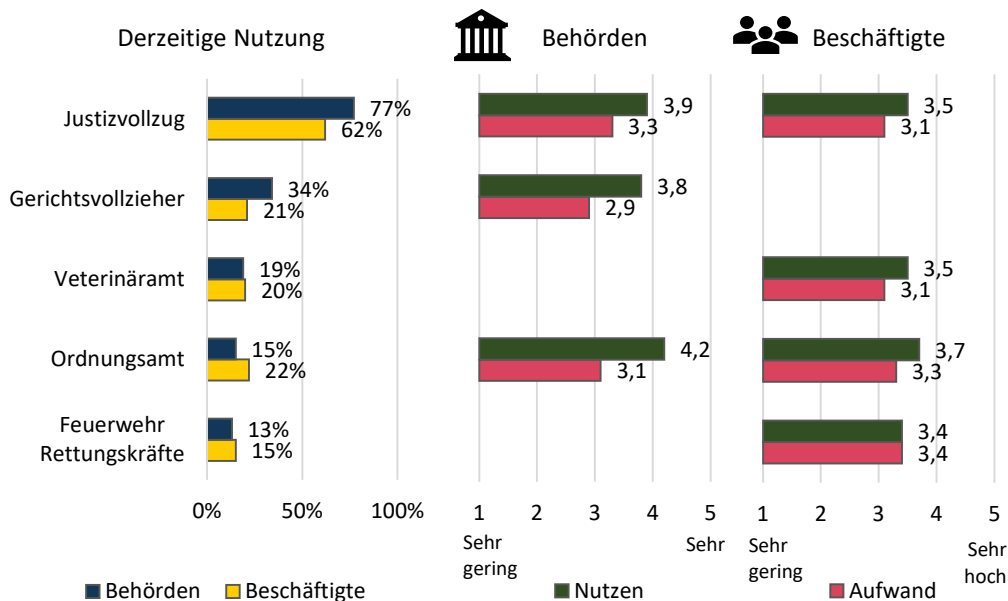
Selbstverteidigungskurse sollen den Beschäftigten bei tätlichen Angriffen, also bei physischer Gewalt, und in „Kampfsituationen“ helfen. Bei Selbstverteidigungstechniken handelt es sich um eine körperliche Trainingsmaßnahme. Dabei ist zu beachten, dass nach einem einmaligen Training nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Beschäftigten die Selbstverteidigungstechniken dauerhaft beherrschen.

Der Verbreitungsgrad von Schulungen zur Selbstverteidigung variiert zwischen den Beschäftigungsbereichen deutlich. Am weitesten verbreitet ist die Maßnahme im Justizvollzug (Behörden: 77 Prozent, Beschäftigte: 62 Prozent). Deutlich weniger werden Schulungen zur Selbstverteidigung bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern, in Veterinär- und Ordnungsämtern sowie bei Feuerwehr bzw. Rettungskräften genutzt (Behörden: 13 bis 34 Prozent, Beschäftigten: 15 bis 22 Prozent).

Der Nutzen wird von den Behörden eher hoch, der Aufwand ambivalent bewertet. Der höchste Nutzen der Maßnahmen wird in den Ordnungsämtern gesehen (4,2), während der Aufwand von den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern am geringsten eingeschätzt wird. Von den Beschäftigten werden sowohl der Nutzen als auch der Aufwand

insgesamt ambivalent bewertet. Der größte Nutzen der Maßnahme wird von den Beschäftigten der Ordnungsämter (3,7) und der geringste Aufwand von den Beschäftigten der Veterinärämter<sup>83</sup> (3,3) gesehen.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt leicht positiv aus und liegt zwischen 0,6 (Justizvollzug) und 1,1 (Ordnungsämter). Die Bilanz der Beschäftigten ist etwas schlechter, aber immer noch leicht positiv. Die beste Bilanz weisen der Justizvollzug und die Ordnungsämter auf (je 0,4), während sie bei Feuerwehr und Rettungskräften ausgeglichen und damit am schlechtesten ist.



» **Abbildung 94: Schulung zur Selbstverteidigung aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

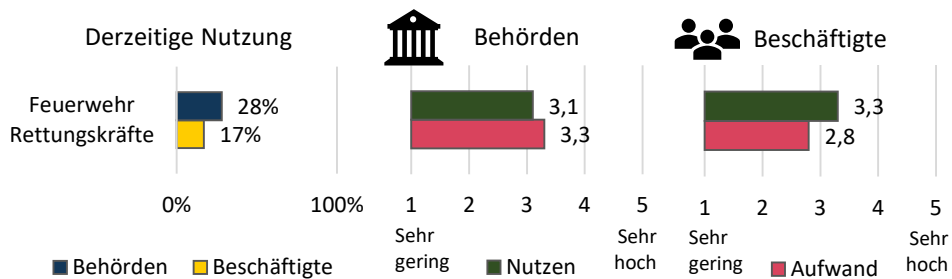
#### 3.8.4.5. Schulung zu rechtlichen Themen (z. B. Notwehrrechte)

Neben den Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, welche sich *direkt* mit der Prävention und dem Umgang mit Gewalt beschäftigen, gibt es auch weitere fachliche Schulungen zu angrenzenden Themen bzw. zu Themen, die hilfreiches Zusatzwissen fördern, welches für die Gewaltprävention nützlich sein kann. Hierbei geht es u. a. um rechtliche Themen (z. B. Notwehrrechte), die Wirkung von Betäubungsmitteln oder den Umgang mit technischen Hilfsmitteln.

Einzig für den Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte wurden Schulungen zu rechtlichen Themen abgefragt. 28 Prozent Behörden und 17 Prozent der Beschäftigten geben an, dass sie diese Maßnahme nutzen.

<sup>83</sup> Die Ergebnisse der Veterinäramtsbehörden beruhen auf 21 Angaben und die Bewertungsergebnisse der Beschäftigten in diesem Bereich auf weniger als 30 Angaben.

Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand wird von Behörden und Beschäftigten ambivalent eingeschätzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden mit -0,2 leicht negativ und bei den Beschäftigten leicht positiv aus.<sup>84</sup>



**>> Abbildung 95: Schulung zu rechtlichen Themen (z. B. Notwehrrechte) aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

#### 3.8.4.6. Besondere personenbezogene Maßnahmen in der Schule und in Hochschulen

Im Bildungsbereich ergibt sich eine Besonderheit aus der Unterscheidung zwischen Fortbildungen bzw. Trainings, welche sich an die Lehrkräfte richten, und jenen, die sich an die Schülerinnen und Schüler richten. Zum Teil sind diese jedoch nicht trennscharf voneinander zu unterscheiden, da auch die Lehrkräfte selbst häufig Schulungen erhalten, um bestimmte Programme zum Thema Gewaltprävention in Zukunft mit den Schülerinnen und Schülern durchzuführen. Eine weitere Besonderheit in diesem Bereich ist, dass sich ein Großteil der personenbezogenen Maßnahmen an die Schülerinnen und Schüler als potenzielle Täterinnen und Täter und nicht an die Lehrkräfte richtet.

Für Schülerinnen und Schüler gibt es eine große Bandbreite an Programmen zur Gewaltprävention, wobei die meisten darauf ausgerichtet sind, das soziale Lernen zu fördern bzw. die Sozialkompetenzen der Schülerinnen und Schüler zu stärken. Damit dies systematisch und nachhaltig geschehen kann, benötigen solche Programme allerdings einen schulorganisatorischen Rahmen.<sup>85</sup> Die Art und Weise, wie solche Schulungen stattfinden, kann von einmaligen Workshops (zum Teil mit externen Dienstleistern), über ausgewiesene Projektstage oder -wochen zu Themen aus den Bereichen Konfliktlösung, Mobbing- und Gewaltprävention bis hin zu regelmäßigen Unterrichtsstunden reichen.<sup>86</sup>

44 Prozent der Beschäftigten geben an, dass es schülerbezogene Präventionsprogramme zur Stärkung der Sozialkompetenz (Verhaltenstraining, Umgang mit Gewalt, soziales Lernen) gibt. Der Nutzen wird ambivalent, der Aufwand hingegen eher hoch bewertet, sodass die Aufwand-Nutzen-Bilanz mit -0,2 leicht negativ ausfällt.

Bei Peer-Mediation handelt es sich um eine Methode der Konfliktbearbeitung, die von Schülerinnen und Schülern durchgeführt wird. 26 Prozent der Beschäftigten geben an, Peer-Mediation (Streit-Schlichter-Programme) zu nutzen. Sowohl der Nutzen (3,2) als

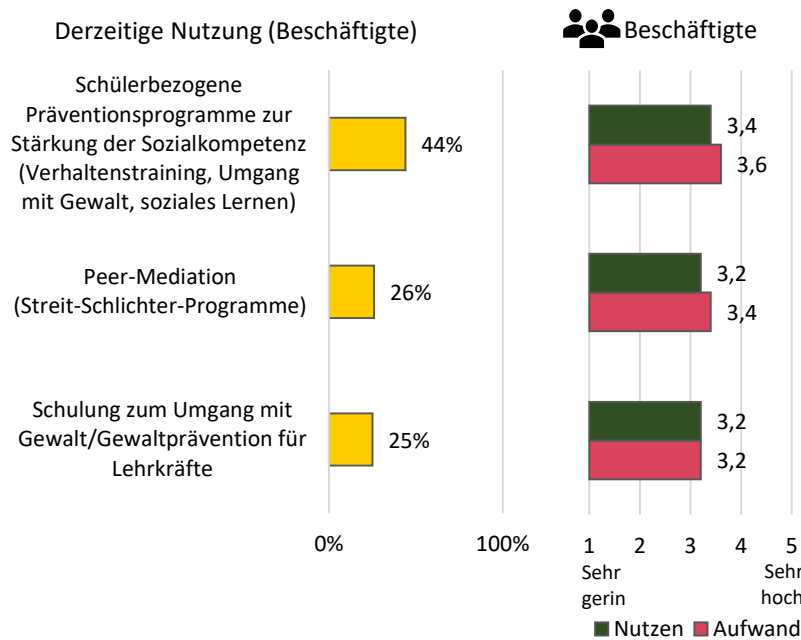
<sup>84</sup> Die Bewertungsergebnisse der Behörden beruhen jedoch auch nur auf Angaben von weniger als 20 Organisationen.

<sup>85</sup> Kahn, 36; Dollase 2010, S. 73.

<sup>86</sup> Bezirksregierung Münster 2017, S. 50; Niproschke 2016, S. 257.

auch der Aufwand (3,4) werden ambivalent bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mit -0,2 insgesamt leicht negativ aus.

Insgesamt 25 Prozent der Beschäftigten geben an, die Schulung zum Umgang mit Gewalt/Gewaltprävention für Lehrkräfte als Maßnahme zu nutzen. Sowohl der Nutzen als auch der Aufwand wird von den Beschäftigten als ambivalent (3,2) eingestuft, sodass die Aufwand-Nutzen-Bilanz ausgeglichen ist. Bei Hochschulen wurde zudem die „Schulung zum Umgang mit Gewalt/Gewaltprävention für Dozentinnen und Dozenten“ abgefragt. 14 Prozent der Behörden und 13 Prozent der Beschäftigten geben an, dass diese Maßnahme genutzt wird.<sup>87</sup>



» **Abbildung 96: Besondere personenbezogene Maßnahmen in der Schule aus der Sicht von Beschäftigten**

#### 3.8.4.7. Besondere personenbezogene Maßnahmen in JVA

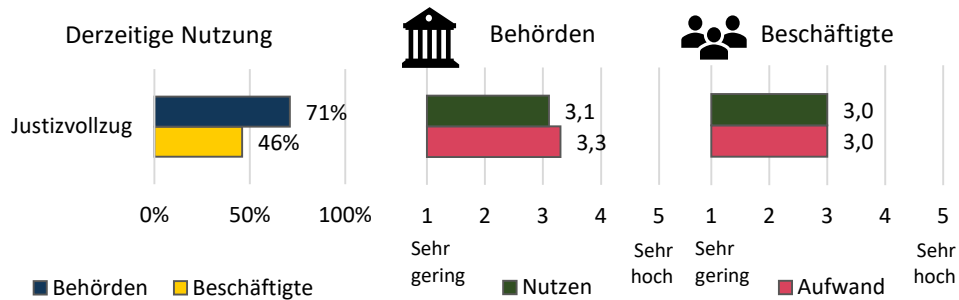
Die Arbeitssituation der Beschäftigten im Justizvollzug ist dadurch gekennzeichnet, dass sie täglichen Kontakt mit den Häftlingen haben. Zudem ist der Tagesablauf in der Regel strukturiert und gleichförmig. Für die Gefangenen kann der Haftalltag insgesamt sehr belastend und geprägt von Frustrationen sein. Dies kann zu einer Verringerung der Frustrationstoleranz führen und die Hemmschwelle für Gewalt bei den Gefangenen senken.<sup>88</sup> Diese Rahmenbedingungen erfordern auch spezifische Präventionsmaßnahmen. Hierzu gehören u. a. Anti-Aggressionstrainings für Häftlinge.

71 Prozent der Behörden und 46 Prozent der Beschäftigten geben an, Anti-Aggressionstrainings für Häftlinge zu nutzen. Sowohl der Nutzen auch der Aufwand werden von den

<sup>87</sup> Da jeweils von weniger als 10 Behörden/Beschäftigten Bewertungen vorliegen, werden die Ergebnisse hier nicht dargestellt.

<sup>88</sup> Haas et al. 2018, S. 215.

Behörden und Beschäftigten ambivalent bewertet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden leicht negativ (-0,2) und bei den Beschäftigten ausgeglichen aus.

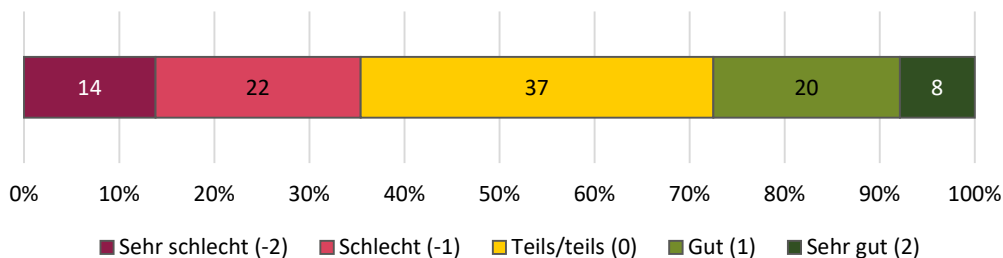


» **Abbildung 97: Anti-Aggressionstraining für Häftlinge aus der Sicht von Behörden und Beschäftigten**

### 3.9. Nachsorgemaßnahmen

Je nachdem in welcher Form und Intensität ein gewalttätiger Übergriff stattfindet, kann es bei den Betroffenen sowohl zu körperlichen Verletzungen als auch zu schwerwiegenden psychischen Problemen kommen. Damit die Nachwirkungen dieser Übergriffe bestmöglich abgemindert werden können, ist es wichtig, im Zuge eines Vorfalls schnellstmöglich den Prozess der Nachsorge anzustoßen.

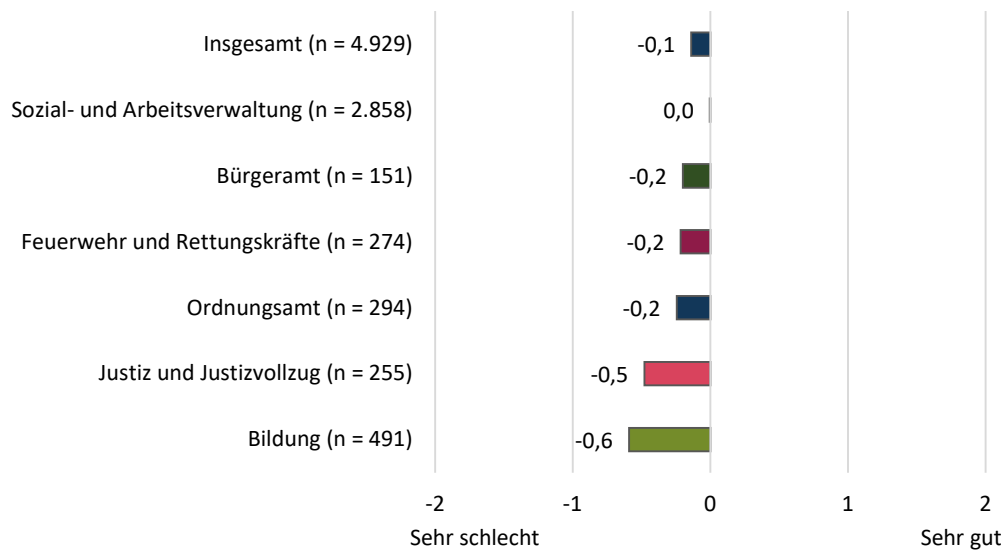
Diejenigen, die im Befragungszeitraum Opfer oder Zeugin/Zeuge von Gewalt geworden sind, wurden gefragt, wie sie die Unterstützung ihrer Behörde/Dienststelle beim Umgang mit ihren Gewalterfahrungen bewerten (siehe Abbildung 98). Der größte Anteil der Befragten (37 Prozent) bewertet die Unterstützung durch ihre Behörde/Dienststelle ambivalent. Der Anteil derjenigen mit schlechter oder sehr schlechter Bewertung (36 Prozent) ist größer als der Anteil derjenigen mit guter Bewertung (28 Prozent).



» **Abbildung 98: Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben (n=4.929)

Unterscheidet man zwischen den verschiedenen Beschäftigungsbereichen (siehe Abbildung 99), ist die durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch den Arbeitgeber für die Sozial- und Arbeitsverwaltung ambivalent (0,0), während sie für alle anderen Bereiche leicht negativ ausfällt. Am schlechtesten fühlen sich Beschäftigte aus dem Bildungsbereich (-0,6) sowie aus der Justiz und dem Justizvollzug (-0,5) von ihren Behörden bei Gewalterfahrungen unterstützt.

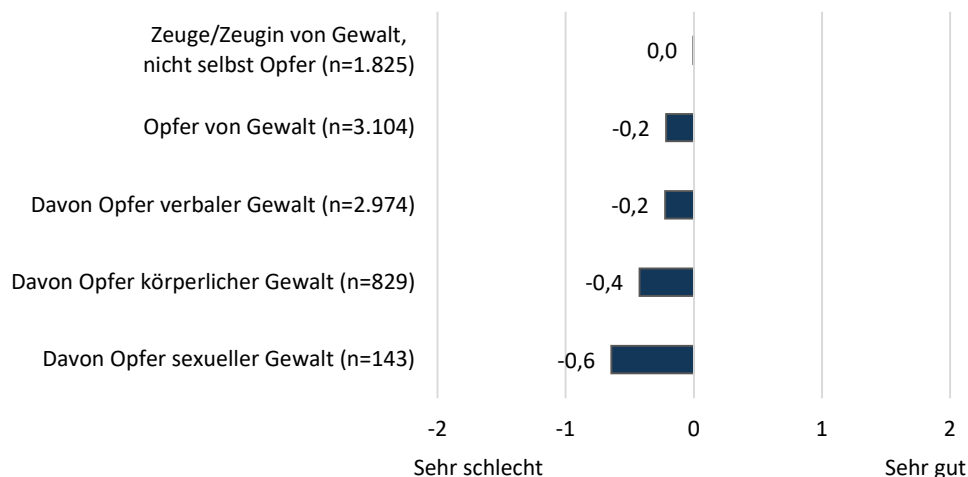


» **Abbildung 99: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen nach Beschäftigungsbereich**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

Bei der Betrachtung, welche Art von Gewalterfahrungen die Befragten gemacht haben, ergibt sich folgendes Bild (siehe Abbildung 100): Diejenigen, die Zeuge oder Zeugin eines oder mehrere Übergriffe geworden sind, aber nicht selbst Gewalt erfahren haben, bewerteten die Unterstützung durch ihre Behörde im Durchschnitt ambivalent (0,0). Bei denjenigen, die selbst Opfer von Gewalt geworden sind, fällt die Bewertung der Unterstützung durch die Behörde mit durchschnittlich -0,2 schlechter aus. Je schwerwiegender die Art der Gewalt, desto schlechter unterstützt fühlten sich die Beschäftigten. Bei Opfern verbaler Gewalt liegt die durchschnittliche Bewertung bei -0,2, bei körperlicher Gewalt bei -0,4 und bei sexueller Gewalt sogar bei -0,6. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Behörden die Unterstützungsangebote für Opfer von Gewalt verbessern sollten.





» **Abbildung 100: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Behörde/Dienststelle bei Gewalterfahrungen nach Art der Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

Im Rahmen der Befragungen wurden sowohl die Behörden als auch die Beschäftigten gebeten anzugeben, welche konkreten Nachsorgemaßnahmen es für die Opfer von Übergriffen am Arbeitsplatz in ihrer Behörde gibt. Da mögliche Nachsorgemaßnahmen im Gegensatz zu Präventionsmaßnahmen weniger bereichsspezifisch sind, hatten alle Behörden und Beschäftigten die gleiche Liste möglicher Maßnahmen zur Auswahl. Die Liste der Nachsorgemaßnahmen umfasste:

- » Betreuung durch kollegiale Soforthelfer
- » Professionelle psychologische Betreuung
- » Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ innerhalb der Organisation
- » Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls/Einsatznachbesprechungen
- » Unterstützung im weiteren Verfahren (z. B. Strafanzeige, Strafverfahren, Geltendmachung von Schmerzensgeldansprüchen, Anzeige bei der Unfallversicherung)
- » Leitfaden zur Nachsorge bei gewalttätigen Übergriffen

Um einen Eindruck zu bekommen, inwiefern diese Unterstützungsangebote auch angenommen werden, wurden sowohl Behörden als auch Beschäftigte nach deren Inanspruchnahme innerhalb des Befragungszeitraums ab 2019 gefragt. Bei den Behörden erhielten nur diejenigen diese Frage, denen im Befragungszeitraum mindestens ein Übergriff gemeldet wurde. Auch Beschäftigte wurden nur gefragt, ob sie die angebotenen Maßnahmen bereits genutzt haben, wenn sie Opfer von Gewalt geworden sind. Es konnten jeweils nur die in der Behörde vorhandenen Maßnahmen bewertet werden, sodass für manche Maßnahmen nur wenige Beschäftigte und Behörden Angaben machen konnten. Bei weniger als 15 Antworten werden die Ergebnisse hier nicht aufgeführt.

Im Folgenden wird für alle abgefragten Nachsorgemaßnahmen der Anteil der Behörden, der die Maßnahme nutzt, und der Anteil der Beschäftigten, der angegeben hat, dass diese existiert, dargestellt. Wie schon bei den Präventionsmaßnahmen spiegelt die Antwort der

Beschäftigten nicht nur das Vorhandensein, sondern zum Teil auch den Bekanntheitsgrad der Maßnahmen wider. Für jeden Beschäftigungsbereich wird zudem dargestellt, von welchem Anteil der Behörden (mit gemeldeten Fällen) die jeweils angebotene Maßnahme seit 2019 in Anspruch genommen wurde und welcher Anteil der Beschäftigten mit Gewalterfahrungen die angebotene Maßnahme genutzt hat.

Auf Behördenseite liegen keine Informationen zu Unterstützungsangeboten für einzelne kommunale Organisationseinheiten (z. B. Bürgeramt) vor. Hier wurde nur die Behördenleitung der Kommune als Ganzes befragt, da davon auszugehen ist, dass sie allen Beschäftigten im Falle eines Übergriffs die gleichen Unterstützungsangebote zuteil werden lässt. Für die kommunalen Beschäftigten lassen sich die Angaben aber nach Organisationseinheiten aufschlüsseln.

### 3.9.1. Betreuung durch kollegiale Soforthelfer

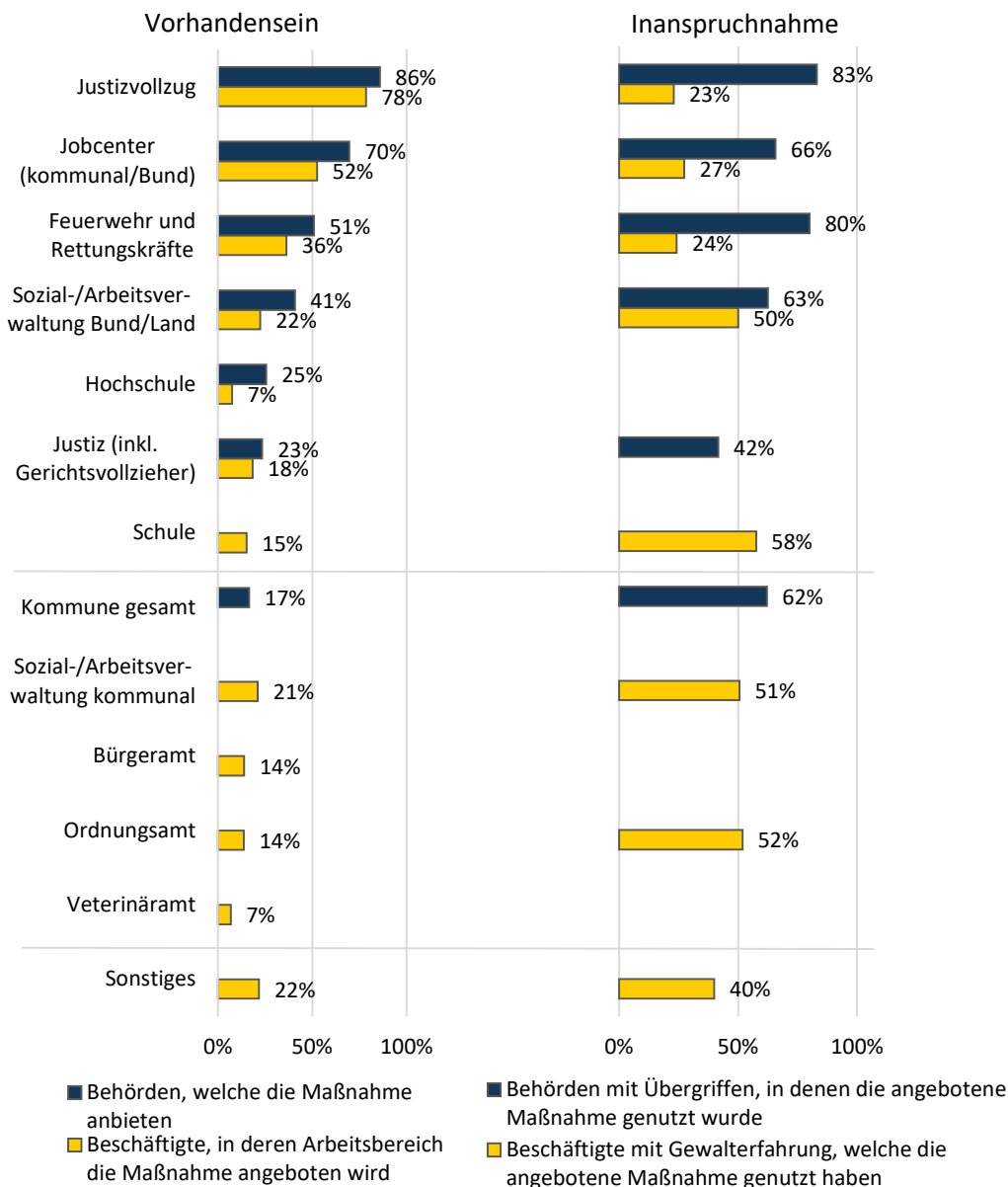
Eine erfolgreiche Bewältigung gewalttätiger Übergriffe hängt unter anderem davon ab, inwieweit die Opfer durch Kolleginnen und Kollegen und Vorgesetzte unterstützt werden. Sogenannte „kollegiale Soforthelfer“ bieten erste Unterstützung nach einem Übergriff und unterstützen Betroffene vor allem emotional.

Abbildung 101<sup>89</sup> zeigt, inwiefern in den verschiedenen Beschäftigungsbereichen bereits kollegiale Soforthelfer benannt werden, um Kolleginnen und Kollegen nach Gewaltvorfällen zu betreuen. Im Justizvollzug sind Soforthelfer bereits sehr weit verbreitet (86 Prozent der Behörden) und werden auch fast überall in Anspruch genommen (in 83 Prozent der Behörden). Auch bei den Jobcentern (gemeinsame Einrichtungen Kommunen/Bund) geben bereits 70 Prozent an, über Soforthelfer zu verfügen, bei Feuerwehr und Rettungskräften etwa die Hälfte (mit einer hohen Inanspruchnahme in Behörden von 80 Prozent). In Kommunen ist der Anteil mit 17 Prozent deutlich niedriger. Betrachtet man die Angaben von Beschäftigten aus verschiedenen kommunalen Organisationseinheiten, werden kollegiale Soforthelfer noch am häufigsten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (21 Prozent) eingesetzt.

Allerdings gibt es mehrere Bereiche, in denen kollegiale Soforthelfer zwar noch nicht sehr verbreitet sind. Wenn sie aber vorhanden sind, greifen in diesen Bereichen rund die Hälfte der Opfer von Gewalt auf die Unterstützung durch ihre Kolleginnen und Kollegen zurück (Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund/Land und Kommunen, Schule, Ordnungsämter). Die Maßnahme scheint also insgesamt gut angenommen zu werden.

---

<sup>89</sup> Die Ergebnisse zur Inanspruchnahme der Angebote in den Behörden beruhen für Feuerwehr und Rettungsdienst, Justiz und die Sozial- und Arbeitsverwaltung in Bund und Ländern auf weniger als 30 Antworten. Auch bei den Beschäftigten der Ordnungsämter gaben weniger als 30 Befragte eine Einschätzung ab.



» **Abbildung 101: Betreuung durch kollegiale Soforthelfer**

### 3.9.2. Professionelle psychologische Betreuung

Neben der kollegialen Unterstützung gibt es die Möglichkeit, ausgebildete psychologische Fachkräfte in den Nachsorgeprozess einzubinden. Hierbei kann es sich beispielsweise um psychologische Ersthelfer oder auch um eine längerfristige Nachbetreuung handeln. Ein psychologischer Ersthelfer übernimmt hierbei verschiedene Aufgaben. Durch seine Anwesenheit kann er beispielsweise dabei helfen, die akute Schockreaktion aufzufangen und die Betroffenen zu beruhigen, wodurch etwa Posttraumatische Stressreaktionen zum Teil vermieden bzw. verringert werden können. Zudem wirkt er im weiteren Verlauf lenkend

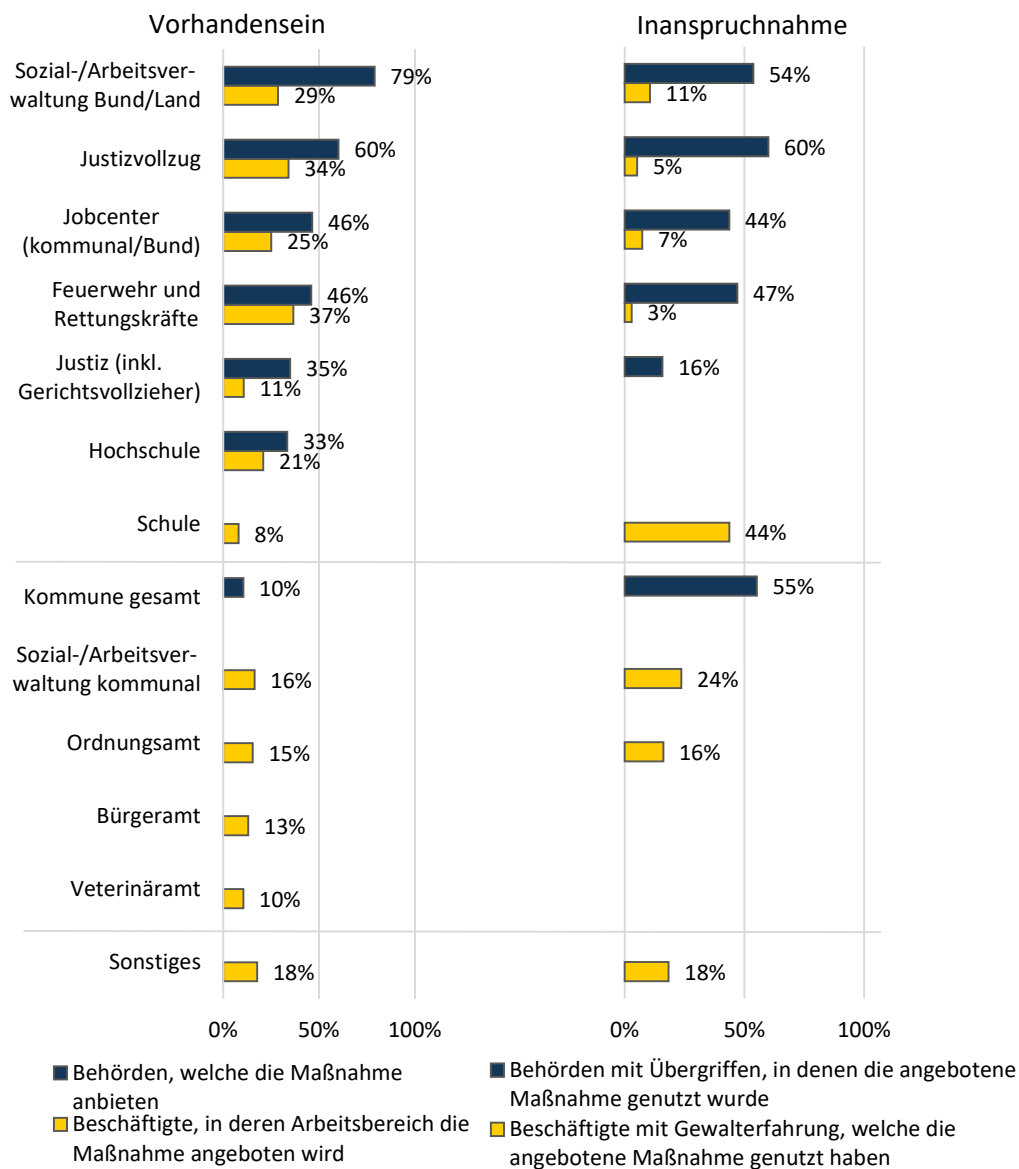
und gestaltend, um weitere negative Folgen zu vermindern und Problemlösungen zu erleichtern. Bei besonders schweren Fällen psychischer Beeinträchtigung oder bei lang andauernden Nachwirkungen bietet sich hingegen die längerfristige Inanspruchnahme psychotherapeutischer oder fachärztlicher Leistungen an.

Wie in Abbildung 102<sup>90</sup> zu sehen, wird professionelle psychologische Betreuung vor allem in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (79 Prozent der Behörden) und im Bereich des Justizvollzugs (60 Prozent der Behörden) angeboten. In den Behörden dieser beiden Bereiche, in denen es bereits zu gewalttätigen Übergriffen gekommen ist, geben auch jeweils über die Hälfte der Behörden (54 Prozent bzw. 60 Prozent) an, dass Beschäftigte die Maßnahme bereits in Anspruch genommen haben. Bei den Beschäftigten sind es nur 11 Prozent (Sozial- und Arbeitsverwaltung) bzw. 5 Prozent (Justizvollzug), die bereits auf professionelle psychologische Betreuung zurückgegriffen haben. Jobcenter sowie Feuerwehr und Rettungskräfte geben mit jeweils 46 Prozent an, dass diese Maßnahme in ihrer Organisation vorhanden ist. Auffällig zeigt sich, dass im Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte mit 37 Prozent der höchste Anteil an Beschäftigten vom Vorhandensein dieser Maßnahme berichtet, was auf eine hohe Bekanntheit schließen lässt. Die Inanspruchnahme von Seiten der Beschäftigten fällt mit 3 Prozent hingegen sehr gering aus. Während nur 8 Prozent der Beschäftigten in Schulen angeben, dass professionelle psychologische Betreuung nach Übergriffen in ihrer Behörde angeboten wird, geben mit 44 Prozent fast die Hälfte der Beschäftigten mit Gewalterfahrungen an, auf diese Maßnahme bereits zurückgegriffen zu haben. Die Inanspruchnahme der Beschäftigten ist somit im Schulbereich mit Abstand am höchsten.

Nur 10 Prozent der Kommunen geben an, dass diese Maßnahme vorhanden ist. Es zeigt sich jedoch auch, dass professionelle psychologische Betreuung in über der Hälfte der Behörden (55 Prozent), in denen es bereits Übergriffe gegeben hat und die Maßnahme vorhanden ist, in Anspruch genommen wurde. Allgemein gibt nur ein geringer Anteil kommunaler Organisationseinheiten an, über die Maßnahme zu verfügen.

---

<sup>90</sup> Die Ergebnisse zur Inanspruchnahme der Feuerwehr/ Rettungsdienste (Behörden), Kommunen gesamt sowie des Justizvollzugs (Beschäftigte) und der Schulen (Beschäftigte) beruhen auf unter 30 Angaben.



» **Abbildung 102: Professionelle psychologische Betreuung**

### 3.9.3. Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“

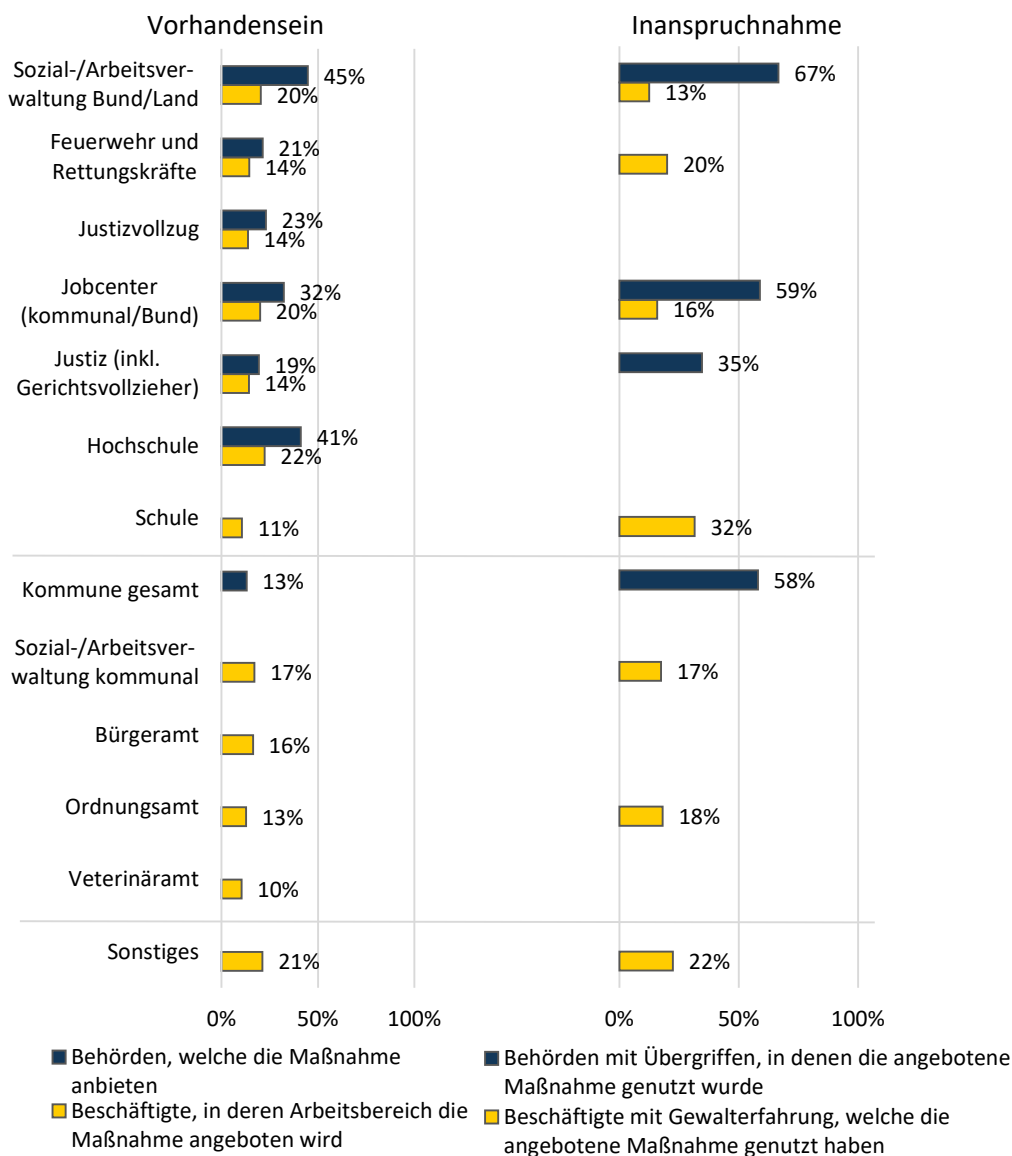
Ansprechpersonen in Bezug auf das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ können dabei helfen, professionelle psychologische Begleitung leicht zu finden. Außerdem sollen sie den Betroffenen durch ihre Unterstützung in verschiedenen Nachsorgeaspekten ein Gefühl von Rückhalt und Verständnis vermitteln.

Ansprechpersonen für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ sind im Vergleich zu anderen Maßnahmen in nur wenigen Behörden vorhanden (siehe Abbildung 103<sup>91</sup>). Am häufigsten geben Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung (45 Prozent) und Hochschulen (41 Prozent) an, dass Ansprechpersonen in ihrer Behörde/Organisation vorhanden sind. In den restlichen Bereichen berichtet nur ein geringer Teil der Behörden bzw. Beschäftigten vom Vorhandensein dieser Maßnahme. In Kommunen insgesamt liegt der Anteil bei 13 Prozent.

Sofern die Maßnahme vorhanden ist, wird sie am häufigsten von Behörden in den Sozial- und Arbeitsverwaltungen (Bund/Land) (67 Prozent), in Jobcentern (kommunal/ Bund) (59 Prozent) sowie in Kommunen insgesamt (58 Prozent) angewandt. Beschäftigte geben nur selten (am häufigsten im Bereich der Schule mit 32 Prozent) an, die Maßnahme in Anspruch genommen zu haben.

---

<sup>91</sup> Die Angaben zur Inanspruchnahme beziehen sich im Fall der Justiz (Behörden), Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund/Land und kommunal (Behörden) sowie auf Seite der Beschäftigten in den Bereichen Schule, Ordnungsämter und Feuerwehr/Rettungsdienst auf unter 30 Angaben.



» **Abbildung 103: Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ innerhalb der Organisation**

### 3.9.4. Nachbesprechungen nach gewalttätigen Übergriffen

Die Nachbesprechung im Kreis der Kolleginnen und Kollegen stellt eine weitere Nachsorgemaßnahme dar. Je nach Beschäftigungsbereich können solche Nachbesprechungen taktische Einsatznachbesprechungen umfassen oder auch psychosoziale Gespräche, welche – sofern gewünscht – mit erfahrenen Einsatzkräften (Peers oder psychosoziale Fachkräfte) geführt werden.

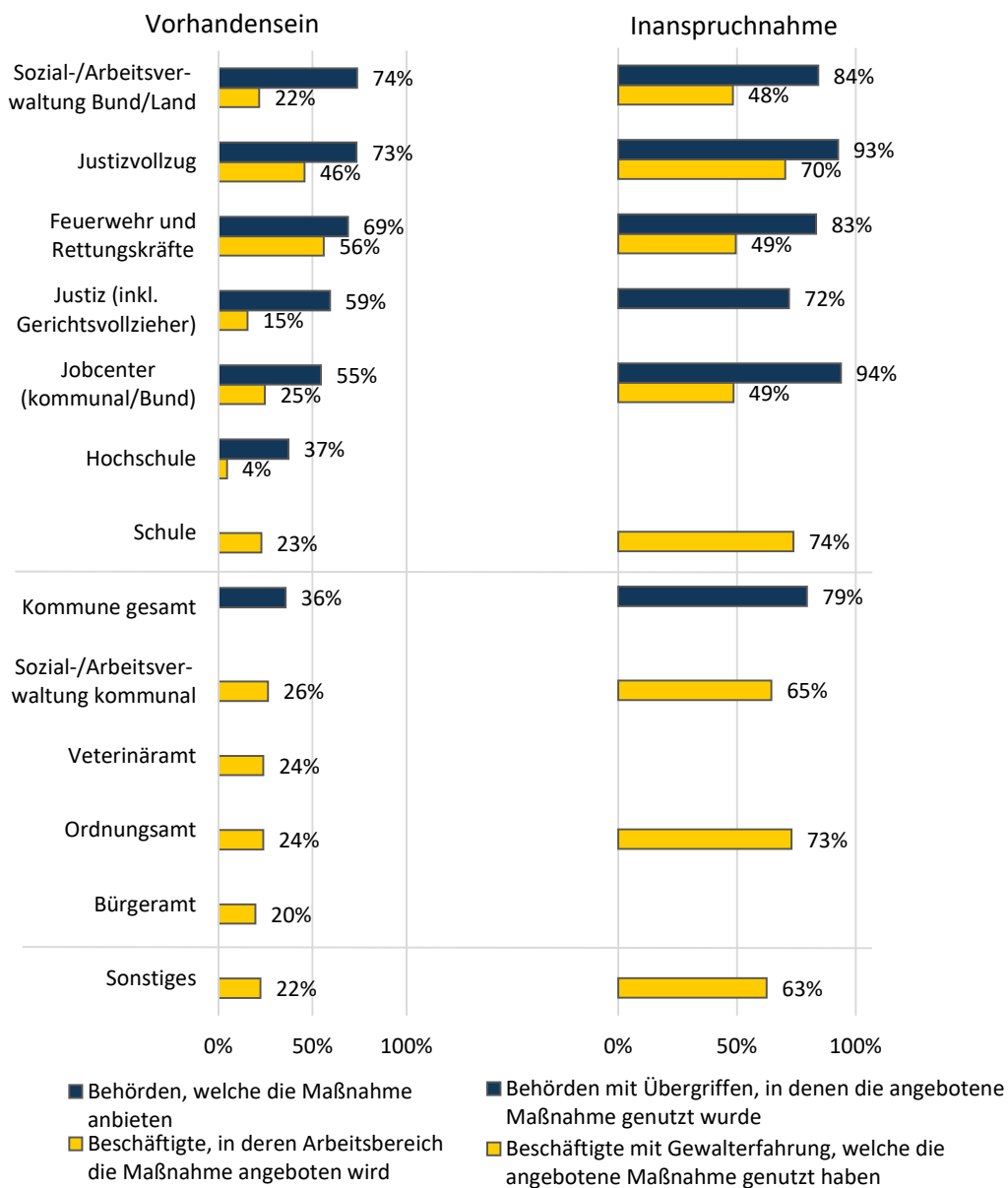
Diese Maßnahme ist in vergleichsweise vielen verschiedenen Bereichen zu finden (siehe Abbildung 104<sup>92</sup>). So geben 74 Prozent der Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Bund/Land), 73 Prozent der Behörden im Justizvollzug und 69 Prozent der Behörden im Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte an, dass Nachbesprechungen als Nachsorgemaßnahme existieren. Auch im Bereich Justizvollzug und im Jobcenter geben 59 bzw. 55 Prozent der Behörden dies an. Nach Angaben der Beschäftigten weisen die Bereiche Feuerwehr und Rettungskräfte (56 Prozent) sowie der Justizvollzug (46 Prozent) einen hohen Verbreitungsgrad auf. Verglichen mit anderen Maßnahmen sind Nachbesprechungen auch auf kommunaler Ebene relativ oft vorhanden (36 Prozent) und werden dort am häufigsten auf in der Sozial- und Arbeitsverwaltung angeboten (26 Prozent der Beschäftigten).

Auffällig zeigt sich, dass die Maßnahme über verschiedene Bereiche hinweg durchweg eine hohe Inanspruchnahme aufweisen kann. Dies gilt sowohl für Bereiche, in denen Nachbesprechungen weniger verbreitet sind, wie etwa in Ordnungsämtern (Vorhandensein: 24 Prozent der Beschäftigten, Inanspruchnahme, sofern vorhanden: 73 Prozent der Beschäftigten), als auch in Bereichen, in denen die Maßnahme weit verbreitet ist, wie im Justizvollzug (Vorhandensein: 73 Prozent der Behörden, 46 Prozent der Beschäftigten/ Inanspruchnahme: 93 Prozent Behörden, 70 Prozent Beschäftigte). Am meisten wird diese Maßnahme in Jobcentern genutzt (94 Prozent der Behörden, in denen es bereits Übergriffe gegeben hat). Auf Seiten der Beschäftigten fällt die Inanspruchnahme im Bereich der Schule mit 74 Prozent am höchsten aus. Diese Angaben lassen insgesamt darauf schließen, dass die Maßnahme in allen Beschäftigungsbereichen sehr gut angenommen wird.

---

<sup>92</sup> Die Ergebnisse zur Inanspruchnahme basieren bei Feuerwehr und Rettungskräften (Behörden) sowie den Beschäftigten aus dem Justizvollzug auf unter 30 Angaben.





» **Abbildung 104: Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalles/Einsatznachbesprechungen**

### 3.9.5. Unterstützung im weiteren Verfahren

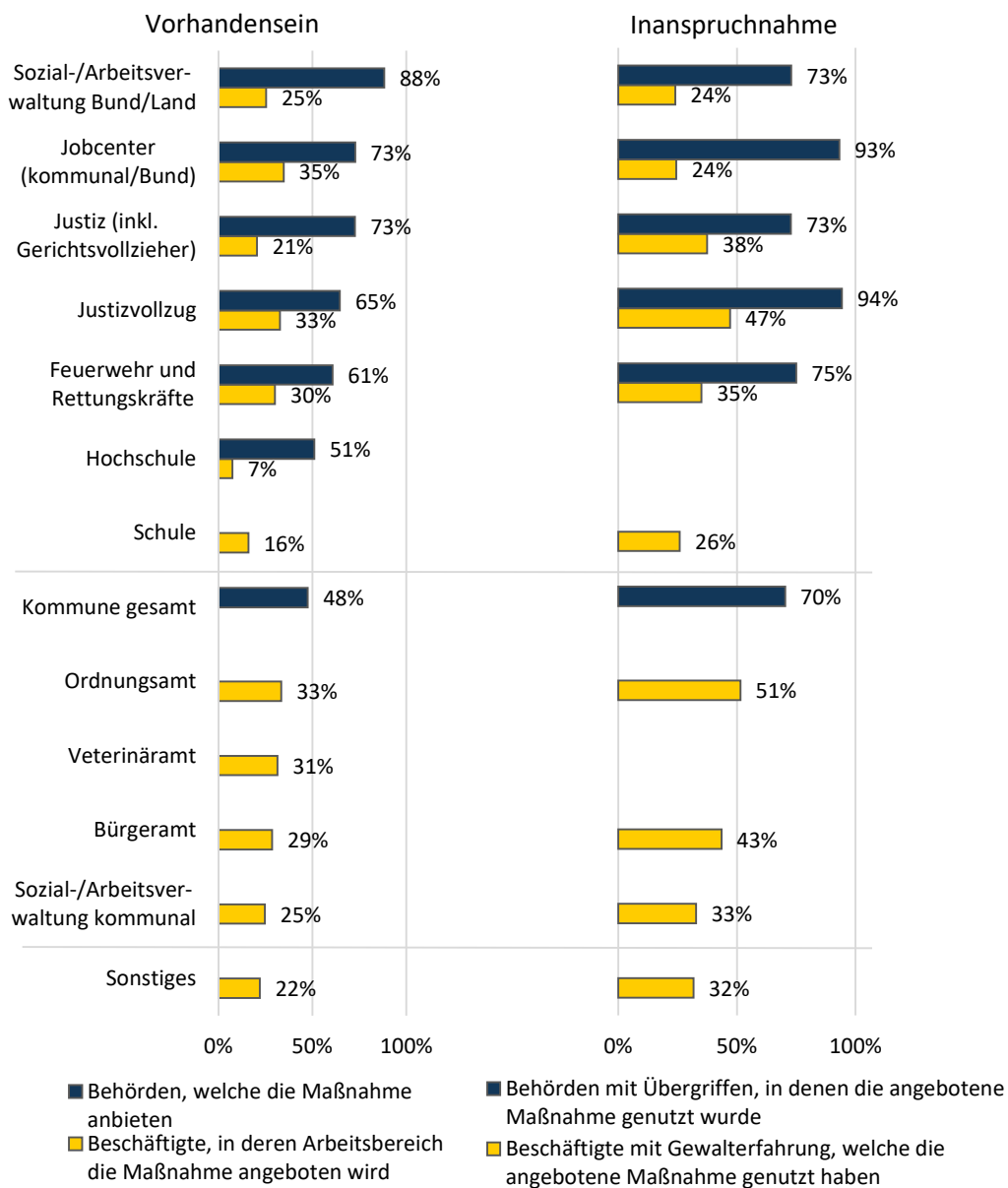
Der Arbeitgeber kann von Gewalt betroffene Beschäftigte im weiteren Verlauf nach einem Vorfall auf unterschiedliche Art und Weise unterstützen (z B. bei der Stellung einer Strafanzeige, bei der Geltendmachung privater Schmerzensgeldansprüche).

Wie in Abbildung 105<sup>93</sup> zu sehen, wird in den meisten Bereichen die Unterstützung im weiteren Verfahren nach einem gewalttätigen Vorfall angeboten. Am weitesten verbreitet ist diese Unterstützung in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (Bund/Land). Hier gaben 88 Prozent der Behörden an, dass diese Maßnahme vorhanden ist. Auch in den Jobcentern und in der Justiz (je 73 Prozent der Behörden), im Justizvollzug (65 Prozent der Behörden) sowie im Bereich der Feuerwehr und Rettungskräfte (61 Prozent der Behörden) weist diese Maßnahme einen hohen Verbreitungsgrad auf. Zudem geben 48 Prozent der Kommunen an, über ein solches Unterstützungsangebot zu verfügen.

Über die meisten Bereiche hinweg weist die Maßnahme einen hohen Nutzungsgrad auf. Im Bereich der Sozial- und Arbeitsverwaltungen (Bund/Land), Jobcenter, Justiz, Justizvollzug, Feuerwehr und Rettungskräfte, aber auch in den Kommunen insgesamt geben jeweils mehr als 70 Prozent der Behörden, in denen es bereits Übergriffe gab, an, dass diese Maßnahme in Anspruch genommen wurde. Am häufigsten wurde nach Angaben der Behörden in Jobcentern (93 Prozent) und im Justizvollzug (94 Prozent) auf die Maßnahme zurückgegriffen. Nach Angaben der Beschäftigten ist der Nutzungsgrad des Unterstützungsangebots im Justizvollzug (47 Prozent) und in den Ordnungsämtern (51 Prozent) am höchsten.

---

<sup>93</sup> Die Angaben zur Inanspruchnahme beruhen im Bereich der Feuerwehr/Rettungskräfte (Behörden), Justiz (Beschäftigte), Justizvollzug (Beschäftigte), Schule (Beschäftigte) und Bürgeramt (Beschäftigte) auf nur unter 30 Angaben.



» **Abbildung 105: Unterstützung im weiteren Verfahren (z. B. Strafanzeige, Strafverfahren, Geltendmachung von Schmerzensgeldansprüchen, Anzeige bei der Unfallversicherung)**

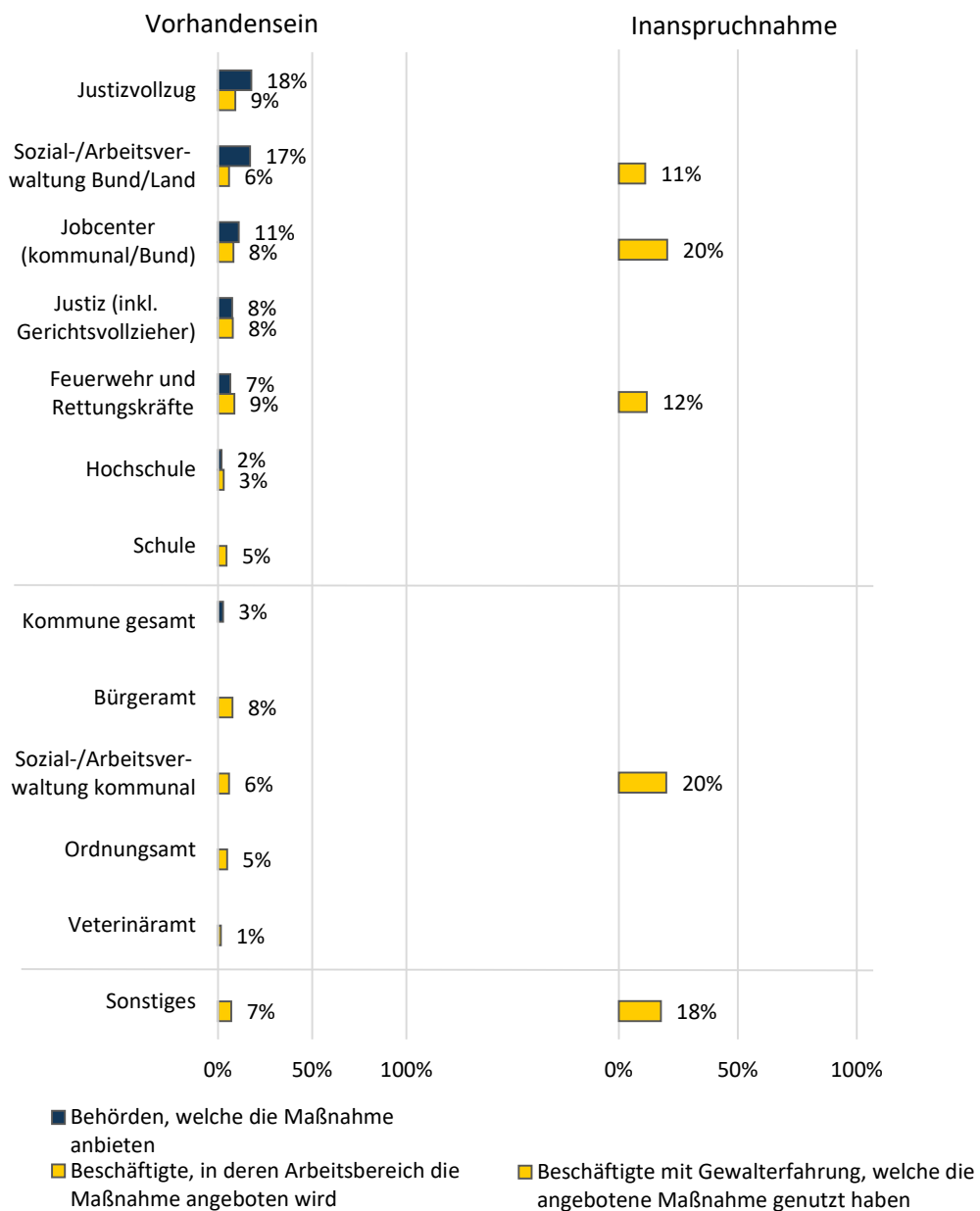
### 3.9.6. Leitfaden zur Nachsorge

Leitfäden zur Nachsorge dienen dazu, eine Hilfestellung im Fall eines gewalttätigen Vorfalls zu bieten. Hierin kann etwa geregelt werden, in welche Reihenfolge bestimmte Personen in den Nachsorgeprozess eingebunden werden oder auch um welche Aspekte sich Ersthelfer in der Akutintervention vor Ort kümmern müssen. Es werden vor allem Handlungsabläufe und Zuständigkeiten geklärt.

Ein Leitfaden zur Nachsorge findet über die verschiedenen Bereiche hinweg nur sehr wenig Anwendung (siehe Abbildung 106<sup>94</sup>). Sowohl Behörden als auch Beschäftigte geben selten an, dass ein Leitfaden vorhanden ist (den höchsten Anteil hat hierbei der Justizvollzug mit 18 Prozent Behördenangaben und 9 Prozent der Beschäftigten). Zudem findet ein solcher Leitfaden in den Behörden, in denen er existiert, kaum Anwendung. Ob dies daran liegt, dass der Leitfaden nicht bekannt ist oder keine Notwendigkeit bestand, auf ihn zurückzugreifen, konnte im Rahmen dieser Studie nicht untersucht werden. Da die Behördenleitungen eher nicht wissen können, ob Opfer von Gewalt den Leitfaden als Informationsquelle genutzt haben, wurde die Inanspruchnahme dieser Maßnahme nur bei den Beschäftigten und nicht bei den Behörden abgefragt.

---

<sup>94</sup> Bei der Sozial- und Arbeitsverwaltung Bund/Land, Feuerwehr/Rettungskräften und sonstigen Bereichen machten nur zwischen 15 und 30 Beschäftigte Angaben zur Inanspruchnahme.



» **Abbildung 106: Leitfaden zur Nachsorge bei gewalttätigen Übergriffen**

## 4. Ausblick

Auf der Grundlage zweier bundesweiter Befragungen von Behörden und Beschäftigten schafft die vorliegende Studie einen Überblick über das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland. Dabei wirft sie ein besonderes Schlaglicht auf bisher eher selten betrachtete Beschäftigungsbereiche wie Ordnungs- und Bürgerämter oder die Arbeits- und Sozialverwaltung.

Zusammenfassend kommt die Studie zu dem Ergebnis, dass sich das Ausmaß der Gewalt stark nach dem Beschäftigungsbereich unterscheidet. Die durchschnittliche Anzahl gemeldeter Fälle variiert von einem bis zu über 300 Fällen pro Jahr und 1.000 Beschäftigten. Über alle befragten Behörden hinweg wurden durchschnittlich 16 Übergriffe pro Jahr und 1.000 Beschäftigte gemeldet. In der Beschäftigtenbefragung gaben 23 Prozent der Befragten an, innerhalb eines Jahres mindestens einmal Gewalt erlebt zu haben. Sie meldeten durchschnittlich aber nur rund 30 Prozent der erlebten Übergriffe. Am häufigsten sind Formen verbaler Gewalt, während körperliche Gewalt deutlich seltener ist. Je schwerwiegender die Art der erlebten Gewalt, desto eher meldeten Beschäftigte den Übergriff.

Beide Befragungen kommen zu dem Ergebnis, dass Ordnungsämter und der Justizvollzug stark von Gewalt betroffen sind, während Hochschulen sowie die Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern am geringsten betroffen sind. Die Behördenbefragung identifiziert zudem Bürgerämter sowie Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher als stark von Gewalt betroffen, die Beschäftigtenbefragung Feuerwehr und Rettungskräfte sowie die Veterinärämter. Beide Befragungen kommen zu dem Ergebnis, dass im Zuge der COVID-19-Pandemie die Zahl der gewalttätigen Übergriffe auf Beschäftigte der Bürgerämter, Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher sowie auf Beschäftigte der Justiz und der Ordnungsämter zugenommen hat. Eine Zunahme war insbesondere bei den Beleidigungen, Bedrohungen und Körperverletzungen zu beobachten.

Die Ergebnisse bieten zahlreiche Anhaltspunkte für ein besseres Verständnis von Gewaltphänomenen, einen vertieften Dialog mit Beschäftigten und gezielte Präventions- und Nachsorgeprogramme. Dieser Ausblick skizziert Ansätze für die Praxis, die sich aus den Ergebnissen ergeben. Dabei werden die Meldung von Übergriffen sowie Prävention und Nachsorge in den Blick genommen.

### 4.1. Meldung von Übergriffen fördern

Die hohe Dunkelziffer der Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst erschwert es, das Ausmaß des Problems zu erkennen, Betroffene zu unterstützen und Gewalterfahrung vorzubeugen. Aus diesem Grund sollte die Meldung von Übergriffen durch die Beschäftigten gefördert werden.

Die Entscheidung der Beschäftigten für oder gegen eine Meldung von Übergriffen scheint hauptsächlich eine Aufwand-Nutzen-Abwägung zu sein. Hauptgrund für die Nichtmeldung von Übergriffen ist, dass Beschäftigte dadurch keine Änderung der Situation erwarten oder sie Übergriffe für nicht meldewürdig erachten. Rund einem Drittel ist auch der bürokratische Aufwand zu hoch.

Wichtig ist also, Meldesysteme so einfach und niedrigschwellig wie möglich zu gestalten, um den Aufwand für Beschäftigte gering zu halten. Ein interessanter Fall ist der Justizvollzug, der die geringste Dunkelziffer aufweist – knapp über die Hälfte der Fälle wird hier

gemeldet. Gleichzeitig sind im Justizvollzug elektronische Meldesysteme bereits weit verbreitet: 41 Prozent der Beschäftigten haben sie bereits genutzt, im Vergleich zu sechs Prozent über alle Beschäftigungsbereiche hinweg. Auch wenn unklar bleibt, ob hier ein kausaler Zusammenhang besteht, ist davon auszugehen, dass einfache und klare Meldesysteme, die den Beschäftigten gut kommuniziert werden, die Meldung von Übergriffen fördern.

Gleichzeitig sollte der Nutzen von Meldungen für die Beschäftigten erhöht werden. Ein geringer, aber nicht unerheblicher Anteil von Betroffenen gab an, Übergriffe nicht gemeldet zu haben, weil ihre Behörde keine Unterstützung anbietet, Meldungen in der Behörde nicht gern gesehen werden oder die Betroffenen negative Konsequenzen fürchten. Um zukünftig den Nutzen von Meldungen zu erhöhen, ist es daher notwendig, dass Vorgesetzte Übergriffe ernstnehmen, Betroffenen Unterstützung anbieten und Übergriffe sollten strafrechtlich verfolgt werden. Sensibilisierungsmaßnahmen oder Weiterbildungen für Vorgesetzte und Behördenleitungen könnten hierzu beitragen.

In Bezug auf Meldungen ist zudem zu beachten, dass sich Bedürfnisse an Meldesysteme unterscheiden können. Frauen und Opfer sexueller Gewalt nehmen beispielsweise überproportional häufig Vertrauenspersonen in Anspruch. Es erscheint deshalb sinnvoll, sowohl die formalen Meldewege (z. B. über Vorgesetzte) gut zu definieren als auch Vertrauenspersonen einzusetzen.

#### 4.2. Bewährte Präventionsmaßnahmen nutzen

Präventionsmaßnahmen sollten immer in ein Gesamtkonzept eingebettet und auf die Gegebenheiten in einer Behörde sowie die spezifischen Risiken verschiedener Arbeitsplätze abgestimmt sein. Es lohnt sich aber, von den Erfahrungen in anderen Behörden zu lernen und eigene Präventionskonzepte hierauf aufzubauen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanzen von Behördenleitungen und Beschäftigten, die im Rahmen dieser Studie erhoben wurden, bietet hierfür Ansatzpunkte.

Fast alle der hier dargestellten Präventionsmaßnahmen – es handelt sich dabei um Maßnahmen, die in verschiedenen Handreichungen empfohlen werden – wurden positiv bewertet, sofern sie bereits im Einsatz sind. Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern sowie eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung haben über alle Maßnahmen hinweg die besten Bewertungen erhalten. Sehr positiv fiel die Aufwand-Nutzen-Bilanz außerdem bei Alarmsystemen (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale) und der Schaffung von Fluchttüren bzw. offenen Türen und Fluchtwegen aus.

Interessant ist zudem, dass in Gefährdungsbeurteilungen, obwohl sie verpflichtend sind, erstaunlich selten das Risiko gewalttätiger Übergriffe berücksichtigt wird. Ihre Nutzung könnte also ausgeweitet werden, um die Grundlage für ein behördliches Präventionskonzept zu schaffen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt hier aber auch weniger positiv aus als für andere Maßnahmen. Bemerkenswert ist außerdem, dass die Aufwand-Nutzen-Bilanz von Deeskalations- und Kommunikationstrainings dafür, dass sie in aller Munde sind und häufig genutzt werden, weniger positiv als für viele andere Maßnahmen ausfällt. Die Bewertung der Trainings hängt aber sicherlich mit ihrer konkreten Ausgestaltung zusammen, wozu im Rahmen dieser vergleichenden Überblicksstudie keine genaueren Aussagen möglich sind. Hier würde sich eine vertiefte Betrachtung anbieten.

Vergleicht man die verschiedenen Beschäftigungsbereiche, ist auffällig, dass in der Sozial- und Arbeitsverwaltung viele Maßnahmen bereits weit verbreitet sind. Dazu gehören Fluchttüren bzw. offene Türen und Fluchtwege, Alarmsysteme, die Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten, eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung und Deeskalations-/Kommunikationstrainings. Seltener, aber deutlich häufiger als in anderen Beschäftigungsbereichen, werden Sicherheitsdienste und regelmäßig stattfindende Notfallübungen eingesetzt. Ein hoher Anteil der Behörden verfügt auch über eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt. Gleichzeitig sind Beschäftigte der Sozial- und Arbeitsverwaltung vergleichsweise selten von Gewalt betroffen, fühlen sich durchschnittlich am sichersten an ihrem Arbeitsplatz sowie bei Gewalterfahrungen am besten durch ihre Behörde unterstützt. Die Vermutung liegt nahe, dass die umfassende Prävention dazu beigetragen hat; dies lässt sich auf der Grundlage der hier betrachteten Zeiträume aber nicht abschließend feststellen.

Eine hohe Gewaltbetroffenheit und insbesondere ein Anstieg der Gewalt im Zuge der COVID-19-Pandemie konnte hingegen für die Ordnungs- und Bürgerämter festgestellt werden. Beschäftigte von Ordnungsämtern fühlen sich im Vergleich zudem am unsichersten am Arbeitsplatz und berichten von einer großen Verschlechterung der Gewaltsituation in den letzten drei Jahren. Die beschriebenen Präventionsmaßnahmen sind in Ordnungs- und Bürgerämtern bisher deutlich seltener vorhanden als beispielsweise in der Sozial- und Arbeitsverwaltung, weshalb eine vermehrte Umsetzung sinnvoll erscheint. Bei den Ordnungsämtern gilt dies insbesondere für Alarmsysteme, regelmäßig stattfindende Notfallübungen und Deeskalations-/Kommunikationstrainings. Maßnahmen wie eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung können zusätzlich ergriffen werden, schützen aber naturgemäß nicht bei Einsätzen im Außendienst. In den Bürgerämtern könnte der Einsatz von Alarmsystemen, die gefahrenbewusste Büroeinrichtung, regelmäßig stattfindende Notfallübungen sowie Deeskalations-/Kommunikationstrainings ausgeweitet werden.

#### 4.3. Betroffene unterstützen

Trotz optimaler Prävention werden sich gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte nicht immer verhindern lassen. Deshalb ist es wichtig, dass Behörden Betroffene bestmöglich und passgenau unterstützen. In diesem Kontext sei beispielhaft auf zwei Betroffenenengruppen verwiesen, die hierbei besonders berücksichtigt werden sollten.

Zum *einen* sollten Opfer sexueller Gewalt in den Blick genommen werden. Insgesamt sind zwar nur sehr wenige Beschäftigte im Befragungszeitraum Opfer von sexueller Gewalt geworden; Betroffene fühlten sich aber am schlechtesten durch ihre Behörde unterstützt. Im Durchschnitt meldeten sie 68 Prozent der ihnen widerfahrenen Fälle von sexueller Gewalt nicht. Deutlich häufiger als die Opfer anderer Arten von Gewalt gaben sie als Gründe für die Nichtmeldung von Vorfällen an, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde, ihre Behörde keine Unterstützung anbietet, die Meldung von Übergriffen nicht gerne gesehen wird, eine Meldung negative Konsequenzen für sie haben könnte oder sie angewiesen worden sind, solche Vorfälle nicht zu melden. Behördenleitungen sollten Beschäftigten also besser vermitteln, dass Erfahrungen sexueller Gewalt ernstgenommen und Vorfälle verfolgt werden, sowie ihnen Unterstützung anbieten. Vertrauenspersonen können hierfür eine wichtige Rolle spielen, indem sie Betroffenen einen geschützten Raum bieten, um über ihre Erfahrungen zu sprechen, und sie im weiteren Verfahren begleiten.



Zum *anderen* zeigen die Ergebnisse dieser Studie, dass Gewalt im Bildungsbereich sich besonders stark auf Betroffene auswirkt und sich diese von ihren Arbeitgebern vergleichsweise schlecht unterstützt fühlen. Der Anteil derjenigen, die nach einem Übergriff ein ungutes Gefühl bei der Arbeit hatten, war unter Lehrkräften am größten. Ein sehr hoher Anteil von über 40 Prozent berichtet außerdem von psychischen Problemen wie Schlafstörungen, depressiven Verstimmungen oder Depressionen. Grund hierfür ist möglicherweise ein gestörtes Vertrauensverhältnis zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern sowie ein regelmäßiges Zusammentreffen von Opfern und Tätern nach dem Übergriff. Im Vergleich mit anderen Bereichen fühlen sich Betroffene aus dem Bildungsbereich von ihren Dienststellen am schlechtesten unterstützt. Zudem räumt die Leitungsebene dem Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Beschäftigtenperspektive keine große Wichtigkeit ein. Die Unterstützung von Lehrkräften nach Gewalterfahrungen sollte also ausgebaut und ihre Sorgen ernst genommen werden.

## Literaturverzeichnis

- Baier, Dirk (2018): Sind unsere Schulen sicher? In: *neue deutsche schule - Die Zeitschrift der Bildungsgewerkschaft* (5), S. 3. Online verfügbar unter [http://www.nds-zeitschrift.de/fileadmin/user\\_upload/nds\\_5-2018/PDFs/nds-5-2018\\_Gewalt-an-Schulen-und-gegen-Lehrkraefte.pdf](http://www.nds-zeitschrift.de/fileadmin/user_upload/nds_5-2018/PDFs/nds-5-2018_Gewalt-an-Schulen-und-gegen-Lehrkraefte.pdf), zuletzt geprüft am 07.12.2020.
- Bezirksregierung Münster (2017): Gewalt gegen Lehrkräfte. Online verfügbar unter <https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/Sonderschriften/Gewalt-gegen-Lehrkraefte.pdf>, zuletzt geprüft am 07.12.2020.
- Bilz, Ludwig; Lenz, Karl; Melzer, Wolfgang (2020): Gewalt in Familie und Schule. In: Heinz-Hermann Krüger, Cathleen Grunert und Katja Ludwig (Hg.): *Handbuch Kindheits- und Jugendforschung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–43.
- BR (2021): Gewalt gegen Einsatzkräfte - Aufruf zu mehr Wertschätzung. Online verfügbar unter <https://www.br.de/nachrichten/deutschland-welt/gewalt-gegen-einsatzkraefte-aufruf-zu-mehr-wertschaetzung,Ss7tQDc>, zuletzt geprüft am 23.05.2022.
- Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (2016): Aufbau des öffentlichen Veterinärwesens auf der Länderebene. Online verfügbar unter <https://www.bmel.de/DE/themen/tiere/tiergesundheit/veterinaerwesen-aufbau-laender.html>, zuletzt geprüft am 19.05.2022.
- Deutscher Feuerwehrverband: Statistik. Online verfügbar unter <https://www.feuerwehrverband.de/presse/statistik/>, zuletzt geprüft am 19.05.2022.
- Dollase, Rainer (2010): *Gewalt in der Schule. Erscheinungsformen, Ursachen, Intervention*. Stuttgart: Kohlhammer (Praxiswissen Bildung).
- Haas, Simone; Breuer, Maike; Endres, Johann (2018): Übergriffe gegen Bedienstete im Justizvollzug (2). Empirische Befunde aus dem bayerischen Justizvollzug und Empfehlungen. In: *Forum Strafvollzug - Zeitschrift für Strafvollzug und Straffälligenhilfe* (3), S. 213–219.
- Kahn, Ulrike: Berlin-Brandenburger Anti-Gewalt-Fibel. Aktuelle Hilfe - nachhaltiges Handeln. Hg. v. Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg. Ludwigsfelde-Struveshof (Bildungsregion Berlin-Brandenburg). Online verfügbar unter [https://bildungsserver.berlin-brandenburg.de/fileadmin/bbb/themen/Gewaltpraevention/Broschueren/anti\\_gewalt\\_fibel\\_01\\_04\\_2009.pdf](https://bildungsserver.berlin-brandenburg.de/fileadmin/bbb/themen/Gewaltpraevention/Broschueren/anti_gewalt_fibel_01_04_2009.pdf), zuletzt geprüft am 21.12.2020.
- Kipker, Dennis-Kenji (2017): Transparenzanforderungen an den Einsatz polizeilicher „Body-Cams“. In: *Datenschutz Datensicherheit (Datenschutz und Datensicherheit - DuD)* 41 (3), S. 165–168. DOI: 10.1007/s11623-017-0749-4.

- Martini, Mario; Nink, David; Wenzel, Michael (2016): Bodycams zwischen Bodyguard und Big Brother. Zu den rechtlichen Grenzen filmischer Erfassung von Sicherheitseinsätzen durch Miniaturkameras und Smartphones. In: *Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht* 35 (24), S. 1–18.
- Niproschke, Saskia (2016): Schule als Präventionsinstanz. Wie schulische Gewaltprävention soziale Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern fördern kann 108 (3), S. 256–266. Online verfügbar unter [https://www.waxmann.com/index.php?eID=download&id\\_artikel=ART101981&uid=frei](https://www.waxmann.com/index.php?eID=download&id_artikel=ART101981&uid=frei), zuletzt geprüft am 11.01.2021.
- Pangert, Christian; Gehrke, Anne (2015): Gewaltprävention – Grundlagen und Handlungsoptionen. Gesetzliche Unfallversicherung informiert und berät. In: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (Hg.): Gewaltprävention. Was tut die gesetzliche Unfallversicherung (DGUV Forum, 5), S. 10–12. Online verfügbar unter [https://bund-laender.verdi.de/++file++5d84ce40dda4fb570a1a8084/download/DGUV\\_Gewaltpr%C3%A4vention%20%282015%29.pdf](https://bund-laender.verdi.de/++file++5d84ce40dda4fb570a1a8084/download/DGUV_Gewaltpr%C3%A4vention%20%282015%29.pdf), zuletzt geprüft am 02.12.2020.
- Päßler, Katrin; Trommer, Ulrich (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“: Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Hg. v. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Prävention in NRW, 37). Online verfügbar unter [https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention\\_in\\_nrw/PIN\\_37.pdf](https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/PIN_37.pdf), zuletzt geprüft am 11.11.2020.
- WDR (2022): Gewalt gegen Rettungskräfte nimmt zu. Online verfügbar unter <https://www1.wdr.de/nachrichten/westfalen-lippe/Angriffe-Rettungskraefte-Hemmschwelle-sinkt-100.html>, zuletzt geprüft am 23.05.2022.
- ZDF (2021): „Tagtäglich beschimpft, bespuckt, bedroht“. Gewalt in Deutschland. Online verfügbar unter <https://www.zdf.de/nachrichten/panorama/corona-leugner-gewalt-100.html>, zuletzt geprüft am 23.05.2022.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibli-  
ografische Daten sind im Internet über  
<http://dnb.ddb.de> abrufbar.

(Speyerer Forschungsbericht 303)

ISBN 978-3-947661-11-4