



## Auswertung der Online-Umfrage des Bayerischen Beamtenbundes

#### zum Thema

## Keine Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes!

Erhebungszeitraum: 10. Februar 2020 – 11. Mai 2020

Vollständig abgeschlossene Fragebögen: 619

Abgebrochene Fragebögen: 388

Abschlussquote: 61,5%

#### Inhalt

1.	In welchem Bereich arbeiten Sie?	Seite 3
2.	Waren Sie schon mal mit Gewalt am Arbeitsplatz konfrontiert?	Seite 5
3.	Um welche Form von Gewalt ging es?	Seite 6
	3.1 Textfeld "Sonstiges"	Seite 7
4.	Haben Sie in der Situation Hilfe bekommen?	Seite 9
	4.1 Textfeld "Sonstiges"	Seite 10
5.	Bitte erzählen Sie uns mehr zu dem Vorfall! Was ist passiert?	Seite 13
6.	Wurden Sie auf solche Situationen vorbereitet?	Seite 31
7.	Hat Ihr Dienstherr Sie unterstützt, z.B. durch die Einleitung rechtlicher Schritte/einen Schadensausgleich?	Seite 34
8.	Was wünschen Sie sich für die Zukunft?	Seite 38
9.	Haben Sie sonstige Anmerkungen?	Seite 53





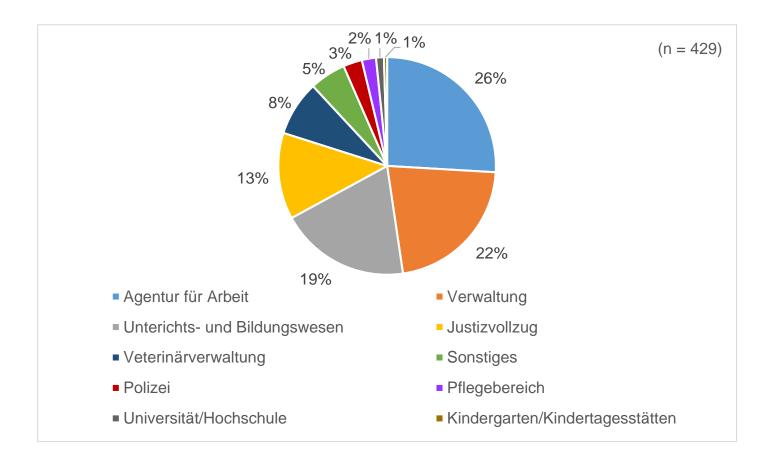
## Frage 1: In welchem Bereich arbeiten Sie?

Antworten	Probanden	Prozent
(Bundes-) Agentur für Arbeit/Jobcenter	111	25.9%
Verwaltung	93	21.7%
→ Kommunalverwaltung	34	7.9%
→ Sozialverwaltung	29	6.8%
<ul> <li>Justiz (u.a. Staatsanwaltschaft, Rechtspflege, Gerichtsvollzieher, Grundbuchamt)</li> </ul>	11	2.6%
→ Finanzverwaltung	5	1.2%
→ Gesundheit und Lebensmittelsicherheit	5	1.2%
→ Bauverwaltung	3	0.7%
→ Innere Verwaltung	2	0.5%
→ Landwirtschaftsverwaltung (Kontrollwesen)	2	0.5%
→ Schulverwaltung	1	0.2%
→ Vermessungsverwaltung	1	0.2%
Unterrichts- und Bildungswesen	83	19.3%
Justizvollzug	55	12.8%
Veterinärverwaltung	35	8.2%
Sonstiges	23	5.4%
Polizei	12	2.8%
Pflegebereich (Psychiatrie, Krankenhaus, Altenpflege)	9	2.1%





Gesamt	429	100.0%
Kultur	1	0.2%
Kindergärten/Kindertagesstätten	2	0.5%
Universität/Hochschule	5	1.2%

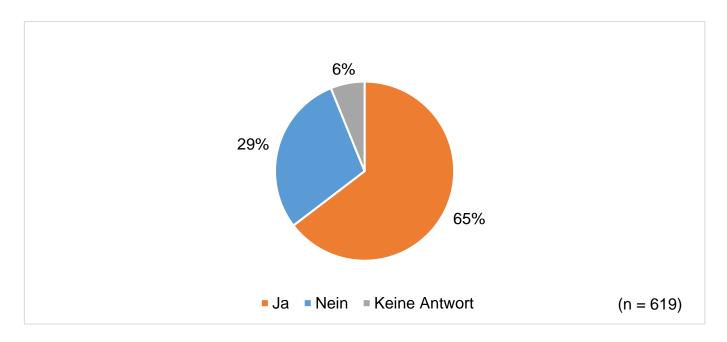






Frage 2:
Waren Sie schon mal mit Gewalt am Arbeitsplatz konfrontiert?

Antworten	Probanden	Prozent
Ja	400	64.6%
Nein	181	29.2%
Keine Antwort	38	6.1%
Gesamt	619	100.0%



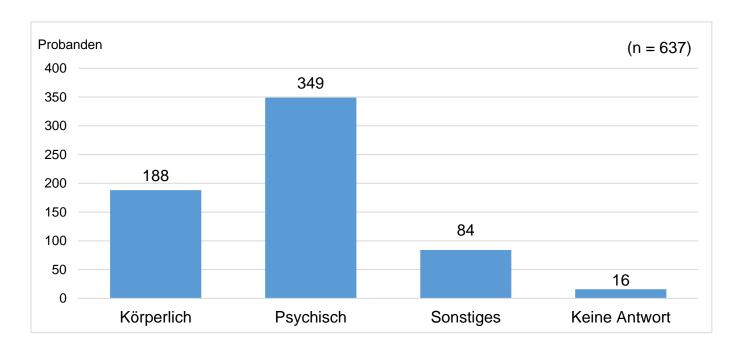




#### Frage 3:

## Um welche Form von Gewalt ging es? (Mehrfachauswahl möglich)

Antworten	Probanden	Prozent
Körperlich	188	44.5%
Psychisch	349	82.7%
Sonstiges	84	19.9%
Keine Antwort	16	3.8%
Gesamt	422 Probanden	150.9%
Ocsum	637 Antworten (Mehrfachauswahl)	100.070







## Frage 3.1: Textfeld "Sonstiges"

#### **Antworten**

#### Verbale Gewalt

- → Bedrohung/Androhung von Gewalt
- → Beleidigungen/Beschimpfungen
- → Morddrohungen
- → Ungerechtfertigte Beschuldigungen/Verleumdung

Sexuelle Belästigung/Sexismus/Sexualisierte Gewalt

Mobbing

"Digitale Gewalt"/Beleidigungen im Netz

Sachbeschädigung am Arbeitsplatz/Demolieren von Büros

Telefonterror/Bedrohung und Beschimpfung durch anonyme Anrufer

Aggressives/Provokantes Verhalten (durch Kunden, Bürger, Vorgesetzte, Schüler, ...)

Wurfattacke/Werfen von Gegenständen

Wutausbruch mit Gestikulation und Gewaltandeutung/Kurz vor körperlicher Gewalt

Hundebiss/Hetzen eines Hundes durch den Halter

Bossing

Anspucken

Nötigung, Aufdringlichkeit

**Unmoralisches Angebot** 





Schriftliche Drohungen/Beleidigungen

Mehrere unberechtigte Anzeigen

Abschieben der Verantwortung von oben nach unten

Suizide

Gesamt 84

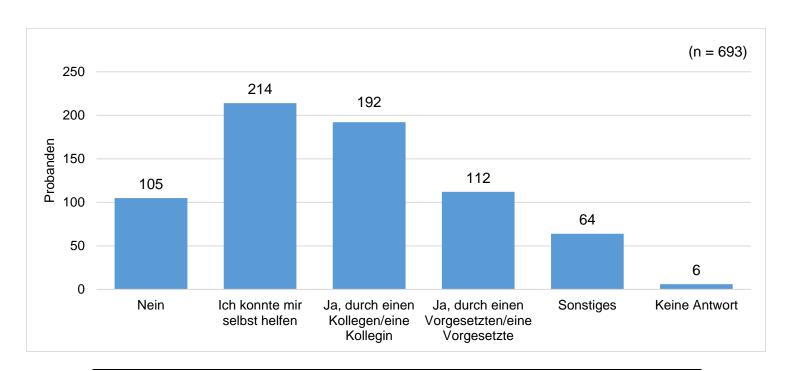




Frage 4:

## Haben Sie in der Situation Hilfe bekommen? (Mehrfachauswahl möglich)

Antworten	Probanden	Prozent
Nein	105	25.2%
Ich konnte mir selbst helfen	214	51.3%
Ja, durch einen Kollegen/eine Kollegin	192	46.0%
Ja, durch einen Vorgesetzten/eine Vorgesetzte	112	26.9%
Sonstiges	64	15.3%
Keine Antwort	6	1.4%
Gesamt	417 Probanden 693 Antworten (Mehrfachauswahl)	166.2%







## Frage 4.1: Textfeld "Sonstiges"

#### **Antworten**

- Ja, durch die Polizei
- Ja, durch Security/Sicherheitspersonal
- Ja, durch Supervision
- Ja, durch die/den Frauen- bzw Männerbeauftragte(n)/Durch die Gleichstellunsgbeauftragte
- Ja, durch die Regierungsstelle
- Ja, durch die Staatsanwaltschaft
- Ja, durch einen Therapeuten
- Ja, durch den Schul-Psychologen
- Ja, durch einen Arzt
- Ja, durch einen Handwerker, der vor Ort war
- Ja, durch meinen eigenen psychologischen Service
- Ja, durch das Rechtsamt
- Ja, durch die Mobbingbeauftragte
- Ja, durch Menschen im beruflichen und privaten Umfeld, durch teilweise zufällige Begegnungen und Gespräche im Alltagsleben
- Notfallschalter vorhanden
- Abbruch der Kontrolle und geordneter Rückzug

Anfangs nicht, später wurde der Kunde neu zugeteilt





Stellenwechsel

Erst danach

Teils teils, früher gar nicht. Inzwischen hin und wieder.

Früher nicht. In den letzten jahren schon.... Durch Krisenintervention im Justizvollzug (KITiS), ansonsten hat man das Gefühl, recht alleine zu stehen.

Körperlich durch einen Arzt, psychisch nein

Ich bin in psychiatrischer Behandlung

Ich bekam dann einen Burn-Out

Anschließendes Gerichtsverfahren

Strafanzeige wurde privat erstattet

Täter war Vorgesetzter

Von den Vorgesetzten ist wenig Hilfe zu erwarten

Ging der Führung am A.... vorbei

Der Fall wurde nicht mal an die Abteilungsleitung gemeldet. Es hieß, wir sollen uns ruhig halten.

Erst durch Mitwirkung des Personalrates wurde eine Anzeige erlassen. Ansonsten wäre keine Hilfe zu erwarten gewesen.

Erwünsche/Erforderliche Unterstützung (auch was später anfällt) habe ich von der Hausleitung nicht bekommen.

Aussagen wie "Das bleibt im Hause, wir wollen ja unseren guten Ruf nicht gefährden"

Hilfe mit psychologischem Dienst erzwungen, da die Situation von der Führung wissentlich ignoriert wurde.





Blockadehaltung im Amt (heißes Eisen), da mir Ausländerfeindlichkeit vorgeworfen wurde, hat sich niemand zuständig gefühlt. Bußgeldverfahren wurde aus lapidaren Gründen (Gewerbe wurde abgemeldet) eingestellt.

Meine Kollegin hatte Angst vor einem Kunden und ich habe es nicht bemerkt und das Büro zum Kopieren verlassen, sodass sie mit ihm allein war. Vor unserer Tür stand jemand von der Security, daran hätte ich es merken können, aber sie hat mir vorher nicht konkret Bescheid gegeben, dass ich bleiben soll. Ich dachte, die Situation sei unter Kontrolle. Danach war sie wütend auf mich.

Ich dachte, es ist besser, es zu ignorieren/hinzunehmen, bevor es noch schlimmer wird.

Es verlief im Sande

War nicht notwendig

Gesamt 64





#### Frage 5:

## Bitte erzählen Sie uns mehr zu dem Vorfall! Was ist passiert?

#### Antworten

Aggressive Übergriffe aller Art

Aggressives Auftreten, Androhung von Schlägen, Anrempeln

Kratzen, Treten, Spucken, üble Beschimpfungen, Schlagen, Zwicken

Ich wurde bespuckt, getreten, geschlagen, gewürgt, mit heißem Wasser beworfen, massivst beleidigt, als Rassist und Nazi beschimpft

Schlagen, Treten, Spucken, verbale Beleidigungen

Beschimpfungen, körperliche Bedrohung

Drohung, Beleidigung, Erpressung, Einschüchterung

Androhung von Schlägen

Laute verbale Attacken

Bedrohungen, Beleidigungen, Sachbeschädigung

Verbale Drohungen, körperliche Übergriffe, sexuelle Aufforderungen

Ohrfeige, treten, kratzen, beißen

Ich wurde bespuckt

Kollegin wurde bespuckt

Anspucken, Schlagen, Treten





Beleidigungen sind fast an der Tagesordnung. Das schlimmste war, dass ich angespuckt wurde.

Nach 35 Dienstjahren sind Einzelfälle nicht mehr so wichtig.

Körperliche Übergriffe, Beleidigungen... Das Tagesgeschäft.

Kunde ist verbal ausfällig geworden und hat die Tür versperrt

Unterschreiten der Individualdistanz

Beleidigungen, Werfen von Gegenständen, Weigerung, das Gebäude zu verlassen

Mir wurden Papiere ins Gesicht geworfen

Ich wurde mit einem Glas beworfen, nachdem ein Kunde ausgerastet war. Trotz Betätigung des Hilfeknopfes kam kein Security, weil sie alle beim Rauchen waren. Eine Kollegin hat die Geräusche (lauter Kunde und Aufprall Glas) wahrgenommen und ist zu Hilfe geeilt

Mir wurden Unterlagen entgegengeworfen, Schlagen auf den Tisch, Türknallen, Schreien, Stuhl brutal gegen Tisch schieben/schlagen,

Das Gegenüber hat fest auf den Tisch gehauen

Ich wurde auf dem Stuhl geschaukelt, beschimpft, diskreditiert, danach geschnitten

Schlag ins Gesicht

Faustschlag auf linkes Auge

Beleidigung und Faustschlag gegen den Kopf

Verbale Drohungen, Schlag auf die Hand

Vom Gegenüber geschlagen. Brille zerstört.

Mir wurde die Nase gebrochen, es wurde versucht, mich zu würgen

Ich wurde am Hals festgehalten und bedroht

Ich wurde von einer Treppe gestoßen





#### Bedrohungen, Messerangriff

Nur ein Vorfall von vielen: Bei Aufforderung, die Hausordnung einzuhalten, wurden wir mit einem Messer bedroht!

#### Ich erhielt eine Morddrohung

Ich hatte eine Morddrohung in Form einer Pistolenkugel erhalten – persönlich an mich gerichtet

Bedrohung: "Ich werde Dich finden..."

Drohnachricht auf WhatsApp: "...dafür werden Sie bezahlen"

Der Kunde wurde im Beratungsgespräch aggressiv, baute sich vor mir auf und sagte: "Ich weiß, wann Du aus der Arbeit kommst, ich weiß, wo Dein Auto steht, ich hab Freunde..."

Beleidung, Drohung: "Ich weiß, wo Ihr Auto steht und Radmuttern sind schnell gelockert"

Androhung: "Ich werde Dich vernichten!"

Ein unzufriedener Kunde hat angedroht, mir würde "etwas passieren", wenn ich die Leistungen nicht wunschgemäß bewillige

Kunde droht an, "dass mir körperlich etwas passieren würde"

Kundin drohte damit, "mich zu finden und sich Zugang zu mir zu verschaffen"

Bedrohung, "Privat etwas bei mir zuhause vorzunehmen"

Verbale Bedrohung: "Ich finde heraus, wo Du wohnst!" mit Versuch eines körperlichen Angriffs

Verbale Androhung einer Körperverletzung, Aussage: "Ich bringe Sie um", "Das Schlechte …. wünsche ich Ihnen, Ihren Kindern und Ihrer Familie"

Aussage: "Es sollen auch schon Sachbearbeiter eines nicht natürlichen Todes gestorben sein."

Ein Bürger drohte einem Kollegen und mir selbst an, dass "Köpfe rollen werden"





Reichsbürger am Telefon drohte "mit totaler persönlicher Vernichtung" und damit, mich Bankrott zu machen. Angeblich wusste er auch meine Anschrift, drohte in mehrfachen Telefonaten und hatte sogar einen 'Vertrag' geschickt, den ich unterschreiben sollte.

Ich wurde durch eine Kollegin **sexuell belästigt**. Verbal und sie wurde auch handgreiflich.

Machtgehabe und Machtspielchen, auch sexistisch

Um die Sicht auf einen Monitor nicht zu verhindern, kniete ich mich vor einen Tisch, an dem zwei Männer (ranghöher) saßen. Einer von beiden sagte, dass ihm das gefiele, wie ich vor ihm knie und machte eine **anzügliche Bemerkung** mit Bezug auf Oralsex, Oralverkehr.

Von reinem "Unbehagen" während der Situation über Brüllen, körperliches "Wegdrängen", statt Ordnungswidrigkeit könne man(n) es auch körperlich begleichen ("Sie sind doch eine attraktive Frau, da könne man sich auch anderweitig einigen")

Schlägerei, sexistische Fotographien, Abwertungen

#### Zwei tätliche Angriffe, Bedrohung meiner Familie

Meine Familie wurde nach einem Gutachten bedroht.

Im Rahmen einer Tierwegnahme wurde konkret (ernstzunehmend) meine Familie bedroht. Dem Täter sind meine Familie und auch der Wohnort bekannt.

Bedrohung, auch auf mein persönliches Umfeld übergreifend (mehrfach). "Angegriffen" mit zusammengerollten Flyern.





#### **Stalking** durch eine Besucherin; **Intrigen, Rufmord, Verleumdung** gegen mich und Kollegen

Ein Vollstreckungsschuldner hat mich bei der Staatsanwaltschaft **angezeigt**, ich hätte in betrügerischer Absicht eine Vollstreckungsmaßnahme vorgenommen.

Wurde gewürgt, gerempelt, bespuckt, gebissen, beworfen, beleidigt, diffamiert, wegen sexueller Belästigung, Beleidigung und Körperverletzung **angezeigt** 

Körperliche und verbale Bedrohung, ungerechtfertigte **Dienstaufsichtsbeschwerden** mit Beleidigungen

Der Kunde hat absurde Behauptungen aufgestellt und Dienstaufsichtsbeschwerde sowie Anzeige bei der Polizei erstattet wegen Ehrverletzung

Ich wurde **auf Facebook gestalkt** und bei meinem Arbeitgeber verleumdet, die Person hat haltlose Beschwerden/Strafanzeigen über mich eingereicht

#### Bedrohung und Verunglimpfung im Internet

Kunde hat mich mir **Ausländerfeindlichkeit unterstellt** (habe selbst Migrationshintergrund, was man mir auch ansieht)

Vorwurf von Mobbing gegen mich

Anzeige, Verleumdung oder **Drohung mit Suizid**, sofern Maßnahmen ergriffen werden

#### Unterschwelliges **Mobbing**, schwer zu greifen

Aggressives, anhaltendes **Mobbing durch einen Kollegen** (nicht grüßen, Verbreiten von Unwahrheiten durch Kommunikation oder Aushang,...)

Kolleginnen reden schlecht über mich, weil ich Beamtin bin und diese nicht; weil ich mich gewerkschaftlich engagiere, weil ich mich an Veranstaltungen beteilige etc.

Ich war sechs Monate lang Vertretung meiner Team-Leitung und alle waren super zufrieden, selbst die größten Skeptiker. Als sie zurückkam und sah, dass das Team mehr hinter mir als hinter ihr stand, gingen die Eifersüchteleien los. Es wurde so schlimm, dass ich gekündigt habe, obwohl ich dazugezogen wurde, ihre Nachfolge anzutreten.

#### Mobbing durch einen Vorgesetzten/Chef





Jahrelanges Mobbing durch meine Vorgesetzte; **Versetzung** von Kindergarten in die Kinderkrippe, obwohl ich nicht schwer heben darf und dies dort tun muss; **Schlechtmachen** vor Anderen; Nach (wahrscheinlich psychisch bedingten) Hörstürzen und Rückenproblemen wird mir eine **Wiedereingliederung verweigert** 

Teamleiter fahren "Psycho-Masche", machen uns teilweise mit Kommentaren nieder.

Psychische Gewalt durch führungsinkompetenten Vorgesetzten, der statt natürlicher Führungsautorität **Druck durch Macht** ausübte

Permanenter Leistungsdruck durch unerreichbare Zielwerte

Verbale Übergriffe, dass ich die geforderte Arbeit wohl nicht schaffe

Ausgrenzen, Hetzen, Sticheln, Isolieren, Wegschauen

Verbale Angriffe/Drohungen/Anfeindungen/Körperliche Übergriffe durch Gefangene

Gefangene versuchten, mich einzuschüchtern

Während eines Zugriffes wurde meine Familie und ich auf das massivste bedroht. Außerdem trat der Gefangene nach mir.

Gefangener greift Bedienstete an, körperlich, verbal usw., geschieht im Justizvollzug öfters

Übergriff auf Beamte, Dienstunfälle, Stalking, Zellenbrand, Mobbing durch Kollegen, Beleidigungen

Übergriffe von Gefangenen mit Migrationshintergrund kommen immer häufiger vor. Sehr oft werden wir **als Rassisten beschimpft**. Auch haben diese keinen Respekt mehr gegenüber uns Bediensteten.

Ein psychisch auffälliger Gefangener ging auf mich los

Ein Gefangener drehte durch

Gefangener schlug unkontrolliert um sich und musste beruhigt werden





Ich sollte mehrere Gefangene am Zugang in einen anderen Bereich hindern. Sie versuchten, mich beiseite zu drängen.

Durch eine offene Kostklappe einen **Schlag auf die Hand** bekommen (psychisch auffälliger Schwarzafrikaner)

Der Gefangene sollte sich entkleiden, tat das aber nur bis zur Unterhose. Während des Anlegens der Handfessel schlug der Gefangene mit der freien Hand zu und anschließend noch mit der anderen (Fessel war noch am Handgelenk)

Inhaftierter war mit einer Entscheidung nicht einverstanden und hat mich daraufhin mit einem **Kopfstoß** zu Boden gebracht

Versuchter Kopfstoß auf Treppe, anspucken, nicht aus Haftraum lassen, am Arm packen, versuchter Schlag gegen mich, Beleidigungen

Ein psychisch auffälliger Gefangener wurde über Wochen nicht richtig medizinisch behandelt. Er war schizophren und äußerst gewaltbereit. Am Ende versuchte er, mir vor dem Haftraum einen Kopfstoß zu verpassen. Zuvor wurden wir über Wochen massiv bedroht, fast täglich äußerte er Tötungsabsichten. Die Vorfälle wurden mehrfach der Anstaltsleitung gemeldet, ohne dass dabei etwas passierte.

Ein Gefangener hat mich mit einem Messer bedroht.

Suizidversuch eines Gefangenen

Mehrere tätliche Angriffe, versuchte Geiselnahme

**Schlägerei** während des Hofgangs. Verbale Drohungen. Beleidigungen während des Dienstes, massiv angeschrien usw.

#### Psychischer Druck und Beleidigungen durch Schüler

Schüler zeigte mir den Mittelfinger vor der Klasse

Grobe Ausfälligkeiten eines Schülers mir gegenüber, Beleidigungen, Türen zuknallen...





Verbale Attacken, Beleidigungen, sich vor mir aufbauen (drohen), typischer Schulalltag, wenn Schüler sich ertappt oder in die Enge getrieben fühlen

Verbale Aggression nach Notenbekanntgabe

#### Drohung durch Schüler

Schüler hat mich beleidigt und Gewalt angedroht

Körperliche Angriffe durch Schüler

Ein Schüler griff verbal und anschließend mit Körpernähe und schubsen an.

Schubsen, verbale Angriffe, Hand erheben durch Schüler

Ein Schüler hat mir einen Schlag mit der flachen Hand versetzt.

Schüler griff mich an, leider keinerlei Unterstützung der Schulleitung hinsichtlich Konsequenzen

Wurfgeschoss von Schüler gegen mich

Ein Schüler wurde bei einer Kollegin aggressiv. Ich wurde zur Hilfe gerufen, musste ihn aus der Klasse entfernen. Das ging ohne körperlichen Einsatz, aber mit massiver Drohung. Daraufhin wurde ich als inkompetenter **Hurensohn** und weiteres bezeichnet. Der Schüler warf dann von außen Gegenstände gegen das Schulhaus, spuckte gegen die Tür und baute insgesamt ein eher belastendes Bedrohungsszenario auf.

Fall 1: Schülerreaktion bei Hinweis auf Fehlverhalten: Aggressiv ausfällig, u.a. "Hey Alter, was willst du?!", Fall 2: Zerstörung von ausgegebenen Unterrichtsmaterialien, Fall 3: Permanentes, nicht zuordenbares Reinrufen meines Vornamens während des Unterrichts

#### Schüler in schwierigen Klassen machten mir das Leben zur Hölle.

Zu viele Schüler, die aktiv dagegen arbeiten, ihnen etwas beizubringen. Der Lehrer wird zur Rechenschaft gezogen, weil er den Schülern vermeintlich nichts beibringt. Ein wiederkehrender Kreis der **Demoralisierung und Verzweiflung ohne Ausweg**.





#### Rangeleien zwischen Schülern

Zwei Schüler begannen, sich im Klassenzimmer zu schlagen. Das war der erste Vorfall. Ansonsten handelte es sich in mehreren Fällen um verbale Gewalt.

Ein Schüler hat mehrmals anzügliche Bemerkungen mir gegenüber gemacht bzw. mir mehrere unpassende Komplimente gemacht (z.B. zu meinem Aussehen, meiner Kleidung). Bestimmte Bemerkungen empfand ich als **sexuelle Belästigung**.

Schüler provozieren auf unterschiedliche Weise, wenn ihnen etwas, z.B. eine Note, nicht passt. Ein Schüler hat einen Stuhl gegen mich geworfen. Er hatte eine schlimme Kindheit, deswegen passierte nichts. Ein Schüler belästigt Lehrerinnen sexuell, er ist Asylsuchender mit Traumata, deswegen ist es in Ordnung.

Ich wurde mit **Reizgas** attackiert. Als ich mit einem Verweis drohte, wurde mir von einem **Schüler unterstellt, ich hätte ihn sexuell genötigt**.

#### Verleumdung durch Schüler

Schüler tat im Unterricht so, als würde er sich selbst befriedigen.

#### Machtmissbrauch/Mobbing durch den Schulleiter

Ich bin von meiner Schulleitung massiv unter Druck gesetzt worden.

In meiner Probezeit als Beamtin wurde ich durch den ehemaligen Schulleiter massiv gemobbt. Man nennt das wohl auch **Bossing**. Näheres möchte ich hierzu nicht ausführen. Zum Glück ist dies vorbei, aber so etwas geht an niemandem spurlos vorbei.

Massiver Terror durch den Schulleiter. Z. B. Ablehnung eines Versetzungsantrages. Zitat: "So leicht mache ich es Dir nicht! **Du entkommst mir nicht!** Der ... (= stellvertretende Schulleiter) und ich **machen Dich fertig!**"

Eine Mutter erzählte der Schulleiterin Lügen über mich. Ich wurde aus der Klasse genommen und von einer Exkursion ausgeschlossen, die ich organisiert hatte. Ich konnte beweisen, dass die Anschuldigungen unwahr sind, aber es erfolgte keine Entschuldigung. Daraufhin folgte eine einjährige Erkrankung, die Schulleiterin schickte mich nach acht Wochen zum Amtsarzt mit der Forderung einer Versetzung in den Vorruhestand und äußerte beim BEM: "Dazu habe ich das Recht, das würde ich immer wieder tun."

Der neue Dienstvorgesetzte an meiner Schule mied Gespräche mit mir, beantwortete Fragen häufig mit Schweigen, wollte mir keine weiterführende Verantwortung übertragen; nach diversen Versetzungen versuchte ich erneut, Kontakt mit ihm aufzunehmen – dieser kam nicht zustande, stattdessen wurde ich vom Dienst suspendiert. Ich hatte Angst um meine berufliche Existenz. Der Dienstvorgesetzte mied weiterhin Gespräche mit mir und demonstrierte seine Macht. Jetzt bin ich krank.





Mobbing durch Kollegen/Aufwiegelung einer Klasse gegen mich

Angriff durch andere Lehrer bei anonymer Abfrage

Im Referendariat musste ich aufgrund einer anstehenden Prüfung eine Hospitationsstunde absagen. Dafür wurden mir von meiner damaligen Mentorin und meiner Fachleiterin heftigste Vorwürfe und Androhungen hinsichtlich Konsequenzen gemacht. Beide hielten mir später nochmal die Unverantwortlichkeit meines Verhaltens vor. Die Androhung, inwiefern sich mein Verhalten auf die Schulleiternote auswirken würde, sollte ich nochmals auffällig werden, wurde erneut bekräftigt.

Als **Referendare** wurden wir von Schüler\*innen gerne beleidigt, z.B. die Bezeichnung "Frischfleisch" war für die Schüler ganz normal, die Seminarlehrer fanden dies auch noch lustig. Körperliche Angriffe als Lehrkraft in Form von Bewerfen mit Geldstücken oder Schneebällen, verbale Beleidigungen waren häufig. Sogar Seminarlehrer wendeten unfaire Methoden an, und beleidigten uns als Referendare bzw. benutzten entsprechende Formulierungen, um auszudrücken, dass die Arbeit, die man regelkonform geleistet hat, schlecht wäre. Oft forderten sie auch Schüler in Stunden, auf, unfaire Fragen zu stellen, um uns aus dem Konzept zu bringen.

**Drohungen durch Eltern** mit dem Ziel, Entscheidungen zu Gunsten ihrer Kinder zu erzwingen

Massive Bedrohung seitens der Eltern, weil die Noten nicht für den Übertritt ans Gymnasium reichten.

Eltern waren mit einem Testergebnis einer psychologischen Beratung nicht einverstanden

Aggressives und drohendes Elternverhalten, verbale Angriffe, Beleidigungen, oft auch überfallartige Besuche

Aggressiver Vater, der sich in einem privaten Sorgerechtstreit nicht korrekt unterstützt fühlte

Habe einen Vater darauf angesprochen, dass er wegen der Sicherheit des Kindes mit seinem Kind nicht über den Lehrerparkplatz gehen darf. Er wurde sehr ausfällig, kam immer näher auf mich zu und beschimpfte mich als "Nazihure". Der Dachdecker stellte sich dann neben mich und hat mit seinem Hammer gespielt. Da ging dann der Vater und ich war froh, dass ich in dieser Situation nicht ganz alleine war. Dem Dachdecker bin ich heute noch dankbar.





Körperliches Bedrängen bei **Tierschutzkontrollen** durch mehrere Personen gleichzeitig; oftmals mündliche Drohungen; Beleidigungen

Ich wurde bei einer dienstlichen Kontrolle von einem Landwirt unverhofft angegriffen.

Normale Tierschutzkontrolle ohne vorherige Anzeichen auf Eskalation

Routinekontrolle Tierschutz; kurze Vorstellung der Kontrollpersonen und Grund der Kontrolle mitgeteilt; sofortiges Beschimpfen und bedrohliches Verfolgen der Kontrollpersonen durch den Tierhalter an das Auto

Bei einer gemeinsamen Kontrolle auf einem landwirtschaftlichen Anwesen wurden wir körperlich angegangen. Danach wurde versucht, den Dienstwagen mit einem Schlepper zu rammen.

In Kontrollsituationen bedrohen einen kontrollierte Personen gerne durch ihre Körpersprache, nahes Herantreten, brüllen einen an oder greifen einen verbal an

Bei einer Kontrolle des Betriebes wurde ich tätlich angegriffen. Bei einer Kontrolle eines anderen Betriebes wurde ich beschuldigt, die Inhaberin unsittlich berührt zu haben.

Beschimpfungen und Beleidigungen, auch persönlicher Art, Nachwerfen von Gegenständen, Videodokumentation von Kontrollen

Ein Landwirt hat mich bei einer Kontrolle aus dem Stall gedrängt

Verbale Bedrohungen erhalten wir im Rahmen unserer Kontrolltätigkeit sehr häufig, konkret wurden **Rinder frei gelassen** und aktiv auf uns zugetrieben

Hundehalter ließ bei Kontrolle den scharfen Hund bewusst so nahe an das Kontrollpersonal heran, dass der **Hund zubeißen** konnte.

Tierschutzverein unterschlägt aus einer Beschlagnahmung mehrere Hunde. Als die Rückgabe der Hunde gefordert wird, geht eine **Hetze durch Facebook** gegen das Veterinäramt los (Morddrohungen, Beleidigungen, Gewaltandrohung).

Landwirt bedrohte uns mit Mistgabel

Beschimpfung und unterschwellige Bedrohung mit Mistgabel

Drohung der Teilnehmer einer Informationsveranstaltung, jetzt gleich mit Mistgabeln wiederzukommen.

Kontrollierte Person verwies uns des Platzes und drohte, das Gewehr zu holen





Nach einem belastenden Verwaltungsakt wurden **Bedrohungen (Erschießen)** ausgesprochen. Es ist jedoch unumgänglich, dass Nachkontrollen vor Ort weiterhin durchgeführt werden müssen.

Beleidigungen, Beschimpfungen, Unterstellungen, Verfluchen und Bedrohungen gegen mich und gegen Kollegen während Kontrollen. Bedrohung mit einem **Messer**, Bedrohung mit einer Mistgabel, Angriff mit einem Messer.

Außendienst, Kontrolle Metzgerei: Angeblich versehentlich zugefügte kleine **Schnittwunde** im Bauchbereich mit einem sorglos herumgetragenen Schlachtmesser; zweiter Fall Außendienst, Kontrolle eines Schafhalters: Mir wurde das Handy aus der Hand geschlagen (beides etwa 15 Jahre her)

Landwirt wollte Veterinäramt nicht mehr verlassen

**Polizeivollzug**: Das polizeiliche Gegenüber wollte dem Platzverweis nicht nachkommen und ging aktiv auf meinen Kollegen und mich zu und wollte und angreifen.

War normal im damaligen Streifendienst

BKA/Sicherungsgruppe: Tätlicher Angriff mit Bissverletzung

Massivste Beleidigungen, Androhung von Gewalt und Einschüchterung am Telefon sowie bei persönlichem Erscheinen im **Jobcenter** 

Kunde wurde aggressiv, laut und beleidigend.

Kunde wurde extrem ungehalten

Mehrere Vorfälle durch verschiedene Kunden in Form von Beleidigungen, Bedrohungen, Beschimpfungen, ...

Konkrete Androhung körperlicher Gewalt psychischer Erkrankter; kein Tätigwerden des Dienstherrn

Ausfällige Kunden zur Beratung und angedrohte persönliche Vergeltung für entsprechende Entscheidungen





Ein Kunde wurde im Gespräch schnell grob ausfallend und beleidigend. Ich habe das Gespräch abgebrochen und ihn des Büros verwiesen. Daraufhin ist er wüst schimpfend von dannen gezogen.

Vorfall 1: Wurde beleidigt und angeschrieben – mein Schirm wurde vom Kunden zertreten. Vorfall 2: Kunde sagte, dass "mir nach der Arbeit etwas passieren werden, wenn ich das Gebäude verlasse." 3. Vorfall: Ein Kunde hat ein Telefon nach meiner Kollegin geworfen. 4. Vorfall: Ein Kunde bedrohte mit einem Messer meine Kollegin im Büro. Es gab noch viele weitere Vorfälle...

1. Ein Mann mit psychischer Erkrankung, der plötzlich im Gespräch – ohne Anlass – seine Einladung zerknüllt hat. Ich habe gleich das Büro verlassen und ein Kollege hat den Mann "vertrieben". 2. Ein betrunkener Kunde, der mich beschimpft hat und angreifen wollte. Da es vor dem Zimmer war, ging ein Kollege dazwischen. 3. Ein Kunde einer Kollegin, der ins Zimmer kam und sich unaufgefordert setzte und mich zwingen wollte, eine Durchwahl rauszugeben. Ich hab ihn durch Schreien "vertrieben".

Ein Polizist hat mich unter Druck gesetzt und zwar massiv durch Drohungen. Die Polizei wollte einen Kunden bei mir im Büro festnehmen und ich hab gesagt, dass ich das nicht möchte. Der Kunde war einschlägig bekannt, dass er A) schnell ausflippt und B) sowieso Frauen nachstellt

Der Kunde hatte zuvor über Briefen beleidigt und dann im Gespräch geschrienen, Teamleitung war dabei, war aber ruhig. Ich bin dann auch laut geworden. Ich habe mehrmals versucht, eine Anzeige über die Teamleitung anzufragen, aber es wurde irgendwie nicht so ganz ernst genommen. Ich war auch neu im Jobcenter daher habe ich selber nichts mehr unternommen.

Eine junge Kundin wurde zu einem Termin von ihrem Vater begleitet. Dieser wurde ausfallend, laut und zeigte aggressives Verhalten. Seine Tochter saß weinend neben ihm. Er musste mehrmals laut des Zimmers verwiesen werden und hat dies schließlich verlassen. Die Kundin zeigte sich einsichtig, nicht jedoch ihr Vater.

Kunde hat gedroht, nicht zu gehen, bis er Geld bekommt.

Der Kunde hat gedroht, dass es Ärger geben werde, wenn er "sein" Geld nicht erhält.

Drohung, dass mir etwas passiert, wenn ich an der Entscheidung festhalte. Ich werde schon sehen, was ich davon habe. Verbunden mit aggressivem Auftreten und Überwindung von Sicherheitsabständen. Die Situation konnte nur durch einen männlichen Kollegen entschäft werden.

Drohung des Kunden, mir "nach dem Leben zu trachten". Außerdem Verrat durch Vorgesetzten (war schlimmer als die Situation mit dem Kunden)





Auf meinen Einwand während des Gesprächs geriet mein Kunde in Rage und **drohte mir**, **mich aus dem Fenster zu werfen**, sollte ich ihn noch einmal unterbrechen. Daraufhin sagte ich, dass ich das Gespräch abbreche und forderte den Kunden auf, zu gehen. Allmählich beruhigte sich der Kunde. Später sagte er mir auf meine Frage, warum er seine Arbeitsplätze verloren hat, dass er meistens seinen Vorgesetzten bedroht bzw. angegriffen habe. Er sei nun mal ein Mensch mit geringer Hemmschwelle. Außerdem berichtete er mir – fast schon stolz – dass es einmal drei Polizisten gebraucht habe, um ihn zu überwältigen.

Ich hatte **Reichsbürger** über mehrere Jahre als "Kunden". Diese wendeten alle uns bislang bekannten Mittel des "Terrors" an. Beleidigungen waren an der Tagesordnung. Bedrohungen am Telefon und im Büro. Die Polizei musste sogar eingreifen. Androhungen von Strafanzeigen gegen mich und von körperlicher Gewalt. Ich war über mehrere Jahre der vollen Bandbreite der Angriffe der Reichsbürger ausgesetzt. Eine Hilfe von meinem Amtsleiter bekam ich nicht. Meine Teamleitung versuchte, mir zu helfen. Trotz der ganzen psychischen Gewalt konnte ich die "Kunden" in der Betreuung nicht abgeben. Erst Jahre später durch eine Neuaufteilung wurde ich den Terror los. Leider werde ich auch nach Jahren noch immer als Zeuge vor Gericht geladen und mit der Gewalt von damals konfrontiert.

Ein Kunde hat mich beleidigt, ist unerwartet vom Stuhl aufgesprungen und hat den Stuhl umgeworfen.

Kunde wollte Leistungen; Da er keine erhielt, hat er das Büro des Abteilungsleiters demoliert

Ein aggressiver Kunde hat einen Stift nach mir geworfen.

Kundin ist auf mich losgegangen – **Ohrfeige bzw. Würgeversuch** 

Ein Kunde packte eine Kollegin am Hals.

Kunde sprang über den Schreibtisch und begann, mich zu würgen

Ein Kunde ist ausfallend geworden und hat sich immer weiter hochgeschaukelt, bis es zur Androhung von körperliche Gewalt ging und der Teamleiter einem **Faustschlag** ausweichen musste

Angriff auf das Jobcenter mit Hieb- und Stichwaffe

Meine Kollegen und ich hatten unser Büro im Erdgeschoss des Gebäudes. Ein Kunde schrie vor dem Haupteingang, weshalb meine Kollegen und ich über die "Milchverglasung" sahen. Als der Kunde uns bemerkte, **schlug er mit einer Krücke die Scheibe unseres Büros ein**.





#### Aggressive Übergriffe durch Patienten

Psychotischer Patient hat mich bedrängt

Bei der Therapie schlug der Patient auf drei Mitpatienten ein und versuchte dann, mich zu schlagen.

Patient rastet ohne erkennbaren Grund aus mit Treten, Beißen, Zuschlagen

**Pflege**: Vom Bewohner körperliche Gewalt bzw. Abwehrverhalten bei Verrichtungen.

**Altenpflege**: Bewohner hat mir mit einer Bierflasche auf den Hinterkopf geschlagen, Bewohnerin hat mir die Unterarme zerkratzt, ich wurde angespuckt, alles im Gerontobereich

Aufbrausender **Bürger** – persönlich angegriffen – sehr aufdringlich – wollte trotz mehrfacher Aufforderung das **Amt** nicht verlassen – außerhalb der Öffnungszeiten immer wieder erschienen und zum **Parkplatz verfolgt** 

Betrunkener/Verwirrter Mann wollte außerhalb der Öffnungszeiten in mein Büro eindringen

Angriff auf offener Straße

Aggressive Bürger kommen täglich vor

Körperliche und verbale Angriffe sind an der **Tagesordnung**, hauptsächlich durch Menschen mit Migrationshintergrund

Kunde sprang vom Stuhl auf, baute sich vor mir auf und beschimpfte mich bzw. Behörde

Eskalation, Kunde schlägt um sich

Diverse Aggressionen im Schalterbetrieb





Mehrere Vorfälle, Asylbewerber spuckte, warf Sachen, schrie und bedrohte, Polizei hat eingegriffen

Asylbewerber hat nicht die Höhe der Leistungen bekommen, die er wollte.

Beleidigung nach bewilligten Sozialstaatsleistungen

Jugendamt: Der Jugendliche hat mich zuerst verbal bedroht und beim zweiten Mal kam er sehr nah an mich heran und hob die Hand. Die anderen zwei Male mit anderen Jugendlichen kamen sofort die Kolleginnen aus den anderen Büros und durch diese Präsenz wurden die Jugendlichen gestört und gingen.

Stadtverwaltung: Psychisch kranker Antragsteller war sehr "anhänglich" und trotz abgeschlossenem Fall **total auf mich fixiert.** Mehrmals am Tag tauchte er an räumlich unterschiedlichen Arbeitsplätzen auf, rief dauernd an. Stets wollte er wieder und wieder denselben Sachverhalt erörtern. Dies geschah teilweise mehrfach am Tag – er weigerte sich, das Büro zu verlassen. **Einmal lief er mir zum Ende des Arbeitstags bis zum Parkhaus nach**, um seinen Fall zu besprechen.

Finanzamt: Drohgebärde über meinen Schreibtisch hinweg, ein anderer Steuerpflichtiger hat mich an der Vordruckwand zur Seite geschubst, verbale Unverschämtheiten mit verrohter Sprache!

Finanzamt 1997: Ich, weiblich, war Mitte 20. Während einer Außenprüfung sperrte der Firmeninhaber (ca. 40 Jahre, 1,90m, massive Gestalt) bei der Besichtigung des Betriebs hinter uns die Tür zu und steckte den Schlüssel provokant in seine Hosentasche. Damals gab es keine Handys. Ich hätte nichts machen können, wenn er mir Gewalt angetan hätte. Ich blieb gelassen, habe mich nicht aus dem Konzept bringen lassen und Fragen und offene Punkte mit ihm besprochen. Danach hab ich ihn aufgefordert, mir eine bestimmte Maschine zu zeigen, worauf er die Tür aufschloss und ich wieder "in Freiheit" war.

Führerscheinstelle: Psychisch unter Druck gesetzt durch einen Betroffenen, dem der Führerschein entzogen wurde. Ging bis hin zum **Polizeischutz**.

Standesamt: Da ich eine Scheinehe nicht schließen wollte, wurde ich auf Facebook als Rassist bezeichnet

Standesamt: Drohung, Weigerung, das Büro zu verlassen, Aggressivität (Beschimpfungen, Beleidigungen, Provokationen), Ausüben von Druck

Rechtsantragstelle: Dienstanfänger. Nachdem dem Erschienenen nicht das Gewünschte bewilligt werden konnte, drohte er damit, auszurasten, und zeigte deutliche Drohgebärden. Vorfall ereignete sich bereits vor ca. 20 Jahren





**Justiz**: In einem Fall hat sich die Partei geweigert, aus meinem Büro zu gehen, als ich ihrem Anliegen nicht entsprechen konnte und in dem anderen Fall wurde ich am Telefon massiv beschimpft, als ich einen Antrag abgelehnt habe.

Dem "Vertreter" eines Verfahrensbeteiligten wurde der Zugang zum Justizgebäude verwehrt, da er sich den Einlasskontrollen nicht unterziehen wollte. Hier kam es zu einer langwierigen Diskussion, die dann durch die Hilfe des zuständigen Richters beendet werden konnte. In der Folge haben jedoch der Verfahrensbeteiligte und Personen aus dessen Kreis mehrfach bei mir angerufen und mich verbal angegangen. Ein Anruf endete mit dem Ausspruch "Ich finde Sie und Ihre Familie".

Massive Körperverletzungen gegen mich und Kollegen im Justizgebäude

Staatsanwaltschaft: Verurteilter bedrängt mich, ich müsse für ihn Entscheidungen beim Gericht erwirken und falsche Mitteilungen zurücknehmen.

Staatsanwaltschaft: Androhung von körperlicher Gewalt und Kauf einer Waffe, Auto wurde vor der Behörde beschädigt, Verurteilter kam mit Schäferhund ins Büro

Morddrohung durch einen Bürger, dessen Haus versteigert wurde. In Zusammenhang mit der **Zwangsversteigerung** stand ein Hinterlegungsverfahren, für welches ich zuständig war.

Gerichtsangehöriger: Ein schwieriger **Schuldner** kam abends in mein Büro und es konnte mit ihm keine normale Kommunikation stattfinden. Er war leicht alkoholisiert und wurde zunehmend aggressiv, laut und beleidigend. Ich war kurz davor, die Polizei zu rufen. Ich hatte auch später Angst, das Büro zu verlassen.

Schuldner hat mir nach der Arbeit aufgelauert (Tätigkeit in der Verwaltungszwangsvollstreckung)

Es wurde eine **Lebensmittelkontrolle** durchgeführt, bei der offensichtliche Mängel festgestellt wurden. Der Lebensmittelunternehmer (Dönerbudenbetrieber) wurde nach Abschluss der Kontrolle aufgefordert, den Kontrollbericht zu unterschreiben, um einen Abdruck zurückzulassen. Er verweigerte die Unterschrift, woraufhin zur Beweissicherung Fotos gemacht werden sollten. Hieraufhin schrie der Betreiber mich an, sofort die geschäftsschädigende Aktivität der Fotodokumentation einzustellen (Kunden konnten den Vorgang mitansehen, was ihn erzürnte).

Lebensmittelüberwachung: Ich wurde von einem Gewerbetreibenden angerempelt. Einmal hat mich ein ausländischer Gewerbetreibender als Nazi beschimpft.





Ein **Fahrgast** stand abseits der Haltestelle, sodass ich durchgefahren bin. Kurze Zeit später kam er am ZOB in meinen Bus, war sehr aggressiv und spuckte mich dann an. Anschließend lief er weg.

Aggressives Verhalten eines Fahrgastes

Aggressive Passagiere am Check-In





#### Frage 6:

### Wurden Sie auf solche Situationen vorbereitet?

Antworten	Probanden	
Nein	210	55.1%

- → Nein, aber ich habe mich persönlich vorbereitet/weitergebildet
- → Nein, nicht seitens des Dienstgebers
- → Nein, weder in Studium für Lehramt noch von meinem Dienstherren.
- → Nein das Referendariat ,ist nun mal so'.
- → Nein. Hatte jedoch berufliche Erfahrungen von der Rechtsantragstelle und dem teils sehr schwierigen Klientel.
- → Nein, als Frau dachte ich nie daran, dass mir so etwas passieren kann.
- → Nein, wie auch, die Situation besteht ja andauernd
- → Nein, es wird immer wieder mal über Mobbing gesprochen, allerdings muss man ja auf dem Arbeitsplatz bleiben und hat langfristig gesehen von einer Meldung eher Nachteile.
- → Nein, es werden nur Gender- und Antirassismusprojekte durchgeführt
- → Nein, brauchte ich aber auch nicht

Ja 82 21.5%

- → Durch Schulungen, Deeskalations- und Konflikttraining, Selbstverteidigung, Gesprächsführungsseminare, Situatives Handlungstraining...
- → Ja, aber nur in der Ausbildung, nicht im Arbeitsalltag
- → Ja, durch Austausch und Unterstützung von Kollegen und Arbeitgeber
- → Ja, allerdings ist keine regelmäßige Übung vorhanden





- → Ja, allerdings hilft gegen Gewalttaten nicht nur eine Schulung, sondern Maßnahmen
- → Ja, aber nicht ausreichend genug
- → Durch einen Leitfaden
- → Durch langjährige Diensterfahrung und Deeskalationsschulungen

Teilweise/Bedingt 34 8.9%

- → In der Theorie ja, in der Praxis nein
- → Durch Gespräche und Erfahrungsautausch mit Kollegen ja, durch den Dienstherrn nicht
- → Jein, es gibt in unserem Amt ein Inhouse-Angebot "Deeskalationstraining" (ca. 2-3 Stunden Schulung). Aber die Theorie ist immer anders als die Praxis. Manche gehen mit solchen Situationen souverän um, andere stecken sie nicht so einfach weg.
- → Bedingt ja, aufgrund eines anderen Vorfalls wurden räumliche Vorkehrungen getroffen und es ist eine Beratung durch die Polizei erfolgt.
- → Auf körperliche Übergriffe durch Selbstverteidigungs-Training, auf die psychische Gewalt nicht.
- → Nach 15 Jahren Dienstzeit mit Bürgern teilweise
- → Durch die sonderpädagogische Ausbildung ja, explizit nein

(Zu) wenig/Nicht ausreichend	16	4.2%
Früher nicht, inzwischen (teilweise) schon	9	2.4%
Auf solche Situationen kann man nicht oder nur bedingt vorbereitet werden, jede Situation ist anders und unvorhersehbar	9	2.4%
Sonstiges	7	1.8%
Irgendwann mal/Im Rahmen meiner Ausbildung	6	1.6%





Gesamt	381	100.0%
Nicht wirklich, aber man rechnet damit	3	0.8%
Nur durch eigene Erfahrungen, Arbeitsalltag, Learning by Doing	4	1.0%





#### Frage 7:

# Hat Ihr Dienstherr Sie unterstützt, z.B. durch die Einleitung rechtlicher Schritte/ einen Schadensausgleich?

Antworten	Probanden	Prozent
Nein	182	48.9%

- → Nein, man wollte davon nichts hören oder wissen. Es wurde nichts unternommen.
- → Nein, ich musste selber zur Polizei
- → Nein. O-Ton: "Können Sie das beweisen? Nein? Keine Zeugen? Dann kann ich nichts machen."
- → Im Gegenteil, er hat mich dafür zwangsverrenten wollen.
- → Nein, das Problem wurde auch nicht erkannt.
- → Nein, der Dienstherr sucht in erster Linie den Schuldigen im Bediensteten.
- → Nein, es wurde bei der Anzeige von der Polizei sogar meine Privatadresse aufgenommen und nicht die dienstliche. Der Dienstherr war auch der Meinung, dass die Anzeige mein privates Anliegen wäre.
- → Nein, die Sache mit dem Reichsbürger wurde abgewiegelt. Es erfolge keine Meldung an die Abteilungsleitung.
- → Nach meiner Kenntnis wurden keine rechtlichen Schritte eingeleitet und es gab keinen Schadensausgleich
- → Nein, es hieß nur, er sei psychisch krank, da könne man nichts machen
- → Nein, der Vorgesetzte ist nach wie vor seit fast 20 Jahren in der Position. Viele Kollegen haben die Abteilung verlassen.
- → Nein, ich habe aber Unterstützung durch den Lehrerverband und meinen Rechtsbeistand erhalten.
- → Nein, er unterstellte mir, ich hätte Anlass zu der Behauptung des Schülers gegeben.
- → Nein, im Gegenteil. Ich wurde noch gedrängt, meine Anzeige zurückzuziehen und den Schüler weiter zu unterrichten. Es wurden seitens der Schule keine Schritte unternommen.
- → Nein, ich habe versucht, auf dem Dienstweg die Schulaufsicht einzuschalten. Diese hat jedoch nicht reagiert.
- → Nein, im Gegenteil, es wurde gesagt, ich müsse das hinnehmen, die Eltern würden "zum Wohle des Kindes" agieren.
- → Nein, im Gegenteil, es wurden "rechtsnationale Tendenzen" unterstellt, da ich mich erfolgreich gegen den Kunden (zufälligerweise ein Ausländer) wehren konnte (Selbstverteidigungskurs)
- → Nein, im Gegenteil: Ich wurde aufgefordert, mir Gedanken zu machen, ob ich den richtigen Job gewählt habe und der Kunde wurde informiert, dass ich Probleme mit ihm habe und er deswegen Termine vereinbaren solle





- → Nein, Seminarlehrer fanden das normal (denn "Lehrjahre sind keine Herrenjahre"), Rektoren wissen gar nichts vom Verhalten. Schüler, die gegenüber Referendaren oder Lehrkräften ausfallend wurden, sowohl psychisch als auch physisch, wurden sowieso nicht gerügt. Die Schuld wurde immer beim Lehrer/Referendar gesucht (Begründung: "Wenn das passiert, ist man keine Lehrerpersönlichkeit").
- → Nein, mein Schulleiter hat mir danach noch die Schuld gegeben. Ich könne nicht mit schwierigen Schülern umgehen und sei daher kein guter Pädagoge
- → Nein, da es Arbeit macht und weil Schüler es eh so schwer haben. Im Endeffekt geht es darum, kein Aufsehen zu erregen und dass der Dienstherr auch nicht weiter weiß.
- → Nein, selbst als der Antrag zur Untersuchung aus meiner Dienstakte verschwunden war, ich diesen aber vorlegen konnte, sagte ein Ministerialrat zu mir, dass an meiner Schule alles in Ordnung sei, ich aber nicht.
- → Nein, aber zumindest Weiterleitung meines Strafantrags nach § 194 Abs. 3 S. 1 StGB an die zuständige Staatsanwaltschaft
- → Nein, es gibt immer wieder Gespräche mit Anwalt. Nach meiner zweiten Reha soll es nun eine Wiedereingliederungsmasnahme geben. Die Bürgermeisterin macht zur Deeskalation auch nichts.
- → Davon Nein. Erst nicht. Ich wurde mit den ganzen Problemen alleine gelassen. Erst nachdem ich Gewerkschaft und Personalrat eingebunden hatte, bequemte sich mein Dienstherr, eine Anzeige und Hausverbot auszusprechen. Der Dienstherr war doch tatsächlich der Meinung, dass der ganze Vorgang meine private Sache wäre. Unfassbar, diese Ignoranz. Ich habe dann selber eine Anzeige bei der Polizei gemacht. Einer der Reichsbürger sitzt zwischenzeitlich wegen Waffenbesitzes, Körperverletzung und Betrug im Gefängnis.
- → Lehrer haben zu wenig Einfluss, um an dieser Stelle etwas bewegen zu können.
- → Meldungen wurden von mir erstellt. Ergebnis unbekannt.

Ja 97 26.1%

- → Ja, (aber nur) durch Gespräche
  - → Ja, es wurden rechtliche Schritte eingeleitet
  - → Ja, es wurden Hausverbote erteilt
  - Ja, wir sind vor Gericht gegangen
  - → Ja, es wurde eine Gefährdungsanzeige geschrieben
  - → Ja, mein Dienstherr hat die Polizei gerufen und der Unfallhilfsdienst unseres Betriebes ist mit mir zwecks Anzeige zur Polizei gefahren.
  - → Ja, Schulleiter hat es an die Regierung weitergemeldet, diese hat aber nichts gemacht, es wäre Meinungsfreiheit
  - → Ja. durch Info an die Polizei.
  - → Ja, Anzeige und Hausverbot
  - → Ja, Hausverbot wurde erteilt sowie Schadensersatz geltend gemacht
  - → Ja, Anzeige, Sicherheitsdienst
  - → Ja, es wurde für den Verursacher ein Hausverbot ausgesprochen und es wurde bei der Einleitung des polizeilichen Verfahrens unterstützt.
  - → Ja, es wurden von den Vorgesetzten Gespräche mit dem Kunden geführt und die Polizei wegen einer Gefährdenansprache eingeschaltet





- → Ja, durch entsprechende Anzeigen. Verfahren werden jedoch in der Regel eingestellt (Tatbestand zu gering, keine konkreten körperlichen Schäden vorhanden)
- → Ja, rechtliche Schritte, Disziplinarverfahren gegen Gefangene
- → Ja, der Gefangene wurde erneut verurteilt
- → Ja, ein Gefangener wurde verlegt.
- → Ja, er setzt sich gegenüber dem übergeordneten Dienstherren ein und besteht darauf, dass nur im Zweier-Team rausgefahren wird. Dies war schon in vielen vergleichbaren Situationen hilfreich.
- → Ja, es fand ein Gespräch mit der Vorgesetzten statt und der Fall wurde gemeldet
- → Ja, Betreuung, Anzeigen, Kostenübernahme
- → Ja: Prophylaxe durch Deeskalationstraining, finanzieller Ersatz bei Sachschäden, Möglichkeit der psychologischen Traumabewältigung
- → Ja, es gibt ein Präventionskonzept mit allen erdenklichen Angeboten
- → Ja, Ausschluss des Schülers vom Unterricht für vier Wochen
- → Ja, der schubsende Schüler (Flüchtlingsklasse) wurde eine Woche von der Schule ausgeschlossen.
- → Ja, hatte einen Klinikaufenthalt und werde nicht mehr in diesen Klassen eingesetzt.
- → Ja, die Sicherheitsvorkehrungen wurden erhöht
- → Ja, die Einleitung rechtlicher Schritte ist für uns jedoch sehr aufwendig, weil seitens der unmittelbar Vorgesetzten wenig juristische Unterstützung geleistet wird und wir selber die juristische Einordnung vornehmen müssen.
- → Ja, hervorragende Zusammenarbeit!
- → Ja, dies wird seit einigen Jahren gemacht. War vorher nicht so.
- → Anzeige bei der Polizei ohne weitere Schritte
- → Erteilung von Hausverbot. Rechtliche Schritte wurden nicht eingeleitet.
- → Gespräche mit Kollegen, Supervision und ähnliches kann ich belegen und nutze ich. In einem Fall habe ich eine Anzeige bei der Polizei in Erwägung gezogen, wobei mir von der Teamleitung abgeraten wurde, da dadurch der Täter meine Wohnadresse erhalten hätte.

Es erfolgte keine Meldung an den Dienstherrn	23	6.2%
War nicht notwendig	21	5.6%
Nicht wirklich, (zu) wenig	15	4.0%

- → Wenig, erst nachdem es anders nicht mehr möglich war
- → Ja, aber sehr spät und erst nach mehrmaligem Nachfragen
- → Erst nach mehrfacher Intervention durch den direkten Vorgesetzten wurde erstens die Erstattung von Anzeigen gegen diese Personen über die Dienstadresse erlaubt, und zweitens wurde eine Gefährderansprache durch die Polizei vom Dienstherrn angeregt.





- → Wenig Unterstützung... Anzeige wurde vom Dienstherren erstattet. Ansonsten fühlt man sich alleingelassen!
- → Wenn man den Dienstherrn nicht unter Druck setzt, passiert nichts. Erst recht nicht, wenn es um die Unterstützung bei Schadensersatzansprüchen kommt.
- → Oft werden solche Vorfälle seitens der Dienststelle nicht zu Anzeige gebracht und man muss diese Schritte selbst einleiten. Schadensausgleich ist ein langer und schwieriger Weg.
- → Ja, allerdings nicht automatisch. Ich musste die Hilfe vehement einfordern. Dann wurde bei der Einleitung rechtlicher Schritte unterstützt. Aber sonst keine weiteren Hilfsangebote
- → Erst nach Aufforderung durch mich
- → Nur sehr schwer

Teilweise 12 3.2%

- → Zum Teil, nicht immer möglich, gerade wenn der Patient im Ausnahmezustand ist (sprich nicht haftbar).
- → Erst viel später mit dem Seminar "STOP" durch die Kripo
- → Es gibt solche Seminare für Führungskräfte, die waren staatlich ausgeschrieben. Selbstverteidigung war Eigenleistung.

Sonstiges 9 2.4%

- → So weit ist es nicht gekommen
- → Hat mir angeraten, von einer Anzeige abzusehen
- → Der Anrufer war nicht rückverfolgbar.
- → Keine klar bekannten und kommunizierten Regelungen
- → Wir haben seit 2015 einen Security-Mitarbeiter, den man holen kann.

Würde er machen 6 1.6%

- → Mein Dienstherr steht hinter mir, wenn Beschwerden kommen würden!
- → Hätte er, wenn von mir gewünscht. Aber mir waren die Vorfälle zu banal.
- → Nein, wäre aber möglich gewesen und wird üblicherweise auch konsequent praktiziert, ich lehnte aber ab.
- → Nein, dazu waren die Anlässe zu alltäglich. Vorgesetzte haben immer unterstützt, wenn das nötig war, schulische Maßnahmen wurden ergriffen
- → Nein, das war in meinem Fall nicht nötig, weil ich die Situation kontrollieren konnte. Aber bei meiner Kollegin im Nebenbüro, die diese Form der Gewalt massiver erlebt hat, wurde nun über die Referatsleitung Strafanzeige gestellt. Die Kollegin hat zudem fachliche Unterstützung in Form eines Einzelcoachings bekommen und die restliche Belegschaft nochmal ein allgemeines Coaching an zwei Nachmittagen durch eine Fachkraft für Sicherheitsfragen (inhaltlich ähnlich wie ein Deeskalationstraining).

Gesamt 372 100.0%





# Frage 8:

# Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

#### Antworten

# Mehr Unterstützung, mehr Rückhalt

Verständnis und Hilfe. Im Justizvollzugsdienst nicht genug weiterentwickelt.

Bessere, unmittelbare Betreuung, Gespräche im Nachhinein, eine **Vertrauensperson**, an die man sich wenden kann

Jemanden, an den man sich wenden kann: Eine kompetente Anlaufstelle, einen vertrauenswürdigen Ansprechpartner

Dass Hilfe von Fachleute gewährt wird. Wir hatten z.B. ewig lang keine Sozialarbeiterin.

Vorbereitung und Hilfe bei der Bewältigung auf solche Situationen

Dass sich wirklich mal jemand um die Belange der Bediensteten kümmert. Alles andere sind nur Floskeln.

Dass man mehr Gehör findet, wenn man so ein Problem hat und es nicht totgeschwiegen wird

Rückhalt in den eigenen Reihen!

# Mehr (Online-) **Schulungen**, mehr regelmäßiges Training, bessere Vorbereitung auf derartige Situationen

Dass jeder Beamte einen Selbstverteidigungskurs angeboten bekommt

Regelmäßige Auffrischungen zum Umgang mit psychisch auffälligen Menschen verpflichtend

Regelmässigeres Training zur Deeskalation und Selbstverteidigung, generell mehr Übungen (z.B. auch **Geiselnahmeübung**)

Mehr und regelmäßiges praktisches Einsatztraining, so wie bei der Polizei (Wöchentlicher) Dienstsport!





Selbstverteidigungskurse extra für Frauen

Mehr Unterstützung in jeglicher Form. Bitte nicht eine kurze Schulung in Sachen Deeskalation oder einmal in fünf Jahren ein Selbstverteidigungstraining

Für die Außendienstmitarbeiter: ein **Persönlichkeitstraining**. Starke Ausstrahlung kann vor Übergriffen schützen.

Mehr Seminare zum Thema Gesprächsführung/Verhalten in Konfliktsituationen

Viel mehr psycholgische Schulungen!

### Klare Maßnahmen, Leitlinien und Vorgaben, die allen bewusst sind.

Klare Regelungen und Dienstanweisungen für Vorgesetzte

Mehr Rückhalt aus der **Politik**, klare Vorgaben seitens der **Ministerien**, konsequente Durchsetzung des geltenden Rechts

Sinnvolles Konzept im Umgang mit allen Bedrohungslagen

#### Meldung aller Übergriffe als Standard!

Ein einfacheres Meldeverfahren für insbesondere verbale Gewaltvorfälle

Unbürokratischere Meldemöglichkeit

#### Schnellere, einfachere Abwicklung

Weniger Bürokratie bei der nachrangigen Abwicklung

Unterstützung und leichtere Handhabung bei Anerkennung des Dienstunfalles.

Schnellere bzw. automatische Anzeige bei Beleidigungen oder Körperverletzungen





Professionelle, noch gezieltere <b>Präventionsmaßnahmen</b>
Schutz vor <b>Wiederholung</b>
Bessere Ausbildung mit mehr Informationen  Deeskalationstraining für alle Berufsanfänger
Es wäre sicher von Vorteil, wenn zu Beginn der Laufbahn der Umgang mit solchen Situationen geschult werden würde.
Aufklärung, welche Möglichkeiten man hat
Bessere Bildung zum Umgang mit Übergriffen Bessere Aufklärung, wie Betroffene in solchen Fällen rechtliche Unterstützung und auch psychische Betreuung erhalten können.
Mehr Sicherheit  Bessere Ausrüstung  Sicherheitsausrüstung (Schnittschutzhandschuhe, schuss- und stichsichere Sicherheitswesten)





Schutz für alle Mitarbeiter! (Nicht nur für Beamte, Abgeordnete etc.)

#### Mehr Personal

#### Bessere Aufgabenverteilung

Dass jedes Team einen für solche Fälle zuständigen, entsprechend ausgebildeten und mit angemessenem Zeitbudget ausgestatteten Mitarbeiter hat

4-Augen-Prinzip (mehr Personal in der Lebensmittelüberwachung). Wir haben oft mit Klienten zu tun, die kurz vor ihrer Existenzgrenze stehen und sich nicht anders zu helfen wissen oder sogar die Erfahrung gemacht haben, damit durchzukommen.

Bei schwierigen Fällen immer eine zweite Person

Dass Personal aufgestockt und es zur Selbstverständlichkeit wird, immer im Zweier-Team Kontrollen durchzuführen.

Mehr Personal, damit Kontrollen im Zweierteam selbstverständlich werden. Die Vergangenheit zeigte, das sich angespannte Situationen im Zweierteam besser entschärfen lassen (Prinzip Good Cop/Bad Cop).

Kontrollen nur zu zweit, was durch die dünne Personaldecke nicht möglich ist, Kontrollen müssen bislang meist alleine durchgeführt werden; Supervision

## (Mehr) Sicherheitsdienst

Personell besser ausgestatteter Wachdienst in Arbeitsplatznähe

Gewaltpräventionen, Sicherheitsvorkehrungen am Arbeitsplatz

Zeitgemässe Sicherheitssysteme





Alarmknopf/Notruf/Einlasskontrollen

Mehr Not-Systeme, nicht erst nach Jahren des Bittens oder wenn schon etwas passiert ist.

Dass die Kontrollen an der Pforte besser gehandhabt werden

Wie es einige Behörden schon durchführen, sollte man sich über **Zutrittskontrollen** bzw. Taschenkontrollen Gedanken machen.

Entsprechende Eingangskontrollen mit Scanner und Taschenkontrollen.

Dass es Taschenkontrollen bzw. Metalldetektoren gibt, damit keine Waffen ins Gebäude gelangen. Aktuell ist es jeder Person möglich, Waffen zu Terminen oder in die Eingangszone mitzubringen. Leider wird immer alles totgeschwiegen und nichts ändert sich. Wir erleben im Jobcenter tagtäglich Gewalt in jeglicher Form, nur die schlimmsten Fälle gelangen in die Öffentlichkeit und die Beschäftigten denken sich, warum noch immer nichts passiert.

Schutzwände, keine offenen Schalter

Sicherere Büros – wir haben keinen Fluchtweg

Schließung der Türen außerhalb von Öffnungszeiten

Endlich ein geschütztes Service-Zentrum mit Verglasung um meinen Schreibtisch mit Sprechschlitzen, oder für mich ein geschütztes Büro im Bereich Service-Zentrum!

Verbesserte bauliche Maßnahmen

Eine **Sicherheitsscheibe**, um Fahrgäste vom Fahrpersonal zu trennen.

Abschaffung der Fahrscheinkontrolle durch den Busfahrer

Umsetzung entsprechender Schutzmaßnahmen (z.B. Sperrung der Halteranfrage (Einfache Registerauskunft nach § 39 Absatz 1 StVG) bei Nutzung des privaten PKWs im Außendienst) durch obersten Dienstherrn

# Mehr Unterstützung, Rückhalt und Loyalität durch Vorgesetzte

Dass der Dienstherr seine Mitarbeiter schützt.

Der Dienstherr soll ohne Wenn und Aber seiner Fürsorgepflicht nachkommen!

Dass der Dienstherr seinen Beamten gegenüber uneingeschränkt und unbürokratisch zur Hilfe steht





Dass sich die vorgesetzten Dienstherren hinter ihre Mitarbeiter und nicht hinter Dorfpolitiker stellen.

Führungskräfte, die ihre Mitarbeiter unterstützen, auch wenn es politisch anstrengend sein kein

Dass Vorgesetzte diese Dinge ernst nehmen und nicht jedem Konflikt aus dem Weg gehen!

Dass sich die Dienststelle vor einen stellt und sich keine Sorgen um den eigenen Ruf macht

Dass solche Führungskräfte (ich wurde durch meinen Vorgesetzten verraten und im Stich gelassen) nicht noch befördert werden, dass ich als Mitarbeiter nicht bloßgestellt und gedemütigt werde (dass Kunden in schwierigen Lebenslagen austicken, kann passieren)

Deutlichere Worte und konsequenteres Vorgehen der Vorgesetzten

Schnellere Reaktion der Führungskraft, deutlichere Stellungnahme des Arbeitsgebers

Dass der Dienstherr sich seiner Verantwortung überhaupt mal bewusst wird

Klare Kante gegen jegliche Art von Gewalt und die Bereitschaft der Chefs, dem Mitarbeiter in der Bürokratie zu helfen.

Führungskräfteschulungen und bei den Führungskräften, die nicht führen können und Beschäftigten schaden, eine Disziplinierung durch Umsetzung oder/und Degradierung.

Sinnvolle und erreichbare Ziele, gute Fachkonzepte, fähigere Führungskräfte

Eine deutlich nach innen wie nach außen kommunizierte Schutzgrundhaltung des Dienstgebers für seine Mitarbeiter

Konsequenteres Einschreiten der Vorgesetzten und Stellung von Strafanträgen

Unabhängige Rechtsaufsicht und unabhängige, sachkundige Personalvertretung beim Dienstherrn, die konkrete Maßnahmen ergreifen kann

Eine Vorgesetzte, die eine vernünftige **Personalplanung** schafft und Konflikte nicht in die Stufe neun entgleiten lässt. Die Fluktuation in unserem städtischen Kindergarten ist ebenfalls zu hoch. Einen Personalrat sollte es auch in unserer Stadt geben.

Teamleitungen, die bei Vorfällen mit ausländischen Kunden nicht die "Nazi-Keule" auspacken, sondern dem betroffenden Mitarbeiter zuhören

Supervision!





# Rückgrat der Kollegen

Dass Andere eingreifen, wenn so etwas stattfindet!

Dass mir von Kollegen konkret gesagt wird, was ich tun soll. Wenn ich selbst im Stress bin und mich mit der Kollegin nicht gut verstehe, fällt es mir nicht leicht, mich in sie hineinzuversetzen. Ich versuche dann, mich selbst zu schützen und alles auszublenden. Wenn ich Kunden hatte und etwas gesagt habe, dem sie nicht zugestimmt hat, hat sie vernehmlich gestöhnt oder auch mal, wenn wir allein waren, gesagt, sie sage da jetzt nichts dazu. Es ist schwer, dann Beistand zu leisten. Jeder, der von mir Unterstützung will, soll konkret sagen: "Bleib bitte bei mir im Büro. Bitte hilf mir, ihn abzuwehren, falls er mich angreift." Die Security darf aus Datenschutzgründen nicht reinkommen und auch nichts tun.

Neue Kolleginnen ;) Weniger Verbitterung unter den Beschäftigten, Dankbarkeit für die, die immer da sind, immer helfen und nie meckern

Mehr Unterstützung vom Personalrat

Unterstützung in Sachen Berufsgenossenschaft

#### Neutrale Anlaufstelle. wie z.B. Ombudsstelle

Bei Misshandlungen durch den Dienstvorgesetzten sollte es unbedingt einen **Weg** außerhalb des Dienstweges geben. Wenn man beim Täter die Anzeige gegen den Täter einreichen muss, dann ist das kontraproduktiv.

#### Mehr Sensibilität

Etwas mehr Sensibilität auf der Arbeitgeberseite – ja, wir sind kundenfreundlich und auch nahbar, aber irgendwo gibt es Grenzen.

Die psychischen Belastungen werden von den Arbeitgebern meiner Meinung nach unterschätzt





Offener Umgang mit dem unterschiedlichen Empfinden, wann ist Mobbing Mobbing.

Einen **Mobbingbeauftragter** im Betrieb, der auch die Macht hat, was zu helfen

Das jeder einzelne Mitarbeiter in seiner Empfindung ernst genommen wird und die Sache dann auch verfolgt wird

Dass es nicht unter den Tisch gekehrt und heruntergespielt wird

Ernstnehmen und Rückverfolgbarkeit von Drohanrufen!

Mehr Unterstützung und ernst genommen zu werden. Die Teamleiter müssen dringend "vom hohen Ross" runter, denn wir sind nicht nur kleine Insekten, sondern Leute mit Fachausbildung!

Dass ich nicht als Schuldiger dargestellt werde und dass solche Vorfälle keinen negative Einfluss auf meine dienstliche Beurteilung haben.

Schnellere, einfachere und bessere Hilfe. Nicht das Gefühl haben, man ist selbst schuld und hat durch eine Anzeige auch noch Nachteile.

#### Besseren juristischen Beistand für Betroffene

Rechtsberatung nach Vorfällen, Beistand außerhalb des Arbeitsplatzes, Aufenthalt in einen neutralen Ort oder Erholungsheim der Polizei

Hilfe des Dienstherren durch rechtliche Unterstützung. Mehr Verständnis von den Vorgesetzten.

Rechtsbeistand von **unabhängiger Stelle**, falls ich selbst rechtliche Schritte einleiten möchte

Rechtlich mehr Rückhalt, z.B. bei einer Anzeige wegen Beleidigung

Mehr Unterstützung bei der Einleitung von Strafverfahren

Entschädigung bei Verletzungen





### Juristische Folgen und härtere Bestrafung der Täter

Strikte Durchsetzung rechtlicher Möglichkeiten durch den Dienstherrn, Anpassung der Rechtslage

Mehr Durchgreifen, konsequentere Verfolgung, strengere Ahndung durch die Justiz

Es darf kein Täterschutz mehr stattfinden

Richter vor Ort, Schnellverhandlungen, starke abschreckende Strafen

Geldstrafe für Täter, keine Bewährung. Dies ist das falsche Signal seitens der Justiz.

Klarer Bußgeldkatalog für die "Täter"

Keine Toleranz hinsichtlich Gewalt, ggf. Ergreifen rechtlicher Schritte

Weiterhin konsequente "Null-Toleranz"

Keine Bagatellisierung!

Dass Strafverfahren nicht eingetellt werden, wie es häufig bei Beleidigungen und kleineren Sachbeschädigungen der Fall ist

Strafverfolgung bei jeder Straftat

Dass tätliche Angriffe zur Anzeige kommen

Mehr rechtliche Schritte gegen verbale Angriffe

Dass nach Androhungen sofort Anzeigen erstattet werden

Mehr rechtliche Möglichkeiten zur Umsetzung der Anweisungen an Bewohner von Asylunterkünften.

Mehr Gehalt, mehr Urlaub, Unterstützung von Dienstherren, sicheren Arbeitsplatz

Mehr Unterstützung durch Arbeitgeber, mehr Lohn, Urlaub

Ich wünsche mir viel mehr Gehalt, damit ich Stunden reduzieren kann, um mehr Abstand von der Arbeit zu haben.

Ggf. **Gefahrenzulagen** wegen zunehmender Gewaltbereitschaft der Bürger gegenüber Amtspersonen





### Mehr Homeoffice!

Mehr Öffentlichkeitsarbeit in den Medien, Veröffentlichung von Urteilen, mit Namen der Verurteilten, härtere Strafen, keine Einstellungen der Verfahren wegen mangelndem öffentlichem Interesse mehr.

Mehr Öffentlichkeitsarbeit zu diesem Thema, mehr Infos an die Öffentlichkeit

Eine verstärkte gesellschaftliche Debatte über zunehmende Verrohung, Überbewertung des "Ichs" im Kontext zu den Mitmenschen

Kurse zum Umgang mit psychischer Gewalt für Betroffene, **Bekanntmachung** der Vorfälle in der Bevölkerung

Regelmäßige Selbstverteidigungkurse und eine öffentliche Presse dazu, um abzuschrecken!

**Mehr Anerkennung** für den Dienst am Bürger, mehr Würdigung der Berufe im öffentlichen Dienst

Verständnisvollere Kundschaft

Mehr Respekt in der Gesellschaft.

Besseren Respekt vor Amtspersonen und sachliche Akzeptanz von Kontrollen, gerade bei "Normalbürgern"/ "Laien"

Das sich die aufgeheizte Stimmung im Land entschärft.

Ein System, das nicht auf Druck und Angst setzt

#### Schnelleres Zuhilfekommen der Polizei

Früheres Einschalten der Polizei, schnellere Kundenansprache durch Vorgesetzte/Behörde.





Mehr Unterstützung, vor allem durch Exekutive!! Wenn ich die Polizei bitte mitzufahren, weil ich ein "schlechtes Gefühl" habe, dann soll sie das bitte auch! Im Nachhinein zu der verweigerten Amtshilfe wurden auch Vergehen gegen das Betäubungsmittelgesetz festgestellt. Das verunsichert stark, wer weiß schon, was sich hinter verschlossenen Türen noch befindet außer den vermuteten Verstößen z.B. gegen das Tierschutzgesetz!

Mehr sozialpädagogische Unterstützung, ein festes Team aus Schulbegleitern, das die **Schule** selbst einteilen kann.

Mehr Rückhalt und Unterstützung durch die Schulleitung

Dass Schulleiter auch auf ihre **charakterliche Eignung** überprüft werden und ggf. aus dieser Position entfernt werden, falls nötig. Noten und Beurteilungsmerkmale sagen nicht notwendigerweise etwas über Führungsqualitäten aus. Für Betroffene wünsche ich mir Hilfe, wirkliche Hilfe, denn in der Realität ducken sich Kollegen natürlich auch weg, aus Angst, selbst in die Schusslinie zu geraten. Dazu kommt natürlich auch noch der Aspekt, dass man als Probezeitbeamter noch mehr ausgeliefert ist als eine Person, die auf Lebenszeit verbeamtet ist. Hier sollte der Dienstherr evtl. auch Schutzmaßnahmen von vornherein verankern.

Einen Dienstvorgesetzten mit Rückgrat, der hinter seinen Lehrern steht.

Schulleiter negieren gerne unangenehme Vorfälle. Ich erwarte eine ausgeprägte **Fürsorge** des Dienstvorgesetzten.

Unterstützung durch die Schulleitung und kein "Abwiegeln"

Mehr Unterstützung durch den Dienstherrn, vor allem, dass er hinter einem steht und den Eltern nicht mehr geglaubt wird als einer erfahrenen, unbescholtenen Lehrkraft

Ich speziell habe mich hilflos gefühlt, weil ich keinerlei Möglichkeit hatte, den Schüler zu belangen. Die Anzeige wurde aufgenommen und erst mal in seine Akte gelegt, da der Schüler nicht strafmündig war. Von den Eltern kam auch keine Entschuldigung. Ich würde mir wünschen, dass die Eltern mehr in die Pflicht genommen würden.

Eine Institution, die die Lehrkraft vor Willkür und hierarchiebedingter Unterdrückung schützt. Eine transparente Bewertung von Lehrkräften in und nach der Ausbildung.

Dass Schulleiter nicht solche Macht haben

Mobbing-Anlaufstelle, für den Fall, dass eine Lehrkraft von ihrem Vorgesetzten (Schulleiter) gemobbt wird





Intensiveres Controlling der Schulleiter mit dienstlichen Konsequenzen. Prüfung vor Ernennung der Schulleitung, ob gute Kenntnisse im Bereich Personal vorliegen

Mehr Unterstützungsangebote seitens der Schulleitung und weitere Angebote, wenn diese versagt

Mehr Rückendeckung vom Vorgesetzten und mehr Sozialpädagogen

Ein gutes Klima an der Schule, Instrumente für Lehrpersonen zu gegenseitigem Coaching

Prozessablauf-Beschreibung (Schaubild); schulrechtliche, konkrete Leitfäden

Unterstützung durch Vorgesetzte, Möglichkeit der digitalen Aufnahme von Schüler-/Elterngespräche

Weniger aufwändige schulinterne Verfahren zur Ahndung von Angriffen, zu denen ich auch Beleidigungen, Beschimpfungen o.ä. zähle.

Mehr Sensibilität, aber auch Handlung, sogar wenn sich Schüler gegen Lehrer falsch benehmen. Auch ironische und sarkastische Kommentare beleidigen.

Flächendeckende, schulinterne **Fortbildungen und Schulungen** zu den Themen Umgang mit Gewalt gegen Lehrkräfte, Gewalt im Klassenzimmer, Mobbing unter Schülern, gewaltfreie Kommunikation

Dass Lehrer besser auf solche Situationen vorbereitet werden

Mehr Rechte für die Lehrer. Halbierte Klassen. Mindestens zwei Lehrer pro Klasse.

Bessere Betreuung von schwierigen Schülern

70% der schwierigen Schüler kommen aus zerrütteten Elternhäusern – Ansätze, um hier Erziehungsdefizite aufzufangen. Und mehr/bessere Resourcen, um mit schwierigen Schülern zu arbeiten.

# Mehr Personal, bessere persönliche Schutzausrüstung im Justizvollzug.

Einen weiteren Kollegen auf der Abteilung

Die Übergriffe in JVA können nur eingedämmt werden, wenn dort **mehr Psychiater** beschäftigt werden. In unserer JVA kommt der Psychiater nur einmal die Woche, und das für 600 Gefangene.

Mehr Personal... denn nur Personal schafft im Justizvollzug Sicherheit!





Mehr Personal im Justizvollzug und zeitnahe Abschiebungen problematischer Gefangener, bei denen eine Abschiebung gerichtlich angeordnet ist.

Der Dienstherr sollte in erster Linie hinter uns stehen. Und das **Anzeigerecht**, welches JVAs für ihre Bediensteten haben, muss genutzt werden. Im Regelfall kommt es nicht mal bei Brandstiftung zu einer Anzeige.

Dass Vorgesetzte auch mal mit unserem Kunden in den **Jobcentern** ins Gespräch gehen und Fehlverhalten beim Kunden erläutern

Sperrung von Mitarbeiterdatensätzen im Melderegister zum Schutz vor Heimsuchung durch Kunden

Dass der Kunde rausgeschmissen wird oder rechtliche Schritte eingeleitet werden.

Deutlich härteres Vorgehen gegenüber Kunden. Meinerseits gerne bis hin zum Leistungsauschluss.

Kundenkontakt auf ein Minimum reduzieren/Den Kunden nicht mehr einladen zu müssen

Hausverbote gegen Kunden, wenn es zu Beleidigungen usw. gekommen ist

Klarere Regeln bzw. Erlaubnis, Gespräche zu beenden

Konsequenzen für Kunden auch schon bei der Vorstufe – d.h. auch wenn noch nichts passiert ist, sondern nur die Bedrohung da war.

Dass solche Situationen vermieden warden, wenn ein Kunde bereits auffällig ist

Ich wünsche mir, dass die Kunden generell im Gebäude besser geleitet werden (klare Beschilderung, klares "erwünschtes Verhalten") und dass der Sicherheitsdienst besser ausgebildet ist und klarer auftritt. Kunden sind oft schon wütend, bis sie überhaupt bei mir im Büro ankommen, weil die Infothek, der Sicherheitsdienst und Kollegen unterschiedliche Infos geben etc.

Ich wünsche mir, dass nicht jede/r Kundin/Kunde unter Generalverdacht steht und dass keine überzogene Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt werden.





Dass auch **Pflegekräfte** in der Psychiatrie vom Rechtsstaat geschützt werden. Praxisorientierte Behandlungen.

Mehr Medikation für hoch psychotische, agressive Patienten, Unterstützung durch die Ärzte

Bessere medikamentöse Einstellung von Patienten

Dass die Patienten medikamentiv besser eingestellt werden, dass der Beruf eine bessere Lobby hat, mehr Wertschätzung seitens des Arbeitgebers, mehr Gehalt!!!

Kleinere Stationsgrößen; aggressive Patienten auch wirksam behandeln durch freiheitsentziehende Maßnahmen und Medikamentengabe, auch gegen dessen Willen

Eine Psychiatrie ist kein rechtsfreier Raum. Anzeigen sollten immer geprüft werden (sollte Mutwilligkeit vorliegen)

#### Mehr Personal im bayerischen Veterinärbereich

Vorbereitung auf diese Situationen. Bessere Möglichkeiten, die Beleidigungen/Bedrohungen zu ahnden. Supervision und Krisen-Intervention sollte im Veterinärwesen selbstverständlich sein. Konkrete Gefährdungsbeurteilung. Wahrnehmung der Belastung durch Vorgesetzte und Diensteherrn. Risiko erkennen und besser managen.

Dass der Dienstherr nicht weiterhin erwartet, dass das Veterinäramt weitere Nachkontrollen bei Gefährdern ohne Unterstützung der KVB durchführt.

Mehr Mitarbeiternähe der Vorgesetzten in den Behörden. Man hat manchmal den Eindruck, die Führungsebene weiß nicht, wie der Arbeitsalltag an der Basis und im Kundenkontakt abläuft. Es wäre zudem wünschenswert, dass die Arbeitsbereiche, die für den Bürger belastende/ungünstige Entscheidungen treffen müssen (z.B. wenn es um den Aufenthalt in Deutschland geht), im öffentlichen Parteiverkehr besser geschützt werden (z.B. durch entsprechende Einrichtung/bauliche Veränderungen des Arbeitsplatzes), damit die räumliche Distanz zum Kunden gewahrt werden kann.





Rathäuser müssen keine "offenen Häuser" sein. Auch außerhalb der Publikumszeiten laufen wildfremde Menschen durch die Gänge. Nicht jeder ist nett und freundlich. Ein Mann z.B. stand zu allen möglichen und unmöglichen Zeiten bei mir im Büro. Teilweise war ich dann mit ihm allein – ich bin kein ängstlicher Typ, aber ein bisschen komisch war das schon. Im Nachhinein empfinde ich diese Zeit auch als stressig und belastend.

Ich habe wegen der ganzen Gewalt Burnout. Da hat man keine Wünsche mehr.

Es geschieht sowieso nichts

Weniger aufdringliche "Kunden", aber darauf hat der Dienstherr keinen Einfluss.

"Normale", vernünftigere Menschen

Wieder mehr Menschlichkeit und weniger, die nur auf Kosten Anderer leben und dann aggressiv werden, wenn es die Leistung nicht gibt.

Für solche Situationen wird bereits das Möglichste getan, z.B. Gespräche zu Zweit.

Sicherheitskonzept passt in unserer Behörde. Weitere Maßnahmen sind aus meiner Sicht nicht erforderlich, daher keine weiteren Wünsche.

Abgesehen davon, dass ich das natürlich nicht mehr erleben möchte, eigentlich nichts.

Dass so etwas nicht mehr passiert!

Nie mehr so eine Situation. Ich tue alles, um nie mehr in so eine Situation zu kommen. Arbeite an mir.

Möglichst wenige solcher Vorfälle und die nötige Gelassenheit, um ruhig zu bleiben.

Eigentlich nichts, der Umgang von Kolleg\*innen und Teamleitung war vorbildlich

Dass es so bleibt.

Keine Wünsche





# Frage 9:

# Haben Sie sonstige Anmerkungen?

#### Antworten

Dem Freistaat sollte die Gesundheit seiner Beamten mehr bedeuten. Es kann nicht sein, dass es dem Staat nach Erhalt der Lebzeit egal ist, wie die körperliche Verfassung der Beamten ist. Hier wäre z.B. verpflichtender Dienstsport angebracht, aber für so etwas hat man ja leider zu wenig Personal bzw. kein Geld.

#### Mehr Offenheit und Unterstützung vom Dienstherrn

Es ist eine absolute Schande, dass sich ein Bediensteter ständig gegenüber seinem Anstaltsleiter rechtfertigen muss, wenn er beleidigt, bedroht und angegriffen wird!!

Bei Übergriffen, egal welcher Art, sollte eine uneingeschränkte Unterstützung des Dienstherren erfolgen.

Ich finde es beschämend, wie zurückhaltend offenbar Arbeitgeber im öffentlichen Dienst mit dieser Problematik umgehen. Bürgerfreundlichkeit hin und her – an erster Stelle muß im Zweifelsfall immer die Sicherheit und Unversehrtheit der Beschäftigten stehen.

Das Schlimme an solchen Vorfällen ist nicht der "Angriff von außen", sondern das erbärmliche Verhalten von Vorgesetzten, die sich nicht hinter ihre Mitarbeiter\*in stellen, sondern ihre Mitarbeiter\*in zu Bauernopfern machen

**Bossing und Mobbing** am Arbeitsplatz interessiert den Dienstherren nicht im riesigen Geflecht der Ministeriumshysterie. Das wird sich nicht ändern, denn der Ober sticht den Unter und eine Krähe hakt der anderen kein Auge aus.

Ich kann mich über mangelnde Unterstützung durch meinen Dienstherren nicht beschweren.

Der Vorfall wurde im Kollegialen gut geregelt





# Schulungen

Deeskalationstraining/Selbstverteidungsgrundkurs

Für die Selbstverteidigung sollten moderne Systeme wie Krav Maga eingeführt werden. Ein Niveau eines weiß-gelben Gürtels in Ju Jutsu ist hier leider mehr als ungenügend.

#### Dienstsport einführen

Schulung für Vorgesetzte nach Vorbild der freien Wirtschaft

Gut finde ich, dass es ein **Ablaufschema** gibt, was zu tun ist bei Selbstmordandrohung durch Kunden. Das wünsche ich mir auch für den Fall, dass man selbst bedroht wird.

Ich hatte das Gefühl, dass meine Vorgesetzen in ihrem Handeln unsicher waren, da sie **keine genauen Verfahrenshinweise** o.ä. hatten. Diese Unsicherheit in deren Vorgehen erzeugte bei mir zum einen mangelndes Vertrauen bei zukünftigen Vorfällen, zudem wurden dem Täter keine klaren Konsequenzen aufgezeigt.

Es wäre mir persönlich ganz wichtig, dass die Führungsebene klar Grenzen setzt. Der im öffentlichen Dienst stetig steigende Anspruch der "Bürgernähe" und des "Bürgerservices" darf nicht auf Kosten der Sicherheit der Mitarbeiter gehen. In unserem Haus ist z.B. klar geregelt, dass Hunde nicht in das Verwaltungsgebäude mitgebracht werden dürfen. Unsere Referatsleitung und Abteilungsleitung (selber Hundeliebhaber) haben diese klare Regelung auf Anfrage von Bürgern dahingehend aufgeweicht, dass zu Trauungen Hunde mitgebracht werden dürfen. Das hat bei einigen Kolleginnen Unmut erzeugt. Aber keiner sagt etwas, weil man Nachteile befürchtet. Das ist leider so.

Das Thema wird zu sehr heruntergespielt

Solche Vorfälle werden meist unter den Tisch gekehrt

Es wird Vieles gar nicht erst angesprochen.

Fühle mich beim Thema Sicherheit von meinem Arbeitgeber **nicht ernst genommen**. Nach jedem Vorfall in anderen Jobcentern gibt es beschwichtigende Emails, aber sonst passiert nichts.

Der **psychische Druck** ist ungeheuerlich.





Der psychische Druck nimmt immer mehr zu. Unter psychische Gewalt fällt auch die Tatsache, dass wir komplett allein gelassen werden, wenn es Vorfälle gibt. Leider.

Ich habe diese Situationen **beinahe nicht überlebt**. Im Rahmen des psychischen Bewältigungsprozesses habe ich u. a. den Wikipedia-Artikel "Posttraumatisches Wachstum" geschrieben.

Ich bin seit dieser Zeit **psychisch krank** und immer noch in ärztlicher Behandlung. Um jegliche Unterstützung und Ereichterungen vom Dienstherr habe ich kämpfen müssen.

Die Tatsache, dass die oberste Landesbehörde eine echte Stellenevaluierung ablehnt und gleichzeitig die Verantwortung für mangels Personal nicht durchgeführte Kontrollen bei den KVBs liegt, erhöht den Druck vor Ort und das Gefühl der Ohnmacht immens.

Die psychische Gewalt, "Stalking", "unberechtigte Beschwerden/Strafanzeigen" interessieren die bayerische Polizei überhaupt nicht. Da wird man richtig schön **allein gelassen**.

Jeder kämpft für sich allein!!! (Leider!)

Die **Gewaltbereitschaft** wird immer größer, da müsste wirklich mehr getan werden (härtere Strafen).

Ich muss mich darauf einstellen, dass sich solche Situationen häufen.

Nach einer Abnahme solcher verbal eskalierenden Gesprächssituationen nehmen diese Situationen mit sinkenden Kundenzahlen und dadurch Verkomplexierung der Problemlagen in den letzten 3 Jahren wieder zu.

Maßnahmen gegen die Verrohung der Bürger

Gewalt wird mehr

Leider hat der Respekt allgemein abgenommen.

"Unangenehme, angsterzeugende" Situationen nehmen von Jahr zu Jahr zu

Es war erschreckend, aber auch spannend zu verfolgen, wie eine Hetze von tausenden von Menschen gegen Behörden sich aufbauen kann und wie viele Leute sich ohne Reflexion beteiligen.

Es gibt in Deutschland leider keinerlei Respekt mehr gegenüber Mitarbeitern von Behörden. Das Problem sind in erster Linie Menschen mit Migrationshintergrund. Diese sind unantastbar! Keine Behörde, einschließlich der Polizei, wollen da "politisch" angeprangert werden. Deshalb gilt für Migranten in Deutschland das Narrenrecht!





Wir reden über Menschenwürde und Asyl, aber im eigenen Land werden wir beschimpft und angegriffen. Bitte Angriffe verhindern.

Wann werden wir endlich ausreichend durch unseren Dienstherren beschützt, denn die Hemmschwelle der Bevölkerung sinkt immer mehr! Muss erst etwas Schlimmes passieren, bevor endlich gehandelt wird???

Die Menschen werden immer agressiver in ihrem Verhalten und es darf nicht geduldet werden, dass Beschäftigte des öD in welcher Weise auch immer angegriffen werden! Hierfür muss es ein klares Gesetz mit klaren Konsequenzen geben.

### Endlich den Leuten **Perspektive und klare Hilfe** geben

Eine **unabhängige Stelle** müsste geschaffen werden, die sich um diese Vorfälle kümmert und die Betroffenen betreut. Das können nicht Vorgesetzte und Kollegen machen!

Kolleginnen wäre geholfen, wenn sie von externer Stelle Beratungsangebote erhalten

Man bräuchte bei der Stadt eine Stelle, wo man sich hinwenden könnte!

**Zentrale Beschwerde-/Informationsstelle**, örtliche Polizei war überfordert bzw. schlecht informiert

Mehr "Werbung" für Anlaufstellen, an welche sich Mitarbeiter wenden können – präventiv und im Anschluss, um das Erlebte zu verarbeiten und keine Ängste im Arbeitsalltag zu entwickeln.

Es bestehen allgemein große Unsicherheiten bzgl. der rechtlichen Absicherung und Unterstützung von Seiten des Arbeitgebers im Falle solcher Vorfälle.

Es ist unsäglich, dass es einen Personalrat nicht in jeder Stadt/Gemeinde in Bayern gibt.

Sollte es Broschüren zu diesem Thema oder Hilfsangebote und Adressen geben, diese bitte an die Personalvertretungen weitergeben. Bitte Schulleitungen und Personalvertreter diesbezüglich schulen.

Erst durch Hilfestellung von außen war es möglich, das Problem zu lösen. Soweit sollte es nicht kommem müssen. Teilweise verstehen die Kollegen heute noch nicht, was sie falsch gemacht haben sollen





Es sollte höhere **Präventionsmaßnahmen** geben.

Eine offene Diskussion über dienstliche Abwehrmittel wäre wünschenswert.

Das Mitnehmen von Pfefferspray u.ä. hält Dienstvorgesetzter nicht für sinnvoll

Eingangskontrollen, Security, ähnlich Amtsgericht und Jobcenter

Räumliche Verbesserung und damit Schutz der Mitarbeiter durch getrennte Arbeitsplätze

Gewaltschutzvermeidung und -verhalten dürfte primär eine Frage der Persönlichkeit des Mitarbeiters sein. Diese sollten, gerade auch durch regelmäßige Supervision und kollegiale Intervision, befördert werden. Physische Barrieren, wie z.B. Schutzscheiben oder hohe "Theken-Barrieren" in Ausländer- oder Jugendämtern, erscheinen mir häufig eher kontraproduktiv; verstärken sie doch eher das "Machtlosigkeits"-Empfinden eines Bürgers in einer in der Regel für ihn persönlich schwierigen Sitaution und wirken so eher aggressionsfördernd!

Ich hatte nie Angst vor meinen Kunden, aber vielleicht hatte ich auch einfach Glück. Ich bin eigentlich dagegen, Barrieren aufzubauen und Taschenkontrollen durchzuführen, aber solange es respektvoll abläuft, sollte es ok sein. Es ist für die Kollegen, die Angst haben, sicher wichtig, sicher zu sein, dass der Kunde keine Waffe dabei hat. Jetzt, wo ich keinen Kundenkontakt mehr habe, hat ein Freund gesagt, dass er froh sei, dass ich nun nicht mehr dieser Gefahr ausgesetzt sei. (...) Erst gestern hat mir ein Freund erzählt, dass er zufällig einen Kollegen von mir kennt und dass dieser ihm erzählt hätte, dass er Angst hätte und sich ungeschützt fühle und so schnell wie möglich weg wolle vom Jobcenter. (...)

Bei uns gibt es keinen Fluchtweg, besonderst die Eingangszone ist betroffen. Jeder spricht von einem offenen Kundenkontakt, natürlich wollen wir das auch – allerdings wissen wir ebenfalls, dass es sich bei allen Gewaltdelikten um Einzeltäter mit individueller Geschichte handelt und es denen herzlich egal ist. Der Weg wird zu einfach gemacht!

Die Büros bieten keine Fluchtmöglichkeit

Finde die Architektur mit den nicht absperrbaren Verbindungstüren sehr unglücklich, es gibt gewaltfreie Selbstverteidigung, da könnte man mal Kurse anbieten

Außerdem sollte der Sicherheitsdienst besser ausgewählt warden

Damals waren die Wachtmeister in unmittelbarer Nähe zum Büro, wodurch ich mich recht sicher fühlte.





**Mehr Personal** – weniger Wartezeiten – weniger Stress für alle – wirkt wohl auch deeskalierend.

Mehr Gehalt für die tägliche psychisch schwere Arbeit

90% der Probleme entstehen durch fehlendes Personal. Das Grundprinzip würde funktionieren.

Wichtig ist gegenseitiger Respekt und klare Ansagen (freundlich, bestimmt); mehr Personal zur rascheren Bearbeitung der Anliegen und das Aufnehmen der Securities in die Belegschaft

Straftaten gegen Bedienstete werden meiner Meinung nach von der **Justiz** als nachrangig zur auslösenden Grundtat gesehen. Bei Festnahmen wegen diverser Delikte werden diese als vorrangig betrachtet und Widerstand und Gewalt gegen Polizeibeamte als Folge daraus und Berufsrisiko gesehen. Mangelnder Respekt in der Gesellschaft und der Umgang mit Gewalt gegen Staatsbedienstete werden als normal angesehen. Es ist niemandem bewusst, dass er mit dem Angriff und Gewalt gegen Staatsbedienstete den Staat angreift und somit die Demokratie. Oder dies ist bewusst so gewollt, um die Demokratie zu schwächen. Was besonders aus dem linken und rechten radikalen Spektrum auffällt. Dort wird der Staatsbedienstete als Angriffsfläche auf den Staat gesehen, da er andere Institutionen nicht erreichen kann.

Wenn potentielle Angreifer wissen, dass sie dafür überhaupt und **härter bestraft** werden, könnte sie das bremsen.

#### Nulltoleranz

Höhere Mindeststrafandrohung beim tätlichen Angriff auf Vollstreckungsbeamte

Rechtskräftige Verurteilung der Beteiligten im Strafprozess nach Einspruch gegen den Strafbefehl, Zeugenaussage war erforderlich Justiz

Die Verletzungen wurden ärztlich dokumentiert, es wurde Anzeige erstattet. Der Dienstherr hat nichts weiter unternommen, die Regierung wurde meines Wissens nicht informiert.

Letzte Einstellung einer Strafanzeige (psychische Gewalt) mit der Begründung: Im Kampf ums Recht sind Beleidigungen, üble Nachrede gegen Beamte etc. grundsätzlich erlaubt

Leider muss man sogar noch bei einem Dienstunfall kämpfen, dass alles richtig anerkannt wird.





Es ist nicht möglich, sich auf so einen Vorfall vorzubereiten. Jeder Vorfall ist anders. Bei der Verfolgung der Tat werden einem Steine in den Weg gelegt, weil man z.B. den Kunden aufgefordert hat, das Haus zu verlassen, aber dabei das Wort Hausverbot nicht benutzt hat, wird das Verfahren eingestellt. Die Regeln sind nicht nachzuvollziehen. Ich denke selbst, wenn man das mit Polizei, Staatsanwaltschaft usw. abspricht, wird immer irgendwas MEINE Schuld sein und das sollte so nicht vorkommen.

Es sollte wieder wertschätzend über die Arbeit der Angehörigen im öffentlichen Dienst in den **Medien berichtet** werden. Auch **Politiker** sollten sich hier klar positionieren. Ohne einen funktionierenden öffentlichen Dienst können auch Unternehmen nicht wirtschaften. Es geht schließlich um die Garantie und Gewährleistung eines funktionierenden Rechtsstaats.

Anerkennung von der Gesellschaft

Eine **wissenschaftliche Studie** zur Erhebung und langfristigen Dokumentation dieser Vorfälle könnte hilfreich sein

Als Beamter im öffentlichen Dienst hat man ein schlechtes **Image**. Leider wird von Seiten der Politik oder des LRA nicht dagegen getan. Es fehtl der nötige Respekt gegenüber Amtspersonen.

Die Ermittlung und Bekämpfung der Ursachen ist eine **politische Aufgabe**.

Trennung von Politik und Verwaltung, Politkorruption durch Ämterschieberei beenden Mehr Unterstützung durch den Gesetzgeber

Mehr Personal für die **JVA**. Gemeinsam stark, nicht allein und einsam mit 50-80 Gefangenen auf einer Abteilung

Bei der Polizei wird selbst eine Beleidigung als Gewalt in die **Statistik** aufgenommen. Im Vollzug erst dann, wenn ein körperlicher Schaden zu sehen ist. Welch Irrsinn.





Es wird immeer nur von Gewalt gegen Rettungskräfte, also Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst gesprochen, aber wo landen denn die ganzen Angreifer... Bei uns im Gefängnis. Wir werden nie erwähnt...

Der Vollzug muss wieder deutlich strenger werden.

Der Mitarbeiter im **Jobcenter** wird behandelt, als wäre er austauschbar. Kundenfreundlich bleibt auch in so einer Situation der entscheiende Faktor.

Das Sicherheitskonzept = 0, die Kunden dürfen mit den Mitarbeitetn umgehen, wie sie möchten

Grundsätzlich bleibt immer wieder die Angst vor dieser Person, weshalb ich in solchen Fällen wenn möglich immer eine Kollegin oder Kollegen zum Gespräch hinznehme.

Gewalt ist zwar kein Mittel meiner Wahl, aber bei manchen Kollegen und deren Verhalten den Kunden gegenüber wundert es mich sehr, dass nicht mehr passiert. Behandlung von Führungskräften im Falle des Falles lässt bisweilen sehr zu wünschen übrig.

Gefährlich sind psychisch kranke Menschen, da man deren aktuelle Disposition oft nicht einschätzen kann und da wir mit Menschen arbeiten, die nichts mehr zu verlieren haben und dadurch keine Hemmungen mehr kennen. Ein effektiver Zusammenschluss zwischen Betroffenen, Verwandten, Ärzten, Bekannten, ... wäre hilfreich, um Menschen in besonderen Lebenssituationen helfen zu können.

Kunden, die psychisch oder körperlich gegen Beschäftige vorgehen, sollten auch eine Zeit lang keine Leistungen bekommen. Ein reines Hausverbot belohnt Kunden noch, denn dann müssen Sie keine Termine wahrnehmen.

Ich finde, dass die Türen einer **Schule** nicht für alle geöffnet sein sollten.

Eltern sollten nicht grundsätzlich (siehe diverse Urteile) Lehrer beschimpfen dürfen

Viele Eltern haben ihre Kinder nicht ausreichend erzogen.

Man braucht mehr Personal an Beratungslehrern, Schulpsychologen und Sozialarbeitern um die überforderten Eltern aufzufangen.





Auch verbale Entgleisungen sind Gewalt und werden leider oft verharmlost oder mit der Pubertät entschuldigt. Stärkere Kontrolle der Seminarlehrer hinsichtlich ihres Verhaltens gegenüber Referendaren.

Klare Grenzen sollten festgelegt werden für das Verhalten von Schülern.

Ich erstattete Strafanzeige. Während der Gerichtsverhandlung, zu der ich als Zeugin geladen war, entschuldigte sich der Schüler für alle Vorwürfe und nahm diese zurück.

Solche Seminare und Fortbildungen sollten für Lehrer in schwierigen Klassen auch angeboten werden. Selbstverteidigung wäre sicher auch eine gute Fortbildung.

Meine Ausführungen beziehen sich nicht nur auf meine Erfahrungen. Unter dem Schulleiter meiner Schule hatten noch weitere Kolleginnen und Kollegen zu leiden, mehr oder weniger.

Mir wäre es sehr recht, wenn man als Lehrkraft für besondere Aufgaben nicht wie Kollegen 3. Klasse behandelt würde.

Schulleiter sollte auf solche Problemfelder hingewiesen und zur Menschlichkeit ausgebildet werden. Schließlich bin ich auch ein Mensch, oder???

Mobbing, ausgehend von der Schulleitung, wird immer noch tabuisiert. Die seelischen Schäden, die dadurch verursacht werden, sind gravierend

Seit dem Wechsel der Schulleitung funktioniert das für mich gut

Bei Berufung von Professoren und Abteilungsleitern an **Hochschulen** strenge Maßstäbe bei Bewertung von Führungskompetenz

Mehr Ressourcen in die **Kindergärten, Kitas und Grundschulen**, koordinierte Förderung von Problemschülern, Sanktionen gegenüber unwilligen Eltern (Kindergeld?)

Gerade bei **Tierschutzkontrollen** kommt es sehr oft zu brenzligen Situationen. Die Besitzer fühlen sich zu unrecht beschuldigt und sind häufig mindestens verbal aggressiv. Wie auch in anderen Berufen (Polizei, Feuerwehr) ist der fehlende Respekt gegenüber anderen Personen nicht vorhanden. Dazu kommt noch ein schlechtes Image des öffentlichen Dienstes.

Polizeibeamte sollten besser über Gefährdungssituationen bei amtlichen Kontrollen der Veterinärämter unterrichtet sein.





Es handelt sich um ein gesellschaftliches Problem; Respekt und Rücksichtnahme sind nicht mehr im Verhaltensrepertoire des moderen Menschen vorgesehen; Polizei geht inzwischen nur noch mit voller Schutzausrüstung (kugelsichere Weste, Waffe, Reizgas) in Einsätze bei Tierschutzkontrollen mit!

Das ist leider kein Einzelfall. Jeder Amtstierarzt wird im Tierschutzbereich des Öfteren verbal oder körperlich angegriffen. Man muss immer auf alles gefasst sein, was durch die angespannte Lage der Landwirte auch nicht besser wird. Manche Landwirte agieren nach dem Motto: "Was hab ich noch zu verlieren" mit deutlich geringerer Hemmschwelle als früher.

Wir kommen regelmäßig in Kontrollsituationen, die hoch emotional aufgeladen sind und wo die Situation kurz vor dem Kippen steht. Sollte es dann zu Gewaltanwendungen kommen, sind wir gänzlich ungeschützt (keine psychologischen/körperlichen Schulungen, keinerlei Schutz vor Messerangriffen). Eigentlich ist es gegenwärtig ein reines Glückspiel, wie die Situation ausgeht.

**Pflegekräfte** in der **Psychiatrie** fühlen sich von Politik, Medien und Ärzten oft ausgenutzt oder im Stich gelassen.

Wir sind täglich mit verbalen und auch tätlichen Angriffen konfrontiert.

Es sollte eine Schulung geben. Gewalt am Arbeitsplatz ist in der Pflege sehr oft.

Die Probleme in der **Lebensmittelüberwachung** müssen publik werden.





Ich selber komme so gut wie nie in solche Situationen

Ich fühle mich relativ sicher, aber ich glaube, wenn mich wirklich jemand angreifen will, werde ich mich kaum schützen können

Werden jetzt besser vorbereitet.

Der Fragebogen ist erheblich kürzer als erwartet

Ich bezweifle, dass sich etwas ändern wird. Nette Umfrage, um den Schein zu wahren.

Ihre Umfrage ist sehr dürftig mit Fragen ausgelegt und bezieht sich nur auf einen Vorfall! Wir Amtstierärzte sind täglich vielen Gefahren ausgesetzt. Sie sollten Ihre Umfrage, wenn das Interesse tatsächlich vorhanden ist und nicht reine Lippenbekenntnisse bedienen soll, ggf. nach den einzelnen Berufsgruppen abfragen. Leider geht aus Ihrer Umfrage nicht hervor, ob aufgrund der Umfrage Verbesserungen für uns Beamte angestrebt werden sollen und wenn ja, von wem? Meines Wissens sind die Bedrohungen und Gewalttaten im Dienst bekannt, ohne dass sich Verbesserungen für uns ergeben!

Wieso kann man hier nicht mehr Vorfälle angeben? Das war nur der krasseste... hätte noch mehr zu Erzählen gehabt ;-)

#### **Wichtiges Thema!**

Vielen Dank, dass Sie dieses heikle Thema bearbeiten!

Danke!

Thema noch mehr thematisieren



