

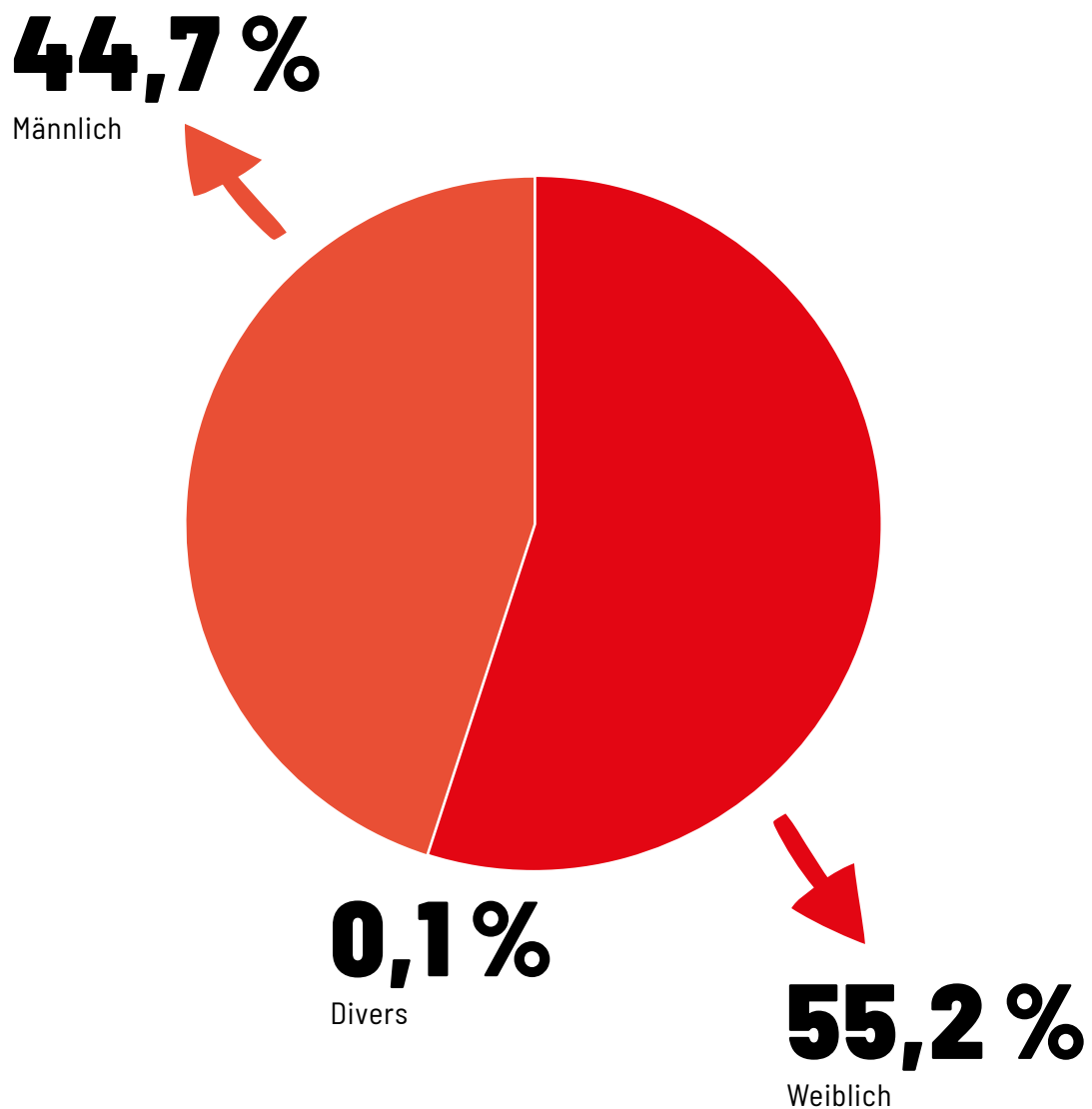
Umfrage

**GEWALT GEGEN  
BESCHÄFTIGTE  
IM ÖFFENTLICHEN UND  
PRIVATISIERTEN SEKTOR**

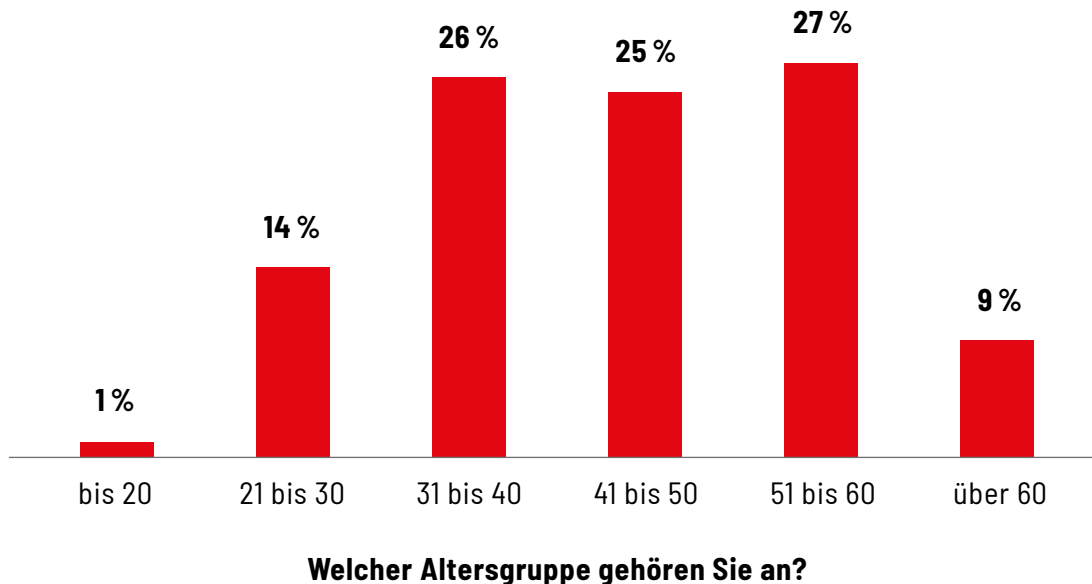
## Zur Umfrage

Im Auftrag des DGB hat das uzbonn über 2.000 Beschäftigte aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors zu ihren Erfahrungen mit Respektlosigkeiten und Gewalt befragt.

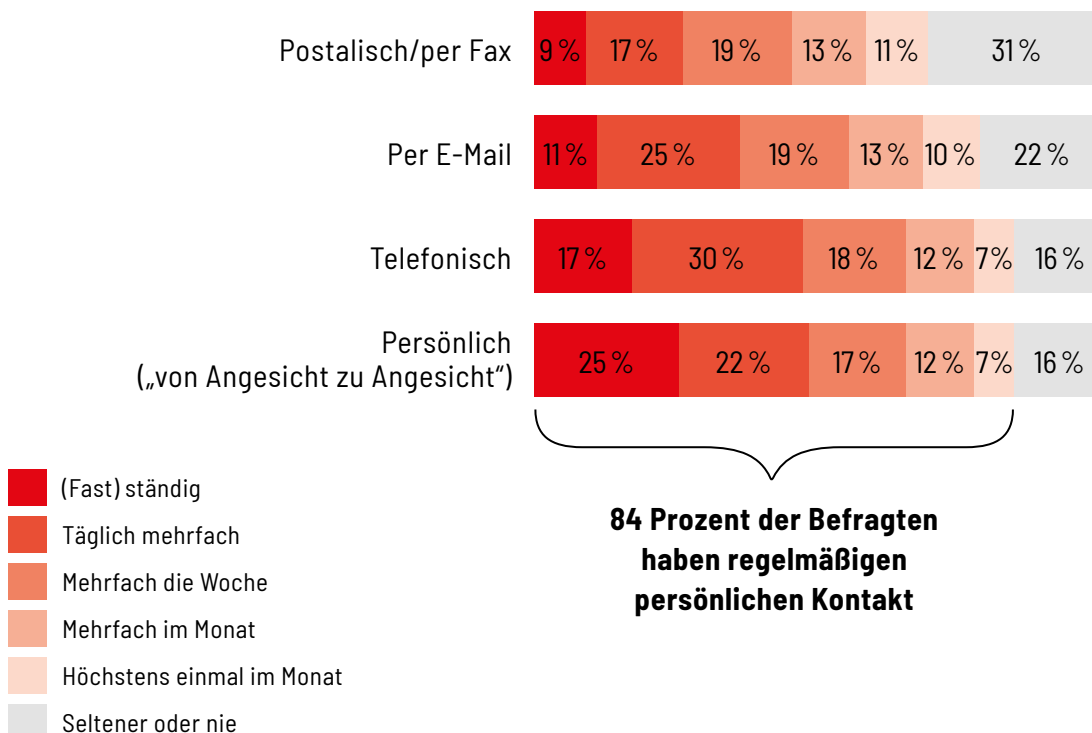
## Verteilung nach Geschlecht



## Verteilung nach Alter



## Häufigkeit des Kontakts mit Bürgerinnen und Bürgern



## Die wichtigsten Erkenntnisse

**Das Problem:** **67 Prozent** der Beschäftigten haben in den letzten zwei Jahren **Beleidigungen, Bedrohungen** und tätliche **Angriffe** erlebt.

**Der Trend:** **57 Prozent** sagen, die **Gewalt** hat in den letzten zehn Jahren **zugenommen**.

**Die Folgen:** Zu den häufigsten Folgen gehören Schlafstörungen und Stress. **30 Prozent** werden **krankgeschrieben** und **15 Prozent** brauchen stationäre oder psychotherapeutische **Behandlung**.

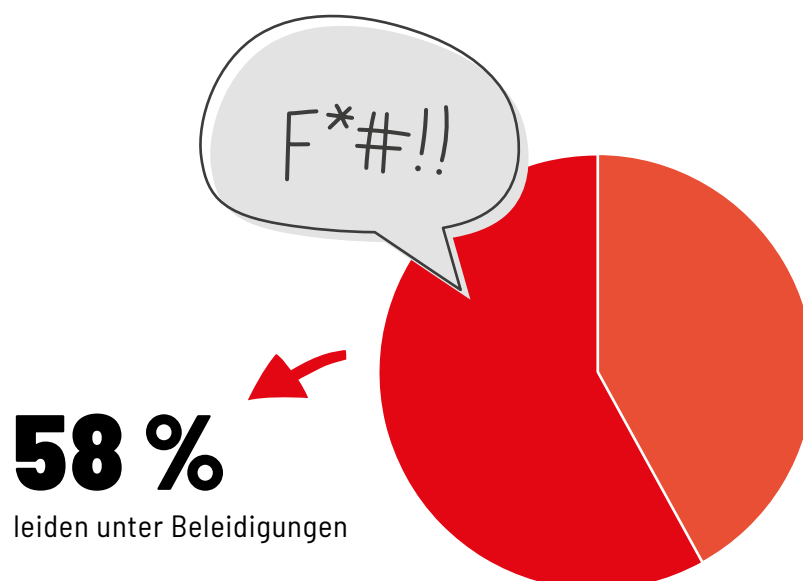
**Die Dienststellen:** **34 Prozent** der Betroffenen **meldete** ihren Vorgesetzten **Übergriffe nicht**, da sie nicht mit Unterstützung rechneten.

**Die gesellschaftlichen Ursachen:** Über **80 Prozent** machen mangelnden **Respekt** für Mitmenschen und **Frust** über den Staat für Übergriffe verantwortlich.

**Die Antwort:** **79 Prozent** der Betroffenen **fordern** mehr **Schulungen, Sicherheitstechnik und Personal**.

## Art der Übergriffe und Trendveränderung

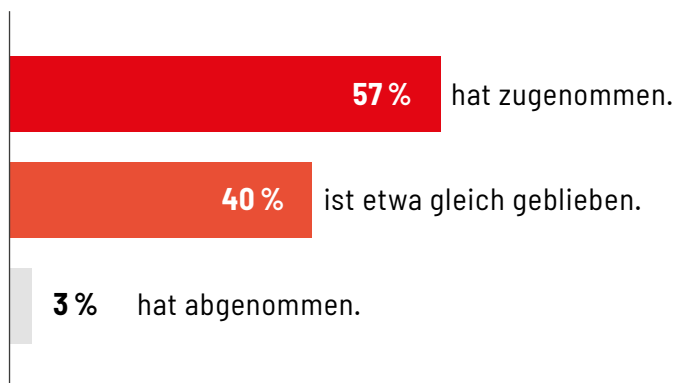
Mehr als die Hälfte aller Befragten wurde in den letzten zwei Jahren beleidigt oder angeschrien. Einem knappen Drittel wurde mit Gewalt gedroht. Sogar die seltenste Übergriffsform – Angriffe mit Waffen – hat ca. jede und jeder 20te Beschäftigte in diesem Zeitraum bereits erlebt.



	<b>Insgesamt</b>
Beleidigung	<b>58,0 %</b>
Anschreien	<b>55,6 %</b>
Androhung von Gewalt	<b>30,0 %</b>
Körperliche Bedrängung	<b>25,7 %</b>
Beschädigung von Eigentum/Arbeitsmitteln	<b>20,6 %</b>
Anspucken	<b>13,0 %</b>
Schlagen/Treten	<b>11,7 %</b>
Sexuelle Belästigung	<b>10,0 %</b>
Veröffentlichung privater Daten	<b>9,6 %</b>
Stalking	<b>8,9 %</b>
Bedrohung mit Waffe (ohne Angriff)	<b>7,4 %</b>
Angriff mit Waffe	<b>4,7 %</b>

Mit **57 Prozent** sagen über die Hälfte der Befragten, die **Gewalt habe** in den letzten Jahren **zugenommen**. 62 Prozent sehen den Bedarf, die Sicherheit der Beschäftigten zu erhöhen.

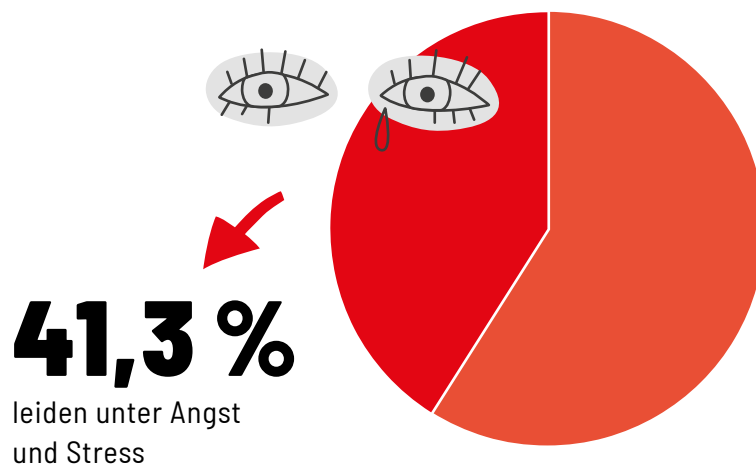
### Gewalt gegenüber mir, Kolleginnen und Kollegen ...



## Folgen

Sehr viele betroffene Beschäftigte kämpfen nach Übergriffen mit Angst, Stress und Schlafstörungen. Knapp ein **Drittel wird krankgeschrieben**, rund **15 Prozent benötigen stationäre medizinische oder psychotherapeutische Behandlung**. Angesichts der angespannten Personalsituation im öffentlichen Sektor besonders alarmierend:

**Mehr als ein Drittel wollte als Folge der Übergriffe sogar die Tätigkeit wechseln.**



	Insgesamt	Länger als 6 Wochen nach Vorfall
Stationäre Behandlung	<b>9,0 %</b>	1,8 %
Psychotherapeutische Behandlung	<b>11,9 %</b>	5,2 %
Ängste, zur Arbeit zu gehen	<b>26,6 %</b>	4,1 %
Krankschreibung	<b>29,4 %</b>	4,1 %
Einschränkungen bei der Arbeit	<b>30,1 %</b>	5,0 %
Wunsch, die Arbeitsstelle zu wechseln	<b>33,8 %</b>	10,3 %
Wunsch, die Tätigkeit zu wechseln	<b>36,4 %</b>	9,6 %
Angst und Stress	<b>41,3 %</b>	6,9 %
Schlechter Schlaf	<b>57,8 %</b>	11,9 %

## Umgang in den Dienststellen

Nur in **66 Prozent** der Fälle erfahren Vorgesetzte von Übergriffen. Auch dann fühlen sich viele Beschäftigte von diesen nicht ernst genommen oder erhalten keine passenden Hilfsangebote.

Erfahren Vorgesetzte von Übergriffen, dann ...	Ja	Nein
... fühlten sich Beschäftigte von diesen ernst genommen.	<b>79,4 %</b>	<b>20,6 %</b>
... erhielten Beschäftigte von diesen Hilfe und Unterstützung.	<b>73,6 %</b>	<b>26,4 %</b>
... erhielten Beschäftigte von diesen passende Hilfsangebote.	<b>62,9 %</b>	<b>37,1 %</b>

### Dienststellen verfügen über Dienstanweisungen oder einen Notfallplan im Fall von Übergriffen

Ja	<b>51,1 %</b>
Nein oder unbekannt	<b>48,9 %</b>

Aus **Resignation** unterrichteten **33 Prozent** der Beschäftigten ihre Vorgesetzten nicht über Vorfälle.

### Beschäftigte unterrichteten Vorgesetzte nicht über Vorfälle, weil ...

„Dadurch passiert eh nichts, was mir oder Kolleginnen und Kollegen hilft.“	<b>67,1 %</b>
„Das wird sowieso nicht ernst genommen.“	<b>54,8 %</b>
„Sowas gehört einfach zur Arbeit dazu.“	<b>53,5 %</b>
„Über sowas wird bei uns nicht gesprochen.“	<b>43,2 %</b>

## Ursachen

Fast alle Betroffenen vermissen den gesellschaftlichen Respekt gegenüber anderen Menschen und gegenüber Beschäftigten im Dienst der Gesellschaft. Der Rückzug des Staates hat großen Einfluss auf das gestiegene Risikoempfinden: Mangelndes Personal, Ausstattung, Services und ein hoher Bürokratieaufwand werden häufig als Auslöser für Aggressionen bei Bürgerinnen und Bürger erachtet.

### Worin Betroffene die Ursache für die Gewalt sehen

In der Gesellschaft mangelt es teilweise an Respekt ...	
... gegenüber anderen Menschen.	<b>92,0 %</b>
... gegenüber den Vertreterinnen und Vertretern des Staates.	<b>88,3 %</b>
In Teilen der Gesellschaft ist die Hemmschwelle zu aggressivem Verhalten niedrig.	<b>87,7 %</b>
An Beschäftigten des öffentlichen Dienstes wird der Frust am Staat/dem System ausgelebt.	<b>86,2 %</b>
Bürgerinnen und Bürger sind frustriert/aggressiv, weil ...	
... es zu wenig Personal gibt.	<b>71,5 %</b>
... der bürokratische Aufwand als zu hoch oder zu kompliziert empfunden wird.	<b>70,1 %</b>
... ihnen Angebote/Services fehlen.	<b>43,7 %</b>
... Technik und Ausstattung fehlen oder mangelhaft sind.	<b>39,7 %</b>
Beschäftigte sind vom Arbeitgeber nicht genügend in Deeskalationsmaßnahmen unterwiesen worden und reagieren in bedrohlichen/bestimmten/“brenzligen“ Situationen nicht ideal/“falsch“.	<b>28,1 %</b>
Aufgrund hoher Arbeitsbelastung agieren Beschäftigte manchmal aggressiv gegenüber Bürgerinnen und Bürgern.	<b>17,7 %</b>



## Was fordern die Beschäftigten?

Beschäftigte wünschen sich eine ganze Reihe an Maßnahmen zur Erhöhung ihrer Sicherheit, allen voran mehr Schulungen und Notfallanweisungen sowie mehr Sicherheitstechnik.

Dienst- und Handlungsanweisungen für Notfälle	<b>83,1 %</b>
Schulungen zu Deeskalationsmaßnahmen	<b>81,8 %</b>
Sicherheitstechnik (z. B. Alarmknopf/Personenschleusen)	<b>80,7 %</b>
Mehr Personal	<b>73,5 %</b>
Schutz- und Sicherheitspersonal	<b>71,4 %</b>
Sichere Gestaltung des Arbeitsplatzes	<b>67,4 %</b>
Bessere Arbeitstechnik und Ausstattung	<b>63,2 %</b>

## Pressekontakt

**Jan Piegsa**

Pressesprecher

Telefon: 030 24060 216

E-Mail: [jan.piegsa@dgb.de](mailto:jan.piegsa@dgb.de)

