

DGB-Internes Arbeitsdokument

Fragen-Antworten-Katalog zur DGB-Initiative:

Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch!

Masterversion

Version 1.7 vom 22.03.2022

Deutscher Gewerkschaftsbund



Versionsnummernkontrolle

Nr.	Datum	Dokumentenname	Bearbeiter
001	2020-01-15	2020-01-15_DGB_Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_001	Alexander Boettcher
002	2020-02-19	2020-02-19_DGB_Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_002	Alexander Boettcher
003	2020-05-20	2020-05-20_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_003	Henriette Schwarz
004	2022-01-24	2022-01-24_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_004	Viktor Böse
005	2022-02-16	2022-02-16_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_005	Alexander Boettcher
006	2022-02-23	2022-02-23_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_006	Viktor Böse
007	2022-03-22	2022-02-23_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_007	Viktor Böse
007b	2022-03-22	2022-02-23_DGB-Fragen-Antworten-Katalog_Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch_007b	Viktor Böse

Funktionen des Fragen-Antworten-Katalogs

- Der Fragen-Antworten-Katalog (kurz: FAK) dient als Basisdokument für die Kommunikation mit der Öffentlichkeit und stellt für alle internen Projektbeteiligten einheitliche und abgestimmte Sprachregelungen zur Verfügung.
- Der FAK greift die zentralen Argumente aus dem Kommunikationskonzept und dem Narrativ auf und stellt damit die argumentative Konsistenz über alle Kommunikationsanlässe hinweg sicher.
- Der FAK dient als Verzeichnis für sachlich geprüfte Formulierungen. Diese können und sollen für die Beantwortung von Presseanfragen, für die Basispräsentationen sowie für die Ausarbeitung redaktioneller Inhalte genutzt werden.
- Der FAK ist ein lebendiges Dokument. Das heißt, dass Dokument wird fortlaufend ergänzt und aktualisiert. Die hier getroffenen Aussagen entsprechen der Meinung des DGBs zum Zeitpunkt der Publikation dieses Dokumentes und sind mit den jeweiligen Projektverantwortlichen der Gewerkschaften EVG, GdP, GEW und ver.di abgestimmt.

Regeln für die projektinterne Kommunikation

Freigabe

- Der FAK wird mit den Verantwortlichen des DGB abgestimmt und nur von diesen freigegeben.

Sprachstil

- Die Antworten des DGB sind grundsätzlich sachlich, neutral und verständlich zu formulieren. Bestimmte Forderungen oder Aussagen können je nach Sachlage zugespitzt werden.

Optimierung

- Fragen und Nachfragen in persönlichen Gesprächen, von Journalisten und bei Veranstaltungen sind systematisch zu erfassen und auf eine Anpassung des FAK hin zu überprüfen. So wird sichergestellt, dass Fragen sukzessive ergänzt und inhaltliche Lücken geschlossen werden.

Zuständigkeiten

- Der FAK dient dazu, im Rahmen des First-Level-Supports Fragen standardisiert und qualifiziert zu beantworten. Jan Piegsa, Henriette Schwarz und Alexander Boettcher sind auf Seiten des DGB die AnsprechpartnerInnen für alle inhaltlichen Fragestellungen.

Geltungsbereich

- Der DGB wird nur Fragen beantworten, die sich auf ihren unmittelbaren Verantwortungs- und Kompetenzbereich beziehen.



Inhalte

I.	Narrativ – Worum es uns geht.....	5
II.	Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor	6
a.	Hintergrund	6
b.	Zahlen, Daten, Fakten	7
c.	Ursachen	14
d.	Aktivitäten von DGB und Gewerkschaften	16
III.	Initiative	19
a.	Hintergrund	19
b.	Botschaft.....	19
c.	Zielgruppen	20
d.	Forderungen	21
e.	Ziele	23
f.	Umsetzung	24
g.	Verlauf	25
IV.	Best Practices.....	27
a.	Allgemein	27
b.	Akteure	27
c.	Best Cases	34
V.	AnsprechpartnerInnen.....	36

I. Narrativ – Worum es uns geht

Die Initiative: Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch!

2020 erreichte die Zahl der Gewalttaten gegen Beamtinnen und Beamte der Polizei mit 38.960 zum wiederholten Male einen Höchststand¹, Übergriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Bahn haben zwischen 2015 und 2019 um 36 Prozent zugenommen² und auch viele andere Beschäftigte im Dienst der Allgemeinheit fühlen sich im Berufsalltag nicht mehr sicher. Dazu gehören beispielsweise Rettungskräfte, Feuerwehrleute oder Beschäftigte der Ordnungsämter, die während des Einsatzes immer öfter angepöbelt werden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von öffentlichen Verkehrsbetrieben und Entsorgungsunternehmen, die während ihrer Arbeit attackiert werden, Lehrerinnen und Lehrer, die sich durch Eltern oder Schüler bedroht fühlen oder Beschäftigte in Jobcentern, Bürgerämtern, Bädern, bei den Gerichten und in Justizvollzugsanstalten, die beleidigt und angegriffen werden. Die Statistik und auch die täglichen Erfahrungen unserer Mitglieder sprechen eine deutliche Sprache: Gewalt ist für die Beschäftigten, auf die sich unsere Gesellschaft tagtäglich stützt, Alltag geworden.

Die bereits angespannte Lage hat sich für viele Beschäftigtengruppe in der Corona-Pandemie noch verschlechtert und viele Beschäftigte sahen sich beim Durchsetzen von Schutzmaßnahmen oder im Kontakt mit aggressiven und radikalisierten Bürgerinnen und Bürgern einer neuen Qualität der Gewalt ausgesetzt.

Der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften sehen diese Entwicklung mit Sorge. Die Ursachen für die Übergriffe sind vielfältig: Personalmangel, schlechte Ausstattungen, empfundene Schlechtleistungen wie Zugverspätungen. Dazu kommt ein spürbar raueres Miteinander im öffentlichen Raum. Beschäftigte sind immer häufiger der Frustration und Aggression von Bürgerinnen und Bürgern ausgesetzt und zu oft nicht ausreichend vorbereitet und geschützt. Klar ist: Wir brauchen mehr Respekt und sichere Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten.

Vor diesem Hintergrund hat der DGB mit seinen Mitgliedsgewerkschaften auf seinem Ordentlichen Bundeskongress im Jahr 2018 beschlossen, die Problematik in die Öffentlichkeit, die Dienststellen und in die Politik zu tragen. Mit einer breit angelegten Initiative machen wir deutlich, was die Beschäftigten des öffentlichen und privatisierten Sektors täglich für die Gesellschaft leisten – und was sie im Gegenzug erfahren.

Unser Slogan lautet: **Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch**. Diese grundlegende Einsicht vermitteln wir an die Öffentlichkeit und wollen so eine Einstellungsänderung hin zu mehr Respekt und Verständnis anstoßen. Doch auch Arbeitgeber, Dienstherrn und letztendlich die politischen Entscheidungsträger sollen wieder verstärkt sensibilisiert und an ihre Verantwortung für die Beschäftigten erinnert werden, um konkrete Arbeitsverbesserungen durchzusetzen.

Ein wesentlicher Teil der Initiative sind Plakatkampagnen, welche echte Beschäftigte und ihre Erfahrungen in den Mittelpunkt stellen. Darüber hinaus kommunizieren wir unsere Botschaft

¹ https://www.bka.de/DE/Presse/Listenseite_Pressemitteilungen/2021/Presse2021/210930_BLBGewalt_gg_PVB.html

² Deutsche Bahn: Lagebild Körperverletzungen gegen DB-Mitarbeiter 2019

im Internet und den sozialen Medien, in Printprodukten und treten auf Veranstaltungen mit Betroffenen und politisch Verantwortlichen ins Gespräch ein.

II. Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor

a. Hintergrund

1. Worum geht es?

Betrachtet man die bloßen Zahlen der Polizeilichen Kriminalstatistik leben wir heute in der sichersten Bundesrepublik seit langem. Die Kriminalität nimmt ab. Langsam aber stetig. Und trotzdem stellen wir eine unübersehbare Verrohung der Gesellschaft fest, die sich in den letzten Jahren statistisch auch durch die hohe Zahl von Beleidigungen und Gewaltdelikten gegenüber Beschäftigten im öffentlichen und privatisierten Sektor bemerkbar macht. 2020 wurde erneut eine Rekordzahl (siehe b) von Polizistinnen und Polizisten Opfer einer Gewalttat. Die Zahl der Angriffe auf Beschäftigte bei der Bahn hat zwischen 2015 und 2019 um 36 Prozent zugenommen.³ Aber auch gegenüber Beschäftigten aus Feuerwehr, Rettungskräften, dem Zoll, dem öffentlichen Nahverkehr oder in Krankenhäusern nehmen Übergriffe zu. Immer häufiger werden diejenigen zum Ziel von Beleidigungen, Drohungen und tätlichen Angriffen, deren Arbeit uns allen zugutekommt. **Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage im Auftrag des DGB (siehe Frage 6).**

2. Was ist gemeint, wenn von Gewalt oder Respektlosigkeiten gegenüber Beschäftigten gesprochen wird?

Berlin: Erneut gewalttätiger Übergriff auf Mitarbeiter des Bezirksamtes. Rostock: Jugendliche treten Busfahrer ins Gesicht. Augsburg: Betrunkener beleidigt und schlägt Polizisten mehrfach. Nordhausen: 17-Jähriger bedroht Erzieherin. Leipzig: Maskenverweigerer schlägt Zugbegleiterin. Das sind nur einige Meldungen aus Zeitungen aus den vergangenen Jahren über Angriffe auf Beamtinnen und Beamte, Behördenmitarbeiterinnen oder -mitarbeiter sowie andere Beschäftigte im Dienst der Allgemeinheit bei ihrer Arbeit.

Diese Beispiele zeigen: Gewalt am Arbeitsplatz kennt viele Facetten. Wir unterscheiden dabei zwischen psychischer Gewalt (Beleidigung, Nötigung, Drohung, Abwertungen und Belästigungen) und physischer Gewalt (tätliche Angriffe, Übergriffe mit Gegenständen, Händen oder Füßen). Wichtig dabei: Gewalt ist immer subjektiv. Schon eine Drohung oder Beleidigung kann als Gewalt empfunden werden.

3. Wer ist konkret Betroffen?

Betroffen sind alle Beschäftigtengruppen im öffentlichen Dienst, also etwa Polizeibeamtinnen und -beamte und Verwaltungsangestellte, sowie im privatisierten Sektor, beispielsweise Beschäftigte im öffentlichen Nahverkehr oder bei der Bahn. Polizeibeamtinnen und -beamte sind im Hinblick auf die Quantität von Übergriffen und Respektlosigkeiten vermutlich am stärksten Betroffen. Mit über 38.960 verzeichneten Delikten und mehr als 80.000 Opfern wurde 2020 ein neuer Höchststand erreicht. Aber

³ Deutsche Bahn: Lagebild Körperverletzungen gegen DB-Mitarbeiter 2019

immer wieder und immer öfter werden auch die Beschäftigten der Jobcenter, der Rettungsdienste oder bei der Bahn und kommunale Entsorgungsunternehmen bei ihrer Arbeit beleidigt oder körperlich angegriffen. Es gibt kaum eine Berufsgruppe, die nicht betroffen ist. Auch in Krankenhäusern, Schulen und Bussen nehmen Respektlosigkeit und Übergriffe zu.

Eine Liste ohne Anspruch auf Vollständigkeit:

- Feuerwehr und Rettungskräfte
- Krankenpflege
- Polizeidienst
- Stadtreinigung
- Zugbegleitung und Fernverkehr
- Ordnungsdienst
- Öffentlicher Personennahverkehr
- Verwaltung: Jobcenter, Rentenversicherung, usw.
- Sozial- und Erziehungsdienst
- Weitere Berufe: Badeaufsicht, Tierpflege, Friedhofsgärtnerei, Standesamt, Försterei

b. Zahlen, Daten, Fakten

4. Gibt es Zahlen?

Die in Frage 2 beschriebenen Respektlosigkeiten und Übergriffe werden nur unzureichend statistisch erfasst, ein umfassendes und vor allem einheitliches Lagebild wird dadurch erschwert. Aktuell muss man sich auf verschiedene Quellen und Auswertungen stützen.

Maßgeblich durch den Druck der DGB-Initiative beeinflusst, gab das Bundesinnenministerium 2021 eine Studie zur Gewalt gegen Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft in Auftrag. Die Ergebnisse werden Mitte 2022 erwartet.

Dabei gilt grundsätzlich: Laut Polizeilicher Kriminalstatistik sinkt die Kriminalität in Deutschland jährlich. In diesem Zusammenhang verzeichnete die „Gewaltkriminalität“ 2020 insgesamt 176.672 Fälle – ein Rückgang um 2,4 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (vgl. PKS 2019). Wir leben statistisch gesehen aktuell in der sichersten Bundesrepublik seit ihrer Gründung.

Im Gegensatz dazu steigen aber Übergriffe auf Beschäftigtengruppen, im öffentlichen und privatisierten Sektor.

Hier gilt bundesweit:

- 2020 wurden 84.831 **Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte** Opfer von vollendeten oder versuchten Gewalttaten – ein neuer Rekord. Zum Vergleich: 2011 lag der Wert noch bei 52.556. Ein Teil der erfassten Straftaten geht jedoch auf eine Gesetzesänderung zurück, welche neue Straftatbestände geschaffen und alte ausgeweitet hat. Die Zahlen sind daher nur eingeschränkt mit den Vorjahren vergleichbar (vgl. Bundeslagebild 2018: Gewalt gegen Polizeivollzugsbeamtinnen und Polizeivollzugsbeamte).
- Die Zahl der Körperverletzungen gegen **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bahn** steigt seit Jahren kontinuierlich und hat zwischen 2015 und 2019 um 36 Prozent zugenommen. 2019 gab es 2.558 Fälle.⁴
- 60 Prozent der **Beschäftigten in Jobcentern** gaben 2011 an, sich gelegentlich bedroht zu fühlen (DGUV, 2011). In einer Antwort auf eine **kleine Anfrage der FDP-Bundestagsfraktion vom 06.11.2019**, erklärte die Bundesregierung, dass auf Basis gemeldeter Übergriffe in Jobcentern im Zeitraum vom 26. September 2012 bis zum 15. Oktober 2019 über folgende Vorfälle in Jobcentern Kenntnis erlangt hat: 2012 wurde ein Todesfall erfasst. 2014 ein Todesfall, drei Körperverletzungen, eine Gewaltandrohung und ein Sachstand. 2016 wurden eine Körperverletzung, drei Gewaltandrohungen, eine Bombendrohung und ein **Sachschaden** erfasst. 2019 wurden vier Körperverletzungen, zwei Gewaltandrohungen, zwei Bombendrohungen sowie zwei Sachschäden erfasst. Fakt ist, dass die erfassten Zahlen steigen. Dennoch betont die Bundesregierung: „Ob und in welcher Art in Jobcentern Übergriffe oder Bedrohungslagen statistisch erfasst werden, ist individuell unterschiedlich.“ (Vgl. [Drucksache 19/14769](#))

Eine Statistik der DGUV zeigt, dass es zwischen 2009 und 2018 2.586 Gewaltvorfälle gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Dienst gab. Die Bundesregierung betont in einer [Antwort auf eine Anfrage aber](#), dass diese Zahl aber deutlich unterkalkuliert ist: „Es werden nur Fälle von Versicherten in der Gesetzlichen Unfallversicherung und mit einer Abwesenheit vom Arbeitsplatz von mindestens drei Tagen erfasst. Unfälle von Beamtinnen und Beamten gehen nicht in die Statistik ein. Außerdem wird ein Großteil der Gewalterlebnisse, insbesondere die häufigste Gruppe der verbalen Gewalt, in der Regel nicht als meldepflichtige Unfälle registriert. Es ist von einer höheren Anzahl von Übergriffen im Sinne der Fragestellung auszugehen.“

- Über 10.000 Beschäftigte erlitten 2017 einen “meldepflichtigen Arbeitsunfall während einer betrieblichen Tätigkeit durch die Einwirkung von physischer oder psychischer Gewalt” (DGUV, 2017). Seitdem gab es keine aktualisierte Erfassung dieser Vorfälle.
- Laut einer repräsentativen Befragung unter **Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Berliner Ordnungsämter** erlebten 5 Prozent der Befragten physische Gewalt, 65 Prozent psychische Gewalt und 30 Prozent sogar beides (Mikkeleitis, 2016).

Darüber hinaus kommt eine **Befragung** der Konrad-Adenauer-Stiftung unter rund 1.000 Wahlberechtigten Ende 2019 zum Ergebnis, dass der Respekt und der Anerkennung vor

⁴ Deutsche Bahn: Lagebild Körperverletzungen gegen DB-Mitarbeiter 2019

Uniformträgern und anderen Berufsgruppen im Dienst der Gesellschaft sinkt. Die Meinungsforscher wollten dazu nicht nur wissen, welche Berufsgruppen "sehr viel", "viel", "etwas", "wenig" oder "sehr wenig" Respekt genießen. Lehrer und Polizisten kommen - nimmt man die Werte für "viel" und "sehr viel" Respekt zusammen - nicht einmal auf 50 Prozent. Selbst Rettungskräfte kommen auf nicht mehr als 57 Prozent. (Vgl. KAS 2019). Der sinkende Respekt ist aus Sicht des DGB auch ein Indiz für steigende Übergriffe.

Und schließlich bestätigt eine 2020 im Auftrag des DGB durchgeführte Befragung zu dem Ergebnis, dass 67 Prozent der befragten Beschäftigten in den letzten zwei Jahren Beleidigungen, Bedrohungen und tätliche Angriffe erlebt haben und 57 Prozent sagen, dass die Gewalt in den letzten zehn Jahren zugenommen hat (Siehe Frage 6).

5. Erfassen die Gewerkschaften auch Zahlen oder worauf begründet sich die politische Zuspitzung des Themas?

Nein, die Gewerkschaften erfassen keine eigenen Zahlen. Aber natürlich erleben wir die Sorgen, Nöte und Ängste von Beschäftigten. Personal- und Betriebsräte sind nah bei den Beschäftigten und bekommen dementsprechend vieles mit.

Das Fazit ist eindeutig: Übergriffe nehmen zu. Diese Einschätzung deckt sich mit den unter Frage 4 genannten Statistiken, deren Zahlen unsere These von einer Zunahme unterstreichen. Zudem bestätigen Umfragen im Auftrag des DGB dies (siehe Frage 6).

Die EVG hat vor zwei Jahren die Initiative „Ruf Robin“ gestartet, eine Art Sorgentelefon, wo Betroffene sich melden können. Seit der Freischaltung der Hotline im September 2017 haben bis September 2018 über 300 Kolleginnen und Kollegen von diesem Angebot Gebrauch gemacht. Tendenz steigend.

6. Zu welchem Ergebnis kam die im Auftrag des DGB durchgeführte Befragung?

„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.“

Die wichtigsten Erkenntnisse sind:

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: Ein Drittel 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.

7. Wie sehen die Ergebnisse im Detail aus?



A) 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 circa jede und jeder 20te Beschäftigte in diesem Zeitraum bereits erlebt.

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

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...	
...hat zugenommen.	57,0%
...ist etwa gleich geblieben.	40,0%
...hat abgenommen.	3,0%

B) 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
Stationäre Behandlung	9,0%	1,8%
Psychotherapeutische Behandlung	11,9%	5,2%
Ängste, zur Arbeit zu gehen	26,6%	4,1%



Krankschreibung	29,4%	4,1%
Einschränkungen bei der Arbeit	30,1%	5,0%
Wunsch, die Arbeitsstelle zu wechseln	33,8%	10,3%
Wunsch, die Tätigkeit zu wechseln	36,4%	9,6%
Angst und Stress	41,3%	6,9%
Schlechter Schlaf	57,8%	11,9%

C) 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.	79,4%	20,6%
...erhielten Beschäftigte von diesen Hilfe und Unterstützung.	73,6%	26,4%
...erhielten Beschäftigte von diesen passende Hilfsangebote.	62,9%	37,1%

Dienststellen verfügen über Dienstanweisungen oder einen Notfallplan im Fall von Übergriffen	
Ja	51,1%
Nein oder unbekannt	48,1%

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.“	67,1%
„Das wird sowieso nicht ernst 4 genommen.“	54,8%
„Sowas gehört einfach zur Arbeit dazu.“	53,5%
„Über sowas wird bei uns nicht gesprochen.“	43,2%

D) 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 Bürgerinnen erachtet.



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

E) 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	83,1%
Schulungen zu Deeskalationsmaßnahmen	81,8%
Sicherheitstechnik (z. B. Alarmknöpfe/Personenschleusen)	80,7%
Mehr Personal	73,5%
Schutz- und Sicherheitspersonal	71,4%
Sichere Gestaltung des Arbeitsplatzes	67,4%
Bessere Arbeitstechnik und Ausstattung	63,2%

8. Wo gibt es Lücken in der Erfassung?

In erster Linie fehlen flächendeckende Erhebungen, welche die Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor berufsspezifisch und mit vergleichbaren Kriterien messen. Und zwar nicht, weil die Lage so rosig ist, sondern weil

es zu aufwändig sei. **Dazu heißt es in einer Antwort der Bundesregierung auf eine kleine Frage der FDP-Bundestagsfraktion: „Die Ständige Konferenz der Innenminister und -senatoren der Länder hat sich im Jahr 2016 mit einem möglichen Lagebild zu Gewalt gegen Bedienstete des öffentlichen Dienstes befasst. In einem Beschluss vom 23. Mai 2016 vertrat sie u. a. die Auffassung, dass aus vorhandenen Quellen ein umfassendes Lagebild „Gewalt gegen Bedienstete des öffentlichen Dienstes“ nicht darstellbar sei. Von der zukünftigen Erstellung eines entsprechenden Lagebildes sehe sie aufgrund des damit verbundenen erheblichen Realisierungsaufwandes derzeit ab.“ (Vgl. [Drucksache 19/14769](#)).**

Das Problem ist: Für den Großteil der Berufsgruppen existieren keine belastbaren Zahlen. Dazu gehören insbesondere die folgenden Bereiche:

- Kommunale Verkehrsunternehmen
- Verwaltungsmitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Rettungskräfte
- Ärztinnen und Ärzte sowie Pflegepersonal
- Lehrpersonal
- Ordnungsbeamtinnen und -beamte
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtreinigung
- Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher
- Justiz
- Jobcenter und Arbeitsagenturen

9. Laut Statistiken wird Deutschland immer sicherer. Nehmen Übergriffe gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor tatsächlich zu?

Die Gesamtzahl der erfassten bearbeiteten Straftaten ohne ausländerrechtliche Vergehen sank um 2,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.⁵ Insofern ja, Deutschland wird in vielen Bereichen sicherer.

Aber die erfassten Übergriffe gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor stehen dieser Entwicklung entgegen. Zwar erleben wir keine Explosion der Gewalt im Allgemeinen und auch keinen Kontrollverlust des Staates. Wir sprechen aber auch nicht nur von Einzelfällen oder einem unbegründeten Gefühl, dass die Zahlen steigen. Hier können wir uns auf die unter Frage 4 aufgeführten Statistiken berufen.

Das grundlegende Problem bleibt jedoch, dass wir keine genauen Zahlen für alle Bereiche des öffentlichen und privatisierten Sektors haben. Die Polizeiliche Kriminalstatistik hilft nur bedingt weiter, weil sie die von uns betrachteten Berufsgruppen nicht gesondert aufführt. Zudem ist die Dunkelziffer in vielen Bereichen größer. Daher ist auch eine zentrale Forderung die einheitliche und vollumfängliche Erfassung sämtlicher Vorfälle.

⁵ Polizeiliche Kriminalstatistik 2020

10. Gibt es weitere Studien, Umfragen oder Veröffentlichungen zur Gewaltproblematik?

Ja, es gibt eine Reihe von verschiedenen Veröffentlichungen zum Thema, allerdings keine tiefergehende Untersuchung des Themas inklusive Ursachen und Auswirkungen.

Weitere Auswertungen sind:

Studie zu Gewalterfahrungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Berliner Ordnungsämter, 2016, <https://www.berlin.de/lb/lkbgg/praevention/artikel.521222.php>

- Wertet nur die Aussagen von Betroffenen aus
- 65 Prozent erlebten psychische Gewalt, 30 Prozent psychische und physische Gewalt, 5 Prozent nur physische Gewalt
- Weitere Informationen zu Tageszeit, Ort, Art der Straftat, Tätern, etc.
- Rund 300 Befragte.
- Kein hoher wissenschaftlicher Standard.

c. Ursachen

11. Was sind die Ursachen aus Sicht des DGB?

Uns ist es wichtig festzustellen, dass es nicht nur die eine Ursache gibt, sondern verschiedene Faktoren zusammenkommen:

1. **Der Rückzug des Staates aus der Öffentlichkeit:** Mangelnde Investitionen, kleingesparte Leistungen und löchrige Sicherungsnetze: Der Staat befindet sich seit mehr als 20 Jahren kontinuierlich auf dem Rückzug. Polizeidienststellen werden zusammengelegt, Krankenhäuser schließen, Ämter arbeiten reduziert. Wenn sich Bürgerinnen und Bürger nicht mehr auf das Funktionieren öffentlicher Institutionen verlassen können, wachsen Frust und Wut. Und weil Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor entweder Repräsentanten des Staates sind oder als solche wahrgenommen werden, werden die Beschäftigten im Dienst der Gesellschaft häufig zum Blitzableiter für diesen aufgestauten Aggressionen.
2. **Gesellschaftliche Veränderungen:** Hinzu kommt, dass viele Menschen verunsichert sind, Sorgen haben, z.B. wegen Veränderungen, die in der Welt und in ihrem nahen Umfeld passieren (Globalisierung, Digitalisierung, Migration). Viele fühlen sich dadurch überfordert und suchen nach Sündenböcken bei zunehmenden Frustrationen.
3. **Die „Verrohung“ der Gesellschaft:** Wir beobachten eine gesellschaftliche Verrohung, in der eigene Interessen immer stärker überwiegen und kleinste Unwuchten des Alltags zu maximaler Entladung führen, Konflikte also sofort mit ausfallender Sprache oder den Fäusten „gelöst“ werden. Viele verwechseln Selbstverwirklichung mit Zügellosigkeit. Insgesamt sinkt die Hemmschwelle, so dass Leute pöbeln, manchmal zuschlagen, handgreiflich werden, Hassparolen verbreiten. Untereinander, aber insbesondere gegenüber Personen staatlicher Institutionen. Das wird aus unserer Sicht befördert durch das anonyme Niedermachen von fast allem und jedem im Internet, der immer schneller und lauter werdenden Berichterstattung einiger Medien sowie der polemischen Zuspitzung durch bestimmte Parteien.

4. **Schlechte Arbeitsbedingungen:** Die mangelnde finanzielle Ausstattung des öffentlichen Dienstes und des privatisierten Sektors erhöht für deren Beschäftigte die Gefahr, Opfer von Gewalt zu werden. Mangelnde bzw. mangelhafte Ausstattung, schlechte Einrichtung der Arbeitsplätze und knappe Personalkapazitäten verhindern, dass Beschäftigte sich vor Übergriffen schützen können. Im Gesundheitsbereich ist beispielsweise deutlich zu sehen, dass Gewalterfahrungen oft mit einer zu dünnen Personaldecke zusammenhängen. Es kommt eher zu Gewalt, weil etwa das Krankenhaus-Personal überlastet ist und ein Patient seit Stunden darauf wartet, dass jemand auf sein Klingeln reagiert. Die Arbeitsbedingungen sind auch deswegen schlecht, weil Beschäftigte oftmals zu wenig in Deeskalationsmaßnahmen geübt sind.

12. Gibt es Studien oder Veröffentlichungen zu den Ursachen?

In einer repräsentativen Befragung des DGB machen Beschäftigte selbst Aussagen zu möglichen Ursachen. Darüber hinaus gibt es keine Studien oder tiefergehenden Veröffentlichungen zu den Ursachen. Insofern stützen wir uns auf Berichte von Betroffenen und Personal- und Betriebsräten, DGB-interne Analysen politischer Vorgänge sowie die allgemeine mediale Berichterstattung.

13. Der DGB führt als einen Grund für die gestiegenen Übergriffe auch den Rückzug des Staates an. Gibt es hierfür Belege?

Zahlen dokumentieren die Sparpolitik der öffentlichen Hand und damit mittelbar die erschwerten Arbeitsbedingungen vieler Beschäftigter: Seit 2000 ist die Zahl der Beschäftigten im öffentlichen Dienst von knapp 4,9 Millionen auf knapp 4,7 Millionen Beschäftigte gesunken (Destatis, 2018). Der Anteil des Bruttosozialprodukts, den die Bundesrepublik für das Personal im öffentlichen Dienst ausgibt, ist seit 1997 von 8,6 Prozent auf 7,6 Prozent gesunken (EUROSTAT 2018). Zudem fehlen perspektivisch rund 110.000 Stellen im öffentlichen Dienst (IMK Study, 2016). Ähnlich sieht es auch im privatisierten Sektor aus, wo insbesondere bei der Bahn lange Zeit beim Material, der Ausstattung und dem Personal gespart worden ist. Dies wirkt sich natürlich auch auf die Leistungsfähigkeit der beiden Sektoren und damit auch die Bürgerinnen und Bürger aus.

14. Wer steht in der Verantwortung?

Aus unserer Sicht stehen in der Verantwortung:

1. **Die Öffentlichkeit:** Jede und jeder, die, bzw. der im Alltag mit Beschäftigten im Dienst der Gesellschaft interagiert, muss daran erinnert werden, dass hier Menschen im Einsatz sind, die mit Respekt zu behandeln sind. Die Beschäftigten werden zu oft ausschließlich als Repräsentanten des Staates – als bloße Uniformträger – wahrgenommen und nicht als Person mit Würde und Schutzbedarf. Diese Einstellung muss sich ändern.
2. **Die Dienstherrn und Arbeitgeber:** Damit Beschäftigte ihren Einsatz unbeschadet leisten können, müssen die Arbeitgeber und Dienstherrn dafür die Grundvoraussetzungen schaffen. Gutes Training und Fortbildungen sind nötig, um Gefahrensituationen einschätzen und deeskalierend beziehungsweise im Sinne des Selbstschutzes handeln zu können. Gute Ausstattung und präventiv eingerichtete Arbeitsplätze schützen Beschäftigte, schaffen Rückzugsräume und verhindern, dass Aggressionen in Gewalt münden. Außerdem sind eine stärkere Unterstützung durch mehr Personal sowie eine Betreuung nach Gewalterfahrungen sicherzustellen.

3. **Die Politik:** Die in Punkt 2 geforderten Voraussetzungen sind teilweise durch bessere (Personal)Planung und eine höhere Sensibilisierung zu schaffen – primär ist aber eine bessere finanzielle und personelle Ausstattung des öffentlichen Dienstes durch die Landes- und Bundespolitik nötig. Die Dienstherrn / Arbeitgeber müssen ihre Verantwortung für einen funktionierenden öffentlichen Dienst wahrnehmen.

d. Aktivitäten von DGB und Gewerkschaften

15. Was macht der DGB konkret zum Thema?

Der DGB rückt das Thema seit mehreren Jahren auf die politische Agenda. Konkret durch Pressetermine und die gemeinsame Initiative „Respekt für Sie – Respekt für mich“ mit Bundesinnenminister a. D. Thomas de Maizière (2017), spezifische Veranstaltungen wie die Tagung „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor“ (2018), durch politisches Lobbying im Rahmen von Stellungnahmen, Veröffentlichung und Positionspapieren, durch die Veröffentlichung der Broschüre „Wider die Normalisierung!“ (2018) mit Lösungsansätzen und Porträts von Betroffenen.

Seit 2019 macht der DGB das Thema mit der großen gewerkschaftsübergreifenden Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ in der Öffentlichkeit bekannt. Zu den Aktivitäten im Rahmen der Initiative gehörten bereits:

- Große Auftaktveranstaltung mit Fachdiskussionen
- Repräsentative Beschäftigtenbefragung
- Deutschlandweite Plakat- und Social Media-Kampagnen
- Kampagnenfilm
- Schulungen für Betroffene
- Deutschlandweites Fachforum für Betriebs- und Personalräte
- Informationsmaterialien und Giveaways
- Werbung in und um Gewerkschaftshäusern
- Zahlreiche Kooperationen mit kommunalen Betrieben
- Podcast
- Website

16. Erfasst der DGB Zahlen?

In einer repräsentativen Befragung hat der DGB Beschäftigte zu ihren Erfahrungen mit Übergriffen befragt. Grundsätzlich erachtet der DGB die Erfassung von Zahlen aber als Aufgabe der Dienstherrn und Arbeitgeber.

17. Bietet der DGB Deeskalations-Trainings an oder empfehlen Sie jenen, die sich an Sie wenden, bestimmte Anbieter?

Der DGB hat eine Reihe von Online-Schulungen sowie ein großes Fachforum für die Gewaltproblematik für Betriebs- und Personalräte angeboten. Trainings werden in der Regel durch Dienstherren/Arbeitgeber direkt organisiert oder in Teilen durch Einzelgewerkschaften. Oftmals in Zusammenarbeit mit der entsprechenden Polizeidirektion oder den Unfallkassen. Hier könnte eine Nachfrage bei örtlichen Dienststellen lohnen.

18. Was machen denn die Gewerkschaften?

▪ Was macht ver.di konkret zum Thema?

- ver.di gibt Positionspapiere und Publikationen zum Thema heraus – oft spezialisiert auf bestimmte Bereiche wie kommunale Ordnungsdienste, Zoll oder Einsatzkräfte, z.B. Feuerwehren.
- ver.di richtet sich immer wieder mit politischen Forderungen und Appellen an Presse, Politik und Öffentlichkeit. Hierbei handelt es sich um eine ständige politische Aufgabe.
- Im Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland veranstaltet ver.di Seminare zu Deeskalation & Selbstbehauptung.
- Unterstützung von Forschungsprojekten und wissenschaftlichen Untersuchungen

▪ Was macht die GdP zum Thema?

- Mit der Kampagne „Auch Mensch“ macht die GdP auf die gestiegene Gewalt gegen Polizistinnen und Polizisten aufmerksam.
- Die GdP richtet sich immer wieder mit politischen Forderungen und Appellen an Presse, Politik und Öffentlichkeit. Hierbei handelt es sich um eine ständige politische Aufgabe.
- Erfolgreiche Lobbyarbeit zum Thema Einführung § 114 StGB: neugeschaffener Strafrechtstatbestand „Tätlicher Angriff auf Vollstreckungsbeamte“, der 2017 mit dem 52. Strafgesetzbuchänderungsgesetz mit dem Untertitel „Stärkung des Schutzes von Vollstreckungsbeamten und Rettungskräften“ in Kraft trat
- Forderungen zur Verbesserung von Ausstattung und nach mehr Personal wurden erfolgreich umgesetzt -> erhöhte Einstellungszahlen bei der Polizei
- Durchführung von Seminaren und Trainings, u.a. zur Eigensicherung und zur Ersten-Hilfe bei schweren Verletzungen, z.B. Schuss- und Stichverletzungen
- Unterstützung von Forschungsprojekten und wissenschaftlichen Untersuchungen
- Veröffentlichung von diversen Positionspapieren und Themenheften:
 - Polizei bleibt auch im Antiterrorkampf Bürgerpolizei
 - Polizeiberuf der Zukunft
 - Stärkung der Polizei statt Bundeswehr im Inneren

- Die Bereitschaftspolizei – Grundlagen, Herausforderungen und Perspektiven
- Arbeitsplatz Funkstreifenwagen
- **Was macht die EVG konkret zum Thema?**
 - Mit der Kampagne „#sicherunterwegs“ setzt sich die für Sicherheitsmaßnahmen und bessere Arbeitsbedingungen der Beschäftigten ein.
 - Das Helfertelefon „Ruf Robin“ ist ein Angebot für Betroffene von Übergriffen, die hier Hilfe erfahren können
 - Auf Initiative der Gewerkschaft und unter Beteiligung des Konzernbetriebsrates konnten mit der DB wesentliche Grundsätze zum Thema „Sicher unterwegs“ vereinbart werden.
 - Hat die Erprobung von Bodycams in einem Pilotversuch durchgesetzt
 - Bei Ausschreibungen in Rheinland-Pfalz wird künftig auch die Sicherheit der Beschäftigten und der Kunden eine Rolle spielen. Darauf hat sich die EVG mit dem Verkehrsministerium geeinigt.
 - So soll eine landesweite Datenbank entwickelt werden, in der die Übergriffe aufgenommen werden. Damit werden Schwerpunkte erkennbar. In zukünftigen Ausschreibungen sollen die Verkehrsunternehmen verpflichtet werden, Übergriffe zu melden.
 - Besondere Betrachtung der Sicherheit im Busverkehr. Dazu wird die EVG die Schwerpunkte für die Sicherheit von Busfahrerinnen und Busfahrer definieren.
 - Ausbildungsquoten sollen in zukünftigen Ausschreibungen festgeschrieben werden. Dabei spricht sich die EVG für eine Mischung aus dualer Ausbildung und Ausbildung von Quereinsteigern aus.
 - Eine trilaterale Vereinbarung regelt die regelmäßige Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Kundenkontakt (40.000 Menschen).

III. Initiative

a. Hintergrund

19. Warum macht der DGB eine Initiative zum Thema?

Niemand sollte Gewalt am Arbeitsplatz erfahren müssen. Dennoch sind gerade jene, die im Dienst der Gesellschaft stehen, davon besonders häufig betroffen. Das sind Erfahrungen, die dem DGB und seinen Mitgliedsgewerkschaften im Kontakt mit den Beschäftigten immer wieder geschildert werden. Nicht nur das: Die Betroffenen berichten, dass Vorfälle von psychischer und physischer Gewalt immer häufiger werden und die Intensität der Gewalt ebenfalls steigt.

Deshalb sagen wir gemeinsam: Gewalt gegen die Beschäftigten im öffentlichen und privatisierten Sektor muss ein Ende haben! Beschäftigte im öffentlichen Dienst und in öffentlichen Dienstleistungsberufen erbringen wertvolle Leistungen für unser aller Miteinander – dafür verdienen sie Anerkennung und Respekt.

Die Ursachen für die Gewaltzunahme sehen wir nicht nur in der Politik und in den mangelhaften Arbeitsbedingungen. Vielmehr haben wir es mit einem gesamtgesellschaftlichen Problem zu tun, welches auch gesamtgesellschaftlich kommuniziert werden muss. Dafür hat der DGB die Initiative ins Leben gerufen.

20. Wer ist für die Initiative verantwortlich?

Die Initiative wird vom DGB und allen acht Mitgliedsgewerkschaften getragen. Für die Idee und Umsetzung ist die Berliner Digitalagentur wegewerk verantwortlich.

21. An wen richtet sich die Initiative?

Die Initiative richtet sich an die Öffentlichkeit, an Dienstherrn/Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie an die Politik (s. „Wer steht in der Verantwortung?“)

b. Botschaft

Wir stellen den Menschen in den Vordergrund. In jeder Uniform, in jedem Schwesternkittel, hinter jedem Jobcenter-Schreibtisch arbeitet ein Mensch. Das wird oft vergessen. Angriffe auf Beschäftigte sind auch dadurch bedingt, dass Angreifende ihre Opfer oftmals nicht als Mitmenschen wahrnehmen. Der Wunsch, dass Bürgerinnen und Bürger verstehen, wie wichtig die Rolle der Beschäftigten des öffentlichen und privatisierten Sektors für unsere Gesellschaft ist, steht dabei erst an zweiter Stelle.

Claim

Dass sich der Anspruch der Beschäftigten auf Gewaltfreiheit nicht bloß aus ihrer Rolle, sondern aus ihrem Menschsein ableitet, bringen wir mit unserem Claim auf den Punkt:

Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch

Als rechteckiger Stempel bildet der Claim unser Kampagnenlogo:



22. Leitmotive

Je nach Kommunikationskanal bauen unsere Maßnahmen auf zwei unterschiedlichen, jedoch aufeinander aufbauenden Leitmotiven auf:

Leitmotiv Plakatkampagne: Das machen wir - was machst du?

Unsere bundesweite Plakatkampagne konfrontiert die Betrachtenden mit ihrem Verhalten gegenüber den Beschäftigten im Dienst der Gesellschaft. Die Plakate funktionieren als Gegenüberstellung dessen, was die Beschäftigten für die Gesellschaft leisten und dessen, was sie dafür im Gegenzug oftmals erfahren müssen. So entsteht eine griffige Situation, wie sie im Alltag tatsächlich vorkommen kann. Und gleichzeitig wird die Absurdität von Aktion und Reaktion umso deutlicher, wenn sie auf diese Weise gegenübergestellt werden.

c. Zielgruppen

23. Wer soll im Rahmen der Initiative erreicht werden?

Öffentlichkeit

Wir sprechen die breite Bevölkerung an, um sie auf die Problematik aufmerksam zu machen und auch die Personen zu erreichen, von denen die Gewalt ausgeht oder ausgehen könnte. Auch wollen wir Bürgerinnen und Bürgern, von denen keine Gewalt ausgeht, motivieren, den Beschäftigten im Alltag Rückendeckung zu geben. In Ermangelung statistischer Daten zu Übergriffen und Täterinnen wie Tätern können Zielgruppe und Kanäle nur geringfügig zugespitzt werden.

Diese Zielgruppe versuchen wir primär mit Plakaten im öffentlichen Raum, mit Spots und Social Media Content zu erreichen.

Sekundär versuchen wir die Öffentlichkeit über die Medien und die Presse anzusprechen.

Dienstherren und Arbeitgeber

Dienstherren und Arbeitgeber sind oftmals nicht ausreichend für Respektlosigkeiten und Gewalt gegenüber ihren Beschäftigten sensibilisiert und unternehmen nicht genug, um die Sicherheit dieser zu garantieren. Die Zuständigkeit liegt hier beim Bund, den Ländern und Kommunen wie auch den privatisierten Unternehmen. Diese Zielgruppe versuchen wir durch regionale Veranstaltungen, über medialen Druck sowie politisches Lobbying zu erreichen.

Politik

Für eine weitreichende Verbesserung der Sicherheit von Beschäftigten braucht es eine bessere Finanzierung und mehr Personal. Um das durchzusetzen, brauchen wir politische Entscheidungsträgerinnen und -träger. Diese Zielgruppe versuchen wir durch regionale Veranstaltungen, über medialen Druck sowie politisches Lobbying zu erreichen.

d. Forderungen

24. Was sind die Forderungen des DGB?

- **Wir brauchen Zahlen, Daten und Fakten:** Aktuell werden nur im Rahmen der PKS, sowie des Sicherheitsberichtes der Bahn und in Teilen über die Unfallkassen Zahlen erfasst. Eine laufende Studie des Bundesinnenministerium ist ein erster Schritt in die richtige Richtung. Die Gesamtlage erschwert eine objektive Diskussion über das Ausmaß des Problems. Denn nur wenn nach gleichen Gesichtspunkten in allen Bereichen des öffentlichen und privaten Sektors Übergriffe erfasst werden, kann man objektiv über das Thema sprechen und Maßnahmen ergreifen. Über die statistische Erfassung hinaus sollte eine Forschungsinitiative zu den Ursachen der Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst gestartet werden. Ähnlich wie bei den Zahlen sollte diese über Politik, Arbeitgeber oder Dienstherren initiiert werden. Denkbar wäre auch eine akteursübergreifende Untersuchung die in der Verantwortung eines Dritten liegt, etwa den Unfallkassen, und die von Politik, Dienstherren und Gewerkschaften sowie weiteren Akteuren unterstützt wird.
- **Personalaufbau und angemessene Ausstattung sicherstellen:** Potentiell gefährdete Beschäftigte müssen vor Übergriffen geschützt werden. Ein erster Schritt wäre eine hinreichende Personaldecke auf Grundlage seriöser Personalbedarfsanalysen sowie eine moderne und bedarfsabhängigen Ausstattung der Beschäftigten, also etwa Bodycams, Schutzwesten, Lampen, etc. Nur so können zu erledigende Aufgaben auch erledigt werden. Perspektivisch fehlen bis zu 110.000 Stellen im öffentlichen Dienst. Personalaufwuchs hilft Beschäftigten und reduziert Gefahren.
- **Beschäftigte präventiv schulen und Gesundheitsmanagement ausbauen: Präventiv** müssen Gefährdungsanalysen durchgeführt werden, um rechtzeitig Gefahren zu erkennen und Schutzmechanismen für die Beschäftigten einrichten zu können. Dies darf nicht am Geld scheitern. Gefährdete Beschäftigte brauchen darüber hinaus Schulungen zu präventiven Deeskalationsstrategien sowie funktionierende Mechanismen der Nachsorge. Der DGB fordert einen Anspruch auf entsprechende Fort- und Weiterbildungen mit direktem Bezug zum Umgang mit Gewalt. In diesem Zusammenhang ist auch das Gesundheitsmanagement auszubauen, um mit Bedrohungssituationen im Sinne der Nachsorge umzugehen und Beschäftigte nicht alleine zu lassen.
- **Dienststellen und Führungskräfte sensibilisieren:** Die Sicherheit der Beschäftigten muss stärker in den Fokus der Dienststellen rücken. Eine wichtige Funktion in diesem Zusammenhang obliegt hier den Führungskräften. Schauen sie weg, schleicht sich leicht eine Normalisierung ein. Sie müssen deshalb dahingehend sensibilisiert werden, dass auch der physische wie psychische Schutz ihrer Beschäftigten zu ihren Aufgaben gehört. Geeignete Maßnahmen zu entwickeln, für deren Umsetzung Sorge zu tragen und regelmäßig Gefährdungsanalysen durchzuführen ist auch ein Teil von Führung.

- **Ein öffentlicher Bewusstseinswandel:** Auch wenn Bürgerinnen und Bürger häufiger von den Leistungen des Staates enttäuscht und/oder frustriert sind: Die körperliche und seelische Unversehrtheit der Beschäftigten ist zu wahren. Das muss im öffentlichen Bewusstsein wieder klar verankert werden.
- **Mehr öffentliche Investitionen in Infrastruktur:** Größere Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen der öffentlichen Hand wirken sich auch positiv auf die Sicherheit unserer Beschäftigten aus. Deshalb müssen Bund, Länder und Kommunen endlich Investitionsstaus bei Schulen, Bibliotheken, Schwimmbädern, Bürger- und Jugendämtern, Polizeidienststellen, etc. auflösen.

25. Die Forderungen der Gewerkschaften:

- **Was sind die Forderungen der EVG?**
 - Führungskräfte sollen das Thema ernster nehmen
 - Verbesserung der Personalsituation
 - Die Bahn soll tragfähige Konzepte zum Schutz der Beschäftigten vorlegen
 - Übergriffe erfassen
 - Regelmäßige Durchführung von Schulungen und Trainings zur Verbesserung der Eigensicherung
- **Was sind die Forderungen der GdP?**
 - Verbesserung der Personalsituation in der Polizei.
 - Unverzögliche Bearbeitung von Gewaltdelikten unter Ausschöpfung sämtlicher Rechtsmittel durch die Justiz und bessere personelle Ausstattung nicht nur der Polizei, sondern auch der Justiz, um schnellere Verurteilungen zu erreichen.
 - Anschaffung von qualitativ hochwertiger und technologisch zeitgemäßer sowie für verschiedene Einsatzlagen geeigneter Ausrüstung und Ausstattung, u.a. modularer Körperschutz, ballistischer Schutz (Westen, Helme und Visiere), geschützte Fahrzeuge und moderne Kommunikationsmittel.
 - Regelmäßige Durchführung von Schulungen und Trainings zur Verbesserung der Eigensicherung
 - Politische Entscheidungen dürfen nicht auf dem Rücken von Polizeibeschäftigten ausgetragen werden.
 - Gewalt gegenüber Polizistinnen und Polizisten darf kein „Berufsrisiko“ sein.
 - Vertrauen der Bevölkerung in die deutsche Polizei weiter hochhalten. Die deutsche Polizei muss auch weiterhin eine Bürgerpolizei bleiben.
- **Was sind die Forderungen von ver.di?**
 - Die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten muss Priorität haben. Die öffentlichen Arbeitgeber sind in der Verantwortung für eine effektive Gewaltprävention in den Dienststellen zu sorgen.
 - Erforderliche Maßnahmen dürfen nicht von der Haushaltslage abhängig gemacht werden.

- Gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Beschäftigte.
- Vorgesetzte und Dienststellen müssen Kolleginnen und Kollegen bei Anzeigen gegen Gewalttäter unterstützen.
- Staatsanwaltschaften und Gerichte müssen Gewalttaten und Beleidigungen gegen Beschäftigte zügig verfolgen und ahnden.
- Ausbildung und regelmäßige Weiterbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz von Beschäftigten (z.B. Deeskalationstrainings).
- Psychologische Unterstützung von Beschäftigten, die Opfer von tätlichen Angriffen geworden sind.
- Regelungen zur Übernahme von nicht durchsetzbaren Schmerzensgeldansprüchen durch die Dienstherrn.

e. Ziele

26. Welche Ziele werden mit der Initiative verbunden?

Das Ziel der Initiative ist eine neue Kultur des Umganges untereinander und des Respekts, so dass die Zahl der psychischen und physischen Übergriffe auf die Beschäftigten zu reduzieren.

Dieses Ziel ist langfristig zu sehen und bedarf gesamtgesellschaftlicher Anstrengungen. Daher haben wir folgende Zwischenziele definiert:

1. Die Problematik soll in der Bevölkerung stärker bekannt und problematisiert werden. Damit wollen wir dazu beitragen, dass langfristig eine Einstellungsveränderung gegenüber den Beschäftigten stattfindet. Die Initiative markiert hierfür aber nur den Beginn und wird nur einen kleinen Beitrag dazu leisten können.
2. Dienstherrn und Arbeitgeber sollen für die Problematik sensibilisiert werden und für bessere Arbeitsbedingungen, Schutz und Betreuung sorgen. Sie müssen die statistischen Daten zu Übergriffen in ihrem Bereich kennen, geeignete präventive und kurative Unterstützung leisten. Eine flächendeckende Erhebung der Übergriffe, mit einheitlicher, methodischer Erfassung muss umgesetzt werden.
3. Die Politik soll zum einen bessere Arbeitsbedingungen ermöglichen durch Finanzierung und Stellenaufbau. Zum anderen soll sie der Reduzierung staatlicher Leistungen entgegenwirken, um das Frustrpotential in der Gesellschaft zu senken.

27. Woran soll der Erfolg der Initiative gemessen werden?

Da die Kampagne längerfristige gesellschaftliche und politische Veränderungen anstoßen will, lässt sich ihre Wirksamkeit nicht allein an der Reduktion von Angriffen auf Beschäftigte festmachen. Eine Sensibilisierung und ein Umdenken in der Bevölkerung, bei den Dienstherrn und in der Politik sind das Fundament für mehr Sicherheit. Deshalb messen wir den Erfolg der Kampagne sowohl in statistischen Veränderungen als auch in der von uns erzeugten Aufmerksamkeit. Diese kann gemessen werden an:

- Presseecho
- Interaktion mit der Kampagne in den sozialen Medien

- Engagement der Politik in Form von Gesetzesvorhaben, öffentlichen Debatten, persönlichen Auftritten und medialen Äußerungen
- Rückmeldungen der Beschäftigten und Gewerkschaftsmitgliedern
- Rückmeldungen auf politische Initiativen und Schreiben des DGB, seiner Gliederungen und Mitgliedsgewerkschaften an politische Verantwortliche

f. Umsetzung

28. Wie sieht die Initiative konkret aus?

Herzstück der Initiative ist eine öffentlichkeitswirksame **Außenwerbungskampagne**. Die Plakate stellen echte Beschäftigte in den Mittelpunkt und vermitteln a) was diese tagtäglich für die Gesellschaft leisten und b) welche Behandlung sie dabei teilweise erfahren müssen. Nach einer ersten Plakatkampagne im Frühjahr 2020, folgt 2022 eine neue Kampagne mit neuen Testimonials und Motiven.



Plakatmotive von 2020 (links) und 2022 (rechts).

Anfang 2020 führte der DGB eine Befragung unter Beschäftigten durch, die das Problemfeld genauer vermaß und belastbare Zahlen lieferte. Die Befragung soll 2022/23 wiederholt werden.

Ergänzt werden die Plakate im **Printbereich** durch Broschüren, Porträts von Beschäftigten, Postkarten, Flyer, Buttons und andere Werbemittel.

Online tritt die Initiative mit einer eigenen Unterseite der DGB-Website auf: www.dgb.de/mensch. Mit Share Pics, einem Spot und Infografiken bringen wir die Initiative in die sozialen Medien. 2022 wird die Website der Initiative komplett überarbeitet.

Vor Ort startete die Initiative 2020 mit einer Auftaktveranstaltung und Präsenz bei weiteren themenübergreifenden Veranstaltungen des DGB und der Mitgliedsgewerkschaften.

Die Initiative startet am **19. Februar 2020**. Aktuell ist eine Laufzeit bis Ende 2023 vorgesehen.

2022 startet die Initiative in eine zweite Phase. Vorgesehen sind dafür folgende Maßnahmen:

- Eine neue deutschlandweite Plakatkampagne mit neuen Beschäftigtengruppen im Fokus
- Neue Testimonials von Beschäftigten, deren Geschichten auf Plakaten, in Texten und Videos erzählt werden
- Die Mitte 2022 erscheinende Studie des Bundesinnenministeriums wird durch Öffentlichkeitsarbeit flankiert
- Diskussionsveranstaltung mit Abgeordneten des Bundestags
- Vielfältige lokale Aktionen in den Regionen und Bezirken des DGB
- Stärkere Zusammenarbeit mit kommunalen Betrieben
- Unterstützung von Personal- und Betriebsräten

29. Welche Ansprache wählen wir?

Unsere Kommunikationsmaßnahmen richten sich konfrontativ an die Betrachterinnen und Betrachter, bei denen es sich in den meisten Fällen um die Öffentlichkeit handeln wird. Wir duzen die Betrachtenden und befragen sie offensiv zu ihrem Umgang mit den Beschäftigten im Dienst der Allgemeinheit. So provozieren wir entweder ein Umdenken bei potentiellen Täterinnen und Tätern oder mehr Zivilcourage bei der stillen Masse.

30. Bildmotive

Für die Plakatkampagne stellen wir echte Beschäftigte in den Mittelpunkt. Wir zeigen die Menschen in Uniform, damit sie ohne textliche Transaktionsleistung erkennbar sind, legen den Fokus aber auf das Gesicht und eine emotionale Darstellung. Die zentralen Bildmotive verleihen der Kampagne Authentizität und betonen den Ernst der Problematik. Dafür fotografieren wir die Beschäftigten in einer selbstbewussten, sympathischen und bestimmten Haltung.

g. Verlauf

Die ersten zwei Jahre der Initiative verliefen trotz den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie erfolgreich. Ende 2021 bewilligte der DGB-Bundesvorstand eine Fortführung der Initiative um weitere zwei Jahre.

Der vorläufige Zeitplan für die Kampagnenfortsetzung:



IV. Best Practices

a. Allgemein

In der Vergangenheit gab es eine Reihe von Initiativen, Kampagnen, Veranstaltungen und rechtlichen Anstrengungen, welche von anderen Gewerkschaften sowie politischen Akteuren auf Landes- und Bundesebene angestoßen wurden. Viele der Kampagnen hatten jedoch die Form einer Imagekampagne für den öffentlichen Dienst, anstatt dass die Gewaltproblematik und „Opferrolle“ von Beschäftigten gezielt in den Mittelpunkt gestellt wurden. Keine der Anstrengungen konnte darüber hinaus bundesweite Aufmerksamkeit erregen.

b. Akteure

31. Wer arbeitet wissenschaftlich zum Thema?

Wilhelm Heitmeyer

- Professor für Sozialisation am Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld
- Forscht zu „sozialer Desintegration“, Gewalt und gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit
- Zitat im Tagesspiegel: Was ihn besorgt, seien die schleichenden Normalisierungsprozesse. „Wenn etwas als normal angesehen wird, dann wird es in der Gesellschaft nicht mehr problematisiert.“
- Bei DGB Konferenz: An den Ursachen für Respektlosigkeit, Aggressivität und gewalttätige Übergriffe setzte der Soziologe Wilhelm Heitmeyer an. Er differenziert dabei. Ein Beispiel: Soziale Desintegrationsprozesse, ausgelöst durch einen schnellen gesellschaftlichen Wandel, führten zu Verunsicherung. Anerkennungsdefizite träten auf. Gewalt sei dann eine enorme Anerkennungsquelle. Eindringlich warb er dafür, die einzelnen Bereiche im öffentlichen Dienst differenziert zu betrachten und genauer hinzusehen. Er geht davon aus, dass sich die Ursachen unterscheiden und sich in der Folge auch die Maßnahmen gegen Gewalt unterscheiden müssen.

Ulrich Wagner

- Professor an der Universität Marburg
- Forschungsinteressen: Intergruppenkonflikte, Aggression und Gewalt, Prävention, Evaluation
- Bei DGB Konferenz: Prof. Wagner vertritt die These, die Gewalt nähme in einem kleinen Segment der Gesellschaft zu. Aber selbst wenn sie nicht zunähme, müsse man auf sie eingehen. Er erläutert, die Menschen lernten durch direkte Reaktion. Eine zeitliche Verzögerung der Bestrafung der Täter sei deshalb sehr schädlich. -- Wagner sieht eine gefährliche Entwicklung für die eigentlich in unserer Gesellschaft herrschende Übereinkunft für ein gewaltfreies Miteinander, wenn die Täter nicht sanktioniert werden. -- Wagner sieht auch jeden einzelnen in der Verantwortung und mahnt, die Diskussion nicht unter dem Motto zu führen „Wir hier unten, die da oben“. Die Bürger müssen sich bei Problemen an ihre politischen Vertreter wenden.

Besonders schädlich sei es, wenn der Eindruck einer abgekoppelten Führungsclique entstehe. -- Wagner plädiert dafür, das Thema Gewalt ganzheitlicher zu betrachten. Ein Beispiel: Gewalttäter kommen oft aus gewalttätigen Familien. Ein Lösungsansatz könnte sein, gute Familiensozialarbeit zu leisten. Zudem müsse der öffentliche Dienst dringend aufgewertet werden. Personelle Kapazitäten sind entscheidend für die Sicherheit im öffentlichen Dienst sowie für eine zeitnahe Sanktionierung der Täter. Eine Verschärfung des Strafrechts wirke dagegen nicht abschreckend. Außerdem müsse ein Rechtsbeistand für die Geschädigten selbstverständlich sein. Helfen könne auch, eine gesellschaftliche Debatte zum Thema Gewaltfreiheit anzustoßen.

Andreas Zick

- Professor für Sozialisation und Konfliktforschung und Direktor des Instituts für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung an der Universität Bielefeld
- Studien der Uni Bielefeld unter der Leitung von Zick bestätigen, dass es allein zwischen 2009 und 2014 einen deutlichen Anstieg der "Gewaltbilligung und -bereitschaft" in der Bevölkerung gab.
- Deutschlandfunk: „Die Hemmschwellen sinken“, so Konfliktforscher Andreas Zick am Freitag im Deutschlandfunk Kultur. „Insgesamt ist die Gewaltbilligung und die Bereitschaft zur Durchsetzung von eigenen Interessen angestiegen.“ Die Gewalt sei nicht unbedingt insgesamt in der Gesellschaft gestiegen, betonte Zick, aber Gewalt gegen Personen, die öffentliche Institutionen repräsentieren. „Wir haben hier eine stark vorurteilsbasierte Gewalt“, so der Leiter des Zentrums für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld. So werde insbesondere die Polizei in manchen Situationen als Feind wahrgenommen, der der Durchsetzung eigener Interessen im Wege steht. Hintergrund sei die zunehmende Leistungsorientierung in der Gesellschaft. Immer mehr Menschen würden schlussfolgern: „Wir leben in einer Leistungsgesellschaft und dann müssen auch die Kräfte, die die Institution repräsentieren die Leistung bringen. Bringen sie die nicht, dann bin ich legitimiert, sie anzugreifen“, fasste Konfliktforscher Zick die Haltung zusammen. Die Forschung spreche von „marktförmigem Extremismus“. „Marktgesetze werden auf den öffentlichen Bereich umgesetzt und dann brechen traditionelle Wertvorstellungen wie Respekt oder Empathie ein.“ Gleichzeitig nehme die Zivilcourage in der Gesellschaft ab.

Rafael Behr

- Kriminologe und Soziologieprofessor an der Hochschule der Polizei Hamburg
- Deutschlandfunk: „Die Gewalt an der Polizei hat es immer gegeben und wir können im Moment statistisch nicht von einem exorbitanten Anstieg an schwersten Gewalttaten gegen Polizeibeamte sprechen.“ Er plädiere dafür, physische Gewalt und beleidigendes oder respektloses Verhalten gegen Polizeibeamte sehr klar auseinanderzuhalten: „Natürlich können die Dinge eskalieren und wenn ich auf Kommunikationsschwierigkeiten, auf ungebührliches Benehmen etc. schlecht reagiere, kann daraus Gewalt stattfinden.“ Umfragen würden belegen, dass die Wertschätzung für die Arbeit der Polizei hoch sei:
- „Dass die Polizei insgesamt oder ihre Arbeit nicht mehr respektiert würde, stimmt einfach nicht.“ Während man auf die Gefahr von physischer Gewalt gegen die Polizei

mit Vorsicht und Selbstschutz reagieren müsse, nützen bei dem, was man unter Respektlosigkeit verstehe, nur kommunikative Strategien, erläuterte Behr.

Bernhard Frevel

- Professor an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW
- Schwerpunkte: Sicherheit und Gewaltprävention in Kommunalverwaltung, Innere Sicherheit,
- Studie zur Gewaltprävention in Kommunen: „Denn ob [Übergriffe] mehr oder schlimmer [werden], ist der von einer Aggression betroffenen Mitarbeiterin im Jobcenter, dem Ordnungsamtskollegen im Außendienst, dem Sozialarbeiter des Jugendamts, die Opfer von Übergriffen werden, doch erst einmal egal. Er oder sie werden ihren Fall als belastend erleben. Der Fall wird sich vielleicht negativ auf das Verhältnis Beamter – Bürger auswirken. Er verursacht Ärger, Kosten und Belastungen auch für Dritte. Deshalb gilt es das Thema zu betrachten und nach Hinweisen zu suchen, wie Fällen vorgebeugt werden kann, wie Eskalationen zu mindern sind, wie Hilfe gewährt werden kann und welche Unterstützungsmaßnahmen nach einem Vorfall greifen können.

32. Wer ist politisch präsent?

Landespräventionsrat Schleswig-Holstein

- Filmspot gegen Gewalt gegen öffentlich Bedienstete (Online und Kino)

33. Gibt es Bundesländer oder Kommunen, die sich durch besondere Initiativen hervortun?

Der Berliner Senat hat eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt gegen Beschäftigte des Landes verabschiedet. Die Erklärung richtet sich gegen jede Art der Gewalt und strebt eine Kultur der Gewaltfreiheit im öffentlichen Dienst des Landes an. Die Erklärung wurde durch DGB und dbb angeregt und am 16.6.2021 vom Regierenden Bürgermeister Michael Müller unterzeichnet.

Das Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat hat ein Gewaltschutzprogramm für den öffentlichen Dienst aufgelegt. Unter dem Titel „Mitarbeiterschutz vor Gewalt“ umfasst das Programm Prävention, Intervention und die Nachsorge für gewaltbetroffene Beschäftigte. Das Programm will Vorgesetzte und Beschäftigte sensibilisieren und vorbereiten.

Der [Koalitionsvertrag](#) von 2021 in Sachsen-Anhalt zwischen SPD, CDU und FDP enthält folgende Vorhaben zur Gewaltproblematik:

„Die Koalitionspartner nehmen mit Sorge zur Kenntnis, dass die Übergriffe auf Polizei und Rettungskräfte, aber auch auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des übrigen öffentlichen Dienstes in den letzten Jahren zugenommen haben. Gewaltdelikte, Beleidigungen und sonstige Angriffe auf Einsatzkräfte, Beschäftigte im öffentlichen Dienst sowie auf 4187 Kommunalpolitiker wollen wir nicht hinnehmen.

Durch die schnelle und konsequente Verfolgung von Straftaten gegen Einsatzkräfte und andere Beschäftigte im Öffentlichen Dienst soll sichergestellt werden, dass in diesen Fällen die Reaktion des Rechtsstaats unmittelbar auf die Tat folgt.

Die Koalitionspartner vereinbaren, dass künftig Gewaltdelikte, Beleidigungen und

sonstige Angriffe auf den oben genannten Personenkreis erfasst und in der polizeilichen Kriminalitätsstatistik ausgewiesen werden. Um die Zusammenarbeit von Polizei und Staatsanwaltschaft zu verbessern, soll es künftig in jeder Polizeiinspektion und jeder Staatsanwaltschaft einen festen Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner zur Verfolgung dieser Straftaten geben. Dabei soll im Zuge der Zusammenarbeit die Beratung, Begleitung und Unterstützung der Betroffenen im Vordergrund stehen. Wir wollen in solchen Fällen immer das öffentliche Interesse bei solchen Attacken anerkennen und den Erlass zu politisch motivierter Kriminalität anpassen.

Wir gewähren dienstlichen Rechtsschutz bei Angriffen auf Polizeikräfte. Dazu gehört auch die Übernahme von Schmerzensgeldforderungen und deren Eintreibung.

Die Arbeit der Kriseninterventionsteams der Landespolizei befürworten und unterstützen wir ausdrücklich. Daneben werden wir die Etablierung eines polizeipsychologischen Dienstes positiv begleiten, um eine kontinuierliche psychologische Beratung für die Landespolizei zu gewährleisten.“

Die Landesregierung **Rheinland-Pfalz** hat 2015 eine gemeinsame Erklärung mit DGB und dbb, um Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Diensts entgegenzuwirken. Die Landesregierung ist daraufhin aktiv geworden. Die Maßnahmen beinhalten unter anderem angepasste Sicherheitskonzepte, bauliche Veränderungen, Training des Personals sowie sogenannte Bodycams bei der Polizei. In Zukunft plant die Landesregierung die bestehenden Maßnahmen fortzuführen und zu verbessern sowie mehr für die Betroffenen von Gewalt tun, etwa in Form von psychologischer Betreuung. Öffentlichkeitswirksam sind die Aktionstage „Respekt. Bitte!“ (März 2019) in deren Rahmen die Ministerpräsidentin Malu Dreyer und ihr Kabinett Beamtinnen und Beamte im ganzen Land besucht haben, um sich mit Betroffenen auszutauschen.

Seit den Aktionstagen (siehe oben) läuft die Kampagne #IMMERDA. Die Landesregierung wirbt mit einem Kurzvideo, um die Bevölkerung für Gewalt gegen Rettungsdienste und Polizei zu sensibilisieren. Der Hashtag findet sich teilweise auch auf den Fahrzeugen der Rettungsdienste und Polizei. Ein ähnliches Projekt setzte das Land **Schleswig-Holstein** im Juni 2019 um, das einen Filmspot für Kinos drehte, der Gewalt gegen öffentlich Beschäftigte thematisierte.

Unter der rot-grünen Landesregierung hat das Innenministerium des Landes **Nordrhein-Westfalen** gemeinsam mit der komba gewerkschaft nrw sowie der Unfallkasse NRW 2017 circa 4.000 Mitglieder von Feuerwehren und Rettungsdiensten nach ihren Gewalterfahrungen befragt. Sie setzte sich ebenfalls dafür ein, Schadensatzzahlungen an Betroffene zu erleichtern.

Im gleichen Jahr startete die Polizei Tests mit Bodycams, um zu untersuchen, ob so Gewalt gegen Beamte gemindert werden könnte. Die Testeinsätze wurden allerdings 2018 vorerst abgebrochen, weil die eingesetzten zu störanfällig waren. Bodycams werden unter anderem in **Niedersachsen**, **Baden-Württemberg** und **Bayern** eingesetzt.

Die Länder **Baden-Württemberg** und **Bayern** setzten auf besser gesicherte Gebäude (etwas durch Kameras oder Notfalltasten), mehr Sicherheitspersonal und Schulungen. In **Bayern** bietet das Land zudem psychologische Betreuung für die Betroffenen an.

- [https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Gemeinsame Erklaerung Landesregierung DGB DBB.pdf](https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Gemeinsame_Erklaerung_Landesregierung_DGB_DBB.pdf)
- <https://mdi.rlp.de/de/service/pressemitteilungen/detail/news/detail/News/land-startet-aktionstage-respekt-bitte/>
- <https://www.rlp.de/de/buergerportale/aktionstage-keine-toleranz-fuer-gewalt-gegen-beschaeftigte-im-oeffentlichen-dienst/>
- <https://www.polizei.rlp.de/de/service/aktuelles/immerda/>
- <https://www.n-tv.de/regionales/rheinland-pfalz-und-saarland/Gewalt-gegen-Helfer-Kampagne-soll-sensibilisieren-article20923634.html>
- https://schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/IV/Presse/PI/2019/190626_Video_Respekt_Ehr-ensache.html
- <https://www.im.nrw/gewalt-gegen-rette-er-stoppen-nrw-befragt-4000-freiwillige-zu-erfahrungen-innenminister-jaeger-wir>
- <https://www.im.nrw/streifenteams-der-nrw-polizei-gehen-mit-body-cams-den-einsatz-innenminister-jaeger-pilotversuch>
- <https://www.heise.de/newsticker/meldung/Bodycams-NRW-Polizei-bricht-Einsatz-Tests-ab-3952051.html>
- <https://www.im.nrw/land-hilft-verletzten-beamtinnen-und-beamten-bei-schmerzensgeldanspruechen-ministerpraesidentin>
- <https://www.noz.de/deutschland-welt/niedersachsen/artikel/1540007/polizei-niedersachsen-bekommt-ab-oktober-bodycams>
- https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/personal-tarifrecht/gewalt-gegen-beschaeftigte-im-oeffentlichen-dienst-in-bw-nimmt-zu_144_413464.html
- https://www.landtag-bw.de/files/live/sites/LTBW/files/dokumente/WP16/Drucksachen/5000/16_5033_D.pdf
- <http://www.bayern.de/gewalt-gegen-oeffentlichen-dienst/>
- http://www1.bayern.landtag.de/www/ElanTextAblage_WP17/Drucksachen/Schri-ftliche%20Anfragen/17_0015794.pdf
- <https://bayern-gegen-gewalt.de/ueber-bayern-gegen-gewalt/gewaltschutzprogramm-oeffentlicher-dienst/>
- <https://www.berlin.de/rbmskzl/aktuelles/pressemitteilungen/2021/pressemitteil-ung.1096492.php>

34. Was macht der Bund?

Bereits 2014 verständigten sich DGB und das Bundesinnenministerium darauf, Lösungen für die gestiegene Gewalt gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Dienst zu erarbeiten.

Seitdem hat die Bundesregierung eine Reihe von Maßnahmen ergriffen und angekündigt. Im Bereich technische Maßnahmen wurden Kontrollen an Gebäuden eingeführt, Notruftasten installiert und Body Cams erprobt. Darüber hinaus werden Schulungen angeboten. Die Bundesregierung hat einige Gesetzesänderungen vorgenommen, die unter anderem Folgendes beinhalten: Höhere Strafen für die Blockade von Rettungsgassen, Einführung des Straftatbestands Tötlichen Angriffs auf Vollstreckungsbeamte, Schmerzensgeldansprüche von Beamten werden künftig vom Bund übernommen, wenn der Schädiger nicht zahlungsfähig ist.



Im Bereich der gesellschaftlichen Debatte startete das Bundesinnenministerium im September 2017 die Kampagne STARK FÜR DICH. Kurze Videos zeigen den Einsatz von Polizei und Rettungskräften für die Gesellschaft und sollen die Bürger zu mehr Empathie und Respekt für die öffentlich Beschäftigten bewegen. Seitdem twittern Polizei und Rettungskräfte vermehrt auch unter dem Hashtag, beispielsweise zu aktuellen Einsätzen oder Ausbildungen (siehe Screenshot unten).



Auch durch Druck der Gewerkschaften bedingt, startete 2021 eine Studie des Bundesinnenministeriums zur Gewalt gegen Beschäftigte. Die Ergebnisse werden Mitte 2022 erwartet.

Auf Druck der Gewerkschaften plant das Bundesinnenministerium zudem die zunehmende Gewalt gegen öffentlich Beschäftigte auch finanziell zu berücksichtigen.



- <https://www.dgb.de/themen/++co++31cf30ce-6988-11e4-8d6b-52540023ef1a/@@dossier.html>
- <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2016/04/gewalt-gegen-beschaeftigte-im-oeffentlichen-dienst.html>
- <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/hoehere-strafen-fuer-rettungsgassen-blockierer-459216>
- https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2017/02082017_Kabinett_Schutz_Polizei.html
- <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/interviews/DE/2016/07/namensartikel-deutsche-richterzeitung.html>
- <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/im-einsatz-fuer-die-sicherheit-452396>
- https://www.bmi.bund.de/DE/themen/heimat-integration/gesellschaftlicher-zusammenhalt/polizei-und-rettungskraefte/polizei-und-rettungskraefte-artikel.html;jsessionid=E652D250713B2B63D2D7043173FAEE26.2_cid373

35. Welche Akteure engagieren sich ebenfalls?

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und Polizeipräsidium Aachen: Aachener Modell

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung gefahrenbewusste Absprachen gefahrenbewusste Binneneinrichtung Umgang mit Stress	Grundsatzklärung gegen Gewalt Gefahrenbewusstsein schaffen Regelmäßige Unterweisung Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
	verbal aggressiv		professionelle Kommunikation bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Regelmäßige Kommunikationstrainings Umgang mit Stress trainieren kurz- und langfristige Strategien
1	Unangepasstes Sozialverhalten	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
	Sachbeschädigung		Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung ggfs. Hilfe hinzuziehen	Seminare „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei	Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Standards nach Übergriffen ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
	Bedrohung/Nötigung	Sicherheit ist von Profis sicherzustellen Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst	Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen Strafanzeige erfolgt grundsätzlich ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten Alarmsystem installieren
3	Durchsetzung eines Platzverweises		ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei Unfallanzeige evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“ Beschäftigte lageangepasst informieren	Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf Rettungs- und Fluchtwege einrichten Unfallanzeigen standardisieren psychologische Erste Hilfe sicherstellen Opferschutz
	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen	Unfallanzeige evtl. medizinische und psychologische Notfallversorgung	psychologische Erste Hilfe sicherstellen Opferschutz Informationsmanagement
	Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall	Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei Unfallanzeige evtl. medizinische und psychologische Notfallversorgung	Informationsmanagement Absprachen intern und extern (Polizei) Psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
			grundsätzlich Unfallanzeige	Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

- Klassifiziert Gefährdungslagen, Verantwortlichkeiten und gibt Handlungsempfehlungen.

- a. Führt 2015-17 Projekt zu psychosozialen Risiken in öffentlichen Verwaltungen durch.
- b. Erklärfilm: <https://youtu.be/qdyttPiTe3Q>
- c. Leitfaden: https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/europe_et_international/DE_Guide_OSH_OK.pdf
- d. Schwer online zu finden, nicht sehr präsent

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

- a. Veröffentlicht Zahlen zu Arbeitsunfällen unter Gewalteinwirkung, ist sonst aber nicht besonders präsent zum Thema

International Labour Organization (ILO)

Die ILO hat am 21. Juni 2019 eine Konvention verabschiedet, die sich mit Gewalt in der Arbeitswelt beschäftigt. Die Konvention setzt Definitionen, legt Ziele für die Staaten fest, im wesentlichen Maßnahmen gegen Gewalt, und steckt einzelne Aktionsbereiche ab, beispielsweise Trainings und andere Präventionsmaßnahmen, Monitoring und, für die Kampagne relevant, Bewusstsein zu schaffen. Hier abrufbar:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711570.pdf

c. Best Cases

36. Gibt es Best Practices?

EVG: Ruf Robin

Die EVG kämpft seit langem für mehr Sicherheit in Zügen Bussen und Verkehrsstationen. Mit dem kostenlosen Helfertelefon für Beschäftigte in Zügen, Bussen und Verkehrsstationen baut die EVG ihr Engagement weiter aus. Mit der Hotline bietet sie bei Übergriffen eine juristische Erstberatung, Informationen über Hilfe- und Unterstützungsleistungen der EVG sowie ihrer Sozialpartner sowie eine weitere Betreuung durch Gewerkschaftssekretäre.

Anlaufstelle für Polizistinnen und Polizisten in Berlin

Angesichts der vermehrten Angriffe auf Polizistinnen und Polizisten will die Berliner Polizei intern eine bessere psychologische Betreuung und Beratung der Opfer ermöglichen. Dazu hat sie seit Mitte 2019 eine interne "Ansprechstelle Gewalt gegen Polizisten" eingerichtet. Laut Polizeipräsidentin Barbara Slowik „können sich [dort] unsere Kollegen hinwenden, wenn sie Gewalt erfahren.“ Slowik betonte: "Ich halte das für sehr wichtig, weil die Zahlen steigen. Es gibt einen dringenden Bedarf, das brauchen wir für unsere Leute, davon bin ich überzeugt.“

Grundsatzerklärung des Landes Berlin

Der Berliner Senat hat eine [Grundsatzerklärung](#) gegen Gewalt gegen Beschäftigte des Landes verabschiedet. Die Erklärung richtet sich gegen jede Art der Gewalt und strebt eine Kultur der Gewaltfreiheit im öffentlichen Dienst des Landes an. Die Erklärung wurde durch DGB und dbb angeregt und am 16.6.2021 vom Regierenden Bürgermeister Michael Müller unterzeichnet.

Gewaltschutzprogramm in Bayern

Das Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat hat ein [Gewaltschutzprogramm](#) für den öffentlichen Dienst aufgelegt. Unter dem Titel „Mitarbeiterschutz vor Gewalt“ umfasst das Programm Prävention, Intervention und die Nachsorge für gewaltbetroffene Beschäftigte. Das Programm will Vorgesetzte und Beschäftigte sensibilisieren und vorbereiten.

Gemeinsame Grundsatzerklärung „Keine Toleranz bei Gewalt!“ von Landesregierung Rheinland-Pfalz, dbb RLP, DGB RLP/Saarland

Die Landesregierung Rheinland-Pfalz, der dbb Landesbund Rheinland-Pfalz und der DGB Bezirk Rheinland-Pfalz / Saarland - haben sich auf eine gemeinsame Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz verständigt.

Das gemeinsame Ziel ist es, alle geeigneten Maßnahmen zu ergreifen, um das Auftreten von Gewaltvorfällen und Gefährdungen sowohl für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch für die Besucherinnen und Besucher unseres Hauses zu vermeiden.

Mit der Erklärung wird eingetreten gegen:

- jegliche Form von körperlicher und psychischer Gewalt gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Besucherinnen und Besuchern der Dienststelle.
- Jeder Bedrohung, persönlichen Anfeindung, verbalen oder sexuellen Belästigung.
- Opfer von Gewalt erhalten Schutz und Hilfe.
- Für Täter hat Gewaltausübung Konsequenzen und wird zur Anzeige gebracht.

Grundsatzklärungen verschiedener Jobcenter

- Jobcenter verabschieden für sich selbst eine Grundsatzklärung gegen Gewalt
- Hinweistafeln werden aufgehängt
- Grundsatzklärung gegen Gewalt beim Hauptzollamt Singen

Sicherheitskonzept „Gewaltprävention“ der Stadt Aachen

Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention basiert auf der Überzeugung, dass es vielfältige Handlungsmöglichkeiten gibt, Gewalt am Arbeitsplatz vorzubeugen. Sollte es dennoch zu Übergriffen gegenüber Beschäftigten kommen, geht die Stadt mit ‚Null Toleranz‘ jeder gewalttätigen Handlung nach. Opfer von Gewalt erhalten die volle Unterstützung.

V. AnsprechpartnerInnen

DGB Bundesvorstand

Henriette Schwarz
Abteilungsleiterin Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
030 240 60 116
henriette.schwarz@dgb.de

Alexander Boettcher
Politischer Referent Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
030 24060 450
alexander.boettcher@dgb.de

Annette Hartmetz
Kampagnenmanagement, Abteilung Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
030 24 060 627
annette.hartmetz@dgb.de

Jan Piegsa
Pressesprecher, Abteilung Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
030 24060 216
jan.piegsa@dgb.de

wegewerk

Sophia Schwarz
Antje Daut
030 213087 0
dgb-mensch@wegewerk.com

ver.di

Christian Hoffmeister
Gewerkschaftssekretär
ver.di Bundesverwaltung | Ressort 12
Fachbereich Bund und Länder | Bereich Beamtinnen und Beamte
030/6956 2135
christian.hoffmeister@verdi.de

EVG

Caroline Fischer
Gewerkschaftssekretären
caroline.fischer@evg-online.org



Marco Rafolt
Fachbereichsleiter
0697536-479
marco-rafolt@evg-online.org

Kendy Zerwonka
Gewerkschaftssekretärin Sicherheit & NE-Bahnen
030-424390-69
Kendy.zerwonka@evg-online.org

GdP

Torsten Rohde
Abteilungsleiter Bildung/Werbung
030399921-105
torsten.rohde@gdp.de

Gudrun Hoffmann
Abteilungsleiterin Beamtenpolitik/Mitbestimmung
030 399921-126
gudrun.hoffmann@gdp.de

GEW

Anja Bensinger Stolze
Leiterin des Organisationsbereich Schule
Hauptvorstand der Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft
anja.bensinger-stolze@gew.de

Sarah Holze
Referentin im OB Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
069/78973-210
Sarah.Holze@gew.de