



NIEDERSÄCHSISCHER
STÄDTETAG



Kurzfassung der vom Niedersächsischen Städtetag
in Auftrag gegebenen Studie

Gewalterfahrungen von MitarbeiterInnen in kommunalen Verwaltungen

Prof. Dr. Johanna Groß

September 2019



Kommunale Hochschule
für Verwaltung in Niedersachsen



Kommunale Hochschule
für Verwaltung in Niedersachsen

Projektverantwortliche:

Prof. Dr. Johanna Groß

Kommunale Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen (HSVN)

Niedersächsisches Studieninstitut für kommunale Verwaltung e.V.

Wielandstraße 8

30169 Hannover

Telefon: 0511 1609 2446

Email: Johanna.Gross@nsi-hsvn.de

AutorInnen:

Prof. Dr. Johanna Groß, Prof. Dr. Jan Schilling, Nele Badeda

Zentrum für Organisationsdiagnostik (ZOD) der Kommunalen Hochschule für Verwaltung (HSVN)

Im Auftrag von:

Niedersächsischer Städtetag

Dr. Jan Arning (Hauptgeschäftsführer)

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Einleitung..... | 3 |
| 2 | Methodik..... | 3 |
| 3 | Deskriptive Ergebnisse | 4 |
| 3.1 | Erlebte Gewalt..... | 4 |
| 3.2 | Kooperationsbereitschaft..... | 6 |
| 3.3 | Ursachen für Gewalt in Verwaltungen | 7 |
| 3.4 | Sicherungsmaßnahmen (technische, bauliche, organisatorische und personelle)..... | 8 |
| 4 | Statistische Zusammenhänge/weiterführende Analysen | 10 |
| 5 | Fazit | 12 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|---|
| Abbildung 1: Erlebte Gewalt - Verwaltung allgemein - KundInnen | 4 |
| Abbildung 2: Erlebte Gewalt - Verwaltung - gegen MitarbeiterInnen | 5 |
| Abbildung 3: Erlebte Gewalt - Ihre persönlichen Erfahrungen - Teil 1 | 6 |
| Abbildung 4: Ursachen/gründe für Gewalt - KundInnen..... | 7 |
| Abbildung 5: Technische und bauliche Sicherheitsmaßnahmen..... | 8 |
| Abbildung 6: Organisatorische und personelle Sicherheitsmaßnahmen | 9 |

Zusammenfassung

Gewalt gegenüber Beschäftigten des öffentlichen Dienstes ist ein Thema, das eine zunehmende Aufmerksamkeit in Medien und Öffentlichkeit erhält. Im Rahmen einer Online-Studie durch die Kommunale Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen (HSVN) wurden die HauptverwaltungsbeamtInnen der Mitgliedskommunen des Niedersächsischen Städtetages (NST) zu ihren Erfahrungen, Meinungen und Einstellungen in Bezug auf Gewalt in kommunalen Verwaltungen befragt. Die Studie wurde im August 2019 durchgeführt. Mit einer guten bis sehr guten Rücklaufquote von knapp 70% kann diese Studie als repräsentativ für die Mitgliedskommunen des NST angesehen werden.

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie zeigen, dass KundInnen aus Sicht der Befragten vor allem durch alkoholisiertes Erscheinen in der Verwaltung und durch Randalieren im Verwaltungsgebäude (in knapp 30% der Fälle mindestens monatlich) Gewalt ausüben. Die MitarbeiterInnen sind in über der Hälfte der Fälle mindestens monatlich, in einem Drittel der Fälle mindestens wöchentlich verbalen Aggressionen ausgesetzt. Nach Auskunft der Befragten wurden die MitarbeiterInnen darüber hinaus in über 60% der Fälle bereits mindestens einmal bedroht und in gut 40% der Fälle bereits körperlich angegriffen. Die HauptverwaltungsbeamtInnen selbst sind vor allem von verbalen Aggressionen per E-Mail und in Sozialen Netzwerken betroffen. Ca. 35% von ihnen sind bereits bedroht worden, ca. 20% sind sexuellen Übergriffen ausgesetzt gewesen.

Als Gründe bzw. Ursachen für Gewalt werden vor allem Merkmale der KundInnen angegeben, insbesondere geringe Frustrationstoleranz, problematische Einstellungen und Werte sowie falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistungen der Verwaltung. Demgegenüber wird den in den MitarbeiterInnen liegenden Aspekten für das Entstehen von Gewalt eine geringe Bedeutung beigemessen. Die Rahmenbedingungen wurden sehr unterschiedlich bewertet. Vor allem als intransparent oder unverständlich wahrgenommene Entscheidungen und Verfahren sowie eine hohe Belastung der MitarbeiterInnen können sich nach Meinung der Befragten verstärkend auf Gewalteskalationen auswirken.

Die Sicherungsmaßnahmen gegen Gewalt sind in den verschiedenen Verwaltungen unterschiedlich weit verbreitet. Persönliche Sicherungsmaßnahmen der HauptverwaltungsbeamtInnen reichen bis in den privaten Bereich hinein, nämlich von technischen Maßnahmen (z.B. Kameraüberwachung) über Trainings bis hin zum Mitführen von Pfefferspray.

Es handelt sich bei der vorliegenden Studie um eine erste systematische Analyse von Gewalterfahrungen, ihren Ursachen und Folgen aus Sicht von niedersächsischen HauptverwaltungsbeamtInnen. Insgesamt zeigen die Befragungsergebnisse ein differenziertes Meinungsbild und bieten eine fundierte Grundlage für eine weitergehende Diskussion über Maßnahmen zur Gewaltprävention und -intervention in Kommunalverwaltungen.

1 Einleitung

„Gewalterfahrungen von MitarbeiterInnen in kommunalen Verwaltungen“

Eine Studie des Zentrums für Organisationsdiagnostik (ZOD) unter der Leitung von Prof. Dr. Johanna Groß, Niedersächsisches Studieninstitut für kommunale Verwaltung e.V. (NSI) & Kommunale Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen (HSVN).

Das Thema „Gewalt in Verwaltungen“ erhält steigende Aufmerksamkeit in Politik und Medien: In Verwaltungen können extreme Emotionen ausgelöst werden, wenn es um Themen geht, die erhebliche Auswirkungen auf das Leben der betroffenen BürgerInnen haben, beispielsweise bei finanziellen Schwierigkeiten oder Sorgerechtsfragen. Gewalttätige Übergriffe (verbale sowie nonverbale Gewalt), die vor diesem Hintergrund entstehen können, haben über die Zeit zugenommen, wie Studien zeigen. Aktuelle und extreme Fälle wie der Mord am Regierungspräsidenten Walter Lübcke führen zu Bemühungen, sich ein genaueres Bild der Lage zu machen und verschiedene Maßnahmen einzuleiten. Die landesweite Informationskampagne des Innenministers Pistorius und des Polizeipräsidenten Kühme „Sicherheit von Amts- und Mandatsträgerinnen und -trägern sowie in der Öffentlichkeit stehenden Personen“ stellt ein Beispiel dar.

Für die sinnvolle Planung von wirksamen Maßnahmen ist eine gesicherte Datenlage unerlässlich. Vor diesem Hintergrund wurde vom Zentrum für Organisationsdiagnostik eine Befragung der niedersächsischen HauptverwaltungsbeamtenInnen (Mitglieder des Niedersächsischen Städtetages) zu den Themen erlebte Gewalt, Kooperationsbereitschaft, Ursachen für Gewalt in Verwaltungen, technische, bauliche, organisatorische und personelle Sicherungsmaßnahmen sowie Einschätzungen zur allgemeinen Sicherheit von HauptverwaltungsbeamtenInnen (HVB), Ratsmitgliedern, MitarbeiterInnen und dem persönlichen Umfeld durchgeführt.

2 Methodik

Die Daten der Studie wurden im Zeitraum vom 05. bis 27. August 2019 über eine Onlinebefragung erhoben. Der Fragebogen umfasste Single-Choice-Fragen zu demografischen Daten sowie Items mit 6-stufiger Skala (mindestens 1-mal täglich bis seltener als 1-mal im halben Jahr sowie noch nicht vorgekommen) und Items mit 5-stufiger Skala (Trifft gar nicht zu bis Trifft vollkommen zu). Darüber hinaus enthielt der Fragebogen eine offene Frage.

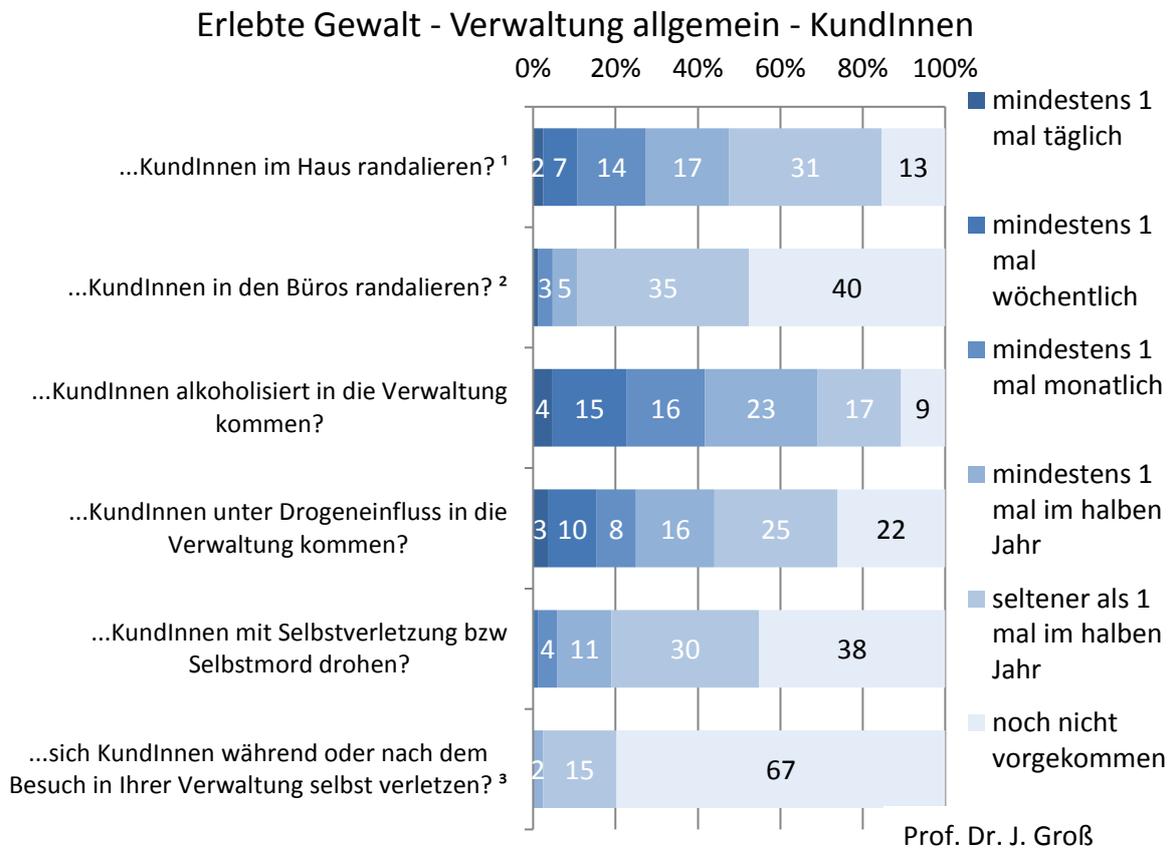
Die Rücklaufquote ist mit 69,42% als gut bis sehr gut zu bewerten und macht eine Repräsentativität der Ergebnisse für die Gesamtheit der Mitglieder des Niedersächsischen Städtetages wahrscheinlich. In der deskriptiven Auswertung werden zunächst Häufigkeiten, Mittelwerte (M) und Standardabweichungen (SD) berechnet. Mittelwerte geben das arithmetische Mittel, d. h. die durchschnittliche Verteilung der Antworten an. Die Standardabweichung informiert darüber, wie weit die Werte einer Verteilung durchschnittlich vom Mittelwert entfernt liegen – also wie heterogen die Antworten ausgefallen sind. Wechselbeziehungen zwischen zwei Variablen wurden per Korrelationsanalyse nach Spearman ausgewertet. Signifikante Ergebnisse bedeuten dabei, dass die gefundenen Zusammenhänge statistisch bedeutsam und nicht zufällig sind.

3 Deskriptive Ergebnisse

3.1 Erlebte Gewalt

Die Erhebung hat gezeigt, dass in knapp 90% der befragten Verwaltungen KundInnen randalieren – in knapp 30% der Fälle ist dies mindestens einmal monatlich der Fall. Besonders auffällig ist auch die hohe Häufigkeit von Fällen, in denen KundInnen alkoholisiert in die Verwaltung kommen. In nur circa 10% der Befragungsfälle ist dies nach Wissen der HVB noch nie vorgekommen, über 20% erleben dies hingegen mindestens einmal wöchentlich.

Abbildung 1



1 zB Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen

2 zB Schreibtisch abräumen, Telefon/Computer beschädigen, Möbelstücke umkippen

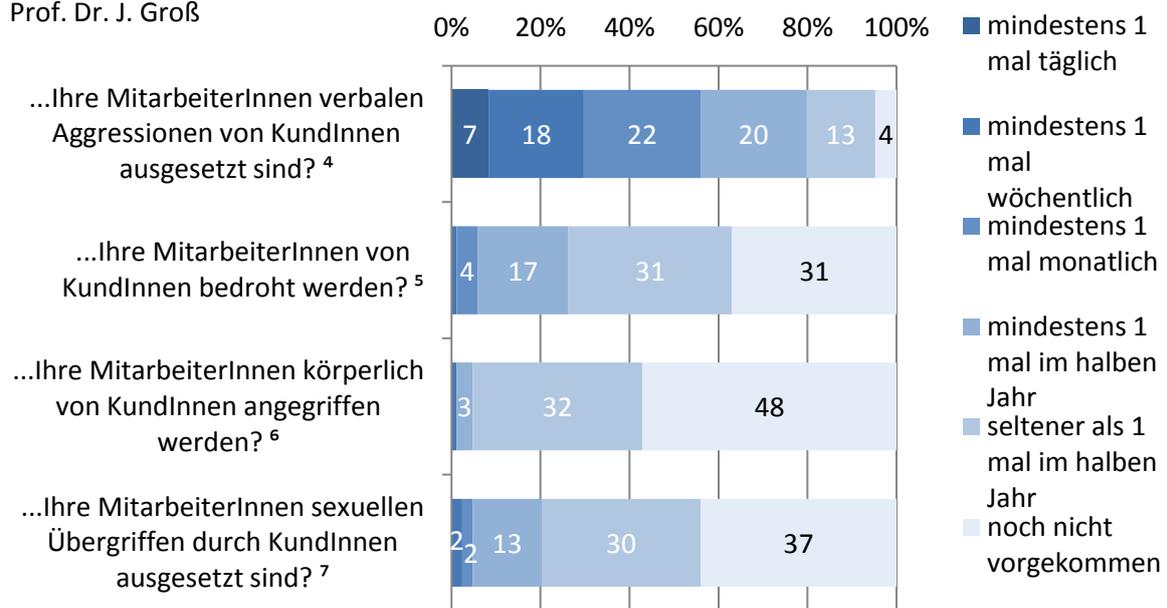
3 zB mit einem Messer, durch Verbrennen, mittels Schusswaffen

Die MitarbeiterInnen der Verwaltungen sind in über der Hälfte der Fälle mindestens monatlich, in einem Drittel der Fälle mindestens wöchentlich verbalen Aggressionen ausgesetzt. In über 60% der Fälle wurden sie darüber hinaus bereits bedroht (z.B. mit Brandanschlag, Mord, durch Erpressung oder anonyme Briefe) und in gut 40% der Fälle körperlich angegriffen (z.B. durch Anrempeln, Treten, Schlagen, mit Gegenständen bewerfen, mit Waffen bedrohen, Sprühen mit ätzenden Flüssigkeiten).

Abbildung 2

Erlebte Gewalt - Verwaltung allgemein - gegen MitarbeiterInnen

Prof. Dr. J. Groß



4 zB Herumschreien, Beschimpfungen, Beleidigungen

5 zB mit Brandanschlag, Mord, durch Erpressung oder anonyme Briefe

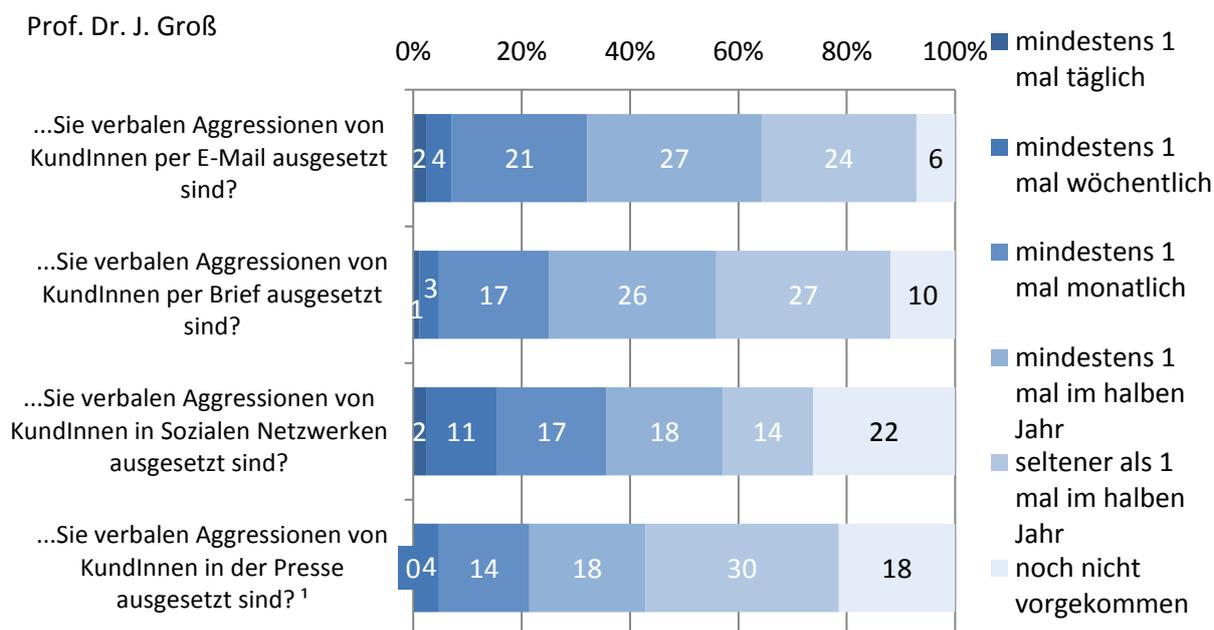
6 zB Anrempeln, Treten, Schlagen, mit Gegenständen bewerfen, mit Waffen bedrohen, Sprühen mit ätzenden Flüssigkeiten

7 zB Anstarren, Hinterherpfeifen, anzügliche Bemerkungen/Witze machen, „Grapschen“, Berühren oder Streifen des Körpers der/des Mitarbeiterin/s

Die HauptverwaltungsbeamtenInnen werden mit verbalen Aggressionen auf verschiedenen Kanälen konfrontiert. Per E-Mail und in Sozialen Netzwerken geschieht dies mindestens einmal monatlich in gut einem Drittel der Fälle. Mehr HVB wurden bisher per Brief angegriffen (knapp 90%), als über Soziale Netzwerke (gut 70%). Wenn sie jedoch Angriffe über die Sozialen Netzwerke erleben, ist die zeitliche Häufung höher. Circa 35% der HVB sind bedroht worden (z.B. mit Brandanschlag, Mord, durch Erpressung oder anonyme Briefe), etwa ein Fünftel sind sexuellen Übergriffen ausgesetzt gewesen.

Abbildung 3

Erlebte Gewalt - Ihre persönlichen Erfahrungen - Teil 1



1 auch Kommentare unter Onlineartikeln

Bei der Interpretation der Ergebnisse können verschiedene Aspekte berücksichtigt werden: Zunächst ist anzumerken, dass die Anonymität von E-Mail und Sozialen Netzwerken sicher ein Grund für die höhere Häufigkeit darstellt. Daneben ist der Aufwand der Nutzung dieser digitalen Wege etwas geringer. Unterschätzt wird außerdem evtl. die große Reichweite der eigenen Handlungen im Internet. Des Weiteren ist eine Vernetzung, auch von gewaltbereiten Personen, über das Internet möglich. Zudem werden häufig die Auswirkungen, die verbale Gewalt haben kann, unterschätzt.

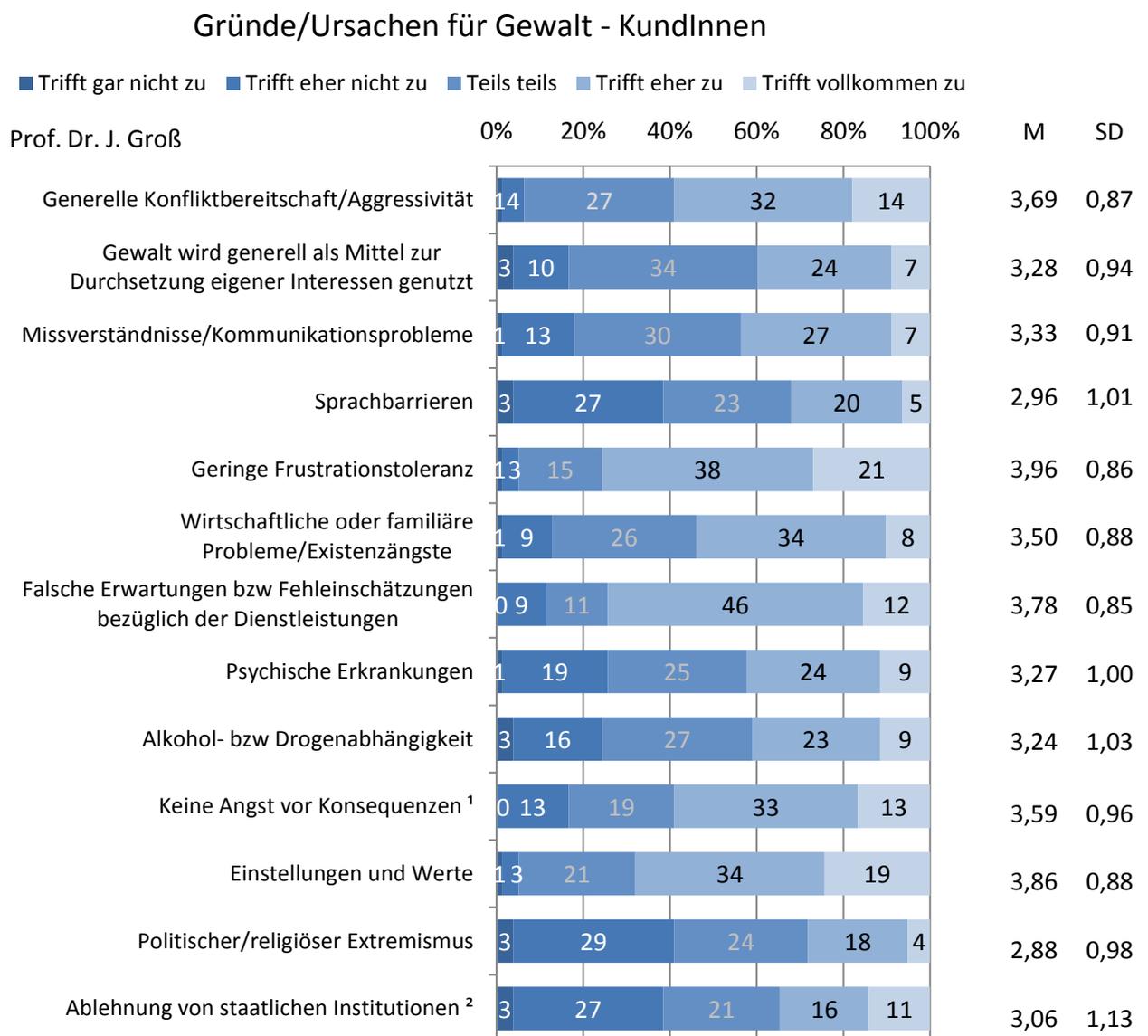
3.2 Kooperationsbereitschaft

Im Themenbereich Kooperationsbereitschaft der KundInnen zeigt sich, dass in fast allen Fällen (96%; 99%) – zumindest von Zeit zu Zeit – Verweigerungshaltungen eingenommen werden. Ein Entziehen von der grundsätzlichen Mitarbeit (z.B. sich strikt weigern, Anweisungen einer/s Mitarbeiterin/s zu folgen, Schreiben nicht beantworten) wird in 20% der Verwaltungen wöchentlich mindestens einmal erlebt und in 38% der Verwaltungen mindestens einmal monatlich. Ungerechtfertigte Beschwerden über MitarbeiterInnen kommen im Vergleich dazu tendenziell weniger häufig je Verwaltung vor – so gab es mindestens wöchentlichen Vorfälle in 16% der Fälle, die größte Gruppe bilden die Verwaltungen, in denen dies nur mindestens einmal im halben Jahr vorkommt (37%).

3.3 Ursachen für Gewalt in Verwaltungen

Nach der persönlichen Einschätzung zu Gründen bzw. Ursachen für Gewalt gefragt, zeigt sich ein sehr differenziertes Bild. Unter Aspekten, die die KundInnen betreffen, wird vor allem den Gründen „geringe Frustrationstoleranz“ (M=3,96, SD=0,86)¹, „Einstellungen und Werte“ (M=3,86, SD=0,88) und „Falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bzgl. der Dienstleistungen“ (M=3,78, SD=0,85) zugestimmt. Aber auch der Ursache für Gewalt „keine Angst vor Konsequenzen“ (M=3,59, SD=0,96) stimmen noch über 50% der HVB zu. Gründe, die „in den MitarbeiterInnen liegen“ würden, bewerten die Hauptverwaltungsbeamten im Mittel als eher nichtzutreffend. Aspekte, die in den Rahmenbedingungen liegen, werden sehr unterschiedlich bewertet. Vor allem als intransparent oder unverständlich wahrgenommene Entscheidungen und Verfahren (M=3,42, SD=0,92) sowie eine hohe Belastung der MitarbeiterInnen (M=3,15, SD=1,12) empfinden die HVB als zutreffend.

Abbildung 4



¹ zB Fehlverhalten bleibt folgenlos, Anzeigen werden nicht verfolgt

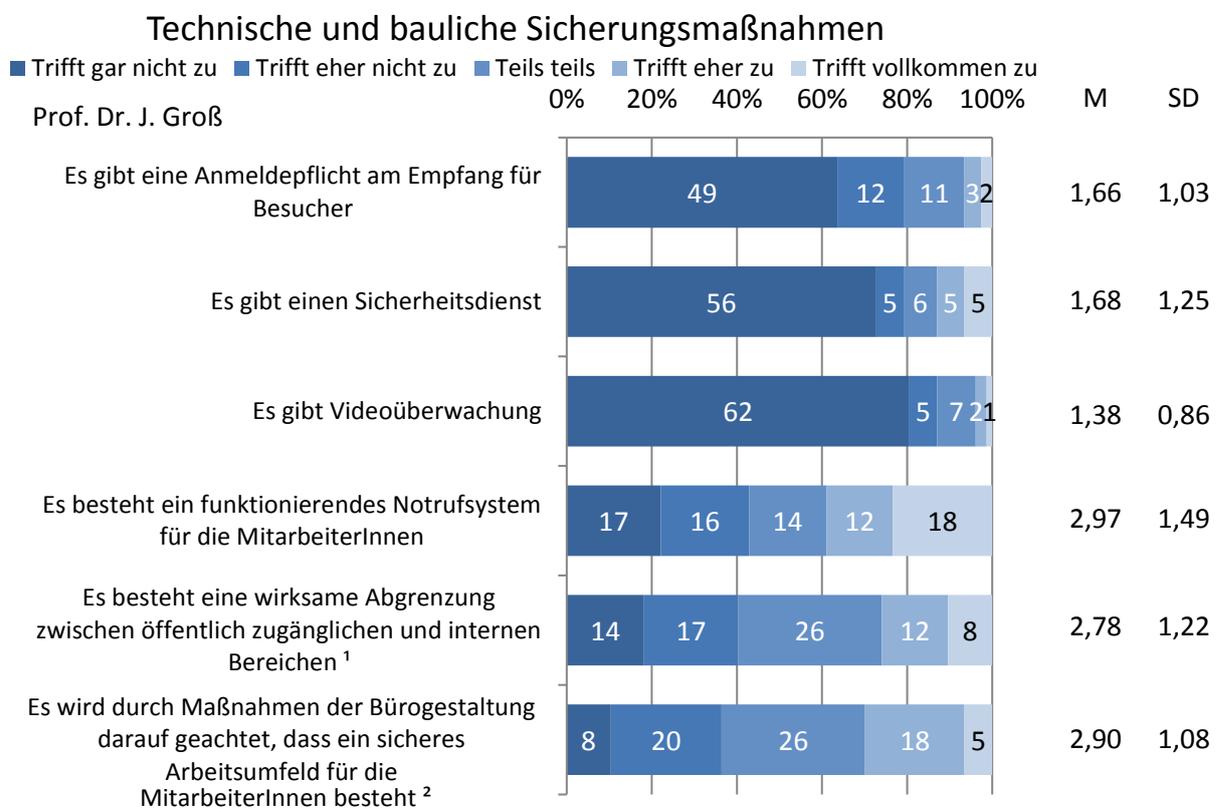
² zB Reichsbürger

¹ 5-stufiges Antwortformat von „trifft gar nicht zu“ bis „trifft vollkommen zu“

3.4 Sicherungsmaßnahmen (technische, bauliche, organisatorische und personelle)

Fragen nach technischen und baulichen Sicherungsmaßnahmen werden deutlich heterogener bewertet. Insbesondere hinsichtlich eines (funktionierenden) Notrufsystems gehen die Beurteilungen sehr auseinander, hier verteilen die Antworten sich fast gleichmäßig über alle Antwortkategorien (SD=1,49). Insgesamt sind Maßnahmen wie Videoüberwachung (M=1,38, SD=0,86), ein Sicherheitsdienst (M=1,68, SD=1,25) und Anmeldepflicht am Empfang für BesucherInnen (M=1,66, SD=1,03) weniger stark vorhanden, als Gestaltungen von Arbeitsraum (Abgrenzung öffentlicher und interner Bereiche (M=2,78, SD=1,22), Maßnahmen zur sicheren Bürogestaltung (M=2,90, SD=1,08)).

Abbildung 5



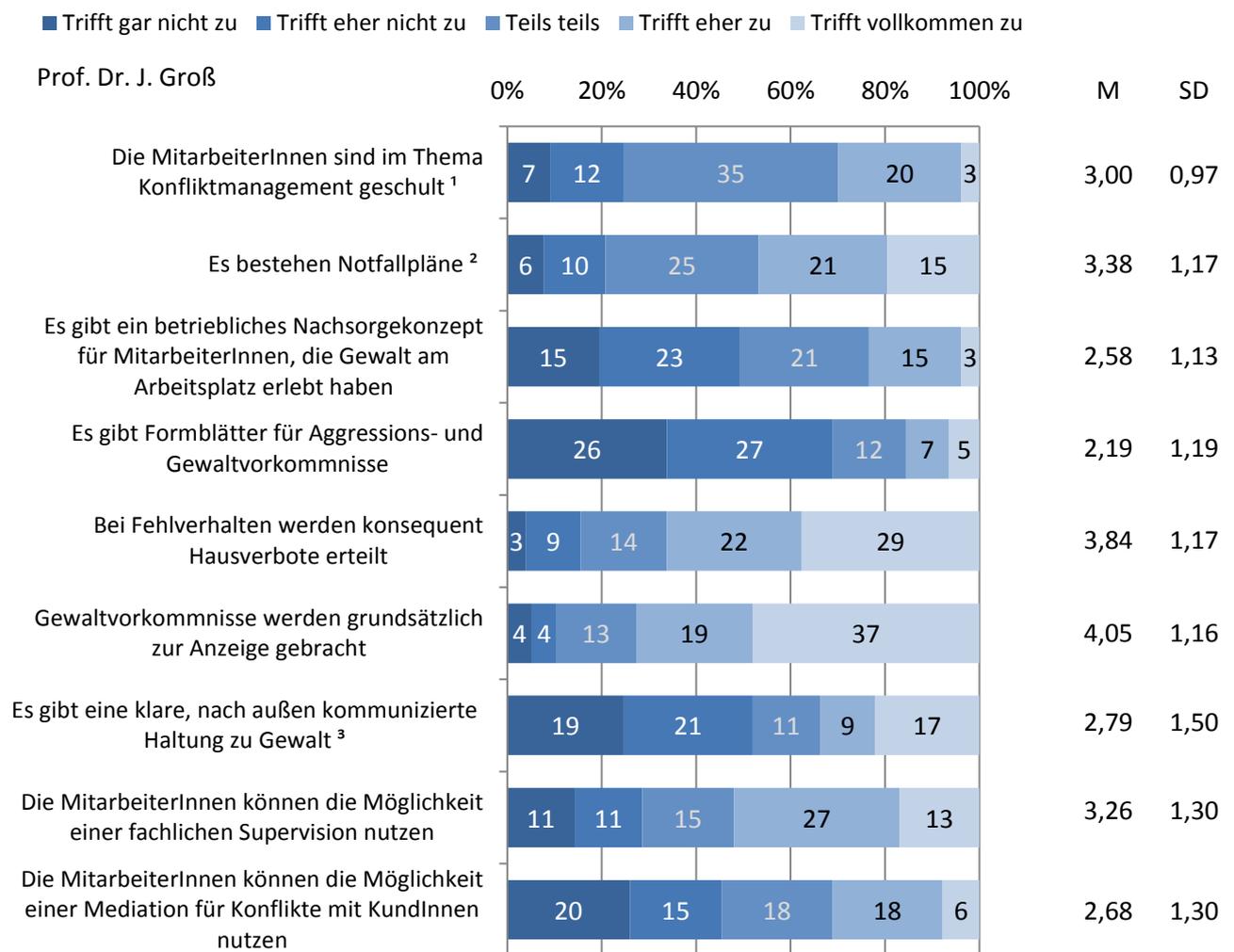
1 zB Aktenhaltung, Kopierräume, Sozialräume

2 zB Sicherheitsabstände, Fluchttüren, Sicherheitsglas, Anordnung der Möbel

Unter den organisatorischen und personellen Sicherungsmaßnahmen sind vor allem das Erteilen von Hausverboten (M=3,48, SD=1,17) und Notfallpläne (z.B. für Unfälle, Übergriffe oder Brände) am weitesten verbreitet. Gewaltvorkommnisse werden von vielen Verwaltungen grundsätzlich zur Anzeige gebracht – hier stimmen über 70% eher bis vollkommen zu (M=4,05, SD=1,16). Eine klare Haltung zu bzw. gegen Gewalt wird sehr unterschiedlich stark kommuniziert (M=2,79, SD=1,50). Formblätter für Aggressions- und Gewaltvorkommnisse existieren eher selten (M=2,19, SD=1,19).

Abbildung 6

Organisatorische und personelle Sicherungsmaßnahmen



1 zB gewaltfreie Kommunikation, Deeskalation

2 zB für Unfälle, Übergriffe oder Brände

3 zB eine Grundsatzklärung gegen Gewalt

4 Statistische Zusammenhänge/weiterführende Analysen

Hypothese 1: Je häufiger Aggressionen/Gewalt auftreten, desto stärker sorgen sich die Befragten um ihre persönliche Sicherheit/Ratsmitglieder/ihre MitarbeiterInnen/ihr Umfeld/alle Personengruppen.

Diese Hypothese wurde weitgehend bestätigt: Mit häufigerem Auftreten von Aggressionen/Gewalt geht eine stärkere Sorge um verschiedene Personengruppen einher. Lediglich die Sorge um sich selbst korreliert nicht signifikant mit diesen Beobachtungen. Es liegen mittlere bzw. mittlere bis starke Zusammenhänge vor, die signifikant bis sehr signifikant sind.

Häufigkeit Aggressionen/Gewalt und...

| | |
|------------------------------|------------------|
| persönliche Sicherheit | r=0,172 Sig=,140 |
| Ratsmitglieder | r=0,250 Sig=,030 |
| MitarbeiterInnen | r=0,336 Sig=,003 |
| persönliches Umfeld | r=0,295 Sig=,010 |
| alle Personengruppen (Index) | r=0,372 Sig=,001 |

Hypothese 2: Je mehr Übergriffe erlebt wurden, desto stärker wurde „Ursachen, die in den KundInnen liegen“ zugestimmt.

Der Vergleich der Mittelwerte für die drei Themenbereiche zeigt, dass Ursachen, die in den KundInnen liegen am stärksten zugestimmt wurde: $M_{\text{KundInnen}} = 3,40$, $M_{\text{Rahmenbedingungen}} = 2,51$, $M_{\text{MitarbeiterInnen}} = 2,42$.

Die Hypothese wurde bestätigt: Wurden mehr Übergriffe erlebt, wurde den „Ursachen, die in den KundInnen liegen“ stärker zugestimmt ($r=0,435$, $\text{Sig}=,000$). Es liegt ein mittlerer bis starker Zusammenhang vor, der höchst signifikant ist.

Hypothese 3: Je mehr Sicherungsmaßnahmen in der Organisation vorhanden sind, desto geringer sind die Sorgen um die Sicherheit einzelner Personengruppen.

Die Hypothese wurde nicht bestätigt: Es kann nicht gesagt werden, dass die HVB sich weniger Sorgen um die Sicherheit machen, je mehr Maßnahmen in der Organisation vorhanden sind. Es zeigt sich jedoch, dass die Maßnahmen am ehesten für die HVB selbst zu weniger Sorgen führen ($r=-0,270$, $\text{Sig}=,019$).

Hypothese 4: Je häufiger Gewalt vor Ort beobachtet wird, desto eher werden auch die Situations- und Rahmenbedingungen als ungünstig bewertet.

Die Hypothese wurde bestätigt: Eine häufigere Gewaltbeobachtung geht mit einer schlechteren Bewertung der Rahmenbedingungen einher ($r=0,381$, $\text{Sig}=,001$). Der Zusammenhang ist sehr signifikant.

Hypothese 5: Je häufiger Gewalt vor Ort beobachtet wird, werden falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistungen als Grund für Gewalt gesehen.

Die Hypothese wurde bestätigt: Eine häufigere Gewaltbeobachtung geht mit einer stärkeren Zustimmung zu der Aussage einher, dass falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung ein Grund für gewalttätiges Verhalten sind ($r=0,336$, $Sig=,003$). Der Zusammenhang ist sehr signifikant.

Hypothese 6: Je häufiger Gewalt vor Ort beobachtet wird, wird eine generelle Bereitschaft zu Gewalt als Grund für Gewalt gesehen.

Die Hypothese wurde nicht bestätigt: Eine häufigere Beobachtung von Gewalt geht nicht mit einer stärkeren Zustimmung zu der Aussage einher, dass eine generelle Bereitschaft zu Gewalt ein Grund für Gewalt sei ($r=0,059$, $Sig=,605$). Der Zusammenhang ist nicht signifikant.

Im Vergleich der Hypothesen vier bis sechs wird deutlich, dass mit den ersten beiden Faktoren ein relevanter Zusammenhang mit gewalttätigem Verhalten vor Ort zu Faktoren besteht, die grundsätzlich beeinflussbar bzw. veränderbar sind. Die Einschätzung hingegen, dass eine generelle gewaltbereite Haltung zu Gewalt führe – die für die Kommunen weit schwieriger zu adressieren wäre – steht jedoch in keinem relevanten Zusammenhang.

Hypothese 7: Je größer die Kommune, desto häufiger kommen KundInnen alkoholisiert in die Verwaltung.

Die Hypothese wurde nicht bestätigt: Es besteht kein statistisch relevanter Zusammenhang zwischen der Größe der Kommune und der Häufigkeit mit der KundInnen alkoholisiert in der Verwaltung erscheinen. Jedoch ist der schwache bis mittlere Zusammenhang ($r=0,221$) nur knapp nicht signifikant geworden ($Sig=,055$).

Hypothese 8: Je größer die Kommune ist, desto mehr Sicherheitsmaßnahmen gibt es.

Die Hypothese wurde bestätigt: Je mehr Einwohner eine Kommune hat, desto mehr Maßnahmen für die Sicherheit wurden in den Verwaltungen eingerichtet ($r=0,259$, $Sig=,023$). Es liegt ein mittlerer Zusammenhang vor, der signifikant ist.

Hypothese 9: Je mehr Gewaltvorkommnisse beobachtet werden, desto mehr Sicherheitsmaßnahmen gibt es.

Die Hypothese wurde bestätigt: Je mehr Gewaltvorkommnisse beobachtet wurden, desto mehr Sicherheitsmaßnahmen wurden auch in den jeweiligen Verwaltungen eingerichtet ($r=0,341$, $Sig=,002$). Es liegt ein mittlerer Zusammenhang vor, der sehr signifikant ist.

Hypothese 10: Je größer die Kommune, desto mehr Gewaltvorkommnisse gibt es.

Die Hypothese wurde bestätigt: In Kommunen mit mehr EinwohnerInnen werden häufiger Gewaltvorkommnisse beobachtet ($r=0,329$, $Sig=,002$). Es liegt ein mittlerer Zusammenhang vor, der sehr signifikant ist.

5 Fazit

Insgesamt erbringt die Studie „Gewalterfahrungen von MitarbeiterInnen in kommunalen Verwaltungen“ einen ersten Überblick zu den Gewalterfahrungen aus Sicht von HauptverwaltungsbeamtInnen in Niedersachsen.

Als Kernaussagen kann nach Auswertung der Ergebnisse Folgendes festgehalten werden:

- Als besonders herausstechende Gründe für Gewalt gegenüber MitarbeiterInnen in der Verwaltung geben die Befragten eine geringe Frustrationstoleranz, gefolgt von problematischen Einstellungen und Werten sowie falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bzgl. der Dienstleistungen an.
- Die häufigsten Formen erlebter Gewalt sind alkoholisiertes Erscheinen von KundInnen in der Verwaltung, verbale Aggressionen ggü. MitarbeiterInnen und Randalieren im Verwaltungsgebäude.
- Verbale Aggressionen erreichen die HauptverwaltungsbeamtInnen insbesondere über die Kanäle E-Mail und Soziale Medien.
- Die größte Heterogenität in den Antworten der Befragten ergab sich in der Frage, ob es eine klar kommunizierte Haltung gegen Gewalt gibt.
- Hausverbote und grundsätzliche Anzeige von Gewaltvorkommnissen sind die wichtigsten Sicherungsmaßnahmen der Verwaltung.

Projektverantwortliche:

Prof. Dr. Johanna Groß

Kommunale Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen (HSVN)

Niedersächsisches Studieninstitut für kommunale Verwaltung e.V.

Wielandstraße 8 30169 Hannover

Telefon: 0511 1609 2446

Email: Johanna.Gross@nsi-hsvn.de