

Gewalt bei der Arbeit

Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter abhängig Beschäftigten
für die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV)

forsa Gesellschaft für
Sozialforschung und
statistische Analysen mbH

Gutenbergstraße 2
10587 Berlin

Telefon 030 62882-0

E-Mail info@forsa.de

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung.....	1
1 Eigene Erfahrungen mit Gewaltvorfällen am Arbeitsplatz	2
1.1 Erfahrungen mit psychischer Gewalt	2
1.2 Erfahrungen mit physischer Gewalt.....	6
2 Umgang mit Gewaltvorfällen	10
3 Einschätzungen zur Entwicklung von Gewaltfällen	11
4 Vorkehrungen gegen Gewaltvorfälle im Unternehmen	12

Vorbemerkung

Im Auftrag der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV) hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH eine repräsentative, bundesweite Befragung unter abhängig Beschäftigten ab 18 Jahren durchgeführt, die im Rahmen ihrer Erwerbstätigkeit häufig Kontakt mit betriebsfremden Personen (Kunden, Patienten, Schülern, Lieferanten, Bürgern, etc.) haben.

Diese Erwerbstätigen wurden dann im Einzelnen danach gefragt, ob sie im Rahmen ihrer Erwerbstätigkeit in den letzten 12 Monaten selbst in irgendeiner Form psychische oder physische Gewalt erlebt haben, die von betriebsfremden Personen ausging, wie häufig dies vorgekommen ist, ob ein Vorfall gemeldet wurde und wie sie generell die Entwicklung von Übergriffen in den letzten Jahren einschätzen. Darüber hinaus wurden die abhängig Beschäftigten nach bestehenden Vorkehrungen in ihrem Unternehmen bzw. ihrer Institution zur Prävention bzw. zum Umgang mit Gewaltvorfällen gefragt.

Die Erhebung wurde vom 26. November bis 4. Dezember 2024 im Rahmen des repräsentativen Panels forsa.omninet als Online-Befragung durchgeführt.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 2.512 abhängig Beschäftigte ab 18 Jahren befragt, die im Rahmen ihrer Erwerbstätigkeit häufig Kontakt mit betriebsfremden Personen haben. Die Auswahl der Befragten erfolgte mittels einer Zufallsstichprobe und einer entsprechenden Screeningfrage nach dem Kontakt mit betriebsfremden Personen.

Die Ergebnisse der Befragung werden im nachfolgenden Bericht dargestellt. Die Ergebnisse können mit möglichen Fehlertoleranzen von +/- 2 Prozentpunkten auf die Gesamtheit der Zielgruppe übertragen werden.

1 Eigene Erfahrungen mit Gewaltvorfällen am Arbeitsplatz

1.1 Erfahrungen mit psychischer Gewalt

36 Prozent aller abhängig Beschäftigten mit häufigem Kontakt zu betriebsfremden Personen während ihrer Erwerbstätigkeit haben in den letzten zwölf Monaten während ihrer beruflichen Tätigkeit selbst verbale oder psychische Übergriffe durch betriebsfremde Personen erlebt.

Am häufigsten erlebt wurden dabei konkret Beschimpfungen bzw. Beleidigungen (32 %).

12 Prozent wurden von betriebsfremden Personen schikaniert, verleumdet, verspottet oder bloßgestellt. 7 Prozent haben Fälle von Drohungen und Erpressung, 6 Prozent Formen sexualisierter psychischer Gewalt (anzügliche Gesten, Sprüche, herabwürdigende Äußerungen) erlebt.

Insgesamt 63 Prozent der Befragten haben in den letzten zwölf Monaten keinerlei verbale oder psychische Übergriffe durch betriebsfremde Personen erlebt.

Bei der Auswertung der Ergebnisse nach den wichtigsten Branchen sind vor allem zwei Branchen besonders auffällig: Befragte, die im Gesundheits- und Sozialwesen bzw. in der öffentlichen Verwaltung tätig sind, haben überdurchschnittlich häufig (mehr als die Hälfte) in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit verbalen oder psychischen Übergriffen durch betriebsfremde Personen gemacht und damit deutlich häufiger als abhängig Beschäftigte in allen anderen Branchen.

Auch bei Beschäftigten in diesen beiden Branchen waren Beschimpfungen und Beleidigungen die häufigste Form der erlebten Übergriffe durch Personen von außen.

Erfahrungen mit verbalen oder psychischen Übergriffen am Arbeitsplatz durch betriebsfremde Personen

Folgende Formen von verbalen oder psychischen Übergriffen durch betriebsfremde Personen haben in den letzten zwölf Monaten während ihrer beruflichen Tätigkeit erlebt ...

	Beschimpfungen Beleidigungen, Anschreien, Herabsetzen	Schikanieren, Verleumden, Verspotten, Bloßstellen	Drohungen und Erpressung	Sexualisierte psychische Gewalt (anzüg- liche Gesten, Sprüche, her- abwürdigende Äußerungen	Stalking *	nichts davon
	%	%	%	%	%	%
Beschäftigte insgesamt	32	12	7	6	1	63
<i>Branche: **</i>						
Gesundheits- und Sozialwesen	49	17	13	13	1	46
Verkehr, Lagerei	36	17	9	6	0	58
Handel	36	13	5	5	1	61
Erziehung und Unterricht	32	11	5	5	1	63
Öffentliche Verwaltung	46	17	15	7	1	47
Verarbeitendes Gewerbe	11	7	2	2	1	84
Baugewerbe	21	9	3	1	0	74
Finanzdienstleistungen	28	10	5	4	1	67
IT, Telekommunikation, Medien	14	6	1	2	0	84
<i>Mitarbeiterzahl:</i>						
weniger als 10	21	8	2	4	0	74
10 bis 49	36	12	4	5	1	60
50 bis 249	31	12	8	5	1	64
250 bis 500	32	14	8	5	2	62
mehr als 500	33	13	9	7	1	62

* Mehrfachnennungen möglich

** Die Branche „Gastronomie und Beherbergung“ konnte aufgrund des geringen Anteils nicht ausgewiesen werden

Die erlebten Formen von verbalen oder psychischen Übergriffen unterscheiden sich zwischen den befragten Beschäftigten in Ost- und Westdeutschland nur in Nuancen.

Generell berichten Frauen (35 %) etwas häufiger als Männer (28 %) von psychischen oder verbalen Übergriffen. Die Unterschiede zwischen Männern und Frauen betreffen vor allem Beschimpfungen und Beleidigungen sowie Formen von sexualisierter psychischer Gewalt.

Ältere Beschäftigte (ab 55 Jahren) berichten seltener erlebten Vorfällen psychischer Gewalt als die unter 55-Jährigen.

Erfahrungen mit verbalen oder psychischen Übergriffen am Arbeitsplatz durch betriebsfremde Personen

Folgende Formen von verbalen oder psychischen Übergriffen durch betriebsfremde Personen haben in den letzten zwölf Monaten während ihrer beruflichen Tätigkeit erlebt ...

	Beschimpfungen, Beleidigungen, Anschreien, Herabsetzen	Schikanieren, Verleumden, Verspotten, Bloßstellen	Drohungen und Erpressung	Sexualisierte psychische Gewalt (anzüg- liche Gesten, Sprüche, her- abwürdigende Äußerungen	Stalking *	nichts davon
	%	%	%	%	%	%
Beschäftigte insgesamt	32	12	7	6	1	63
Männer	28	12	7	2	1	68
Frauen	35	13	7	9	1	59
18- bis 34-Jährige	35	14	8	8	1	59
35- bis 44-Jährige	34	16	8	8	1	59
45- bis 54-Jährige	31	11	6	4	0	66
55- bis 67-Jährige	27	6	5	2	0	70

* Mehrfachnennungen möglich

62 Prozent der Beschäftigten, die in den letzten zwölf Monaten Formen verbaler oder psychischer Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt haben, geben an, dass solche Vorfälle einmal im Monat oder seltener vorgekommen sind.

15 Prozent der Betroffenen haben in den vergangenen zwölf Monaten mehrmals im Monat, 10 Prozent etwa einmal pro Woche und 10 Prozent mehrmals in der Woche (8 %) oder (fast) täglich (2 %) am Arbeitsplatz verbale oder psychische Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt.

Ein Großteil der von verbaler oder psychischer Gewalt Betroffenen ist somit eher selten mit derartigen Erfahrungen konfrontiert.

Wie häufig wurde psychische Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt? (Basis: Betroffene)

Formen von verbaler oder psychischer Gewalt durch betriebsfremde Personen haben erlebt ...

	%
(fast) täglich	2
mehrmals in der Woche	8
etwa einmal pro Woche	10
mehrmals im Monat	15
etwa einmal im Monat	18
seltener als einmal im Monat	44

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht / keine Angabe“

Von psychischer Gewalt Betroffene im Gesundheits- und Sozialwesen waren etwas häufiger mit solchen Erfahrungen konfrontiert als die betroffenen Beschäftigten insgesamt.

Wie häufig wurde psychische Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt? (Basis: Betroffene)

Formen von verbaler oder psychischer Gewalt durch betriebsfremde Personen haben erlebt ...

	Betroffene insgesamt %	Betroffene im Gesundheits- und Sozialwesen %	Betroffene im öffentlichen Dienst %
(fast) täglich	2	2	3
mehrmals in der Woche	8	12	7
etwa einmal pro Woche	10	11	10
mehrmals im Monat	15	16	15
etwa einmal im Monat	18	20	21
seltener als einmal im Monat	44	37	42

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht / keine Angabe“

1.2 Erfahrungen mit physischer Gewalt

Formen körperlicher Übergriffe durch betriebsfremde Personen wurden von den abhängig Beschäftigten deutlich seltener erlebt als verbale oder psychische Gewalt.

8 Prozent der Befragten haben in den letzten zwölf Monaten in irgendeiner Form physische Übergriffe durch betriebsfremde Personen während ihrer beruflichen Tätigkeit erlebt. Im Einzelnen waren dies Übergriffe wie Schubsen (4 %), Anspucken oder Schläge und Tritte (jeweils 3 %), Angriffe mit Gegenständen oder sexualisierte körperliche Gewalt (jeweils 2 Prozent) oder an den Haaren ziehen (1 %).

92 Prozent der Befragten haben in den letzten 12 Monaten keinerlei körperliche Übergriffe durch betriebsfremde Personen erlebt.

Auch im Hinblick auf körperliche Übergriffe geben am ehesten (21 %) Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialwesen an, dass sie solche Übergriffe erlebt haben.

Erlebte Formen von körperlichen Übergriffen

Folgende Formen von körperlichen Übergriffen haben in den letzten zwölf Monaten während ihrer beruflichen Tätigkeit durch betriebsfremde Personen erlebt ...

	Schubsen	Anspucken	Schläge und Tritte	Haare ziehen und kneifen	Angriffe mit Gegenständen: Verwendung von Waffen oder anderen Gegenständen, um jemanden zu verletzen	Sexualisierte körperliche Gewalt: Betatschen, Kleidung vom Körper reißen, sexuelle Nötigung *	nichts davon
	%	%	%	%	%	%	%
Beschäftigte insgesamt	4	3	3	1	2	2	92
<i>Branche:</i>							
Gesundheit und Sozialwesen	8	9	11	5	5	7	78
Verkehr, Lagerei	6	1	1	0	2	0	90
Handel	3	2	1	0	2	1	94
Erziehung und Unterricht	7	2	4	3	1	1	89
Öffentliche Verwaltung	4	5	4	1	3	1	91
Verarbeitendes Gewerbe	2	0	1	0	0	0	98
Baugewerbe	2	0	0	0	0	0	98
Finanzdienstleistungen	1	0	0	0	0	0	99
IT, Telekommunikation, Medien	0	1	0	0	0	1	99
<i>Mitarbeiterzahl:</i>							
weniger als 10	0	0	0	0	0	1	98
10 bis 49	4	4	3	2	1	2	93
50 bis 249	4	2	3	1	2	2	92
250 bis 500	5	4	5	1	3	3	89
mehr als 500	5	4	4	1	2	1	91

Mehrfachnennungen möglich

Bei der Betroffenheit von Formen körperlicher Übergriffe durch betriebsfremde Personen zeigen sich zwischen Ost und West, Männern und Frauen sowie zwischen den verschiedenen Altersgruppen so gut wie keine Unterschiede.

Erlebte Formen von körperlichen Übergriffen nach soziodemografischen Gruppen

Folgende Formen von körperlichen Übergriffen haben in den letzten zwölf Monaten während ihrer beruflichen Tätigkeit durch betriebsfremde Personen erlebt ...

	Schubsen	Anspucken	Schläge und Tritte	Haare ziehen und kneifen	Angriffe mit Gegenständen: Verwendung von Waffen oder anderen Gegenständen, um jemanden zu verletzen	Sexualisierte körperliche Gewalt: Be-tatschen, Kleidung vom Körper rei-ßen, sexuelle Nötigung *	nichts davon
	%	%	%	%	%	%	%
insgesamt	4	3	3	1	2	2	92
Männer	4	3	3	1	2	1	92
Frauen	3	3	3	2	2	3	92
18- bis 34-Jährige	3	4	4	1	2	2	92
35- bis 44-Jährige	4	3	4	2	2	2	91
45- bis 54-Jährige	5	3	3	1	2	1	92
55- bis 67-Jährige	4	2	2	1	1	1	93

Mehrfachnennungen möglich

Auch ein Großteil der am Arbeitsplatz von körperlicher Gewalt Betroffenen war in den vergangenen zwölf Monaten eher selten mit derartigen Erfahrungen konfrontiert.

62 Prozent der Beschäftigten, die in den letzten zwölf Monaten Formen körperlicher Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt haben, geben an, dass solche Vorfälle einmal im Monat oder seltener vorgekommen sind.

14 Prozent der Betroffenen haben in den vergangenen zwölf Monaten mehrmals im Monat, 8 Prozent etwa einmal pro Woche und ebenfalls 11 Prozent mehrmals in der Woche (8 %) oder (fast) täglich (3 %) am Arbeitsplatz physische Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt.

Wie häufig wurde körperliche Gewalt durch betriebsfremde Personen erlebt? (Basis: Betroffene)

Formen von körperlicher Gewalt durch betriebsfremde Personen haben erlebt...

	%
(fast) täglich	3
mehrmals in der Woche	8
etwa einmal pro Woche	8
mehrmals im Monat	14
etwa einmal im Monat	15
seltener als einmal im Monat	48

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht / keine Angabe“

2 Umgang mit Gewaltvorfällen

Auf die Frage, ob sie den als am schlimmsten empfundenen psychischen oder körperlichen Übergriff, den sie in den letzten zwölf Monaten erlebt haben, gemeldet haben, geben 52 Prozent der Betroffenen an, dass sie diesen Vorfall ihrem Arbeitgeber bzw. ihrer Führungskraft gemeldet hätten.

12 Prozent haben diesen Fall bei der Polizei bzw. der Staatsanwalt angezeigt.

Etwas mehr als ein Drittel der Betroffenen (36 %) hat den Vorfall weder dem Arbeitgeber gemeldet noch bei der Polizei angezeigt.

Von psychischer oder physischer Gewalt betroffene Männer haben einen solchen Fall häufiger bei der Polizei angezeigt als betroffene Frauen.

Generell haben ältere Betroffene einen Fall häufiger bei ihrem Arbeitgeber gemeldet als jüngere Betroffene.

Meldung von Gewaltfällen? (Basis: Betroffene von Fällen psychischer oder körperlicher Gewalt)

Den schlimmsten im letzten Jahr erlebten Fall von psychischer oder körperlicher Gewalt durch betriebsfremde Personen haben gemeldet oder angezeigt

	ja, dem Arbeitgeber/ der Führungskraft %	ja, bei Polizei/Staatsan- waltschaft angezeigt * %	nein %
insgesamt	52	12	36
Männer	51	19	35
Frauen	53	7	37
18- bis 34-Jährige	48	12	41
35- bis 44-Jährige	51	12	34
45- bis 54-Jährige	52	15	33
55- bis 67-Jährige	60	9	35

* Mehrfachnennungen möglich

3 Einschätzungen zur Entwicklung von Gewaltfällen

18 Prozent der abhängig Beschäftigten mit häufigem Kontakt zu betriebsfremden Personen haben den Eindruck, dass Fälle von psychischer oder körperlicher Gewalt durch betriebsfremde Personen in ihrem Unternehmen bzw. ihrer Institution in den letzten zwölf Monaten eher zugenommen haben. 3 Prozent meinen, solche Vorfälle hätten eher abgenommen, 56 Prozent sehen keine wesentliche Veränderung.

23 Prozent trauen sich in dieser Frage keine Einschätzung zu.

Am häufigsten von einer Zunahme von Übergriffen in ihrem Unternehmen bzw. ihrer Einrichtung gehen die Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung (33 %) sowie im Gesundheits- und Sozialwesen (30 %) aus.

Einschätzungen zur Entwicklung von Gewaltfällen durch betriebsfremde Personen

Fälle von psychischer oder körperlicher Gewalt durch betriebsfremde Personen haben in den letzten zwölf Monaten im Unternehmen bzw. der Institution ...

	eher zugenommen %	eher abgenommen %	wenig Veränderung %	weiß nicht %
Beschäftigte insgesamt	18	3	56	23
<i>Branche:</i>				
Gesundheits- und Sozialwesen	30	4	49	17
Verkehr, Lagerei	26	5	45	23
Handel	18	2	55	25
Erziehung und Unterricht	20	1	61	18
Öffentliche Verwaltung	33	2	47	18
Verarbeitendes Gewerbe	5	4	60	31
Baugewerbe	6	1	64	29
Finanzdienstleistungen	15	1	65	19
IT, Telekommunikation, Medien	6	2	63	29
<i>Mitarbeiterzahl:</i>				
weniger als 10	7	1	70	22
10 bis 49	16	2	60	22
50 bis 249	17	2	61	20
250 bis 500	20	3	51	26
mehr als 500	23	3	50	24

4 Vorkehrungen gegen Gewaltvorfälle im Unternehmen

Die Beschäftigten wurden danach gefragt, welche Maßnahmen bzw. Vorkehrungen es in ihrem Unternehmen bzw. der Einrichtung, in der sie arbeiten, ihres Wissens nach gibt, um Gewaltvorfällen vorzubeugen oder damit umzugehen.

50 Prozent der Beschäftigten geben an, dass es in ihrer Einrichtung einen Rückzugsraum für Personal gebe.

42 Prozent berichten von Zugangsbeschränkungen und einer baulichen Trennung von Personal- und Kundenbereichen, 38 Prozent von Einrichtungen, um einen Notruf einsetzen zu können, 37 Prozent von Angeboten zu Deeskalations- oder Kommunikationstrainings und 33 Prozent von Unterweisungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Gewalt.

Jeweils etwa ein Viertel der Befragten gibt an, dass es in ihrem Unternehmen bzw. ihrer Einrichtung eine betriebliche psychologische Erst- oder Nachbetreuung für Betroffene von Gewalt (28 %), einen Notfallplan im Falle von Gewaltvorfällen (27 %), technische Systeme zur Aufzeichnung oder der Videoerkennung (26 %), zusätzliche Fluchtwege (25 %) oder eine systematische Erfassung und Auswertung von Gewaltereignissen (23 %) gebe.

Vorkehrungen im Unternehmen gegen Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz

Im Unternehmen bzw. in der Institution gibt es folgende Maßnahmen bzw. Vorkehrungen gegen Gewaltvorfälle ...	ja %	nein %	weiß nicht %
einen Rückzugsraum für Personal	50	43	7
Zugangsbeschränkungen, bauliche Trennung von Personal- und Kundenbereichen	42	52	6
Einrichtungen, um einen Notruf absetzen zu können	38	53	9
Angebote zu Deeskalations- oder Kommunikationstrainings	37	51	12
Unterweisungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Gewalt	33	57	10
eine betriebliche psychologische Erst- oder Nachbetreuung für Mitarbeiter/-innen, die Gewalt erfahren haben	28	53	19
ein Notfallplan im Falle von Gewaltvorfällen	27	59	14
technische Systeme zur Aufzeichnung oder der Videoerkennung	26	67	7
zusätzliche Fluchtwege	25	65	10
eine systematische Erfassung und Auswertung von Gewaltereignissen	23	57	20

Die einzelnen Vorkehrungen und Maßnahmen gegen Gewaltvorfälle variieren recht stark in Abhängigkeit von der jeweiligen Branche.

Rückzugsräume für Personal gibt es am häufigsten im Gesundheits- und Sozialwesen, im Handel, in Einrichtungen des Bildungswesens oder im Bereich Finanzdienstleistungen.

Über Zugangsbeschränkungen verfügt am ehesten die öffentliche Verwaltung.

Von vorhandenen Einrichtungen, um einen Notruf abzusetzen, berichten am häufigsten Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung und im Bereich Finanzdienstleistungen.

Vorkehrungen im Unternehmen gegen Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz

Im Unternehmen bzw. in der Institution gibt es folgende Maßnahmen bzw. Vorkehrungen gegen Gewaltvorfälle ...	insgesamt	Branche:			
	%	Gesundheits- und Sozialwesen	Verkehr, Lagerei	Handel	Erziehung und Unterricht
	%	%	%	%	%
einen Rückzugsraum für Personal	50	71	46	70	67
Zugangsbeschränkungen, bauliche Trennung von Personal- und Kundenbereichen	42	37	51	47	19
Einrichtungen, um einen Notruf abzusetzen zu können	38	49	40	34	34
Angebote zu Deeskalations- oder Kommunikationstrainings	37	49	41	24	44
Unterweisungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Gewalt	33	41	42	33	42
eine betriebliche psychologische Erst- oder Nachbetreuung für Mitarbeiter/-innen, die Gewalt erfahren haben	28	36	41	21	27
ein Notfallplan im Falle von Gewaltvorfällen	27	30	28	26	48
technische Systeme zur Aufzeichnung oder der Videoerkennung	26	14	34	42	4
zusätzliche Fluchtwege	25	26	26	33	22
eine systematische Erfassung und Auswertung von Gewaltereignissen	23	32	28	15	30

Beschäftigte im Bausektor geben vergleichsweise am seltensten an, dass es in ihrem Unternehmen die verschiedenen Vorkehrungen oder Maßnahmen zur Prävention bzw. zum Umgang mit Gewaltvorfällen gebe.

Vorkehrungen im Unternehmen gegen Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz

Im Unternehmen bzw. in der Institution gibt es folgende Maßnahmen bzw. Vorkehrungen gegen Gewaltvorfälle ...	insgesamt	Branche:				
	%	Öffentliche Verwaltung	Verarbeitendes Gewerbe	Bau	Finanzdienstleistungen	IT, Telekommunikation, Medien
einen Rückzugsraum für Personal	50	38	36	35	54	29
Zugangsbeschränkungen, bauliche Trennung von Personal- und Kundenbereichen	42	60	44	23	52	46
Einrichtungen, um einen Notruf absetzen zu können	38	54	38	23	58	24
Angebote zu Deeskalations- oder Kommunikationstrainings	37	55	30	12	33	34
Unterweisungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Gewalt	33	40	26	13	28	22
eine betriebliche psychologische Erst- oder Nachbetreuung für Mitarbeiter/innen, die Gewalt erfahren haben	28	43	23	6	35	21
ein Notfallplan im Falle von Gewaltvorfällen	27	36	15	6	37	13
technische Systeme zur Aufzeichnung oder der Videoerkennung	26	26	37	22	53	32
Zusätzliche Fluchtwege	25	28	26	18	30	21
eine systematische Erfassung und Auswertung von Gewaltereignissen	23	35	20	5	22	12