

**Projekt: Umgang mit rabiaten und/oder schwierigen Bürgern**

**Fragebogen: Aggressivität im Berufsalltag kommunaler Bauhöfe**

Hat die Aggression durch Mitbürger gegenüber Mitarbeitern kommunaler Betriebe in den letzten Jahren zugenommen? – Wenn ja, wie hat sich diese Aggressivität bemerkbar gemacht bzw. wie wurden die Mitarbeiter damit konfrontiert? – Diese Befragung sucht nach Erkenntnissen, welche dann zu Handlungsempfehlungen für Bedienstete der kommunalen Baubetriebshöfe führen soll.

**1. Welcher Generation, Zielgruppe und welchem Geschlecht gehören Sie an:**

Veterans	Babyboomer	Generation X (Generation Golf)	Generation Y (Digital Natives)	Generation Z (Pluralists, Gen Z)
Geboren bis 1950	... 1948 – 1967	... 1965 – 1980	... 1978 - 1995	Geboren ab 1994

Geschäftsführung Betriebsleitung	Verwaltung / Büro	Abteilungsltg. Einsatzleitung	Vorarbeiter / Teamleiter	Praktiker oder 2. Mann	Aushilfe / sonstiges
-------------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-------------------------

Ihr Geschlecht	Weiblich	Männlich	Postleitzahl nur ersten zwei Ziffern			X	X	X
----------------	----------	----------	--------------------------------------	--	--	---	---	---

**2. In welchem Bereich arbeiten Sie:**

Betriebsleitung / Verwaltung	Grünpflege / Friedhof	Müll- / Abfall- entsorgung	Straßenbau / -unterhaltung	Kanalbau / -überwachung	sonstiges
---------------------------------	--------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------	-----------

**3. Zunahme / Abnahme der Aggressivität in der Öffentlichkeit seit 2015 (allgemein)**

Abnahme der ...			Aggressivität (u.a. respektloses Verhalten)	Zunahmen der ...		
sehr stark	stark	leicht	unverändert	leicht	stark	sehr stark

**4. Beispiele aggressiven Verhaltens gegenüber Mitarbeitern kommunaler Bauhöfe**

Aspekt	Beispiel	Wertung / Häufigkeit			
		nie	selten	gelegentlich	häufig
Beschwerden per Telefon	Bürger beschwerten sich über Lärm, Dreck, Behinderungen usw.				
Kontroverse Gesprächssituationen	Mitarbeiter werden in kontroverse Gespräche auf der Baustelle verwickelt.				
Verbal aggressive Gesprächssituationen	Mitarbeiter werden verbal aggressiv auf Baustelle/Außenbereich angesprochen.				
Beschimpfungen / Beleidigungen	Mitarbeiter werden beschimpft und beleidigt für Dinge, die sie nicht zu verantworten haben.				
Respektloses Verhalten	Flegelhaftes Verhalten, keine Wertschätzung, fehlende Achtung gegenüber den Mitarbeitern				
Behinderungen	Mitarbeiter werden bei ihrer Arbeit vorsätzlich behindert, z.B. zuparken, im Weg stehen usw.				
Aggressives Verhalten	Körperlicher Kontakt, Mitarbeiter werden angerempelt, angeschrien oder geschubst usw.				
Sachbeschädigung	Geräte o. Fahrzeuge werden beschädigt, z.B. Scheibenwischer verbogen / abgebrochen usw.				
Übergriffe, körperliche Gewalt	Mitarbeiter werden angegriffen, z. B. geschlagen, angespuckt, getreten und auch verletzt.				

<b>Zusatzfrage:</b> Beeinträchtigt dieses mögliche aggressive Verhalten von Bürgern das Betriebsklima?	nein	etwas	teils / teils	stark
--	------	-------	---------------	-------

Bitte um Kontaktaufnahme, möchte konkretes Beispiel schildern:	Name _____	E-Mail / Telefon _____
--	------------	------------------------