

Mit Sicherheit



GDL-Umfrage 2016 „Mit Sicherheit“

- Kurzfassung -

Ergebnisse einer repräsentativen
Mitgliederbefragung

Februar 2017

GDL-Umfrage 2016

„Mit Sicherheit“

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Vorbemerkungen	5
1. Beschreibung der Stichprobe	6
2. Belastende Ereignisse im Beruf: Überblick	7
2.1 Verbale Beleidigung	7
2.2 Verbale Bedrohung.....	7
2.3 Anspucken	7
2.4 Körperlicher Angriff.....	7
2.5 Sexuelle Belästigung	7
2.6 Personenunfall	8
2.7 Sonstige Ereignisse	8
2.8 Unterschiede zwischen Tätigkeitsgruppen.....	9
3. Gesundheitszustand (allgemein)	11
3.1 Zusammenhang zwischen belast. Ereignissen und Gesundheitszustand	11
4. Belastendes Ereignis „verbale Beleidigung“	13
4.1 Durch „verbale Beleidigung“ verursachte Krankheitstage	13
4.2 Zusammenhänge bei Ereignis „verbale Beleidigung“	14
4.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „verbale Beleidigung“	14
4.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „verbaler Beleidigung“	14
4.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „verbaler Beleidigung“	15
5. Belastendes Ereignis „verbale Bedrohung“	16
5.1 Durch „verbale Bedrohung“ verursachte Krankheitstage	16
5.2 Zusammenhänge bei Ereignis „verbale Bedrohung“	17
5.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „verbale Bedrohung“	17
5.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „verbaler Bedrohung“	17
5.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „verbaler Bedrohung“.....	18

6.	Belastendes Ereignis „Anspucken“	19
6.1	Durch „Anspucken“ verursachte Krankheitstage	19
6.2	Zusammenhänge bei Ereignis „Anspucken“	20
6.3	Unmittelbare Folgen des Ereignisses „Anspucken“	20
6.4	Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „Anspucken“	20
6.5	Maßnahmen der Arbeitgeber nach „Anspucken“	21
7.	Belastendes Ereignis „körperlicher Angriff“	22
7.1	Durch „körperliche Angriffe“ verursachte Krankheitstage.....	22
7.2	Zusammenhänge bei Ereignis „körperlicher Angriff“	23
7.3	Unmittelbare Folgen des Ereignisses „körperlicher Angriff“	23
7.4	Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „körperlicher Angriff“	23
7.5	Maßnahmen der Arbeitgeber nach „körperlichem Angriff“	24
8.	Belastendes Ereignis „sexuelle Belästigung“	25
8.1	Durch „sexuelle Belästigung“ verursachte Krankheitstage.....	26
8.2	Zusammenhänge bei Ereignis „sexuelle Belästigung“	26
8.3	Unmittelbare Folgen des Ereignisses „sexuelle Belästigung“	26
8.4	Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „sexueller Belästigung“	26
8.5	Maßnahmen der Arbeitgeber nach „sexueller Belästigung“	27
9.	Belastendes Ereignis „Personenunfall“	28
9.1	Durch „Personenunfall“ verursachte Krankheitstage	28
9.2	Zusammenhänge bei Ereignis „Personenunfall“	28
9.3	Unmittelbare Folgen des Ereignisses „Personenunfall“	29
9.4	Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „Personenunfall“	29
9.5	Maßnahmen der Arbeitgeber nach „Personenunfall“	30
10.	Emotionen/Gemütszustände bei der Arbeit (allgemein)	31
10.1	Emotionen/Gemütszustände nach Berufsgruppen	32
10.1.1	Lokomotivführer	32
10.1.2	Zugbegleiter	33
10.1.3	Bordgastronomen	34
10.2	Situationen, in denen bestimmte Emotionen empfunden werden	35
10.2.1	Emotion „ungutes Gefühl“ in bestimmten Situationen	35
10.2.2	Emotion „erhöhte Aufmerksamkeit“ in bestimmten Situationen	36
10.3	Berücksichtigung der Variable „ohne Bedenken“	37
10.3.1	Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer	38
10.3.2	Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter	39
10.3.3	Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen .	39
10.3.4	Vergleichende Betrachtung von Tätigkeitsgruppen und Situationen	40
11.	Maßnahmen der Arbeitgeber	43

11.1 Bekanntheit	43
11.2 Nutzung	47
11.3 Schulung	48
12. Zusammenfassung	49
Abkürzungsverzeichnis	51
Herausgeber	52
Anlagen	52

Vorwort

Frankfurt am Main, Februar 2017

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
sehr geehrte Damen und Herren,



Sicherheit und belastende Ereignisse – das sind die großen Themen der Onlineumfrage 2016 unter all unseren Mitgliedern des Zugpersonals in ganz Deutschland. Niemand verfügt über so gute Voraussetzungen wie wir als GDL, um sich hier einen vergleichbaren Überblick über die Gefährdungen von Lokomotivführern und Zugbegleitern zu verschaffen. Weder die einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen noch die durch Politik, Medien oder Wissenschaft vertretene Öffentlichkeit können sich ein derart detailliertes Bild verschaffen.

Wir dürfen also mit Fug und Recht auf die Einzigartigkeit und Bedeutung der Umfrage verweisen. Mit dieser Broschüre erhalten Sie eine Kurzfassung dieser komplexen Untersuchung.

Der Schutz vor Gewalt, eine angemessene Vorsorge vor belastenden Ereignissen sowie die Fürsorge im Anschluss an letztlich unvermeidbare Vorfälle im Berufsleben stellen neben der Grundaufgabe der GDL zur Verbesserung von Lebens- und Arbeitsbedingungen wichtige Faktoren unserer Gewerkschaftsarbeit seit 150 Jahren dar. Diese Untersuchung ist eine gute Grundlage, um Arbeitsschutzkonzepte zu verbessern. Die Bisherigen reichen dazu definitiv nicht aus.

Viel Erfolg bei den vor uns liegenden Herausforderungen wünscht Ihnen und uns allen

A handwritten signature in black ink, reading 'Claus Weselsky'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Claus Weselsky
GDL-Bundesvorsitzender

Vorbemerkungen

Die GDL-Arbeitskreise „Sicherheit im und am Zug“ (AK Sicherheit) und „Belastende Ereignisse Bewältigen“ (AK BEB) haben eine bundesweite Onlineumfrage unter allen GDL-Mitgliedern des Zugpersonals in den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) der gesamten Bundesrepublik durchgeführt.

Schwerpunktthemen der Umfrage waren die Sicherheit und der Umgang mit belastenden Ereignissen.

Die Umfrage wurde in fünf Blöcke unterteilt:

Teil A – Fragen zur Person, demographische Angaben (zwölf Fragen)

Teil B – Sicherheit im Beruf (zehn Fragen)

Teil C – präventive Maßnahmen/Vorsorge (zehn Fragen)

Teil D – Betreuung nach belastenden Ereignissen (19 Fragen)

Teil E – Feedback (vier Fragen)

Im Rahmen der Befragung wurde unter anderem ermittelt, wie verbreitet bestimmte belastende Ereignisse im Berufsleben sind, wie bekannt präventive Maßnahmen sind und wie seitens der Unternehmen mit solchen Ereignissen umgegangen wird.

Darüber hinaus konnten die GDL-Mitglieder auch ihre subjektive Einschätzung zur Wichtigkeit und Bewertung verschiedener Konzepte und Maßnahmen abgeben.

Im Rahmen der Untersuchung wurden bundesweit insgesamt rund 25.000 Mitglieder angeschrieben, von denen rund 15 Prozent an der Befragung teilnahmen.

Die Erhebung wurde vom 18. Mai bis 26. Juni 2016 mit Hilfe eines anonymen Onlinefragebogens durchgeführt, für den die Teilnehmer ein persönliches Anschreiben erhielten. Die Sicherstellung der Einzelantworten erfolgte über eine nicht zurückzufolgende Vergabe zufällig zugewiesener TAN-Kodierungen. Bei einem Teil der Fragen erfolgte die weitere Fragenauswahl anhand voriger Antworten (sogenanntes Piping).

Insgesamt standen neben den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten 11 freie Textfelder für Nachträge wie zum Beispiel „sonstiges Ereignis“ zur Verfügung.

Sowohl bei der Erstellung der Umfrage als auch bei der Auswertung konnte die GDL auf wissenschaftliche Hilfestellung durch namhafte Experten zurückgreifen. Im nachfolgenden Bericht werden die Untersuchungsergebnisse im Rahmen einer übergreifenden Kurzfassung, das heißt überwiegend ohne gesonderte Darstellung einzelner Unternehmen, Transportbereiche und Berufsgruppen vorgestellt.

Entsprechend der bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen können die ermittelten Ergebnisse auf die Gesamtheit des Zugpersonals in Deutschland übertragen werden. Die prozentuale Zusammensetzung der Stichprobe unterscheidet sich hinsichtlich bestimmter Merkmale (Alter, Geschlecht, Berufsgruppe, Berufserfahrung) nur geringfügig von der bekannten Zusammensetzung in der Grundgesamtheit. Bei dem Merkmal Personenunfälle ergab ein (entsprechend gefilterter) Vergleich mit den Fallzahlen der DB AG für das Jahr 2015 eine Differenz von **-0,1** Prozent und mit dem Kontrollwert für April 2016 von **0,0** Prozent.

Das sind Hinweise darauf, dass die Stichprobe die Grundgesamtheit recht zuverlässig repräsentiert.

1. Beschreibung der Stichprobe

Von den befragten Personen sind **87,2** Prozent männlich und **12,5** Prozent weiblich. **0,3** Prozent der Befragten machten keine Angabe zum Geschlecht.

Hinsichtlich der Altersgruppen setzt sich die Stichprobe folgendermaßen zusammen:

unter 30 Jahre	11,8 %
zwischen 30 und 40 Jahre	22,9 %
zwischen 40 und 50 Jahre	34,7 %
zwischen 50 und 60 Jahre	27,5 %
über 60 Jahre	2,9 %

0,3 Prozent machten keine Angabe zum Alter.

Die Studienteilnehmer arbeiteten zum Zeitpunkt der Befragung in verschiedenen Transportbereichen. Prozentual setzt sich die Stichprobe folgendermaßen zusammen:

Nahverkehr (S-Bahnen)	20,5 %
Nahverkehr (Regionalverkehr)	47,9 %
Fernverkehr	17,7 %
Güterverkehr	13,0 %
Andere / keine Angabe	0,9 %

Mit **81,7** Prozent ist der überwiegende Teil der Befragten bei der Deutschen Bahn AG beschäftigt. **16,8** Prozent arbeiten bei NE-Bahnen und **1,4** Prozent machten keine Angabe zum Arbeitgeber.

Unter den Befragten machen Lokomotivführer mit **74,8** Prozent die größte Gruppe aus. Es folgen Zugbegleiter (**21,5** Prozent) und Bordgastronomen (**1,4** Prozent). Auf Angestellte in weiteren Tätigkeiten entfielen **2,2** Prozent; **0,1** Prozent der Befragten machten keine Angabe zur Tätigkeit.

Es nahmen größtenteils Vollzeitbeschäftigte an der Befragung teil: **90,1** Prozent der Befragten gaben an, in Vollzeit zu arbeiten. Nur **7,2** Prozent entfallen auf Teilzeitbeschäftigung. Von den Vollzeitbeschäftigten gaben **8,0** Prozent an, dass sie gerne in Teilzeit arbeiten würden.

Hinsichtlich der Berufserfahrung ist die Gruppe der Befragten sehr heterogen zusammengesetzt:

zwischen 0 und 4 Jahren	18,2 %
zwischen 5 und 9 Jahren	14,2 %
zwischen 10 und 14 Jahren	7,9 %
zwischen 15 und 19 Jahren	12,3 %
zwischen 20 und 24 Jahren	10,9 %
über 25 Jahre	36,4 %

0,3 Prozent der Befragten machten keine Angabe zu den Berufsjahren.

2. Belastende Ereignisse im Beruf: Überblick

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob sie im Beruf belastende Ereignisse erleben und wenn ja, welche das sind. Folgende Ereignisse wurden unterschieden:

2.1 Verbale Beleidigung

Von den Befragten gaben **82,4** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs verbal beleidigt worden zu sein. Dabei zeigte sich ein leichter Geschlechterunterschied: Von den Frauen haben **92** Prozent schon einmal Beleidigung erlebt, von den Männern **81** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$). Das heißt: Die Wahrscheinlichkeit, dass sich der gefundene Unterschied durch zufällige Schwankungen in den Daten erklären lässt, liegt unter einem Prozent.

2.2 Verbale Bedrohung

Von den Befragten gaben **53,5** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs verbal bedroht worden zu sein. Dabei zeigte sich ein leichter Geschlechterunterschied: Von den Frauen haben **65** Prozent schon einmal Bedrohung erlebt, von den Männern **52** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

2.3 Anspucken

Von den Befragten gaben **25,6** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs angespuckt worden zu sein. Dabei zeigte sich ein leichter Geschlechterunterschied: Von den Frauen berichten **33** Prozent, schon einmal angespuckt worden zu sein, von den Männern **24** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

2.4 Körperlicher Angriff

Von den Befragten gaben **24,3** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs körperlich angegriffen worden zu sein. Dabei zeigte sich ein deutlicher Geschlechterunterschied: Von den Frauen berichten **38** Prozent, schon einmal körperlich angegriffen worden zu sein, von den Männern **22** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

2.5 Sexuelle Belästigung

Von den Befragten gaben **3,6** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs sexuell belästigt worden zu sein. Dabei zeigte sich ein sehr starker Geschlechterunterschied: Von den Frauen berichten **22** Prozent, schon einmal sexuell belästigt worden

zu sein, von den Männern **0,1** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

2.6 Personenunfall

Von den Befragten gaben **49,5** Prozent an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs einen Personenunfall erlebt zu haben. Dabei zeigte sich ein leichter Geschlechterunterschied: Von den Frauen berichteten **42** Prozent, schon einmal einen Personenunfall erlebt zu haben, von den Männern **51** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

2.7 Sonstige Ereignisse

Um sicherzustellen, dass auch Ereignisse erfasst werden, die nicht in die vorgegebenen Kategorien 2.1 bis 2.6 fallen, wurde bei der Umfrage die Möglichkeit gegeben, „sonstige Ereignisse“ anzugeben. **14,3** Prozent der Befragten gaben an, schon einmal bei der Ausübung ihres Berufs so ein Ereignis erlebt zu haben. Dabei zeigte sich ein deutlicher Geschlechterunterschied: Von den Frauen berichteten **7,0** Prozent über sonstige Ereignisse, von den Männern **15,0** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$).

Eine erste inhaltliche Auswertung der Kategorie ergab, dass unter „sonstige Ereignisse“ insbesondere Unfälle ohne Personenschäden sowie sogenannte „Beinahe-Unfälle“ fallen.

Die nachfolgenden Beispiele stellen einen Querschnitt der gegebenen Antworten aus der Kategorie „sonstige Ereignisse“ dar:

- Eingriffe in den Bahnverkehr
- Beinahe-Personenunfälle
- Leichenfunde/Sterbende
- Suizidandrohungen
- Eisenbahnbetriebsunfälle
- Vorfälle an Bahnübergängen
- Bedrohung Dritter (Fahrgäste)
- Schlägereien, Messerstechereien unter Reisenden
- Steinewerfer und anderer Bewurf mit Gegenständen
- Blendung mit Laserpointern
- Mutproben
- Konfrontation mit Sexualdelikten an Dritten
- Vandalismus im und am Zug
- Diebstähle

2.8 Unterschiede zwischen Tätigkeitsgruppen

Bei einem Vergleich der Ereigniskategorien nach Tätigkeitsgruppen ergeben sich signifikante Unterschiede zwischen Lokomotivführern (Abbildung 2.1), Zugbegleitern (Abbildung 2.2) und Bordgastronomen (Abbildung 2.3).

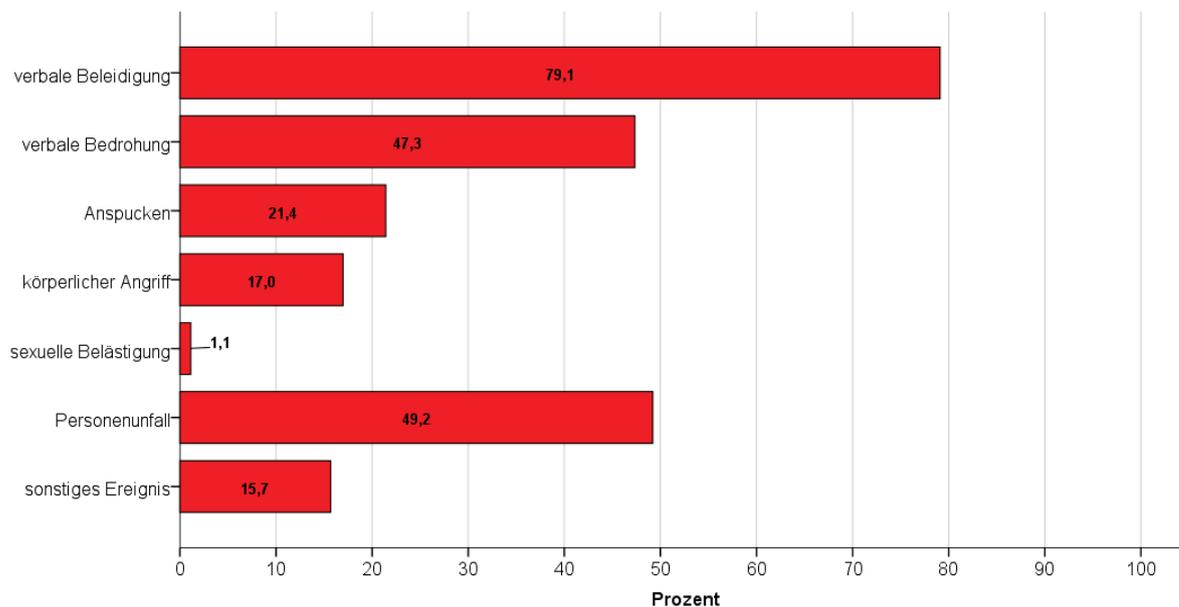


Abb. 2.1: Anteil der befragten Lokomotivführer, die während ihrer beruflichen Tätigkeit schon ein- oder mehrmals Ereignisse der aufgeführten Kategorien hatten

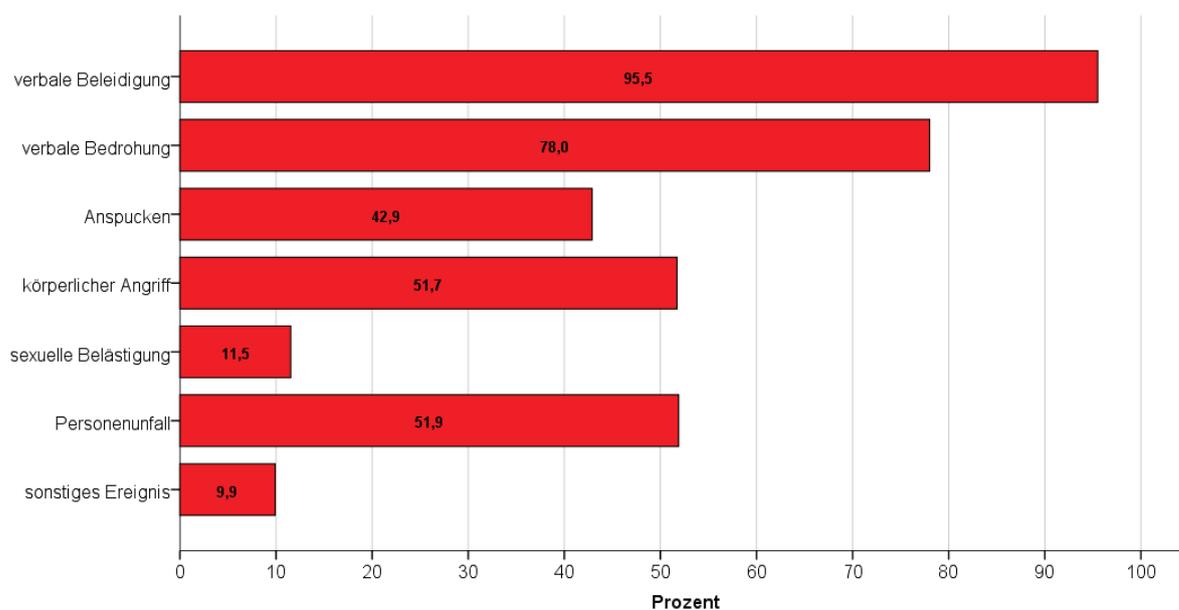


Abb. 2.2: Anteil der befragten Zugbegleiter, die während ihrer beruflichen Tätigkeit schon ein- oder mehrmals Ereignisse der aufgeführten Kategorien hatten

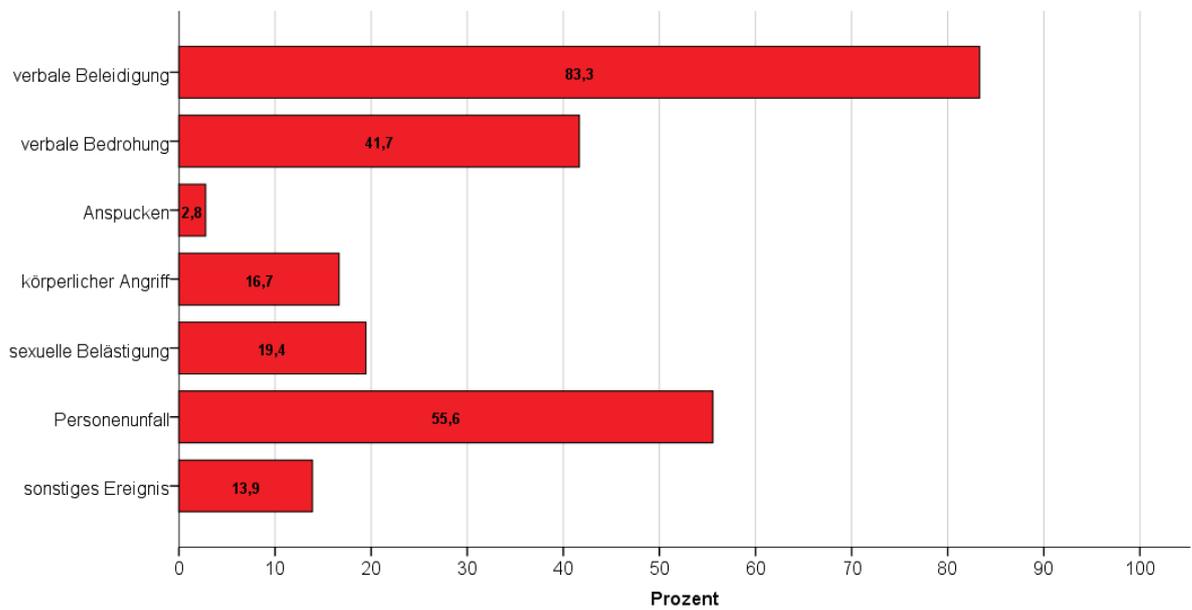


Abb. 2.3: Anteil der befragten Bordgastronomen, die während ihrer beruflichen Tätigkeit schon ein- oder mehrmals Ereignisse der aufgeführten Kategorien hatten

3. Gesundheitszustand (allgemein)

Die Studienteilnehmer wurden gebeten, Auskunft über ihren allgemeinen Gesundheitszustand zu geben. Hierzu konnten sie aus folgenden Optionen auswählen:

- Ausgezeichnet
- Sehr gut
- Gut
- Weniger gut
- Schlecht
- Keine Angabe

Die Werte sind annähernd normalverteilt. Das heißt, dass die mittlere Kategorie („gut“) am häufigsten gewählt wurde, während die Häufigkeiten zu den Rändern hin abnehmen (Abbildung 3.1).

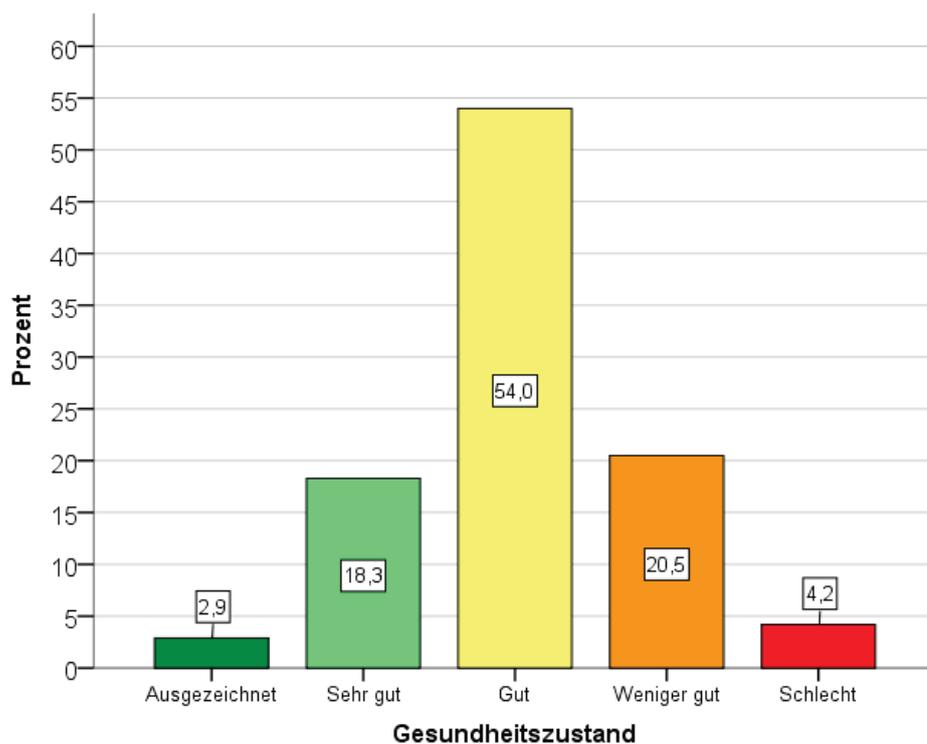


Abb. 3.1: Verteilung der Werte bei der Selbstauskunft zur allgemeinen Gesundheit

3.1 Zusammenhang zwischen belast. Ereignissen und Gesundheitszustand

Es ist zu erwarten, dass sich das Erleben belastender Ereignisse negativ auf den empfundenen Gesundheitszustand auswirkt. Umgekehrt ist auch denkbar, dass Ereignisse in Abhängigkeit vom Gesundheitszustand als mehr oder weniger belastend wahrgenommen werden.

Um zu überprüfen, ob sich ein solcher Zusammenhang in den Umfragedaten zeigt, wurde zunächst ein Gruppenvergleich durchgeführt. Hierbei wurde überprüft, ob der Gesundheitszustand der Personen, die belastende Ereignisse im Beruf erlebt haben, schlechter ist als der Gesundheitszustand der Personen, die noch nie ein solches Ereignis erlebt haben.

Die Ergebnisse zeigen einen moderaten Unterschied (Effektstärke $d = 0,35$), der sich als statistisch signifikant erweist ($T = 4,7$; $p < ,01$). Das bedeutet, dass die Personen, die noch nie ein belastendes Ereignis erlebt haben, ihren Gesundheitszustand als etwas besser einschätzen als die Personen, die schon ein oder mehrere belastende Ereignisse erlebt haben (Abbildung 3.2).

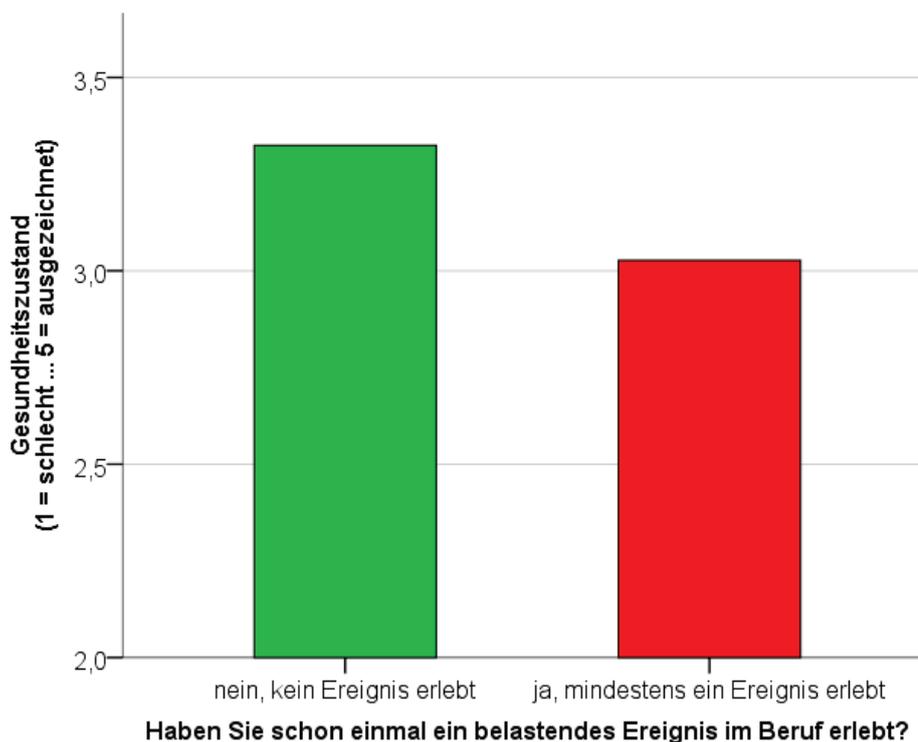


Abb. 3.2: Gesundheitszustand im Vergleich

Um zu prüfen, inwieweit die Anzahl der Ereignisse eine Rolle spielt, wurden Korrelationen berechnet. Hierzu wurde zunächst erfasst, wie viele der Kategorien zu belastenden Ereignissen angekreuzt wurden und in welchem Zusammenhang dieser Wert zum empfundenen Gesundheitszustand steht. Es wurde ein schwacher, aber statistisch signifikanter Zusammenhang gefunden ($r = -,184$; $p < ,01$). Das bedeutet, dass der eigene Gesundheitszustand als umso schlechter wahrgenommen wird, je mehr belastende Ereignisse erlebt wurden (und umgekehrt).¹

Um genauer zu untersuchen, wie das Erleben bestimmter Ereignisse mit dem Gesundheitszustand zusammenhängt und wie sich diese Ereignisse auf die Krankheits-tage auswirken, wurden detaillierte Analysen durchgeführt. Diese sind in den folgenden Kapiteln zu finden.

¹ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung. Es kann also sein, dass belastende Ereignisse sich wie erwartet negativ auf die Gesundheit auswirken. Denkbar ist aber auch, dass sich der aktuelle Gesundheitszustand darauf auswirkt, ob bestimmte Ereignisse als belastend wahrgenommen werden oder nicht.

4. Belastendes Ereignis „verbale Beleidigung“

Die meisten Studienteilnehmer waren bei der Ausübung ihres Berufs schon einmal von verbaler Beleidigung betroffen: **82,4** Prozent der Befragten gaben an, dieses belastende Ereignis bereits mindestens einmal erlebt zu haben.

Unter den Personen, die angaben, im Kalenderjahr 2015 verbale Beleidigung erlebt zu haben, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses relativ stark (Abbildung 4.1).

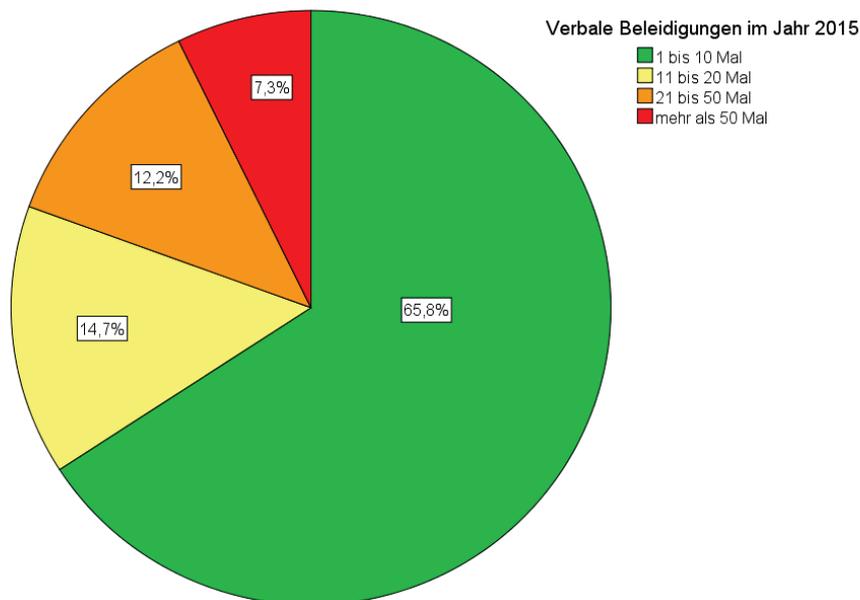


Abb. 4.1: Häufigkeit verbaler Beleidigungen im Kalenderjahr 2015: **65,8** Prozent der Betroffenen erlebten zwischen einer und zehn Beleidigungen im Jahr, **7,3** Prozent mehr als 50 Beleidigungen.²

4.1 Durch „verbale Beleidigung“ verursachte Krankheitstage

Obwohl verbale Beleidigung das mit Abstand am Häufigsten genannte belastende Ereignis überhaupt ist, wurden dadurch nur wenige Krankheitstage verursacht. Lediglich **6,7** Prozent der Befragten, die 2015 verbale Beleidigung erlebt haben, gaben an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein.

² In der Grafik sind nur Personen enthalten, die das belastende Ereignis "verbale Beleidigung" im betreffenden Kalenderjahr auch wirklich erlebt haben. Personen, die angaben, noch nie verbale Beleidigung erlebt zu haben, wurden automatisch nicht nach der Häufigkeit des Ereignisses befragt.

4.2 Zusammenhänge bei Ereignis „verbale Beleidigung“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Um einschätzen zu können, welchen Effekt verbale Beleidigung als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand hat, wurden Korrelationen berechnet. Die Zusammenhänge sind jeweils nur schwach, aber statistisch signifikant. Die Anzahl verbaler Beleidigungen im Kalenderjahr 2015 korreliert mit dem wahrgenommenen Gesundheitszustand zu $r = -,134$. Das heißt, je häufiger verbale Beleidigungen vorgefallen sind, desto schlechter ist der Gesundheitszustand (und umgekehrt).³

Ebenfalls schwach ist der Zusammenhang zwischen der Häufigkeit verbaler Beleidigungen im Kalenderjahr 2015 und der Anzahl der hiervon verursachten Krankentage ($r = ,105$; $p < ,01$). Dieser Zusammenhang ist allerdings nur schwer interpretierbar, da insgesamt sehr wenige Befragte infolge verbaler Beleidigung krankgeschrieben wurden.

4.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „verbale Beleidigung“

Verbale Beleidigung wirkte sich eher geringfügig auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **76** Prozent der Befragten gaben an, dass verbale Beleidigung keine Auswirkung auf den weiteren Dienstverlauf hatte. Nur **3,7** Prozent der Befragten suchten nach verbaler Beleidigung einen Arzt auf, **11,3** Prozent konsultierten einen Psychologen.

4.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „verbaler Beleidigung“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf verbale Beleidigung vorzubereiten.

Ein großer Teil der Befragten war sich nicht sicher (**46,8** Prozent), **41,7** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und **11,6** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **81,9** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 4.2)

Mehr als die Hälfte der Befragten (**60,5** Prozent) gab an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit verbaler Beleidigung zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. Dementsprechend urteilten **86,2** Prozent, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „verbale Beleidigung“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

³ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung. Es kann also sein, dass verbale Beleidigung sich wie erwartet negativ auf die Gesundheit auswirkt. Denkbar ist aber auch, dass sich der aktuelle Gesundheitszustand darauf auswirkt, ob eine Aussage als verbale Beleidigung wahrgenommen wird oder nicht.

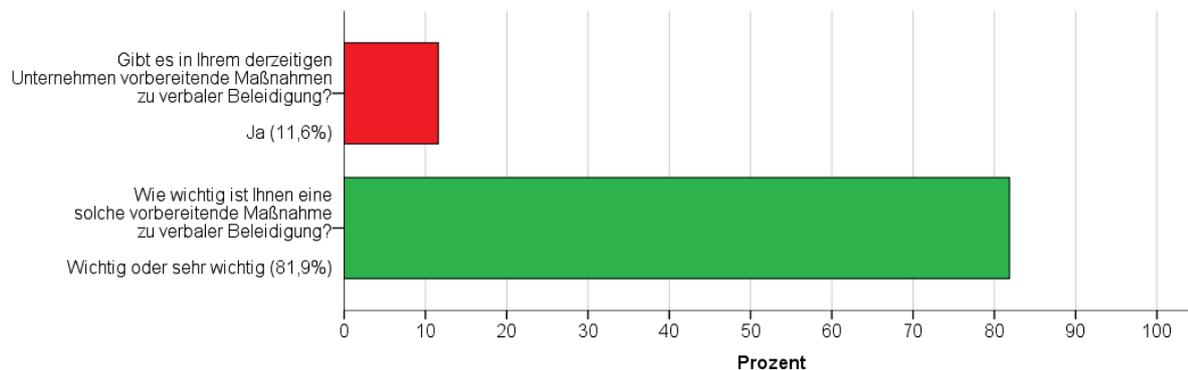


Abb. 4.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zu verbaler Beleidigung

4.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „verbaler Beleidigung“

Ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben verbaler Beleidigung in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**13,9** Prozent) oder persönliche Betreuung (**10,2** Prozent). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt bzw. in ein Krankenhaus wurden hingegen von einem Großteil der Befragten als Option angegeben, die zumindest auf Nachfrage in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **49,3** Prozent, Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **43,8** Prozent). Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach verbaler Beleidigung von den Studienteilnehmern als überwiegend ungenügend (**42,9** Prozent) bzw. mangelhaft (**34,0** Prozent) empfunden. Nur **3,3** Prozent halten die aktuellen Maßnahmen für gut oder sehr gut (Abbildung 4.3).

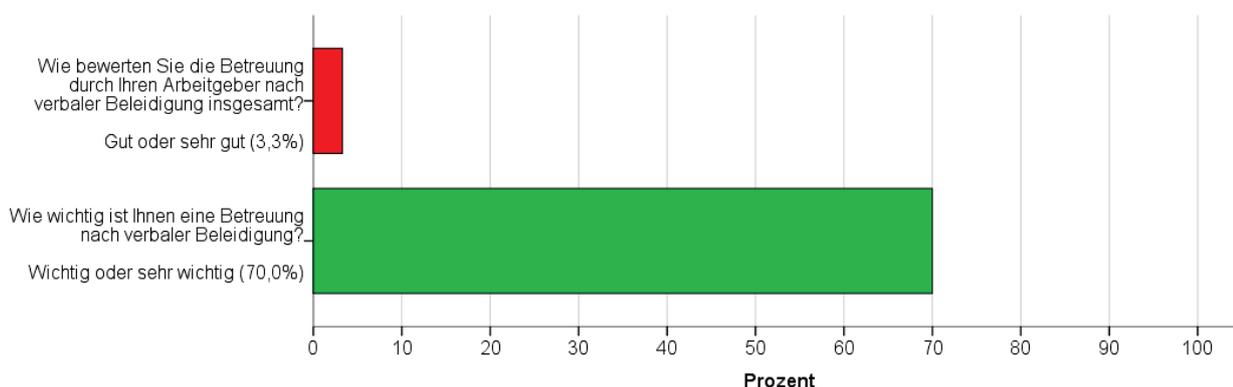


Abb. 4.3: Einschätzung der Betreuung nach verbaler Beleidigung

5. Belastendes Ereignis „verbale Bedrohung“

Viele Studienteilnehmer waren bei der Ausübung ihres Berufs schon einmal von verbaler Bedrohung betroffen: **53,5** Prozent der Befragten gaben an, dieses belastende Ereignis bereits mindestens einmal erlebt zu haben.

Unter den Personen, die angaben, im Kalenderjahr 2015 verbale Bedrohungen erlebt zu haben, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses nicht sehr stark. Von den meisten Betroffenen wurden Bedrohungen ein bis zehn Mal pro Jahr erlebt (Abbildung 5.1).

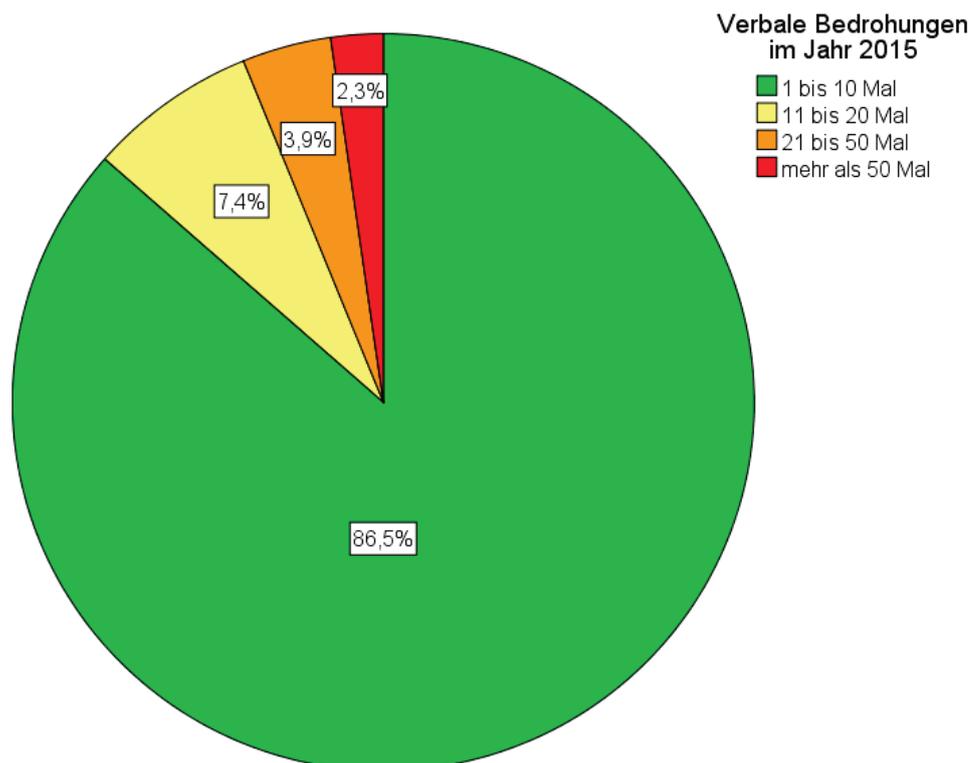


Abb. 5.1: Häufigkeit verbaler Bedrohungen im Kalenderjahr 2015: **86,5** Prozent der Betroffenen wurden innerhalb des Jahres zwischen ein und zehn Mal bedroht, **2,3** Prozent mehr als 50 Mal.⁴

5.1 Durch „verbale Bedrohung“ verursachte Krankheitstage

Durch verbale Bedrohung werden Krankheitstage verursacht. Von den Befragten, die 2015 verbale Bedrohung erlebt haben, gaben **6,7** Prozent an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein.

⁴ In der Grafik sind nur Personen enthalten, die das belastende Ereignis "verbale Bedrohung" im betreffenden Kalenderjahr auch wirklich erlebt haben. Personen, die angaben, noch nie verbale Bedrohung erlebt zu haben, wurden automatisch nicht nach der Häufigkeit des Ereignisses befragt.

5.2 Zusammenhänge bei Ereignis „verbale Bedrohung“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Um einschätzen zu können, welchen Effekt verbale Bedrohung als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand hat, wurden Korrelationen berechnet. Die Zusammenhänge sind jeweils nur schwach, aber statistisch signifikant. Die Anzahl verbaler Bedrohungen im Kalenderjahr 2015 korreliert mit dem wahrgenommenen Gesundheitszustand zu $r = -,111$. Das heißt, je häufiger verbale Bedrohungen vorgefallen sind, desto schlechter ist der Gesundheitszustand (und umgekehrt).⁵

Ebenfalls schwach ist der Zusammenhang zwischen der Häufigkeit verbaler Bedrohungen im Kalenderjahr 2015 und der Anzahl der hiervon verursachten Krankentage ($r = ,158$; $p < ,01$). Dieser Zusammenhang ist allerdings nur schwer interpretierbar, da insgesamt sehr wenige Befragte infolge verbaler Bedrohung krankgeschrieben wurden.

5.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „verbale Bedrohung“

Verbale Bedrohung wirkte sich eher geringfügig auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **59,2** Prozent der Befragten gaben an, dass verbale Bedrohung keine Auswirkung auf den weiteren Dienstverlauf hatte. Nur **5,8** Prozent der Befragten suchten nach verbaler Bedrohung einen Arzt auf, **4,7** Prozent konsultierten einen Psychologen.

5.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „verbaler Bedrohung“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf verbale Bedrohung vorzubereiten. Ein großer Teil der Befragten war sich nicht sicher (**46,6** Prozent), **41,6** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und **11,8** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **86,9** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 5.2)

⁵ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung. Es kann also sein, dass verbale Bedrohung sich wie erwartet negativ auf die Gesundheit auswirkt. Denkbar ist aber auch, dass sich der aktuelle Gesundheitszustand darauf auswirkt, ob die Aussage eines Fahrgastes als verbale Bedrohung wahrgenommen wird oder nicht.

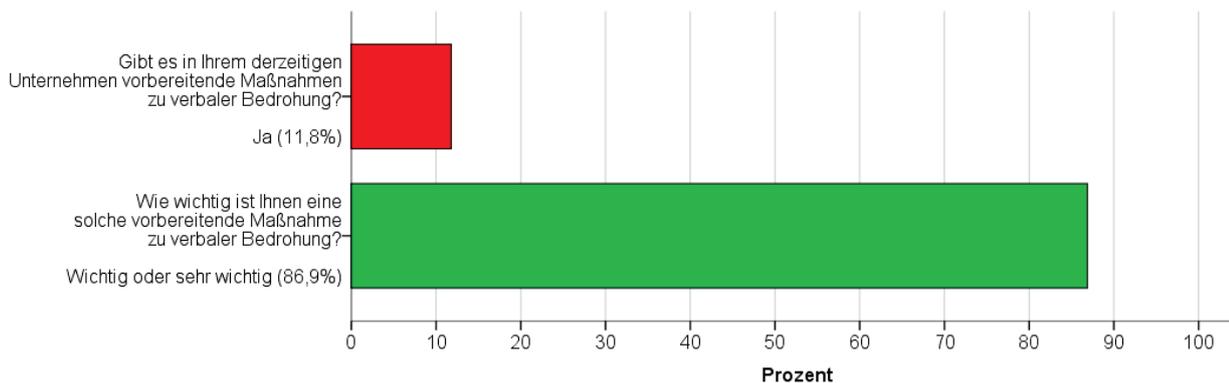


Abb. 5.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zu „verbaler Bedrohung“

Mehr als die Hälfte der Befragten (**61,3 Prozent**) gab an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit verbaler Bedrohung zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. Dementsprechend urteilten **87,3 Prozent**, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „verbale Bedrohung“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

5.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „verbaler Bedrohung“

Ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben verbaler Bedrohung in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**14,8 Prozent**) oder persönliche Betreuung (**10,3 Prozent**). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt bzw. in ein Krankenhaus wurden hingegen von einem Großteil der Befragten als Option angegeben, die zumindest auf Nachfrage in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **47,9 Prozent**; Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **42,8 Prozent**). Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach verbaler Bedrohung von den Studienteilnehmern als überwiegend ungenügend (**43,3 Prozent**) bzw. mangelhaft (**34,0 Prozent**) empfunden. Nur **3,4 Prozent** halten die aktuellen Maßnahmen für gut oder sehr gut (Abbildung 5.3).

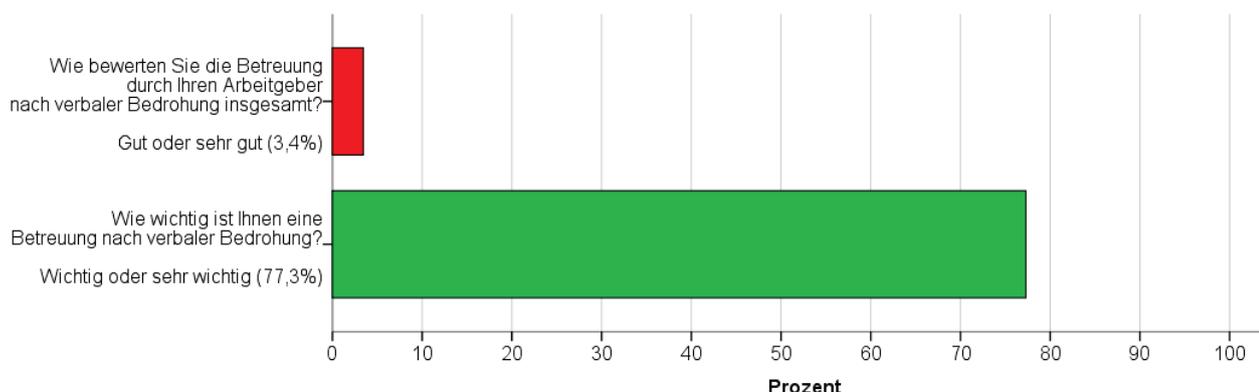


Abb. 5.3: Einschätzung der Betreuung nach verbaler Bedrohung

6. Belastendes Ereignis „Anspucken“

Gut ein Viertel der Studienteilnehmer ist bei der Ausübung ihres Berufs schon einmal angespuckt worden: **25,6** Prozent der Befragten gaben an, dieses belastende Ereignis bereits mindestens einmal erlebt zu haben.

Unter den Befragten, die angaben, im Kalenderjahr 2015 von anderen Personen angespuckt worden zu sein, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses nicht sehr stark. Von den meisten Betroffenen wurde es zwischen ein und zehn Mal pro Jahr erlebt (Abbildung 6.1).

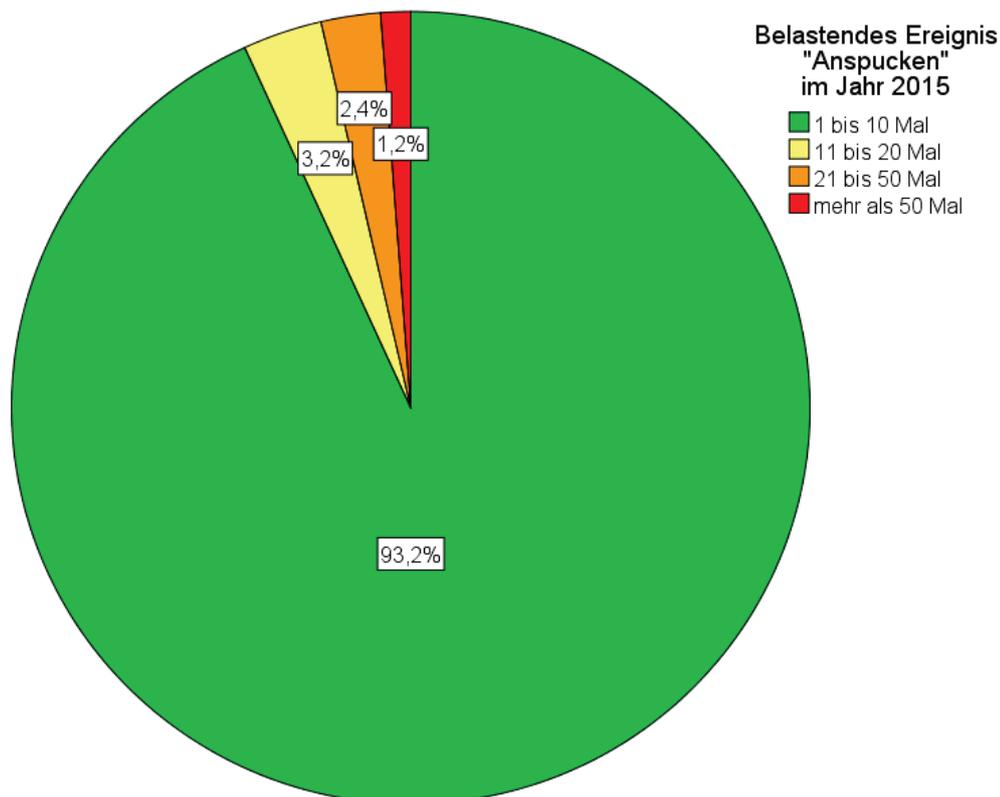


Abb. 6.1: Häufigkeit des Ereignisses „Anspucken“ im Kalenderjahr 2015: **93,2** Prozent der Betroffenen wurden innerhalb des Jahres zwischen ein und zehn Mal angespuckt, **1,2** Prozent mehr als 50 Mal.⁶

6.1 Durch „Anspucken“ verursachte Krankheitstage

Durch das belastende Ereignis „Anspucken“ werden Krankheitstage verursacht. Von den Befragten, die 2015 „Anspucken“ erlebt haben, gaben **8,0** Prozent an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein.

⁶ In der Grafik sind nur Personen enthalten, die das belastende Ereignis „Anspucken“ im betreffenden Kalenderjahr auch wirklich erlebt haben. Personen, die angaben, noch nie angespuckt worden zu sein, wurden automatisch nicht nach der Häufigkeit des Ereignisses befragt.

6.2 Zusammenhänge bei Ereignis „Anspucken“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Um einschätzen zu können, welchen Effekt „Anspucken“ als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand hat, wurden Korrelationen berechnet. Infolge der geringen Häufigkeit dieses Ereignisses ließ sich kein statistisch bedeutsamer Zusammenhang mit dem allgemeinen Gesundheitszustand finden. Allerdings besteht ein signifikanter Zusammenhang⁷ zwischen der Häufigkeit des Ereignisses „Anspucken“ im Kalenderjahr 2015 und der Anzahl der hiervon verursachten Krankentage ($r = ,172$; $p < ,01$). Die Höhe dieses Zusammenhangs ist nur eingeschränkt interpretierbar, da insgesamt sehr wenige Befragte infolge von Anspucken krankgeschrieben wurden.

6.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „Anspucken“

Bei knapp der Hälfte der Betroffenen wirkte sich das Ereignis „Anspucken“ auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **40,7** Prozent der Befragten gaben an, dass Anspucken eine unmittelbare Auswirkung auf den weiteren Dienstverlauf hatte. Jeder zehnte Betroffene (**10,5** Prozent) suchte nach Anspucken einen Arzt auf, **3,5** Prozent konsultierten einen Psychologen.

6.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „Anspucken“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf das Ereignis „Anspucken“ vorzubereiten. Ein großer Teil der Befragten war sich nicht sicher (**48,8** Prozent), **44,7** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und **6,5** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **81,2** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 6.2)

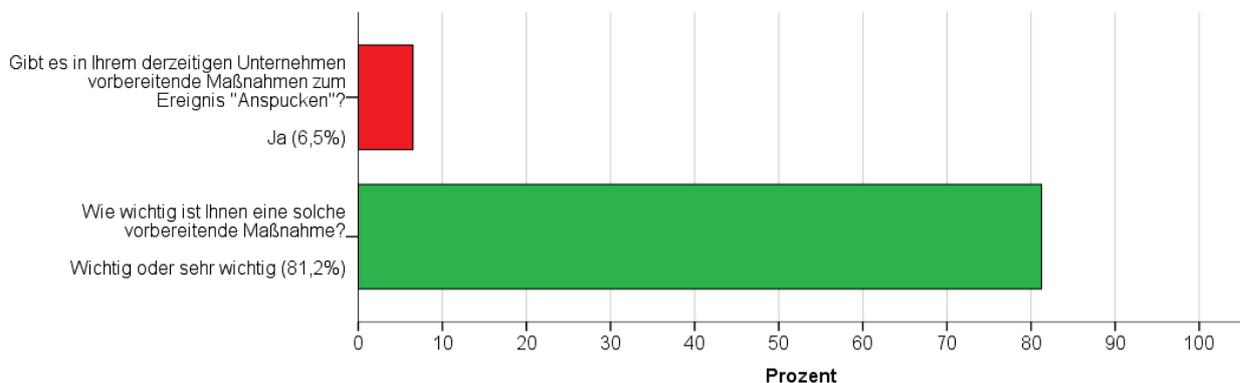


Abb. 6.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zum Ereignis „Anspucken“

⁷ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung.

Mehr als zwei Drittel der Befragten (**68,9** Prozent) gaben an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit dem Ereignis „Anspucken“ zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. Neun von zehn Befragten (**91,3** Prozent) urteilten, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „Anspucken“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

6.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „Anspucken“

Ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben des belastenden Ereignisses „Anspucken“ in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**13,2** Prozent) oder persönliche Betreuung (**9,8** Prozent). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt bzw. in ein Krankenhaus wurden hingegen von einem Großteil der Befragten als Option angegeben, die zumindest auf Nachfrage in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **44,4** Prozent; Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **40,9** Prozent). Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach dem belastenden Ereignis „Anspucken“ von den Studienteilnehmern als überwiegend ungenügend (**43,8** Prozent) bzw. mangelhaft (**34,8** Prozent) empfunden. Nur **3,1** Prozent halten die aktuellen Maßnahmen für gut oder sehr gut (Abbildung 6.3).

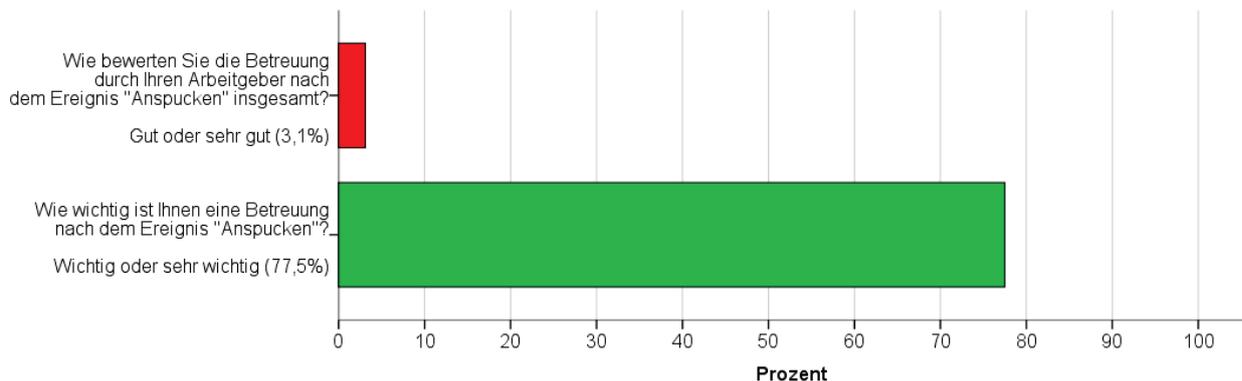


Abb. 6.3: Einschätzung der Betreuung nach dem belastenden Ereignis „Anspucken“

7. Belastendes Ereignis „körperlicher Angriff“

Knapp ein Viertel der Studienteilnehmer ist bei der Ausübung ihres Berufs schon einmal körperlich angegriffen worden: **24,3** Prozent der Befragten gaben an, dieses belastende Ereignis bereits mindestens einmal erlebt zu haben.

Unter den Befragten, die angaben, im Kalenderjahr 2015 von anderen Personen körperlich angegriffen worden zu sein, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses nicht sehr stark. Von den meisten Betroffenen wurde es zwischen ein und zehn Mal pro Jahr erlebt (Abbildung 7.1).

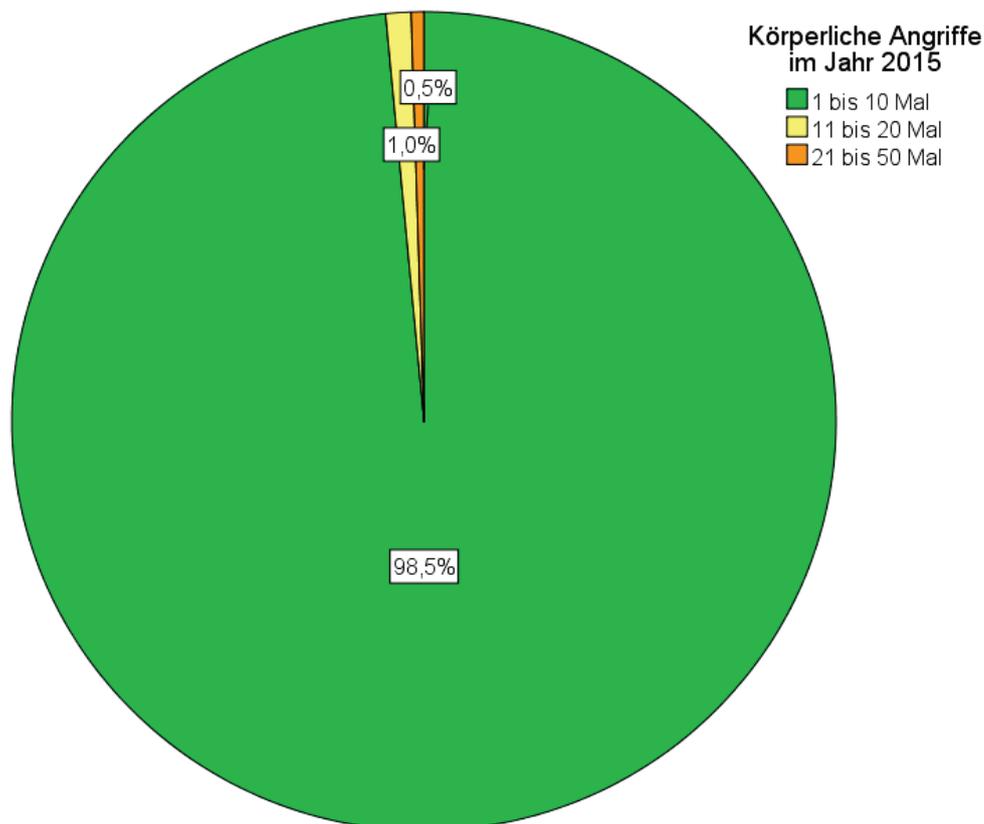


Abb. 7.1: Häufigkeit des Ereignisses „körperlicher Angriff“ im Kalenderjahr 2015: **98,5** Prozent der Betroffenen wurden innerhalb des Jahres zwischen ein und zehn Mal körperlich angegriffen, **0,5** Prozent mehr als 20 Mal.⁸

7.1 Durch „körperliche Angriffe“ verursachte Krankheitstage

Durch das belastende Ereignis „körperlicher Angriff“ werden Krankheitstage verursacht. Von den Befragten, die 2015 körperliche Angriffe erlebt haben, gaben **19,9** Prozent an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein.

⁸ In der Grafik sind nur Personen enthalten, die das belastende Ereignis "körperlicher Angriff" im betreffenden Kalenderjahr auch wirklich erlebt haben. Personen, die angaben, noch nie körperlich angegriffen worden zu sein, wurden automatisch nicht nach der Häufigkeit des Ereignisses befragt.

7.2 Zusammenhänge bei Ereignis „körperlicher Angriff“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Um einschätzen zu können, welchen Effekt körperliche Angriffe als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand haben, wurden Korrelationen berechnet. Es besteht ein mäßig starker, statistisch bedeutsamer Zusammenhang zwischen der Anzahl körperlicher Angriffe im Kalenderjahr 2015 und dem allgemeinen Gesundheitszustand ($r = -,157$; $p < ,01$). Je mehr Angriffe erlebt wurden, umso schlechter war die Gesundheit (und umgekehrt)⁹. Daneben besteht ein deutlicher, signifikanter Zusammenhang zwischen der Häufigkeit des Ereignisses „körperlicher Angriff“ im Kalenderjahr 2015 und der Anzahl der hiervon verursachten Krankentage ($r = ,425$; $p < ,01$).

7.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „körperlicher Angriff“

Bei knapp zwei Dritteln der Betroffenen wirkte sich das Ereignis „körperlicher Angriff“ auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **63,2** Prozent der Befragten gaben an, dass körperliche Angriffe eine unmittelbare Auswirkung auf den weiteren Dienstverlauf hatten. Viele Betroffene (**38,9** Prozent) suchten nach körperlichen Angriffen einen Arzt auf, **13,6** Prozent konsultierten einen Psychologen.

7.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „körperlicher Angriff“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf das Ereignis „körperlicher Angriff“ vorzubereiten. Ein großer Teil der Befragten war sich nicht sicher (**46,6** Prozent), **40,3** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und **13,1** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **93,2** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 7.2)

Beinahe zwei Drittel der Befragten (**63,4** Prozent) gaben an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit dem Ereignis „körperlicher Angriff“ zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. Dementsprechend urteilten **89,8** Prozent, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „körperlicher Angriff“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

⁹ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt jeweils Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung. Es ist allerdings plausibel, dass körperliche Angriffe den Gesundheitszustand beeinflussen und nicht umgekehrt.

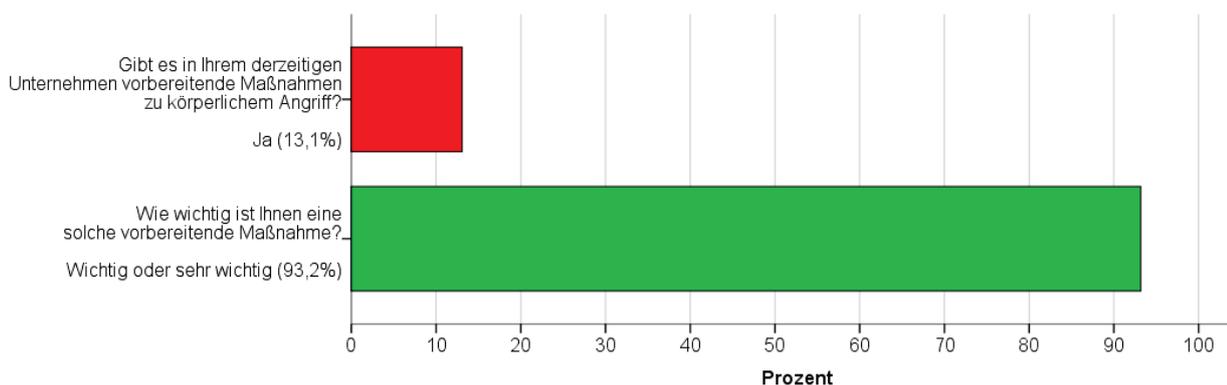


Abb. 7.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zum Ereignis „körperlicher Angriff“

7.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „körperlichem Angriff“

Ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben des belastenden Ereignisses „körperlicher Angriff“ in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**21,5 Prozent**) oder persönliche Betreuung (**17,6 Prozent**). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt bzw. in ein Krankenhaus wurden hingegen von einem Großteil der Befragten als Option angegeben, die zumindest auf Nachfrage in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **43,0 Prozent**; Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **40,6 Prozent**). Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach dem belastenden Ereignis „körperlicher Angriff“ von den Studienteilnehmern als überwiegend ungenügend (**37,2 Prozent**) bzw. mangelhaft (**34,8 Prozent**) empfunden. Nur **6,4 Prozent** halten die aktuellen Maßnahmen für gut oder sehr gut. (Abbildung 7.3)

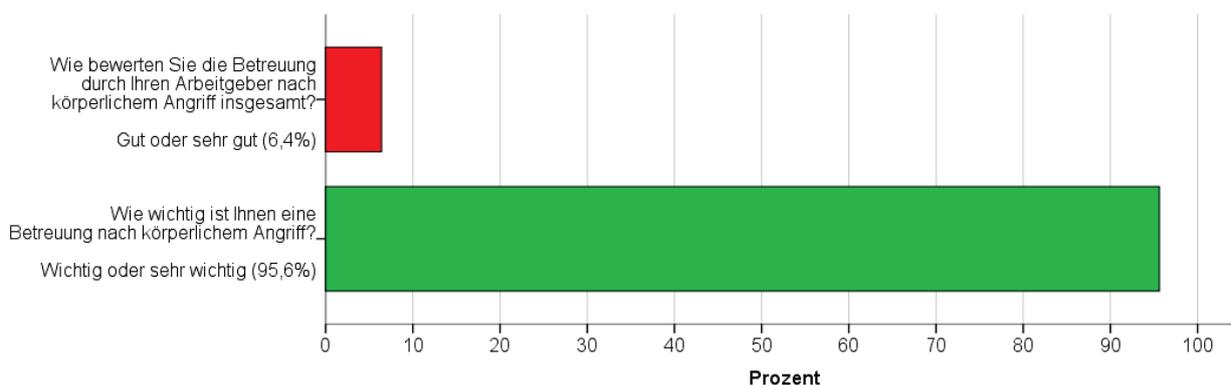


Abb. 7.3: Einschätzung der Betreuung nach dem belastenden Ereignis „körperlicher Angriff“

8. Belastendes Ereignis „sexuelle Belästigung“

Mit **3,6** Prozent der Studienteilnehmer sind eher wenige bei der Ausübung ihres Berufs schon einmal sexuell belästigt worden. Bei der Interpretation dieser Zahl ist allerdings zu beachten, dass es einen sehr starken Geschlechterunterschied gibt: Von den befragten Frauen berichten **22,0** Prozent, schon einmal sexuell belästigt worden zu sein, von den Männern nur **0,1** Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant ($p < ,01$). Wegen des starken Geschlechterunterschieds werden die Ergebnisse im Folgenden für Frauen und Männer getrennt dargestellt, wo dies sinnvoll ist.

Neben dem Geschlechterunterschied ist weiterhin davon auszugehen, dass die Antwortbereitschaft bei dieser Art eines belastenden Ereignisses vermutlich eingeschränkt ist. Schamgefühle und die Wahrnehmung als „Tabuthema“ lassen auf eine erhöhte Dunkelziffer schließen.

Unter den Befragten, die angaben, im Kalenderjahr 2015 von anderen Personen sexuell belästigt worden zu sein, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses nicht sehr stark. Von den meisten Betroffenen wurde es zwischen ein und zehn Mal pro Jahr erlebt (Abbildung 8.1).

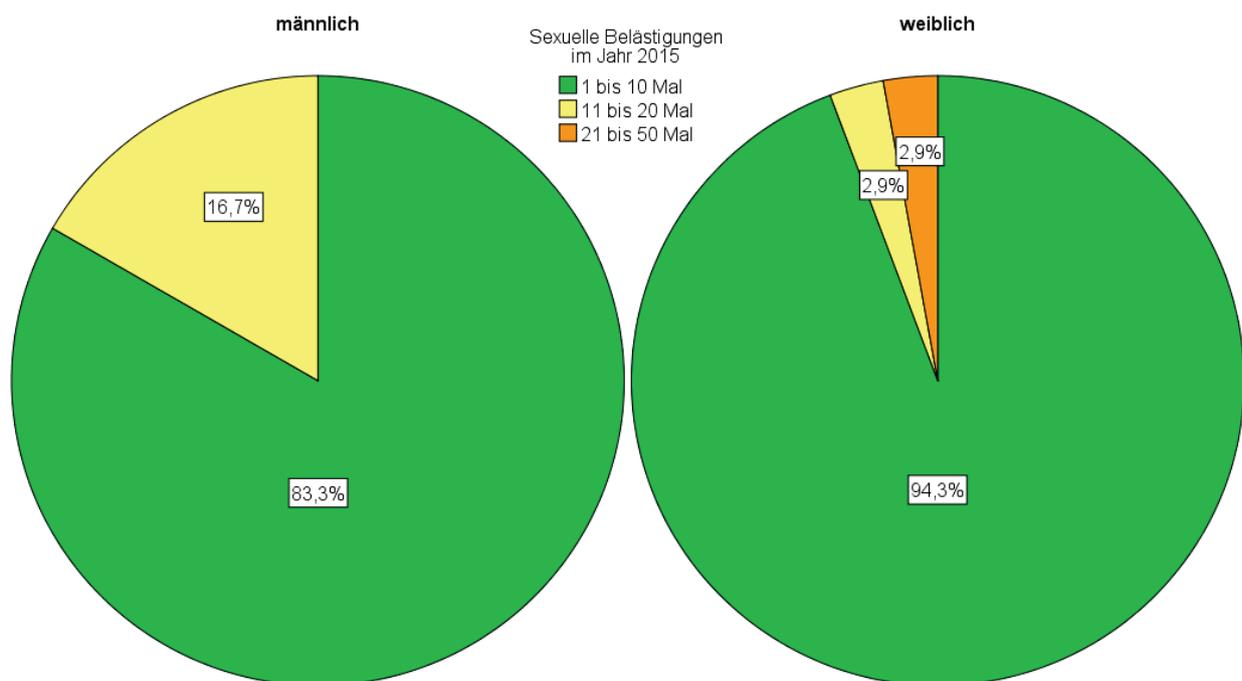


Abb. 8.1: Häufigkeit des Ereignisses „sexuelle Belästigung“ im Kalenderjahr 2015, nach Geschlecht getrennt.¹⁰ Zu beachten ist, dass die Gruppe der betroffenen Männer insgesamt sehr viel kleiner ist als die Gruppe der betroffenen Frauen.

¹⁰ In der Grafik sind nur Personen enthalten, die das belastende Ereignis "sexuelle Belästigung" im betreffenden Kalenderjahr auch wirklich erlebt haben. Personen, die angaben, noch nie sexuell belästigt worden zu sein, wurden automatisch nicht nach der Häufigkeit des Ereignisses befragt.

8.1 Durch „sexuelle Belästigung“ verursachte Krankheitstage

Durch das belastende Ereignis „sexuelle Belästigung“ werden Krankheitstage verursacht. Von den Frauen, die 2015 sexuell belästigt wurden, gaben **12,5** Prozent an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein. Bei den betroffenen Männern wurden keine Krankentage verursacht.

8.2 Zusammenhänge bei Ereignis „sexuelle Belästigung“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Infolge der geringen Zahl an Betroffenen lassen sich keine statistisch belastbaren Aussagen treffen. Somit lässt sich nicht abschließend einschätzen, welchen Effekt sexuelle Belästigung als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand hat.

8.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „sexuelle Belästigung“

Bei vielen Betroffenen wirkte sich das Ereignis „sexuelle Belästigung“ auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **42,6** Prozent der betroffenen Frauen gaben an, dass sexuelle Belästigung eine unmittelbare Auswirkung auf den weiteren Dienstverlauf hatten; bei den Männern waren es **71,4** Prozent. Vergleichsweise wenige Betroffene suchten in der Folge sexueller Belästigung einen Arzt auf (**14,7** Prozent der Frauen und **14,4** Prozent der Männer) oder konsultierten einen Psychologen (**14,4** Prozent der Frauen und **13,6** Prozent der Männer).

8.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „sexueller Belästigung“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf das Ereignis „sexuelle Belästigung“ vorzubereiten. Ein großer Teil der Befragten war sich nicht sicher (**53,6** Prozent), **41,5** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und lediglich **4,9** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **72,6** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 8.2)

Mehr als zwei Drittel der Befragten (**68,0** Prozent) gaben an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit „sexueller Belästigung“ zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. Dementsprechend urteilten **91,9** Prozent, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „sexuelle Belästigung“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

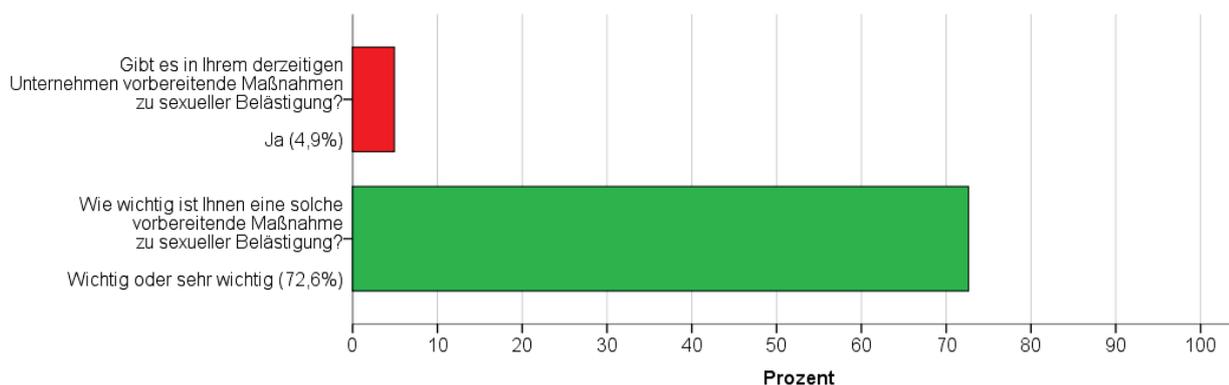


Abb. 8.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zu „sexueller Belästigung“

8.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „sexueller Belästigung“

Ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben des belastenden Ereignisses „sexuelle Belästigung“ in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**14,3** Prozent) oder persönliche Betreuung (**12,0** Prozent). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt/in ein Krankenhaus wurden hingegen von einem größeren Teil der Befragten als Option angegeben, die zumindest auf Nachfrage in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **31,6** Prozent; Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **30,7** Prozent). Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach dem belastenden Ereignis „sexuelle Belästigung“ von den Studienteilnehmern als überwiegend ungenügend (**37,3** Prozent) bzw. mangelhaft (**34,0** Prozent) empfunden. Nur **7,0** Prozent halten die aktuellen Maßnahmen für gut oder sehr gut. (Abbildung 8.3)

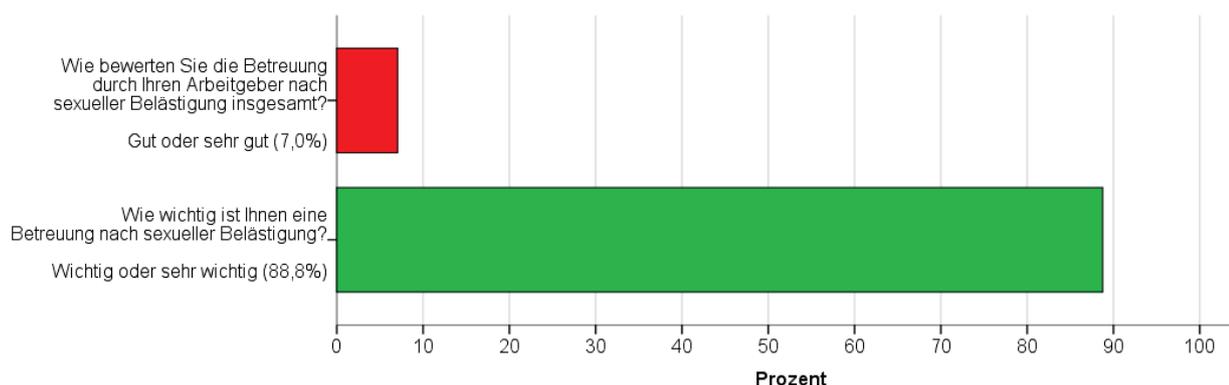


Abb. 8.3: Einschätzung der Betreuung nach „sexueller Belästigung“

9. Belastendes Ereignis „Personenunfall“

Mit **49,5** Prozent der Studienteilnehmer hat beinahe jeder Zweite bei der Ausübung seines Berufs schon einmal einen Personenunfall erlebt. Unter den Befragten, die angaben, im Kalenderjahr 2015 einen oder mehrere Personenunfälle erlebt zu haben, schwankt die Häufigkeit dieses Ereignisses nicht sehr stark. Knapp ein Fünftel hat mehr als ein solches Ereignis erlebt (Abbildung 9.1).

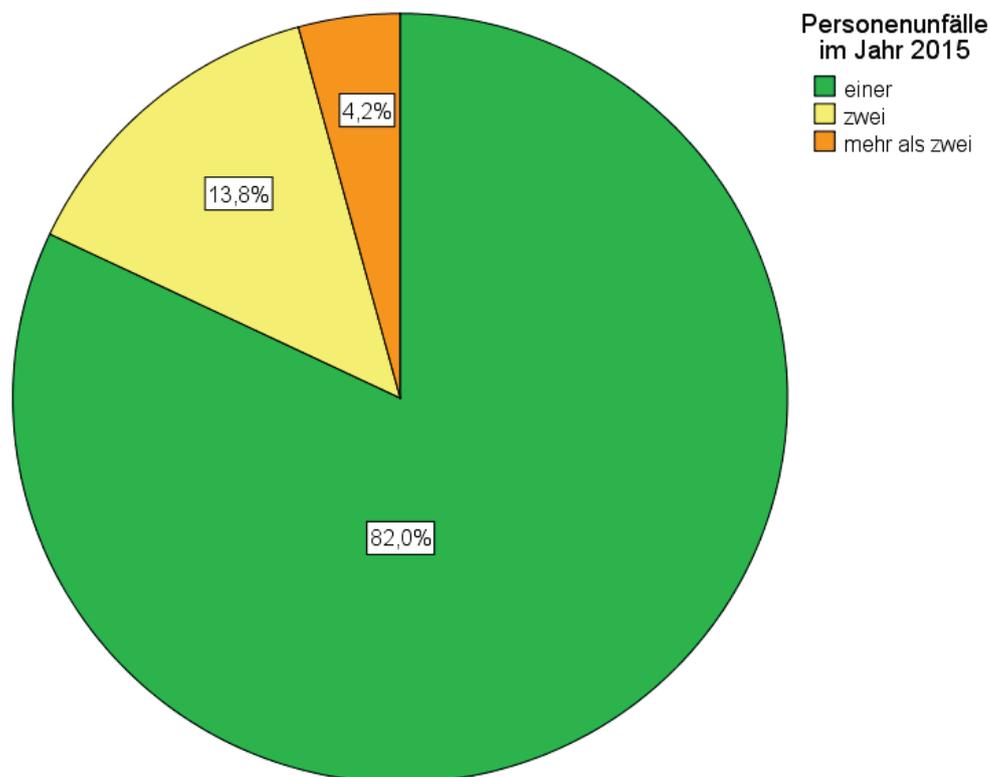


Abb. 9.1: Häufigkeit des Ereignisses „Personenunfall“ im Kalenderjahr 2015

9.1 Durch „Personenunfall“ verursachte Krankheitstage

Durch das belastende Ereignis „Personenunfall“ werden Krankheitstage verursacht. Von den Personen, die 2015 Personenunfälle erlebt haben, gaben **28,0** Prozent an, infolgedessen einen oder mehrere Tage krankgeschrieben worden zu sein.

9.2 Zusammenhänge bei Ereignis „Personenunfall“

Häufigkeit, Gesundheitszustand und Krankentage

Um einschätzen zu können, welchen Effekt Personenunfälle als belastendes Ereignis auf den Gesundheitszustand und den Krankenstand haben, wurden Korrelationen berechnet. Zwischen dem Ereignis Personenunfall und dem wahrgenommenen Gesund-

heitszustand besteht nur ein sehr schwacher, jedoch statistisch signifikanter Zusammenhang¹¹ ($r = ,078$; $p < ,05$). Deutlich stärker ist der Zusammenhang zwischen der Häufigkeit des Ereignisses „Personenunfall“ im Kalenderjahr 2015 und der Anzahl der hiervon verursachten Krankentage ($r = ,808$; $p < ,01$). Zu beachten ist, dass Personen, bei denen das Erleben eines Personenunfalls zum Berufswechsel oder zu einer Berufsunfähigkeit geführt hat, nicht in der Statistik enthalten sind.

9.3 Unmittelbare Folgen des Ereignisses „Personenunfall“

Bei den meisten Betroffenen wirkte sich das Ereignis „Personenunfall“ auf den Dienstverlauf und die Maßnahmen im Anschluss an das Ereignis aus: **78,4** Prozent der Betroffenen gaben an, dass sie den Dienst infolge eines Personenunfalls nicht normal fortsetzen konnten. Vergleichsweise viele Betroffene suchten in der Folge von Personenunfällen einen Arzt auf (**76,6** Prozent) oder konsultierten einen Psychologen (**48,6** Prozent).

9.4 Vorbereitende Maßnahmen der Arbeitgeber zu „Personenunfall“

Die Studienteilnehmer wurden befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen gibt, um die Mitarbeiter auf das Ereignis „Personenunfall“ vorzubereiten. Mehr als ein Drittel der Befragten waren sich nicht sicher (**40,1** Prozent), **35,4** Prozent gaben an, dass solche Maßnahmen nicht existieren und **24,5** Prozent gaben an, dass es in ihrem Unternehmen solche Maßnahmen gibt. Demgegenüber halten **95,6** Prozent der Befragten eine solche Maßnahme für wichtig oder sehr wichtig. (Abbildung 9.2)

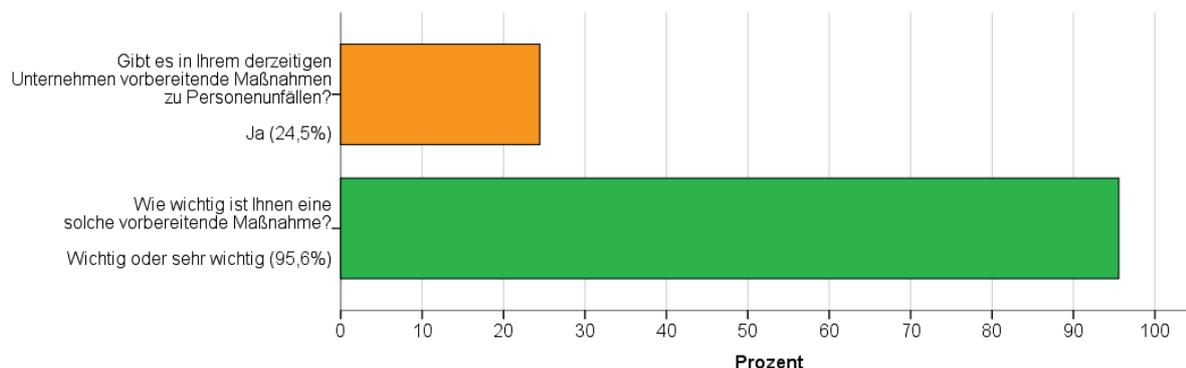


Abb. 9.2: Einschätzung der vorbereitenden Maßnahmen zu Personenunfällen

Mehr als zwei Drittel der Befragten (**41,2** Prozent) gaben an, dass die Konfrontation bzw. der Umgang mit Personenunfällen zu keinem Zeitpunkt zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte. **68,7** Prozent urteilten, dass sie die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das belastende Ereignis „Personenunfall“ für mangelhaft oder ungenügend halten.

¹¹ Es handelt sich um eine Korrelation, genauer gesagt um den Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman. Der Wert gibt Auskunft über die Stärke des Zusammenhangs, jedoch nicht über dessen kausale Richtung.

9.5 Maßnahmen der Arbeitgeber nach „Personenunfall“

Ein vergleichsweise großer Teil der Befragten gab an, dass es in ihren Unternehmen Maßnahmen gibt, die nach dem Erleben des belastenden Ereignisses „Personenunfall“ in Anspruch genommen werden können – beispielsweise telefonische Betreuung (**57,8** Prozent) oder persönliche Betreuung (**70,0** Prozent). Maßnahmen wie die Begleitung nach Hause oder zum Arzt bzw. in ein Krankenhaus wurden ebenfalls von einem größeren Teil der Befragten als Option angegeben, die in Anspruch genommen werden kann (Begleitung nach Hause: **75,6** Prozent; Begleitung zum Arzt/in ein Krankenhaus: **68,1** Prozent). Mit **88,6** Prozent der Betroffenen wurden die meisten nach dem Erleben eines Personenunfalls vom Dienst abgelöst.

Insgesamt wurden die Maßnahmen der Arbeitgeber nach dem belastenden Ereignis „Personenunfall“ von vergleichsweise vielen Studienteilnehmern als gut oder sehr gut (**38,7** Prozent) oder zumindest als befriedigend empfunden (**16,4** Prozent; vgl. Abbildung 9.3).

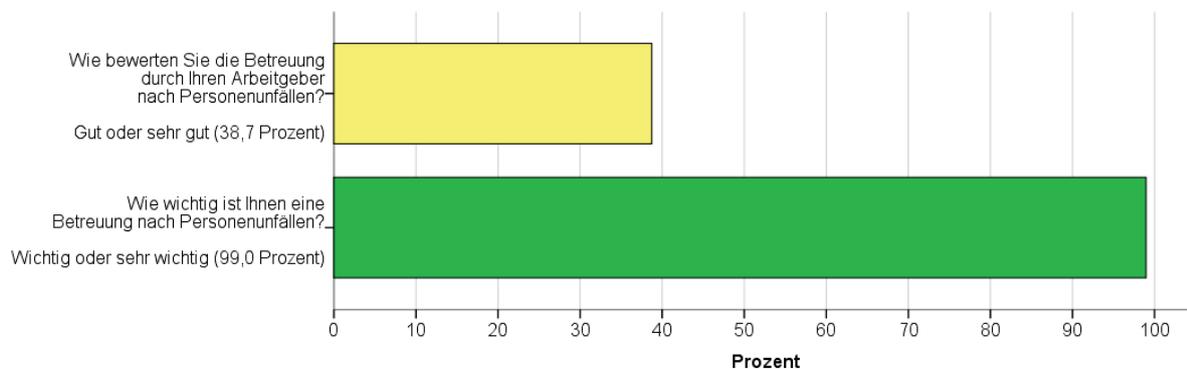


Abb. 9.3: Einschätzung der Betreuung nach „Personenunfällen“

10. Emotionen/Gemütszustände bei der Arbeit (allgemein)

Neben Angaben zu konkreten Ereignissen bei der Arbeit, die sich belastend auf die Psyche auswirken können, wurden die Studienteilnehmer auch zu verschiedenen Emotionen befragt, die sie allgemein bei der Arbeit oder auf dem Dienstweg wahrnehmen. Als Kategorien wurden sowohl wertfreie Emotionen wie erhöhte Aufmerksamkeit aufgenommen als auch eindeutig negative Emotionen wie Wut oder Angst (Abbildung 10.1).

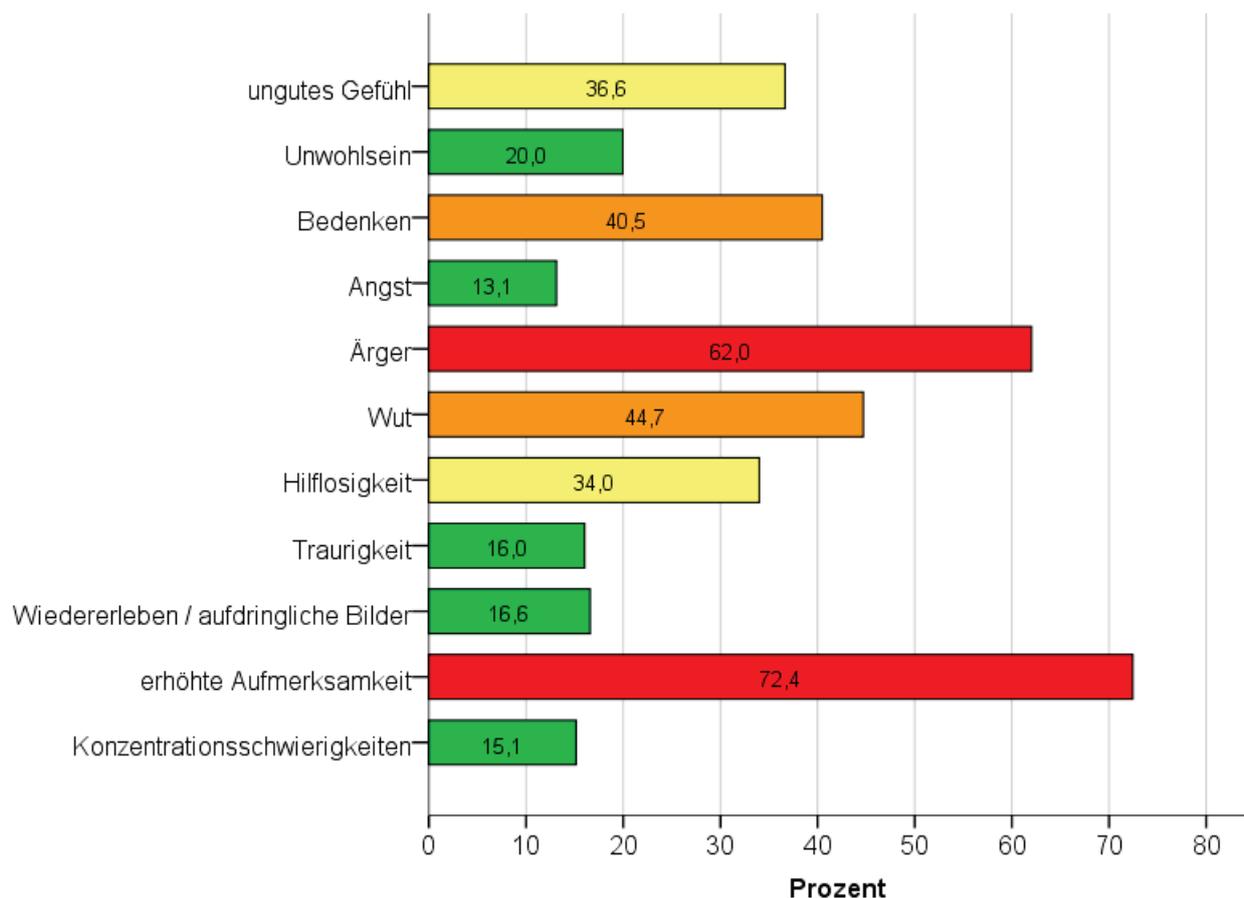


Abb. 10.1: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „eher häufig“ oder öfter empfunden werden. Der höchste Wert wird bei der Variable „erhöhte Aufmerksamkeit“ erreicht. Diese Emotion wird von **72,4** Prozent der Befragten eher häufig bis immer bei der Ausübung ihrer Tätigkeit empfunden.

10.1 Emotionen/Gemütszustände nach Berufsgruppen

10.1.1 Lokomotivführer

Bei der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer liegen sämtliche Werte leicht unter dem Durchschnitt aller Studienteilnehmer (Abbildung 10.2).

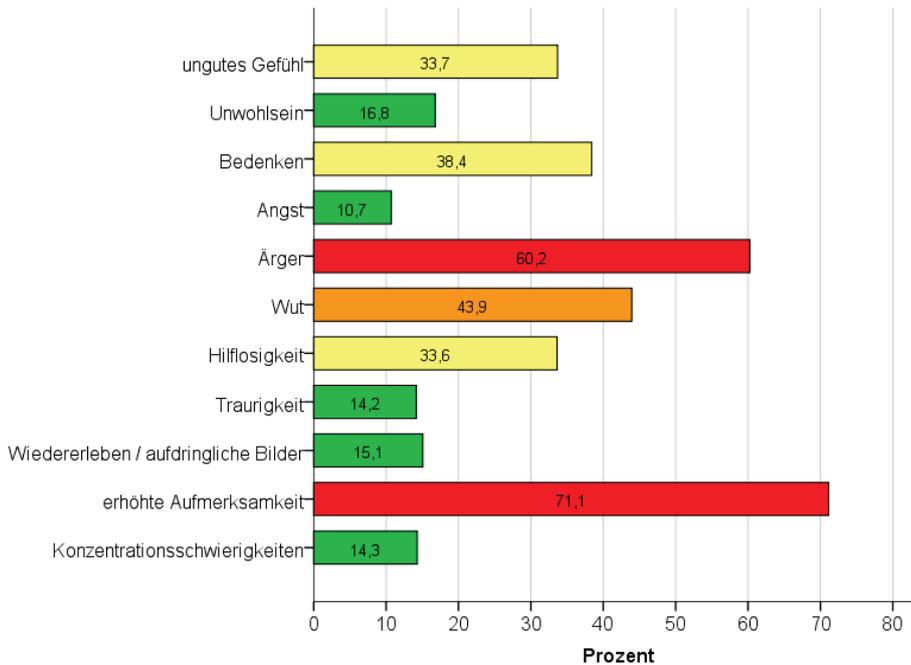


Abb. 10.2: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „eher häufig“ oder öfter empfunden wurden. Der höchste Wert wird bei der Variable „erhöhte Aufmerksamkeit“ erreicht. Diese Emotion wird von **71,1** Prozent der befragten Lokomotivführer eher häufig bis immer bei der Ausübung ihrer Tätigkeit empfunden.

Die entgegengesetzte Auswertung von Studienteilnehmer der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer, die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ eine der genannten Emotionen empfunden haben, ergibt ein grundlegend anderes Bild (Abbildung 10.3).

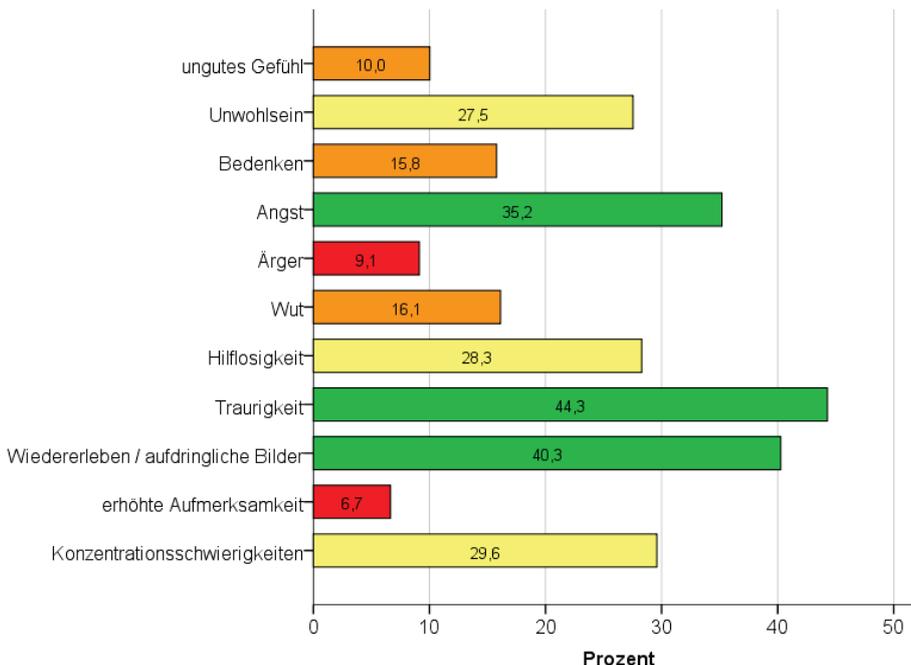


Abb. 10.3: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ empfunden wurden. Die geringsten Werte werden bei den Variablen „erhöhte Aufmerksamkeit“ und „Ärger“ erreicht. Diese Emotionen erleben demnach mehr als **90** Prozent der befragten Lokomotivführer bei der Ausübung ihrer Tätigkeit.

10.1.2 Zugbegleiter

Bei der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter liegen sämtliche Werte deutlich über dem Durchschnitt aller Studienteilnehmer (Abbildung 10.4).

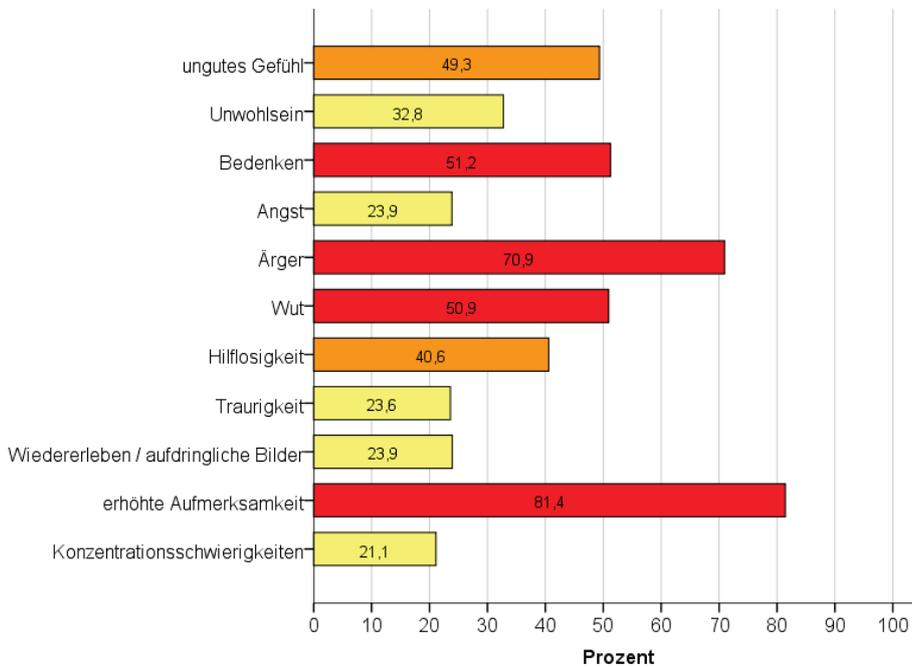


Abb. 10.4: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „eher häufig“ oder öfter empfunden wurden. Der höchste Wert wird bei der Variable „erhöhte Aufmerksamkeit“ erreicht. Diese Emotion wird von **81,4** Prozent der befragten Zugbegleiter eher häufig bis immer bei der Ausübung ihrer Tätigkeit empfunden.

Die entgegengesetzte Auswertung von Studienteilnehmer der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter, die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ eine der genannten Emotionen empfunden haben, ergibt ein grundlegend anderes Bild (Abbildung 10.5).

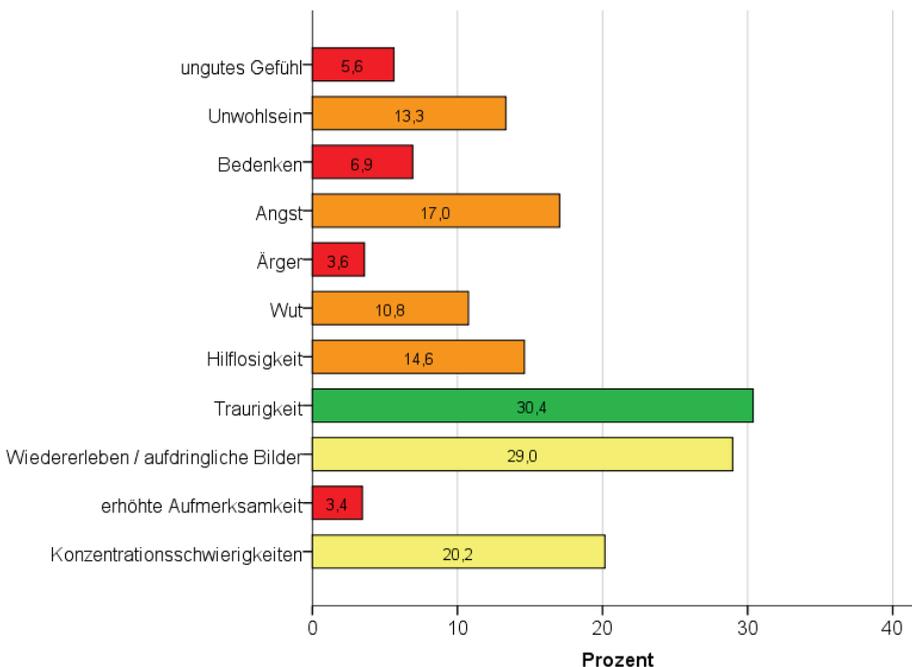


Abb. 10.5: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ empfunden wurden. Die geringsten Werte werden bei den Variablen „Ärger“, „erhöhte Aufmerksamkeit“, „ungutes Gefühl“ und „Bedenken“ erreicht. Diese Emotionen erleben demnach mehr als **90** Prozent der befragten Zugbegleiter bei der Ausübung ihrer Tätigkeit.

10.1.3 Bordgastronomen

Bei der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen sind die Werte gegenüber dem Durchschnitt aller Studienteilnehmer sehr unterschiedlich verteilt (Abbildung 10.6).

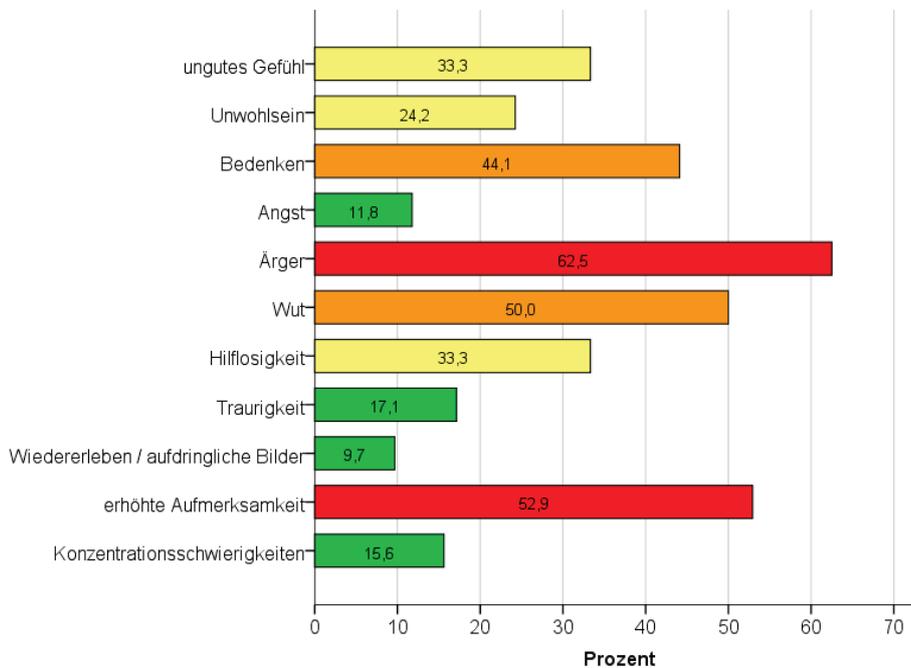


Abb. 10.6: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „eher häufig“ oder öfter empfunden wurden. Der höchste Wert wird bei der Variable „Ärger“ erreicht. Diese Emotion wird von **62,5** Prozent der befragten Bordgastronomen eher häufig bis immer bei der Ausübung ihrer Tätigkeit empfunden.

Die entgegengesetzte Auswertung von Studienteilnehmer der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen, die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ eine der genannten Emotionen empfunden haben, ergibt ein grundlegend anderes Bild (Abbildung 10.7).

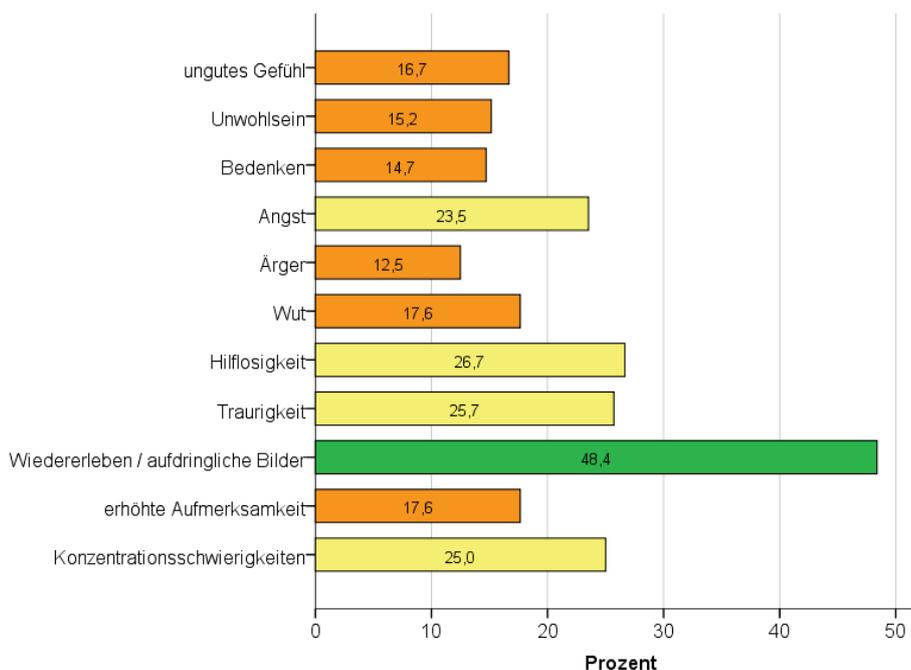


Abb. 10.7: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen die genannten Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit „nie“ empfunden wurden. Die geringsten Werte werden bei den Variablen „Ärger“ erreicht. Diese Emotionen erleben demnach mehr als **85** Prozent der befragten Bordgastronomen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit.

10.2 Situationen, in denen bestimmte Emotionen empfunden werden

Im Zusammenhang mit den oben genannten Variablen wurde zusätzlich erfragt, welche Emotionen in bestimmten Situationen auftreten. Neben Situationen, die unmittelbar im Dienst angesiedelt sind, wurden auch daran angrenzende Situationen wie der Dienstweg oder dienstlich bedingte Hotelübernachtungen einbezogen.

Die Umfrageteilnehmer mussten sich jeweils für eine der schon in Kapitel 10.1 betrachteten Emotionen entscheiden. Dabei standen hier die Emotionen „Traurigkeit“, „Wiedererleben/aufdringliche Bilder“ und „Konzentrationschwierigkeiten“ nicht mehr zur Auswahl. Dafür kam zusätzlich die Antwortmöglichkeit „ohne Bedenken“ vor.

Durch die Aufteilung in viele verschiedene Emotionen bei je einer Antwortmöglichkeit wurde für den überwiegenden Teil der Situationen - bei zusammenfassender Betrachtung aller Befragten - keine Häufung bestimmter Gefühlszustände gefunden. Lediglich bei den Emotionen „ungutes Gefühl“ und „erhöhte Aufmerksamkeit“ zeigten sich auffällige Häufungen in bestimmten Situationen (Abbildungen 10.8 bis 10.11).

10.2.1 Emotion „ungutes Gefühl“ in bestimmten Situationen

Wie viel Prozent der Befragten erleben ein ungutes Gefühl...

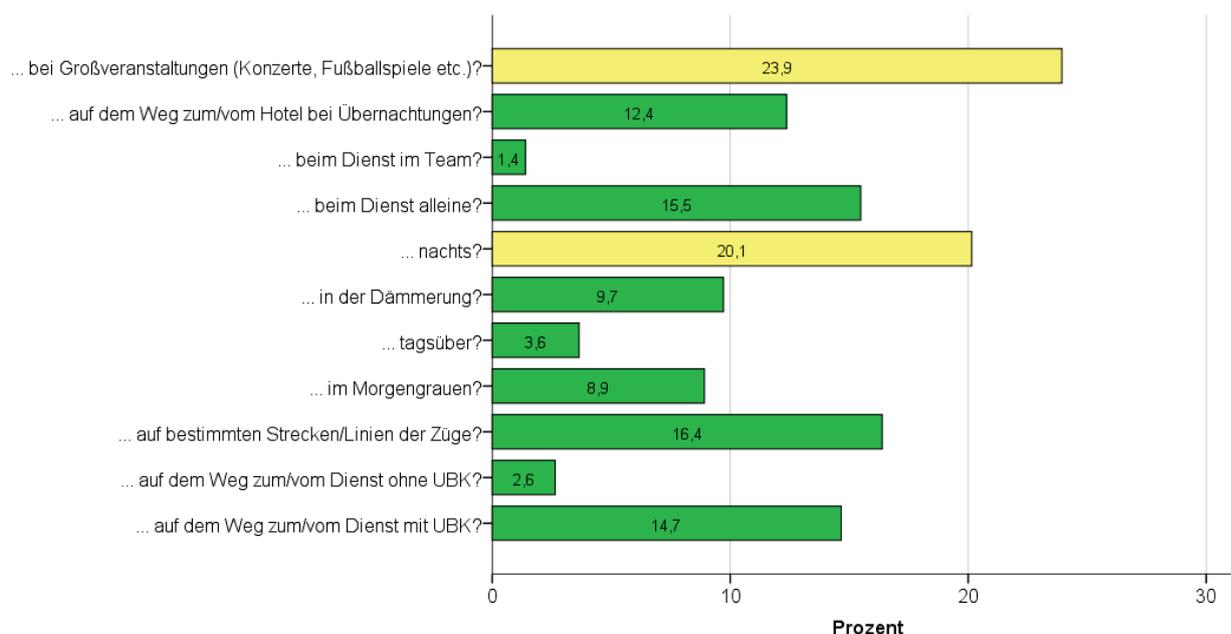


Abb. 10.8: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen die Emotion „ungutes Gefühl“ in bestimmten Situationen erlebt wird. Die geringsten Werte werden bei den Variablen „Dienst im Team“, „ohne UBK“ und „tagsüber“ und erreicht. Die Emotion „ungutes Gefühl“, erleben demnach **23,9** Prozent der Befragten im Rahmen ihrer Tätigkeit bei Großveranstaltungen und noch immer **20,1** Prozent nachts.

Bei einer tätigkeitsgruppenbezogenen Betrachtung der Emotion „ungutes Gefühl“ lassen sich deutliche Unterschiede zwischen Lokomotivführern, Zugbegleitern und Bordgastronomen erkennen.

So wird die Empfindung „ungutes Gefühl“ insbesondere von der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter in den meisten Situationen seltener als im Durchschnitt empfunden (Abbildung 10.9).

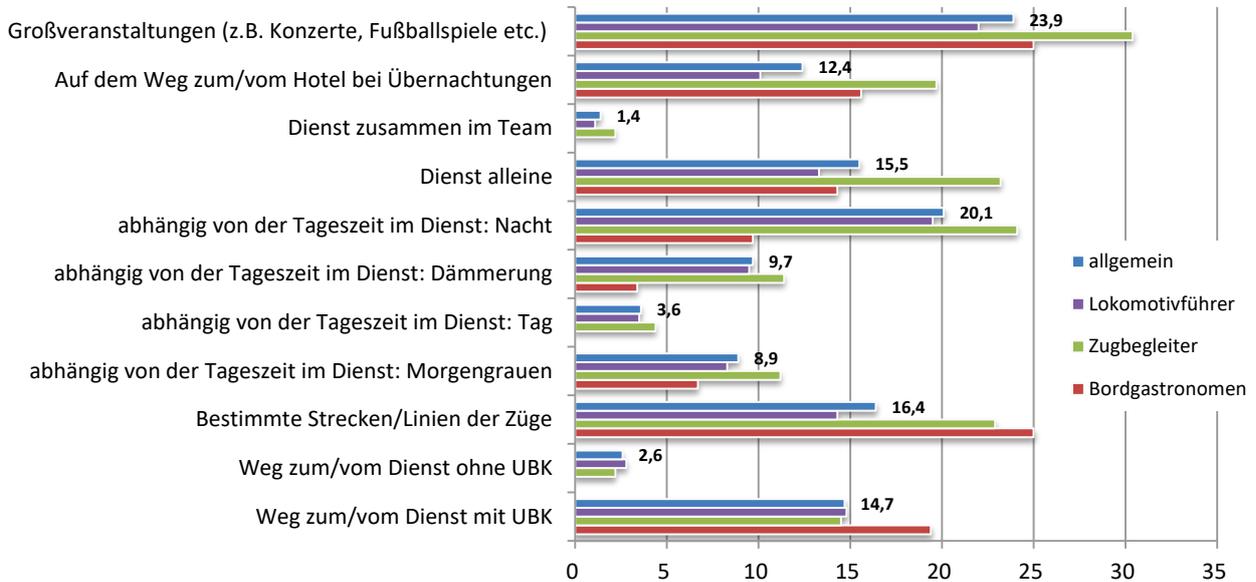


Abb. 10.9: Vergleich des Durchschnittswerts „allgemein“ mit den Tätigkeitsgruppen Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen in bestimmten Situationen bei Empfindung „ungutes Gefühl“ (in Prozent, nur für die Variable „allgemein“ dargestellt)

10.2.2 Emotion „erhöhte Aufmerksamkeit“ in bestimmten Situationen

Wie viel Prozent der Befragten erleben erhöhte Aufmerksamkeit...

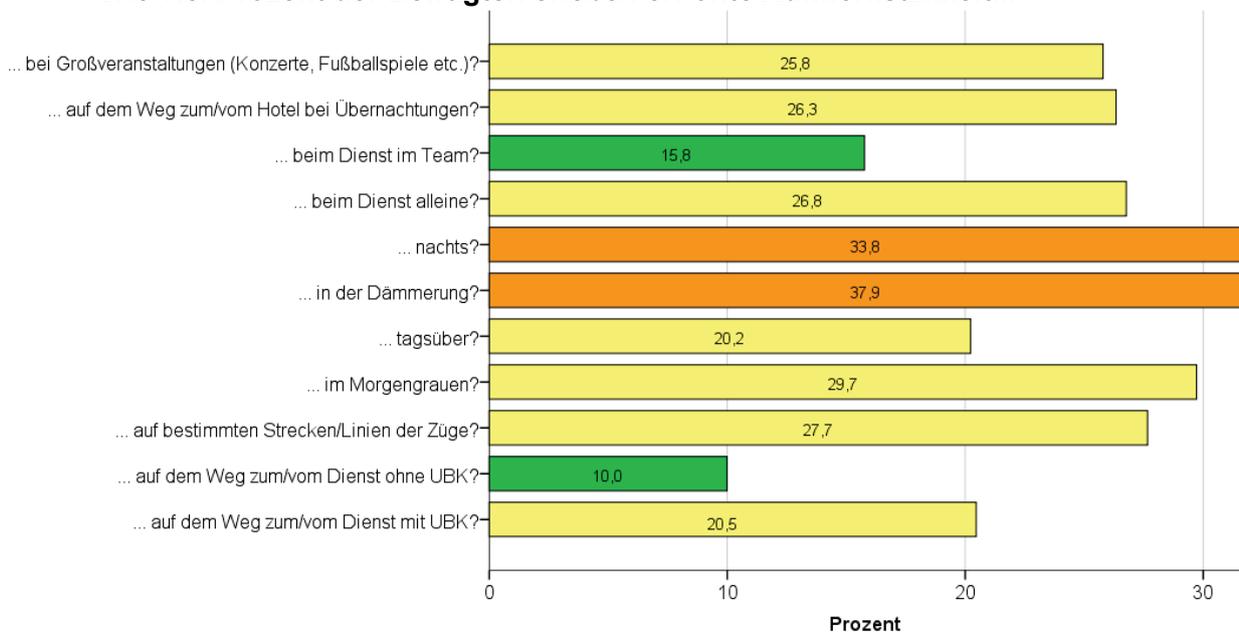


Abb. 10.10: Prozentuale Angaben, von wie vielen Personen die Emotion „erhöhte Aufmerksamkeit“ in bestimmten Situationen erlebt wird. Die geringsten Werte werden bei den Variablen „Dienst im Team“, und „ohne UBK“ erreicht. Die Emotion „erhöhte Aufmerksamkeit“ ist insgesamt höher ausgeprägt als die Emotion „ungutes Gefühl“.

Bei einer tätigkeitsgruppenbezogenen Betrachtung der Emotion „erhöhte Aufmerksamkeit“ lassen sich deutliche Unterschiede zwischen Lokomotivführern, Zugbegleitern und Bordgastronomen erkennen.

So wird die Empfindung „erhöhte Aufmerksamkeit“ insbesondere von der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter in den Situationen „Dämmerung“, „Weg zum/vom Dienst mit UBK“ und „Dienst zusammen im Team“ etwas seltener empfunden (Abbildung 10.11).

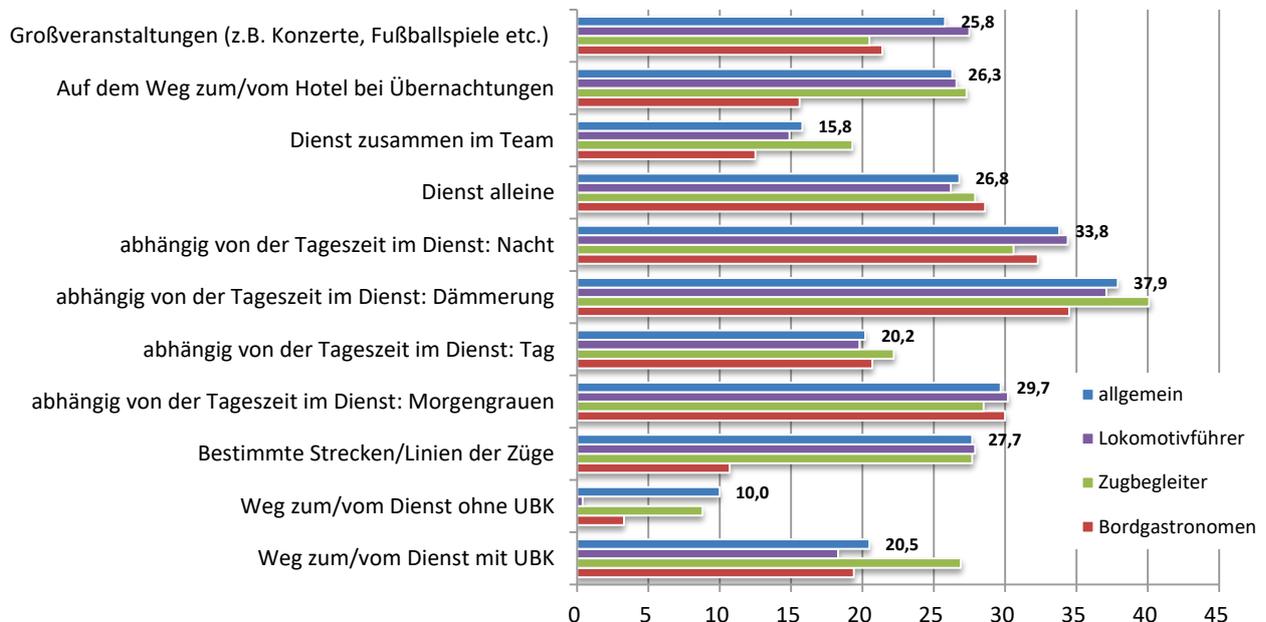


Abb. 10.11: Vergleich des Durchschnittswerts „allgemein“ mit den Tätigkeitsgruppen Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen in bestimmten Situationen bei Empfindung „erhöhte Aufmerksamkeit“ (in Prozent, nur für die Variable „allgemein“ dargestellt).

10.3 Berücksichtigung der Variable „ohne Bedenken“

Durch die Aufteilung in viele verschiedene Emotionen bei nur einer Auswahlmöglichkeit je vorgegebener Situation kommt der Variable „ohne Bedenken“ eine deutlich größere Bedeutung zu. Hier sind im Gegensatz zu den in Kapitel 10.2 dargestellten Emotionen „ungutes Gefühl“ und „erhöhte Aufmerksamkeit“ auch weit mehr Aussagen möglich und entsprechend mehr Unterschiede erkennbar.

Eine erste Gesamtübersicht zeigt, wie viele der Befragten die Antwortmöglichkeit "ohne Bedenken" genutzt haben. Dabei gaben nur **7,2** Prozent der Studienteilnehmer an, den Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei bestimmten Anlässen wie z.B. Konzerten, Fußballspielen, Demonstrationen und sonstigen Großveranstaltungen zu empfinden. Lediglich **15,4** Prozent gaben ihn für die Situation „nachts“ an. Auch auf bestimmten Strecken/Linien der Züge, beim Dienst alleine, und in der Dämmerung erleben weniger als ein Drittel den Gemütszustand „ohne Bedenken“ (Abbildung 10.12).

Wie viel Prozent der Befragten sind "ohne Bedenken"...

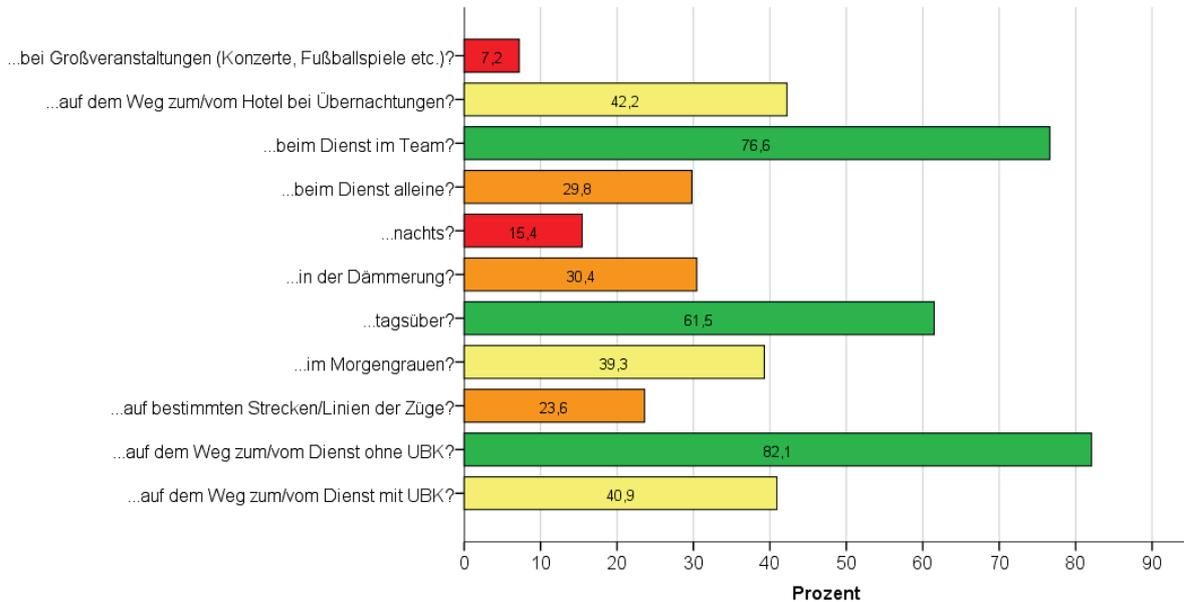


Abb. 10.12: Gemütszustand „ohne Bedenken“ in bestimmten Situationen

10.3.1 Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer

Eine Auswertung nach der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer zeigt, wie viele der befragten Lokomotivführer die Antwortmöglichkeit "ohne Bedenken" genutzt haben. Dabei gaben mit **1,2** Prozent nur geringfügig mehr als die Gesamtheit der Befragten an, den Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei bestimmten Anlässen wie z.B. Konzerten, Fußballspielen, Demonstrationen und sonstigen Großveranstaltungen zu empfinden. **2,0** Prozent mehr als die Gesamtheit der Studienteilnehmer gaben diesen für die Situation „nachts“ an (Abbildung 10.13).

Wie viel Prozent der Lokomotivführer sind "ohne Bedenken"...

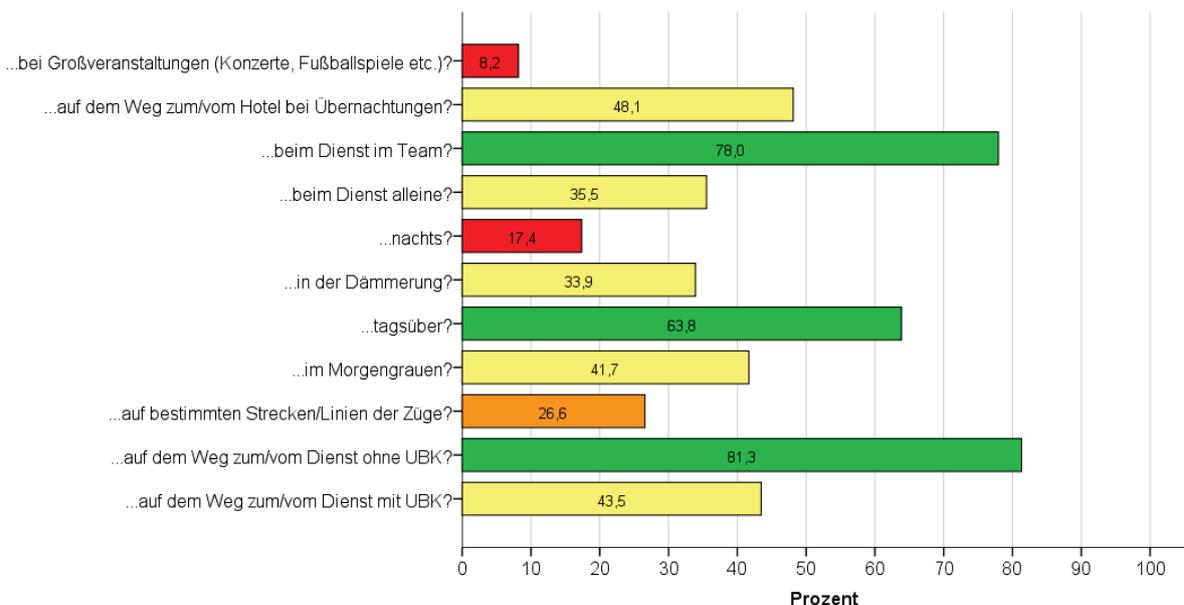


Abb. 10.13: Gemütszustand „ohne Bedenken“ der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer in bestimmten Situationen

10.3.2 Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter

Eine Auswertung nach der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter zeigt, wie viele der befragten Zugbegleiter die Antwortmöglichkeit "ohne Bedenken" genutzt haben.

Dabei gaben im Vergleich zur Gesamtheit der Teilnehmer in fast allen Situationen deutlich weniger Zugbegleiter an, den Gemütszustand „ohne Bedenken“ zu empfinden, was auf eine größere Betroffenheit dieser Tätigkeitsgruppe in den jeweiligen Situationen schließen lässt (Abbildung 10.14).

Wie viel Prozent der Zugbegleiter sind "ohne Bedenken"...

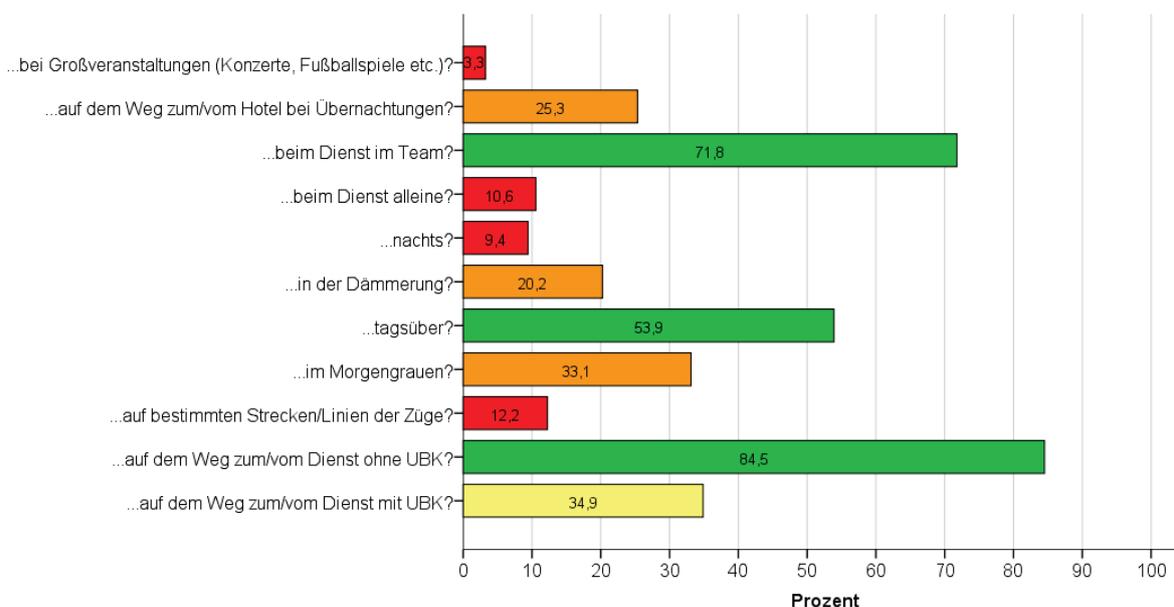


Abb. 10.14: Gemütszustand „ohne Bedenken“ der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter in bestimmten Situationen

10.3.3 Gemütszustand „ohne Bedenken“ bei Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen

Eine Auswertung nach der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen zeigt, wie viele der befragten Bordgastronomen die Antwortmöglichkeit "ohne Bedenken" genutzt haben.

Dabei gaben im Vergleich zur Gesamtheit der Teilnehmer die Bordgastronomen in drei von elf Situationen an, in erheblich geringerem Umfang den Gemütszustand „ohne Bedenken“ zu empfinden. Das lässt auf eine große Betroffenheit dieser Tätigkeitsgruppe in den jeweiligen Situationen schließen. Bei bestimmten Anlässen wie z.B. Konzerten, Fußballspielen, Demonstrationen und sonstigen Großveranstaltungen gibt keiner der teilnehmenden Bordgastronomen an, „ohne Bedenken“ zu sein (Abbildung 10.15).

Wie viel Prozent der Bordgastronomen sind "ohne Bedenken"...

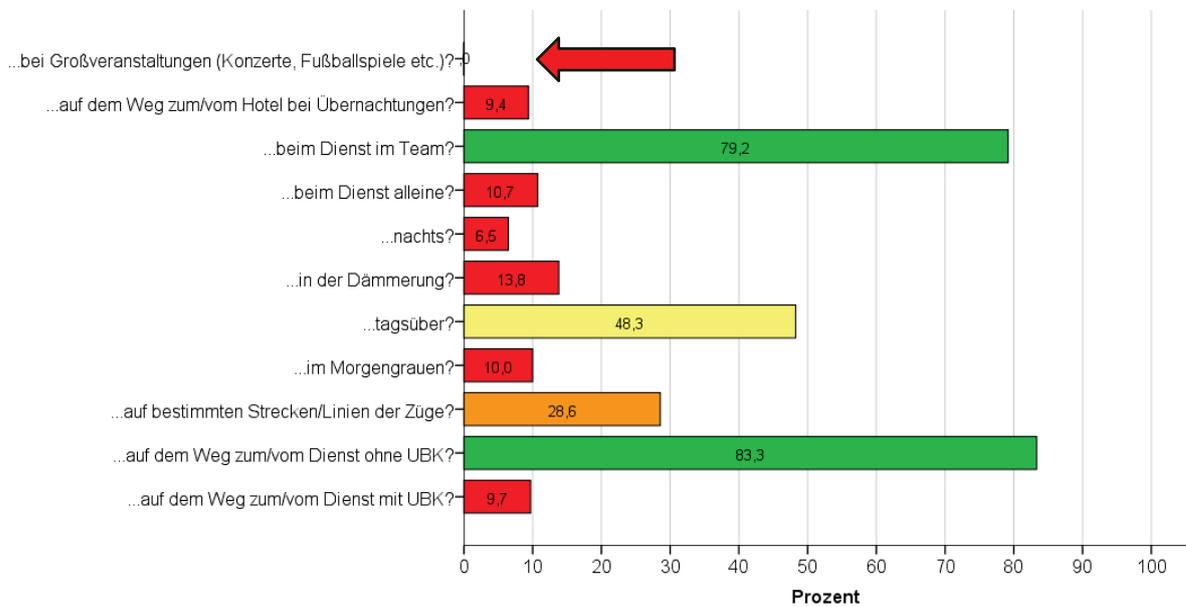


Abb. 10.15: Gemütszustand „ohne Bedenken“ der Tätigkeitsgruppe Bordgastronomen in bestimmten Situationen

10.3.4 Vergleichende Betrachtung von Tätigkeitsgruppen und Situationen

Bei einer vergleichenden Betrachtung der Tätigkeitsgruppen im Zusammenhang mit bestimmten Situationen (10.3.4 a bis d) ergeben sich im Umkehrschluss hohe Werte durch Umkehr der Prozentwerte von der Variable „ohne Bedenken“ in „mit Bedenken“. Die folgende Grafik verdeutlicht die Unterschiede zwischen den Tätigkeitsgruppen in ausgewählten Situationen (Abbildung 10.16).

a) Wie viel Prozent der Befragten haben Bedenken...

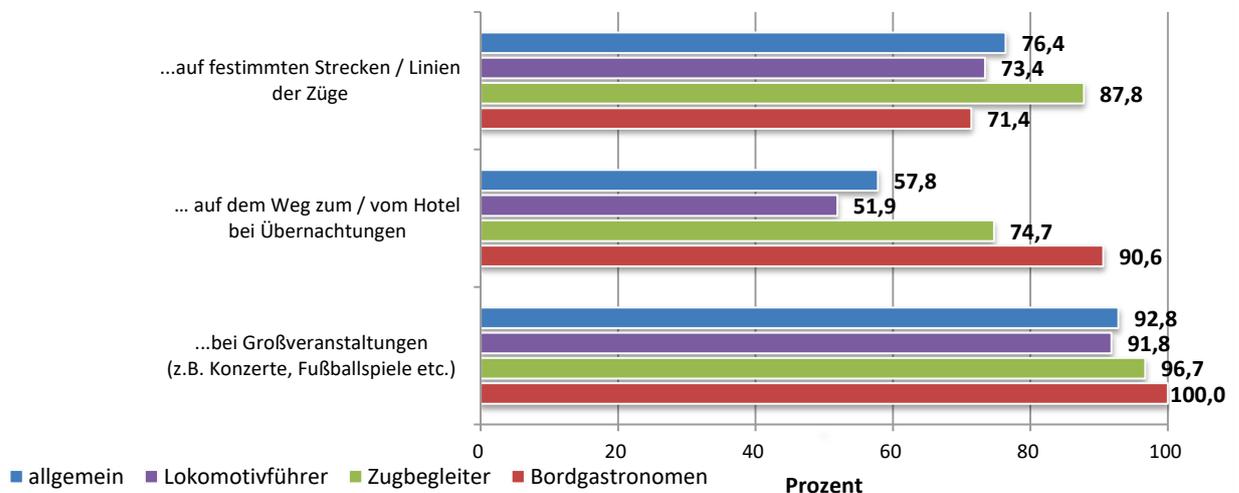


Abb. 10.16: Vergleich „Bedenken“ der Tätigkeitsgruppen in bestimmten Situationen

Bei einer vergleichenden Betrachtung der Situationen „Dienst allein“ und „Dienst zusammen im Team“ ergeben sich eklatante Unterschiede zwischen den beiden Situationen und auch zwischen den Tätigkeitsgruppen (Abbildung 10.17).

b) Wie viel Prozent der Befragten haben Bedenken...

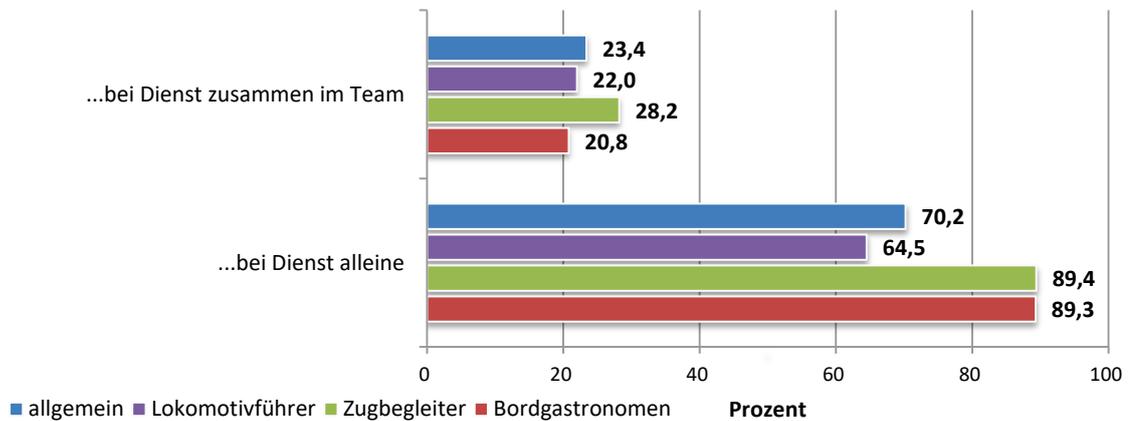


Abb. 10.17: Vergleich „Bedenken“ der Tätigkeitsgruppen in Bezug auf die Situationen „Dienst allein“ und „Dienst zusammen im Team“. Die Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer hat deutlich weniger Bedenken bei „Dienst alleine“. In der Situation „Dienst zusammen im Team“ äußern immer noch mehr als **20** Prozent der Befragten Bedenken.

Bei einer vergleichenden Betrachtung der Situationen „Weg zum/vom Dienst mit UBK“ und „Weg zum/vom Dienst ohne UBK“ ergeben sich ebenfalls Unterschiede zwischen den beiden Situationen und auch zwischen den Tätigkeitsgruppen (Abbildung 10.18).

c) Wie viel Prozent der Befragten haben Bedenken...

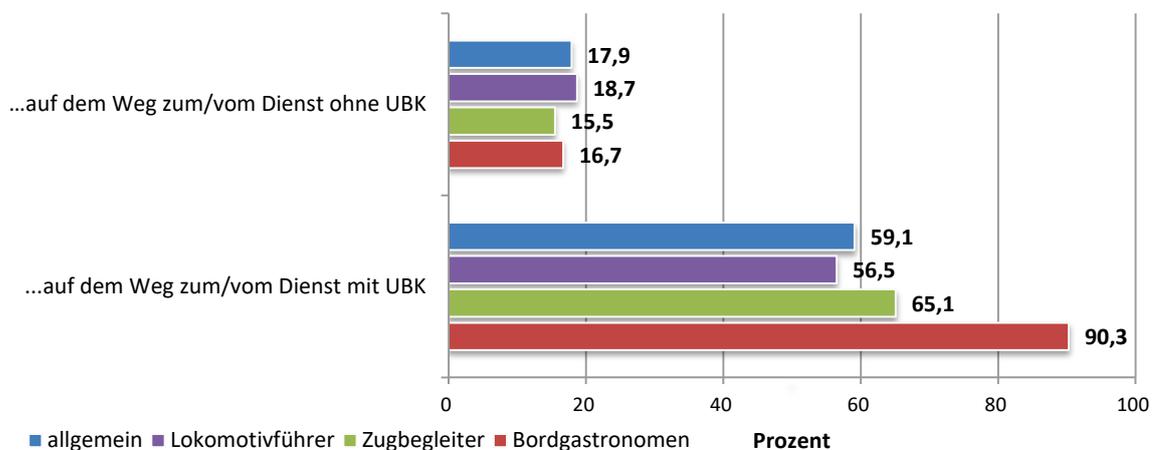


Abb. 10.18: Vergleich „Bedenken“ der Tätigkeitsgruppen in Bezug auf die Situationen „auf dem Weg zum/vom Dienst mit UBK“ und „Weg zum/vom Dienst ohne UBK“

Bei einer vergleichenden Betrachtung der Situationen abhängig von der Tageszeit im Dienst ergeben sich ebenfalls Unterschiede zwischen den vier Situationen und auch zwischen den Tätigkeitsgruppen (Abbildung 10.19).

d) Wie viel Prozent der Befragten haben Bedenken...

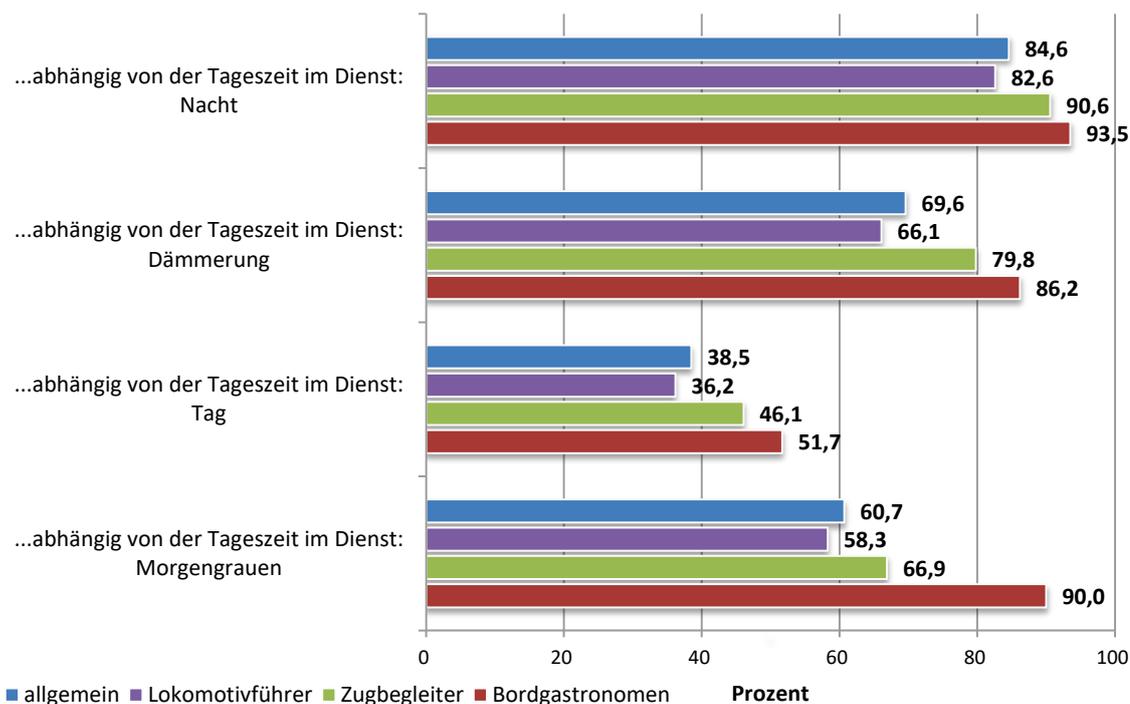


Abb. 10.19: Vergleich „Bedenken“ der Tätigkeitsgruppen in Bezug auf tageszeitabhängige Situationen im Dienst

Emotionen/Gemütszustände nach Unternehmen

Da sich sowohl die einzelnen Geschäftsfelder der DB AG als auch die einzelnen NE-Bahnen in den vorgenannten Situationen zum Teil erheblich unterscheiden, sind weitere, vertiefende Analysen einer Langfassung der Umfrageauswertung vorbehalten. Grundsätzlich andere Tendenzen sind aber durch die hohen Durchschnittswerte nicht zu erwarten.

11. Maßnahmen der Arbeitgeber

11.1 Bekanntheit

Die Arbeitgeber sehen eine Reihe von Maßnahmen vor, die im Fall belastender Ereignisse greifen. Die Studienteilnehmer wurden befragt, wie bekannt ihnen diese Maßnahmen sind. Es zeigte sich, dass alle Maßnahmen nur einem kleinen bis mittleren Teil der Befragten bekannt sind, wobei sich die Bekanntheitsgrade der Maßnahmen deutlich unterscheiden (Abbildung 11.1).

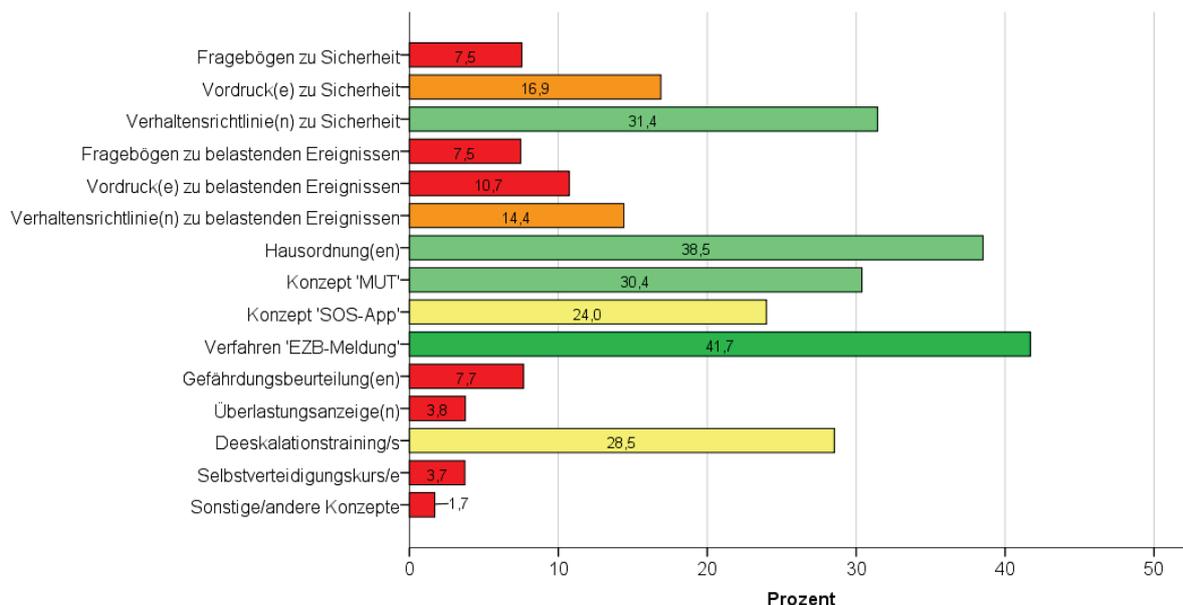


Abb. 11.1: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen: Am bekanntesten ist die Maßnahme „EZB-Meldung“, die 41,7 Prozent der Befragten bekannt war.

Bekanntheit nach Tätigkeitsgruppen und Unternehmen

Die Maßnahmen und Konzepte wurden nur beispielhaft abgefragt und unterscheiden sich im Grad der Anwendung zwischen den Arbeitgebern, den Geschäftsfeldern und auch zwischen den Tätigkeitsgruppen. Eine entsprechende Unterteilung in das Unternehmen DB AG und die NE-Bahnen insgesamt sowie darüber hinaus in Tätigkeitsgruppen verdeutlicht den Anwendungsgrad einzelner Maßnahmen und Konzepte.

Doch selbst allgemein verfügbare und zum Teil gesetzlich vorgeschriebene Mittel wie Hausordnungen, Gefährdungsbeurteilungen oder Überlastungsanzeigen, aber auch üblicherweise stärker verbreitete Deeskalationstrainings sind nach Auswertung der Teilnehmerantworten weniger bekannt, als sie nach den Unternehmensphilosophien sein sollten (Abbildungen 11.2 bis 11.6).

a) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Lokomotivführer bei der DB AG bekannt?

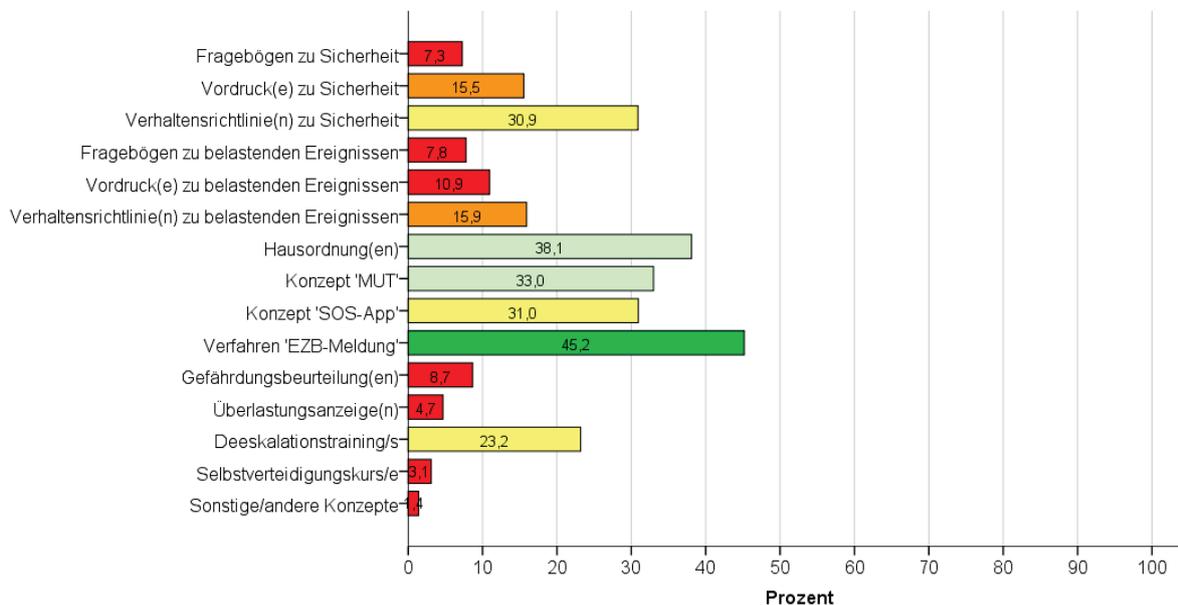


Abb. 11.2: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen in der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer DB AG

b) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Zugbegleiter bei der DB AG bekannt?

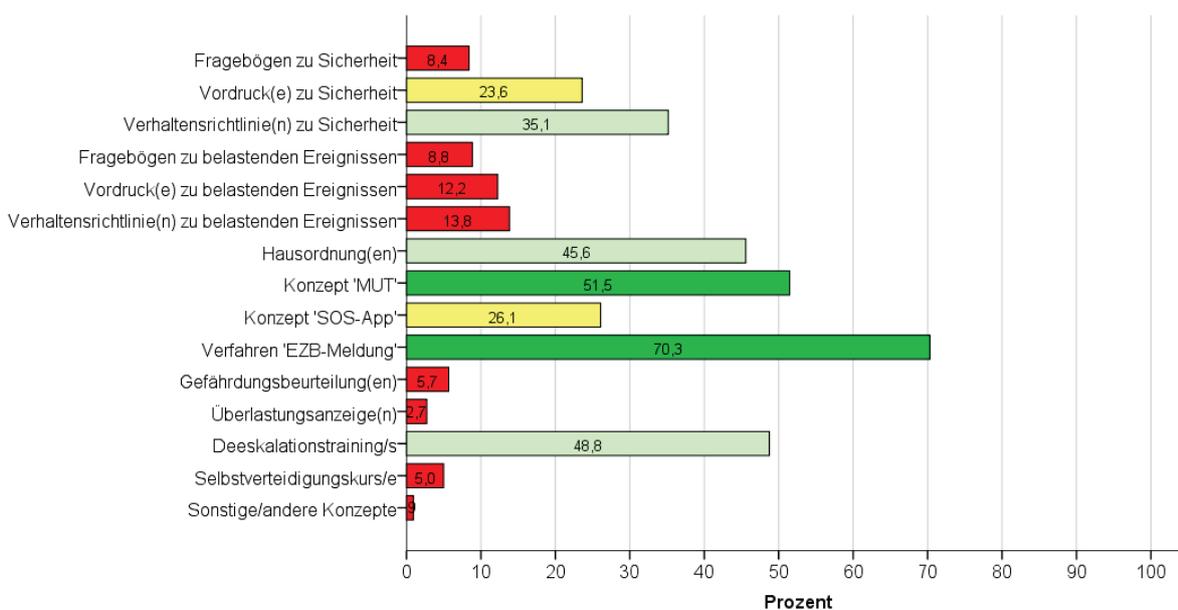


Abb. 11.3: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen in der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter DB AG

c) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Borgastronomen bei der DB AG bekannt?

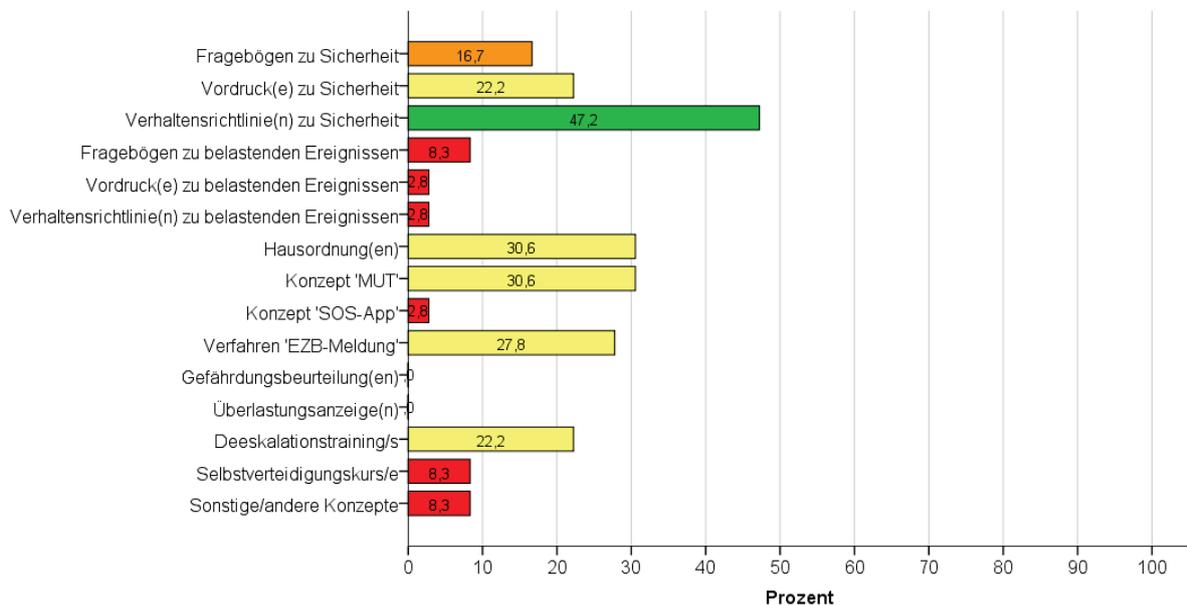


Abb. 11.4: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen in der Tätigkeitsgruppe Borgastronomen DB AG

d) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Lokomotivführer bei den NE-Bahnen bekannt?

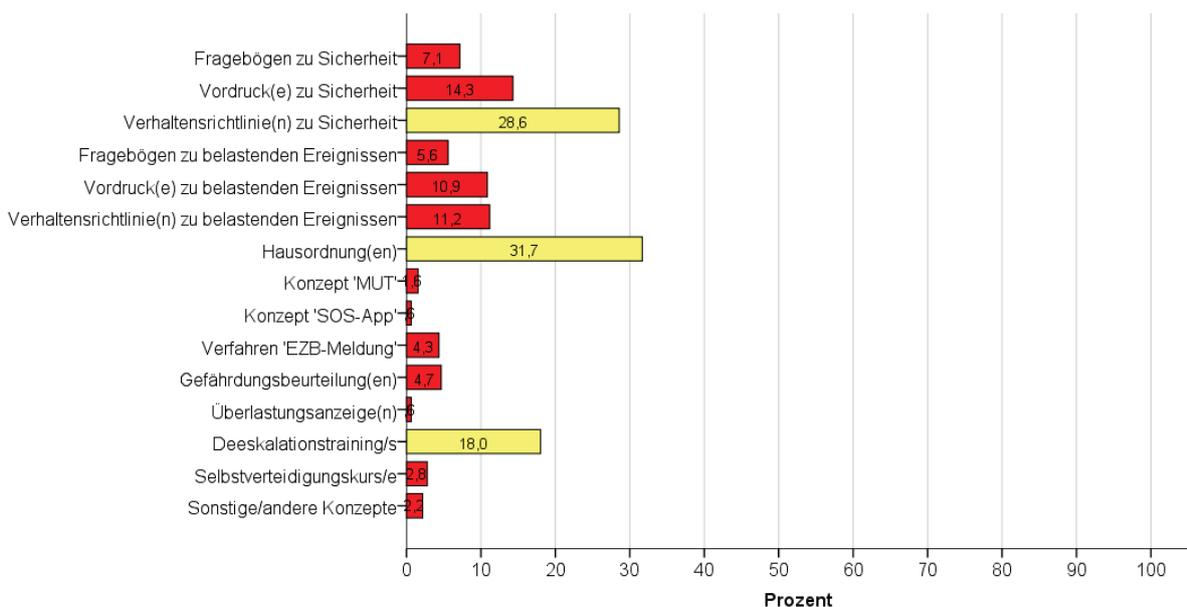


Abb. 11.5: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen in der Tätigkeitsgruppe Lokomotivführer bei NE-Bahnen

e) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Zugbegleiter bei den NE-Bahnen bekannt?

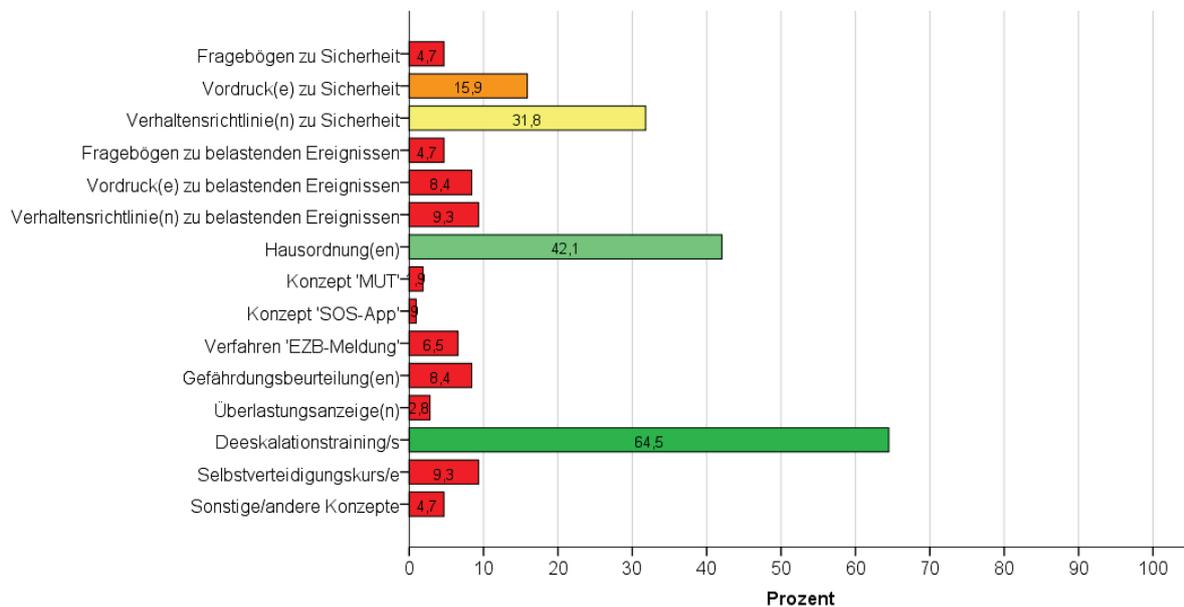


Abb. 11.6: Bekanntheitsgrad verschiedener Maßnahmen in der Tätigkeitsgruppe Zugbegleiter bei NE-Bahnen

f) Welche Maßnahmen sind wie vielen Prozent der teilnehmenden Borgastronomen bei den NE-Bahnen bekannt?

Für eine Auswertung der Tätigkeitsgruppe Borgastronomen bei den NE-Bahnen liegen nicht genug Daten vor.

11.2 Nutzung

Diejenigen Befragten, denen bestimmte Maßnahmen bekannt sind, wurden befragt, wie oft sie diese Maßnahmen nutzen. In Abbildung 11.7 ist dargestellt, wie viel Prozent die genannten Maßnahmen bereits genutzt haben.

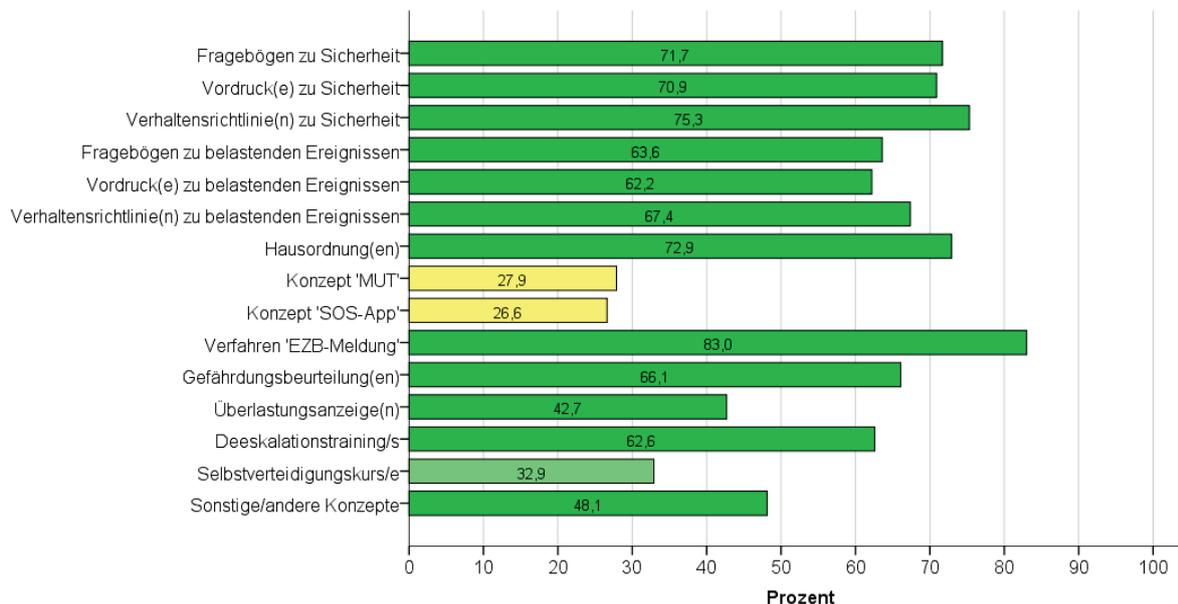


Abb. 11.7: Anteil der Befragten, die eine ihnen bekannte Maßnahme bereits genutzt haben. Von den Personen, die die EZB-Meldung kennen, haben **83** Prozent dieses Verfahren auch schon genutzt.

11.3 Schulung

Abschließend wurde erfragt, welche der genannten Verfahren geschult werden und wie häufig dies der Fall ist. In Abbildung 11.8 ist dargestellt, bei wie vielen Prozent der Befragten die genannten Maßnahmen mindestens einmal pro Jahr geschult werden. Es zeigte sich, dass dies durchweg bei weniger als der Hälfte der Befragten der Fall ist.

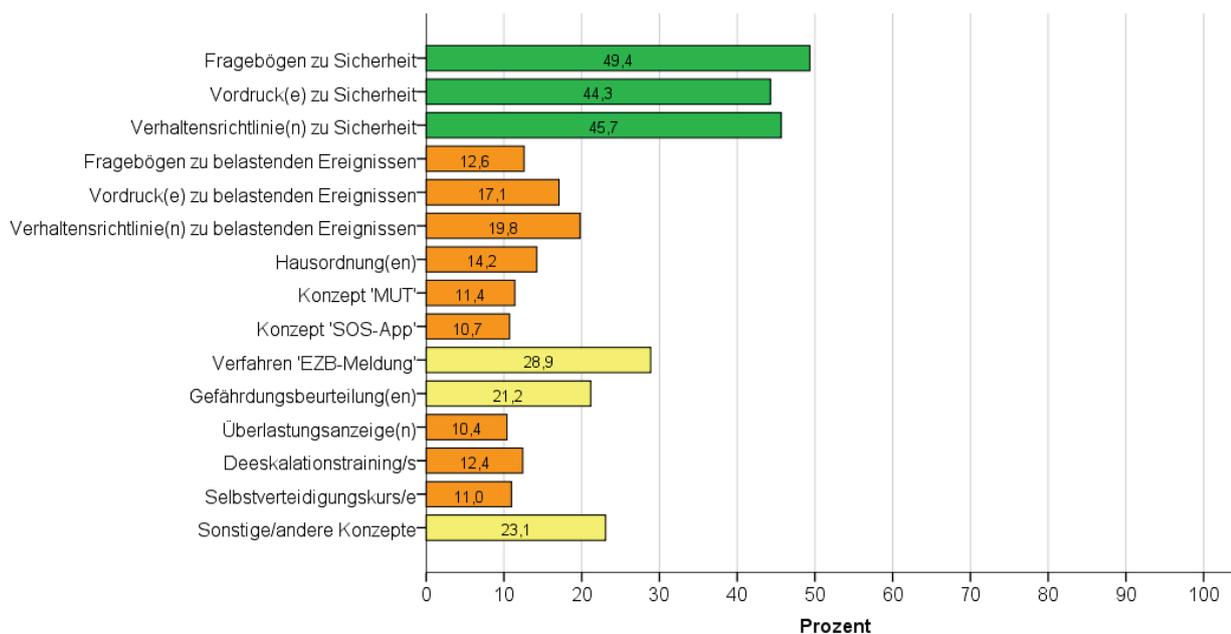


Abb. 11.8: Anteil der Befragten in Prozent, bei denen die genannten Maßnahmen mindestens einmal jährlich geschult werden

12. Zusammenfassung

Die hiermit vorliegende Kurzfassung der Umfrageauswertung ergibt sehr viele Erkenntnisse über die Fallzahlen verschiedener belastender Ereignisse und vor allem zu Wechselwirkungen mit bestimmten Situationen oder dem Gesundheitszustand der Betroffenen. Darüber hinaus werden mit den Ergebnissen die Intensität von Prävention und Nachsorge sowie die Bedeutung der Maßnahmen für die Umfrageteilnehmer deutlich. Viele der hiermit vorliegenden Details wurden zwar schon oft vermutet, konnten in dieser Form allerdings noch nie gesamthaft zusammengetragen werden.

In den abgefragten sechs zentralen Ereigniskategorien Beleidigung, Bedrohung, Anspucken, körperlicher Angriff, sexuelle Belästigung und Personenunfall ergeben sich insgesamt sehr hohe Ereigniswerte. Dazu liegen mitunter gewaltige Lücken zwischen der Erwartungshaltung der Kollegen an die Unterstützung durch ihren Arbeitgeber und der wahrgenommenen Realität.

Eine der wichtigsten Erkenntnisse, die sich wie ein roter Faden durch die Auswertung zieht, ist die Feststellung, dass neben der durch Personenunfälle stark belasteten Berufsgruppe der Lokomotivführer auch bei Zugbegleitern, Bordgastronomen und weiteren Beschäftigten des Zugpersonals, die direkt oder indirekt Übergriffen und Unfällen ausgesetzt sind, eine hohe Betroffenheit vorhanden ist. Neben den Auswirkungen von Personenunfällen und Übergriffen wird vielfach die enorme Häufigkeit des Anspuckens und die Bedeutung für die Betroffenen unterschätzt. Rund **43** Prozent der Zugbegleiter wurden schon angespuckt und rund **52** Prozent waren bereits körperlichen Angriffen ausgesetzt. Bei sexueller Belästigung sind es vor allem die Bordgastronomen, die hier mit rund zwei von zehn Beschäftigten betroffen sind, dicht gefolgt von den Zugbegleitern mit **11,5** Prozent.

So wurden charakteristische Zusammenhänge zwischen der Anzahl der erlebten Ereignisse, deren Schwere und dem subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustand deutlich sichtbar.

Auch das Zusammenwirken von Gemütszuständen mit bestimmten Situationen lässt klare Aussagen zu, welche Umstände als besonders belastend empfunden werden. Neun von zehn Kollegen im Zugbegleitdienst haben Bedenken, ihren Dienst allein auszuüben (bei den Lokomotivführern **64,5** Prozent). Dagegen stellt sich die Besetzung im Team noch immer für rund ein Viertel aller Umfrageteilnehmer problematisch dar. In der Nacht ist lediglich einer von zehn im Zugbegleitdienst Tätigen ohne Bedenken unterwegs (Lokomotivführer weniger als zwei von zehn), während am Tag etwa knapp die Hälfte ohne Bedenken arbeiten kann (von den Lokomotivführern sogar **63,8** Prozent). Gerade bei Großveranstaltungen ergibt sich für alle Berufsgruppen dringender Handlungsbedarf, da hier durchweg mehr als **90** Prozent der Kollegen mit entsprechenden Bedenken unterwegs sind. Der Anteil derer, die nie Angst während ihrer Tätigkeit empfinden, liegt mit **35,2** Prozent der Lokomotivführer, mit **23,5** Prozent der Bordgastronomen und mit lediglich **17,0** Prozent der Zugbegleiter auf einem Besorgnis erregenden Niveau. Ausdruck dessen ist auch, dass sich die Bedenken beim Tragen von Unternehmensbekleidung im Gegensatz zum Nichttragen um deutliche **41,2** Prozent unterscheiden.

Der Bekanntheitsgrad präventiver Maßnahmen zu belastenden Ereignissen unter den Umfrageteilnehmern lässt darauf schließen, dass hier noch erhebliches Verbesserungspotenzial vorhanden ist und auch die Nachsorge stellt die bisherigen Bemühungen der Arbeitgeber in kein beispielhaftes Licht.

Der Anteil der Umfrageteilnehmer, die sich sicher sind, dass entsprechende Vorsorgemaßnahmen existieren, liegt zu sexuellen Belästigungen bei **4,9** Prozent, zum Anspucken bei **6,5** Prozent, zu Beleidigungen und Bedrohungen bei **11,6** und **11,8** Prozent, zu körperlichen Angriffen bei **13,1** Prozent und selbst zu Personenunfällen nur bei **24,5** Prozent. Bezogen auf entsprechende Nachsorgemaßnahmen der Arbeitgeber liegt der Anteil derer, die sich über das Vorhandensein sicher sind, zwischen **9** Prozent (Anspucken) und **21** Prozent (körperlicher Angriff) und nur für Personenunfälle sind sich je nach Maßnahme zwischen **58** Prozent und **70** Prozent der Teilnehmer diesbezüglich sicher.

Neben den vorgenannten zentralen Fragen wurden auch Aussagen über die subjektive Bewertung der Betreuung durch die Arbeitgeber erfragt und gleichzeitig deren Wichtigkeit für die Betroffenen erhoben. Allein die Betrachtung der Ereigniskategorien Anspucken, körperlicher Angriff und Personenunfall lässt bereits sehr große Lücken zwischen der Erwartungshaltung der Kollegen an die Unterstützung durch ihren Arbeitgeber und der wahrgenommenen Realität erkennen.

Nach Einschätzung der GDL müssen für das Zugpersonal deutlich mehr und vor allem stärkere Investitionen in die Konzepte zur Prävention und Nachsorge erfolgen, da hier mit effektiven und langfristigen Wirkungen zu rechnen ist.

In diesem Zusammenhang fordert die GDL, die nach Arbeitsschutzgesetz zwingend vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilungen sehr viel intensiver als bisher zu nutzen und gerade dort, begleitet durch die örtlichen Betriebsräte, vor allem wirksame Maßnahmen gegen Übergriffe und belastende Ereignisse zu verankern. In der Umfrage trat zutage, dass das Konzept der Gefährdungsbeurteilung bei der DB AG lediglich **8,2** Prozent und bei den NE-Bahnen insgesamt nur **5,7** Prozent der Umfrageteilnehmer überhaupt bekannt ist. Die geringe Wirksamkeit der bisherigen Maßnahmen in den Gefährdungsbeurteilungen wird durch diese Umfrage unter den Betroffenen des Zugpersonals belegt. Deren Leidensdruck ist damit wesentlich höher als bisher angenommen, da die Dunkelziffern je nach belastendem Ereignis um ein Vielfaches höher als die offiziell verfügbaren Zahlen sind (vgl. Anlage 4).

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
AK	Arbeitskreis
BEB	Belastende Ereignisse Bewältigen
belast.	belastende
bzw.	beziehungsweise
d	Effektstärke nach Cohen (0,2 = schwach, 0,5 = mittel, 0,8 = stark)
DB AG	Deutsche Bahn Aktiengesellschaft
EZB	Elektronischer Zugbericht
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
MUT	Mitarbeiter-Unterstützungsteam (Beratungskonzept der DB AG)
NE	Nichtbundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen (Privatbahnen)
TAN	Transaktionsnummer
T	Testprüfgröße nach Student
UBK	Unternehmensbekleidung (Dienstkleidung)
r	Korrelationskoeffizient
p	Irrtumswahrscheinlichkeit zur Beurteilung der statistischen Signifikanz
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

Herausgeber

Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
Baumweg 45
60316 Frankfurt am Main
www.gdl.de

Februar 2017

Quellen:

- Alle Grafiken: GDL

Fachautoren Fragebogen:

- Die Mitglieder des GDL-Arbeitskreises „Sicherheit im und am Zug“ (AK Sicherheit) mit ihrem Sprecher Christian Deckert
- Die Mitglieder des GDL-Arbeitskreises „Belastende Ereignisse Bewältigen“ (AK BEB) mit ihrem Sprecher Michael Dittmann
- Referent des stellvertretenden GDL-Bundesvorsitzenden Lutz Schreiber, Michael Bublies

Fachautoren Auswertung:

- Umfrageexperte der Humboldt-Universität zu Berlin, Dr. Stefan Hartmann
- Michael Bublies

Anlagen

Anlage 1: Fragebogen

Anlage 2: GDL Magazin VORAUS 07/2016
„Erschreckende Ergebnisse“

Anlage 3: GDL Magazin VORAUS 10/2016
„Unzufriedenheit mit Arbeitgeberbetreuung“

Anlage 4: GDL Magazin VORAUS 12/2016
„Gemeinsam die Sicherheit des Zugpersonals verbessern“

GDL-Umfrage "Mit Sicherheit"

Seite 1

Sehr geehrte Kollegin, sehr geehrter Kollege,

vielen Dank für Ihre Teilnahme an der nun folgenden Umfrage zu den Themen der Arbeitskreise "Sicherheit im und am Zug" und "Belastende Ereignisse Bewältigen".

Die nachfolgende Umfrage ist in fünf Blöcke unterteilt. Ihre Angaben zu(r)

- Person,
- Sicherheit im Beruf,
- präventiven Maßnahmen / Vorsorge,
- Betreuung nach belastenden Ereignissen und
- Feedback

werden wir nutzen, um mit Ihrer Hilfe umfangreiche Erkenntnisse über die für unsere Mitglieder bestehende Situation zu den oben genannten Themenfeldern zu erhalten. Sie soll dazu dienen, dass wir als Ihre Gewerkschaft weitere Maßnahmen und Forderungen zum präventiven Schutz vor solchen Ereignissen erstellen können. Als weiteres wichtiges Ziel sehen wir eine bessere Betreuung nach belastenden Ereignissen an.

Uns ist Ihr Vertrauen sehr wichtig und dass Sie wissen, dass Ihre Angaben keine Rückverfolgung oder Zuordnung zu Ihrer Person erlauben. Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gem. § 5 BdsG (Bundesdatenschutzgesetz) ist jederzeit gewährleistet. Der Datenschutzbeauftragte der GDL hat mitgewirkt.

Mit kollegialen Grüßen

die Mitglieder der Arbeitskreise "Sicherheit im und am Zug" und "Belastende Ereignisse Bewältigen"

[Impressum](#)

Seite 2

Teil A - Fragen zur Person

Der erste Teil der Umfrage erfasst allgemeine Daten zur Statistik. Damit möchten wir eine spätere Zuordnung der Ergebnisse zu den verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Berufsgruppen in Deutschland ermöglichen.

Durch genaue Angaben helfen Sie uns bei der punktgenauen Auswertung und dem Aufzeigen von Verbesserungsbedarf bei den einzelnen Arbeitgebern.

Teil A - Fragen zur Person

Bitte eine Auswahl treffen:

- Männlich Weiblich Keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person

Bitte das Alter angeben:

- Unter 30 Jahre 30 bis 40 Jahre 40 bis 50 Jahre 50 bis 60 Jahre über 60 Jahre Keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person

Zu welchem Transportbereich gehört Ihr Unternehmen?

Sollten Sie bei einem Personaldienstleister arbeiten dann wählen Sie bitte den Bereich, in dem Sie am häufigsten eingesetzt werden.

- Nahverkehr (S-Bahnen)
- Nahverkehr (Regionalverkehr)
- Fernverkehr
- Güterverkehr
- Andere
- Keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person

Wie lautet der Name Ihres Unternehmens?

Diese Umfrage richtet sich an unsere Kolleginnen und Kollegen bei sämtlichen Eisenbahnverkehrsunternehmen in Deutschland. Bitte helfen Sie uns mit der Angabe Ihres Unternehmens, damit wir eine Zuordnung der Umfrageergebnisse zum jeweiligen Arbeitgeber vornehmen können. Gerade die gezielte Auswertung nach Unternehmen hilft uns bei der Ermittlung von Schwachstellen und liefert wichtige Ansätze.

Teil A - Fragen zur Person

Sind Sie schon einmal von einem Eisenbahnverkehrsunternehmen in ein anderes Eisenbahnverkehrsunternehmen gewechselt?

Diese Frage dient dem Verständnis Ihrer Antworten im weiteren Verlauf des Fragebogens, die sich auf bestimmte Ausbildungsinhalte beziehen.

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person

Welche der genannten Tätigkeiten üben Sie derzeit aus?

Bitte entscheiden Sie sich für eine dieser Oberkategorien auch wenn Sie Trainer, Ausbilder oder Teamleiter innerhalb dieser Tätigkeit sind.

- Lokomotivführer
- Bereitstellungslokführer
- Lokrangierführer
- Zugbegleiter
- Prüfer
- Bordgastronom
- Steward 1. Klasse
- Andere Tätigkeit:

Teil A - Fragen zur Person

Welche Berufserfahrung haben Sie in Ihrer jetzigen Tätigkeit?

Auch bei Unterbrechungen können Sie hier gerne alle Zeiten zusammenzählen.

- 0 bis unter 5 Jahre
- 5 bis unter 10 Jahre
- 10 bis unter 15 Jahre
- 15 bis unter 20 Jahre
- 20 bis unter 25 Jahre
- 25 Jahre und mehr
- Keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person

Arbeiten Sie in Teilzeit oder beabsichtigen Sie, in Teilzeit zu arbeiten?

Diese Frage dient zum besseren Verständnis Ihrer Aussagen bei nachfolgend gestellten Fragen.

- Ja, ich arbeite in Teilzeit.
- Nein, ich arbeite nicht in Teilzeit.
- Nein, ich arbeite nicht in Teilzeit, würde aber gern in Teilzeit arbeiten.
- keine Angabe

Teil A - Fragen zur Person**Zu wieviel Prozent arbeiten Sie in Teilzeit bzw. würden Sie gern in Teilzeit arbeiten?**

Bitte geben Sie eine Zahl zwischen 10 und 100 Prozent an.

Prozentsatz: %

Alternativ: Wie viele Wochenstunden arbeiten Sie in Teilzeit bzw. würden Sie gern in Teilzeit arbeiten?

Bitte geben Sie eine Zahl in Stunden (hh) oder in Stunden und Minuten (hh:mm) an.

Wochenstunden: Stunden

Teil A - Fragen zur Person**In welchem Bundesland befindet sich Ihre Dienst- bzw. Einsatzstelle?**

Bitte geben Sie hier an, wo der am häufigsten vorkommende Ort der Dienstaufnahme liegt, nicht, welche Orte Sie während eines Dienstes aufsuchen.

Teil A - Fragen zur Person**Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand im Allgemeinen beschreiben?**

Beantworten Sie bitte ganz spontan, welcher Begriff am ehesten zutrifft.

Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht Keine Angabe

Seite 14**Teil B - Sicherheit im Beruf**

Danke für die Beantwortung des ersten Teils. Im zweiten Block geht es weiter mit Fragen zur Sicherheit im Beruf.

Unsere Kolleginnen und Kollegen erleben in Ausübung ihrer Tätigkeit häufig belastende Ereignisse. Wir als GDL möchten dazu ein so präzises Bild wie möglich erhalten, um auf Entlastungen hinwirken zu können.

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen nach bestem Wissen und ausschließlich anhand Ihrer eigenen Erfahrungen. Widersprüchliche oder offensichtlich fehlerhafte Angaben können bei der Auswertung nicht berücksichtigt werden.

Teil B - Sicherheit im Beruf

Hatten Sie während Ihrer beruflichen Tätigkeit schon ein- oder mehrmals Ereignisse der nachfolgend aufgeführten Kategorien?

Bitte teilen Sie uns die erlebten Ereignisse mit. Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

Verbale Beleidigung

Verbale Bedrohung

Anspucken

Körperlicher Angriff

Sexuelle Belästigung

Personunfall

Sonstiges Ereignis

Nein, keines der Ereignisse

Keine Angabe

Teil B - Sicherheit im Beruf

Um welches sonstige Ereignis handelte es sich?

Bitte teilen Sie uns die Art dieses Ereignisses mit.

Mit dem Feld "Sonstiges Ereignis" werden wir in den nachfolgenden Fragen auf Ihre hier gegebene Antwort zurückkommen.

Teil B - Sicherheit im Beruf

Wie viele der genannten Ereignisse hatten Sie bisher?

Bitte geben Sie in die vorgesehenen Felder nur ganze Zahlen ein. Uns ist klar, dass eine genaue Angabe nicht oder nur sehr schwer möglich ist. Deshalb machen Sie die Angaben bitte nur in dem Umfang, den Sie nach bestem Wissen vertreten können und lassen bei Zweifeln das Feld lieber leer.

	Anzahl der Ereignisse im April 2016	Anzahl der Ereignisse 2016 gesamt	Anzahl der Ereignisse 2015 gesamt	Anzahl der Ereignisse im Berufsleben (ca.)
Verbale Beleidigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Verbale Bedrohung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anspucken {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Körperlicher Angriff {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sexuelle Belästigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personenunfall {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sonstiges Ereignis {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Wie viele Krankentage verursachten die von Ihnen genannten Ereignisse?

	Anzahl der Krankentage im April 2016	Anzahl der Krankentage 2016 gesamt	Anzahl der Krankentage 2015 gesamt	Anzahl der Krankentage im Berufsleben (ca.)
Verbale Beleidigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Verbale Bedrohung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anspucken {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Körperlicher Angriff {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sexuelle Belästigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personenunfall {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sonstiges Ereignis {{erlebteEreignisse}}	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Teil B - Sicherheit im Beruf

Wirkten sich diese Ereignisse auf Ihren weiteren Dienstverlauf aus?

Hier interessiert uns jede gegebenenfalls durch das Ereignis verursachte Abweichung vom ursprünglich geplanten Dienstverlauf.

	Ja, in einem Fall	Ja, in mehreren Fällen	Ja, in allen Fällen	Nein	Keine Angabe
Verbale Beleidigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges Ereignis {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil B - Sicherheit im Beruf

Hatten Sie wegen eines solchen Ereignisses einen Arzt konsultiert?

Beachten Sie hier bitte den Unterschied zur nachfolgenden Frage.

	Ja, in einem Fall	Ja, in mehreren Fällen	Ja, in allen Fällen	Nein	Keine Angabe
Verbale Beleidigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges Ereignis {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anlage 1 - Fragebogen

Seite 8

Hatten Sie wegen eines solchen Ereignisses einen Psychologen konsultiert?

Beachten Sie hier bitte den Unterschied zur vorherigen Frage.

	Ja, in einem Fall	Ja, in mehreren Fällen	Ja, in allen Fällen	Nein	Keine Angabe
Verbale Beleidigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges Ereignis {{erlebteEreignisse}}	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil B - Sicherheit im Beruf

Wie häufig erleben Sie die nachfolgend genannten Empfindungen/Zustände bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit?

Bitte beantworten Sie die Frage ausschließlich in Bezug auf die Möglichkeit, während der Schicht einem der genannten belastenden Ereignisse (Beleidigung, Bedrohung, Anspucken, körperlicher Angriff, sexuelle Belästigung, Personenunfall) ausgesetzt zu sein.

	Nie	Eher selten	Eher häufig	Immer	Keine Angabe
Ungutes Gefühl	<input type="radio"/>				
Unwohlsein	<input type="radio"/>				
Bedenken	<input type="radio"/>				
Angst	<input type="radio"/>				
Ärger	<input type="radio"/>				
Wut	<input type="radio"/>				
Hilflosigkeit	<input type="radio"/>				
Traurigkeit	<input type="radio"/>				
Wiedererleben/aufdringliche Bilder	<input type="radio"/>				
Erhöhte Aufmerksamkeit	<input type="radio"/>				
Konzentrationsschwierigkeiten	<input type="radio"/>				

Teil B - Sicherheit im Beruf

Sie hatten in der Frage zuvor angegeben, dass bestimmte Strecken oder Linien besonders auffällig sind. Wir würden gern wissen welche dies sind, wobei maximal sechs Strecken angegeben werden können.

Sie können in dem Eingabefeld entweder die Strecke von A nach B benennen, oder uns auch die Liniennummer mitteilen. Je genauer Ihre Angabe ist, desto besser können wir dies anschließend zur Auswertung nutzen.

	Von	Nach	Linie
Strecke 1:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Strecke 2:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Strecke 3:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Strecke 4:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Strecke 5:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Strecke 6:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Seite 23**Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge**

Uns als GDL ist sehr wichtig, dass belastende Ereignisse erst gar nicht entstehen. Dazu kann in vielen Fällen Vorsorge getroffen werden, wofür wir uns konsequent einsetzen. Neben der Verhinderung spielt aber auch die Vorbereitung auf solche Situationen eine weitere wichtige Rolle. Hier muss alles unternommen werden, um unsere Kolleginnen und Kollegen bestmöglich auf belastende Ereignisse vorzubereiten, die trotz aller Vorkehrungen nicht abzuwenden sind.

Der nun folgende Teil der Umfrage soll uns ein Bild über die vorhandenen präventiven Maßnahmen im Falle von belastenden Ereignissen vermitteln.

Von hier an werden Ihnen wiederholt Fragen begegnen, die Sie vorher vielleicht schon einmal mit Nein beantwortet haben. Dies ist leider durch die Komplexität des Fragebogens verursacht. Bitte lassen Sie alle auf Sie nicht zutreffenden Angaben einfach aus oder wählen Sie die Option "Keine Angabe".

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Gibt es in Ihrem derzeitigen Unternehmen vorbereitende Maßnahmen oder Schulungen zu belastenden Ereignissen?

Gegebenenfalls werden diese Maßnahmen oder Schulungen zusammen angeboten. Bitte geben Sie solche Elemente trotzdem einzeln an.

	Ja	Nein	Weiß ich nicht/mir nicht bekannt.	Keine Angabe
Verbale Beleidigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges Ereignis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Sie hatten in der vorigen Frage angegeben, dass es in Ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen oder Schulungen zu weiteren belastenden Ereignissen gibt. Welche sonstigen Ereignisse sind das?

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Welche der nachfolgend aufgeführten Maßnahmen oder Konzepte sind Ihnen aus Ihrem Unternehmen bekannt?

Wir können an dieser Stelle nicht alle Maßnahmen abschließend aufzählen. Wir bitten Sie, Ihre Angaben nach bestem Wissen anhand der vorgegebenen Beispiele zu machen. Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

 Fragebögen zu Sicherheit Vordruck(e) zu Sicherheit Verhaltensrichtlinie(n) zu Sicherheit Fragebögen zu belastenden Ereignissen Vordruck(e) zu belastenden Ereignissen Verhaltensrichtlinie(n) zu belastenden Ereignissen Hausordnung(en) Konzept "MUT" Konzept "SOS-App" Verfahren "EZB-Meldung" Gefährdungsbeurteilung(en) Überlastungsanzeige(n) Deeskalationstraining /s Selbstverteidigungskurs/e Sonstige/andere Konzepte Keine /s der Maßnahmen/Konzepte Keine Angabe**Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge**

Welche sonstigen Maßnahmen oder Konzepte sind Ihnen aus Ihrem Unternehmen bekannt?

Mit dem Feld "Sonstige/andere Konzepte" werden wir in den nachfolgenden Fragen auf Ihre hier gegebene Antwort zurückkommen.

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Wie regelmäßig werden die in Ihrem Unternehmen verfügbaren Maßnahmen oder Konzepte von Ihnen persönlich genutzt?

Bekannt heißt noch lange nicht genutzt. Deshalb hier eine ergänzende Frage, wie regelmäßig die Nutzung durch Sie persönlich erfolgt.

	Nie	Eher selten	Eher häufig	Immer	Keine Angabe
Fragebögen zu Sicherheit {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Vordruck(e) zu Sicherheit {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Verhaltensrichtlinie(n) zu Sicherheit {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Fragebögen zu belastenden Ereignissen {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Vordruck(e) zu belastenden Ereignissen {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Verhaltensrichtlinie(n) zu belastenden Ereignissen {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Hausordnung(en) {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Konzept "MUT" {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Konzept "SOS-App" {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Verfahren "EZB-Meldung" {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Gefährdungsbeurteilung(en) {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Überlastungsanzeige(n) {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Deeskalationstraining /s {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Selbstverteidigungskurs/e {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				
Sonstige/andere Konzepte {{bekannteMassnahmen}}	<input type="radio"/>				

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Gehörte die Konfrontation und der Umgang mit belastenden Ereignissen irgendwann zur Ausbildung für Ihre jetzige Tätigkeit?

Wir möchten hier unterscheiden, wann die Ausbildung erfolgte: In der Grundausbildung, im Dienstunterricht oder im Zusatzunterricht/Seminar. Mehrfachantworten sind dabei möglich.

	Grundausbildung	Dienstunterricht	Zusatzunterricht/Seminar	Nein, zu keinem Zeitpunkt	Keine Angabe
Verbale Beleidigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbale Bedrohung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anspucken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Körperlicher Angriff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sexuelle Belästigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personenunfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges Ereignis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Welche sonstigen belastenden Ereignisse gehörten (entsprechend Ihrer vorigen Angaben) zur Ausbildung für Ihre jetzige Tätigkeit?

Teil C - Präventive Maßnahmen / Vorsorge

Wie beurteilen Sie die Ausbildung oder Vorbereitung durch Ihren Arbeitgeber in Bezug auf die folgenden belastenden Ereignisse insgesamt und wie wichtig ist Ihnen dieses?

Bei der Einschätzung, wie wichtig Ihnen etwas ist, beurteilen Sie bitte wie folgt: (--) = unwichtig / (-) = nicht so wichtig / (+) = wichtig / (++) = sehr wichtig

Bitte erfassen Sie einen Wert zwischen 0 und 100, wobei 0 dem Wert links und 100 dem Wert rechts zugeordnet wird.

	Ungenügend	Mangelhaft	Ausreichend	Befriedigend	Gut	Sehr gut	Keine Angabe	Wie wichtig ist Ihnen die Ausbildung und Vorbereitung auf diese Situationen?					
								--	-	+	++		
Verbale Beleidigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Verbale Bedrohung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Anspucken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Körperlicher Angriff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Sexuelle Belästigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Personenunfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Sonstiges (lt. voriger Angabe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							

Seite 34

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Der nun folgende Abschnitt beschäftigt sich mit dem Betreuungslevel im Anschluss an belastende Ereignisse.

Uns ist wichtig zu erfahren, ob und welche Maßnahmen in den verschiedenen Unternehmen angewandt und umgesetzt werden. Ziel ist es für uns als GDL auch hier, einheitliche Standards zu schaffen und eine passende Betreuung der Kolleginnen und Kollegen nach belastenden Ereignissen zu gewährleisten.

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Wir würden jetzt gerne erfahren, ob es in Ihrem Unternehmen Konzepte oder Richtlinien zur Betreuung nach belastenden Ereignissen gibt.

Bitte beantworten Sie bei dieser Fragestellung lediglich, ob Ihnen allein das Vorhandensein der Konzepte oder Richtlinien zu den unten abgefragten Ereignissen bekannt ist.

	Ja	Nein	Weiß ich nicht/mir nicht bekannt.	Keine Angabe
Verbale Beleidigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges Ereignis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Zu welchen sonstigen Ereignissen existieren in Ihrem Unternehmen Konzepte oder Richtlinien zur Betreuung nach belastenden Ereignissen?

Bitte nennen Sie uns das belastende Ereignis und ergänzen Sie gegebenenfalls die dazu gehörenden Konzepte oder Richtlinien.

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Werden diese Konzepte oder Richtlinien veröffentlicht bzw. sind für Sie zugänglich in Bezug auf die Betreuung nach einem der folgenden Ereignisse?

	Ja, diese Konzepte /Richtlinien werden veröffentlicht	Nein diese Konzepte /Richtlinien werden nicht veröffentlicht	Weiß ich nicht/mir nicht bekannt.	Keine Angabe
Verbale Beleidigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale Bedrohung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anspucken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Körperlicher Angriff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sexuelle Belästigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personenunfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges (lt. vorheriger Angabe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Sind in Ihrem Unternehmen Informationen oder Konzepte für Angehörige vorhanden und werden diese eingesetzt?

Nach einem belastenden Ereignis ist die Betreuung der betroffenen Personen durch Familienangehörige sehr wichtig. Diese können manchmal nicht mit der Situation umgehen oder wissen nicht genau, wie sie damit umgehen sollen.

	Ja	Nein	Weiß ich nicht/mir nicht bekannt.	Keine Angabe	Wie wichtig ist Ihnen dieses?			
					--	-	+	++
In meinem Unternehmen gibt es solche Informationen für Familienangehörige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In meinem Unternehmen gibt es Schulungen/Seminare für Familienangehörige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In meinem Unternehmen gibt es eine telefonische Beratung für Familienangehörige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In meinem Unternehmen gibt es einen persönlichen Ansprechpartner für Familienangehörige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In meinem Unternehmen gibt es sonstige Informationen oder Konzepte für Familienangehörige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Sie hatten in der vorigen Frage angegeben, dass es in Ihrem Unternehmen auch sonstige Informationen oder Konzepte für Angehörige eines Betroffenen nach einem belastenden Ereignis gibt.

Bitte nennen Sie uns diese Informationen oder Konzepte.

Teil D - Betreuung nach belastenden Ereignissen

Wie bewerten Sie die Betreuung durch Ihren Arbeitgeber nach belastenden Ereignissen insgesamt und wie wichtig ist Ihnen dieses?

Bitte bewerten Sie die Betreuung von ungenügend bis sehr gut (Schulnotenprinzip).

Bei der Einschätzung, wie wichtig Ihnen etwas ist, beurteilen Sie bitte wie folgt: (--) = unwichtig / (-) = nicht so wichtig / (+) = wichtig / (++) = sehr wichtig

	Ungenügend	Mangelhaft	Ausreichend	Befriedigend	Gut	Sehr gut	Wie wichtig ist Ihnen eine Betreuung nach einem belastenden Ereignis?			
							--	-	+	++
Verbale Beleidigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Verbale Bedrohung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Anspucken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Körperlicher Angriff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Sexuelle Belästigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Personenunfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Sonstiges (lt. voriger Angabe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						

Seite 51

Teil E - Feedback

Vielen Dank für Ihre bisherigen Antworten.

Nachfolgend möchten wir Ihnen nur noch wenige Fragen stellen, um ein Feedback zu dieser Umfrage zu bekommen.

Teil E - Feedback

Bitte geben Sie uns Ihre Einschätzung zu dieser Umfrage.

Bei der Einschätzung, wie wichtig Ihnen etwas ist, beurteilen Sie bitte wie folgt: (--) = unwichtig / (-) = nicht so wichtig / (+) = wichtig / (++) = sehr wichtig

	-- Unwichtig	- Nicht so wichtig	+ Wichtig	++ Sehr wichtig	Keine Angabe
Ist es Ihnen wichtig, dass sich die GDL für das Thema "Sicherheit" engagiert?	<input type="radio"/>				
Ist es Ihnen wichtig, dass sich die GDL für das Thema "Belastende Ereignisse" engagiert?	<input type="radio"/>				
Ist es Ihnen wichtig, dass sich die GDL für das Thema "Präventive Maßnahmen" in Bezug auf belastende Ereignisse engagiert?	<input type="radio"/>				
Ist es Ihnen wichtig, dass sich die GDL für das Thema "Betreuung nach belastenden Ereignissen" engagiert?	<input type="radio"/>				

Teil E - Feedback

Zur Umfrage:

	-- Nein	- Eher nein	+ Eher ja	++ Ja	Keine Angabe
War die Länge der Umfrage in Ordnung?	<input type="radio"/>				
Waren die Fragen verständlich?	<input type="radio"/>				

Anlage 1 - Fragebogen

Seite 30

Würden Sie an einer solchen oder ähnlichen Umfrage der GDL erneut teilnehmen?

Teilnehmen

Nicht
teilnehmen

Keine Angabe

An einer neuen
Umfrage würde
ich...



Ihr persönliches Feedback an uns.

Möchten Sie uns etwas mitteilen oder eine besondere Situation schildern? Hier haben Sie die Möglichkeit dazu.

Teil E - Feedback

Wenn Sie uns in dieser Umfrage mitgeteilt haben, dass Sie bereits ein belastendes Ereignis erlebt haben: Würden Sie uns bei Bedarf auch als Ansprechpartner zur Verfügung stehen?

Sollten Sie Interesse an einem Interview haben, dann senden Sie uns bitte eine kurze formlose E-Mail mit dem Betreff "Interview" an die folgende Adresse:

umfrage@gdl.de

Vielen Dank!

Zu guter Letzt:

Wir bedanken uns sehr herzlich für Ihre Teilnahme an dieser Umfrage.

Nach Auswertung der Umfrage werden wir über die Ergebnisse und weitere Maßnahmen und Aktionen aus den Arbeitskreisen "Sicherheit" und "Belastende Ereignisse Bewältigen" im GDL Mitgliedermagazin VORAUS und über gesonderte Aushänge berichten.

Die Umfrage ist beendet. Vielen Dank für die Teilnahme.

Das Fenster kann nun geschlossen werden.

Erschreckende Ergebnisse

Es gibt viel mehr Übergriffe als die offiziellen Statistiken besagen, beispielsweise die der DB. Dass es eine hohe Dunkelziffer gibt, war der GDL zwar klar, aber dass sie etwa viermal so hoch ist, das macht schon sehr betroffen. Festgestellt hat das die GDL in einer ersten Auswertung ihrer Umfrage „Mit Sicherheit“ unter allen GDL-Mitgliedern in Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) der gesamten Bundesrepublik – eine bisher einzigartige Befragung.

Obwohl die Mitglieder rund 30 Minuten für die Beantwortung einkalkulieren mussten, lag die Beteiligung bei sehr guten 15 Prozent und lässt somit fundierte Aussagen zu:

Mehr als 82 Prozent der befragten Mitglieder gaben an, im Dienst schon einmal verbal beleidigt worden zu sein. Über die

Hälfte wurde verbal bedroht und jeweils ein Viertel berichtete von körperlichen Angriffen. 22 Prozent der befragten Frauen wurden in ihrem Berufsleben schon mindestens einmal sexuell belästigt, aber auch Männer sind betroffen. Rund 50 Prozent der Mitglieder erlebten darüber hinaus Personenunfälle.

Die Betreuung durch den Arbeitgeber nach Übergriffen bewerteten 72 Prozent der befragten Kollegen als ungenügend oder mangelhaft und nur sechs Prozent als gut oder sehr gut. Die Betreuung nach Beleidigungen, Bedrohungen oder Anspucken bewerteten sogar nur drei Prozent als gut oder sehr gut. Dabei wird von über drei Viertel der Zugbegleiter und Bordgastronomen die Betreuung nach körperlichen Übergriffen als sehr wichtig eingeschätzt. Bei Personenunfällen sogar von 95 Prozent.

Acht von zehn Beschäftigten haben schon mindestens einmal Angst am Arbeitsplatz empfunden, neun von zehn haben schon mindestens einmal ein ungutes Gefühl gehabt.

Nur einer von zehn Kollegen im Zugbegleitdienst hat keine

Bedenken, seinen Dienst alleine auszuüben. Fragt man nach der Besetzung im Team, haben dagegen fast zwei Drittel keine Bedenken. Auch in der Nacht ist lediglich einer von zehn Kollegen dieser Berufsgruppe ohne irgendwelche Bedenken unterwegs, während am Tag etwa knapp die Hälfte ohne Bedenken arbeiten kann.

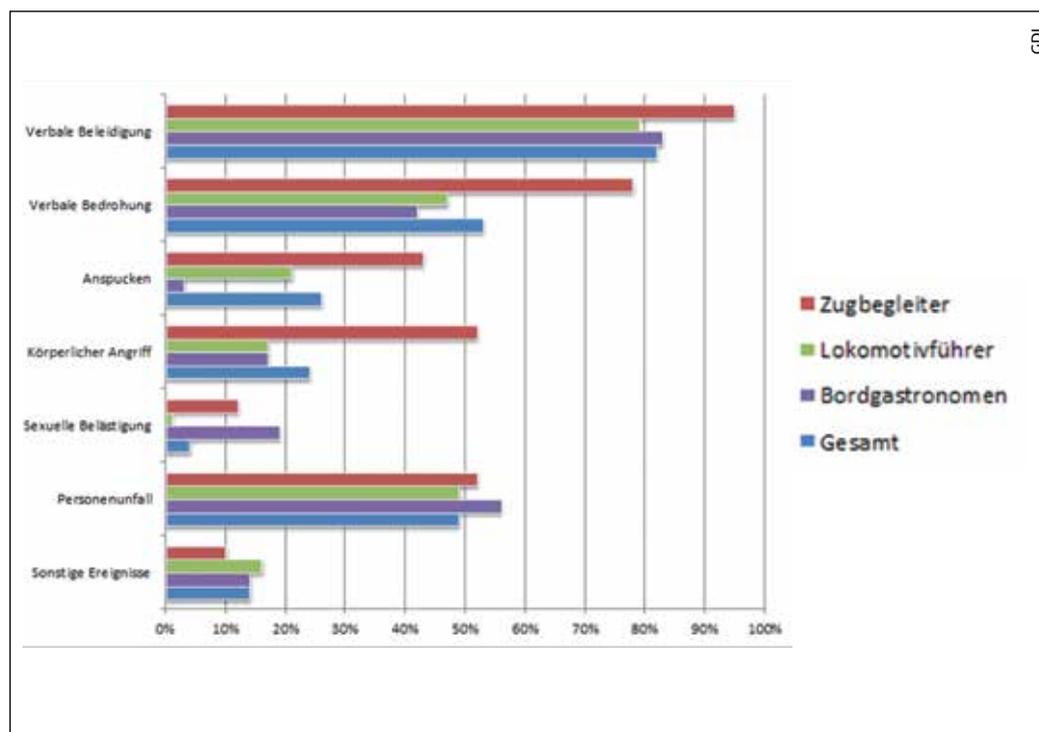
Die Mitarbeiter gaben neben den direkt fragten Sachverhalten wie Beleidigungen, Bespucken und Schlagen außerdem an, dass sie mit Steinen beworfen, mit heißem Kaffee übergossen, begrabscht, mit Schusswaffen oder Messern bedroht, im Führerstand vorsätzlich mit Laserpointern geblendet und mit Suizid bedroht wurden.

„Mutproben“ nehmen zu

Außerdem nehmen „Mutproben“ zu. So legen sich Jugendliche immer öfter auf die Gleise und lassen sich von Zügen „überrollen“.

Die GDL fordert Arbeitgeber, Politik und Öffentlichkeit auf, mehr Problembewusstsein bei Übergriffen zu entwickeln. In einem ersten Schritt muss das Personal endlich ernst genommen werden, anstatt Vorfälle zu bagatellisieren. Bessere Schulung, bessere Betreuung und eine bessere Besetzung der Züge – mehr Mitarbeiter im Team – sind aus Sicht der GDL als Maßnahmen geeignet, zur Verbesserung der massiven Missstände beizutragen. Die GDL wird dazu entsprechende Kernforderungen erstellen sowie weitere Details und Schlussfolgerungen aus der Umfrage veröffentlichen. Es bleibt somit noch viel zu tun.

Fast jeder Zugbegleiter wurde in seinem Berufsleben schon einmal beleidigt.



Befragte Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen aller Eisenbahnverkehrsunternehmen in Deutschland, die mindestens einmal im Berufsleben von Übergriffen betroffen waren.

M. B.

GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“

Unzufriedenheit mit Arbeitgeberbetreuung

An dieser Stelle setzen wir wie angekündigt die Veröffentlichung der am 26. Juni 2016 beendeten bundesweiten Mitgliederbefragung zur Sicherheit des Zugpersonals fort. In der Umfrage wurden neben vielen anderen zentralen Fragen auch Aussagen über die subjektive Bewertung der Betreuung durch die Arbeitgeber erhoben.

Die beiliegenden Grafiken zeigen die als repräsentativ anzusehenden Einschätzungen von Präventions- und Betreuungsmaßnahmen anhand von drei ausgewählten belastenden Ereignissen durch die Umfrageteilnehmer. Der Einfachheit halber wurde für die Darstel-

lung eine Aufteilung einerseits in den Marktführer DB AG und andererseits alle weiteren, mit „NE-Bahnen“ bezeichneten, nichtbundeseigenen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) gewählt.

Die Grafiken unterscheiden zwischen der Bewertung des bisherigen Zustands und der Bedeutung für die betroffenen Kollegen und lassen große Unterschiede erkennen. Wie vielfach vorher vermutet und nun deutlich belegt, klaffen in den drei hier stellvertretend ausgewählten Ereigniskategorien Anspucken, körperlicher Angriff und Personenunfall mitunter gewaltige Lücken zwischen der Erwartungshaltung

der Kollegen an die Unterstützung durch ihren Arbeitgeber und der wahrgenommenen Realität.

Termine mit DB und NE-Bahnen

Erste Umfrageresultate konnten dem GDL-Hauptvorstand bereits in seiner diesjährigen Septembersitzung vorgestellt werden, weitere Teilergebnisse befinden sich momentan in der detaillierten Auswertung. Daneben fanden auf Basis der bisher gewonnenen Erkenntnisse schon erste Präsentationstermine bei der DB statt, denen weitere mit verschiedenen deutschen EVU folgen werden.

Die GDL wählt ausdrücklich diesen längeren und mitunter schwierigeren Weg der individuellen Vorstellung und Erläuterung in den jeweiligen EVU, da die Ergebnisse für unsere Kollegen viel zu wichtig und zu wertvoll sind, um sie der Öffentlichkeit in einer kurzlebigen, oberflächlichen PR-Aktion „um die Ohren zu hauen“ – nur, um sie dann ebenso schnell wieder verpuffen zu lassen. Stattdessen nutzen wir das durchweg vorhandene und in unserer Wahrnehmung auch ehrliche Interesse der Arbeitgeber, um zu langfristigen und spürbaren Ergebnissen zu kommen.

Thema Anspucken wird unterschätzt

Erste Erfolge konnten schon erreicht werden. So gaben die Vertreter der DB im Rahmen der Ergebnispräsentation zu, die enorme Häufigkeit des Anspuckens und die Bedeutung für die Betroffenen grob unterschätzt zu haben. Zwar zählt dieses Verhalten zur Körperverletzung, wird aber als so genanntes „Antragsdelikt“ nur auf entsprechende Anzeige der Betroffenen strafrechtlich verfolgt. Da die Täter jedoch oft nicht ermittelt werden können – oder falls doch, kaum Konsequenzen fürchten müssen –, fällt es vielen Betroffenen schwer, nicht zu resignieren.

Gerade hier wäre nach gemeinsamer Einschätzung der Gesprächsteilnehmer eine verstärkte Investition in Konzepte zur Prävention und Nachsorge sehr effektiv und von langfristiger Wirkung. Doch auch bei bestehenden Maßnahmen gibt es noch genügend Spielräume. Diese reichen etwa bei dem in den Regionen bisher sehr unterschiedlich gelebten Thema Deeskalationstraining von einer ausführlichen Überarbeitung bestehender Konzepte über die Ausweitung der bisherigen Nutzung auf alle Geschäftsfelder und Standorte bis hin zur Frage der Häufigkeit entsprechender Schulungen.

Forderungskatalog des AK BEB

Neben den erwähnten Gesprächen mit den Arbeitgebern stellt die Einbeziehung der Umfrageergebnisse in die relevanten Unterlagen, die das Haus der GDL verlassen, einen der Hauptaspekte der zu leistenden Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit dar. So hat der in der Umfragerstellung mit einem erheblichen Fragenanteil involvierte Arbeitskreis „Belastende Ereignisse Bewältigen“ (AK BEB) im September 2016 ein Konzeptpapier zur Betreuung vor und nach belastenden Ereignissen fertiggestellt, das einen sechzehn Punkte enthaltenden Forde-

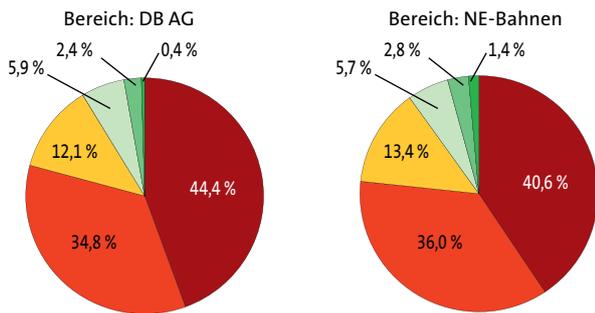
rungskatalog und eine Vielzahl aussagekräftiger Grafiken enthält. Diese Ausarbeitung wird in der Novemberausgabe des GDL Magazin VORAUS gesondert vorgestellt.

Einer Empfehlung des GDL-Hauptvorstandes und der faktischen Dringlichkeit folgend, dienen die Umfrageergebnisse – weiterhin laufend ausgewertet und stets auf dem aktuellsten Stand – fortan als fester Bestandteil aller die Sicherheit des Zugpersonals betreffenden Gespräche mit Vertretern der Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie Entscheidern in Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit.

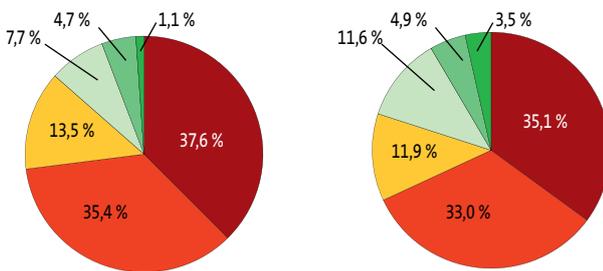
M. B.

Wie bewerten Sie die Betreuung durch Ihren Arbeitgeber ...

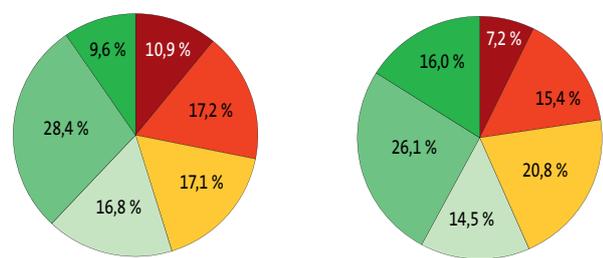
... nach Anspucken insgesamt?



... nach körperlichem Angriff insgesamt?



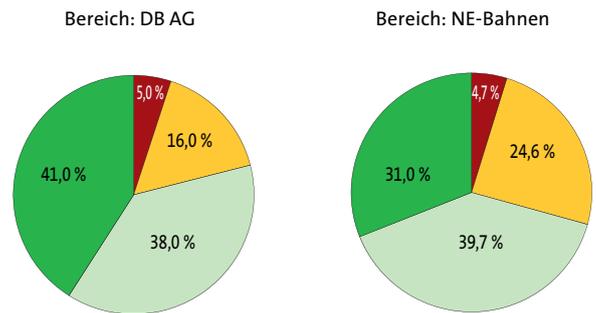
... nach Personenunfall insgesamt?



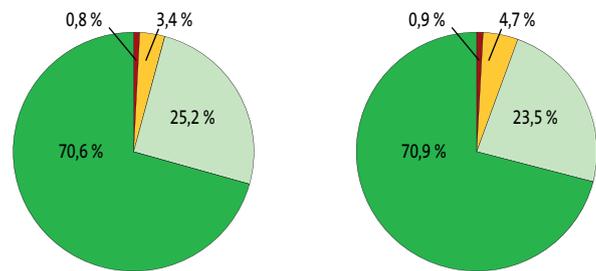
■ Ungenügend ■ Befriedigend
 ■ Mangelhaft ■ Gut
 ■ Ausreichend ■ Sehr gut

Wie wichtig ist Ihnen eine Betreuung ...

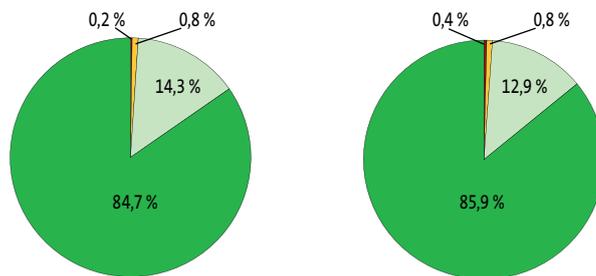
... nach Anspucken?



... nach körperlichem Angriff?



... nach Personenunfall?



■ Unwichtig
 ■ Nicht so wichtig
 ■ Wichtig
 ■ Sehr wichtig

Gemeinsam die Sicherheit des Zugpersonals verbessern

Das gesellschaftliche Klima wird rauer und damit einhergehend sieht sich auch das Zugpersonal mit immer mehr Übergriffen und zunehmender Brutalität konfrontiert. Doch bei der Erörterung der Sicherheitsprobleme darf nicht ausschließlich die hohe Anzahl der bekannt gewordenen Fälle in Betracht gezogen werden. Leider verzichten viele Betroffene bei kleinen oder mittelschweren Delikten gegen die eigene Unversehrtheit mittlerweile auf eine Anzeige bei der Polizei, da die Täter allzu oft nicht ermittelt werden können oder, falls doch, kaum strafrechtliche Konsequenzen fürchten müssen. Dies führt dazu, dass zahlreiche Vorfälle überhaupt nicht erfasst werden und somit in keiner Statistik auftauchen.



Diskutierten Maßnahmen zum Schutz des Zugpersonals nach traumatischen Ereignissen (v. l.): GDL-Referent Michael Bublies, Leiter DB-Gesundheitsmanagement Dr. Michael Gravert, Teamleiterin DB-Gesundheitsmanagement Annett Schlesier, stellvertretender GDL-Bundesvorsitzender Lutz Schreiber, Sprecher des Arbeitskreises „Belastende Ereignisse Bewältigen“, Michael Dittmann.

© GDL

Extrem hohe Dunkelziffern

Wie hoch die Dunkelziffer bei Übergriffen auf das Zugpersonal tatsächlich ist, zeigt die detaillierte Auswertung der 2016 unter den GDL-Mitgliedern durchgeführten Umfrage „Mit Sicherheit“. In diesem Punkt wurden die Werte für das gesamte Jahr 2015 sowie ein Kontrollwert für den April 2016 ermittelt. Demzufolge beträgt die Dunkelziffer bei

- sexueller Belästigung: 1,4 Prozent in 2015/ 0,8 Prozent im April 2016,
- Körperverletzung: 4,8 Prozent in 2015/ 2,1 Prozent im April 2016,
- Bedrohung/Beleidigung: 32,7 Prozent in 2015/ 19,2 Prozent im April 2016

Die genannten Werte beziehen sich jeweils auf einhundert Prozent des Zugpersonals (Lokomotivführer, Zugbegleiter, Bordgastronomen) bei der DB.

Gespräche mit den Arbeitgebern

Diese erschreckenden Zahlen bilden nur einen kleinen Teil

der umfangreichen Erkenntnisse, die aus der GDL-Erhebung bisher gewonnen wurden beziehungsweise weiterhin gewonnen werden. Über die ersten Ergebnisse und das aus der Befragung resultierende 16-Punkte-Konzept wurde bereits mehrfach im GDL Magazin VORAUS berichtet.

Um den Eisenbahnverkehrsunternehmen die Umfrageergebnisse vorzustellen und daraus in gemeinsamer Diskussion Schritte zur Beseitigung der Missstände einzuleiten, vereinbarte die GDL Gespräche mit Vertretern der DB und der NE-Bahnen.

Am 15. November 2016 stellte die GDL das Konzept dem Leiter des DB-Gesundheitsmanagements, Dr. Christian Gravert, vor. Dabei konnten beide Seiten ihre Erkenntnisse im Zusammenhang mit traumatisierenden Vorfällen diskutieren. Darüber hinaus verabredeten die Teilnehmer weitere Gespräche und Aktivitäten in diesem Zusammenhang.

Am 21. November folgten Vertreter von Abellio, der Hessischen Landesbahn, National Express, Keolis/Eurobahn, der Albtal-Verkehrsgesellschaft, Netinera, Die Länderbahn, Westfalenbahn, Transdev, Nordwestbahn sowie der Geschäftsführer des Netzwerks Europäischer Eisenbahnen e.V., Peter Westenberger, einer Einladung der GDL zur Vorstellung einer auf die NE-Bahnen – sowohl generellen als auch unternehmensbezogenen – Auswertung der Umfrageergebnisse. Darüber hinaus sollte der Termin der GDL-seitigen Konzeptvorstellung mit Erläuterung des 16-Punkte-Plans und dem Austausch über die auf Betriebs- und Unternehmensebene bereits existierenden Konzepte zu Sicherheit und belastenden Ereignissen dienen.

NE-Bahnen schon auf gutem Weg

Bei der Zusammenkunft wurde deutlich, dass bei den Unternehmen ein hohes Interesse an der stetigen Verbes-

serung der Sicherheitssituation des Zugpersonals besteht und dass sie sich im Rahmen ihrer unternehmerischen Verantwortung und Fürsorge schon überwiegend auf einem guten Weg befinden. Die GDL stellte bereits mit der Einladung klar, dass ihr als Gewerkschaft für das Zugpersonal sehr daran gelegen ist, diesen Weg gemeinsam mit allen am Markt befindlichen Eisenbahnverkehrsunternehmen zu gehen und den Einsatz für die Sicherheit der Beschäftigten zu intensivieren.

Alle Teilnehmer bestätigten die Relevanz der von der GDL vorgestellten Konzeptpunkte. Die Unternehmen stellten den Anwesenden zudem die jeweils bei ihnen vorhandenen Konzepte vor. Neben einem dabei ersichtlich gewordenen hohen Grad an Übereinstimmung führte die Diskussion auch zu so manchem Aha-Effekt und dem erklärten Willen, sich anhand des „Best-Practice-Verfahrens“ auch weitere gute Maßnahmen anderer Unternehmen anzueignen.

Auftakt zu weiteren Gesprächen

Bei dem Treffen wurden auch Themen wie

- der Einsatz von Pfeffer- beziehungsweise Abwehrspray,
- Kameraüberwachung kontra Datenschutz,
- die Relevanz von Unternehmensebekleidung in Wechselwirkung mit dem subjektiv wahrgenommenen Sicherheitsgefühl der Kollegen und/oder Fahrgäste,
- Fahrkartenverkauf durch Zugbegleiter ja oder nein und
- die Nutzung von Apps als Hilfsmittel zur Erhöhung der wahrgenommenen Sicherheit

angesprochen und diskutiert.

Die GDL machte außerdem deutlich, dass es in Auswertung der Umfrage einen statistisch signifikanten Zusammenhang zwischen der Anzahl der erlebten Ereignisse und dem – ebenfalls abgefragten – Gesundheitszustand der Kollegen gibt. 16,8 Prozent der Lokomotivführer und 51,4 Prozent der Zugbegleiter bei den NE-Bahnen haben schon mindestens einmal in ihrem Berufsleben einen körperlichen Angriff erlebt. Der stellvertretende Bundesvorsitzende der GDL, Lutz Schreiber, stellte als Gastgeber zum Abschluss fest, dass diese Runde nur der Auftakt zu wei-

teren Gesprächen und von noch zu vereinbarenden Terminen vor Ort sein kann.

Das gesamte Zugpersonal einbeziehen

Eine der wichtigsten Erkenntnisse, die sich wie ein roter Faden durch alle bisherigen Termine zog, war die Feststellung, dass im Zusammenhang mit belastenden Ereignissen allzu oft nur die Berufsgruppe der Lokomotivführer im Fokus steht. Doch auch Zugbegleiter, Bordgastronomen und weitere Beschäftigte des Zugpersonals, die direkt oder indirekt Übergriffen und Unfällen ausgesetzt sind, können erhebliche Folgeschäden davontragen. Diese Folgeschäden und auch die sich mit vielfachen Belastungen summierenden Auswirkungen zu verhindern oder wenigstens abzumildern ist der Hauptansatz des 16-Punkte-Planes des GDL. Wer belastet ist, muss auch eine Chance auf Hilfe haben. Darüber stimmten bisher alle Teilnehmer in sämtlichen Gesprächsrunden überein. Dies möglichst flächendeckend in Deutschland zu gewährleisten, ist ein zentrales Anliegen der GDL.

Dass die DB hier schon relativ weit fortgeschritten und mindestens anhand der entsprechenden Konzernregelungen auch beispielgebend ist, wird von der GDL anerkannt. Den-

noch sollten die bereits vorhandenen guten Regelungen vor Ort in den Regionen und einzelnen Geschäftsfeldern besser umgesetzt werden und dabei vor allem das gesamte Zugpersonal mehr Beachtung finden.

Gefährdungsbeurteilungen intensiver nutzen

Hier empfiehlt die GDL dringend die Einbeziehung der 16 Punkte des GDL-Konzepts in die Maßnahmenkonzepte zu den Gefährdungsbeurteilungen des Zugpersonals. In der Umfrage trat klar zutage, dass das Konzept der Gefährdungsbeurteilung bei der DB lediglich 8,2 Prozent und bei den NE-Bahnen insgesamt nur 5,7 Prozent der Umfrageteilnehmer überhaupt bekannt ist. In diesem Zusammenhang fordert die GDL, die nach Arbeitsschutzgesetz zwingend vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilungen sehr viel intensiver als bisher zu nutzen und gerade dort, begleitet durch die örtlichen Betriebsräte, vor allem wirksame Maßnahmen gegen Übergriffe und belastende Ereignisse zu verankern.

Leider wird von EVG-geführten Gesamt- und Konzernbetriebsräten viel zu oft übersehen, dass statt endloser runder Tische oder unschöner Auseinandersetzungen über Schichten und Einsatzpläne gerade in der

Mitbestimmung über Maßnahmen der Gefährdungsbeurteilungen bereits ein mächtiges und dabei stetig anzupassendes Instrument vorhanden ist, um die im Eisenbahnbetrieb vorhandenen Belastungen auch im Hinblick auf die Sicherheit wirksam zu senken.

Weitere Auswertung der Umfrage

Hinsichtlich der Umfrage stehen unter anderem noch eine finale Übersicht der als besonders gefährlich einzuordnenden Strecken, die Auswertung der vielen Freitextfelder und Kommentare der Teilnehmer sowie zahlreicher weiterer Detailergebnisse aus. Darüber hinaus erfolgt eine stetig weitergehende Berichterstattung an den Hauptvorstand in den kommenden Sitzungen. Zudem fließen die aus der Umfrage gewonnenen Informationen und Erkenntnisse in Termine mit GDL-Arbeitskreisen, Vorstandssitzungen, Betriebsversammlungen sowie in Hintergrundgespräche mit Politikern, Verbänden und weiteren Akteure des Eisenbahnverkehrsmarktes ein. Schließlich wird der geschäftsführende GDL-Vorstand in Gespräche mit Vertretern der drei DB-Geschäftsfelder sowie, in Bezug auf die Schulungsinhalte von Lokomotivführern und Zugbegleitern, mit DB Training gehen.

M. B.



Bei einem Termin mit Vertretern der NE-Bahnen stellte die GDL ihr Konzept zum Umgang mit belastenden Ereignissen vor.