

## Ergebnisse der zweiten GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“ (Teil 3)

# Ursachen psychischer Belastungen beim Zugpersonal

Mitte 2019 führte die GDL ihre zweite bundesweite Onlineumfrage „Mit Sicherheit“ zur Belastungssituation des Zugpersonals durch. Das GDL Magazin VORAUS gab dazu bereits im September 2019 einen ersten Überblick über alle Ergebnisse. In der November-Ausgabe folgten besorgniserregende Zahlen zur Beanspruchungssituation des Zugpersonals – erfasst durch den international gebräuchlichen „Arbeitsbewältigungsindex“.

Im dritten Teil sollen nun die Ursachen psychischer Belastungen in den Mittelpunkt rücken. Was sind die auffälligsten Merkmale der täglichen Arbeitssituationen von Lokomotivführern, Zugbegleitern und Bordgastronomen und sind diese im Arbeitsschutzkonzept hinreichend berücksichtigt?

Auch wenn es auf den ersten Blick nicht ganz nachvollziehbar erscheinen mag – der Begriff (psychische) „Belastung“ wird nach der internationalen ISO-Norm neutral gesehen. Eine Belastung kann sowohl negativ (beispielsweise Stresserleben, Burn-out, Krankheit) als auch positiv (beispielsweise Training oder Aktivierung) wirken. Die daraus resultierenden Auswirkungen werden unter dem ebenfalls neutralen Begriff „Beanspruchung“ zusammengefasst. Beide Wirkmechanismen sind möglich und vielfältige Umstände haben Einfluss darauf, welche tatsächlich wie auftreten. Diese Umstände werden verallgemeinernd als „Ressourcen“ bezeichnet. Ressourcen können durch die Arbeitsorganisation (zum Beispiel große Handlungsspielräume) oder durch das soziale Umfeld (zum Beispiel verfügbare Kollegen, die im Bedarfsfall schnell unter-

stützen können) gegeben sein, aber auch innerhalb des Menschen selbst liegen (zum Beispiel gute Qualifikation, Stressresistenz).

### Wesentliche Stellschrauben

In der betrieblichen Praxis ist es aus Arbeits- und Gesundheitsschutzgesichtspunkten erforderlich, zu wissen, welche konkreten Belastungen bei den Beschäftigten auftreten und welche Ressourcen (nicht) vorhanden sind. Durch das Aufdecken von ungünstigen Kombinationen aus Belastungen und gegebenenfalls fehlenden Ressourcen lassen sich sehr einfach konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten. Im Wesentlichen bestehen die Strategien des Arbeitsschutzes also darin, vorhandene negative Belastungen so weit wie möglich zu reduzieren und unterstützende Ressourcen so weit wie möglich aufzubauen. Damit stellt die Erfassung und Beschreibung von Belastungen und Ressourcen an den jeweiligen Arbeitsplätzen die wichtigste Arbeitsgrundlage für einen praktikablen und damit erfolgreichen Arbeitsschutz dar. Dementsprechend wird dies in verschiedenen Modellen und Anleitungen zur Durchführung von Gefährdungsbe-

urteilungen als vorbereitender Schritt gefordert. Aber wie lassen sich die Ursachen psychischer Belastungen in der Arbeitssituation möglichst umfassend beschreiben und wie können daraus konkrete Schlussfolgerungen für den Arbeitsschutz gezogen werden?

### Ursachen psychischer Belastungen beschreiben

Als Hilfestellung für die praktische Anwendung im Arbeitsschutz wurden von der „Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie“ (GDA) entsprechende Leitlinien erarbeitet, die sich an die Aufsichtspersonen sowie die betrieblichen Verantwortlichen des Arbeitsschutzes richten und deren Arbeit erleichtern sollen. Die Webseite [www.gda-portal.de](http://www.gda-portal.de) sollte sowohl jeder mit dem Arbeitsschutz betraute Arbeitgebervertreter als auch jeder Betriebsrat kennen. Konkret zum Thema Psychische Belastungen findet sich dort die Leitlinie „Beratung und Überwachung bei psychischer Belastung am Arbeitsplatz“. Anhang 3 dieses Dokuments liefert in Form der Checkliste „Merkmalsbereiche und Inhalte der Gefährdungsbeurteilung“ einen umfangreichen Katalog möglicher Quellen psychischer Belastungen. Belastungen und Ressourcen werden dabei zusammenfassend als „Merkmale“ der Arbeitssituation bezeichnet.

### Anwendung als Einstieg zur Gefährdungsbeurteilung

Durch das Arbeitsschutzgesetz besteht der Anspruch, an jedem Arbeitsplatz alle dort möglichen psychischen Belas-

tungen zu erfassen und falls diese vorhanden sind, Gegenmaßnahmen umzusetzen und deren Wirksamkeit zu kontrollieren. Die genannte GDA-Leitlinie stellt dafür zumindest schon einen guten Einstieg dar. Die dort in Anhang 3 enthaltene Liste darf jedoch nicht als abschließend betrachtet werden, sondern ist bedarfsspezifisch zu ergänzen. In der Leitlinie heißt es dazu: „Bei der Durchführung von Aktionen in speziellen Branchen ist diese Liste entsprechend zu konkretisieren.“

Durch eine professionell durchgeführte Befragung verschiedener Arbeitsplätze beziehungsweise Berufsgruppen und den anschließenden Abgleich der jeweils genannten belastenden Ereignissen mit den „Merkmalsbereichen psychischer Belastung“ lassen sich spezifisch für diese verschiedenen Gruppen besonders risikobehaftete Bereiche identifizieren und typische Gefährdungen aufzeigen.

Für die Befragung „Mit Sicherheit 2019“ wurde genau solch ein Schritt, konkret für die drei Tätigkeitsgruppen „Lokomotivführer“, „Zugbegleiter“ und „Bordgastronomen“, vorgenommen, siehe **Grafik 1**.

Die hier vorgenommene praktische Umsetzung für die drei genannten Berufsgruppen ist letztlich also das, was auch schon in jedem Eisenbahnbetrieb für diese Beschäftigtengruppen zum Einstieg der Gefährdungsbeurteilungen durchgeführt worden sein müsste. Der Abschlussbericht zur Umfrage wird noch einmal ausführlich auf diesen Teil des Fragebogens eingehen.

## Umsetzung im Rahmen der Umfrage

Die so ergänzte Merkmalsliste wurde im Rahmen der Befragung „Mit Sicherheit 2019“ als Bonusteil mit abgefragt. Dadurch konnten allgemeine Erkenntnisse zur Arbeitssituation von Lokomotivführern, Zugbegleitern und Bordgastronomen verschiedener Bahnbetriebe gewonnen werden. Zu jeder der sechs ergänzten Kategorien aus **Tabelle 1** wurde die Frage gestellt: „Welche der nachfolgenden Merkmale empfinden Sie bei Ihrer Arbeit insbesondere als Quellen psychischer Belastung?“ Im Anschluss wurden dann listenweise die einzelnen Merkmale mit Checkboxes dargeboten, die einzeln auszuwählen waren. In der Auswertung wurden die Merkmale dann jeweils für die drei Gruppen Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronom nach prozentualem Anteil des Erlebens absteigend sortiert und damit in eine Rangfolge gebracht. Die von den meisten Befragten erlebten Themen stehen demnach auf den oberen Rängen. Die hier ersten 15 Ränge zeigen die Themen, die mindestens von jedem zweiten Befragten erlebt werden.

## Ursachen psychischer Belastungen

Die Auswertung der Ursachen psychischer Belastungen beim Zugpersonal hat erwartungsgemäß Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede zwischen den drei Tätigkeitsgruppen Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen aufgedeckt. Diesen Gemeinsamkeiten und Unterschieden gilt es im Rahmen der Durchführung der Gefährdungsbeurteilungen in den einzelnen Betrieben – insbesondere bei der Umsetzung von konkreten Verbesserungsmaßnahmen – Rechnung zu tragen.

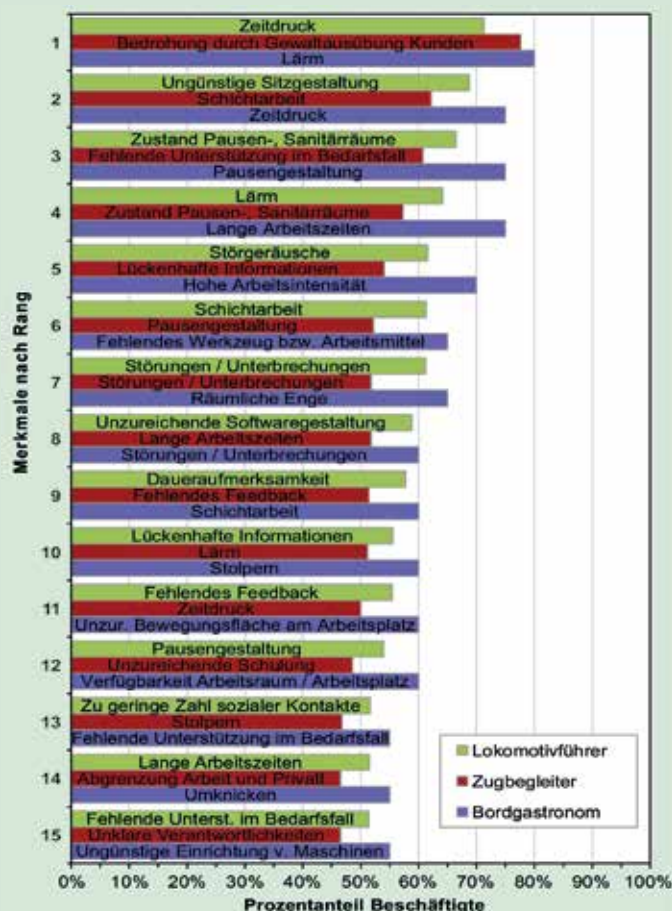
Neben den gemeinsamen Themen der Arbeitsorganisation

(wie Zeitdruck, Arbeitszeitthemen und anderen) stehen für die Lokomotivführer und die Bordgastronomen zusätzlich Ergonomiethemata im besonderen Fokus. Für die Zugbegleiter ist es die besorgniserregende Kombination aus „Bedrohung durch Gewaltausübung durch Kunden“ mit dem Merkmal „Fehlende Unterstützung im Bedarfsfall“. Diese Themen sollten mit hoher Priorität behandelt werden, ohne die Gesamtheit aus den Augen zu verlieren. Auch seltene Ereignisse können bei entsprechend hohem Gefährdungspotenzial besondere Maßnahmen erfordern. Es genügt also nicht, nur auf die auffälligsten Merkmale zu achten. Dennoch kann so ein Einstieg in einen erfolgreichen Anstoß für das gesamte weitere Vorgehen sein.

Darüber hinaus bietet die hier beispielhaft ergänzte GDA-Checkliste für jeden mit dem Thema Arbeitsschutz beauftragten Akteur eines Bahnbetriebs die Möglichkeit, das eigene betriebliche Arbeitsschutzkonzept zu überprüfen und gegebenenfalls zu vervollständigen. Ein kritischer Vergleich kann konkrete Anhaltspunkte dafür liefern, ob bestimmte Themen bisher eventuell zu kurz gekommen sind und noch Nachholbedarf besteht. Hier stehen im Besonderen wieder die Betriebsräte in der Pflicht. Sie sollten bei erkanntem Bedarf vehement Ergänzungen bei den Arbeitgebern einfordern. Ein sachlich geführter Dialog mit den Arbeitgebervertretern zu den identifizierten Merkmalen und den dazu konkret möglichen Verbesserungsmaßnahmen sollte der erste Versuch sein. Falls dieses Vorgehen nicht befriedigend verlaufen sollte, können mit klarem Verweis auf den Ergänzungsbedarf auch alle juristischen Möglichkeiten zur Vervollständigung der Gefährdungsbeurteilung genutzt werden.

**Matthias Becker**

Ursachen psychischer Belastungen von Lokomotivführern, Zugbegleitern und Bordgastronomen



Grafik 1: Quellen psychischer Belastung für Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen: Alle drei Gruppen beurteilen die Belastungsmerkmale im Bereich der Arbeitsorganisation (beispielsweise Zeitdruck, Arbeitszeitthemen wie Schichtarbeit, lange Arbeitszeiten, Störungen/Unterbrechungen, Fehlende Unterstützung im Bedarfsfall) annähernd gleich.

Für die Lokomotivführer und die Bordgastronomen stehen zusätzlich Ungünstige Sitzgestaltung, Störgeräusche, Unzureichende Softwaregestaltung, Fehlendes Werkzeug, Räumliche Enge, Lückenhafte Informationen im Fokus.

Bei den Zugbegleitern sticht das Merkmal „Bedrohung durch Gewaltausübung durch Kunden“ auf Rang 1 hervor. In Kombination mit dem Merkmal „Fehlende Unterstützung im Bedarfsfall“ auf Rang 3 eine besorgniserregende Kombination. Das Thema Gewalt wird auch von den anderen beiden Gruppen genannt, allerdings auf deutlich niedrigeren Rängen.

Quelle: Auswertung GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“

Merkmalbereiche psychischer Belastung nach GDA-Leitlinie und Ergänzungen im Fragebogen

Merkmalbereich	GDA-Leitlinie	Ergänzungen
1	Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe	Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
2	Arbeitsorganisation	Arbeitsorganisation
3	Soziale Beziehungen	Soziale Beziehungen
4	Arbeitsumgebung	Arbeitsumgebung
5	(Neue Arbeitsformen)	Arbeitsmittel & Schnittstellen
6		Arbeitsraum & Arbeitsplatz

Tabelle 1: Grobe Gegenüberstellung der Merkmalsbereiche der GDA-Leitlinie und der im Fragebogen vorgenommenen Ergänzungen. Neben einigen kleineren zugpersonalspezifischen Erweiterungen wurden insbesondere die Bereiche „Arbeitsmittel & Schnittstellen“ sowie „Arbeitsraum & Arbeitsplatz“ unter Berücksichtigung der Norm DIN EN ISO 6385 „Grundsätze der Ergonomie für die Gestaltung von Arbeitssystemen“ aufgenommen.