

4 Unmittelbare Beanspruchung beim Zugpersonal

Tom Schneeberg

4.1 Erläuterungen zur Wiederholungsbefragung

Wie schon in der Erstbefragung 2016 wurden in der Wiederholungsbefragung die unmittelbaren Auswirkungen des Erlebens negativer Ereignisse im Berufsleben von Zugpersonal durch eine Abfrage der auftretenden **negativen Empfindungen und Zustände** bei Ausübung der Tätigkeit erhoben. Im arbeitswissenschaftlichen Kontext gemäß der zu Grunde liegenden Norm DIN EN ISO 10075-1 handelt es sich hierbei also um eine Abbildung des Konstrukts der „Psychischen Beanspruchung“. Die in der folgenden Aufzählung dargestellte Liste elf möglicher negativer Emotionen und Zustände wurde 2019 sowie 2016 deckungsgleich mit der Frage „Wie häufig erleben Sie die nachfolgend genannten negativen Empfindungen / Zustände bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit?“ erfasst.

- Ungutes Gefühl
- Unwohlsein
- Bedenken
- Angst
- Ärger
- Wut
- Hilflosigkeit
- Traurigkeit
- Wiedererleben / aufdringliche Bilder
- Erhöhte Aufmerksamkeit
- Konzentrationsschwierigkeiten

Zu jeder einzelnen Emotion beziehungsweise zu jedem einzelnen Zustand konnten die Teilnehmer die Frage in Bezug auf die Möglichkeit, während der Schicht belastenden Ereignissen ausgesetzt zu sein, beantworten. Die Skalierung der Frage wurde von einer vierfachen Skalierung (Erstbefragung 2016) in eine fünffache Skalierung (Wiederholungsbefragung 2019) geändert, um zusätzlich eine neutrale Antwortmöglichkeit anzubieten. Da die abgefragten Extrema aber bei beiden Skalierungen identisch mit „Nie“ (niedrig) und „Immer“ (hoch) verbal angelegt waren, ist nach entsprechender Umkodierung der Antworten von 2016 eine direkte Vergleichbarkeit mit den aktuellen Befragungsergebnissen von 2019 gegeben.

Nachfolgend werden die Ergebnisse von negativ wahrgenommenen Emotionen bei der Ausübung der Tätigkeit dargestellt. Emotionen können nach Puca (2014) als kurzfristige Zustände verstanden werden, die

- a) durch ein subjektives Gefühlserleben,
- b) das Auftreten von physiologischen Veränderungen (zum Beispiel starker Herzschlag) und
- c) spezifischen Verhaltensweisen (zum Beispiel Mimik, Körperhaltung) charakterisiert sind.

4.2 Negative Empfindungen im Gesamtüberblick und Zeitvergleich

Abbildung 4.1 zeigt den Vergleich zwischen 2019 und 2016 für die Gesamtstichprobe. Für alle einzelnen negativen Emotionen beziehungsweise Zustände gilt, dass die Befragten 2019 etwas höhere Werte berichten, als noch 2016. Die Rangreihe bleibt dabei zwischen beiden Erhebungszeitpunkten identisch, was trotz größtenteils unterschiedlicher Teilnehmer als Indiz für ähnliches Erleben des Arbeitsalltags von Zugpersonal angesehen werden kann.

- Annähernd „Oft“ berichten die Befragten auf den beiden höchsten Rängen die Emotionen „Erhöhte Aufmerksamkeit“ und „Ärger“.
- Im Durchschnitt „Gelegentlich“ werden auf den weiteren Plätzen „Wut“, „Ungutes Gefühl“, „Bedenken“ und „Unwohlsein“ berichtet.
- Immer noch „Selten“ im Beruf vorkommend werden die weiteren Emotionen und Zustände „Konzentrationsschwierigkeiten“, „Wiedererleben / aufdringliche Bilder“, „Traurigkeit“ und „Angst“ angegeben.

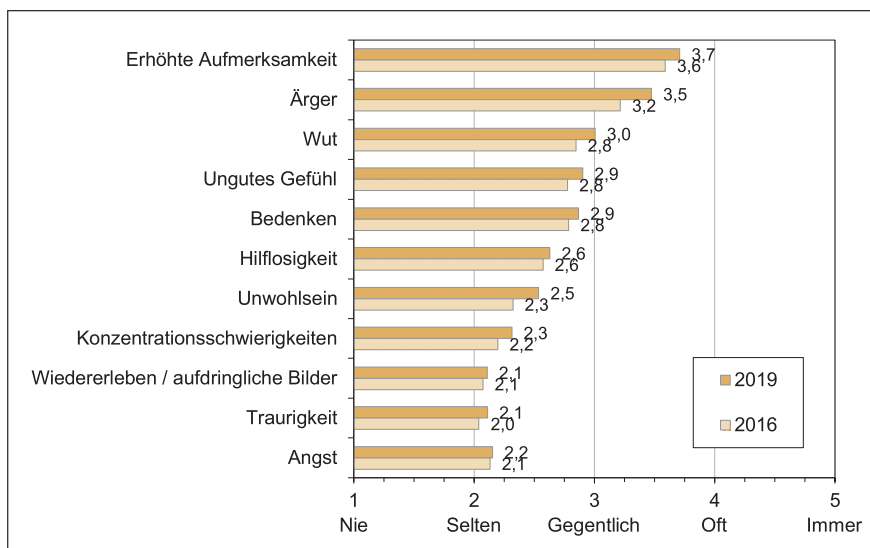


Abbildung 4.1:
Erlebte negative Empfindungen im Zeitvergleich

4.3 Negative Empfindungen nach Berufsgruppe

Abbildung 4.2 gibt die erlebten negativen Emotionen beziehungsweise Zustände für die drei Berufsgruppen Lokomotivführer, Zugbegleiter und Bordgastronomen im Vergleich wieder. Bis auf den Zustand „Erhöhte Aufmerksamkeit“ erleben Lokomotivführer in allen erfassten Emotionen und Zuständen tendenziell etwas weniger negative Emotionen als Zugbegleiter und Bordgastronomen. Trotzdem sind auch die Werte der Lokomotivführer auf einem ausgeprägten Niveau. Die Bordgastronomen geben hingegen tendenziell die höchsten Werte an, wobei zusammenfassend festzuhalten ist, dass insgesamt betrachtet nur unwesentliche Unterschiede im Erleben von negativen Emotionen zwischen den drei Berufsgruppen bestehen. Auch die Rangfolge variiert zwischen den Berufsgruppen.

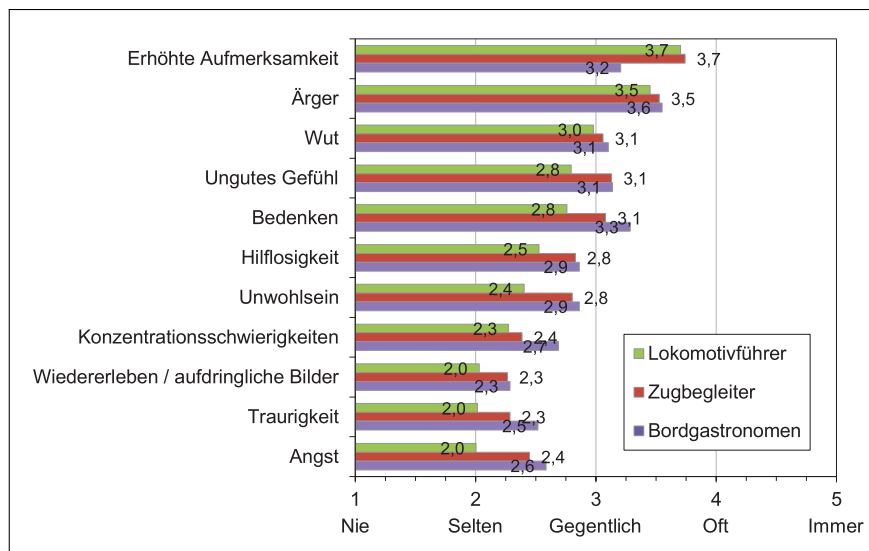


Abbildung 4.2:
Erlebte negative Empfindungen nach Berufsgruppe

4.4 Negative Empfindungen nach Berufsgruppe und Geschlecht

Der Geschlechtervergleich der im Berufsalltag erlebten negativen Emotionen und Zustände erfolgt wieder berufsgruppenspezifisch. **Abbildung 4.3** und **Abbildung 4.4** zeigen die Ergebnisse für die Lokomotivführer beziehungsweise die Zugbegleiter beider Geschlechter.

Sowohl für die Lokomotivführer als auch für die Zugbegleiter gibt es nur minimale Unterschiede zu Ungunsten der weiblichen Kollegen, die jedoch in der Praxis kaum als solche wahrnehmbar sein dürften. Bei den Zugbegleitern sind diese Geschlechterunterschiede etwas ausgeprägter als in der Berufsgruppe der Lokomotivführer.

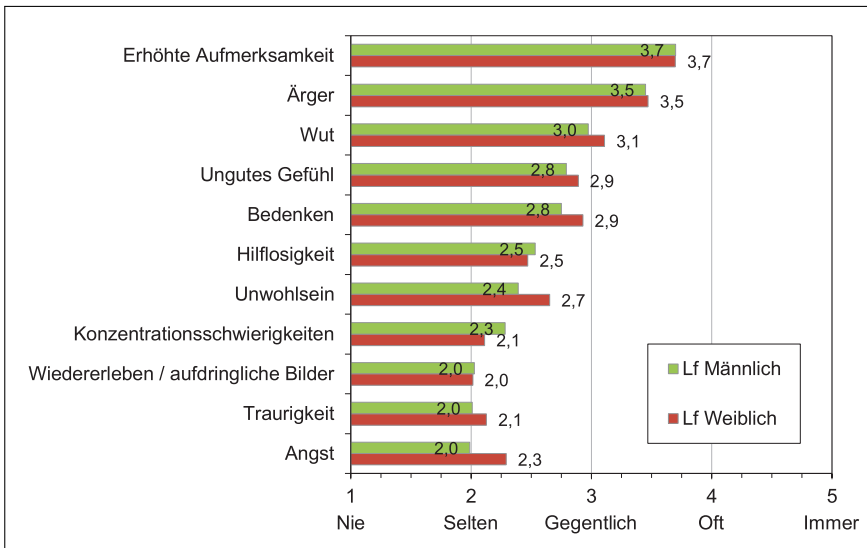


Abbildung 4.3:
Negative Empfindungen
bei Lokomotivführern nach
Geschlecht

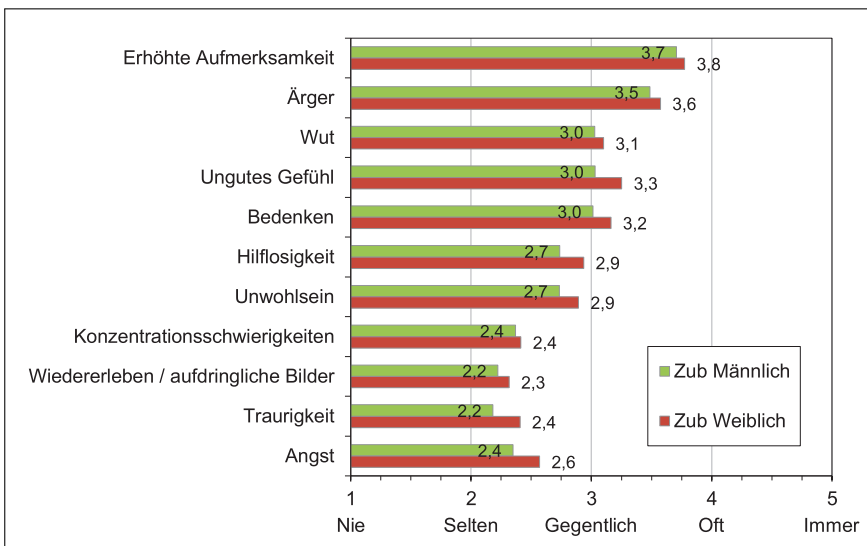


Abbildung 4.4:
Negative Empfindungen
bei Zugbegleitern nach
Geschlecht

4.5 Negative Empfindungen nach Berufsgruppe und Transportbereich

Auch der Vergleich der Transportbereiche erfolgte wieder nach Berufsgruppen getrennt. Für die Lokomotivführer zeigt sich hierbei, dass bei allen erfragten negativen Emotionen und Zuständen der Regionalverkehr (S-Bahnen) schlechter abschneidet (vergleiche **Abbildung 4.5**). Die Lokomotivführer im Regionalverkehr (keine S-Bahnen), im Fern- sowie im Güterverkehr berichten nahezu identische Ergebnisse. Die Zugbegleiter der drei Transportbereiche unterscheiden sich hingegen nur unbedeutend voneinander (vergleiche **Abbildung 4.6**).

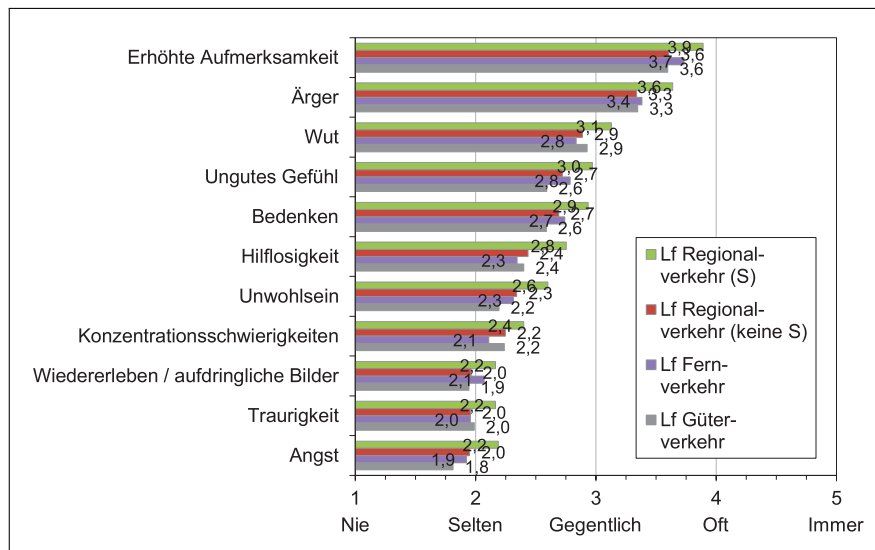


Abbildung 4.5:
Negative Empfindungen
bei Lokomotivführern nach
Transportbereich

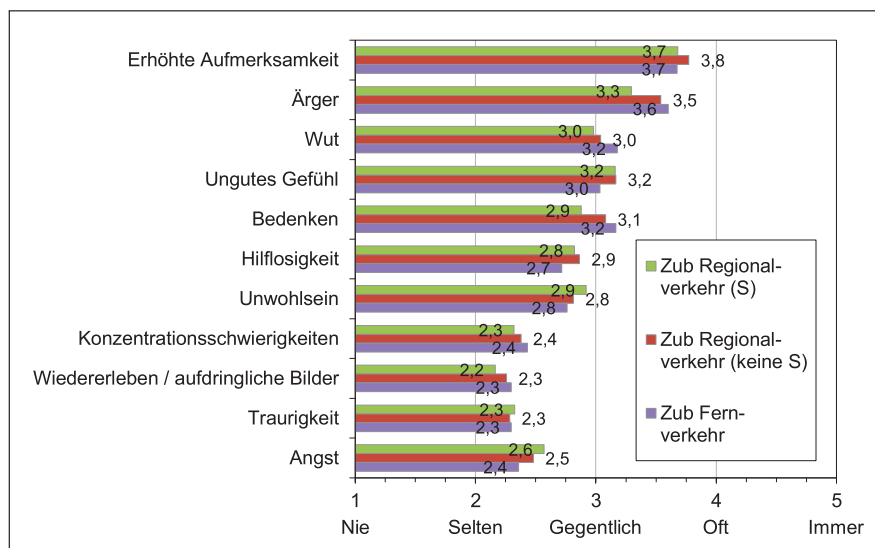


Abbildung 4.6:
Negative Empfindungen
bei Zugbegleitern nach
Transportbereich

4.6 Negative Empfindungen nach Berufsgruppe und Arbeitgeber

Auch der Arbeitgebervergleich erfolgte berufsgruppenspezifisch. Hierbei gilt jedoch gleichermaßen für die Lokomotivführer als auch die Zugbegleiter, dass Beschäftigte von DB-Arbeitgebern grundsätzlich etwas höhere Werte bei sämtlichen erlebten negativen Emotionen und Zuständen berichten, als die Beschäftigten anderer Bahnunternehmen (vergleiche **Abbildung 4.7** und **Abbildung 4.8**).

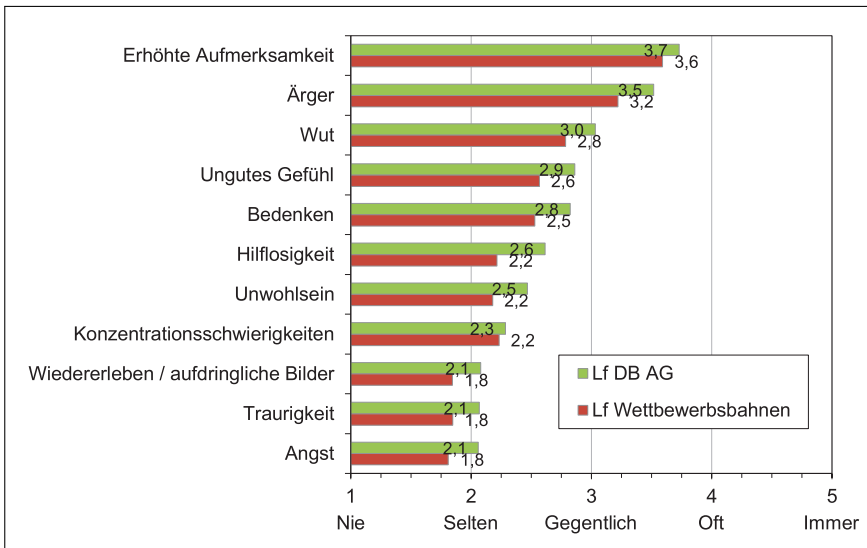


Abbildung 4.7:
Negative Empfindungen
bei Lokomotivführern nach
Arbeitgeber

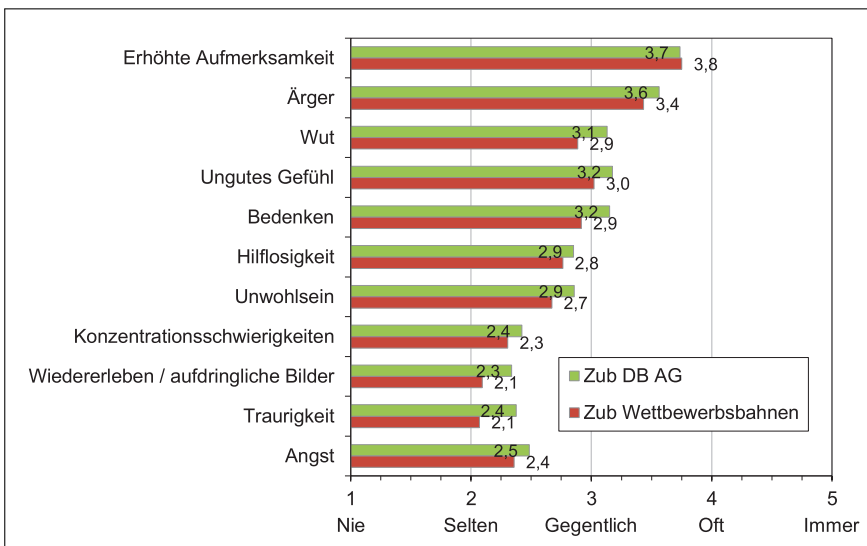


Abbildung 4.8:
Negative Empfindungen
bei Zugbegleitern nach
Arbeitgeber

4.7 Anlässe für negative Empfindungen beim Zugpersonal

Zu den verschiedenen Arten möglicher negativer Emotionen und Zustände im Berufsalltag wurde im Fragebogen abgefragt, an welchen Orten diese negativen Empfindungen **am meisten** erlebt werden. Hierbei konnten in der vorgegebenen Liste verschiedener Orte beziehungsweise Anlässe Mehrfachnennungen vorgenommen werden. Da die Skalierung der Liste 2019 verändert wurde, ist ein direkter Vergleich der beiden Befragungen nicht sinnvoll möglich.

4.7.1 Anlässe für negative Empfindungen im Gesamtüberblick

Abbildung 4.9 zeigt in Prozentangaben, wie viele aller befragten Personen in den genannten Situationen oder Orten die meisten negativen Emotionen erleben.

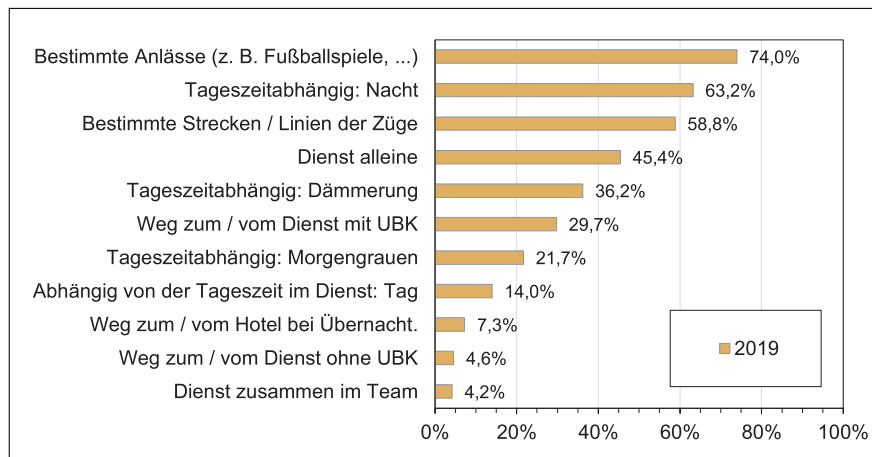


Abbildung 4.9:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen im Gesamtüberblick

- Fast drei Viertel der Befragten benennen „Bestimmte Anlässe (zum Beispiel Fußballspiel et cetera)“ an erster Stelle,
- für annähernd zwei Drittel folgt die Situation „tagesabhängig: Nacht“ auf Rang Zwei und
- mehr als jeder zweite benennt die Situation „Bestimmte Strecke / Linien der Züge“ auf dem dritten Platz.

4.7.2 Anlässe für negative Empfindungen nach Berufsgruppe

Der Berufsgruppenvergleich in **Abbildung 4.10** veranschaulicht die Unterschiede zwischen Lokomotivführern und Zugbegleitern. Während die Reihenfolge der benannten Orte beziehungsweise Situationen nahezu identisch für beide Gruppen ausfällt, liegen die Werte in den erstgenannten drei Kategorien „Bestimmte Anlässe (zum Beispiel Fußballspiele, ...)“, „tageszeitabhängig: Nacht“ und „Bestimmte Strecken / Linien der Züge“ teilweise bis zu 15 % über den Werten der Lokomotivführer. Insbesondere die Situation „Dienst alleine“ sticht bei den Zugbegleitern hervor. Deutlich mehr Zugbegleiter als Lokomotivführer empfinden in dieser Situation die meisten negativen Emotionen bei der Arbeit.

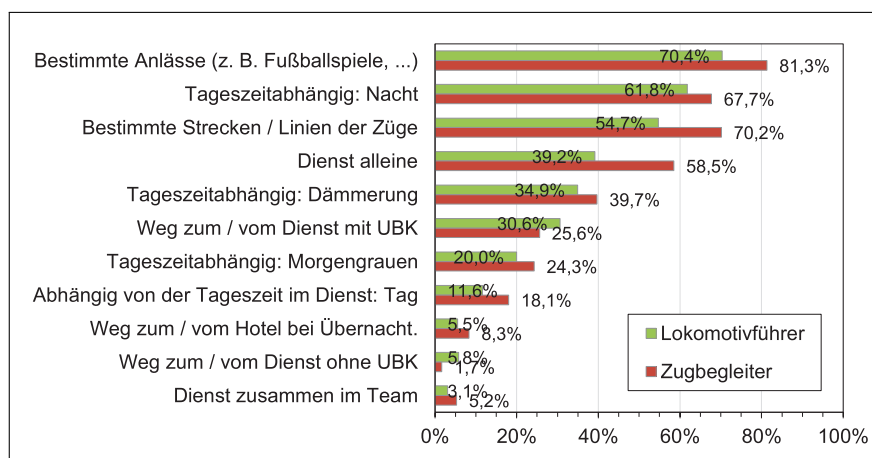


Abbildung 4.10:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen nach Berufsgruppe

4.7.3 Anlässe für negative Empfindungen nach Berufsgruppen und Geschlecht

Die im vorangegangenen Abschnitt aufgezeigten Unterschiede zwischen den beiden Berufsgruppen Lokomotivführer und Zugbegleiter bleiben auch bei Hinzunahme des Geschlechts weitestgehend identisch bestehen (vergleiche **Abbildung 4.11** und **Abbildung 4.12**). In der von beiden Gruppen auf Platz Eins benannten Situation „Bestimmte Anlässe zum Beispiel Fußballspiel, ...“ unterscheiden sich die Berufsgruppen um fast 10 % zu Ungunsten der Zugbegleiter. Aber innerhalb beider Gruppen unterscheiden sich die Geschlechter jeweils nicht voneinander. Dies gilt auch für fast alle weiteren Anlässe, Situationen beziehungsweise Orte.

Eine Ausnahme stellt jedoch für beide Berufsgruppen die Situation „Dienst alleine“ dar. Hier erleben deutlich mehr Frauen beider Berufsgruppen gleichermaßen höhere Werte. Auch die Situation „tageszeitabhängig: Nacht“ wird von mehr Lokomotivführerinnen benannt.

Die vorhandenen Geschlechtsunterschiede sollten in Anbetracht der insgesamt hohen Werte für alle Beschäftigten nach Möglichkeit nicht separat bewertet, sondern im Rahmen wirksamer Arbeitsschutzstrategien übergreifend gelöst werden.

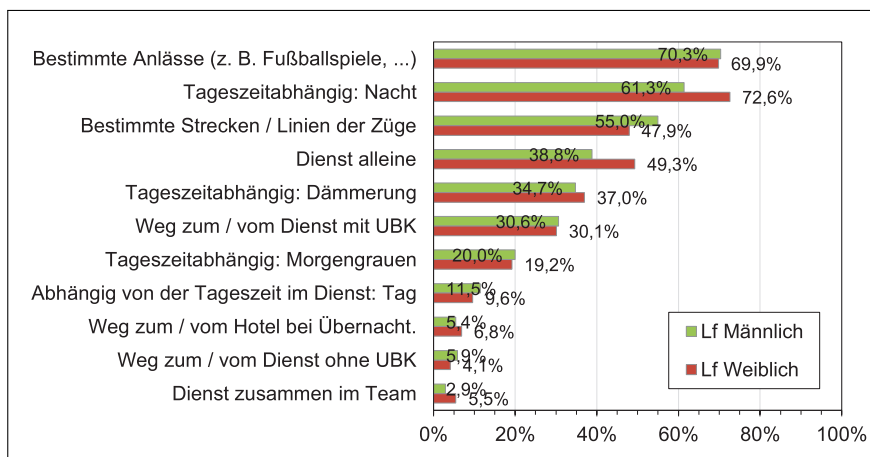


Abbildung 4.11:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Lokomotivführer nach Geschlecht

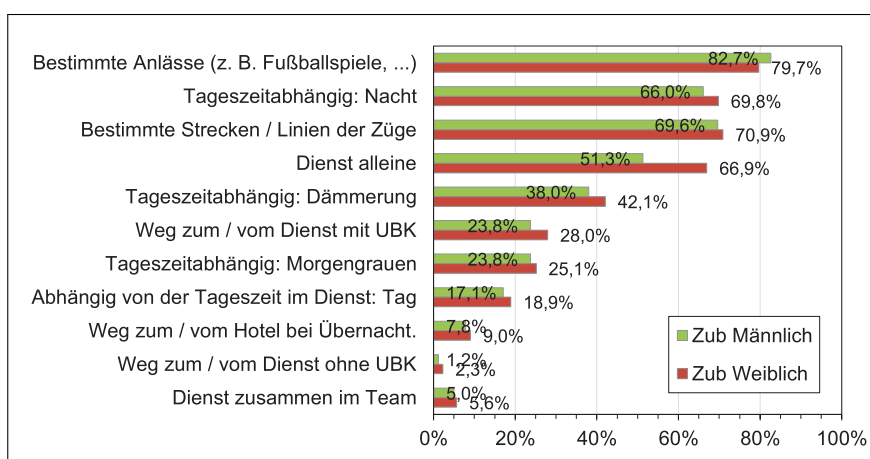


Abbildung 4.12:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Zugbegleiter nach Geschlecht

4.7.4 Anlässe für negative Empfindungen nach Berufsgruppe und Transportbereich

In **Abbildung 4.13** sind die Unterschiede zwischen den Lokomotivführern der vier verschiedenen Transportbereiche bezüglich der Orte, Anlässe beziehungsweise Situationen mit den meisten

negativen Empfindungen dargestellt. Überwiegend bestehen keine großen Abweichungen innerhalb der zwei Regionalverkehrs-Kategorien. Hier ragen die Situationen „Besondere Anlässe“ und „Bestimmte Strecken“ heraus.

Die Lokomotivführer des Güterverkehrs bewerten diese Situationen deutlich niedriger als ihre Kollegen des Regionalverkehrs. Dafür weisen bei ihnen die Orte „Weg zum / vom Dienst ohne UBK“ sowie „Weg zum / vom Hotel bei Übernachtung“ höhere Werte auf. Der Fernverkehr liegt insgesamt betrachtet zwischen Regional- und dem Güterverkehr.

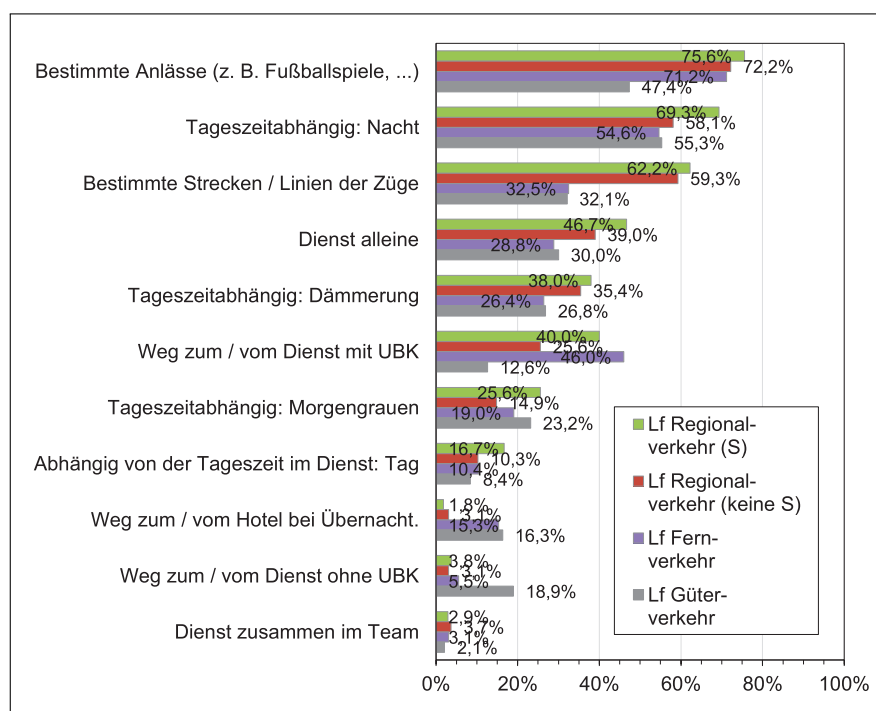


Abbildung 4.13:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Lokomotivführer nach Transportbereich

Die Betrachtung der Zugbegleiter der drei Transportbereiche in **Abbildung 4.14** ist insgesamt sehr ähnlich zur Einschätzung der Lokomotivführer. Es zeigen sich bei verschiedenen Anlässen, Situationen beziehungsweise Orten Unterschiede in die eine oder andere Richtung, die bestimmten Unterschieden im Rahmen der Tätigkeitsprofile zuzuordnen sind und noch entsprechend zu interpretieren wären. So können beispielsweise die vergleichsweise hohen Werte der Zugbegleiter des Fernverkehrs bei „Weg zum / vom Hotel bei Übernachtung“ sicher dem Umstand zugeordnet werden, dass die Zugbegleiter der anderen beiden Transportbereiche in der Regel wenig bis gar keine auswärtigen Hotelübernachtungen erleben.

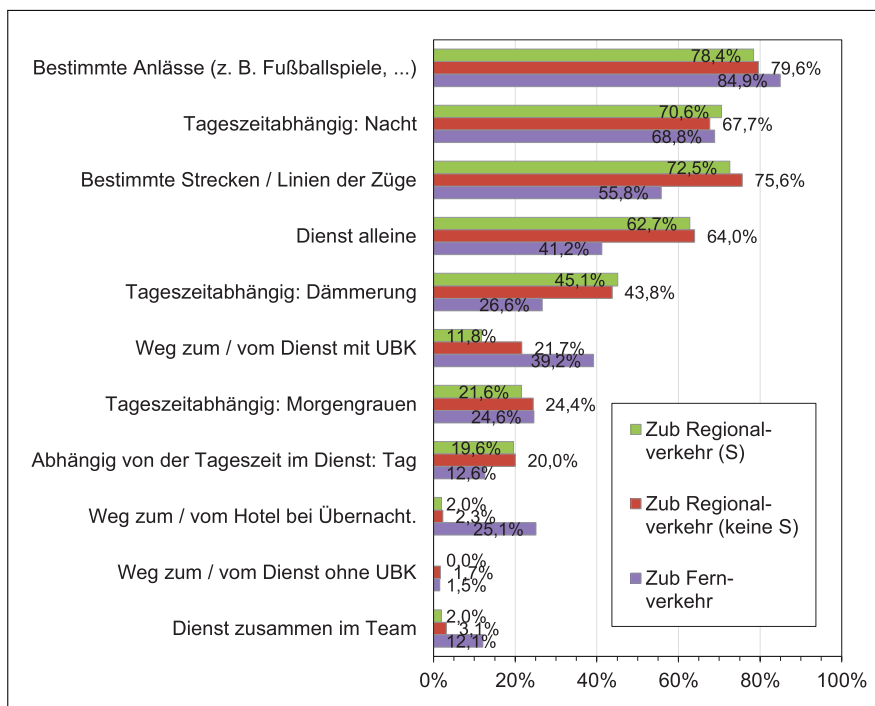


Abbildung 4.14:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Zugbegleiter nach Transportbereich

4.7.5 Anlässe für negative Empfindungen nach Berufsgruppe und Transportbereich

Abbildung 4.15 sowie **Abbildung 4.16** berichten die prozentualen Nennungen der Orte beziehungsweise Situationen, die von den meisten Beschäftigten von DB-Arbeitgebern versus anderen Bahnunternehmen genannt wurden. Auch hier erfolgt die Darstellung berufsgruppenspezifisch für Lokomotivführer und Zugbegleiter. Beide Abbildungen weisen nur in vereinzelten Anlässen, Situationen beziehungsweise Orten kleinere Unterschiede auf, die nach Möglichkeit nicht gesondert interpretiert, sondern unternehmensübergreifend insgesamt durch Maßnahmen unterlegt werden sollten.

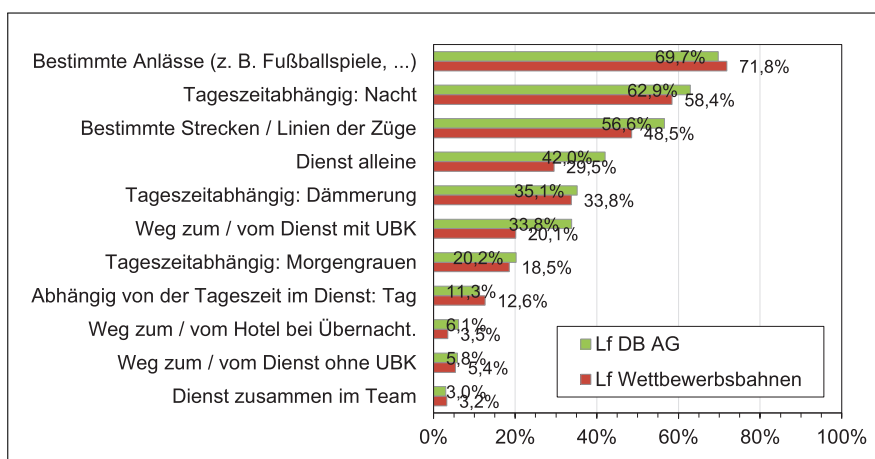


Abbildung 4.15:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Lokomotivführer nach Arbeitgeber

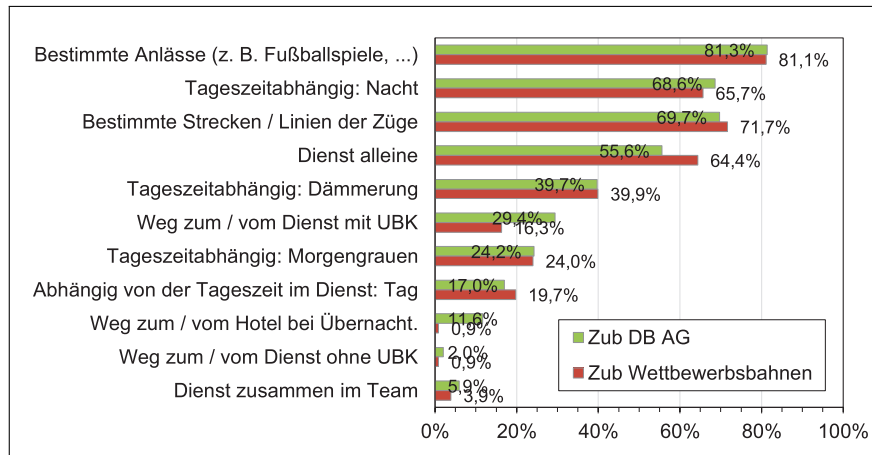


Abbildung 4.16:
Orte, Anlässe und Situationen mit den meisten negativen Empfindungen für Zugbegleiter nach Arbeitgeber

4.8 Irritation

Als weitere Messgröße für die psychische Beanspruchung¹ gemäß DIN EN ISO 10075 Teil 1 wurde bei der Wiederholungsbefragung zusätzlich das Konstrukt der „Irritation“ nach Mohr, Riggotti & Müller (2005) durch die acht Fragen des entsprechenden, praxiserprobten („validierten“) Instruments erhoben. Das Konstrukt „Irritation“ erfasst die subjektiv wahrgenommenen emotionalen und kognitiven Beanspruchungen und kann als psychische Befindensbeeinträchtigung (nicht als psychische Störung) verstanden werden, die durch ein erlebtes Ungleichgewicht zwischen persönlichen Ressourcen und alltäglicher Belastung hervorgerufen werden. Irritation wird also im Sinne eines psychischen Zustands und nicht als personenimmanent verstanden. Darauf baut die Annahme auf, dass sich das Irritationserleben bei Verringerung des Belastungserlebens reduzieren lässt (ebenda).

Die acht Irritationsfragen lassen sich in zwei Teilfaktoren unterscheiden. Einerseits wird eine generelle „**Gereiztheit**“ als unmittelbare Folge arbeitsbezogener Belastungen als „**Emotionale Irritation**“ bezeichnet. Andererseits umfasst der zweite Teilfaktor der „**Kognitiven Irritation**“ arbeitsbezogenes Gedankenkreisen, also ein „**Nicht-Abschalten-Können**“.

4.8.1 Irritation im Gesamtüberblick

Abbildung 4.17 stellt die Gesamt-Ergebnisse der acht Fragen des Irritationsinstruments dar. Die ersten fünf Balken repräsentieren dabei das Konstrukt der „Emotionalen Irritation“ (EI) oder auch der „Gereiztheit“, wohingegen die drei unteren Balken die „Kognitive Irritation“ (KI) oder das „Nicht-Abschalten-Können“ abbilden. Die drei vertikal verlaufenden Linien stellen jeweils sowohl die Mittelwerte dieser beiden Teilskalen als auch den Gesamtmittelwert zur Irritation dar.

¹ Psychische Beanspruchung beschreibt die unmittelbaren Auswirkungen der psychischen Belastungen.

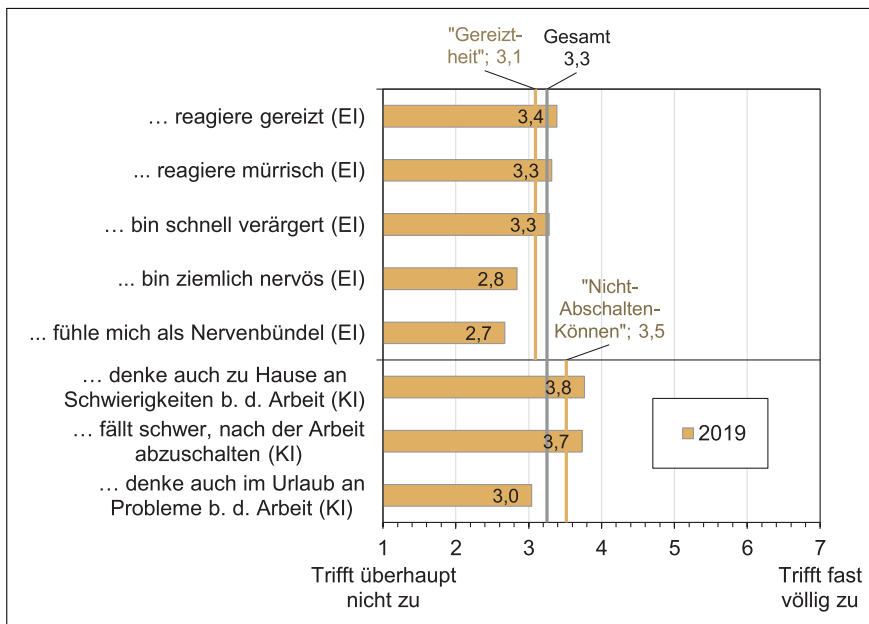


Abbildung 4.17:
Irritation im Gesamtüberblick

Zur Einordnung dieser Zahlen hilft ein Vergleich mit bereits publizierten Studien über verschiedene Berufe (zum Beispiel Büro, Feuerwehr, soziale Berufe, Versicherungen, et cetera $N = 4.030$), zum Beispiel mit Mohr, Rigotti & Müller (2005). Der hier für das Zugpersonal ermittelte Gesamtwert zur Irritation liegt dabei mit einem Mittelwert von $M = 3,3$ etwa 0,2 Skalenpunkte über dem in der Gesamtstichprobe der Vergleichsstudien berichteten Wert. Um festzustellen, wie viel Prozent der Vergleichsgruppe einen gleich hohen oder niedrigeren Wert bei der Irritations-Skala aufweisen, werden über die Prozentrangnormierung die Gesamtergebnisse interpretiert. 58 % aller in der Normstichprobe Befragten haben einen gleich hohen oder aber einen geringeren Wert in der Irritation-Skala erzielt. Gleichzeitig bedeutet dies, dass nur 42 % einen höheren Wert aufweisen. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass das Zugpersonal im Vergleich mit anderen Berufen durchschnittlich leicht höhere Irritations-Werte aufweist. Zur nachfolgenden Interpretation vergleichen Sie bitte alle weiteren Stichproben mit den Werten aus dem Gesamtüberblick (**Abbildung 4.17**).

Die Teilskala der „kognitiven Irritation“, also das „arbeitsbezogene Gedankenkreisen“ („Nicht-Abschalten-Können“) wird im Mittel mit $M = 3,5$ von den Befragten negativer eingeschätzt, als die „Emotionale Irritation“ („Gereiztheit“) mit $M = 3,1$. Dabei werden die Einzelfragen „... denke auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit“ und „... fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.“ am negativsten beurteilt.

Innerhalb der Teilskala der „Emotionalen Irritation“ wird hingegen die Frage „Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will.“ am kritischsten bewertet.

4.8.2 Irritation nach Berufsgruppen und Geschlecht

Die beiden Berufsgruppen Lokomotivführer und Zugbegleiter unterscheiden sich nur unwesentlich in ihrem Erleben der Irritation. Das zeigt, dass das Beanspruchungserleben bei beiden Berufsgruppen nahezu identisch ist.

Abbildung 4.18 und **Abbildung 4.19** berichten die jeweils nach Geschlecht differenzierten Werte für die Lokomotivführer als auch die Zugbegleiter. Lediglich bei den Zugbegleiterinnen fällt

auf, dass diese etwas höhere Werte bei der kognitiven Irritation („Nicht-Abschalten-Können“) erleben, als ihre männlichen Kollegen.

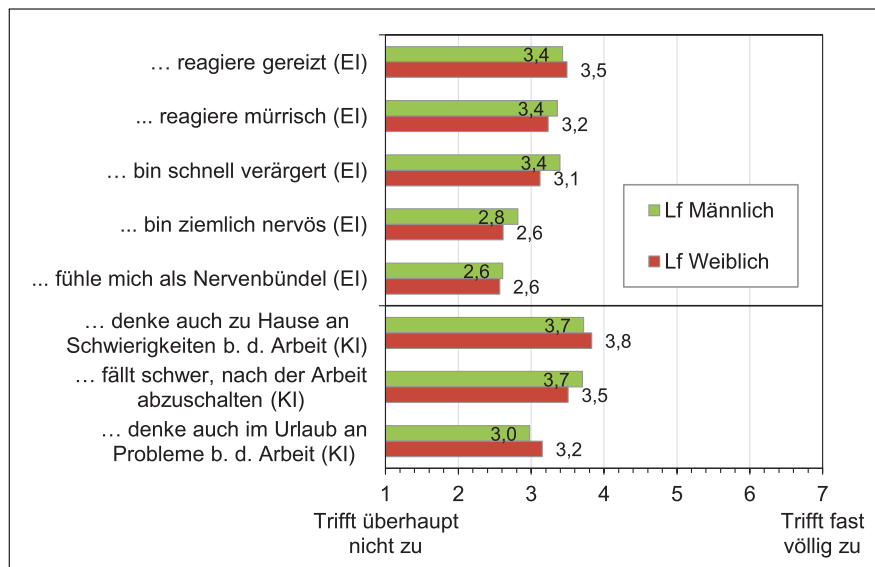


Abbildung 4.18:
Irritation bei Lokomotivführern nach Geschlecht

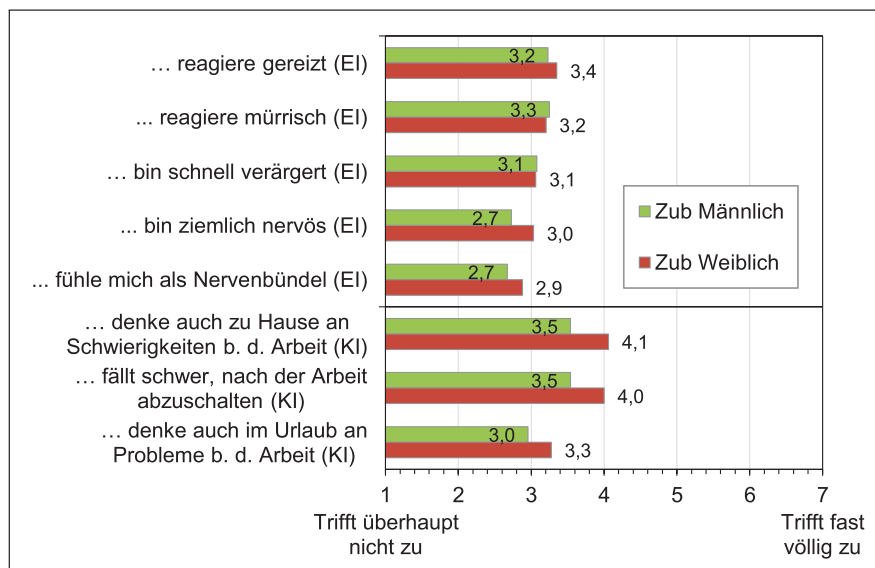


Abbildung 4.19:
Irritation bei Zugbegleitern nach Geschlecht

4.8.3 Irritation nach Transportbereichen

Zwischen den vier untersuchten Transportbereichen Regionalverkehr (S-Bahnen), Regionalverkehr (keine S-Bahnen), Fern- und Güterverkehr liegen keine wesentlichen Unterschiede im Erleben von Irritation vor. Das gilt auch bei differenzierter Betrachtung der verschiedenen Berufsgruppen.

4.8.4 Irritation nach Berufsgruppen und Arbeitgeber

Bei der berufsgruppenspezifischen Betrachtung des Irritationserlebens der Beschäftigten von DB-Unternehmen versus Beschäftigten anderer Bahnunternehmen fällt auf, dass sowohl die Lokomotivführer (vergleiche **Abbildung 4.20**) als auch die Zugbegleiter (vergleiche **Abbildung 4.21**) der

DB-Unternehmen grundsätzlich etwas höhere Werte berichten, als ihre Kollegen bei den Wettbewerbsbahnen. Mitarbeiter in Unternehmen der DB AG fühlen sich demnach sowohl emotional als auch kognitiv stärker beansprucht als ihre Kollegen anderer Bahnunternehmen.

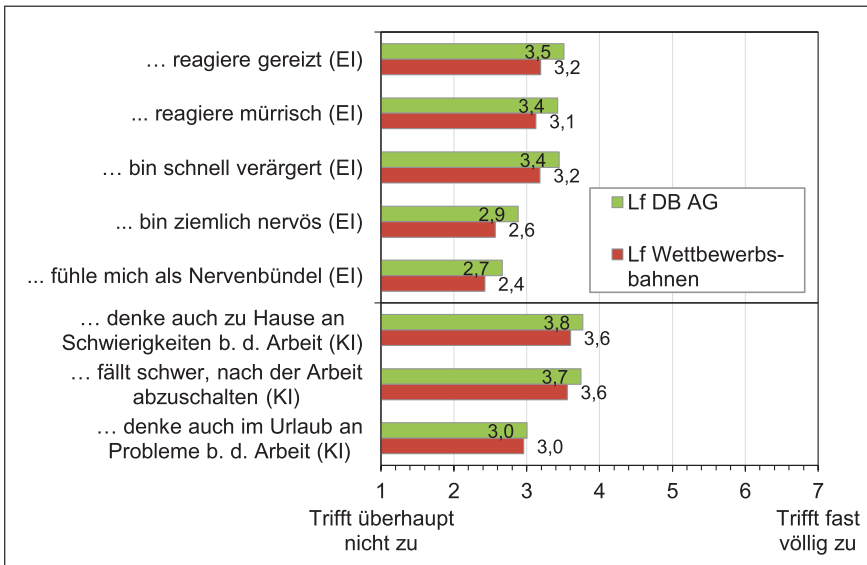


Abbildung 4.20:
Irritation bei Lokomotivführern nach Arbeitgeber

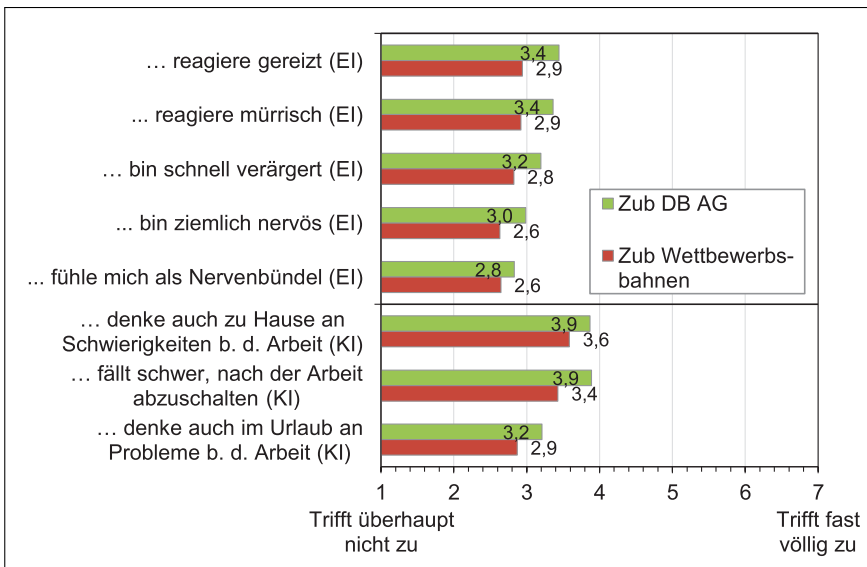


Abbildung 4.21:
Irritation bei Zugbegleitern nach Arbeitgeber

4.9 Zusammenfassung

Das vorangegangene Kapitel lieferte vielfältige Einblicke in die verschiedenen Arten und Auftretenshäufigkeiten sowie Orte, Anlässe und Situationen bestimmter negativer Empfindungen im Berufsalltag des Zugpersonals.

4.9.1 Negative Empfindungen im Berufsleben

Die differenzierten Betrachtungen der Arten auftretender negativer Empfindungen offenbarten insgesamt betrachtet nur unwesentliche Unterschiede zwischen den Berufsgruppen, den Geschlechtern sowie den Transportbereichen. Daher lassen sich aus den konkret identifizierten

negativen Emotionen und Zuständen eher allgemeine Ableitungen schlussfolgern. Ein klares Ziel sämtlicher Arbeitsschutz-Maßnahmen muss demnach auf einer allgemeinen und weitest-möglichen Vermeidung oder zumindest auf der Reduzierung derartiger Erlebenszustände liegen. Bei den selteneren Emotionen und Zuständen („Konzentrationsschwierigkeiten“, „Wiedererleben / aufdringliche Bilder“, „Traurigkeit“, „Angst“) muss zunächst bedacht werden, dass es sich sowohl um gedankliche Erwartungshaltungen als auch körperliche Empfindungen handelt, welche signifikant mit körperlichen Beschwerden als auch mit eingeschränkter Arbeitsfähigkeit bis hin zur Arbeitsunfähigkeit zusammenhängen. So kann beispielsweise das chronische Erleben von Hilflosigkeit dazu führen, dass sich bei betroffenen Mitarbeitern eine Überzeugung entwickelt, die eigene Fähigkeit zur Veränderung von Situationen verloren zu haben, was nachweislich zur Entstehung von Depressionen führt (Seligman, 2006). Auch wenn das Wiedererleben von aufdringlichen Bildern nur selten vorkommt, können diese im schlimmsten Fall Teil von Intrusionen sein – dem Wiedererleben von traumatischen Ereignissen.

Die Seltenheit der benannten Emotionen lässt den Schluss zu, dass es sich hierbei um eine eher kleine Gruppe von Beschäftigten handelt. Es ist nicht bekannt und sollte zumindest gedanklich mit erwogen werden, dass die Seltenheit gegebenenfalls durch ein vorzeitiges Ausscheiden der davon Betroffenen aus dem Beruf hervorgerufen sein könnte, anders ausgedrückt, dass überwiegend nur noch diejenigen ihren Beruf ausüben (können), die solche Emotionen nicht erleben. Auf jeden Fall ist davon auszugehen, dass diese kleine Gruppe genau jene Beschäftigten widerspiegelt, welche die aktuell existierenden Belastungsereignisse ihres Berufsumfeldes nicht gut verkraften und daher als Reaktion die benannten Empfindungen berichten. Für die betriebliche Praxis ist also entscheidend, genau für diese spezifische „Hochrisiko“-Gruppe ein „besonderes Auge“ zu entwickeln um sicherzustellen, dass diesen rechtzeitig und zielgruppenspezifisch entsprechende individuelle Nachsorgemaßnahmen zuteil werden. Wenn diese Alarmsignale hingegen unbeachtet bleiben, muss früher oder später mit Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit bis hin zur Arbeitsunfähigkeit gerechnet werden. Das entscheidende organisationale Erfolgskriterium ist dabei eine funktionierende Verzahnung des allgemeinen Arbeitsschutzes (insbesondere der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung) und der arbeitsmedizinischen Betreuung².

Allgemein sagt also die Auftretenshäufigkeit noch nichts darüber aus, wie schwerwiegend einzelne Emotionen belasten können. Die hohen Erlebenshäufigkeiten der Emotionen „Ärger“ und „Wut“ lassen im Alltag nichts Gutes für ein stressfreies Miteinander (mit Kollegen sowie mit Fahrgästen) erwarten. Hier sollten also in ausreichendem Maße Qualifikationsangebote und Trainings zu Themen wie zum Beispiel Stressbewältigung, Deeskalation, Gesprächsführung et cetera als ergänzende Maßnahmen vorgesehen und auf ihre Wirksamkeit validiert werden.

Der Zustand „Erhöhte Aufmerksamkeit“ auf Platz eins überrascht hingegen wenig. Für die betriebliche Praxis ist dabei wichtig, den aus den Arbeitswissenschaften lange bekannten Zusammenhang zu berücksichtigen, dass erhöhte (Dauer-) Aufmerksamkeitsanforderungen zu schnellerer Ermüdung führen, beziehungsweise die Verlängerung von erforderlichen Erholungsphasen bewirken. Daraus wird eine dringlich zu beachtende Querverbindung zum Thema „Pausengestaltung“ offensichtlich. Die Sicherstellung der arbeitssituationsspezifisch erforderlichen Pausendauer und -qualität ist entscheidend. „Arbeitssituationsspezifisch erforderlich“ kann dabei weit über die bloße Erfüllung der Vorgaben des Arbeitszeitgesetzes bedeuten, wenn „erhöhte Aufmerksamkeit“ in bestimmten Situationen besonders stark erlebt wird.

² Welche Beziehungen zwischen erlebten negativen Ereignissen, wahrgenommener Vor- und Nachsorge und der derzeitigen Arbeitsfähigkeit bestehen, kann im Rahmen weiterer Analysen anhand der vorliegenden Daten untersucht werden.

4.9.2 Orte mit den meisten erlebten negativen Empfindungen

Bezüglich der Betrachtung der Situationen, in denen die meisten negativen Emotionen und Zustände auftreten, ist ein klarer Ortsbezug erkennbar. „Bestimmte Anlässe (zum Beispiel Fußballspiel et cetera“, „Bestimmte Strecke / Linien der Züge“ und „tagesabhängig: Nacht“ stehen an erster Stelle. In gewissem Maße sind berufsgruppen-, geschlechts- und transportbereichsspezifische Unterschiede zu berücksichtigen. „Besondere Anlässe“ ragen insbesondere bei Zugbegleiterinnen im Regionalverkehr hervor, aber auch der Güterverkehr oder der Fernverkehr weisen spezifische Situationen auf, die es zu beachten gilt. Die entsprechend zu empfehlenden Arbeitsschutzmaßnahmen sollten demnach jeweils organisations- und standortspezifisch in den betrieblichen Arbeitsschutzkonzepten Berücksichtigung finden um je nach konkreter Situation der dortigen Belegschaft gerecht zu werden.

4.9.3 Irritation

Die Ergebnisse zur Irritation haben gezeigt, dass das Zugpersonal aktuell im Vergleich mit anderen Berufen durchschnittlich etwas höhere Irritations-Werte aufweist. Dabei wird die „kognitive Irritation“, also das „arbeitsbezogene Gedankenkreisen“ („Nicht-Abschalten-Können“) von den Befragten negativer eingeschätzt, als die „emotionale Irritation“ („Gereiztheit). Diese Befunde sind konsistent zu den Ergebnissen bezüglich negativer Empfindungen und bestätigen eine erhöhte subjektiv wahrgenommene emotionale und kognitive Beanspruchung bei den Beschäftigten. Psychische Befindensbeeinträchtigungen sind daher auf Dauer nicht auszuschließen. Gemäß der Irritations-Literatur muss von einem erlebten Ungleichgewicht zwischen persönlichen Ressourcen und alltäglicher Belastung ausgegangen werden, was Maßnahmen zur Verringerung der Belastungen und gleichzeitig zum Aufbau von Ressourcen indiziert.

Literatur

- DIN EN ISO 10075-1 (2018). *Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung – Teil 1: Allgemeine Aspekte und Konzepte und Begriffe* (ISO 10075-1:2017). Berlin: Beuth.
- Dudenhöffer, S. & Dormann, C. (2015). Customer-Related Social Stressors. *Journal of Personnel Psychology*, 14(4), 165 –181.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69(2), 222-235.
- Mohr, G., Rigotti, T. & Müller, A. (2005). Irritation-ein Instrument zur Erfassung psychischer Beanspruchung im Arbeitskontext. Skalen- und Itemparameter aus 15 Studien. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 49(1), 44-48.
- Puca, R. (2014). Emotionen. In M. A. Wirtz (Hrsg.), *Dorsch – Lexikon der Psychologie*, 18. Aufl. Bern: Hogrefe.
- Seligman, M. E. (2006). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. New York: Vintage.