

3 Prävention und Nachsorge zu belastenden Ereignissen

Matthias Giehl & Matthias Becker

3.1 Hintergrund

Wie bei sämtlichen negativen Belastungen oder „Gefährdungen“, die sich aus der Arbeitssituation eines Beschäftigten ergeben können, gilt auch für die in diesem Bericht untersuchten negativ wirkenden Ereignisse beim Zugpersonal, dass diese soweit wie möglich an den Ursachen bekämpft werden sollen (vergleiche § 4 ArbSchG). Diese – auch als „Verhältnisprävention“ bezeichnete primäre Strategie des Arbeitsschutzes stößt aber früher oder später an Grenzen. Für das konkrete Beispiel „Personenunfall“ wäre etwa eine entsprechende Primärstrategie, Bahnsteig-Türen einzurichten oder allgemein den Zugang zu Bahnanlagen durch baulich-technische Maßnahmen zu unterbinden.

Abgesehen davon, welche technischen, finanziellen und auch politischen Voraussetzungen insgesamt für derart flächendeckende Umbauten zu klären wären, würden solche Maßnahmen dennoch niemals sämtliche Personenunfälle verhindern können. Damit liegt für die Berufsgruppen des Zugpersonals – zumindest für das hier beispielhaft herangezogene Ereignis „Personenunfall“ – ein derzeit nicht mittels primärer Präventionsmaßnahmen beherrschbares Gefährdungspotenzial durch das mögliche Erleben solcher emotional hoch belastenden Situationen vor, die zumindest auf sekundärer Ebene dringend ein aktives Handeln erfordern.

Sofern derartige belastende Ereignisse nicht angemessen verarbeitet werden, sind als Folge unerwünschte psychische Auswirkungen im Sinne einer negativen psychischen Beanspruchung (etwa psychische Ermüdung, Stresssymptome), aber auch langfristige negative Beanspruchungsfolgen (zum Beispiel psychosomatische Erkrankungen, Berufsunfähigkeit bis hin zur Frühverrentung) für den einzelnen Mitarbeiter zu befürchten.

Der Arbeitsschutz verpflichtet jeden Arbeitgeber, diesen möglichen Auswirkungen mit geeigneten Maßnahmen entgegen zu wirken. Wenn die primäre Strategie der Verhältnisprävention dafür alleine nicht ausreicht, müssen Vorsorgemaßnahmen oder Präventionsangebote seitens der Arbeitgeber im Vorfeld dafür sorgen, dass die Betroffenen im Ernstfall bestmöglich vorbereitet sind.

Derartige Maßnahmen im Bereich der „Verhaltensprävention“ dienen also dem Aufbau sogenannter individueller Ressourcen. Im Wesentlichen handelt es sich dabei um anwendungsbereites Wissen und um gefestigte Verhaltensweisen – „Handlungskompetenzen“, auf die im Falle eines belastenden Ereignisses zurückgegriffen werden kann – nicht nur beim Thema Personenunfall, sondern auch bei körperlichen Angriffen, sexueller Belästigung und allen weiteren als belastend empfundenen Situationen. Denn ob und mit welcher Intensität aus derartigen Ereignissen negative psychische Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen resultieren, ist wesentlich davon

abhängig, ob den Beschäftigten derartige individuelle Bewältigungsstrategien und Ressourcen zur Verfügung stehen.

In diesem Kapitel des Berichts geht es deshalb einerseits um die Frage, wie das Zugpersonal im Jahr 2019 die **Qualität und die Wichtigkeit von Präventions-Angeboten** ihrer Arbeitgeber bezüglich belastender Ereignisse einschätzt. Andererseits soll in diesem Abschnitt die Frage beantwortet werden, ob und wie gut die Beschäftigten nach dem Erleben derartiger belastender Ereignisse durch ihre Arbeitgeber mit **entsprechenden Nachsorge-Angeboten** unterstützt werden und für wie wichtig sie diese Angebote erachten.

3.2 Präventions-Angebote

3.2.1 Erläuterungen zur Wiederholungsbefragung

Bereits in der Erstbefragung 2016 wurde das Thema Prävention und Nachsorge spezifisch abgefragt. In der Wiederholungsbefragung 2019 wurde diesmal ein allgemeinerer Zugang gewählt. Daher ist eine direkte Vergleichbarkeit der Ergebnisse von 2016 und 2019 bei diesem Thema nicht gegeben.

Zur Erfassung der **Qualität der von den Arbeitgebern bereitgestellten Vorsorge-Angebote** wurde im Rahmen der Wiederholungsbefragung die Frage „Wie werden Sie von Ihrem Arbeitgeber auf die nachfolgenden möglichen belastenden Ereignisse vorbereitet?“ an alle Befragungsteilnehmer gerichtet. Die Beantwortung erfolgte dann bezüglich aller 15 möglichen negativen Ereignisse jeweils auf einer fünfstufigen Antwort-Skala von „Überhaupt nicht gut“ bis „Sehr gut“. In den entsprechenden Diagrammen werden die Einzelereignisse nach diesem Kriterium absteigend sortiert dargestellt.

Zusätzlich konnten die Befragten unmittelbar neben der Bewertung jedes der 15 einzelnen Ereignisse eine Einschätzung abgeben, **wie wichtig** Ihnen diese Vorsorge-Angebote jeweils sind. Dazu stand eine vierstufige Bewertungsskala von „Unwichtig“ (--) bis „Wichtig“ (++) zur Verfügung.

Die Diagramme zur Wichtigkeitseinschätzung folgen jeweils unmittelbar auf die entsprechenden Einschätzungen bezüglich deren Qualität. Die Reihenfolge der Ereignisse ist dabei identisch gewählt. So lässt sich leicht erkennen, ob die „als besonders wichtig“ benannten Ereignisse mit entsprechend hoher Qualität in der Vorbereitung Berücksichtigung finden.

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse zu den beiden Aspekten „Qualität“ und „Wichtigkeit“ wurden auch hier wieder nach den drei bereits bekannten Ereigniskategorien **„Angriff“**, **„Unfall“** und **„Wahrnehmung“** gegliedert (vergleiche **Kapitel 2**).

3.2.2 Präventions-Angebote im Gesamtüberblick

Die folgenden Abbildungen geben einen Gesamtüberblick über die Qualität der Präventionsmaßnahmen und der eingeschätzten Bedeutsamkeit dieser Maßnahmen aus Sicht aller Befragten in Bezug auf belastende Ereignisse.

Abbildung 3.1 zeigt, dass die Qualität der Präventionsmaßnahmen bezüglich der Ereigniskategorie „Angriff“ im Mittel bestenfalls als „Nicht besonders gut“ bewertet wurden und dass es zwischen den Urteilen zu den einzelnen Ereignissen dieser Kategorie kaum Unterschiede gibt.

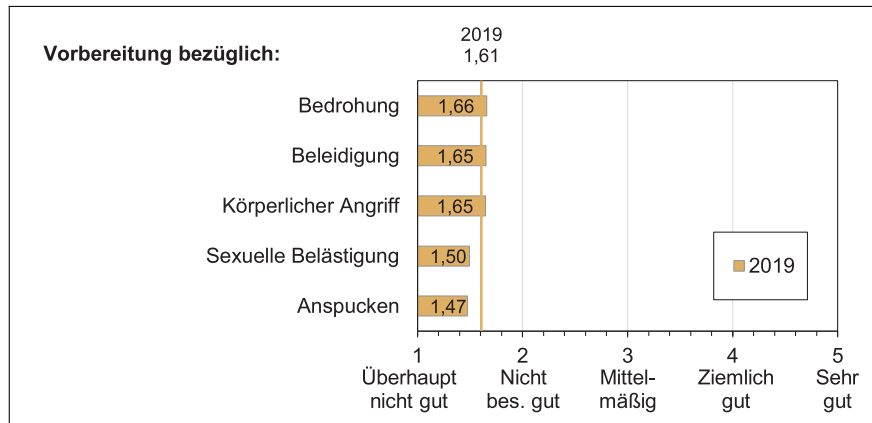


Abbildung 3.1:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse

Gleichzeitig wird die Wichtigkeit der Präventions-Angebote in Bezug auf die Ereignisse dieser Kategorie aus Sicht der Beschäftigten als sehr hoch eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.2**). Besonders ragen die Einzelereignisse „Körperlicher Angriff“ und „Bedrohung“ durch Überschreiten des Gesamtmittelwertes dieser Kategorie hervor.

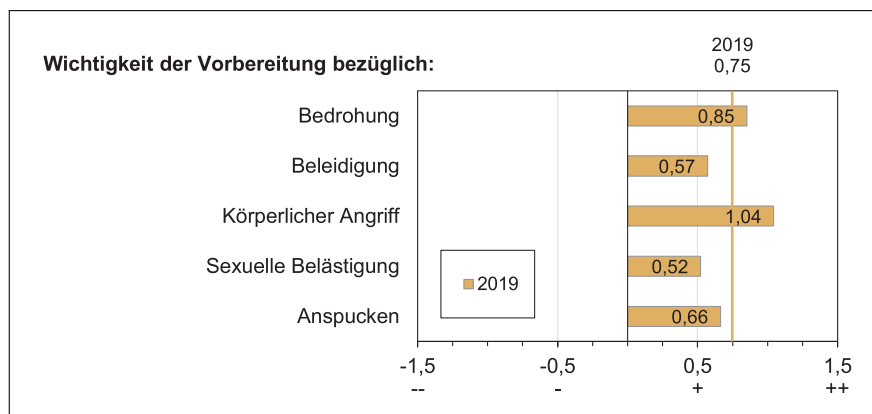


Abbildung 3.2:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse

Etwas besser, aber ebenfalls nicht besonders positiv wurden die Präventionsmaßnahmen hinsichtlich möglicher Ereignisse aus der Kategorie „Unfall“ eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.3**). Hier wurde das Angebot bezüglich der Ereignisse „Brände“, „Bahnbetriebsunfall“ und „Personenunfall“ zwischen „Mittelmäßig“ und „Nicht besonders gut“ etwas besser bewertet, als die Vorbereitungsmaßnahmen hinsichtlich der übrigen Ereignisse dieser Kategorie.

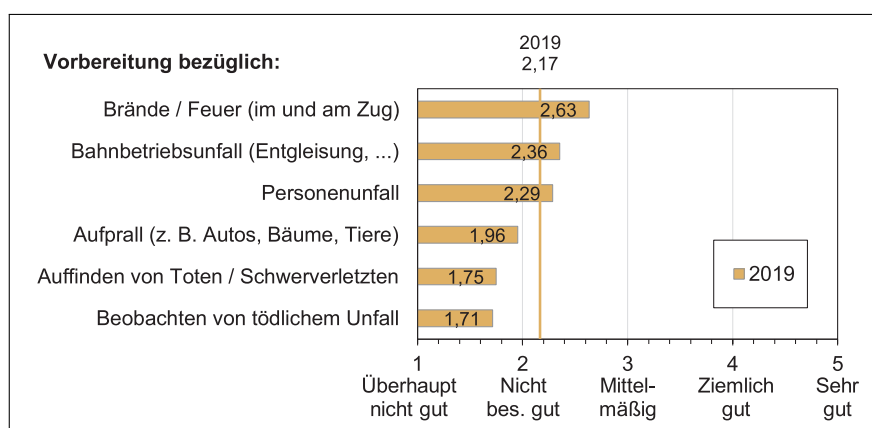


Abbildung 3.3:
Bewertung der Vorbereitung auf **Unfall-**Ereignisse

Die Wichtigkeit des Angebots zu Vorsorgemaßnahmen hinsichtlich Unfall-Ereignissen wurde im Vergleich aller drei Kategorien am höchsten eingestuft, wobei „Personenunfälle“ insgesamt betrachtet auf Rang eins vor allen anderen Ereignissen genannt werden (siehe **Abbildung 3.4**).

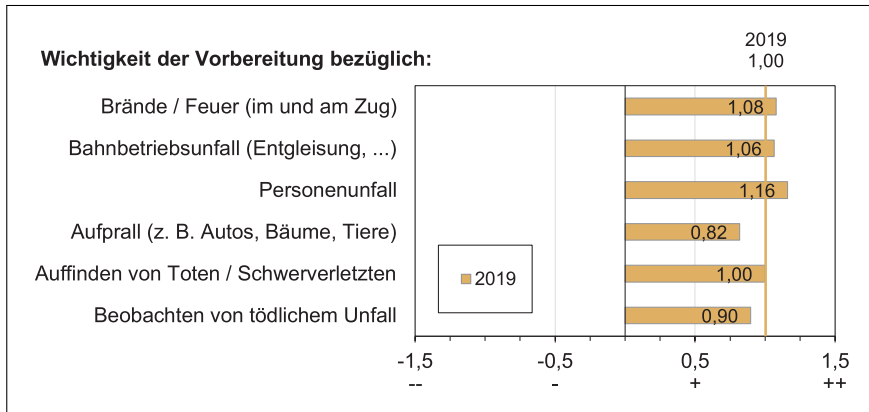


Abbildung 3.4:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Unfall**-Ereignisse

Die Bewertung der Vorbereitung bezüglich der Ereigniskategorie „Wahrnehmung“ bewegt sich auf einem ähnlich niedrigen Niveau wie schon die Bewertung der Kategorie „Angriff“ (vergleiche **Abbildung 3.5**).

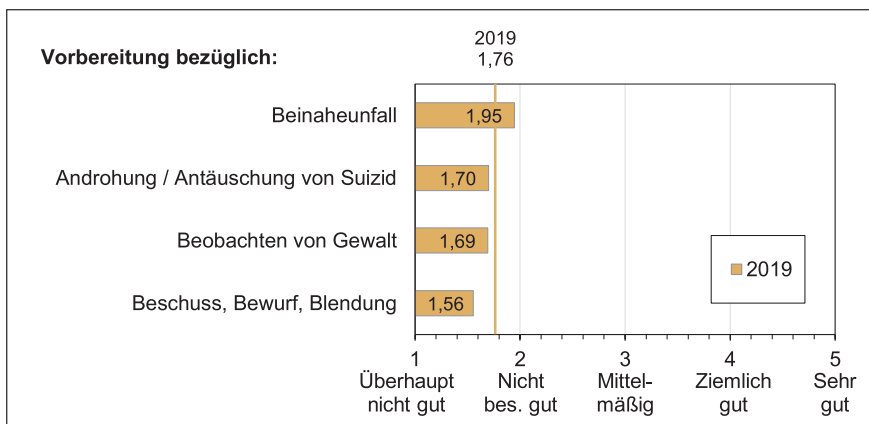


Abbildung 3.5:
Bewertung der Vorbereitung auf **Wahrnehmungs**-Ereignisse

Präventionsmaßnahmen, die auf Ereignisse der Kategorie „Wahrnehmung“ abzielen, scheinen für die Befragten ähnlich bedeutsam zu sein wie diejenigen der Kategorie „Angriff“, jedoch nicht so wesentlich wie die Vorbereitung auf „Unfälle“ (vergleiche **Abbildung 3.6**).

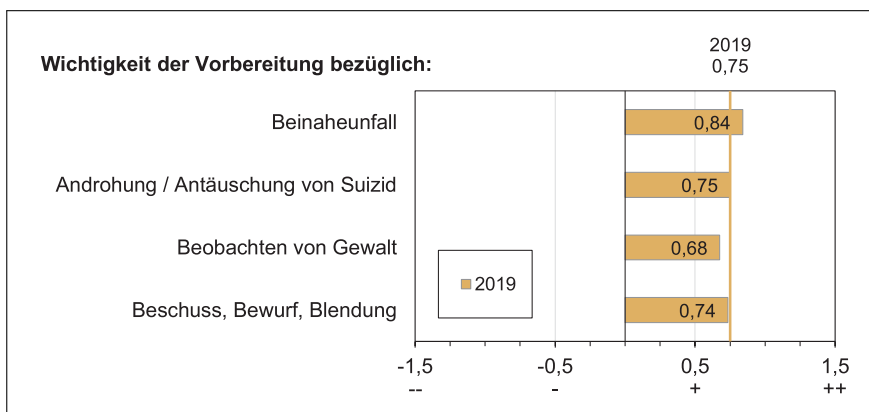


Abbildung 3.6:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Wahrnehmungs**-Ereignisse

3.2.3 Präventions-Angebote nach Berufsgruppe

Die folgenden Abbildungen veranschaulichen die Ergebnisse bezüglich der Präventions-Angebote, differenziert für die Berufsgruppen Lokomotivführer und Zugbegleiter. **Abbildung 3.7** und **Abbildung 3.8** zeigen deutliche Unterschiede in der Einschätzung der Vorbereitungs-Angebote hinsichtlich Angriffs-Ereignissen zwischen den beiden Berufsgruppen.

Zwar bewerten die Zugbegleiter die Vorbereitung auf Ereignisse der Kategorie „Angriff“ besser als die Lokomotivführer, dennoch liegt auch ihr Urteil noch deutlich im unteren Skalenbereich bei „Nicht besonders gut“.

Die Wichtigkeit der Präventions-Angebote zu Ereignissen der Kategorie „Angriff“ wird von den Zugbegleitern ebenfalls durchweg deutlich höher eingeschätzt, als von den Lokomotivführern, wobei auch diese eine hohe Wichtigkeit angeben.

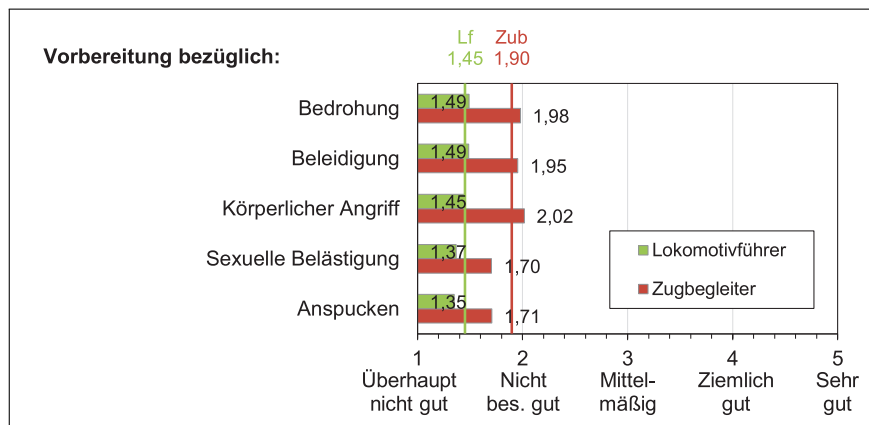


Abbildung 3.7:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse nach Berufsgruppe

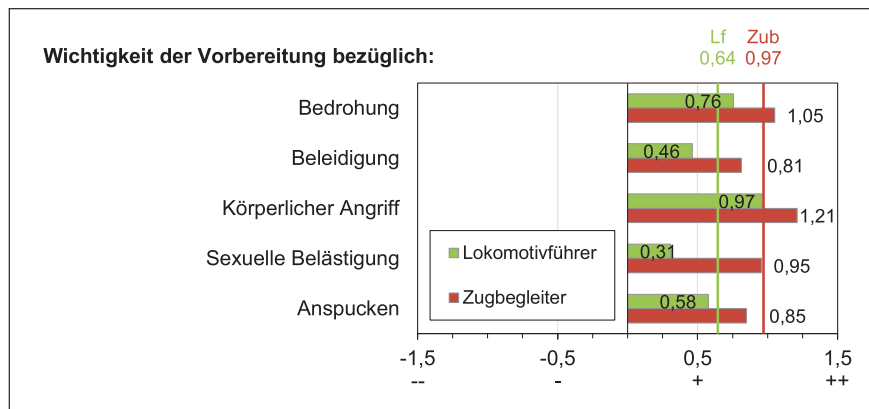


Abbildung 3.8:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse nach Berufsgruppe

Abbildung 3.9 und **Abbildung 3.10** geben die Einschätzungen bezüglich Qualität und Wichtigkeit erlebter Vorbereitungs-Angebote zu Ereignissen der „Unfall“-Kategorie getrennt nach Berufsgruppen wieder. Beide Merkmale unterscheiden sich nicht wesentlich zwischen Zugbegleitern und Lokomotivführern. Die bestehenden Angebote werden gleichermaßen zwischen „Mittelmäßig“ und „Überhaupt nicht gut“ bewertet, wobei die Wichtigkeit der Vorbereitung auf alle Unfall-Ereignisse ebenfalls gleichermaßen sehr hoch eingeschätzt wird.

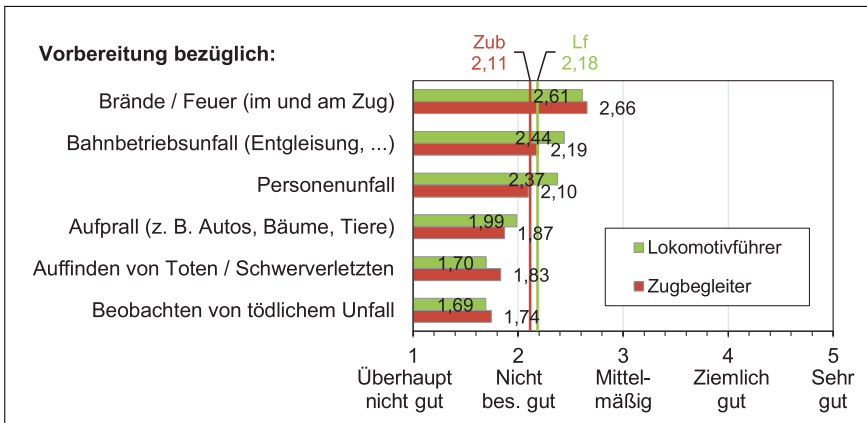


Abbildung 3.9:
Bewertung der Vorbereitung auf **Unfall**-Ereignisse nach Berufsgruppe

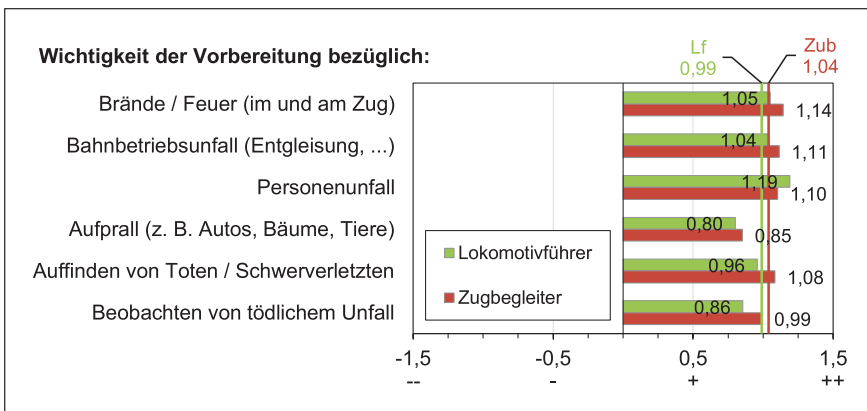


Abbildung 3.10:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Unfall**-Ereignisse nach Berufsgruppe

Auch bezüglich der Ereignis-Kategorie „Wahrnehmung“ offenbaren sich keine Differenzen zwischen den Berufsgruppen. Bestehende Präventions-Angebote werden von Lokomotivführern und Zugbegleitern gleichermaßen „Nicht besonders gut“ aber ebenfalls gleichermaßen mit großer Wichtigkeit eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.11** und **Abbildung 3.12**).

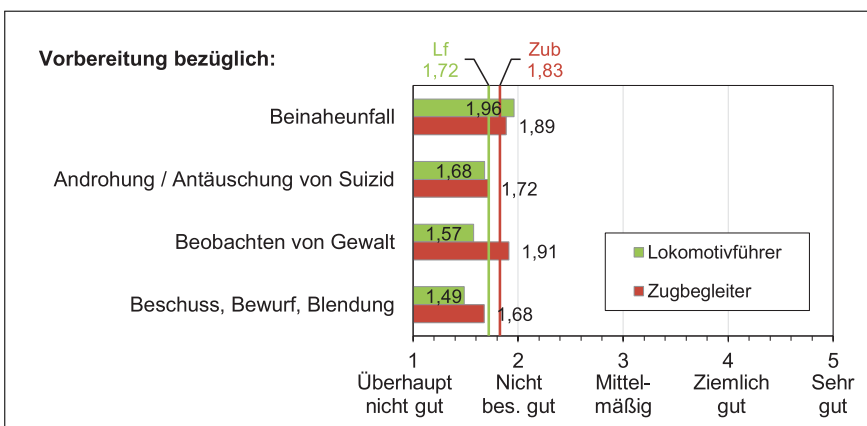


Abbildung 3.11:
Bewertung der Vorbereitung auf **Wahrnehmungs**-Ereignisse nach Berufsgruppe

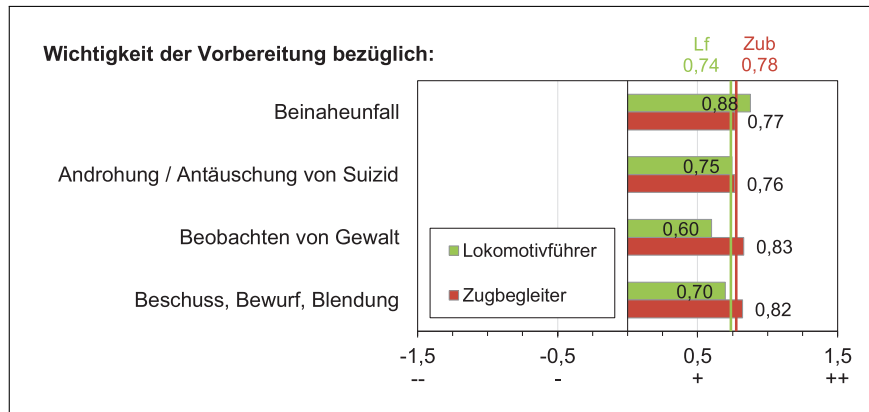


Abbildung 3.12:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Wahrnehmungs-**Ereignisse nach Berufsgruppe

3.2.4 Präventions-Angebote nach Berufsgruppe und Geschlecht

Die geschlechterspezifische Betrachtung, wie gut die Vorsorge-Angebote wahrgenommen werden, erfolgt wie schon in den vorangegangenen Kapiteln berufsgruppenspezifisch. **Abbildung 3.13** zeigt, dass die Lokomotivführerinnen die Vorsorge-Angebote seitens ihrer Arbeitgeber bezüglich Angriffs-Ereignissen zwar tendenziell etwas besser als ihre männlichen Kollegen bewerten, dennoch ist das Gesamturteil negativ.

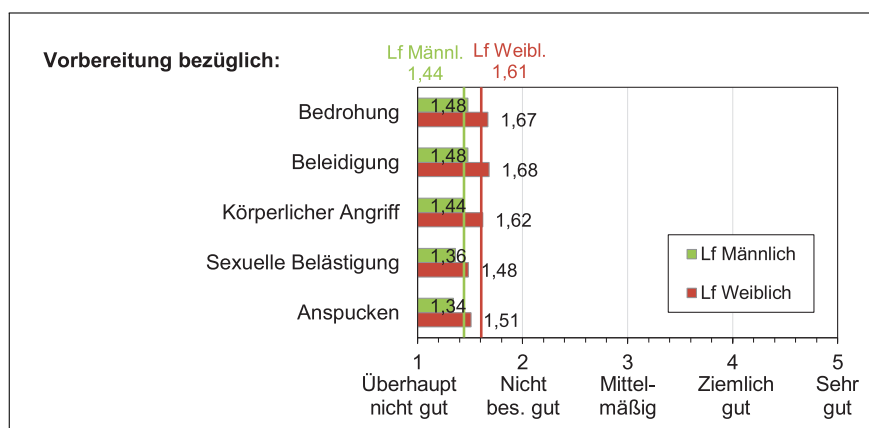


Abbildung 3.13:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse von Lokomotivführern nach Geschlecht

Bei den Zugbegleitern bewerten beide Geschlechter gleichermaßen die Präventionsangebote nur unwesentlich besser (vergleiche **Abbildung 3.14**).

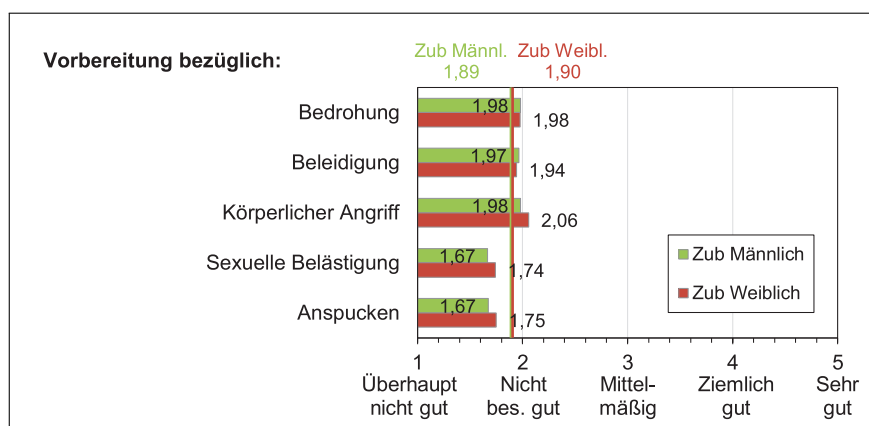


Abbildung 3.14:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-**Ereignisse von Zugbegleitern nach Geschlecht

Bei der geschlechterspezifischen Betrachtung der Einschätzung der Wichtigkeit von Vorsorge-Angeboten zu Angriffereignissen zeigt sich sowohl bei den Lokomotivführern als auch bei den

Zugbegleitern, dass lediglich bezüglich des Ereignisses „Sexuelle Belästigung“ die weiblichen Beschäftigten beider Berufsgruppen den Bedarf deutlich höher als ihre männlichen Kollegen einschätzen (vergleiche **Abbildung 3.15** und **Abbildung 3.16**). In den anderen Angriffsereignissen sind die Unterschiede geringer, wobei trotzdem die Frauen grundsätzlich die höheren Werte berichten. Es zeigt sich auch hier wieder, dass der Berufsgruppenbezug bei den Angriffsereignissen einen deutlich höheren Präventionsbedarf für die Zugbegleiter nahelegt.

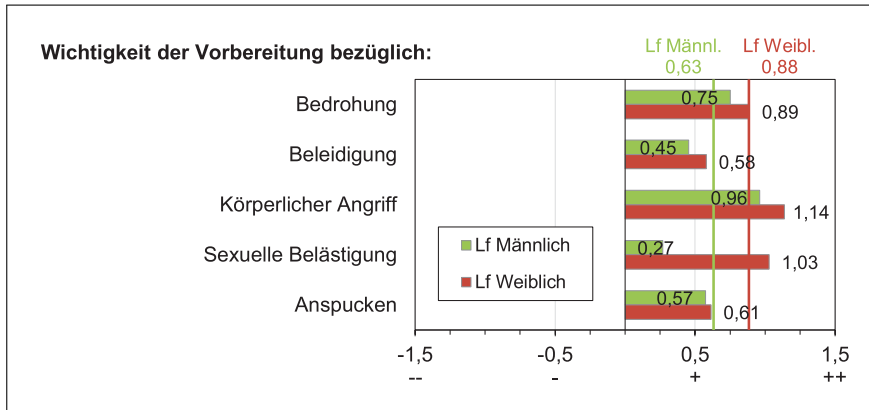


Abbildung 3.15:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffs-Ereignisse von Lokomotivführern nach Geschlecht

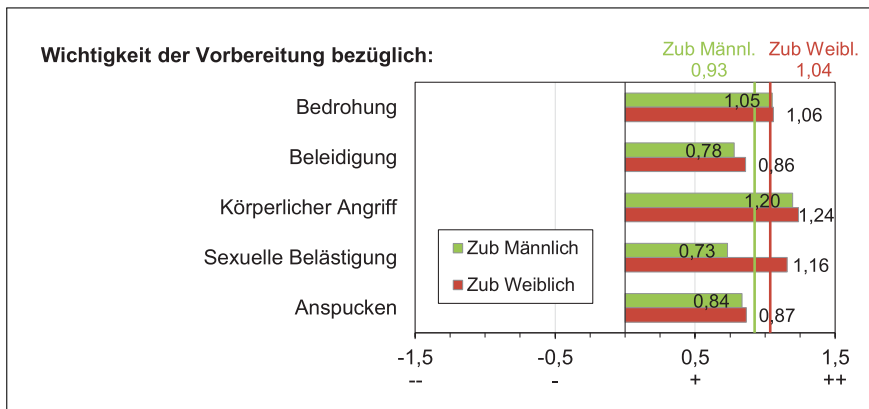


Abbildung 3.16:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffs-Ereignisse von Zugbegleitern nach Geschlecht

Bezüglich der Einschätzung von Qualität und Wichtigkeit der Präventionsangebote zu Ereignissen der Kategorien „Unfall“ und „Wahrnehmung“ zeigen sich keinerlei geschlechterspezifische Besonderheiten. Daher wird auf deren Darstellung verzichtet. Die identifizierten berufsgruppenspezifischen Unterschiede (vergleiche **Abschnitt 3.2.3**) in der Bewertung der entsprechenden Vorsorge-Angebote gelten immer gleichermaßen für die weiblichen wie für die männlichen Befragten.

3.2.5 Präventions-Angebote nach Berufsgruppe und Transportbereich

Auch die Auswertung der Ergebnisse, wie die Beschäftigten der verschiedenen Transportbereiche die Vorsorge-Maßnahmen ihrer Arbeitgeber erleben, erfolgt wieder berufsgruppenspezifisch.

Was die Vorbereitung auf Angriffsereignisse bei den Lokomotivführern angeht, so zeigt **Abbildung 3.17**, dass diese in allen vier Transportbereichen gleichermaßen als schlecht angesehen wird. Innerhalb der verschiedenen Ereignisse zeigen sich dabei keine relevanten Unterschiede zwischen den Transportbereichen.

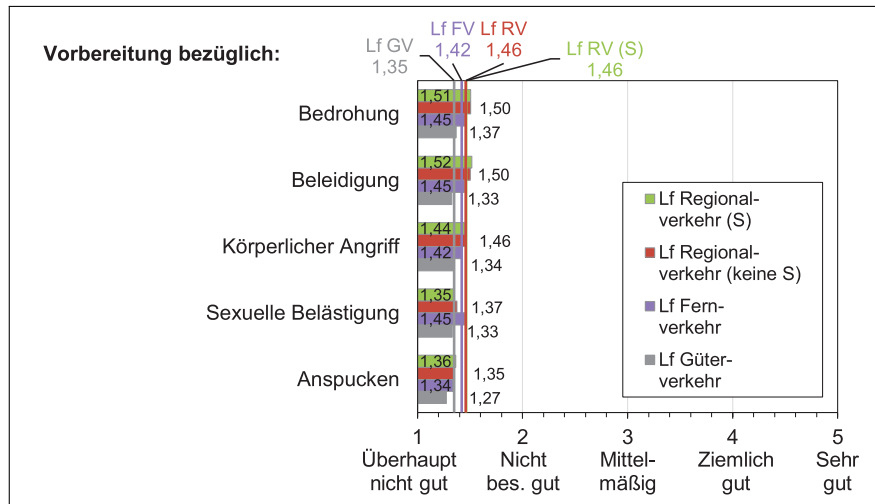


Abbildung 3.17:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Lokomotivführern nach Transportbereich

Bei den Zugbegleitern zeigt sich jedoch ein klarer Unterschied in der Einschätzung der Präventions-Maßnahmen bezüglich Angriffs-Ereignissen (vergleiche **Abbildung 3.18**). Die Befragten der beiden Regionalverkehrs-Gruppen bewerten diese deutlich besser als ihre Kollegen des Fernverkehrs. Die Vorbereitung auf Angriffs-Ereignisse scheint hier also etwas besser zu sein als im Fernverkehr. Absolut betrachtet liegen trotz dieses Unterschieds dennoch alle Urteile deutlich nur im unteren Skalenbereich.

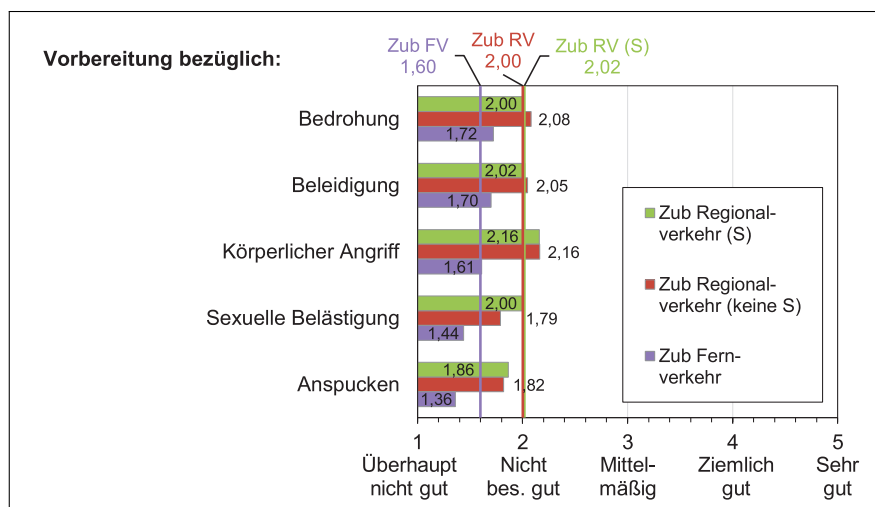


Abbildung 3.18:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Zugbegleitern nach Transportbereich

Bei der Einschätzung der Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffs-Ereignisse zeigt sich, dass dieses Thema erwartungskonform insbesondere von den Lokomotivführern des Personenverkehrs als wichtig eingeschätzt wird und das noch einmal verstärkt im Regionalverkehr (vergleiche **Abbildung 3.19**). Auch zeigt sich hier eine verstärkte Einschätzung der Wichtigkeit bezüglich der Ereignisse „Körperlicher Angriff“ und „Bedrohung“.

Bei den Zugbegleitern hingegen zeigt sich keinerlei Binnendifferenzierung. Die Vorbereitung auf die Angriffs-Ereignisse wird von den Zugbegleitern aller drei Transportbereiche des Personenverkehrs durchweg als sehr wichtig eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.20**).

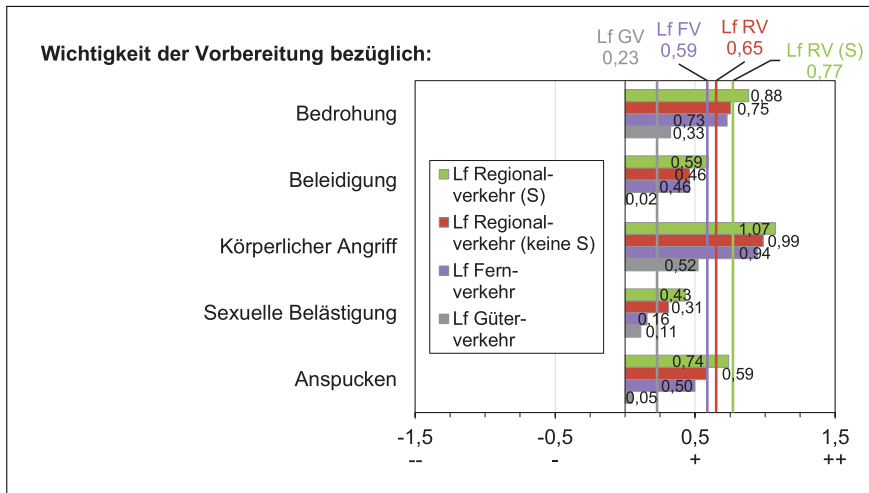


Abbildung 3.19: Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Lokomotivführern nach Transportbereich

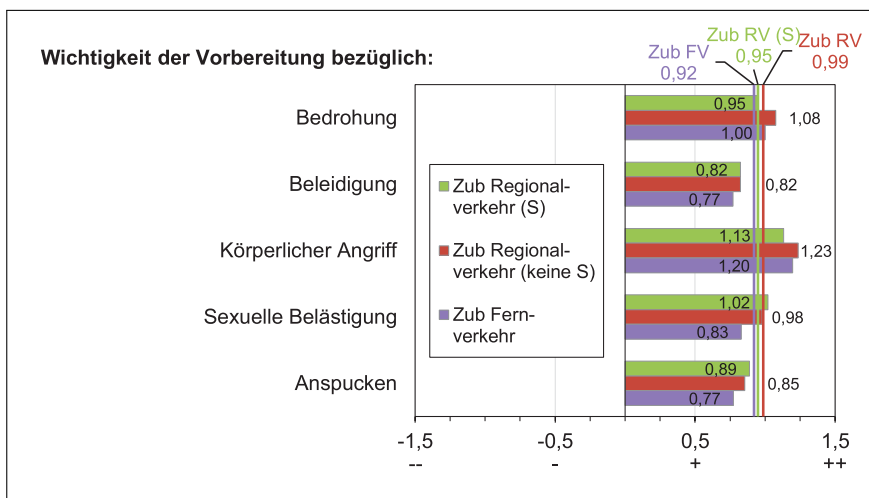


Abbildung 3.20: Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Zugbegleitern nach Transportbereich

Bezüglich der beiden weiteren Ereignis-Kategorien „Unfall“ und „Wahrnehmung“ zeigen sich in den Einschätzungen von Qualität und Wichtigkeit entsprechender Vorsorge-Angebote keine weiteren relevanten transportbereichsspezifischen Unterschiede mehr – weder bei den Lokomotivführern noch bei den Zugbegleitern. Daher wird auch hier wieder auf eine differenzierende Darstellung verzichtet.

3.2.6 Präventions-Angebote nach Berufsgruppe und Arbeitgeber

Bei Betrachtung der Einschätzungen der Präventions-Angebote differenziert nach Berufsgruppe und dem Arbeitgeber zeigen sich nur vereinzelt Unterschiede.

Bezüglich der Angriffs-Ereignisse beschreiben die Zugbegleiter der Wettbewerbsbahnen die Präventions-Angebote ihrer Arbeitgeber ein Stück weit besser als ihre Kollegen bei der DB AG (vergleiche **Abbildung 3.21**). Dennoch fällt auch hier das Gesamturteil nach wie vor negativ aus.

Bei den Lokomotivführern zeigt sich diese Differenzierung nicht. Die Kollegen der Wettbewerbsbahnen als auch der DB-Arbeitgeber unterscheiden sich hinsichtlich der eingeschätzten Qualität von Präventions-Angeboten bezüglich der Angriffs-Ereignisse in keinem relevanten Ausmaß (vergleiche **Abbildung 3.22**).

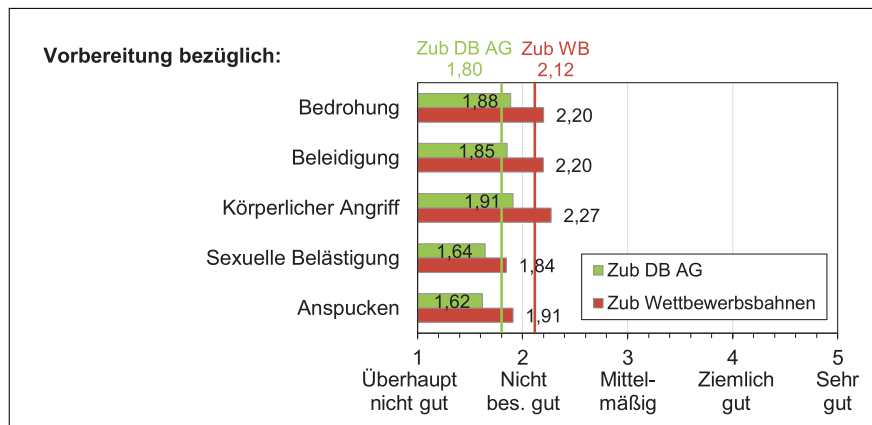


Abbildung 3.21:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

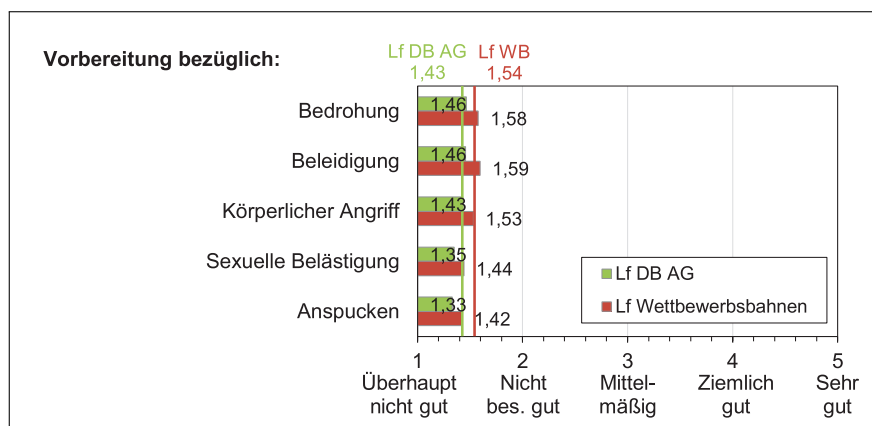


Abbildung 3.22:
Bewertung der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

Bezüglich der eingeschätzten Wichtigkeit von Vorbereitungs-Angeboten auf Angriffs-Ereignisse zeigt sich, dass die Lokomotivführer der DB-Arbeitgeber diese etwas höher bewerten, als ihre Kollegen bei Wettbewerbsbahnen (vergleiche **Abbildung 3.23**).

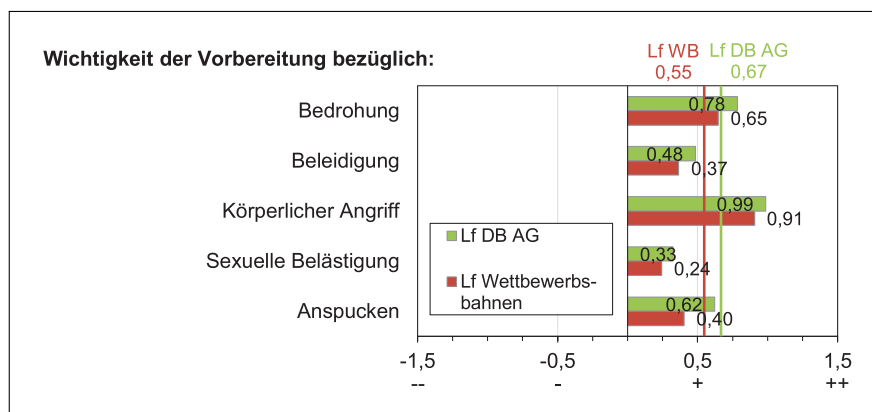


Abbildung 3.23:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs-Ereignisse** von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

Bei den Zugbegleitern zeigt sich dieser Unterschied nicht. Die Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffs-Ereignisse wird von beiden Vergleichsgruppen gleichermaßen als sehr wichtig eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.24**).

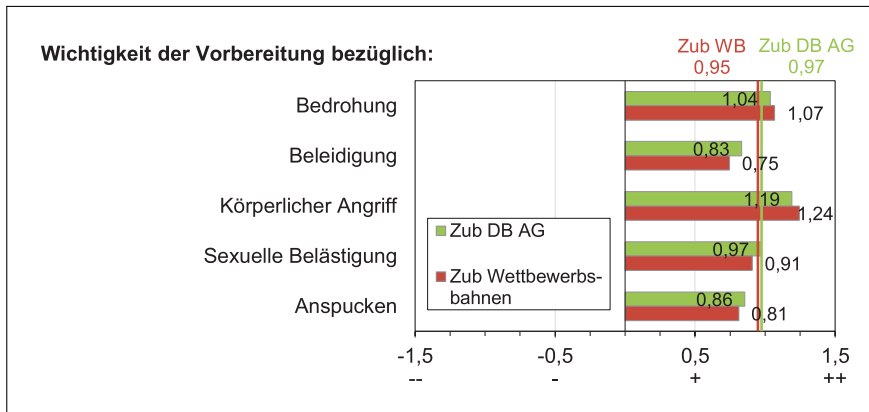


Abbildung 3.24:
Wichtigkeit der Vorbereitung auf **Angriffs**-Ereignisse von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

Weitere gravierende Unterschiede zwischen den Arbeitgebern (DB AG versus Wettbewerbsbahnen) in den Einschätzungen von Qualität und Wichtigkeit der Vorbereitungs-Angebote bezüglich der beiden weiteren Ereignis-Kategorien „Unfall“ und „Wahrnehmung“ zeigen sich nicht. Daher wird auch hier wieder auf eine differenzierende Darstellung verzichtet.

3.3 Nachsorge-Angebote

3.3.1 Erläuterungen zur Wiederholungsbefragung

Ob und wenn ja in welcher Form und Qualität Beschäftigte nach dem konkreten Erleben der jeweiligen belastenden Ereignisse von ihren Arbeitgebern Nachsorge-Angebote erfahren, wurde durch verschiedene Fragen erfasst.

Zunächst konnten die Beschäftigten mit der Antwort auf die Frage „Wie wurden Sie nach den von Ihnen erlebten belastenden Ereignissen von Ihrem Arbeitgeber betreut?“ auf einer fünfstufigen Skala von „Gar nicht“ bis „Völlig“ beurteilen, **wie umfänglich sie sich jeweils nachbetreut** fühlten.

Im Gegensatz zur Abfrage der Präventions-Angebote wurden den Befragten hierbei aber nicht mehr alle 15, sondern nur noch diejenigen Ereigniskategorien zur Beurteilung vorgelegt, zu denen sie im vorangegangenen Fragenblock angegeben hatten, sie auch selbst schon einmal erlebt zu haben.

Auch bezüglich der Nachsorge nach erlebten Ereignissen bestand die Möglichkeit, auf einer vierstufigen Skala von „Unwichtig“ bis „Sehr wichtig“ anzugeben, mit welcher Bedeutsamkeit die Befragten sich eine Nachbetreuung durch den Arbeitgeber in Bezug auf die jeweiligen belastenden Ereignisse wünschen.

Die Darstellung der Ergebnisse zu den beiden Aspekten „Umfang“ und „Wichtigkeit“ der Nachsorge erfolgt weiterhin gegliedert nach den drei Ereigniskategorien „Angriff“, „Unfall“ und „Wahrnehmung“ (vergleiche **Kapitel 2**).

Wie schon bei den Darstellungen zu den Präventions-Angeboten ist auch die Betrachtung der Nachsorge im Vergleich zu den Ergebnissen von 2016 nicht sinnvoll möglich.

3.3.2 Nachsorge-Angebote im Gesamtüberblick

Die folgenden Ergebnisse zeigen die Einschätzungen der Befragten zu den erlebten Nachsorge-Maßnahmen nach entsprechenden Ereignissen. Grundsätzlich zeigt sich ein ähnliches Bild wie schon bei den Ausführungen zum Thema Prävention. Der Umfang angebotener Nachsorge nach den genannten Ereignissen wird als nur sehr gering erlebt.

Abbildung 3.25 zeigt den erlebten Umfang von Nachsorge durch die Arbeitgeber nach Ereignissen der Kategorie „Angriff“. Insgesamt wird diese „Gar nicht“ wahrgenommen. Lediglich die Nachsorge nach „Körperlichen Angriffen“ erreicht im Urteil aller Befragten ein „Wenig“.

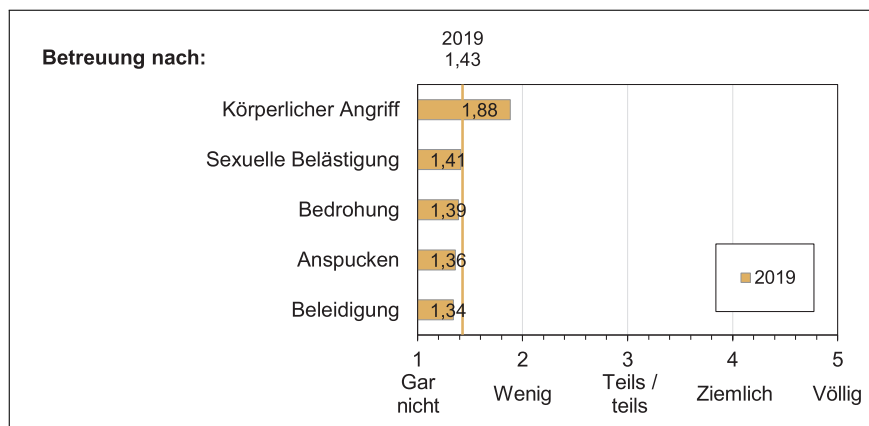


Abbildung 3.25:
Umfang der Nachsorge
nach **Angriffs**-Ereignissen

Die entsprechende Wichtigkeit der Nachsorge wird von den Befragten aber zugleich als hoch bis sehr hoch eingeschätzt (vergleiche **Abbildung 3.26**), insbesondere in Bezug auf körperliche Angriffe, sexuelle Belästigung und Bedrohungen.

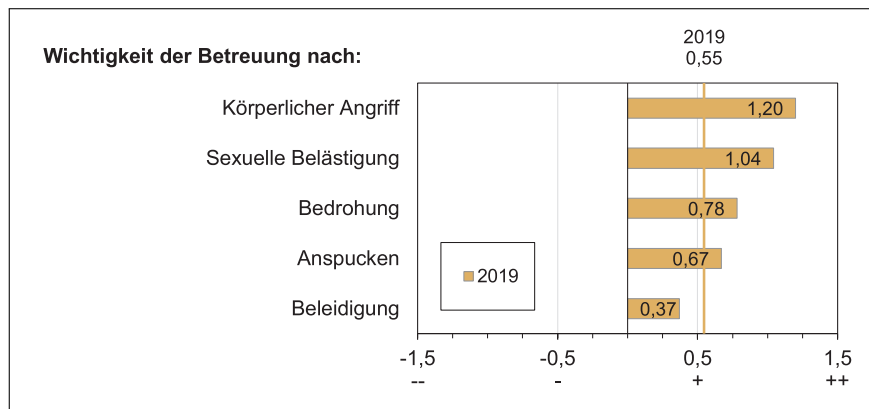


Abbildung 3.26:
Wichtigkeit der Nachsorge
nach **Angriffs**-Ereignissen

Wie schon die Vorbereitung wird auch der Umfang der erlebten Nachsorge nach Ereignissen der Kategorie „Unfall“ im Vergleich mit den anderen Kategorien noch am besten beurteilt (vergleiche **Abbildung 3.27**). Innerhalb der Unfallkategorie schneiden Nachsorgemaßnahmen, die infolge von Personenunfällen durchgeführt werden, noch vergleichsweise positiv ab, dennoch erreicht der erlebte Umfang auch bezüglich dieses Ereignisses lediglich ein „Teils / teils“.

Generell wird die Wichtigkeit der Nachsorge für die Unfall-Ereigniskategorie als besonders hoch erachtet. Im direkten Vergleich zu den beiden anderen Ereigniskategorien erreicht sie die höchste Einschätzung (vergleiche **Abbildung 3.28**).

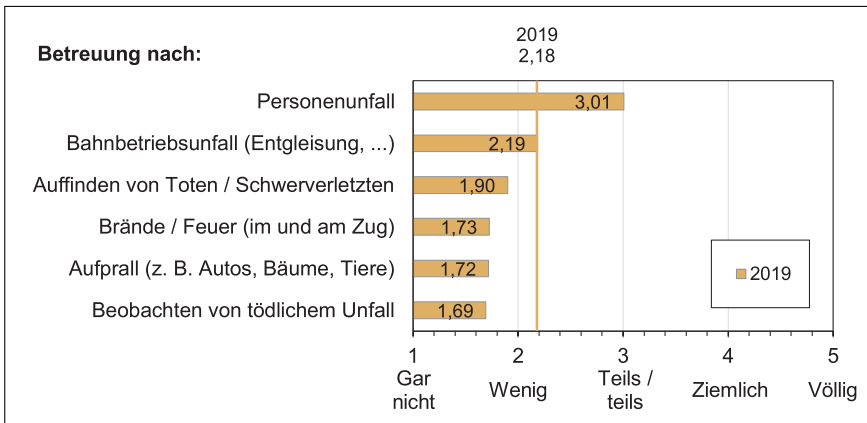


Abbildung 3.27:
Umfang der Nachsorge
nach **Unfall**-Ereignissen

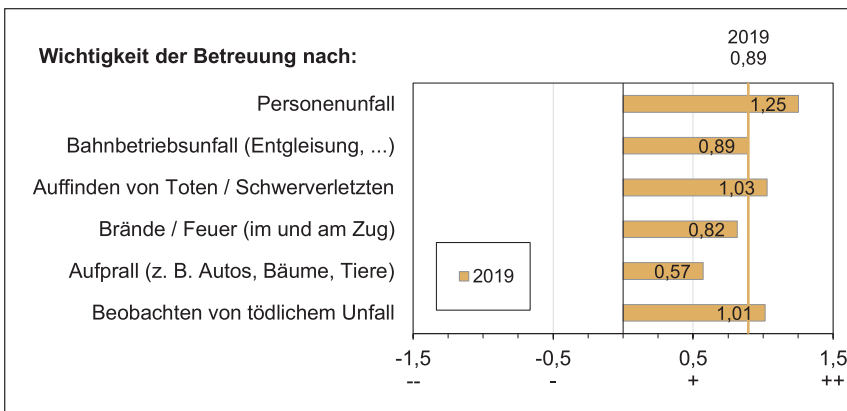


Abbildung 3.28:
Wichtigkeit der Nachsorge
nach **Unfall**-Ereignissen

Die Nachsorge nach Ereignissen der Kategorie „**Wahrnehmung**“ wird im Umfang aus Sicht der Befragten wiederum lediglich „Gar nicht“ bis „Wenig“ erlebt (vergleiche **Abbildung 3.29**).

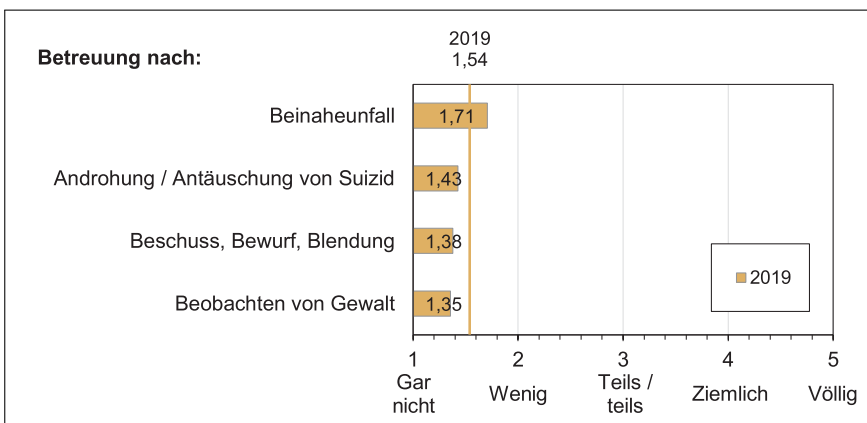


Abbildung 3.29:
Umfang der Nachsorge
nach **Wahrnehmungs**-
Ereignissen

Die Wichtigkeit der Nachsorge bezüglich dieser Ereignisse wird im Mittel in etwa genauso hoch eingeschätzt, wie bei den Angriffs-Ereignissen (vergleiche **Abbildung 3.30**).

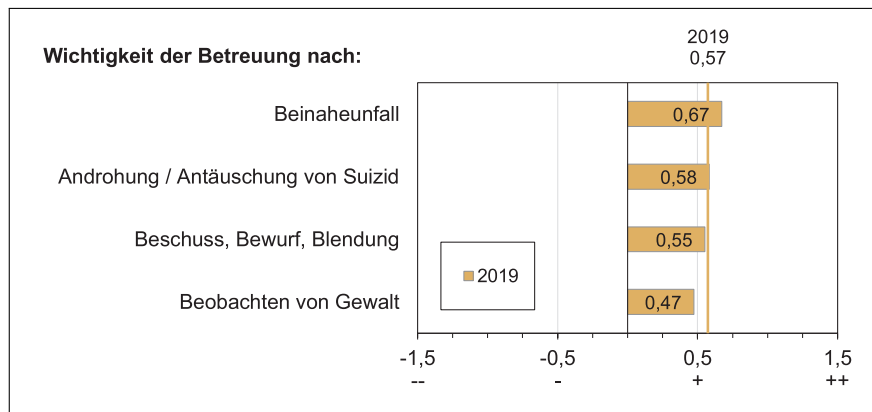


Abbildung 3.30:
Wichtigkeit der Nachsorge
nach **Wahrnehmungs-**
Ereignissen

3.3.3 Nachsorge-Angebote nach Berufsgruppe

Abbildung 3.31 zeigt den Vergleich des erlebten Nachbetreuungs-Umfangs nach Angriffs-Ereignissen getrennt für die beiden Berufsgruppen Lokomotivführer und Zugbegleiter. Beide Gruppen erleben diese insgesamt „Gar nicht“ bis „Wenig“. Lediglich die Zugbegleiter berichten eine etwas bessere Betreuung nach „Körperlichen Angriffen“.

Bei der Einschätzung der Wichtigkeit der Nachsorge-Angebote zeigt sich ein deutlicher Unterschied. Die Zugbegleiter schätzen diese deutlich höher ein als die Lokomotivführer, wobei auch diese noch eine „Hohe Wichtigkeit“ angeben (vergleiche **Abbildung 3.32**).

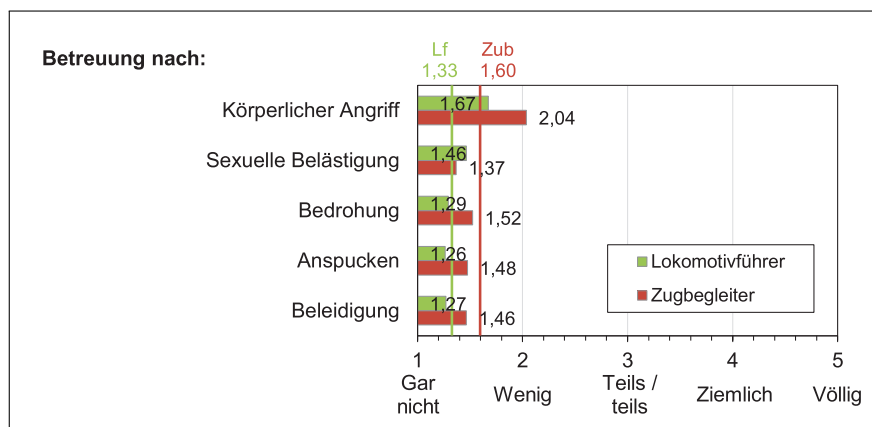


Abbildung 3.31:
Umfang der Nachsorge
nach **Angriffs-**Ereignissen
nach Berufsgruppe

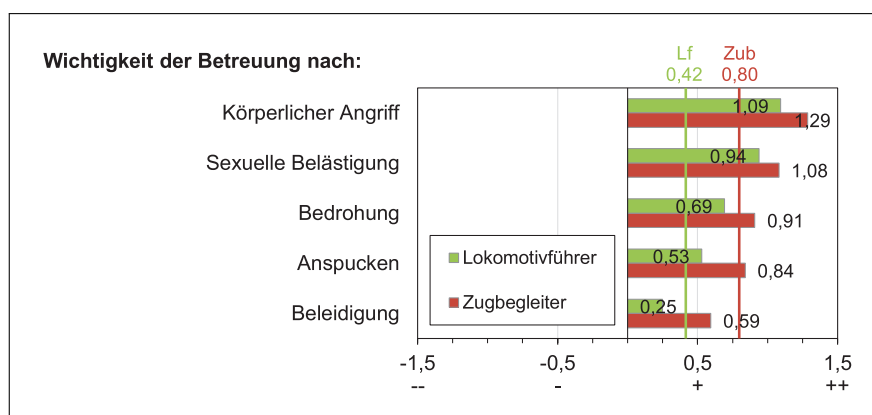


Abbildung 3.32:
Wichtigkeit der Nachsorge
nach **Angriffs-**Ereignissen
nach Berufsgruppe

Bei den Ereignissen der Kategorie „Unfall“ zeigt sich, dass hier der Umfang an Nachsorge-Maßnahmen von Lokomotivführern etwas positiver beurteilt wird als von den Zugbegleitern.

Insgesamt berichten die Befragten aber von nur „Wenig“ Betreuungsumfang. Lediglich nach dem Einzelereignis „Personenunfall“ wird „Teils / teils“ angegeben – insgesamt betrachtet die beste Bewertung einer Nachsorge-Kategorie in der gesamten Umfrage (vergleiche **Abbildung 3.33**).

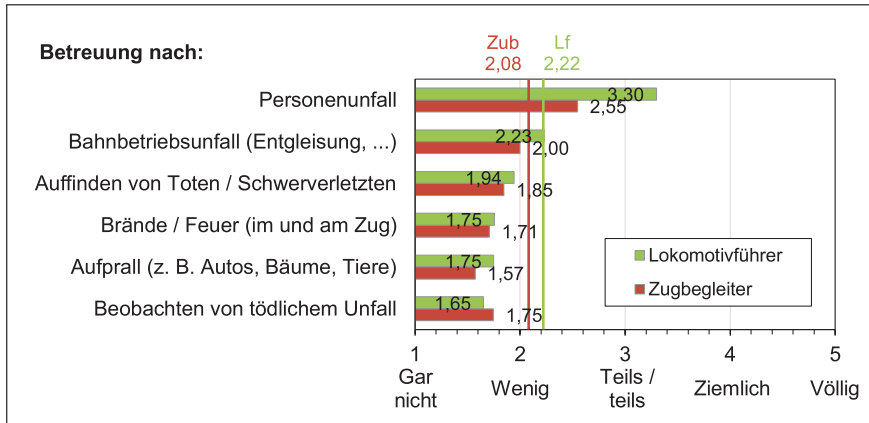


Abbildung 3.33:
Umfang der Nachsorge
nach Unfall-Ereignissen
nach Berufsgruppe

Die Wichtigkeit einer Nachbetreuung nach Unfall-Ereignissen wird von beiden Berufsgruppen grundsätzlich hoch eingestuft, wobei die Zugbegleiter noch etwas höhere Werte berichten. Insbesondere zu „Bahnbetriebsunfällen“ und „Bränden“ geben sie sogar deutlich höhere Wichtigkeiten bezüglich der Nachbetreuung an, als die Lokomotivführer (vergleiche **Abbildung 3.34**).

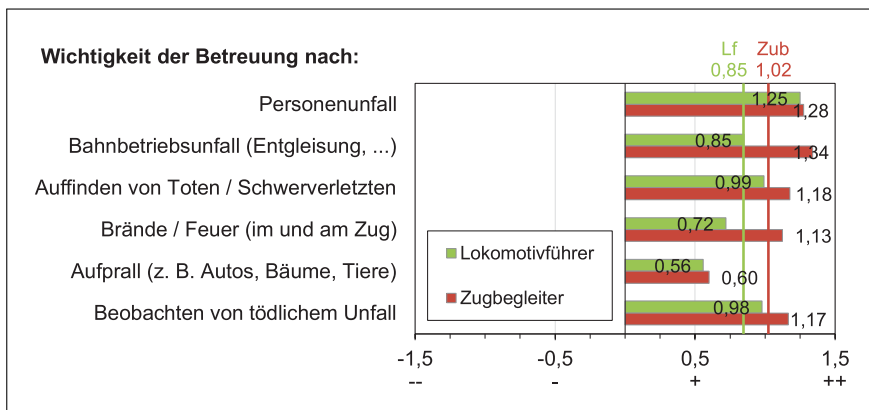


Abbildung 3.34:
Wichtigkeit der Nachsorge
bezüglich Unfall-Ereignis-
sen nach Berufsgruppe

Bezüglich der Einschätzung von Umfang und Wichtigkeit der Nachbetreuung nach Ereignissen der Kategorie „Wahrnehmung“ zeigen sich keine berufsgruppenspezifischen Unterschiede. Daher wird auf die Darstellung verzichtet.

3.3.4 Nachsorge-Angebote nach Berufsgruppe und Geschlecht

Bei geschlechterdifferenzierter Betrachtung der Einschätzung von Nachsorge-Angeboten bezüglich Umfang und Wichtigkeit unter Berücksichtigung der Berufsgruppen ergeben sich keine wesentlichen Unterschiede.

Die in **Abschnitt 3.3.3** dargestellten Unterschiede zwischen Lokomotivführern und Zugbegleitern gelten jeweils gleichermaßen für die männlichen sowie die weiblichen Kollegen. Lediglich der Bedarf an Nachsorge nach dem Angriffs-Ereignis „**Sexuelle Belästigung**“ wird von den Zugbegleiterinnen etwas höher eingeschätzt, als von ihren männlichen Kollegen (M = 1,14 versus

M = 0,83). Bei den Lokomotivführern geben beide Geschlechter eine exakt gleiche Wichtigkeit an (M = 0,90).

3.3.5 Nachsorge-Angebote nach Berufsgruppe und Transportbereich

Abbildung 3.35 und **Abbildung 3.36** geben die berufsgruppenspezifischen Einschätzungen bezüglich der Betreuung nach Angriffs-Ereignissen für die verschiedenen Transportbereiche wieder. Während sich die Werte der Lokomotivführer nur unwesentlich auf sehr niedrigem Niveau unterscheiden, gilt bei den Zugbegleitern, dass die Kollegen des Regionalverkehrs eine minimal bessere Nachbetreuung nach Angriffsereignissen erleben, insbesondere bei den S-Bahnen. Gut sind die Werte aber auch hier nicht.

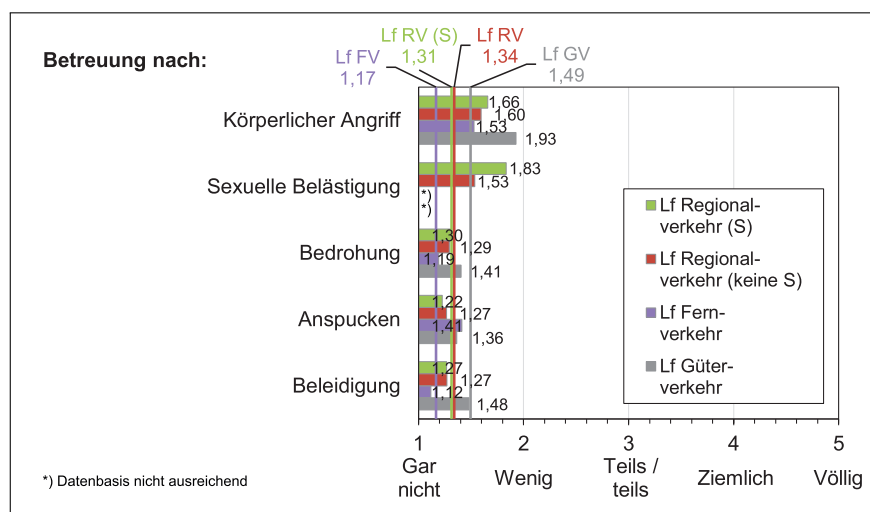


Abbildung 3.35: Umfang der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Lokomotivführern nach Transportbereich

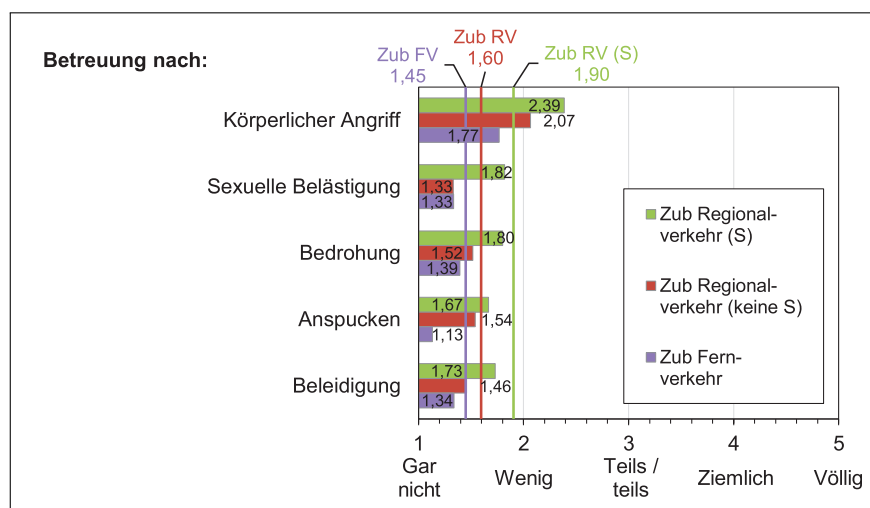


Abbildung 3.36: Umfang der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Zugbegleitern nach Transportbereich

Die Wichtigkeit der Nachbetreuung wird bei den Lokomotivführern des Regionalverkehrs (S-Bahnen) und des Fernverkehrs etwas höher als im Güter- und Regionalverkehr (keine S-Bahnen) angesehen, bei den Zugbegleitern sehen beide Regionalverkehrsgruppen eine sehr hohe Wichtigkeit der Nachbetreuung nach Angriffs-Ereignissen (vergleiche **Abbildung 3.37** und **Abbildung 3.38**). Die Kollegen des Fernverkehrs benennen diese Wichtigkeit ebenfalls bereits hoch.

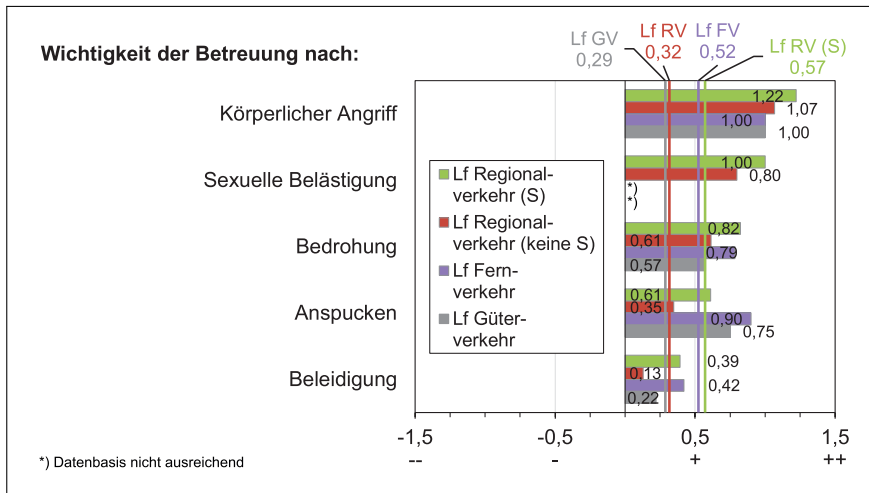


Abbildung 3.37:
Wichtigkeit der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Lokomotivführern nach Transportbereich

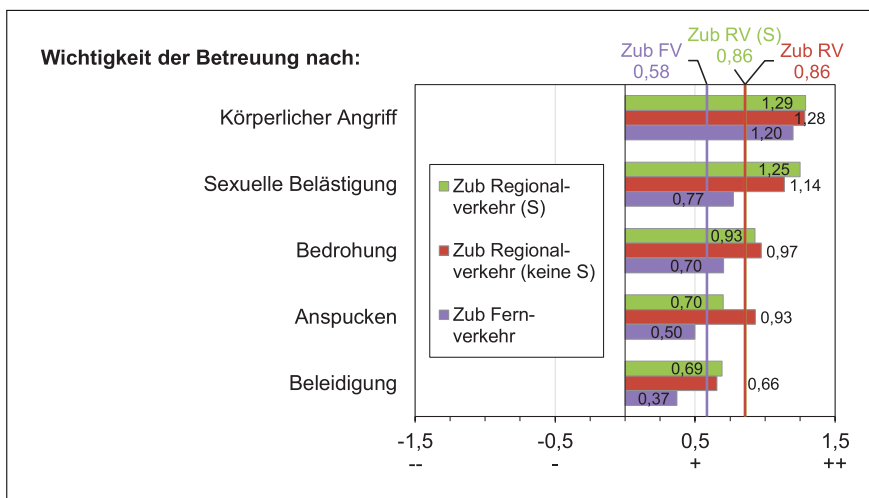


Abbildung 3.38:
Wichtigkeit der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Zugbegleitern nach Transportbereich

Die Einschätzungen bezüglich der Betreuung nach Ereignissen der Kategorien „**Unfall**“ und „**Wahrnehmung**“ unterscheiden sich hingegen nicht wesentlich zwischen den Transportbereichen. Die Zugbegleiter im Fernverkehr erleben tendenziell eine etwas bessere Nachbetreuung nach Unfall-Ereignissen, die Zugbegleiter des Regionalverkehrs (S-Bahnen) minimal positivere Nachsorge nach Wahrnehmungs-Ereignissen.

Auch die genannten Wichtigkeiten unterscheiden sich zwischen den verschiedenen Transportbereichen nicht wesentlich. Die berufsgruppenspezifischen Werte gelten somit für alle Transportbereiche gleichermaßen.

3.3.6 Nachsorge-Angebote nach Berufsgruppe und Arbeitgeber

Abbildung 3.39 und **Abbildung 3.40** zeigen die arbeitgeberspezifische Bewertung der Nachsorge-Angebote nach Angriffs-Ereignissen, wieder für Lokomotivführer und Zugbegleiter getrennt. Während die Lokomotivführer der Wettbewerbsbahnen die Nachsorge minimal positiver bewerten als ihre Kollegen der DB-Arbeitgeber, zeigt sich bei den Zugbegleitern kein Unterschied. Grundsätzlich sind aber alle Urteile im sehr negativen Skalenbereich.

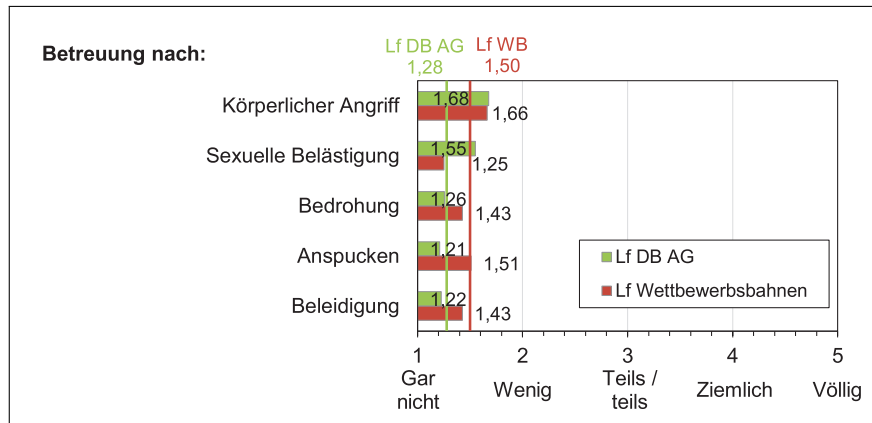


Abbildung 3.39:
Umfang der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

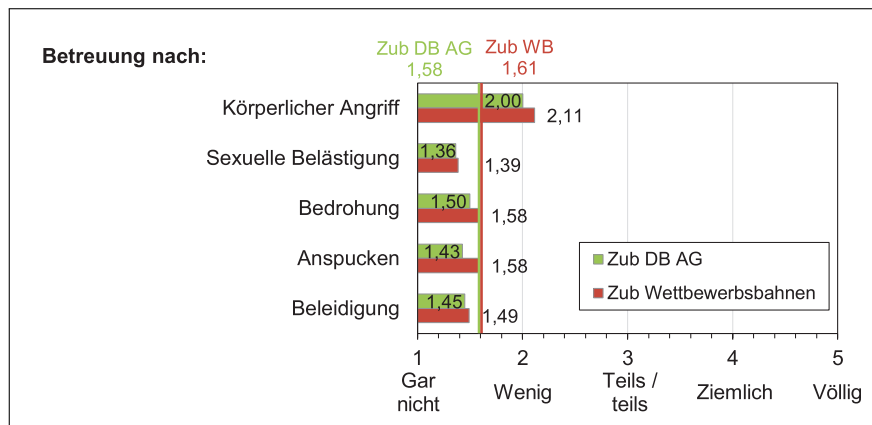


Abbildung 3.40:
Umfang der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

Die Wichtigkeit der Nachbetreuung wird von den DB-Lokomotivführern entsprechend etwas höher bewertet als von den Kollegen der Wettbewerbsbahnen (vergleiche **Abbildung 3.41**). Der größte Unterschied zwischen den beiden Gruppen betrifft das Ereignis „Sexuelle Belästigung“, wobei auch die Lokomotivführer der Wettbewerbsbahnen die Wichtigkeit der Nachsorge schon hoch einschätzen.

Die Zugbegleiter beider Arbeitgeber-Gruppen schätzen die Wichtigkeit der Nachsorge bezüglich Angriffs-Ereignissen identisch als sehr hoch ein (vergleiche **Abbildung 3.42**).

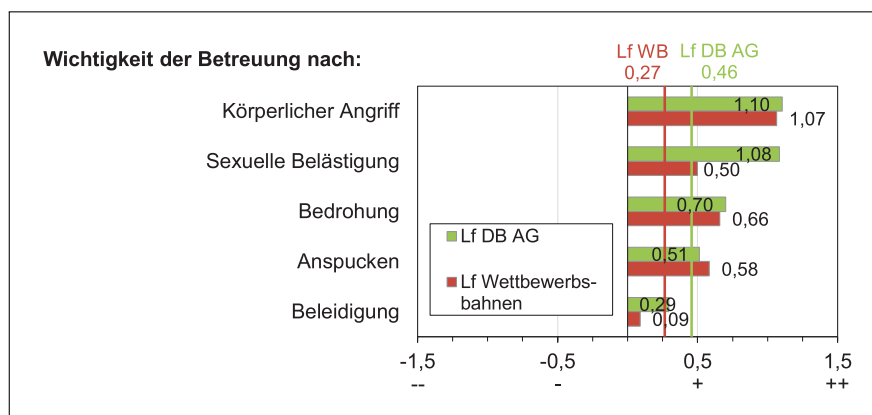


Abbildung 3.41:
Wichtigkeit der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

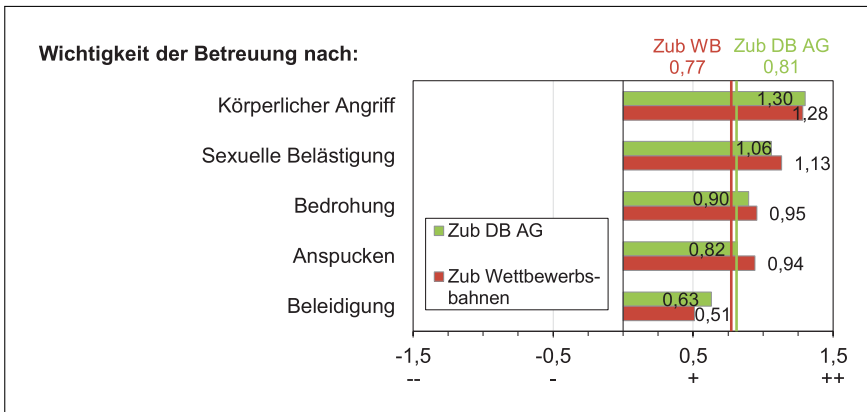


Abbildung 3.42:
Wichtigkeit der Nachsorge nach **Angriffs**-Ereignissen von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

Die Einschätzungen der Betreuung nach Unfall-Ereignissen liegen bei den Lokomotivführern zwischen den verschiedenen Arbeitgebern bei einzelnen Ereignissen teilweise deutlich auseinander (vergleiche **Abbildung 3.43**). So fühlen sich die Lokomotivführer der Wettbewerbsbahnen im Nachgang von Ereignissen wie „Personenunfällen“, dem „Auffinden von Toten / Schwerverletzten“ und dem „Beobachten von tödlichen Unfällen“ mit „Ziemlich“ deutlich besser betreut als die Lokomotivführer der DB AG.

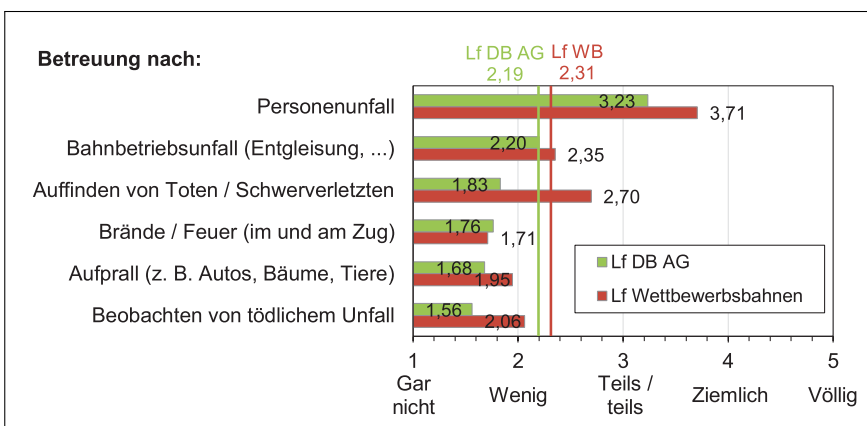


Abbildung 3.43:
Umfang der Nachsorge nach **Unfall**-Ereignissen von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

Bei den Zugbegleitern sind die Unterschiede nicht so deutlich und in Summe unterscheiden sich die Urteile nach den verschiedenen Arbeitgeber-Gruppen nicht wesentlich (vergleiche **Abbildung 3.44**).

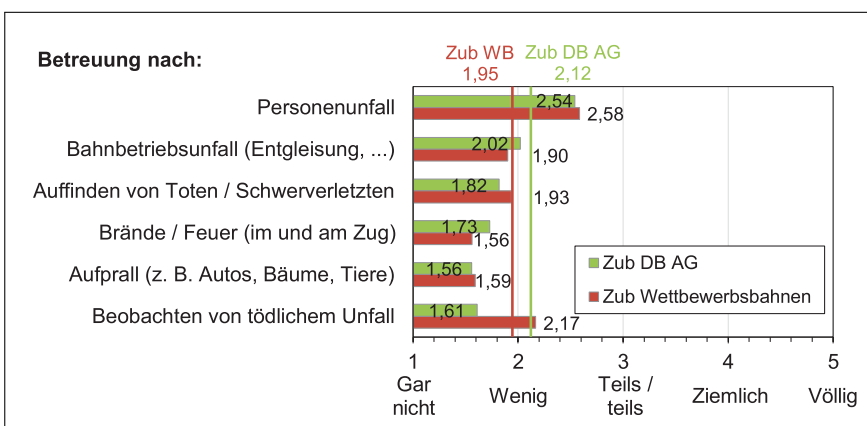


Abbildung 3.44:
Umfang der Nachsorge nach **Unfall**-Ereignissen von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

Die Wichtigkeitseinschätzungen bezüglich der Unfall-Nachsorge unterscheiden sich wiederum nicht nach Arbeitgeber und werden deshalb nicht dargestellt.

Auch zu Ereignissen der Kategorie „**Wahrnehmung**“ wird die Nachsorge von den Lokomotivführern der Wettbewerbsbahnen etwas besser beurteilt als von ihren Kollegen bei der DB AG (vergleiche **Abbildung 3.45**). Trotzdem liegt das Gesamturteil zwischen „Gar nicht“ bis „Wenig“. Bei den Zugbegleitern liegt das Urteil einheitlich auf gleich niedrigem Niveau (vergleiche **Abbildung 3.46**).

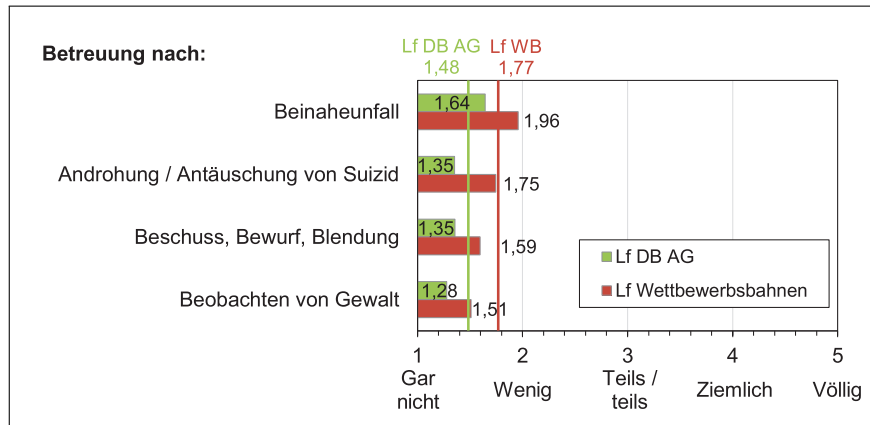


Abbildung 3.45:
Umfang der Nachsorge nach **Wahrnehmungs-**Ereignissen von Lokomotivführern nach Arbeitgeber

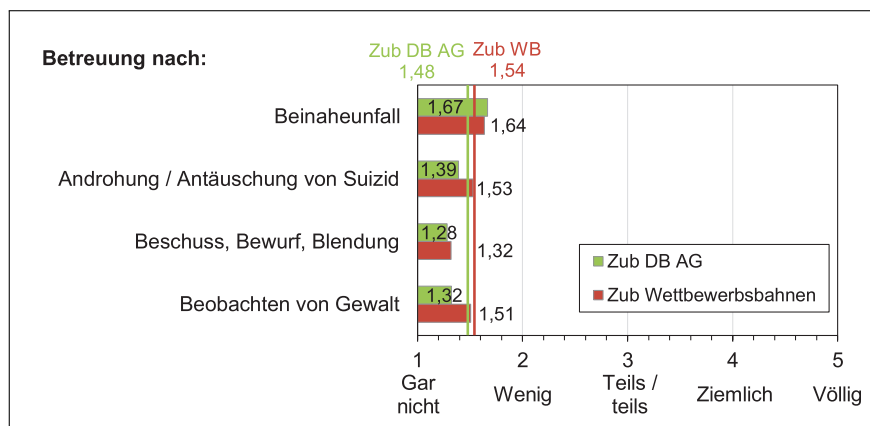


Abbildung 3.46:
Umfang der Nachsorge nach **Wahrnehmungs-**Ereignissen von Zugbegleitern nach Arbeitgeber

Bezüglich der Einschätzung der Wichtigkeit der Betreuung nach Wahrnehmungs-Ereignissen finden sich keine Unterschiede zwischen den Arbeitgebern (ohne Grafik).

3.4 Ablösung, Wissen zu Hilfe-Angeboten und Angebote für Angehörige

Über die ereignisbezogenen Nachsorge-Angebote hinausgehend wurden konkrete Angebote zur Nachbetreuung abgefragt, wie etwa „Ablösung vom Dienst“ oder „Hilfemaßnahmen durch den Arbeitgeber innerhalb von zwei Stunden“. Hierbei hatten die Befragten die Möglichkeit anzugeben, ob sie dieses Angebot „Automatisch“, „Auf Wunsch“ oder „Gar nicht“ erhalten. Auch hier konnten die Befragungsteilnehmer aus ihrer Sicht die Wichtigkeit der beiden Nachbetreuungsangebote bezüglich der einzelnen Ereignisse angeben.

Darüber hinaus wurde der Kenntnisstand der Beschäftigten zu bestehenden Hilfsangeboten und zu erforderlichen Schritten im Nachgang von belastenden Ereignissen erfasst. Zudem wurde abgefragt, ob es im Unternehmen Informationen und Beratungsleistungen für Angehörige gibt.

3.4.1 Ablösung nach Berufsgruppen

Abbildung 3.47 zeigt die Antwortverteilungen der Lokomotivführer, **Abbildung 3.48** die Ergebnisse der Zugbegleiter bezüglich der Ablösung vom Dienst nach dem Erleben von Ereignissen der drei gewählten Kategorien „Angriff“, „Unfall“ und „Wahrnehmung“.

Über alle Einzelereignisse ist auffällig, dass automatische Ablösung – wenn überhaupt – fast ausschließlich nach den Unfall-Ereignissen berichtet wird. In substantieller Häufigkeit erleben lediglich die Lokomotivführer bei „Personenunfall“ und „Bahnbetriebsunfall“ eine automatisch erfolgende Ablösung.

Der Vergleich der Berufsgruppen zeigt keine wesentlichen Unterschiede zwischen Lokomotivführern und Zugbegleitern, einzige Ausnahme bilden die „Personenunfälle“. Bei den Zugbegleitern fällt hier die Kategorie „Automatische Ablösung“ deutlich kleiner aus, sie können nach diesem Ereignis aber dennoch in substantiellem Anteil „auf Wunsch“ abgelöst werden.

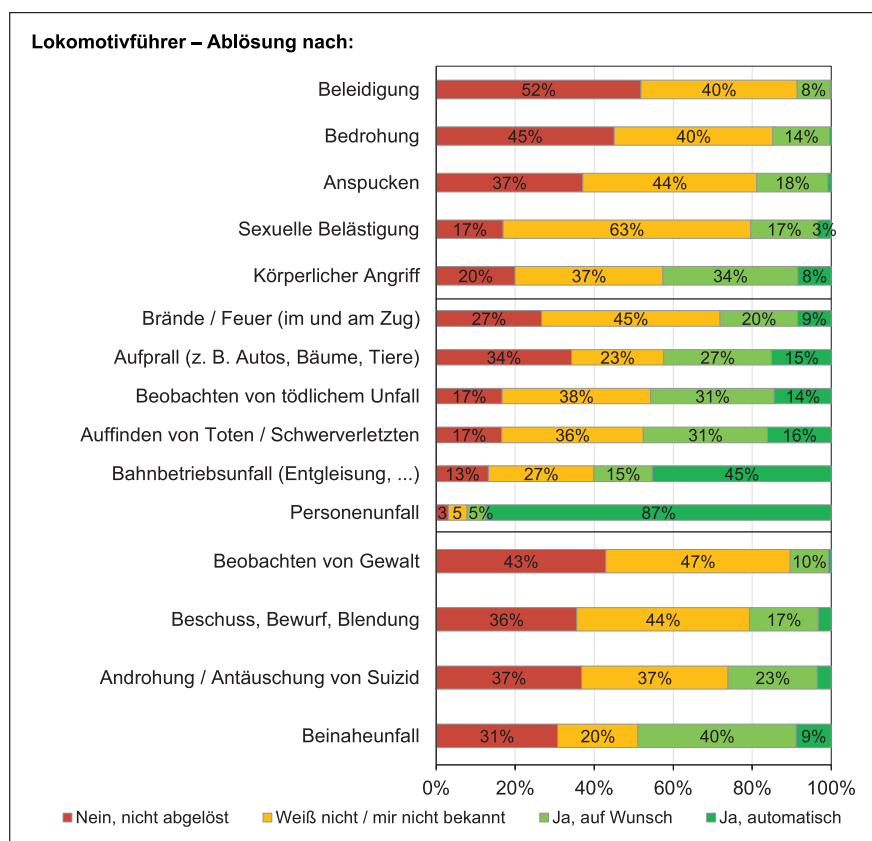


Abbildung 3.47:
Ablösung nach **Angriffs-, Unfall- und Wahrnehmungs-**Ereignissen bei Lokomotivführern

Insgesamt wird die Antwortkategorie „Ablösung auf Wunsch“ in den einzelnen Ereignissen zwischen circa zehn und 40 % angegeben. Damit überwiegt bei vielen Ereignissen die Antwort „Nein, keine Ablösung“, wobei grundsätzlich auffällig ist, dass die Kategorie „Weiß nicht / mir nicht bekannt“ fast durchweg in bedeutsamen Größen genannt wurde. Das lässt auf eine **große Unwissenheit** bezüglich der Ablösung nach belastenden Ereignissen schließen. So geben fast 40 % der Zugbegleiter an, nicht zu wissen, ob nach sexueller Belästigung eine Ablösung in Anspruch genommen werden kann.

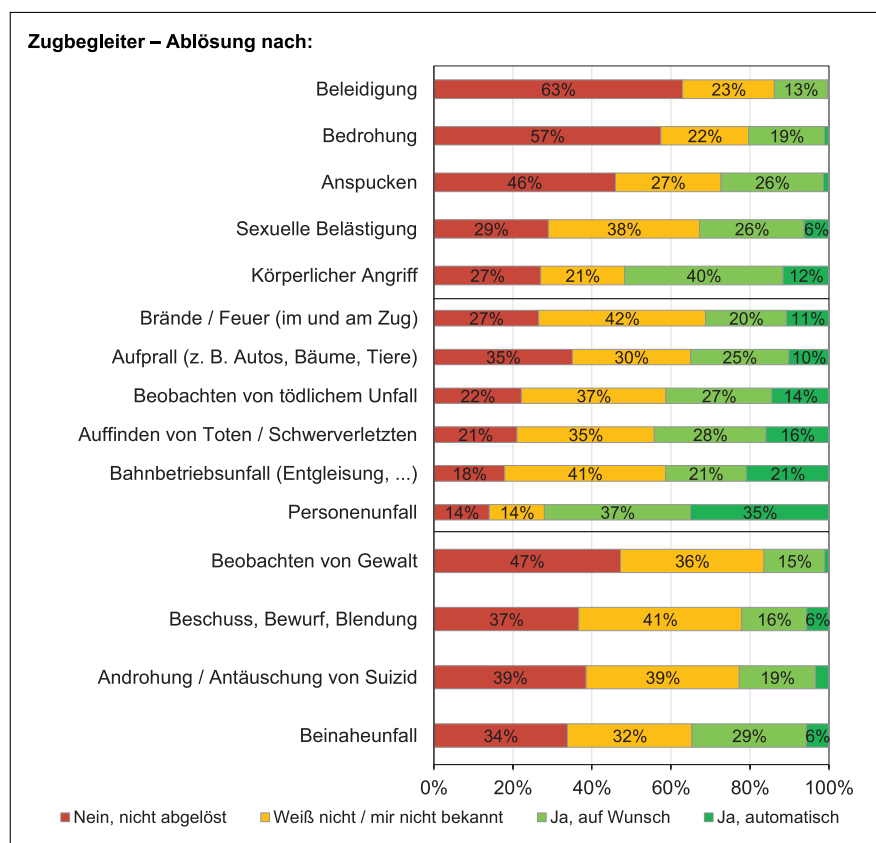


Abbildung 3.48:
Ablösung nach **Angriffs-, Unfall- und Wahrnehmungs-**Ereignissen bei Zugbegleitern

3.4.2 Ablösung innerhalb von zwei Stunden

Bezüglich der Ablösung wurde ferner erfasst, wenn denn eine Ablösung stattfindet, inwieweit diese innerhalb von zwei Stunden erfolgt. Die entsprechenden Antwortverteilungen fallen zwar durchweg etwas niedriger aus als die Antwortverteilungen zu Ablösung im Allgemeinen, sind jedoch vom Verteilungsmuster her nahezu identisch. Daher kann verallgemeinernd die Aussage abgeleitet werden, dass wenn Ablösung stattfindet, diese in den meisten Fällen innerhalb von zwei Stunden erfolgt.

3.4.3 Wichtigkeit der Ablösung

Die Darstellung der erlebten Wichtigkeit der Ablösung vom Dienst nach belastenden Ereignissen der drei Kategorien „**Angriff**“, „**Unfall**“ und „**Wahrnehmung**“ erfolgt wieder berufsgruppenspezifisch. **Abbildung 3.49** gibt die Wichtigkeit der Ablösung nach Angriffs-Ereignissen für Lokomotivführer und die Zugbegleiter wieder. Es zeigt sich, dass der Wunsch nach Ablösung nach Angriffsereignissen bei den Zugbegleitern bei allen Einzelereignissen deutlich ausgeprägter als bei den Lokomotivführern ist. Am deutlichsten ist der Wunsch nach Ablösung bei beiden Berufsgruppen nach „Körperlichem Angriff“. Die Zugbegleiter wünschen sich darüber hinaus auf ähnlich hohem Niveau eine Ablösung nach „Sexueller Belästigung“.

Geschlechterspezifisch gibt es bezüglich der Einschätzung der Wichtigkeit keine wesentlichen Unterschiede, daher wird auf eine separate Darstellung nach Geschlecht verzichtet. Einzige Ausnahme stellt das Ereignis „Sexuelle Belästigung“ dar. Hier äußern in beiden Berufsgruppen deutlich mehr Frauen den Wunsch nach Ablösung als ihre männlichen Kollegen. Allerdings ist auch

hier der Geschlechtereffekt wieder geringer als der Berufsgruppeneffekt. Die männlichen Zugbegleiter wünschen sich dringender Ablösung nach derartigen Ereignissen als die Lokomotivführerinnen.

Das Thema „Sexuelle Belästigung“ betrifft also wie alle anderen Angriffs-Ereignisse grundsätzlich Zugbegleiter stärker als Lokomotivführer, das Thema bildet aber dahingehend eine Ausnahme, dass in beiden Gruppen jeweils die Frauen stärker als die Männer betroffen sind.

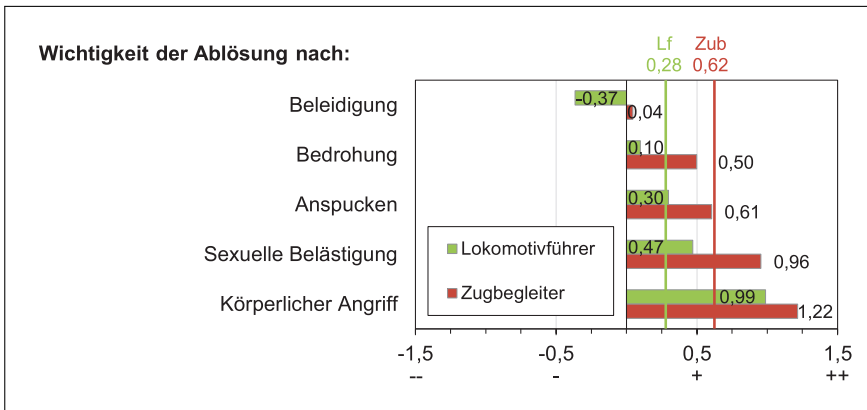


Abbildung 3.49:
Wichtigkeit der Ablösung
nach **Angriffs**-Ereignissen
nach Berufsgruppe

Abbildung 3.50 berichtet den Wunsch nach Ablösung nach Unfall-Ereignissen. Hier zeigen sich nur unwesentliche Unterschiede zwischen den Berufsgruppen. Insgesamt wird die Wichtigkeit der Ablösung bei allen Unfall-Ereignissen als hoch bis sehr hoch eingeschätzt. An höchster Stelle steht das Einzel-Ereignis „Personenunfall“.

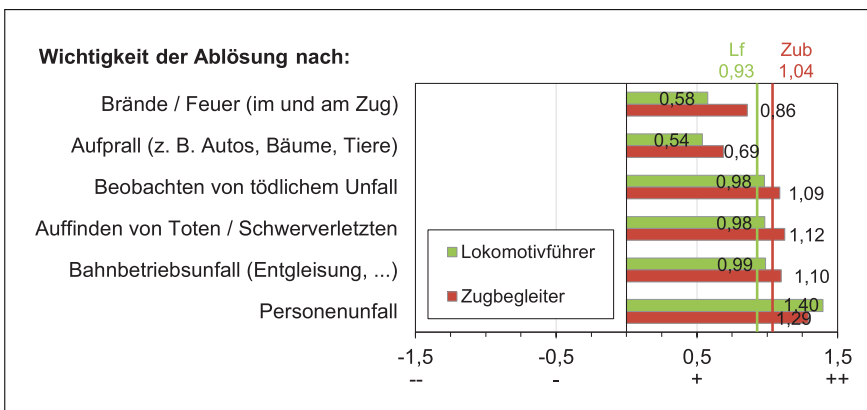


Abbildung 3.50:
Wichtigkeit der Ablösung
nach **Unfall**-Ereignissen
nach Berufsgruppe

Die eingeschätzte Wichtigkeit der Ablösung nach Wahrnehmungs-Ereignissen der beiden Berufsgruppen ist in **Abbildung 3.51** wiedergegeben. Von den Zugbegleitern wird die Wichtigkeit der Ablösung nach Wahrnehmungs-Ereignissen zwar noch hoch, aber doch deutlich niedriger als die anderen beiden Ereignis-Kategorien eingeschätzt.

Absolut betrachtet bewerten die Lokomotivführer die Wichtigkeit der Ablösung nach dieser Ereigniskategorie identisch zu den Zugbegleitern, allerdings fällt auf, dass ihnen die Ablösung nach Wahrnehmungs-Ereignissen noch wichtiger ist, als die Ablösung nach Angriffs-Ereignissen. Den Zugbegleitern ist hingegen die Ablösung nach Angriffs-Ereignissen wichtiger als nach Wahrnehmungs-Ereignissen. In beiden Gruppen nimmt die Ablösung nach Unfall-Ereignissen den höchsten Wert bei der Wichtigkeit ein.

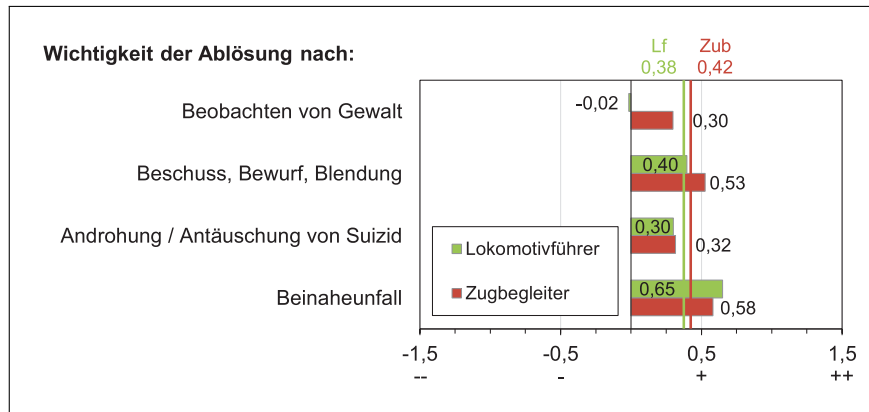


Abbildung 3.51:
Wichtigkeit der Ablösung
nach **Wahrnehmungs-**
Ereignissen nach Berufs-
gruppen

3.4.4 Wissen zu Hilfe-Angeboten

Abbildung 3.52 gibt die Befragungsergebnisse aller Teilnehmer bezüglich der Fragen wieder, wo im Bedarfsfall Hilfe und Unterstützung zu erhalten ist.

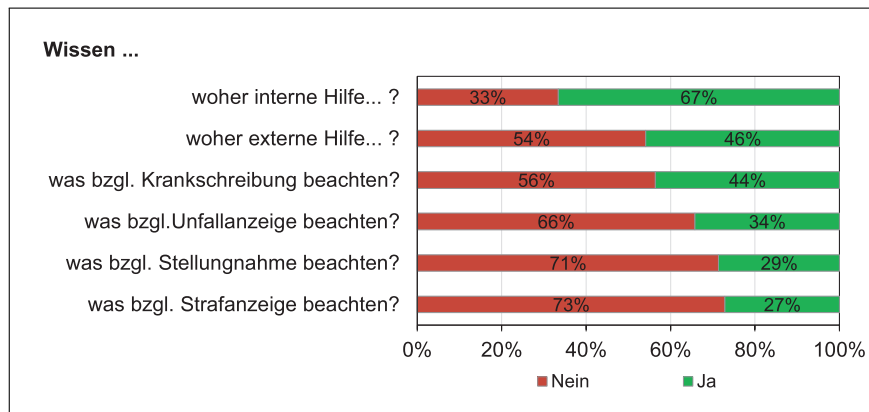


Abbildung 3.52:
Wissen zu Hilfe-Angeboten

Auch hier zeigt sich, dass bis auf die Frage nach interner Hilfe bei allen Fragen die Antwortkategorie „Nein“ überwiegt. Das spiegelt eine große Unwissenheit und auch Unsicherheit im Vorgehen nach belastenden Ereignissen wieder. Das gilt gleichermaßen in Bezug auf gesundheitliche als auch juristische Fragestellungen nach belastenden Ereignissen. Dies bestätigt sich auch bei der Frage, ob es im Bedarfsfall Hilfeangebote für Familienangehörige gibt. Mehr als zwei Drittel aller Befragungsteilnehmer geben hier „Weiß nicht / mir nicht bekannt“ an (vergleiche **Abbildung 3.53**)

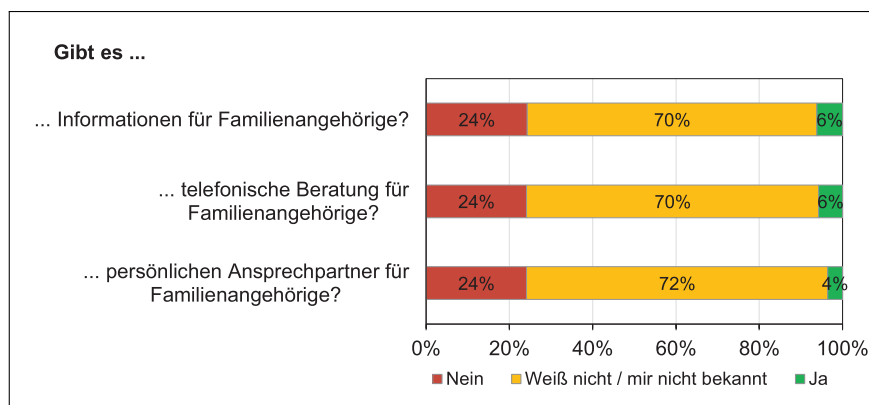


Abbildung 3.53:
Angebot für Angehörige

3.4.5 Abschließende Bewertung der Nachsorge-Qualität

Am Ende des Fragen-Teils zur Nachsorge wurde im Fragebogen 2019 noch eine Gesamt-Bewertung der Nachsorge-Angebote des Arbeitgebers auf einer fünffachskalierten Antwortskala von „Mangelhaft“ bis „Sehr gut“ abgefragt. Da jedoch die Ergebnisse zum Umfang der erlebten Nachsorge berichten, dass derartige Nachsorge-Angebote überwiegend „Gar nicht“ bis „Nicht besonders gut“ wahrgenommen werden, erübrigt sich im Grunde die Frage nach der entsprechenden Qualität. Die Antworten auf diese Frage liefern keine grundsätzlich andere Einschätzung als die bisherigen Fragen zum Umfang der Nachsorge-Angebote. Daher werden hier nur die Ergebnisse der Gesamtstichprobe dargestellt.

Für jedes einzelne der 15 betrachteten Ereignisse der drei Kategorien „Angriff“, „Unfall“ und „Wahrnehmung“ ist die niedrigste Stufe „Mangelhaft“ die jeweils häufigste Antwortkategorie bezüglich der erlebten Nachsorge-Qualität.

Abbildung 3.54 stellt die erlebte Nachsorge-Qualität nach Angriffs-Ereignissen dar. Von allen drei Ereignisarten schneidet die Angriffs-Kategorie am negativsten ab. Durchweg mindestens 80 % aller Befragten, die Angriffs-Ereignisse erlebt haben, benoten die anschließende Nachsorge durch ihre Arbeitgeber als „Mangelhaft“ oder nur „Ausreichend“.

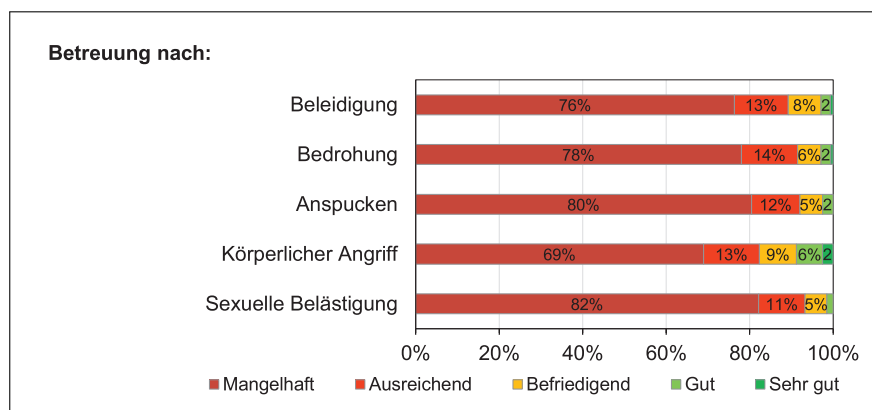


Abbildung 3.54:
Erlebte Nachsorge-Qualität
nach **Angriffs**-Ereignissen

Abbildung 3.55 liefert die Ergebnisse der Unfall-Ereignisse, die im Vergleich der Kategorien wieder am besten abschneiden. Die Nachbetreuung nach den Einzelereignissen „Personenunfall“ und „Bahnbetriebsunfall“ wird zwar insgesamt am positivsten bewertet, trotzdem beschreibt nur ein Drittel („Personenunfälle“) beziehungsweise ein Viertel („Bahnbetriebsunfall“) aller Befragten die Nachsorge nach solchen Ereignissen als „Gut“ oder „Sehr gut“.

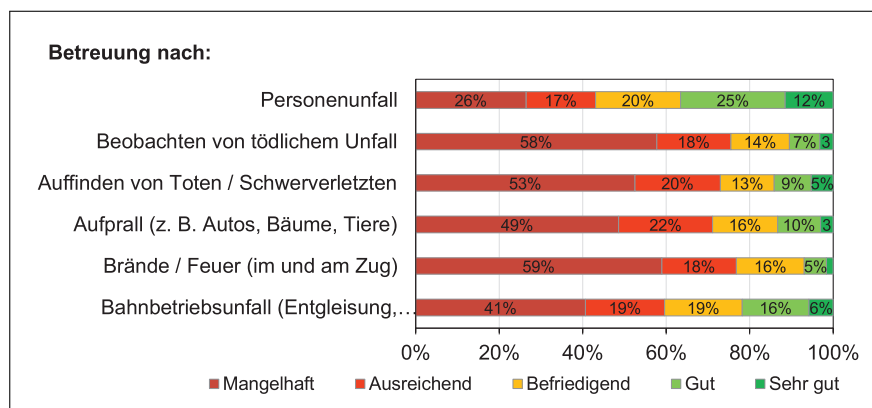


Abbildung 3.55:
Erlebte Nachsorge-Qualität
nach **Unfall**-Ereignissen

Abbildung 3.56 berichtet abschließend die Einschätzung der Nachsorge-Qualität nach Wahrnehmungs-Ereignissen. Diese Kategorie schneidet etwas besser als die Bewertung der Nachsorge nach Angriffs-Ereignissen, aber schlechter als diejenige bezüglich Unfall-Ereignissen ab. Insgesamt betrachtet sind die negativen Antwortkategorien deutlich im Vordergrund.

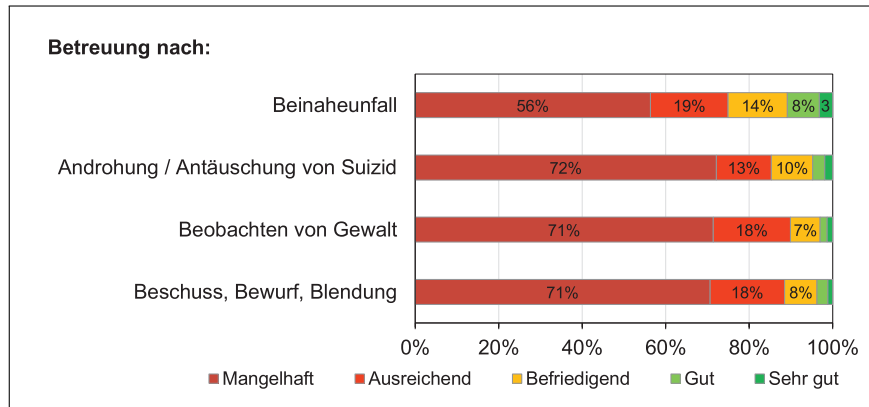


Abbildung 3.56:
Erlebte Nachsorge-Qualität
nach **Wahrnehmungs-**
Ereignissen

3.5 Zusammenfassung

3.5.1 Präventions-Angebote

Insgesamt haben die hier berichteten Ergebnisse zur erlebten Vorbereitung auf belastende Ereignisse durch die Arbeitgeber ein sehr ernüchterndes Bild geliefert. Im Vergleich der drei Ereigniskategorien wurden die Vorsorge-Angebote bezüglich „Unfällen“ zwar noch am besten beurteilt, dennoch fällt dieses in Bezug auf den gesamten Umfrageteil zur Prävention „beste Urteil“ trotzdem gerade einmal in die Kategorie „Nicht besonders gut“ bis „Mittelmäßig“.

Bei detaillierter Betrachtung der Präventions-Ansätze nach Berufsgruppe, Geschlecht, Transportbereich und Arbeitgeber wurden an verschiedenen Stellen kleinere Unterschiede deutlich. So erleben etwa die Zugbegleiter etwas bessere Vorsorge-Maßnahmen bezüglich der Angriffs-Ereignisse, dies insbesondere im Regionalverkehr und bei den Wettbewerbsbahnen. Trotzdem darf dieser „kleine Lichtblick“ nicht über das nach wie vor desaströse Gesamtbild bezüglich der Einschätzung der Vorbereitung auf belastende Ereignisse aller drei Kategorien hinwegtäuschen.

Die jeweils abgegebenen spezifischen Einschätzungen bezüglich der Wichtigkeit der Vorbereitung auf die Ereignisse der drei Kategorien haben durchweg hohe bis sehr hohe Bedarfe aus Sicht der Beschäftigten aufgezeigt, denen das aktuell gegenüberstehende Angebot offensichtlich nicht entspricht.

Insbesondere gilt es, dem deutlich höheren Bedarf der Vorbereitung auf Ereignisse der Kategorie „Angriffe“ seitens der Zugbegleiter besser gerecht zu werden. Bezüglich des Einzelereignisses „Sexuelle Belästigung“ ist dabei zusätzlich noch der geschlechterspezifischen weiteren Zuspitzung Rechnung zu tragen. Vor allem die Zugbegleiterinnen messen der Vorbereitung eine sehr hohe Wichtigkeit bei.

3.5.2 Zusammenfassung Nachsorge-Angebote

Auch bezüglich der erlebten Nachsorge durch die Arbeitgeber nach belastenden Ereignissen fällt das Gesamturteil äußerst negativ aus. Das beste, in Bezug auf diesen Umfrageteil abgegebene Einzelurteil bezüglich des erlebten Umfangs an Nachsorge betrifft die Ereignisse „Personenunfall“ und „Bahnbetriebsunfall“. Es erreicht trotzdem gerade einmal ein „Teils / teils“. In den anderen beiden Ereignis-Kategorien „Angriff“ und „Wahrnehmung“ findet aus Sicht der Befragten im Grunde bis auf einzelne Ausnahmen keine substanzielle Nachsorge statt. Demgegenüber steht die Einschätzung der Wichtigkeit der Nachsorge nach den belastenden Ereignissen aller Kategorien, die durchweg als „Hoch“ bis „Sehr hoch“ angegeben wird.

Als Fazit muss also auch beim Thema der Nachbetreuung nach belastenden Ereignissen **aktuell von einem Missverhältnis zwischen dem vorhandenen Angebot der Arbeitgeber und dem tatsächlichen Bedarf seitens der Beschäftigten** ausgegangen werden.

Die identifizierten berufsgruppenspezifischen Besonderheiten bezüglich der Nachsorge-Angebote decken sich inhaltlich grundsätzlich mit den Ergebnissen zur Prävention. Zugbegleiter legen bei der Nachsorge genau wie bei der Prävention den Fokus deutlich stärker auf die Angriffs-Ereignisse. Insbesondere betrifft das den Regionalverkehr und geschlechterspezifisch noch einmal verstärkt das Einzelereignis „Sexuelle Belästigung“.

Generell scheinen die Wettbewerbsbahnen beim Thema Nachbetreuung von belastenden Ereignissen in allen drei Ereigniskategorien etwas besser aufgestellt zu sein, als die DB-Bereiche. Trotzdem weichen auch hier die Einschätzungen der Beschäftigten weit von den berichteten Wichtigkeiten ab.

3.5.3 Zusammenfassung Ablösung, Wissen zu Hilfe- und Angehörigen-Angeboten

Die Befragungsergebnisse zum Thema Ablösung haben ergeben, dass eine „Automatische Ablösung“ mehrheitlich nur beim Ereignis „Personenunfall“ vorkommt. „Ablösung auf Wunsch“ ist – wenn sie denn überhaupt gegeben ist, eher nur bei den offensichtlich schwerwiegenden Einzel-Ereignissen wie „Körperlicher Angriff“ oder „Beinaheunfall“ möglich.

Bezüglich der Einschätzung der Wichtigkeit einer Ablösung nach den bestimmten Ereignissen ergaben sich sehr differenzierte Ergebnisse. Ablösung nach Unfall-Ereignissen wird von allen Berufsgruppen weitestgehend als gleich wichtig angesehen. Bei den Zugbegleitern folgt dann die Kategorie der „Angriffe“, bei den Lokomotivführern sind es die „Wahrnehmungs-Ereignisse“.

Sowohl in Bezug auf die Ablösung nach belastenden Ereignissen als auch bei den Themen bezüglich „Wissen zu Hilfe-Angeboten“ fielen jeweils die hohen Nennungen der Antwortkategorie „Weiß nicht / mir nicht bekannt“ auf. Das lässt insgesamt auf eine **große Unwissenheit und Unsicherheit** schließen, wobei es im konkreten Ernstfall keinen Unterschied machen dürfte, ob es tatsächlich „keine Hilfe-Angebote gibt“ oder man „nur nicht weiß“, ob es Hilfe-Angebote gibt. So oder so ist die aktuelle Situation nicht optimal und entspricht ebenfalls den Ergebnissen zur Vorsorge. Eine gut funktionierende Vorbereitung auf die belastenden Ereignisse ließe sich auch daran erkennen, dass die Beschäftigten genau wissen, wie und wo sie im Ernstfall Hilfe bekommen können.

3.5.4 Gesamtfazit und Strategieempfehlung Vorbereitung und Nachsorge

Insgesamt besteht vor dem Hintergrund der hier dargestellten Ergebnisse deutlicher Handlungsbedarf, um Umfang und Qualität der Vorbereitungs- und Nachsorge-Angebote zu belastenden Ereignissen so zu verbessern, dass sie dem aus Sicht des Zugpersonals hohen Bedarf gerecht werden.

Aber wie kann dazu innerbetrieblich vorgegangen werden? Wie in der Einleitung zu diesem Kapitel bezüglich der allgemeinen Arbeitsschutz-Strategien zur Entwicklung von Maßnahmen im Rahmen von Gefährdungsbeurteilungen dargestellt, handelt es sich bei sämtlichen Vorbereitungs- und Nachsorge-Angeboten zu belastenden Ereignissen um Ansätze der Sekundärstrategie. Diese dürfen die primäre Vermeidung der zu Grunde liegenden Gefährdungsquellen nicht ersetzen, sondern nur ergänzen. Selbstverständlich ist es positiv zu bewerten, wenn beispielsweise ein Zugbegleiter kompetent darauf vorbereitet ist, wie er in der Nacht in einem fast leeren Zug richtig auf einen aggressiven Fahrgast reagiert. Trotzdem wäre es deutlich besser, in der konkreten Situation erst gar nicht auf sich alleine gestellt zu sein, sondern entweder mindestens zu zweit unterwegs zu sein oder wenigstens Sicherheitskräfte „in realistischer Reichweite“ – also in unmittelbarer Rufweite zu haben. An dieser Stelle wird die schwierige Abwägung zwischen wirtschaftlichen Interessen und dem mit der Fürsorgeverpflichtung der Arbeitgeber korrespondierenden sowie gesetzlich verbrieften umfassenden Recht auf sichere Arbeitsbedingungen deutlich.

In jedem einzelnen Bahn-Unternehmen sind die Akteure des betrieblichen Arbeitsschutzes in der Pflicht, ein konkret auf den Bedarf ihrer Beschäftigten zugeschnittenes **strukturiertes Konzept zu Vorsorge- und Nachsorge-Angeboten bezüglich belastender Ereignisse zu entwickeln, nachhaltig bereitzustellen und kontinuierlich zu evaluieren**. Der Anspruch an dieses Konzept sollte so hoch gefasst sein, dass möglichst kein Beschäftigter in seinem Arbeitsalltag unvorbereitet von einem belastenden Ereignis getroffen wird, sondern sich der „richtigen Bewältigung von derartigen Ausnahmesituationen“ grundsätzlich gewachsen sieht.

Bei der inhaltlichen Ausgestaltung des Konzepts können und sollen bereits bestehende Konzepte aufgegriffen werden – beispielsweise etwa das „Konzept – Betreuung vor und nach belastenden Ereignissen“ der GDL, welches einen 16-Punkte-Plan vorschlägt¹.

In den meisten Unternehmen werden unterschiedlich ausgeprägte Ansätze derartiger Konzepte bereits existieren. Aber vor dem Hintergrund der in diesem Bericht dargestellten sehr negativen Einschätzungen der Beschäftigten zum gegenwärtigen Status stellt sich die Frage, was die wesentlichen Stellschrauben für den Erfolg derartiger Konzepte sind?

Innerbetriebliche Verantwortung wahrnehmen

Die innerbetrieblichen Akteure des Arbeitsschutzes, zu denen auch die Betriebsräte zählen, sind nicht nur verantwortlich für die Zusammenstellung des konkreten Katalogs an Vorbereitungs- und Nachsorge-Angeboten. Ihnen obliegt auch die Aufgabe, die Zugänglichkeit zu diesen Angeboten – inklusive der Aufforderung zu regelmäßigen Auffrischungen – sowie eine gute Vernetzung von Betroffenen und Hilfeleistern durch eine **weithin sichtbare und bekannte „Innerbetriebliche Zuständigkeit“** sicherzustellen.

¹ <https://www.gdl.de/Service/Ratgeber-1516788986>

Da sehr viele verschiedene Akteure bei diesen Themen beteiligt sind, besteht eine große Gefahr der Verantwortungsdiffusion, verbunden mit diversen Optionen des „bequemen“ Wegdelegierens derartiger Fälle an organisationsexterne Stellen „... irgendwer wird sich schon kümmern...“. Es darf aber nicht übersehen werden, dass die arbeitsschutzgesetzliche Fürsorgepflicht eindeutig innerhalb des Betriebs auf Seiten des Arbeitgebers verankert ist. Das erfordert als Grundvoraussetzung, dass diese lokale Verantwortlichkeit des Arbeitgebers eingefordert und wahrgenommen wird.

Vermittlerrolle der Führungskräfte

Neben der institutionellen Abbildung des Vorsorge- und Nachsorge-Angebots sind die **Führungskräfte die wesentlichen Vermittler zwischen Angebot und Bedarf**. Ihnen obliegt es, nicht nur Defizite in der Vorbereitung auf zukünftig wahrscheinliche belastende Ereignisse bei allen ihren Untergebenen zu erkennen und entsprechend gegenzusteuern, sondern auch nach dem konkreten Auftreten als vertrauensvoller und gleichermaßen kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

Dieser höchste Anspruch an die Führungskräfte stößt in der betrieblichen Realität leider nur zu schnell an Grenzen. Wenn die Führungskräfte als Vermittler für Vor- und Nachsorge „funktionieren“ sollen, müssen sie einerseits selbst bezüglich des Vor- und Nachsorge-Angebots entsprechend gut geschult sein. Andererseits erfordert die gewissenhafte Ausübung dieser Fürsorgepflicht auch eine entsprechend große Nähe zwischen Führungskraft und allen zu führenden Mitarbeitern. Die Führungskraft wird in den allermeisten Fällen nie live dabei sein, wenn einer ihrer Mitarbeiter ein belastendes Ereignis erlebt. Demnach wird sie es immer schwer haben, richtig einzuschätzen, ob und wie stark der jeweilige Mitarbeiter nach einem konkreten Ereignis wirklich betroffen ist. Wenn dann noch betriebliche Zwänge wie etwa eine angespannte Personalsituation die Handlungsmöglichkeiten der Führungskraft auf Dauer einschränken, ist leicht nachvollziehbar, warum manche Vorgesetzte auf die Schilderung einer Belastungssituation seitens eines Betroffenen allzu schnell mit Bagatellisierungen, wie etwa „... stell dich doch nicht so an...“ reagieren. Nachvollziehbar ist nicht gleichbedeutend mit entschuldigbar. Die Führungskräfte müssen die erforderlichen Kapazitäten tatsächlich auch zur Verfügung haben, um ihrer Vermittler-Rolle für Vorbereitungs- und Nachsorge-Angebote gerecht werden zu können. Es liegt also auch an den nächsthöheren Entscheidungsträgern in den Organisationen, einerseits die Vermittlung von Vorsorge- und Nachsorge-Angeboten durch die unmittelbaren Vorgesetzten einzufordern, aber gleichermaßen auch die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen sicherzustellen.

Inhaltliche Gestaltung des Vorsorge- und Nachsorge-Konzepts

Zur konkreten Ausgestaltung der Vorbereitungs- und Nachsorge-Angebote stehen vielfältige, bereits praxiserprobte Methoden zur Verfügung, auf die zurückgegriffen werden kann. Je nach konkretem Bedarf der verschiedenen Beschäftigtengruppen empfiehlt es sich für Betriebe, auf Grundlage der spezifischen Erkenntnisse dieses Berichts und **mit Beteiligung von entsprechenden Repräsentanten der Beschäftigtengruppen – etwa im Rahmen von Fokusgruppen –** für sie maßgeschneiderte Konzepte zu entwickeln.

Als Grundlage für Vorbereitungs-Angebote für Zugbegleiter bieten sich bezüglich Angriffs-Ereignissen etwa regelmäßige **Verhaltenstrainings** an, die Handlungskompetenzen zum deeskalierenden Umgang mit Bedrohungen, Verbalattacken oder auch physischen Angriffen trainieren. Lernziel ist dabei, sich nicht emotional in derartige Situationen „zu verstricken“, um in der Hitze des Gefechts auch tatsächlich keine Fehler zu begehen, die im Rahmen des Arbeitsverhältnisses vom Arbeitgeber nicht toleriert werden können. Auch zur Abwehr von sexuellen Belästigungen können derartige Trainings herangezogen werden, um dem Gefühl der Hilflosigkeit entgegenzuwirken.

Insbesondere für Lokomotivführer kann zur Vorbereitung auf Ereignisse, die mit negativen Wahrnehmungsprozessen assoziiert sind (zum Beispiel Beinaheunfällen, Antäuschung von Suizid oder Beobachten von Gewalt) auf **psychoedukative Trainings** aufgebaut werden, um den Betroffenen einen konstruktiven Umgang mit wiederkehrenden negativen psychischen Prozessen, hier sind vor allem mentale Bilder und Vorstellungen gemeint, zu ermöglichen.

Zu allen drei Ereignis-Kategorien sollten im Rahmen der Vorbereitungs-Maßnahmen auch praxistaugliche Materialien wie etwa **Checklisten** für den Ernstfall bereitgestellt werden, die kurz und knapp die wesentlichen Informationen zu den jeweiligen Szenarien enthalten.

Denn selbst wenn die Vorbereitung optimal verlaufen ist und bestenfalls in einer gewissen Regelmäßigkeit wiederholt wurde, wird sich nicht ausschließen lassen, dass die Beschäftigten früher oder später die verschiedenen Ereignisse in ihrem Berufsalltag erleben werden. Vor diesem Hintergrund müssen die existierenden **Nachsorge-Angebote im eingetretenen Ernstfall schnell und möglichst automatisch aktiviert** werden. Das obliegt der bereits angesprochenen „**Innerbetrieblichen Anlaufstelle**“, die den Betroffenen im Bedarfsfall je nach Szenario umfassend informieren und bei akutem Bedarf auch professionelle Hilfe vermitteln kann. Das könnte etwa nach körperlichem Angriff, sexueller Belästigung oder auch dem Erleben eines Personenunfalls der Fall sein. Professionelle Beratungsangebote im Nachgang solcher Ereignisse können negative psychische Folgen von Bedrohungen oder körperlichen Attacken reduzieren. Über erste Beratungsangebote hinaus können auch psychotherapeutische Angebote im Nachgang in die Wege geleitet werden, insbesondere infolge von Ereignissen mit hohem Traumatisierungspotenzial, wie etwa Personenunfälle oder das Beobachten von tödlichen Unfällen.

An dieser Stelle wurden nur exemplarisch einige Beispiele genannt, die im Rahmen einer innerbetrieblichen Entwicklung eines strukturierten Konzepts zu Vorsorge und Nachsorge von belastenden Ereignissen aufgegriffen werden können. Ein derartiges Konzept kann auch als konkrete Maßnahme im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung Psychische Belastung verstanden werden.

Die Verantwortlichen von Unternehmen können bei der Entwicklung derartiger Konzepte auf die Hilfe externer Arbeitspsychologen und Arbeitsmediziner zurückgreifen. Zusammenfassend betrachtet, bieten sich einige generelle, aber auch zielgruppenspezifische Ansatzpunkte, um die Prävention und Nachsorge im Eisenbahnverkehr deutlich zu verbessern und so entscheidend zu Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz beizutragen.

Abschließend soll noch einmal die Rangordnung von Arbeitsschutzmaßnahmen in Erinnerung gerufen werden. Sämtliche hier diskutierten Ansätze sind der personenbezogenen Verhaltensprävention zuzuordnen. Sie dürfen nicht als Ersatz, sondern nur ergänzend zu technischen und organisatorischen Maßnahmen verstanden werden. Insofern ist stets kritisch zu prüfen, ob parallel zu den hier angesprochenen präventiven personenbezogenen Schulungsmaßnahmen bevorzugt auch technische (etwa Notrufeinrichtungen) oder organisatorische (etwa die oben genannte Doppelbesetzung bei Zugbegleitern) Maßnahmen möglich sind.

Literatur

- Bardon, C. & Mishara, B. L. (2015). Development of a comprehensive programme to prevent and reduce the negative impact of railway fatalities, injuries and close calls on railway employees. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 25(3), 557-568.
- Brown, S. P., Westbrook, R. A. & Challagalla, G. (2005). Good cope, bad cope: adaptive and maladaptive coping strategies following a critical negative work event. *Journal of applied psychology*, 90(4), 792.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer GDL (Hrsg.). (2018). *Konzept – Betreuung vor und nach belastenden Ereignissen* (2. Auflage). Frankfurt am Main.
- Metz, A. M. & Rothe, H. J. (2017). Psychische Belastung, psychische Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen. In: *Screening psychischer Arbeitsbelastung* (5-21). Wiesbaden: Springer.
- Wittchen, H. U., & Hoyer, J. (Hrsg.). (2011). *Lehrbuch Klinische Psychologie und Psychotherapie*. Heidelberg: Springer.