



Foto: fotolia

Sicherheit für Mitarbeiter in Verkehrsunternehmen

Wenn der *Gast* zum *Täter* wird

Bei der Fahrkartenkontrolle in Bussen und Bahnen wird es oft nicht nur für Schwarzfahrer brenzlich, sondern auch für Kontrolleure und Fahrer. Etwa jeder zehnte Arbeitsunfall wird in Verkehrsunternehmen durch so genannte Übergriffe Dritter verursacht.

„Ein Busfahrer wurde am vergangenen Samstag von einer Gruppe junger Leute angegriffen und im Gesicht verletzt. Gegen 1.10 Uhr waren drei Frauen und vier Männer im Alter zwischen 16 und 26 Jahren an der Haltestelle Stressemannstraße in den Bus eingestiegen. Die offensichtlich stark alkoholisierten Personen provozierten und beleidigten den Busfahrer, der sie daraufhin aus seinem Fahrzeug verwies.

Die vier jungen Männer schlugen auf den 32-Jährigen ein und flüchteten anschließend. Zeugen benachrichtigten die Polizei, die im

Rahmen einer eingeleiteten Fahndung die Tatverdächtigen in der Kaiserstraße vorläufig festnehmen konnte. Der Busfahrer wurde mit Kopfverletzungen zur ambulanten Behandlung in ein Trierer Krankenhaus eingeliefert.“

Was am 29. Mai 2007 in den „Trier Nachrichten“ zu lesen war, ist kein Einzelfall: Während die Gesamtzahl der Arbeitsunfälle bei der Berufsgenossenschaft der Straßen-, U-Bahnen und Eisenbahnen (BG BAHNEN) seit Jahren sinkt, steigt der Anteil der Unfälle durch Gewalteinwirkung stetig an.

Heikle Situationen im Alltag

Die tätlichen Übergriffe auf Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen lassen sich auf bestimmte Konfliktsituationen zurückführen: So lassen Verspätungen, fehlende Informatio-

nen – zum Beispiel über einen geänderten Fahrplan – oder andere betriebsbedingte Situationen den Adrenalinspiegel mancher Fahrgäste steigen. Wer wartet und es eilig hat, wird schnell wütend. Da kein anderer Vertreter des Verkehrsunternehmens greifbar ist, wird kurzerhand der Fahrer verantwortlich gemacht. Der muss häufig auch dann herhalten, wenn ein Fahrgast in „die Klemme“ gerät, der noch eben in

den Bus springen will, obwohl die Türen sich bereits automatisch schließen. Doch nicht immer geht der Konflikt von den Fahrgästen aus. Auch das Ver-

halten der Mitarbeiter selbst kann „das Fass zum Überlaufen bringen“: Ein Busfahrer, der etwa bei einer auf dem Sitz verschütteten Cola unverhältnismäßig reagiert, muss auch mit Aggressionen seitens der Fahrgäste rechnen. Besonders häufig kommt es zu Konflikten bei der Fahrscheinkontrolle, wenn ein gültiges Ticket fehlt. Vor den Augen der anderen zu einem Bußgeld „verdonnert“, geht mancher Fahrgast aus Scham zum Angriff über.

Je später der Abend, desto gefährlicher die Gäste

Abends und nachts kommt es häufiger zu Gewalttätigkeiten als am Tag. Insbesondere Busfahrer sind dann gefährdet, da mehr alkoholisierte Fahrgäste – oft in Gruppen – einsteigen, von denen sich der ein oder andere hervortun will. Diese

„Besonders abends sieht sich so mancher Busfahrer ‚Problemkunden‘ allein gegenüber.“

Situationen sind besonders schwierig, weil hier Reaktionen schwer vorhersehbar sind. In den Abendstunden nimmt zudem die Zahl der Mitfahrer und damit die soziale Kontrolle der Fahrgäste untereinander ab. Viele Linienbus-Unternehmen übertragen die Fahrausweiskontrolle nachts ausschließlich dem Busfahrer. Der sieht sich dann allein den „Problemkunden“ gegenüber.

Für den Notfall gewappnet

Was also tun, damit Fahrgäste und Personal sicher ihr Ziel erreichen? Eine Vielzahl von Maßnahmen können Verkehrsunternehmen helfen, ihre Mitarbeiter gegen Übergriffe Dritter zu schützen. An die betrieblichen Verhältnisse angepasst und auf Basis einer Gefährdungsbeurteilung festgelegt, bieten Kombinationen aus verschiedenen Maßnahmen den wirksamsten Schutz.

Hier eine Auswahl:

- **Nur geeignete Mitarbeiter einstellen:**

Selbstbewusstes und höfliches Auftreten – auch wenn es brenzlich wird – trägt dazu bei, Konflikte zu entschärfen. Dies sollte bereits beim Einstellungsgespräch beachtet werden. Insbesondere bei Bewerbern, die mit der Fahrausweisprüfung beauftragt werden sollen, ist deren Motivation für den Job zu prüfen. Wer gern seine Macht gegenüber Schwächeren ausspielt, ist sicher ungeeignet, wenn es darum geht, durch diplomatisches Verhalten eine Eskalation zu vermeiden.

- **Für eine angemessene Ausbildung sorgen:**

Kein Mitarbeiter sollte mit seiner Tätigkeit überfordert sein. Der regelmäßige Besuch von Fort- und Weiterbildungen schafft Sicherheit und Souveränität auch im Umgang mit Kunden.

- **Klare Regelungen treffen und Handlungsanweisungen geben:**

Der Mitarbeiter muss wissen, was von ihm im Umgang mit Fahrgästen erwartet wird und welchen Spielraum er in Konfliktsituationen hat. Außerdem sollte er die für seine Tätigkeit relevanten rechtlichen Regelungen kennen.

- **Regelmäßiges Deeskalationstraining wahrnehmen:**

Hier lernen die Mitarbeiter, konfliktträchtige Situationen zu erkennen und zu meistern. Insbesondere für Mitarbeiterinnen kann das Deeskalationstraining durch einen Selbstverteidigungskurs ergänzt werden.

- **Situationen mit erhöhtem Gefährdungspotenzial im Team meistern:**



Foto: Image Point/Karpi

Ruhe bewahren bei Konflikten im Straßenverkehr und im Bus.

Die Hemmschwelle, zwei Personen gleichzeitig anzugreifen, ist deutlich höher als bei einer Person. Zu zweit fühlt man sich außerdem sicherer und handelt besonnener. Deshalb möglichst immer zwei Mitarbeiter einsetzen.

- **Fahrgäste über außerplanmäßige Veränderungen informieren:**

Absehbare Verzögerungen im Fahrplan sollten langfristig bekannt gegeben werden. Dies kann mittels Flugblättern oder durch Hinweise auf Anschlagtafeln erfolgen. Bei kurzfristigen Verzögerungen die Fahrgäste mittels Durchsagen im Fahrzeug informieren.

- **Betriebsanlagen überschaubar und ohne „dunkle Ecken“ gestalten:**

Gute Beleuchtung und eventuell Video-Überwachung an Haltestellen und Bahnhöfen einsetzen.

- **Personensicherungssysteme einsetzen:**

Fahrdienstpersonal auf besonders gefährdeten Routen kann mit einer am Körper zu tragenden Notrufeinrichtung (Personensicherungssystem) ausgestattet werden. Mit ihr kann ein Notruf mit Standortangabe an die Leitstelle abgesetzt werden. ■

ARBEIT UND GESUNDHEIT	Info
Ausführliche Informationen:	
BG-Information „Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen“ (BGI 5039) der BG BAHNEN. Sie kann im Internet eingesehen werden unter www.bg-bahnen.de > Suche: BGI 5039	

Ricarda Gerber, redaktion@arbeit-und-gesundheit.de