

Massnahmen gegen Gewalt im öffentlichen Verkehr

Die Schweizerischen Bundesbahnen SBB haben innert einem Jahr 40 tätliche Angriffe auf das Zug-Personal registriert. Zuviel, finden die Verantwortlichen und haben Massnahmen getroffen, die von der Schulung des Personals über die Verstärkung der Kontrollen auf problematischen Strecken bis hin zur psychologischen Betreuung angegriffener Personen reicht. Dies soll auch die Sicherheit der Reisenden erhöhen: Laut der Zeitschrift Via ist die Sicherheit des Zugpersonals eng mit jener der Reisenden verknüpft. Beim Schweizerischen Eisenbahn- und Verkehrspersonalverband wird zudem der Ruf laut, dass Übergriffe auf das Zugpersonal zu Offizialdelikten werden und damit von Amtes wegen verfolgt werden müssen. Zu diesem Thema ist im Nationalrat eine Motion hängig. In einem Interview berichtet ein betroffener Kondukteur von einem tätlichen Angriff und beleuchtet Ansatzpunkte zur Erhöhung der Sicherheit von Zugpersonal und Passagieren.

Weitere Informationen:

SBB
SEV

www.sbb.ch
www.sev-online.ch

17. März 2002

Gegen Gewalt

Massnahmen für Sicherheit von Personal und Passagieren

Personal und Passagiere sollen sich in den Zügen auch in Zukunft sicher fühlen. Die SBB treffen Massnahmen gegen die Angriffe auf das Zugpersonal.

Zwischen dem Juni 2000 und dem Juni 2001 war das SBB-Zugpersonal (Kondukteure und Lokführer) insgesamt 40-mal das Ziel von tätlichen Angriffen, die teilweise erhebliche Verletzungen zur Folge hatten. Auch andere Unternehmungen des öffentlichen Verkehrs stellen eine zunehmende Gewaltbereitschaft fest. Die meisten Vorfälle ereignen sich bei der Fahrausweiskontrolle. Sie konzentrieren sich auf einzelne Strecken und Tageszeiten (s. Interview Seite 29). Die SBB wollen dieser Situation mit einem Bündel von Massnahmen begegnen. «Wir wollen unser Personal unterstützen», erklärt Daniel Dorier, der das Projekt Sicherheit Zugpersonal leitet. Er weist darauf hin, dass die Sicherheit des Zugpersonals und die Sicherheit der Reisenden eng miteinander verknüpft sind.

Mehr Selbstsicherheit

Die Schulung des Personals ist ein zentraler Bestandteil der Massnahmen. Im laufenden Jahr startet eine eigentliche Schulungsoffensive. An einem Basisworkshop soll das Zugbegleitpersonal lernen, sich in kritischen Momenten richtig zu verhalten. Geschult werden die Selbstkontrolle und das «Stressmanagement». Das Ziel ist eine grössere Selbstsicherheit. Sie soll dazu beitragen, kritische Situationen besser zu meistern. Darauf aufbauend bieten die SBB weitere Kurse an. Parallel dazu werden besonders auf den problematischen Strecken die Kontrollen verstärkt. Zusätzlich zu den üblichen Stichkontrollen in den Regionalzügen führen die SBB in Zusammenarbeit mit der Bahnpolizei und den Kantons-

polizeien auch Schwerpunktkontrollen durch.

Falls es trotz dieser präventiven Massnahmen zu Aggressionen kommt, bieten die SBB den betroffenen Mitarbeitern eine Nachbetreuung an. Diese fällt in die Zuständigkeit des Care-Teams, das vor rund einem Jahr als Hilfsorganisation für Notfälle gebildet wurde. Bei Bedarf organisiert es eine professionelle psychologische Nachbetreuung.

Hilfe gibt es auch für den Fall, dass eine Strafanzeige nötig wird. Das soll in Zukunft systematischer und nach einheitlichen Kriterien passieren. Der vorgesetzte Chef des Zugpersonals unterstützt die Betroffenen und koordiniert die Schritte. In diesem Bereich wird möglicherweise auch der Gesetzgeber aktiv: Im Nationalrat ist eine Motion hängig, die Aggressionen gegen Angestellte des öffentlichen Verkehrs zum Offizialdelikt machen will: Die Justiz müsste bei Vorfällen von sich aus aktiv werden und nicht erst nach einer Strafanzeige.

Im Sinne einer Sofortmassnahme haben die SBB dem Zugbegleitpersonal eine Telefon- und Checkliste abgegeben, in der die wichtigsten Informationen für ein rasches und richtiges Eingreifen aufgeführt sind. Die Einsatzzentrale der Bahnpolizei ist während der ganzen Betriebszeit bedient. Mit zu den Massnahmen gehört die Bildung eines «Sicherheitszirkels». Er soll die Sicherheitslage periodisch neu beurteilen und die Massnahmen vorschlagen, die sich daraus ableiten lassen.

Broschüre beim Postauto

Auch die Postauto-Chauffeure sind laut PR-Leiter André Dähler häufiger als früher mit Aggressionen konfrontiert. In den meisten Fällen bleibe es glücklicherweise bei verbalen Attacken. Das Postauto hat eine Broschüre publiziert, die sich an Jugendliche richtet und die für mehr gegenseitigen Respekt wirbt. *pk*

Gewalt im öffentlichen Verkehr

Ruf nach besserem Rechtsschutz

Übergriffe auf Angestellte des öffentlichen Verkehrs (ÖV) sollen zum Offizialdelikt werden und damit von Amtes wegen verfolgt werden. Das fordert der Schweizerische Eisenbahn- und Verkehrspersonalverband (SEV) angesichts zunehmender verbaler und physischer Attacken auf ÖV-Personal. Immer häufiger werden Angestellte des öffentlichen Verkehrs verbal und körperlich angegriffen. Beim SBB-Zugpersonal beispielsweise ist laut SEV ein Drittel der Berufsunfälle auf Aggressionen zurückzuführen.

Der Schweizerische Eisenbahn- und Verkehrspersonalverband hat angesichts dieser Situation ein Massnahmen- und Forderungspaket ausgearbeitet und am Mittwoch in Genf vorgestellt. «Die Kunden sollen wieder menschliche Gesichter sehen und wissen, dass Billette kontrolliert werden. Es braucht mehr Personal-, nicht Videoüberwachung», fordert der SEV. Auf heiklen Linien seien zu bestimmten Zeiten nur noch Zweiertteams einzusetzen. Der SEV fordert ferner eine bessere Zusammenarbeit mit der Polizei.

NZZ, 6. März 2002

Urs Langenstein **«Einen tätlichen Angriff vergisst man nicht so leicht»**

Via: Sie sind vor anderthalb Jahren während der Arbeit auf dem Perron in Nyon angegriffen und verletzt worden, als Sie einem Kollegen helfen wollten, der mit einer Gruppe von Schwarzfahrern zu tun hatte. Welche Reaktion hat dieses Erlebnis ausgelöst?

Urs Langenstein: Das war ein extremer Fall. Ich hatte keinen verbalen Kontakt zu diesen Leuten, sie haben einfach zugeschlagen. Seither bin ich vorsichtiger geworden. Das merke ich vor allem während der Arbeit, aber manchmal auch privat, wenn ich spät nach Hause gehe. Ich habe eine gewisse Zeit gebraucht, um mich vom Schock zu erholen, einen bleibenden Schaden trage ich aber nicht davon.

Gibt es tatsächlich eine Zunahme von Angriffen gegen das Bahnpersonal?

Ja, das ist eindeutig. Die Zwischenfälle konzentrieren sich auf bestimmte Strecken und bestimmte Züge. In der Romandie haben wir zum Beispiel zwischen Genf und Lausanne oft Probleme. Am häufigsten kommen sie an den Wochenenden vor, in den späten Abend- und frühen Morgenzügen nach der Schliessung der Discos. Das war auch bei mir so. Ein solcher unvermittelter Angriff ist ein Einzelfall, aber man muss etwas dagegen unternehmen, damit nicht noch mehr passiert.

Aus welchen Situationen entstehen die häufigsten Aggressionen?

Ich stelle fest, dass die Leute generell schneller aggressiv werden. Sie sind viel empfindlicher. Es braucht relativ wenig, damit jemand ausfällig wird, zum Beispiel beim Verkauf eines Billetts im Zug, wenn wir drei Franken Zuschlag verlangen, oder wenn man jemanden darauf aufmerksam macht, dass die Schuhe nicht auf das Polster gehören. Dann müssen wir manchmal verbale Attacken oder Drohungen einstecken, auch wenn wir selber anständig bleiben.

Sie haben sich seit dem Zwischenfall intensiver mit der Frage der Gewalt gegen Bahnmitarbeitende befasst. Was kann man dagegen tun?

Es ist unmöglich, solche Zwischenfälle ganz zu verhindern. Entscheidend ist aber sicher, wie man sich in heiklen Situationen verhält. Ein einziges falsches Wort kann schon sehr negative Reaktionen auslösen. Man muss beispielsweise vermeiden, dass man sich mit Vorurteilen nähert und denkt, dass jemand sowieso kein Billett habe.

Was glauben Sie, woher die grössere Bereitschaft zur Aggression kommt?

Das ist ein gesellschaftliches Phänomen, das nicht nur das Verhalten im öffentlichen Verkehr betrifft. Die Leute sind immer stärker unter Druck, sie werden unsicherer und nervöser und haben weniger Zeit für das Privatleben.

Was empfehlen Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Man muss möglichst ruhig und selbstsicher bleiben.

Man muss sich auch selber unter Kontrolle halten. Wenn die Situation trotzdem auszuarten droht, sollte man das Abteil verlassen, und überlegen, was zu tun ist. Wenn Hilfe nötig ist, gibt es jetzt eine zentrale Nummer der Bahnpolizei, die wir vom Zug aus anrufen können.

Sie arbeiten in der Arbeitsgruppe «Sicherheit Zugpersonal» der SBB mit, die sich mit diesen Fragen befasst. Was muss nach Ihrer Ansicht verbessert werden?

Ich bin in dieser Arbeitsgruppe als betroffener Mitarbeiter. Wichtig sind einmal die Kurse, die jetzt für alle Kondukteure und die Vorgesetzten angeboten werden. Da lernt und trainiert man, wie man sich bei Problemen verhalten sollte. Die psychologische Nachbetreuung, die jetzt organisiert wird, ist ebenfalls notwendig. Das hat bei mir nicht geklappt, was ich im Nachhinein als ein Manko empfinde. Nach meiner persönlichen Meinung muss man sich auch überlegen, ob man die Namensschilder, die wir seit einigen Jahren tragen, beibehalten soll. Sie führen dazu, dass wir relativ leicht ausfindig zu machen sind. Es ist schon vorgekommen, dass Kollegen nach Problemen am Telefon belästigt wurden.



BILD: ALAIN D. BOILLAT

Welchen Einfluss hat die Häufigkeit der Kontrollen?

Der Personalmangel spielt sicher eine Rolle. Wenn man weniger häufig Kontrollen macht, ändert sich auch das Verhalten gegenüber den Zugbegleitern. Deshalb sollten vermehrt Kondukteure und Sicherheitsleute in den Zügen präsent sein, vor allem auf den gefährdeten Strecken.

Wie stehen Sie heute zu Ihrem Beruf als Kondukteur?

Ich stelle ihn nicht in Frage. Ich reise immer noch gerne herum und mag den Kontakt zu den Leuten. Ich bin auch nicht verschlossener geworden. Aber es ist klar, dass man einen Zwischenfall, wie ich ihn hatte, nicht so leicht vergisst (vergleiche auch Artikel Seite 20).

Interview: Peter Krebs

Urs Langenstein (26) arbeitet seit 1992 als Kondukteur bei den SBB. Er ist in Wauwil (LU) aufgewachsen und wohnt heute in Genf. Langenstein ist Mitglied der Arbeitsgruppe Sicherheit Zugpersonal der SBB und Präsident der Sektion Genf des Schweizerischen Eisenbahnverbandes (SEV) und des Zugpersonalverbandes (ZPV).