



Es geht auch anders ...

Konfliktbewältigung in Bahn und Bus

Das Präventionskonzept der VBG zur Gewaltprävention
für die Branche ÖPNV/Bahnen

Übergriffe auf Beschäftigte gehören in der Branche ÖPNV/Bahnen zum alltäglichen Geschäft. Rund 10 % der bei der VBG gemeldeten Arbeitsunfälle der Branche werden durch Übergriffe auf Versicherte verursacht.

Bei den Beschäftigten der Verkehrsunternehmen besteht durch den direkten Kundenkontakt die Gefahr, dass sie durch verbale oder tätliche Angriffe verletzt werden. Dabei eskalieren nicht selten harmlos erscheinende Situationen und enden in einer handfesten Auseinandersetzung.

Um dem zu begegnen, hat die VBG in einem Präventionsprojekt zur Vermeidung und Reduzierung oder zur positiven Beeinflussung von Konflikten ein computergestütztes Lernprogramm entwickelt. Zielgruppen dieses Konzeptes sind insbesondere Fahrer und Fahrerinnen, Fahrausweisprüfer und -prüferinnen, Zugführer und -führerinnen, Fahrzeugbegleiter und -begleiterinnen sowie Fahrgastbetreuer und -betreuerinnen. Es beinhaltet verschiedene Maßnahmen:

- Beratung in den Unternehmen durch den Präventionsdienst und Unterstützung bei der Erarbeitung betrieblicher Konzepte
- Festlegung von Maßnahmen gegen Übergriffe Dritter in der Broschüre „VBG-Fachwissen: Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen“ (bisher: BGI 5039)
- Sensibilisierung und Information für die Führungskräfte durch das Seminar „Prävention in Verkehrsunternehmen gegen Konflikte mit Kunden und gegen Übergriffe Dritter“
- Ausbildung von Moderatoren und Moderatorinnen für die betriebliche Schulung und



Unterweisung der Beschäftigten im Seminar „Moderatoren-
ausbildung für Verkehrsunternehmen: Konfliktbewältigung
in Bahn und Bus (MMKV)“

- Bereitstellung des Lernprogramms „Es geht auch anders ...“ zur Unterstützung der betrieblichen Ausbildung



Es geht auch anders ...



© alvarez (iStock)

Die Beratung der Unternehmen

Die VBG berät die Unternehmen zum Umgang mit Gewalt und zur Gewaltprävention. Bei Fragen und Beratungsbedarf geben die zuständigen Technischen Aufsichtspersonen in der Bezirksverwaltung Auskunft.



VBG Fachwissen: Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen (bisher: BGI 5039)

In dieser Schrift werden Maßnahmen zur Vermeidung oder zur Reduzierung von Übergriffen auf die Beschäftigten in den Verkehrsunternehmen beschrieben. Grundlage für die Festlegung der Maßnahmen ist die Gefährdungsbeurteilung. Darin sollten Gefährdungen durch Fahrgäste und Dritte berücksichtigt sein. Die Schrift beschreibt, welche technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen getroffen werden können. Einem allgemeinen Teil für alle Beschäftigten folgen spezielle Maßnahmen für einzelne Beschäftigten- und Tätigkeitsgruppen.

Es geht auch anders ...

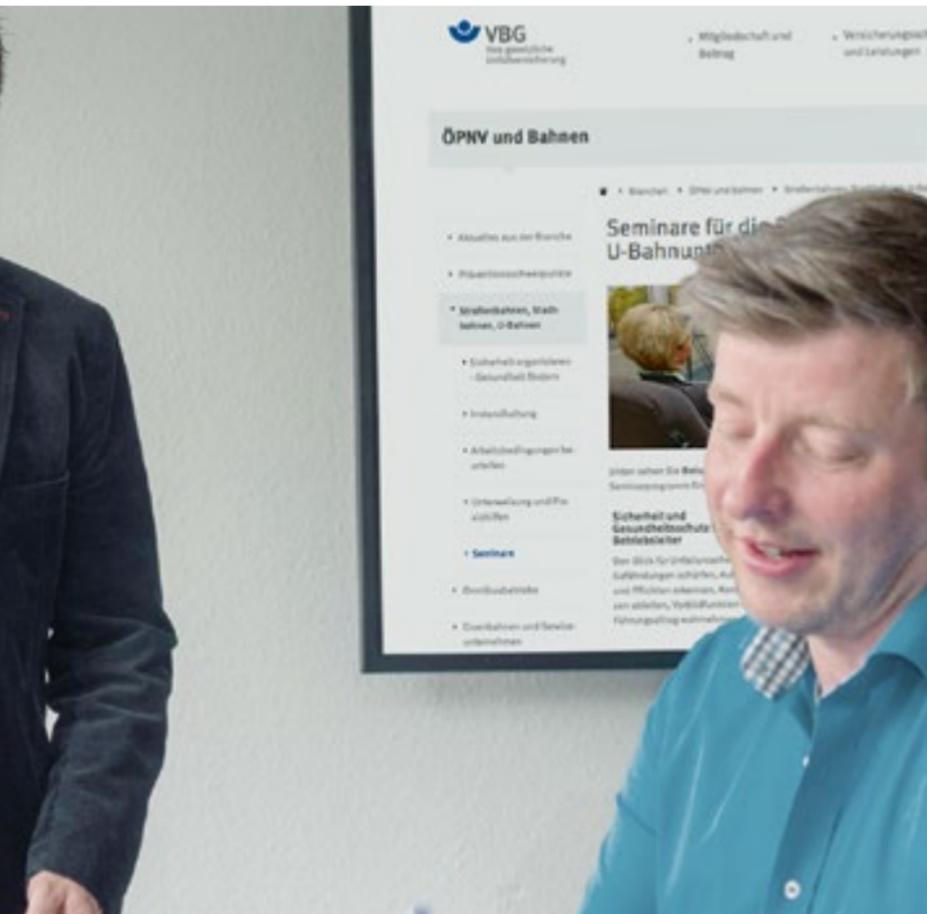


Die Seminare

Zum Thema Gewaltprävention in Verkehrsunternehmen bietet die VBG folgende Seminare an:

Prävention in Verkehrsunternehmen gegen Konflikte mit Kunden und gegen Übergriffe Dritter

Dieses Seminar ist für Führungskräfte konzipiert. Ausgehend von der Erarbeitung der speziellen Ursachen für Übergriffe in den Verkehrsunternehmen werden Szenarien und Konzepte zum Umgang mit Gewalt in den Unternehmen entwickelt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stellen ihre betrieblichen Konzepte vor und erhalten ein Feedback. Darüber hinaus wird das Sicherheitskonzept eines großen Unternehmens vorgestellt.



Moderatorenausbildung für Verkehrsunternehmen: Konfliktbewältigung in Bahn und Bus (MMKV)

Das Seminar ist ein Moderatorentraining für Ausbilder und Ausbilderinnen, Führungskräfte und andere in der betrieblichen Ausbildung eingesetzte Personen. Grundlage des Trainings ist das durch die VBG mit Unterstützung des Instituts für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) entwickelte Moderatorenhandbuch. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden befähigt, die in dem Handbuch beschriebenen Inhalte in der betrieblichen Praxis anzuwenden. Dazu bereiten sie sich im Seminar auf jeweils mehrere Lehreinheiten aus dem Handbuch vor und vermitteln diese den anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Seminars. Anschließend erhalten sie ein ausführliches Feedback zu ihrer Unterrichtseinheit. Das Moderatorenhandbuch mit der inhaltlichen Beschreibung, den Präsentationen und den Arbeitsmitteln erhalten die Teilnehmer und Teilnehmerinnen am Schluss für die Durchführung der Schulungen in ihren Unternehmen.

Es geht auch anders ...



Informationsteil:

Interaktive Elemente fördern das aufmerksame Lesen

Das Lernprogramm „Es geht auch anders – Konfliktbewältigung in Bahn und Bus“

Zur Unterstützung der betrieblichen Ausbildung wurde ein Lernprogramm entwickelt. Dieses soll den Ausbilderinnen und Ausbildern helfen, die Inhalte aus dem Moderatorenhandbuch in der betrieblichen Schulung zu vermitteln. Zielgruppen sind

- die Fahrerinnen und Fahrer,
- die Fahrausweisprüfer und -prüferinnen im ÖPNV, Zugbegleiter und Zugbegleiterinnen und
- Servicekräfte bei Eisenbahnen.

Aufbau

Das interaktive Lernprogramm gliedert sich in einen Informationsteil für alle Zielgruppen und je einen Übungsteil für den Fahrdienst und den Prüfdienst.

Informationsteil

Der Informationsteil ist für alle Zielgruppen identisch und umfasst die wesentlichen theoretischen Ansätze zur Konfliktbewältigung. Interaktive Elemente fördern das aufmerksame Lernen. Die Informationen werden mit anschaulichen Beispielen aus dem beruflichen Alltag der Zielgruppen vermittelt.

The screenshot displays a web-based training interface for VBG (Verkehrsberufshilfen). The title is 'Es geht auch anders... Konfliktbewältigung in Bahn und Bus'. The main content area features a photograph of two individuals on a train platform. A yellow callout box over the photo reads: 'Wenn du nicht eingreifen willst, dann überlege dir eine andere Lösung, bevor du reagierst.' Below the photo is the question 'Eingreifen - aber wie?' followed by four radio button options:

- Ich ergreife die Partei des Kollegen. Wenn es Zwei gegen Einen steht, wird der Fahrgast wohl nachgeben.
- Ich gebe mich als Chef des Kollegen aus und frage, ob ich helfen kann.
- Ich werde eine Team-Debatte an, um dem Kollegen einen guten Abgang zu verschaffen.
- Ich bleibe mich distanzieren, um den Kollegen zu schützen.

At the bottom of the interface, there is a blue 'OK' button and a text prompt: 'Bitte eine Antwort ankreuzen, dann OK!'.

Übungsteil:

Übungssituation für Fahrausweisprüferinnen und -prüfer

Übungsteil

Der sich anschließende Übungsteil ist in zwei Module gegliedert. Ein Modul richtet sich an Fahrerinnen und Fahrer, das zweite an Beschäftigte des Fahrausweisprüfdienstes und an Fahrzeugbegleiterinnen und -begleiter im Eisenbahnbetriebsdienst. Die Module des Übungsteils enthalten zum Beispiel kritische Situationen an Haltestellen und im Fahrzeug, im Prüfdienst von Straßenbahnen, Omnibussen und Eisenbahnen sowie Situationen, in denen das Eingreifen als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin eines Verkehrsunternehmens geboten ist. Diese im täglichen Betriebsdienst zu bewältigenden Anforderungen werden mit realen Bildern und Videosequenzen dargestellt. Beim Bearbeiten des Lernprogramms sind vielfältige Aufgaben zu lösen.

Es geht auch anders ...

Es geht auch anders... Konfliktbewältigung in Bahn und Bus

3. „Achtung, der Bus fährt nicht ganz gleich“ - 3.2. Zugspitze

Ein saftiger Tritt

Wie reagieren Sie auf den aggressiven Autofahrer?

- Ich hole mir das Kompendium und zeige den Fahrer nach der Fahrt an.
- Ich fordere über die Leitbrücke die Polizei an, um die Sachbeschädigung des Busses einzuleiten.
- Ich sage mit „Ruhig bleiben, das ist halt so“ und ignoriere den vorübergehenden Ausfall.
- Ich verschaffe mir durch lautes Schreien Luft.
- Ich zeige aus und stelle ihn zur Seite.

OK

Bitte eine Antwort ankreuzen, dann OK!

Übungsteil:

Beispiel für eine Übungssituation für Fahrerinnen und Fahrer

Der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen lernen

- Konflikte zu erkennen,
- angemessen zu reagieren und
- Konfliktsituationen zu steuern.

Warum ein Lernprogramm?

Das Training zur Konfliktbewältigung ist als computergestütztes Lernprogramm gestaltet. Mit diesem kann jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin individuell angepasst an das jeweilige Leistungsniveau und Lerntempo lernen. Außerdem bietet ein Lernprogramm die Möglichkeit, realistische Situationen des Betriebsdienstes in bewegten Bildern darzustellen und interaktiv zu bearbeiten.

Einsatz

Das Lernprogramm soll auf der Basis des empfohlenen Einsatz- und Seminarkonzeptes betrieblich umgesetzt werden. Es wurde in das im Seminar MMK verwendete Moderatorenkonzept „Es geht auch anders – Konfliktbewältigung in Bahn und Bus“ integriert. Die in dem Seminar ausgebildeten Moderatoren und Moderatorinnen werden auf die betriebliche Schulung mit Unterstützung des Lernprogramms vorbereitet.

Ansprechpersonen:

Präventionsfeld ÖPNV/Bahnen,

E-Mail: oePNV-bahnen@vbg.de

Herausgeber:



VBG

Ihre gesetzliche
Unfallversicherung

www.vbg.de

Massaquoipassage 1
22305 Hamburg
Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 48-09-0006-5

Realisation:
Jedermann-Verlag GmbH, www.jedermann.de

Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung der VBG

Version 2.0/2017-07
Druck: 2017-07/Auflage: 2.000

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitglieds-
unternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Wir sind für Sie da!

Kundendialog der VBG: 040 5146-2940

Notfall-Hotline für Beschäftigte im Auslandseinsatz: +49 40 5146-7171

Service-Hotline für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: 0180 5 8247728

(0,14 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.)

Für Sie vor Ort –

die VBG-Bezirksverwaltungen:

Bergisch Gladbach

Kölner Straße 20
51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 407-0 • Fax: 02204 1639
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 02204 407-165

Berlin

Markgrafenstraße 18 • 10969 Berlin
Tel.: 030 77003-0 • Fax: 030 7741319
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 030 77003-109

Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Str. 8 • 33602 Bielefeld
Tel.: 0521 5801-0 • Fax: 0521 61284
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0521 5801-165

Dresden

Wiener Platz 6 • 01069 Dresden
Tel.: 0351 8145-0 • Fax: 0351 8145-109
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0351 8145-167

Duisburg

Wintgensstraße 27 • 47058 Duisburg
Tel.: 0203 3487-0 • Fax: 0203 2809005
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0203 3487-106

Erfurt

Koenbergstraße 1 • 99084 Erfurt
Tel.: 0361 2236-0 • Fax: 0361 2253466
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0361 2236-439

Hamburg

Sachsenstraße 18 • 20097 Hamburg
Tel.: 040 23656-0 • Fax: 040 2369439
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 040 23656-165

Ludwigsburg

Martin-Luther-Str. 79 • 71636 Ludwigsburg
Tel.: 07141 919-0 • Fax: 07141 902319
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 07141 919-354



Seminarbuchungen:

online: www.vbg.de/seminare

telefonisch in Ihrer VBG-Bezirksverwaltung:

Montag bis Donnerstag 8–17 Uhr,

Freitag 8–15 Uhr

Bei Beitragsfragen:

telefonisch: 040 5146-2940

Montag bis Donnerstag 8–17 Uhr,

Freitag 8–15 Uhr

E-Mail: kundendialog@vbg.de

Mainz

Isaac-Fulda-Allee 3 • 55124 Mainz
Tel.: 06131 389-0 • Fax: 06131 371044
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 06131 389-180

München

Barthstraße 20 • 80339 München
Tel.: 089 50095-0 • Fax: 089 50095-111
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 089 50095-165

Würzburg

Riemenschneiderstraße 2
97072 Würzburg
Tel.: 0931 7943-0 • Fax: 0931 7842-200
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0931 7943-407

So finden Sie Ihre VBG-Bezirksverwaltung:

**www.vbg.de/standorte aufrufen und die Postleitzahl
Ihres Unternehmens eingeben.**

www.vbg.de