



**“ES IST TEIL UNSERER ARBEIT –
DOCH DAS SOLLTE ES NICHT SEIN”**

NEIN ZU GEWALT AM ARBEITSPLATZ!





“ES IST TEIL UNSERER ARBEIT – DOCH DAS SOLLTE ES NICHT SEIN” NEIN ZU GEWALT AM ARBEITSPLATZ!

Die Internationale Transportarbeiter-Föderation (ITF) setzt sich für eine Stärkung der Verkehrsgewerkschaften im Kampf gegen die zahlreichen Herausforderungen ein, mit denen Arbeitnehmer/innen in einer zunehmend globalisierten Welt konfrontiert sind. Eine der negativen Begleiterscheinungen des Globalisierungsprozesses ist die wachsende Gewalt, der sich Beschäftigte ausgesetzt sehen. Zu Gewalt kann es aus Frustration über ein sinkendes Serviceniveau und zurückgehende Standards kommen, wenn Mitarbeiter/innen aus Angst um ihren Arbeitsplatz unter Stress leiden oder wenn Arbeitgeber und Behörden Beschäftigte ausbeuten, statt sich für ihre Interessen einzusetzen.

Arbeitnehmer/innen im öffentlichen Personenverkehr sind besonders stark von Deregulierung und Privatisierung betroffen. Lohn- und Gehaltskürzungen und sich verschlechternde Arbeitsbedingungen sind dabei nur ein Teil des Problems. In vielen Teilen der Welt ist die Situation noch weitaus gravierender: Das öffentliche Verkehrswesen ist zum Schlachtfeld für rivalisierende Arbeitgeberfraktionen geworden, auf dem angemessene Beschäftigungsbedingungen nicht einmal mehr im Ansatz existieren. Wenn der Kampf um Fahrgäste und Strecken auf dem Rücken der Arbeitnehmer/innen ausgetragen wird, wird Gewalt zur Normalität. Regierungen und Arbeitgeber tragen die Verantwortung dafür, Beschäftigte zu schützen – falls eine oder beide Seiten dieser Pflicht jedoch nicht nachkommen, ist es an den Arbeitnehmer/innen, sich zusammenzuschließen und nach geeigneten Lösungen zu suchen.

Die ITF befasst sich bereits seit längerem mit dem Problem der Gewalt am Arbeitsplatz. Wir engagieren uns in Kampagnen zur Verhinderung unkontrollierten Passagierverhaltens im Luftverkehr, wir beobachten die Beschäftigungsbedingungen im Kreuzfahrtsektor genau und organisieren einen Aktionstag zur Beendigung der Gewalt gegen weibliche Beschäftigte. Diese Broschüre wendet sich an Arbeitnehmer/innen in den verschiedenen Bereichen des Binnenverkehrs.

Die wenigsten Beschäftigten in der Taxibranche genießen heute geschützte, sichere Arbeitsbedingungen. Deregulierung und die allzu großzügige Vergabe von Taxilizenzen – unter oft fragwürdigen Umständen – haben dazu geführt, dass viele Mitarbeiter/innen der Branche kaum auf einen ausreichenden Lohn kommen und dass Bestechung in allzu vielen Ländern an der Tagesordnung ist. Taxifahrer/innen sind zudem häufig Opfer von Überfällen.

Deregulierung führt häufig zur Servicereduktionen und Unterfinanzierung im Schienenverkehr. In Verbindung mit personeller Unterbesetzung entstehen so Spannungen am Arbeitsplatz. Das Gewinnstreben der Unternehmen schließlich trägt das Seine dazu bei, die Belegschaften schutzlos dem aggressiven Verhalten von Fahrgästen auszusetzen.

Die praktische Situation variiert weltweit. In manchen Ländern gibt es weiterhin sehr gute öffentliche Verkehrsdienste, doch auch hier kann es zum Ausbruch von Gewalt kommen, wenn gesellschaftlicher Stress Fahrgästen die Kontrolle verlieren lässt. Verkehrsbeschäftigte befinden sich in einer ähnlichen Situation wie andere gewaltgefährdete Arbeitnehmer/innen, beispielsweise im Hotel- und Gastgewerbe oder in Krankenhäusern. Verkehrsbeschäftigte sind dieser Gewalt jedoch häufig ohne entsprechende Schutz- und Supportstrukturen ausgesetzt. Viele müssen am Arbeitsplatz mit inakzeptablen Gewaltsituationen und Gefahren fertig werden.

Diese Broschüre soll Arbeitnehmer/innen und ihren Gewerkschaften dabei helfen, besser organisiert gegen alle Formen der Gewalt am Arbeitsplatz vorzugehen. Ziel der ITF ist es, durch stärkere Gewerkschaften einen besseren Schutz der Beschäftigten zu gewährleisten. Teil dieser Kampagne muss es sein, sicherere Arbeitsplätze für alle zu schaffen.

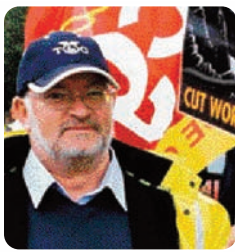
David Cockroft
ITF-Generalsekretär

In dieser Broschüre geht es spezifisch um die Gefahren, denen Verkehrsbeschäftigte durch Gewalt ausgesetzt sind, und darum, wie die Gewerkschaften zur Gewaltprävention beitragen können. Die Problemlösung kann nicht einzelnen Arbeitnehmer/innen überlassen bleiben – es ist ein geschlossenes, organisiertes Vorgehen der Beschäftigten erforderlich. Dabei stehen sie nicht allein: Die Verkehrsgewerkschaften können die Arbeitnehmer/innen vereinen und in ihrem gemeinsamen Handeln unterstützen. Und sie können Einfluss auf Regierungen und Arbeitgeber nehmen, damit diese ihrer Verantwortung für die Sicherheit der Beschäftigten nachkommen.

In Südafrika werden in Streitigkeiten zwischen rivalisierenden Taxiunternehmen immer wieder Menschen getötet oder verletzt. In den USA fallen Taxifahrer/innen häufiger als jede andere Berufsgruppe Tötungsdelikten zum Opfer. In Finnland beklagt das Berufsfahrpersonal einen Anstieg der Gewalt. Umfragen des britischen Gewerkschaftsbundes TUC zufolge haben 47 Prozent der Verkehrsbeschäftigten Angst vor Bedrohungen. Arbeitnehmer/innen in der Verkehrswirtschaft sind weltweit den unterschiedlichsten Gefahren ausgesetzt. Viele davon machen keine Schlagzeilen. Doch immer wieder werden diese Beschäftigten Opfer von Gewalt.

Keine Volkswirtschaft kommt ohne effektives Verkehrssystem aus. Tausende von Menschen verdienen täglich ihr Brot damit, diese kritischen Versorgungsdienste in Gang zu halten. Die Transportsysteme sollten für ihre Nutzer/innen ebenso sicher sein wie für die Beschäftigten. Allzu oft ist dies jedoch nicht der Fall.

Arbeitnehmer/innen sollten sich nie sorgen müssen, ob sie einen gegebenen Tag sicher überstehen oder Bedrohungen und Gewalt ausgesetzt sein werden. Leider gehören solche Ängste für viele jedoch zum Alltag. Als Erstes müssen wir uns von der Vorstellung befreien, dass es sich dabei um ein unlösbares Problem handelt. Die Arbeit im öffentlichen Verkehr sollte befriedigend, lohnend, angenehm, angemessen bezahlt und sicher sein. Dies ist kein unrealistischer Traum – es ist einfach eine Feststellung dessen, wie die Dinge sein sollten.



1. WAS BEDEUTET GEWALT?

Wenn Arbeitnehmer/innen Gewalt ausgesetzt sind, bedeutet dies, dass mit der Struktur des Verkehrssystems etwas nicht stimmt. Es ist ein Indiz dafür, dass im Management des Systems Mängel bestehen. Gewalt bedeutet, dass die Gesetze der Gesellschaft unzureichend sind oder – was wahrscheinlicher ist – nicht angemessen umgesetzt werden. Gewalt führt zu Stress und Belastung für die Nutzer/innen von Verkehrssystemen.

Gewalt bedeutet auch, dass manche Polizeikräfte mehr daran interessiert sind, Bestechungsgelder zu kassieren, als gesetzliche Bestimmungen zur Durchsetzung zu verhelfen. Die Beförderungstarife sind so niedrig, dass oft niemand bereit ist, Störenfriede die Benutzung von Verkehrsmitteln zu verweigern. Das Augenmerk der Arbeitgeber ist mehr auf den Gewinn als auf das Wohlergehen der Beschäftigten gerichtet.

Gewalt bedeutet, dass Arbeitnehmer/innen in der Verkehrswirtschaft körperlichen und psychischen Bedrohungen ausgesetzt sind; der Stress kann dabei so hoch werden, dass sie ihre eigenen Standards vergessen. Für die Beschäftigten ergeben sich somit zwei Möglichkeiten: Sie können die Gewalt als gegeben hinnehmen – oder sie können sich zusammenschließen, um die bestehenden Risiken zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren.

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Formen. Die Internationale Arbeitsorganisation (IAO) definiert sie wie folgt:

„Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit angegriffen, bedroht, verletzt oder verwundet wird.“

In einem von der IAO in Auftrag gegebenen Bericht aus dem Jahr 2003 heißt es:

„Gewalt am Arbeitsplatz liegt vor, wenn Beschäftigte in arbeitsbezogenen Situationen beschimpft, bedroht, angegriffen oder anderem aggressivem Verhalten ausgesetzt werden. Gewalt kann sowohl körperliche als auch nicht-körperliche Formen annehmen. Sie kommt in tätlichen Übergriffen, Tötungsdelikten, verbalen Angriffen, Bullying/Mobbing, sexueller und rassistischer Belästigung, Bedrohungen und psychischem Stress zum Ausdruck.“

Gewalt am Arbeitsplatz kann alle viele Formen annehmen:

Körperliche Angriffe, Beißen, Fausthiebe, Spucken, Kratzen, Packen, Kneifen, Belästigung (einschließlich sexueller und rassistischer Art), Bullying, Mobbing, Schikanierung, Einschüchterung, Bedrohung, Ausgrenzung, Hinterlassung anstößiger Nachrichten, aggressive Körpersprache, beleidigende Gesten, Manipulation von Arbeitsinstrumenten und Geräten, feindseliges Verhalten, Beleidigungen, Anschreien, Beschimpfungen, zweideutige Anspielungen, vorsätzliches Schweigen, Tötung, Vergewaltigung, Beraubung, Verwundung, Schlagen. (IAO, 1998)

Selbstmord

Selbstmord mag auf den ersten Blick vielleicht kein gewaltspezifisches Problem sein, stellt jedoch eine der schwierigsten Situationen dar, mit denen Verkehrsbeschäftigte konfrontiert sein können. Menschen benutzen Verkehrsmittel zur Selbsttötung, indem sie sich beispielsweise vor fahrende Züge werfen. Bestimmte Strecken sind berüchtigt für ihre Suizidhäufigkeit. Derartige Zwischenfälle sind für Lokführer/innen und Zugbegleitpersonal sehr traumatisch. Es ist daher wichtig, dass die betroffenen Mitarbeiter/innen wissen, dass nach solchen Zwischenfällen die nötige medizinische und psychologische bzw. therapeutische Betreuung zur Verfügung steht.

Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung ist eine Folge mangelnden Respekts und kann zahlreiche Formen annehmen: unangemessene Bemerkungen oder die Forderung sexueller Handlungen durch Vorgesetzte oder Kolleg/innen; beleidigende geschlechtsspezifische Wortwahl oder Kommentare; unangemessene Berührungen; mangelndes Verständnis dafür, dass die sexuelle Identität kein Hindernis für ein sicheres und geschütztes Arbeitsumfeld sein sollte. Echter Gewerkschaftsgeist erkennt an, dass alle Arbeitnehmer/innen gleichgestellt sind.

Alle diese Formen der Gewalt haben eines gemeinsam: Verkehrsbeschäftigte gehören zu ihren Opfern. Die Gewalt muss aufhören, und die Arbeitnehmer/innen müssen bei ihrer Bekämpfung eine Führungsrolle übernehmen.

Wie schwerwiegend ist das Problem?

Eine Studie aus dem Jahr 2003 (Essenberg) kam zu folgendem Ergebnis:

“... die Gewalt gegen Verkehrsbeschäftigte stellt ein wachsendes Problem dar

- *die Zahl der Zwischenfälle steigt*
- *das Gewaltausmaß der einzelnen Zwischenfälle nimmt zu, und*
- *viele Zwischenfälle weisen ähnliche Risiko- und Verhaltensmuster auf.“*

Untersuchungen zufolge sind Bus- und Taxifahrer/innen häufiger Gewalt ausgesetzt als die meisten anderen Berufsgruppen.

Bahnbeschäftigte berichten über zunehmende Gewalt, während gleichzeitig Personal abgebaut wird.

Über das genaue Ausmaß des Problems liegen keine Studien vor. Einzelberichte weisen jedoch darauf hin, dass sich die Situation verschärft. Gewalt wird für Verkehrsbeschäftigte zunehmend zu einem Aspekt ihrer täglichen Arbeit.

Warum nimmt das Problem zu?

Der Bedarf an öffentlichen Verkehrsmitteln nimmt rapide zu. Gleichzeitig sehen sich Verkehrsgesellschaften unter zunehmendem Druck, wie andere Unternehmen gewinnorientiert und nach kommerziellen Gesichtspunkten zu operieren. Unter dem Druck des Internationalen Währungsfonds, der Weltbank und ähnlicher Institutionen haben viele nationale Regierungen und Kommunalverwaltungen den Weg der Privatisierung eingeschlagen. Ganze Sektoren des öffentlichen Verkehrswesens wurden an private Unternehmen verkauft. Wo sie nicht verkauft wurden, wurden sie kommerzialisiert und häufig dereguliert. Im Zuge der Kommerzialisierung sind öffentliche Verkehrsbetriebe gezwungen, wie privatwirtschaftliche Unternehmen zu operieren und Gewinne zu erwirtschaften.

Gelegentlich werden Unternehmensbereiche ausgegliedert – ein wachsender Teil der Arbeit geht damit an private Auftragnehmer, die ausschließlich ihren eigenen Gewinn im Auge haben. Ihr Anliegen ist es nicht, einen öffentlichen Service bereitzustellen, im Vordergrund stehen vielmehr Kostendeckung und Gewinnerwirtschaftung. Deregulierung hat zu einem ungezügelter Wettbewerb mit unkontrollierten Bedingungen geführt. Wenn die Arbeitsbedingungen der Belegschaften jedoch nicht mehr gesetzlich geschützt sind, können Arbeitgeber Bedingungen nach eigenem Gutdünken anbieten und sicher sein, dass sich immer irgendwelche Leute finden werden, die aufgrund von Armut und Arbeitslosigkeit bereit sind, unangemessene Konditionen zu akzeptieren. Die Zahl der Aushilfskräfte, die temporär beschäftigt sind und keine Arbeitsplatzsicherheit genießen, wächst.

Diese Gewinn-, Wettbewerbs- und Kostenorientierung hat in vielen Fällen dazu geführt, dass wenig bis überhaupt nicht in öffentliche Verkehrsmittel investiert wird. Die Folge ist eine zunehmende Verschlechterung des Service. Branchenweit suchen Arbeitgeber nach immer neuen Wegen, Produktivität und Gewinne zu steigern und gleichzeitig Kosten zu reduzieren. Für die Beschäftigten kann dies unregelmäßige Schichten, längere Arbeitszeiten und oft den gleichen oder einen höheren Arbeitsaufwand bei geringerer personeller Besetzung bedeuten. Ein weiterer Nebeneffekt ist, dass Arbeitgeber immer weniger gewillt sind, Geld für die Sicherheit der Beschäftigten und Fahrgästen auszugeben.

Auf den Punkt gebracht bedeutet dies für die Arbeitnehmer/innen in der Verkehrswirtschaft eins: härtere Arbeit unter stressigeren Bedingungen. Dies wiederum kann Gewalt fördern – einschließlich der Gewalt unter den Beschäftigten selbst. Es führt aber auch zum Anstieg von Frustration und Aggression unter den Fahrgästen, die sich allzu oft gegen die Verkehrsbeschäftigten entlädt.



2. GEWALTPRÄVENTION

Gut geführte, ordnungsgemäß lizenzierte und regulierte öffentliche Verkehrsbetriebe, die über eine angemessene personelle Ausstattung verfügen, verringern das Gewaltpotenzial – echte Gewaltprävention setzt jedoch ein entsprechendes Engagement seitens der Arbeitnehmer/innen, der Gewerkschaften, der Arbeitgeber und der Zivilgesellschaft voraus.

Einige einfache Maßnahmen genügen bereits, um das Risiko zu reduzieren: Absperrungen oder andere Barrieren, die Distanz zwischen Fahrer/innen und Fahrgästen schaffen; Fahrgeld-Managementsysteme, die die Handhabung von Bargeld im Fahrzeug reduzieren; eine ausreichende Zahl ausgebildeter Mitarbeiter/innen, um einen guten Service und Schutz der Fahrgäste zu gewährleisten; eine Verpflichtung der Arbeitgeber zum Schutz der fest angestellten und temporären Mitarbeiter/innen; und schließlich die Bereitschaft der Beschäftigten zur gegenseitigen Unterstützung, wo dies nötig ist.

Ein Schutz vor extremen kriminellen Attacken lässt sich nur schwer planen. Gegen durch Servicemängel provozierte Übergriffe auf Fahrkartenverkäufer/innen, Schaffner/innen und Fahrer/innen kann hingegen vorgegangen werden, denn sie sind sichtbar, erfassbar und konfrontierbar.

Regierungen sind für die Sicherheit ihrer Bürger/innen und Arbeitgeber für die Bereitstellung eines sicheren, gesunden Arbeitsumfeldes verantwortlich. Allzu oft kommen sie jedoch ihren Verpflichtungen nicht nach. Es ist daher an den Beschäftigten, sich selbst zu schützen.

Hierzu muss sichergestellt werden, dass die Arbeitgeber den Beschäftigten die geforderten Rechte zuerkennen. Öffentliche Verkehrsbetriebe müssen reguliert sein, um sie planbar, sicher, erschwinglich und effizient zu machen. Eine Durchsetzung bestehender Verordnungen ist nötig, um einen echten Schutz der Verkehrsbeschäftigten zu gewährleisten. Die Rechte und Schutzansprüche sollten in kollektivvertraglichen Abkommen verankert sein. Und schließlich müssen die Schutzvereinbarungen, Vorschriften und Gesetze in vollem Umfang respektiert und umgesetzt werden.

In Situationen, in denen Arbeitnehmer/innen gefährdet sind, lassen sich gewaltsame Zwischenfälle durch eine Reihe von Schritten verhindern:

1. Identifizierung des Problems
2. Meldung des Problems
3. Verminderung der Gefahr durch Forderung besserer Sicherheitsmaßnahmen für die betroffenen Beschäftigten
4. Maßnahmen zur Beseitigung der Gefahrensituation
5. Gewährleistung von Regeneration und Betreuung von Arbeitnehmer/innen nach Zwischenfällen
6. Anerkennung des Rechts von Beschäftigten, Arbeiten in nicht angemessen geschützten Situationen zu vermeiden bzw. zu verweigern.

Verkehrsbeschäftigte können selbst am besten die Risiken beurteilen, denen sie ausgesetzt sind. In die Risikoanalyse müssen alle Faktoren einbezogen werden, von denen eine tatsächliche oder potenzielle Gefahr ausgeht. Oft sind Arbeitnehmer/innen bereits allzu sehr an bestimmte Arbeitsbedingungen oder -praktiken gewöhnt – beispielsweise dass Busfahrer/innen nachts nicht durch wirksame physische Barrieren vor gewalttätigen Fahrgästen geschützt sind, oder dass Mitarbeiter/innen zu später Stunde alleine in menschenleerer Umgebung arbeiten. Derartige Risikofaktoren gilt es zu identifizieren.

Besonders gefährdet sind Beschäftigte:

- die alleine arbeiten
- die an abgelegenen Orten oder Strecken arbeiten
- die größere Geldbeträge mit sich führen
- die nachts oder zu ruhigeren Zeiten arbeiten
- die auf Strecken mit hohem Verbrechensaufkommen arbeiten
- die als Sicherheitskräfte mit Fahrgästen und der Öffentlichkeit umgehen müssen
- die in einem Umfeld mit politischen oder sozialen Unruhen arbeiten
- die mit anderen internen oder externen Mitarbeiter/innen zusammenarbeiten, die verärgert, frustriert oder gestresst sind

- die ohne physische Schutzvorrichtungen arbeiten
- die in Situationen arbeiten, in denen sie zur Konkurrenz mit anderen Kolleg/innen gezwungen sind.

Über mögliche Lösungen muss sorgfältig nachgedacht werden. Mehr Sicherheit erfordert einen besseren Schutz für die Beschäftigten, dies bedeutet jedoch nicht einfach nur mehr Kontrolle seitens der Arbeitnehmer/innen über ihre Arbeitgeber. Eine angemessene Organisation, Implementierung und Kontrolle der einzelnen Maßnahmen seitens der Gewerkschaften ist notwendig, um Hilfe für die Beschäftigten zu gewährleisten. Aufgabe der Verkehrsbeschäftigten ist es nicht, die Rolle von Sicherheitskräften zu übernehmen und in Konflikten zwischen Fahrgästen einzuschreiten, Unternehmenseigentum zu schützen oder ihre eigenen Sicherheitsausrüstungen bereitzustellen.

Beschäftigte können zahlreichen Gewaltsituationen ausgesetzt sein. Im folgenden Kasten sind verschiedene Maßnahmen beschrieben, die die Sicherheit am Arbeitsplatz verbessern können. Ebenfalls aufgeführt sind die Verantwortungsbereiche des Arbeitgebers sowie verschiedene Schritte zur Verhinderung von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Es gibt immer Mittel und Wege, die Sicherheit und den Schutz vor arbeitsbezogener Gewalt zu verbessern.

GEWALT AM ARBEITSPLATZ – MÖGLICHE LÖSUNGEN

VERBESSERUNG DES ARBEITSUMFELDES

- Verbesserung der praktischen Auslegung des Arbeitsplatzes, z. B. Schaffung von wirksamen physischen Barrieren zwischen Fahrpersonal, Fahrkartenverkäufer/innen bzw. -kontrolleur/innen, und der Öffentlichkeit. Wo erforderlich, können solche Barrieren auch aus kugelsicherem Glas bestehen. Die Beschäftigten müssen sehen können, was um sie herum vorgeht.
- Die Beschäftigten sollten kein Bargeld mit sich führen, und entsprechende Schilder sollten auf diesen Umstand hinweisen. Es sollten Fahrkartenverkaufssysteme verwendet werden, die die Handhabung von Bargeld durch die Fahrer/innen vermeiden oder reduzieren. Stellen, an denen Fahrkarten gegen Bargeld verkauft werden, müssen vollständig geschützt sein.
- Arbeit in Gruppen statt allein
- Effektive Kommunikationsmöglichkeiten im Falle einer Bedrohung: Funk, Paniktaste, Tot-Mann-Alarm und Erarbeitung eines Maßnahmenplans bei Notrufen
- Bessere Beleuchtung von Bahnhöfen, Depots und Fahrzeugen
- Sichtbare Präsenz von Sicherheitskräften in Uniform
- Überwachungskameras
- Verhaftung und Strafverfolgung von gewalttätig werdenden Personen und Bekanntmachung dieser Vorgehensweise
- Mitarbeiter/innen müssen berechtigt sein, die Bedienung und den Verkauf von Fahrkarten an aggressive oder feindselige Kunden zu verweigern; Möglichkeit der Entfernung von Störenfriedern aus den Räumlichkeiten durch Sicherheitskräfte. Schutz des Unternehmens für Personal, das diese Tätigkeiten ausführt
- Toiletten, Ruhe- und Pausenbereiche ausschließlich für Mitarbeiter/innen

VERANTWORTUNG DES ARBEITGEBERS

- Reduzierung der Frustrationsquellen für Fahrgäste durch Verbesserung des Service, Vermeidung von Zugausfällen und -überfüllung sowie Bereitstellung von Wartehäuschen/-hallen
- Bereitstellung klarer Fahrgastinformationen zu allen wichtigen Themen wie Fahrpreisen, Strecken, Verspätungen, geplanten Wartungsarbeiten
- Schulung von Mitarbeiter/innen im Umgang mit potenziellen Gewaltsituationen, z. B. Techniken zur Beruhigung von Fahrgästen, Kommunikationsfähigkeiten

SEXUELLE BELÄSTIGUNG

- Einführung von Gesetzen, Verordnungen und Verhaltenskodizes gegen sexuelle Belästigung
- Schaffung einer Kultur von "Null Toleranz" gegen Gewalt
- Schaffung geeigneter Mechanismen zur Meldung von Vorfällen einschließlich einer schnellen, fairen und vertraulichen Abwicklung. Die Bearbeitung aller gemeldeten Fälle muss durch eine dafür geschulte und kompetente Person erfolgen.
- aktive Gewerkschaftskampagnen



3. GEWALT: REGENERATION UND ENTSCHÄDIGUNG

Die Gewerkschaften können Beschäftigte darin unterstützen, das Gewaltisiko zu reduzieren; trotzdem treten natürlich weiter Zwischenfälle auf. Falls Arbeitnehmer/innen Gewalt ausgesetzt waren, sollte der Arbeitgeber ihnen jede mögliche Unterstützung zu ihrer Regeneration zuteil werden lassen. Dies schließt folgende Maßnahmen ein:

- Rehabilitation und Rückkehr an den Arbeitsplatz, Jobgarantie
- therapeutische Betreuung, Hilfe bei der Verarbeitung des Vorfalles
- bezahlte Beurlaubung
- Übernahme aller Kosten für eine angemessene medizinische Behandlung
- Erarbeitung eines Maßnahmenplans, um Veränderungen herbeizuführen und ähnliche Risikosituationen künftig zu vermeiden
- volle Entschädigung im Falle von zu Arbeitsunfähigkeit führenden Verletzungen
- volle Entschädigung von Familienmitgliedern und Angehörigen im Todesfall.

Gewalt am Arbeitsplatz kann zu Depression, Angst, Frustration, Wut und Stress führen. Die betroffenen Arbeitnehmer/innen entwickeln mit höherer Wahrscheinlichkeit selbst Aggressionen und Gewaltneigungen, und können potenziell selbst gegenüber Kolleg/innen gewalttätig werden. Beim Versuch, diese Situation zu verändern, muss von den Gewerkschaften die Gesamtstruktur des Arbeitsplatzes einbezogen werden. Es sollten keine Verhältnisse geschaffen werden, in denen die Beschäftigten aggressiv miteinander konkurrieren müssen – dies widerspricht den Prinzipien der Gewerkschaftsbewegung und der Solidarität der Arbeiterklasse. Das besondere Augenmerk der Gewerkschaften sollte auf folgenden Bereichen liegen:

- **Arbeitsstruktur:** Der gesamte Verkehrssektor muss durch entsprechende Gesetze und Verordnungen reglementiert werden, um Stress abzubauen und den unerbittlichen Gewinnwettbewerb zu reduzieren.
- **Arbeits- und Beschäftigungspraktiken:** Abbau von Stress und Konkurrenzdenken unter den Beschäftigten. Erforderlich sind ein angemessenes Grundgehalt (unabhängig von Bonuszahlungen und Überstunden), Arbeitsplatzsicherheit und eine umfassende Palette von Maßnahmen zur Gewährleistung von Sicherheit. Zudem müssen Schulungsangebote zum Umgang mit potenziellen Konfliktsituationen unter Kolleg/innen bestehen. Beschäftigte und Gewerkschaften müssen uneingeschränkter Zugang zu allen Informationen haben, die beim Umgang mit arbeitsbezogener Gewalt wichtig sind.
- **Solidarität und kollektive Organisation** mit anderen Arbeitnehmer/innen im Verkehrssektor. Verkehrsbeschäftigte sollten in der Lage sein, bei Kolleg/innen Unterstützung und Ermutigung zu erhalten.

Manche Risikofaktoren für Gewalt sind offensichtlich – beispielsweise wenn Arbeitnehmer/innen ohne Sicherheitsvorkehrungen allein in Büros arbeiten oder tagtäglich mit aufgebrachtten Fahrgästen umgehen müssen. Wie im vorigen Abschnitt beschrieben, ist es wichtig, diese vorrangigen Gefahren für Beschäftigte abzubauen. Die Gewerkschaften müssen darüber hinaus jedoch auch den breiteren Kontext im Auge behalten. Hierzu gehört es beispielsweise, Druck auf Unternehmen auszuüben, die nicht in die Sicherheit ihrer Mitarbeiter/innen investieren oder gegen sexuelle Belästigung vorgehen. Ferner ist es wichtig, durch entsprechende Lobbyarbeit die Regierung zur Verabschiedung besserer Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Arbeitnehmer/innen zu bewegen.

LÖSUNGEN

- Identifiziert gemeinsam bekannte Gefahrensituationen, um diese proaktiv zu vermeiden und euch zu schützen. (Aufklärung und Information)
- Meldet jeden Zwischenfall. Mit Gewalt sollte niemand alleine umgehen müssen – andere sollten ebenfalls über das Problem informiert sein, und Lösungen müssen gemeinsam erarbeitet werden. Setzt euch dafür ein, dass die entsprechenden Unterlagen vom Unternehmen für alle Arbeitnehmer/innen zugänglich gemacht werden. (Zugang zu Informationen)
- Besprecht die Probleme mit Kolleg/innen. Greift auf deren Wissen und Erfahrung zurück. (kollegiale Beratung)
- Handelt gemeinsam und fordert in Kampagnen Lösungen für bestehende Gefahren – durch Gesetze, Verordnungen, Vereinbarungen mit Arbeitgebern. (Organisation, Prävention und Schutz)
- Nehmt diese Dinge nicht einfach hin. Gewalt am Arbeitsplatz ist ein Problem, das beseitigt werden muss. Fordert Lösungen – und sucht gemeinsam mit anderen Beschäftigten danach.
- Das Recht auf ein sicheres, angemessenes Arbeitsumfeld muss jederzeit Teil der Gewerkschaftsagenda sein.
- Fordert Versicherungsschutz und Entschädigungsleistungen
- Denkt daran: Arbeitgeber und Regierungen sind verantwortlich für die Schaffung sicherer Arbeitsbedingungen. Die Beschäftigten haben ein Recht auf Sicherheit. Kein/e Arbeitnehmer/in sollte je gezwungen sein, zwischen Arbeitsplatz/Bezahlung und dem Schutz der eigenen Sicherheit wählen zu müssen.

Recht auf Arbeitsverweigerung

Oft fühlen sich Arbeitnehmer/innen unter Druck, sich in Situationen zu begeben, von denen sie wissen, dass sie gefährlich sind. Mögliche Einbußen bei der Bezahlung spielen dabei ebenso eine Rolle wie die Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren. Jeden Tag stehen Verkehrsbeschäftigte vor der Entscheidung, gefährliche Arbeitsbedingungen zu akzeptieren oder Risiken zu vermeiden und damit möglicherweise Strafen auf sich zu ziehen. Kein Beschäftigter sollte vor eine solche Wahl gestellt werden.

Die Gewerkschaften müssen sich organisieren und kollektiv handeln, um solche Situationen zu beseitigen. Sie müssen sich Gehör bei Arbeitgebern und Regierungen verschaffen – und klarstellen, dass Arbeitnehmer/innen auf Dauer nicht gewillt sind, Gefahren hinzunehmen und den Preis dafür zu bezahlen, wenn solche Gefahren eliminierbar sind. Die wichtigste Schutzmaßnahme ist das Recht, sich gewerkschaftlich zu organisieren und aktiv zu werden, um die notwendigen Schritte durchzusetzen.

Arbeitnehmer/innen werden sich auch weiterhin in Situationen begeben müssen, von denen sie wissen, dass sie gefährlich sind und für die es bekannte Schutzmaßnahmen gibt, welche jedoch nicht umgesetzt werden. Teil unseres Kampfes ist es daher, für solche Fälle ein Recht auf Arbeitsverweigerung zu schaffen. Dieses Recht ist jedoch nur dann von Wert, wenn seine Durchsetzung keine Strafen nach sich zieht. Das bedeutet: keine Drohungen, keine Anschuldigungen, keine disziplinarischen Maßnahmen, keine Lohn-/Gehaltsverluste, keine Entlassungen – und nicht einmal die Angst vor solchen Sanktionen.

Den Beschäftigten sollte jeder nur mögliche Schutz zuteil werden, um Gefährdungen zu reduzieren. Wo ein solcher Schutz nicht vorhanden ist, müssen sie das Recht haben, die Arbeit zu verweigern. Und falls Mitarbeiter/innen Schädigungen aufgrund arbeitsbezogener Gewalt erleiden, muss eine umfassende Betreuung und Entschädigung zur Verfügung stehen. Kein/e Arbeitnehmer/in sollte jemals vor die Entscheidung gestellt sein, sich ungeschützt in eine gefährliche Arbeitssituation zu begeben oder aber bestraft zu werden, weil sie/er zum eigenen Schutz gehandelt hat.

Dieses Recht muss in Gesetzen und Verordnungen verankert werden. Es muss in Vereinbarungen mit den Arbeitgebern festgeschrieben, durchgesetzt und respektiert werden.



4. ORGANISATIONSARBEIT UND KAMPAGNEN ZUR BEENDIGUNG DER GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Wie können Gewerkschaften effektiv gegen Gewalt am Arbeitsplatz vorgehen? Ein möglicher Ansatz ist die Nutzung von Gesundheitsschutz- und Sicherheitsstrukturen. Nachfolgend haben wir verschiedene Vorschläge zusammengestellt, die auf dem basieren, was Arbeitnehmer/innen in unterschiedlichen Ländern bereits erreicht haben. Daneben gibt es natürlich weitere Optionen. Möglicherweise sind die vorhandenen Strukturen und Verhandlungsmodalitäten bereits ausreichend. Manchmal kann es jedoch nützlich sein, die Gesundheitsschutz- und Sicherheitsaufgaben einer spezifischen Person zu übertragen.

- **Einzelne Arbeitnehmer/innen und Beschäftigtengruppen** mit dem geschützten Recht auf Verweigerung gefährlicher Arbeiten. Wer allein arbeitet, muss seine Rechte selbst geltend machen. Gefahrensituationen können plötzlich auftreten und ein sofortiges Reagieren erfordern. Beschäftigte sollten deshalb über alle nötigen Informationen und das Recht verfügen.
- **Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte**, die umfassend geschult sind und über die nötigen Befugnisse verfügen, um mögliche Gefahren und entsprechende Schutzmaßnahmen zu identifizieren. Es sollte auch eine Kontaktperson vorhanden sein, bei der Arbeitnehmer/innen im Problemfall umgehend Unterstützung, Rat und Schutz finden können. Hierfür sind Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte zuständig. Die Rolle kann auch von einer gewerkschaftlichen Vertrauensperson ausgefüllt werden, es handelt sich jedoch um eine spezifische Aufgabe, die eine umfassende Schulung voraussetzt.
- **Gesundheits- und Sicherheitsausschuss** mit den nötigen Befugnissen, um Risiken zu identifizieren und Lösungen auszuhandeln. Oft sind Beschäftigte mit den gleichen Gewaltproblemen konfrontiert. Daher sind breiter angelegte Lösungen und Maßnahmen erforderlich, die am gesamten Arbeitsplatz und unternehmensweit umgesetzt werden und Teil entsprechender branchenweiter und -übergreifender Bemühungen sind. Der Gesundheits- und Sicherheitsausschuss, der sich aus Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragten zusammensetzt, kann dieses Ziel vorantreiben. Hierzu muss er jedoch mit echten Befugnissen ausgestattet sein und die Arbeitgeber müssen – auf freiwilliger oder unfreiwilliger Basis – verpflichtet werden, über Gesundheits- und Sicherheitsfragen zu verhandeln.
- **Gesundheits- und Sicherheitsrat**, der Schutzmaßnahmen durchsetzen und Arbeitgeber im Falle einer Nichteinhaltung mit Strafen belegen kann. Hierbei handelt es sich um ein firmenexternes Gremium, das sich aus Vertreter/innen der verschiedenen Seiten zusammensetzt und die nötigen Recherchen anstellt, Informationen sammelt und Vorschläge für Bestimmungen erarbeitet. Die Ratsmitglieder müssen über die Gewerkschaften mit dem Vertrauen und der Akzeptanz der Arbeitnehmer/innen ausgestattet sein.

Diese Strukturen können nur dann erfolgreich funktionieren, wenn sie:

- durch starke, demokratische Gewerkschaften getragen werden.
- durch offizielle Vereinbarungen mit den Arbeitgebern unterstützt werden.
- in Verordnungen kodifiziert sind, die konkrete Präventiv- und Schutzmaßnahmen definieren.
- durch Schutzgesetze Nachdruck erhalten, die die Verantwortung der Arbeitgeber klar definieren, sie zu Verhandlungen verpflichten und sicherstellen, dass Gesundheitsschutz- und Sicherheitsmaßnahmen tatsächlich umgesetzt werden.

Manche Arbeitgeber wenden ein, dass es bereits zu viele Bestimmungen gibt. Oder sie erklären zwar ihre Verpflichtung zu Gesundheitsschutz und Sicherheit, tun aber, wenn keine entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen bestehen, nichts zur deren konkreter Umsetzung. Manche Regierungen betonen, wie wichtig ihnen Gesundheitsschutz und Sicherheit seien, erklären das Thema jedoch zur Arbeitgebersache. Mittlerweile verschärfen sich die Probleme und Lösungen werden nicht umgesetzt. Die Verantwortung für die Sicherheit der Beschäftigten sollte nicht leichtfertig abgewälzt werden. Gesundheitsschutz und Sicherheit sind Gewerkschaftsanliegen, weil Arbeitnehmer/innen tagtäglich mit diesen Problemen konfrontiert sind. Ein starkes Gewerkschaftsfundament ist eine Voraussetzung, um uns in der Auseinandersetzung mit Arbeitgebern und Regierungen das größtmögliche Gewicht zu verleihen.

Gemeinsames Vorgehen mit anderen

Unterstützt Kampagnen anderer Verkehrsgewerkschaften durch eure eigenen Aktivitäten.

- ITF-Aktionen für Beschäftigte im Straßentransport und bei den Bahnen
- Internationaler Frauentag
- Welttag für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Weitere, von anderen Gewerkschaften und Beschäftigtenorganisationen veranstaltete Kampagnen
- Zivilgesellschaftliche Hilfsorganisationen



5. VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE

Es gibt verschiedene Möglichkeiten zur Verwendung dieser Broschüre – nachfolgend haben wir ein paar Ideen zusammengestellt. Wichtig ist, dass diese Broschüre als Instrument verstanden wird, um selbst aktiv zu werden. Sie kann uns helfen, unser Wissen zu vertiefen und mehr Informationen zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz zu sammeln. Sie unterstützt uns darin, uns zu organisieren und gegen das Gewaltproblem zu mobilisieren. Die Broschüre kann zum gemeinsamen Vorgehen mit anderen Arbeitnehmer/innen und der Gewerkschaft genutzt werden oder dem Einzelnen als nützlicher Wegweiser dienen.

Recherche und Sammlung von Informationen

- Die ITF benötigt mehr Auskünfte über die Erfahrungen von Verkehrsbeschäftigten mit Gewalt am Arbeitsplatz, um unser Verständnis für diese Problematik zu vertiefen. Die Informationen helfen uns auch dabei, Zielsetzungen und Strategien für unsere Kampagne gegen Gewalt am Arbeitsplatz zu entwickeln. In Abschnitt 6 sind zwei verschiedene Workshops beschrieben, die dabei helfen, weitere Informationen zu sammeln und Initiativen zu planen. Diese Workshops können mit kleineren oder größeren Gruppen von Mitarbeiter/innen durchgeführt werden.
- Ihr könnt auch den Fragen-Leitfaden in Abschnitt 6 dazu verwenden, detailliertere Informationen über die Erfahrungen von Arbeitnehmer/innen mit Gewalt am Arbeitsplatz zu sammeln – beispielsweise in persönlichen Gesprächen während der Arbeitszeit oder in den Pausen. Notiert Einzelheiten zu den berichteten Zwischenfällen und leitet diese an gewerkschaftliche Vertrauensleute bzw. Gewerkschaftsvertreter/innen oder direkt an die ITF weiter.

Aktionenkampagnen

- Die Informationen, die wir von Beschäftigten zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz erhalten, können uns beim Aufbau schlagkräftiger Aktionskampagnen helfen. Wichtig ist, dass an der Planung der Initiativen Personen aus unterschiedlichen Bereichen beteiligt sind – Arbeitnehmer/innen sollten ebenso vertreten sein wie gewerkschaftliche Vertrauensleute und führende Gewerkschaftsvertreter/innen. Die Broschüre kann während der gesamten Kampagne benutzt werden, um das Bewusstsein der Beschäftigten wie der Öffentlichkeit für die Problematik der Gewalt am Arbeitsplatz zu schärfen. Die Planung der Kampagne kann bei Betriebs- oder Gewerkschaftsversammlungen oder aber in speziell anberaumten Workshops erfolgen. Dabei sollten folgende Themen angesprochen werden:

- Was sind die wichtigsten Gewaltprobleme am Arbeitsplatz, d. h. von welchen Problemen sind die Arbeitnehmer/innen am häufigsten und stärksten betroffen?
- Welche Ziele sollte die Kampagne verfolgen, um diese Probleme zu lösen?
- An wen (Arbeitgeber oder Regierungsstelle) soll sich die Kampagne richten?
- Was sind die wichtigsten Aktionen im Rahmen der Kampagne?
- Wie sollen die Beschäftigten in die Kampagne einbezogen werden?
- Wie können wir, z. B. in der Öffentlichkeit, Unterstützung für die Kampagne gewinnen?

Kollektivverhandlungen

- In Abschnitt 4 wurden verschiedene Maßnahmen zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz und zum Schutz von Verkehrsbeschäftigten angesprochen. Außerdem gibt es verschiedene Ideen für die Betreuung und Entschädigung von Arbeitnehmer/innen, die eine gewaltbedingte Schädigung erlitten haben. Möglicherweise können die Mitglieder eurer Gewerkschaft weitere Vorschläge beisteuern. Diese Lösungsansätze müssen in den Kollektivverträgen mit den Arbeitgebern anerkannt werden. Benutzt diese Broschüre als Grundlage für Diskussionen bei Gewerkschaftsversammlungen oder in Gesprächen mit dem Kollektivverhandlungsteam eurer Gewerkschaft bzw. mit gewerkschaftlichen Vertrauensleuten. Sie kann bei der Formulierung von Klauseln und Forderungen in Kollektivverhandlungen und beim Aufbau entsprechender Organisationen und Strukturen helfen.

→ In Abschnitt 4 sind verschiedene Gesundheitsschutz- und Sicherheitsstrukturen beschrieben. Viele Arbeitsplätze und Gewerkschaften in der Verkehrswirtschaft verfügen jedoch nicht über entsprechende Strukturen. Diese Broschüre kann daher Anregungen für den Aufbau solcher Strukturen liefern. Sprecht bei Betriebs- oder Gewerkschaftsversammlungen bzw. im direkten Gespräch mit Beschäftigten folgende Fragen an:

- **Welche Gesundheitsschutz- und Sicherheitsstrukturen brauchen wir?**
- **Wie können wir diese Strukturen aufbauen?**
- **Mit welchen Problemen könnten wir dabei konfrontiert sein?**
- **Wie können wir diese Probleme überwinden?**
- **Die Formulierung im Kollektivvertrag könnte beispielsweise wie folgt lauten: "Der Arbeitgeber verpflichtet sich, ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld für Beschäftigte, Kunden, Besucher/innen und andere Personen zu schaffen. Der Arbeitgeber unternimmt alle zweckmäßigen Schritte, um die Sicherheit der Beschäftigten am Arbeitsplatz zu gewährleisten..."**

Aufklärungsarbeit

- Beschäftigte, die diese Broschüre für sich alleine lesen, könnten sich hinterher mit ihren Kolleg/innen über den Inhalt unterhalten. Erkundigt euch, welche Erfahrungen die Kolleg/innen mit Gewalt am Arbeitsplatz gemacht haben, weist sie auf diese Broschüre hin und teilt ihnen mit, was ihr im Hinblick auf die Problematik gelernt habt.
- Verkehrsbeschäftigte können am Arbeitsplatz oder extern zusammenkommen, um die Broschüre gemeinsam durchzugehen und zu diskutieren. Jedes Zusammentreffen bietet eine Gelegenheit, mehr zu dem Thema zu erfahren und Erfahrungen auszutauschen – sei es im Busdepot, an der Tankstelle, am Taxistand, am Bahnhof oder in der Kantine. Diskussionen am Arbeitsplatz können sich mit einzelnen Abschnitten der Broschüre befassen, oder der gesamte Text kann gemeinsam durchgegangen werden. Textpassagen könnten laut vorgelesen und danach folgende Fragen diskutiert werden:

- **Was können wir aus den Informationen und Berichten in der Broschüre lernen?**
- **Welche ähnlichen oder andersartigen Erfahrungen und Probleme gibt es bei uns?**
- **Was können wir tun, um das Problem der Gewalt am Arbeitsplatz zu lösen?**

- Eure Gewerkschaft kann einen Workshop zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz veranstalten, bei der die einzelnen Sitzungen auf den verschiedenen Informationen in dieser Broschüre aufbauen. Falls es in eurer Gewerkschaft eine/n Bildungsbeauftragte/n gibt, kann diese/r den Inhalt der einzelnen Abschnitte zusammenfassend präsentieren. Die Workshop-Teilnehmer/innen könnten ebenfalls Präsentationen zu den verschiedenen Themen in der Broschüre erarbeiten und vortragen.



6. KOLLEKTIVE ORGANISATION AM ARBEITSPLATZ

Wenn sie gemeinsam handeln, können Verkehrsbeschäftigte viel erreichen. Nachfolgend sind zwei verschiedene Gewerkschafts-Workshops beschrieben, die dazu genutzt werden können, das Thema Gewalt und Wege zu ihrer Eliminierung zu diskutieren.

Workshop 1 – Versammlung im kleinen Rahmen zur Diskussion von arbeitsplatzspezifischen Fragen

Dieser Workshop kann relativ zwanglos gestaltet werden und sich mit dem jeweiligen Betrieb/Depot oder mit einem spezifischen Problem befassen, von dem verschiedene Arbeitnehmer/innen betroffen sind. Die Veranstaltung kann in kleinem Rahmen stattfinden.

Einleitende Sitzung: Mindestens eine Person sollte die Leitung des Workshops und die Protokollführung übernehmen. Bei größeren oder förmlicheren Workshops empfiehlt es sich, eine/n Vorsitzende/n sowie eine/n Protokollführer/in zu wählen.

Die/Der Vorsitzende sollte kurz erklären, warum der Workshop/das Treffen einberufen wurde und was die Ziele sind. Falls erforderlich, sollten alle Beteiligten mitdiskutieren, um in dieser Frage eine Übereinstimmung zu erzielen.

Sitzung 2: Nachdem der Zweck des Treffens geklärt wurde, geht es darum, die anstehenden Probleme/Fragen zur Sprache zu bringen und festzuhalten. (Abschnitt 1 kann bei der Klassifizierung des Problems helfen.)

Dies kann in Einzelgesprächen, in kleinen Gruppen oder im Plenum erfolgen. Die/Der Vorsitzende sollte sicherstellen, dass alle Teilnehmer/innen zu Wort kommen.

Mögliche Themen: Welche Gewaltsituationen haben die Anwesenden selbst erlebt oder von ihren Kolleg/innen geschildert bekommen? Was ist die Problematik? Ein/e Vorgesetzte/r, eine Kollegin/ein Kollege, eine Kolleg/innengruppe, mangelnde Sicherheit oder Schutzvorkehrungen, isoliertes Arbeiten usw.

Sitzung 3: Nachdem die Problembereiche identifiziert wurden, geht es darum, Möglichkeiten zur Beseitigung der Ursachen der Gewaltsituation(en) zu diskutieren. (Abschnitt 2 und 3 können bei der Ermittlung von Lösungsansätzen helfen.)

- Welche weiteren Lösungsansätze können die Teilnehmer/innen anhand eigener Erfahrungen vorschlagen?

- Welche Probleme bringen diese Lösungsansätze mit sich?

- Wie lassen sich diese Probleme überwinden?

Sitzung 4: Es sollte erörtert werden, was die Gruppe tun kann, um die identifizierten Probleme zu überwinden. (Abschnitt 4 kann dabei als Anhaltspunkt dienen, es ist jedoch wichtig, eigene Stärken und Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort zu ermitteln.)

In der Gruppe sollte danach die Vorgehensweise diskutiert werden, um die identifizierten Probleme zu überwinden. Letztendliches Ziel ist es, die Gewalt am Arbeitsplatz zu beenden – doch wie sehen die ersten Schritte aus?

Anschließend könnten die Ziele einer Kampagne identifiziert werden, welche Maßnahmen ergriffen werden können und wie die Unterstützung anderer Mitarbeiter/innen – und gegebenenfalls der Öffentlichkeit – gewonnen werden kann.

Die getroffenen Entscheidungen sollten schriftlich festgehalten und sichergestellt werden, dass der Arbeitgeber über die Probleme formell informiert wird. Wichtig ist die Unterstützung durch eine echte Gewerkschaft. Bitte gegebenenfalls auch die ITF in Kenntnis setzen. (Kontakt details siehe letzte Seite.)

Workshop 2 – Situation am Arbeitsplatz und Schutz der Arbeitnehmer/innen durch weitergehende Initiativen

Dieser Workshop sollte von der Gewerkschaft oder von einer Beschäftigtengruppe eines bestimmten Arbeitsplatzes oder Arbeitgebers organisiert werden. Falls es im Betrieb eine/n Gewerkschaftsvertreter/in gibt, sollte diese/r den Workshop arrangieren; andernfalls ist eine verantwortliche Person zu bestimmen, die die nötigen Vorkehrungen trifft.

Falls der Workshop während der Arbeitszeit stattfindet, sollte mit dem Arbeitgeber Räumlichkeiten für das Treffen sowie eine bezahlte Freistellung der Teilnehmer/innen vereinbart werden. Vertreter/innen der Geschäftsleitung können zudem eingeladen werden, der Veranstaltung kurze Zeit beizuwohnen, um die Beschäftigten über die Pläne des Unternehmens in Bezug auf die Bekämpfung der Gewalt am Arbeitsplatz zu informieren!

Einleitende Sitzung: Der Workshop-Leiter sollte einleitend einen kurzen Überblick über die Gründe für den Workshop und die angestrebten Ergebnisse geben. Falls Beschäftigte abweichende Vorstellungen hinsichtlich des gewünschten Ergebnisses haben, muss dieser Punkt von den Anwesenden diskutiert und eine Übereinstimmung getroffen werden.

Dieser Workshop befasst sich mit der Situation am Arbeitsplatz. Eventuelle Diskussionspunkte:

- **Gewaltereignisse und Ursachen der Gewalt am Arbeitsplatz und was gemeinsam zur Verbesserung der Sicherheit getan werden kann**
- **Gewaltsame Zwischenfälle an einem bestimmten Arbeitsplatz – Untersuchung des Problems und Wege zur Verbesserung des Mitarbeiter/innenschutzes**
- **Mögliche betriebliche Verbesserungen zum Schutz der Belegschaft**
- **Gründe für die mangelnde staatliche Regulierung des öffentlichen Verkehrswesens bzw. für die mangelnde Umsetzung bestehender Schutzbestimmungen für Arbeitnehmer/innen**

Hinweis: Es muss ein/e Schriftführer/in bestimmt werden, die/der wichtige Kommentare und gemeinsame Beschlüsse zu Protokoll nimmt.

Sitzung 2: *Sammlung von Informationen der Teilnehmer/innen.* Abhängig vom beschlossenen Zweck des Treffens ist es nötig, in dieser Sitzung Informationen und Fakten zu sammeln. Bisher wurde über die Probleme gesprochen, jetzt geht es darum, die tatsächlichen Sachverhalte zu ermitteln.

Wenn Vertreter/innen unterschiedlicher Berufsgruppen (z. B. Techniker/innen, Fahrpersonal, Fahrkartenkontrolleur/innen und -verkäufer/innen) an dem Treffen teilnehmen, kann bei diesem Teil des Workshops eine Aufteilung in Gruppen (z. B. nach Aufgaben- oder Arbeitsbereichen) erfolgen. Jede Gruppe sollte eine Person benennen, die Protokoll führt und anschließend für die Gruppe spricht. Folgende Themen sollten im Plenum oder in den Gruppen diskutiert werden:

- **Was sind die gefährlichsten Situationen, denen die Beschäftigten ausgesetzt sind?**
- **Beispiele für Gewaltsituationen, mit denen die meisten Mitarbeiter/innen konfrontiert sind?**
- **Beispiele für Gewaltsituationen, die am häufigsten auftreten?**
- **Welche Maßnahmen hat der Arbeitgeber versprochen, bisher aber noch nicht umgesetzt ODER welche Maßnahmen sollte der Arbeitgeber ergreifen?**
- **In welchen Bereichen mangelt es an aktivem Vorgehen seitens der Behörden (Polizei, Arbeitsministerium, Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte, Kommunal- oder Bundespolitiker/innen)?**

Sitzung 3: Planung der Kampagne. Nachdem in den vorangegangenen Sitzungen die erforderlichen Informationen gesammelt wurden, geht es nun darum, in der Gruppe kollektive Maßnahmen zur Lösung der Probleme zu diskutieren. Wie soll die Kampagne aussehen und von wem bzw. wovon kann Hilfe erwartet werden? Die Kampagne braucht Leute, die sie unterstützen. Bevor konkrete kollektive Maßnahmen beschlossen werden, ist zu überlegen, was wann von wem zu tun ist.

- **Wird die Mehrzahl der Arbeitnehmer/innen die Aktion unterstützen?**
- **Wie sollte die Kampagne mit Kolleg/innen diskutiert und ihre Unterstützung eingeholt werden?**
- **Gibt es andere Gruppen oder Gewerkschaften, die helfen können?**
- **Verfolgt euer Gewerkschaftsdachverband eine Kampagne, von der Hilfe bezogen werden kann?**
- **Gibt es Frauengruppen, Vereinigungen von Verkehrsnutzer/innen oder örtliche politische Gruppen, die um Unterstützung gebeten werden können?**
- **Gibt es schriftliche Richtlinien oder Vereinbarungen mit dem Arbeitgeber zu Gesundheit und Sicherheit?**
- **Welche gesetzlichen Bestimmungen bestehen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene?**

Die Kampagne sollte letztendlich darauf ausgelegt sein, alle Arbeitnehmer/innen zu schützen, als Erstes müssen jedoch akut anstehende Probleme angegangen werden.

Sitzung 4: Praktische Umsetzung. Nachdem vereinbart wurde, dass sich die Ziele am besten mit der anvisierten Kampagne erreichen lassen, gilt es jetzt, die Aufgaben zu verteilen – wer tut wann was? Eine Kampagne beruht auf kollektivem Handeln, auch wenn unterschiedliche Personen für verschiedene Teile der Aktion zuständig sind. Vor Ende des Workshops/Treffens müssen die Aufgabenbereiche bestimmt und zugewiesen werden. Bleiben die Organisation und alle anfallenden Arbeiten der Führung überlassen, so sind Kampagnen erfahrungsgemäß oft weniger erfolgreich. Wenn jedoch mehr Personen involviert sind und die Aufgabenverteilung nach Kompetenzen und Fähigkeiten erfolgt, kann die Gruppe als Ganzes mehr erreichen.

Bitte die ITF über die geplanten Kampagnenaktivitäten informieren.

Fragen-Leitfaden

Führt Protokoll, stellt die richtigen Fragen und haltet die Antworten fest.

- **Was ist Ihre Arbeit? (z. B. "Ich bin Fahrkartenkontrolleur")**
- **Wie haben Sie sich gefühlt, als Sie mit der Gewalt konfrontiert waren?**
- **Was genau ist passiert? (wie sah die Gewalt aus – bitte beschreiben Sie die Situation)**
- **Wer hat sich gewalttätig verhalten? (z. B. ein Fahrgast ohne Fahrkarte)**
- **Wo und wann ist es passiert? (z. B. am Ausgang der Station, spät abends)**
- **Waren Sie ausreichend geschützt? (z. B. "Nein, es gab keine Barriere oder Absperrung, die Beleuchtung war schlecht")**
- **Haben Sie den Zwischenfall gemeldet? Wem? (z. B. "Ja, meinem Vorgesetzten, am nächsten Tag")**
- **Was ist nach der Meldung passiert? Wurde etwas unternommen? (z. B. "Nein, alles ging weiter wie bisher")**
- **Befürchten Sie, dass die gleiche Gewaltsituation noch einmal eintreten könnte?**
- **Was wird getan, um in Zukunft ähnliche Vorfälle zu verhindern, bzw. um Sie oder Kolleg/innen zu schützen? (z. B. "Manchmal ist ein Sicherheitsbediensteter vor Ort, aber nicht spät abends")**
- **Was haben Sie getan, um sich zu schützen, als der Zwischenfall passiert ist? (z. B. "Ich habe den Fahrgast ohne Fahrkarte passieren lassen")**
- **Was tun die Beschäftigten, um ähnliche Zwischenfälle zu vermeiden? (z. B. "Wir öffnen möglichst nur einen Ausgang und kontrollieren Fahrgäste zu zweit, statt zwei Ausgänge mit jeweils nur einer für die Fahrkartenkontrolle zuständigen Person zu öffnen")**

Leitet diese Informationen an die jeweiligen Gewerkschaften weiter, um sie bei ihren Kampagnen zu unterstützen.

NÜTZLICHE INFORMATIONSQUELLEN

Weitere Informationen zu diesen Themen sind im Internet unter folgenden Adressen zu finden:

www.ilo-mirror.cornell.edu/public/english/protection/safework/violence/index.htm

Leitfaden zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz, mit allgemeinen Informationen zu verschiedenen Aspekten

www1.umn.edu/humanrts/svaw/harassment/explore/1whatis.htm

Infos zum Thema sexuelle Belästigung – Identifizierung des Problems und Suche nach Lösungen

www.usda.gov/news/pubs/violence/wpv.htm

Handbuch zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz

www.caw.ca/en/services-departments-women.htm

Aktuelle Informationen und Ratschläge der kanadischen Gewerkschaft Canadian Auto Workers (CAW) zu Frauenthemen einschließlich Gewalt

www.itfglobal.org/infocentre/pubs.cfm/detail/7402

Leitfaden zu frauenspezifischen Gesundheits- und Sicherheitsaspekten

KONTAKT

Diese Broschüre enthält Informationen und Anregungen, die erfolgreiche Umsetzung liegt jedoch in den Händen der Verkehrsbeschäftigten selbst. Der Kampf gegen Gewalt am Arbeitsplatz kann nur Früchte tragen, wenn die Arbeitnehmer/innen sich gewerkschaftlich organisieren und mobilisieren.

Damit diese Broschüre einen effektiven Beitrag zur Gewaltbekämpfung leisten kann, benötigen wir weitere Informationen.

- Welchen genauen Gefahren sind die Arbeitnehmer/innen ausgesetzt?
- Welche Lösungsansätze wurden entwickelt?
- Wie wurden Vereinbarungen zwischen Gewerkschaften und Arbeitgebern getroffen?

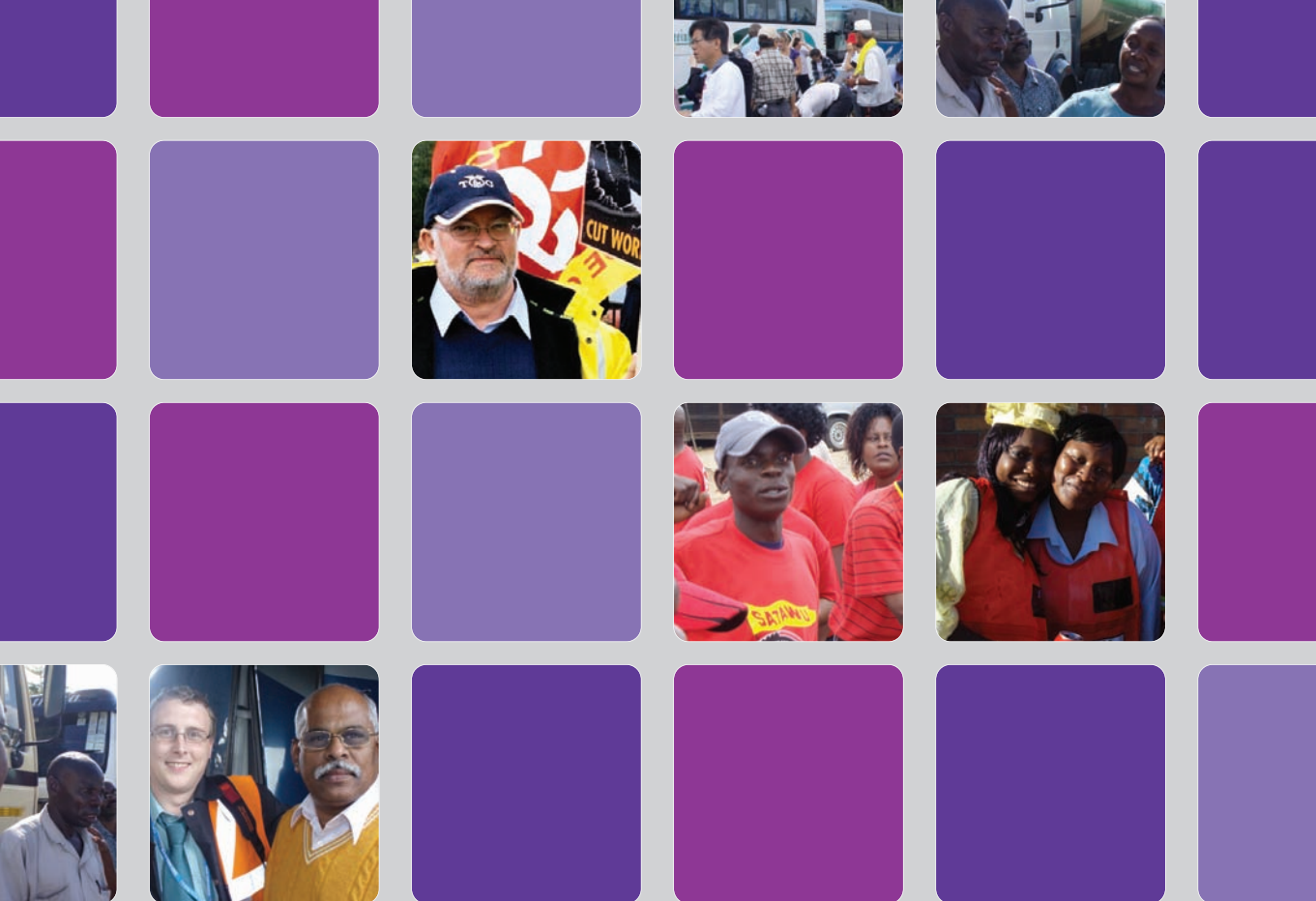
Bitte schickt eure Antworten auf diese Fragen an die ITF:

ITF-Binnenverkehrssektionen

ITF House, 49-60 Borough Road, London SE1 1DR, Großbritannien

Email: mail@itf.org.uk

Webseite: www.itfglobal.org/urban-transport/notoviolence.cfm



INTERNATIONALE TRANSPORTARBEITER-FÖDERATION (ITF)
ITF House, 49-60 Borough Road, London SE1 1DR, Großbritannien

Tel.: (+4420) 7403 2733
Fax: (+4420) 7357 7871



Webseite: www.itfglobal.org

ISBN: 1-904676-30-8

