

Profis vermeiden Konflikte

Busfahrer müssen starke Nerven haben und immer freundlich sein. In speziellen Seminaren zur Konfliktbewältigung lernen die RegioBus-Fahrer, in Stresssituationen richtig zu reagieren und aufkommenden Streit zu verhindern. Seite 20

Das letzte Ass bleibt meist im Ärmel

Kundenfreundlichkeit und Konfliktvermeidung kann man trainieren: Seminare für RegioBus-Fahrer

Lärm erfüllt den Raum. Es wird gescherzt und gelacht. Fünf Personen sitzen auf schwarz bezogenen Bürostühlen, die in drei Reihen hintereinander stehen, je zwei nebeneinander. Ganz vorn in der Reihe, auf dem „Fahrersitz“, hat es sich Karin Weber bequem gemacht, ein Pappschild zeigt, es handelt sich um die Linie 007. Auch sie kann sich ein Grinsen bislang nicht verkneifen. Die vier Personen auf den hinteren Reihen sollen einen Konflikt simulieren, johlen und streiten. Karin Webers Aufgabe ist es, diesen Konflikt zu schlichten. Und da sie auch im alltäglichen Fahrbetrieb ihren Fahrersitz nicht verlassen kann, muss ihr das von vorn aus gelingen. Was hier im Rollenspiel auf den ersten Blick eher erheiternd wirkt, hilft den Fahrern später, mit der manchmal stressigen Situation im Bus gelassener umzugehen.

„Das Seminar dient der Sicherheit von Fahrern und Passagieren und natürlich auch der Schulung der Kundenfreundlichkeit“, erläutert RegioBus-Sprecher Tolga Otkun. Schließlich sei der Busfahrer durch seinen direkten Kontakt mit dem Kunden so etwas wie die Visitenkarte des Unternehmens. „Durch das Training lernen die Fahrer, einen persönlichen Kontakt zum Kunden herzustellen und die Stimmung im Bus zu verbessern“, ergänzt Anne Ebeling, die das Seminar leitet.

Die Diplompädagogin heizt die kleine Gruppe auf den Stühlen an, noch lauter zu lärmern. Eine leere Wasserflasche dient als Ersatzwaffe, um die

Eskalation noch zu forcieren. Karin Weber reagiert freundlich und bestimmt, mahnt die streitende Gruppe zur Ruhe. Hier gelingt es ihr relativ einfach, sich durchzusetzen. Ihre Kollegen geben schnell klein bei. In der Realität sieht es manchmal anders aus, das wissen alle Beteiligten. Nach Beendigung des Rollenspiels wird die Situation unter allen Teilnehmern des Seminars diskutiert. Hat die Fahrerin angemessen reagiert? Was könnte noch besser laufen?

Alle RegioBus-Fahrer nehmen an einem solchen Seminar zur Konfliktbewältigung teil. Derzeit sind es vor allem diejenigen, die erst seit kurzem für das Unternehmen tätig sind. Drei Tage lang lernen sie unter der Regie von Ebeling, besser auf die Kunden einzugehen, Situationen einzuordnen und Konflikte zu vermeiden. Rund 100 Busfahrer wurden in den vergangenen drei Monaten geschult, in naher Zukunft werden dann alle Fahrer an die Reihe kommen. Doch nicht nur sie erhalten Hilfe zur Konfliktbewältigung, auch die Fahrdienst- und Betriebsleiter werden unterrichtet.

„Den ultimativen Geheimtipp für eine Reaktion in bestimmten Situationen gibt es nicht“, sagt Ebeling. Die 46-Jährige hat sich auf Konfliktseminare zur Verbesserung von Dienstleistungen spezialisiert. Seit zwei Jahren gehört auch die Üstra zu ihren Kunden. Sie doziert nicht einfach, sondern bindet die Teilnehmer aktiv in die Schulung ein. Und Konflikte mit unzufriedenen Fahrgästen sind an der Tagesordnung. Ob schreiende Schüler,

die ihre Aggressionen am Mobiliar des Fahrzeuges auslassen, oder Kunden, die wegen einer Verspätung ungehalten sind. Teilweise geht die Verärgerung so weit, dass Fahrer massiv beschimpft werden. Da gelte es, angemessen zu reagieren und sich nicht persönlich angegriffen zu fühlen. So lasse sich auch unnötiger Stress vermeiden, erklärt Ebeling. Unter den Fahrern gebe es, genau wie unter den Fahrgästen, völlig unterschiedliche Charaktere. Deshalb sei es so wichtig, richtige Handlungsweisen mit auf den Weg zu geben, erläutert die Pädagogin.

Die Arbeit dieses Tages hat deutliche Spuren an den Wänden des Seminarrums bei RegioBus hinterlassen. Auf großen Pappen haben die Teilnehmer verschiedene Schautafeln erstellt, typische Probleme aufgeführt, mögliche Lösungen niedergeschrieben. Nach anfänglich kritischer Haltung hat es allen beteiligten Busfahrern Spaß gemacht. „Wir haben einfach im Verlauf der Einheiten gemerkt, dass es etwas bringt“, sagt Teilnehmerin Astrid Lühr. Zum Ende der Veranstaltung erhalten die Fahrer eine Urkunde. Es bleibt die Hoffnung, dass sie das Erlernte nicht allzu häufig brauchen und dass sie möglichst nie ihre letzte Trumpfkarte ziehen müssen: Wenn eine konkrete Bedrohung der Fahrgäste durch einen Passagier vorliegt, dürfen die Fahrer ihm die Beförderung verweigern. Und wenn das immer noch nicht den gewünschten Effekt erbringt, wird die Polizei zur Hilfe gerufen. STEPHAN BÄHNISCH



Konflikte lösen und Spaß dabei: Während Pädagogin Anne Ebeling (links) die Gruppe heizt, soll Busfahrerin Karin Weber (vorn rechts) die Ruhe bewahren.