

Wenn Fahrgäste Randale machen . . .



Rollenspiel im Konflikttraining bei der PVG: Fahrer Christian Jacobs (Mitte) versucht mäßigend auf das fröhlich zechende Paar in seinem Linienbus einzuwirken.

FOTO: BURMEISTER

Pädagogin lehrt in Rollenspielen auf dem Betriebs- hof der PVG, wie Chauffeure mit prekären Situa- tionen besser umgehen.

Rainer Burmeister
Kreis Pinneberg

Das angeheiterte Paar hat schon kräftig „getankt“. Und im Linienbus der PVG wird fröhlich weiter gezech. „Jetzt fahren wir zur nächsten Party, das wird geil“, grölt die junge Frau und protest mit der Bier- flasche ihrem Begleiter zu. Die Füße haben die jungen Leute auf den gegenüberliegenden Sitzpolstern geparkt. Andere Fahrgäste fühlen sich belästigt oder sind verängstigt.

Grund genug für Busfahrer Christian Jacobs, einzugreifen. An der nächsten Station marschiert der Chauffeur nach hinten und fordert die angetörnten Fahrgäste auf, sich ruhig zu verhalten. Erst muss er sich noch Pöbeleien, wie „Was willst du den hier,

fahr weiter“ anhören. Doch Jacobs' robuster Charme siegt. Er äußert Verständnis für die gute Laune der Zecher und sagt: „Wenn ihr jetzt die Flaschen zumacht und ruhig seid, fahre ich euch weiter.“ Das junge Paar lenkt ein – und Applaus brandet auf.

Der Beifall stammt von Jacobs' Kollegen und Seminar- leiterin Karin Schweighofer. Die Diplom-Pädagogin ist bei der Busgesellschaft als Kon- fliktrainerin im Einsatz und hatte auf dem Betriebshof der PVG in Schenefeld einen Part des aggressiven Pärchens übernommen.

Seit Oktober vergangenen Jahres werden alle 1300 Fahrer der PVGH-VHH-Gruppe geschult, um mit prekären Situationen und schwierigen Fahrgästen besser umgehen zu können. In Theorie und Praxis üben die Chauffeure, wie sie beruhigend und de- eskalierend auf ihre Kund- schaft einwirken können, wenn es mal zu Auseinander- setzungen kommt. In Gruppen bis zu zwölf Fahrern lässt Schweighofer die Teilnehmer

erst aus ihrem reichen Erfah- rungsschatz erzählen. Von Be- schwerden wegen Verspätun- gen über laute Musik im Bus bis zum Streit ums Bezahlen, persönlichen Beleidigungen oder sogar tätlichen Angriffen reicht die Auswahl.

In Rollenspielen werden die Situationen nachgestellt. Da- bei gilt es, angemessen zu rea- gieren: nicht zu aggressiv, schön Abstand halten und, wenn es gar nicht anders geht, über Funk Hilfe holen. „Die meisten Fahrer haben in der täglichen Praxis schon gute Verhaltensmuster entwi- ckelt“, lobt Schweighofer.

„Allgemein hat die Aggres- sionsbereitschaft in den ver- gangenen fünf Jahren zuge- nommen“, sagt PVG-VHH- Sprecher Kay Goetze. Deshalb sollen bis Ende Februar alle Fahrer in Fahrgastkommuni- kation geschult werden. „Dass die Buslenker krankenhaus- reif geprügelt werden, ist je- doch die Ausnahme“, versich- chert Goetze. Bei jährlich 95 Millionen Fahrgästen auf gebe es nur etwa ein Dutzend solcher massiven Übergriffe.