

InKürze

Februar 2008



UNTERNEHMENSGRUPPE

Aktuell

Konflikttraining

1.300 VHH PVG-Busfahrer machten mit



Konflikte lassen sich nicht vermeiden, aber den Umgang mit ihnen kann man trainieren. Unsere Busfahrerinnen und Busfahrer waren begeistert!

Weil eine Baustelle einen Stau verursacht hat, ist der Busfahrer bereits sieben Minuten zu spät. Die Fahrgäste an den Haltestellen deuten auf die Uhr, wenn der Bus ankommt, einige schütteln den Kopf. Der Fahrer ist im Stress und gerade dann ist jede Ampel rot – typisch! An der nächsten Haltestelle steigt ein Herr mit hochrotem Kopf ein und fährt den Busfahrer an: „Wegen dir verpasse ich noch den Zug nach Bonn. Kannst du nicht ein Mal pünktlich fahren?“ Was nun? Wie sollte der Busfahrer reagieren, um trotz des Stresses ruhig zu bleiben? Und wie kann er dem Kunden einen Teil der berechtigten Wut abnehmen, ohne persönlich darunter zu leiden?

Um Situationen dieser Art geht es bei dem Konflikttraining, das alle Fahrer bei VHH PVG in den letzten Wochen durchlaufen haben. Invernerge-

sehene Situationen wie alkoholisierte Fahrgäste, laute Musik oder auch schlechtgelaunte Passagiere bei Unpünktlichkeit wurden geübt. Um im entscheidenden Moment das Richtige zu tun, hat die Firma syn.energy ein praxisorientiertes Training entwickelt.

Dabei werden in den eintägigen Seminaren folgende Inhalte vermittelt:

- Konfliktarten/-stufen im Bus
- Kundenorientiertes Verhalten
- Praxisnahe Deeskalationsstrategien
- Individuelle Stressbewältigung
- Konfliktsituationen richtig handhaben

Unsere Fahrerinnen und Fahrer haben damit ein Handwerkszeug, um sich die Besonnenheit zu bewahren, die ein Busfahrer im Straßenverkehr braucht.

Anzeige

