

BDVT-Trainingspreis: Busfahrer machen Theater

» Busfahrer der Pinneberger Verkehrsbetriebe führen Regie. Thema des Theaterspiels: serviceorientiertes Auftreten im öffentlichen Nahverkehr.



Wie schafft man es, 1.400 Busfahrer der Pinneberger Verkehrsbetriebe in Kundenorientierung zu schulen? Einen Weg gefunden hat Tom Schmitt vom Hamburger Trainingsinstitut Committ mit seinem Konzept „Kundenfreundlichkeit gewinnt“ - und er wurde dafür prompt mit dem Internationalen Deutschen Trainings-Preis 2004 ausgezeichnet. Vergeben wurde der Preis vom Berufsverband der Verkaufsförderer und Trainer e.V. (BDVT) auf dem Verbandstreffen ProSales im November 2004 in Bamberg. „Ausschlaggebend war der Mut des Trainers, einen anderen Weg zu gehen“, entschied die Jury. Schmitt habe nicht nur ein Training für eine bislang wenig beachtete Zielgruppe konzipiert, auch die Art, wie er serviceorientiertes Verhalten vermittelt habe, sei effizient und innovativ.

Forumtheater im nachgebauten Bus

Der Weg führte über das Theater: Zentrum des eintägigen Seminars bildete das vom brasilianischen Theaterpädagogen Augusto Boal entwickelte Forumtheater - eine Form des Theaterspiels, bei dem die Zuschauer zu Regisseuren werden und Inhalt und Ablauf der Szenen selbst bestimmen. Indem sie angehalten sind, das Geschehen auf der Bühne zu hinterfragen und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten, durchleben die Zuschauer mögliche Konfliktsituationen aus einer distanzierten Perspektive heraus und reflektieren so ihr künftiges Handeln.

Schmitt adaptierte die Methode auf die Situati-

on der Busfahrer: In einem nachgebauten Bus im Seminarraum mimten Schauspieler konfliktreiche Alltagsszenen zwischen Fahrgast und Busfahrer. Den Stoff für die Szenen sammelte der Trainer vorab in Gesprächen mit den Fahrern und auf Fahrten im Bus. Dabei wurde deutlich, welche Gründe einem kundenfreundlichen Auftreten im Weg standen: Einkommenseinbußen, Statusverlust, erhöhtes Verkehrsaufkommen und lange Arbeitszeiten erzeugten eine negative Einstellung zum Job. Wenig motivierend wirkten zudem das ignorante Verhalten und der raue Umgangston mancher Fahrgäste. Mit eben diesen Emotionen und Erlebnissen konfrontierte Schmitt die Busfahrer in den Episoden und forderte sie auf, die Szenen nach ihren Vorstellungen zu verändern. Ein Beispiel: Ein Fahrgast steigt in den Bus mit einem Eis in der Hand. Statt ihn freundlich darum zu bitten, den Bus ohne Eis zu betreten, verfällt der Schauspieler in seiner Rolle als Fahrer ins Beamtendeutsch: „Nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen ist das Eisessen nicht gestattet.“ Die Szene öffnete den Seminarteilnehmern die Augen: Eine solche Sprache distanziert nicht nur vom Kunden, sondern unterstreicht auch die Macht des Busfahrers, was auf den Fahrgast provozierend wirken kann. „Argumentiert wird hier auf der Sachebene“, so Tom Schmitt. „Entscheidend ist aber die Beziehungsebene, - also nicht was, sondern wie etwas gesagt wird“.

Mittels Humor zu verändertem Verhalten

Dass die Busfahrer eigentlich wissen, wie sie reagieren sollten, zeigten ihre Verbesserungsvorschläge: Als Regisseure entschieden sie sich für ein Verhalten, das sie vor dem Theaterspiel als weltfremd abgelehnt hatten. Schmitt kennt den Trick für diese Veränderung: Humor. Indem die Busfahrer über ihr Verhalten und das der Fahrgäste lachen können, verarbeiten sie den Frust des beruflichen Alltags. Katharsis - zu deutsch: Reinigung von Affekten - lautet der Fachbegriff für diese Wandlung. „Die Katharsis bewirkt, dass die negative Einstellung zum Job in eine positive gekehrt wird“, erklärte Schmitt auf der ProSales. Und davon profitieren nicht nur die Kunden der Pinneberger Verkehrsbetriebe, auch die Busfahrer haben mehr Spaß an ihrer Arbeit. (ahe)