

### Warum Konfliktprävention?

Bei Fahrern, Fahrausweisprüfern, Zugführern, Fahrzeugbegleitern und Fahrgastbetreuern im ÖPNV besteht durch den direkten Kundenkontakt die Gefahr, dass harmlos erscheinende Situationen eskalieren und in einer handfesten Auseinandersetzung enden.

Dem zu begegnen, ist Ziel der Konfliktprävention. Die Mitarbeiter sollen lernen, was Gewalt ist, wie sie eskalieren kann und wie sie dieses vermeiden können. Das nötige Handwerkszeug für konfliktfreie Kundenkontakte wird über eine Lernumgebung vermittelt, die täglich erlebte Konfliktsituationen realitätsnah aufgreift.

Das Trainingsprogramm wurde in enger Zusammenarbeit mit Praktikern aus den Verkehrsunternehmen entwickelt und umgesetzt.

### Ziele

Bei Beschäftigten mit Kundenkontakt soll die Anzahl der Arbeitsunfälle durch Übergriffe, Tätlichkeiten und direkte Gewaltanwendung vermindert werden. Damit können auch die psychischen Belastungen der Mitarbeiter reduziert werden.

Mit dem Trainingsprogramm werden

- Wissen über Gewalt und Konflikte vermittelt,
- die Handlungskompetenz erhöht,
- Beschäftigte für konfliktträchtige Bedingungen im beruflichen Alltag sensibilisiert.

### Projektleitung:

Berufsgenossenschaft der Straßen-, U-Bahnen und Eisenbahnen (BG BAHNEN)

### Fachliche Beratung:

Institut Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

### Mediendidaktische Begleitung:

TT-C Training Technology-Consulting GmbH

### Fachliche Begleitung:

BVG Berliner Verkehrsbetriebe  
Hamburger Hochbahn AG  
Hamburger Hochbahnwache GmbH  
Metronom Eisenbahngesellschaft mbH  
DSW21 Dortmunder Stadtwerke  
Rheinbahn AG  
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG  
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG  
Wuppertaler Stadtwerke GmbH  
Kölner Verkehrsbetriebe AG

Ein CBT-Programm  
erstellt im Auftrag von:



[www.bg-bahnen.de](http://www.bg-bahnen.de)

Realisierung:



[www.mit.de](http://www.mit.de)

# »Es geht auch anders ...«

## Konfliktbewältigung in Bahn und Bus



### Aufbau

Das interaktive Lernprogramm gliedert sich in einen **Informationsteil** und einen **Übungsteil**.



Informationsteil: Interaktive Elemente fördern das aufmerksame Lesen

### Informationsteil

Der Informationsteil ist für alle Zielgruppen identisch und umfasst die wesentlichen theoretischen Ansätze zur Konfliktbewältigung. Interaktive Elemente fördern das aufmerksame Lernen. Mit anschaulichen Beispielen aus dem beruflichen Alltag der Zielgruppen werden die Informationen vermittelt.

### Übungsteil

Der sich anschließende Übungsteil ist in zwei Module gegliedert. Ein Modul richtet sich an Fahrerinnen und Fahrer und das zweite an Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes und an Fahrzeugbegleiter im Eisenbahnbetriebsdienst.

Die Module des Übungsteils enthalten z.B. kritische Situationen an Haltestellen und im Fahrzeug, im Prüfdienst von Straßenbahnen, Omnibussen und Eisenbahnen sowie Situationen, in denen das Eingreifen als Mitarbeiter eines Verkehrsunternehmens geboten ist. Diese im täglichen Betriebsdienst zu bewältigenden Anforderungen werden mit realen Bildern und Videosequenzen dargestellt. Beim Bearbeiten des Trainingsprogramms sind vielfältige Aufgaben zu bewältigen. Der Teilnehmer soll lernen

- Konflikte zu erkennen,
- angemessen zu reagieren,
- Konfliktsituationen zu steuern.



Übungsteil: Beispiel für eine Übungssituation für Fahrer

### Warum ein CBT?

Das Training zur Konfliktbewältigung ist als Computer Based Training (CBT) gestaltet. Mit einem CBT kann jeder Teilnehmer individuell an sein Leistungsniveau und sein

Lerntempo angepasst lernen. Außerdem bietet nur ein CBT die Möglichkeit, realistische Situationen des Betriebsdienstes in bewegten Bildern darzustellen und interaktiv zu bearbeiten.



Übungsteil: Beispiel für eine Übungssituation für Fahrausweisprüfer

### Einsatz

Das Trainingsprogramm soll auf der Basis des vorliegenden Einsatz- und Seminarkonzeptes betrieblich umgesetzt werden. Das CBT wird in das Moderatorenkonzept »Es geht auch anders... – Konfliktbewältigung in Bahn und Bus« der BG BAHNEN eingebaut. Die in den berufsgenossenschaftlichen Seminaren ausgebildeten Moderatoren werden auf die Schulung in den Unternehmen mit Hilfe des CBT vorbereitet.

