



# Konfliktmanagement im öffentlichen Verkehr



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



[https://ftson.org/wp-content/uploads/2017/08/de-escalation\\_instructor\\_guide.pdf](https://ftson.org/wp-content/uploads/2017/08/de-escalation_instructor_guide.pdf)





# Lernziele

---

1. Identifizieren Sie Konflikte als Chance für Veränderung und Wachstum

---

2. Erkunden Sie fünf Grundursachen für Konflikte

---

3. Bestimmen Sie gemeinsame Eskalationspunkte während des zwischenmenschlichen Konflikts



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Konflikt

Ein Konflikt ist eine Meinungsverschiedenheit, bei der die beteiligten Personen eine Bedrohung ihrer Bedürfnisse, Interessen oder Anliegen sehen.

Schädliche Auswirkungen im Sinne von: Was gesagt wird

Ergriffene Maßnahmen erlittene Verletzung

Mögliche Konflikte gibt es überall

Bei richtiger Handhabung können negative Auswirkungen minimiert werden, es können jedoch positive Effekte entstehen.

Sei vorbereitet



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

of the European Union



# Diskussion

Lassen Sie uns einige Situationen identifizieren, die zu Konflikten führen könnten. Beispiele beinhalten:  
Unhöflichkeit Obszönität  
Tarifestreitigkeiten  
Verzögerungen beim Service Schlechte Hygiene



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Auslöseereignis

Auslösendes Ereignis: ein Vorfall, der vom Einzelnen als Bedrohung wahrgenommen wird

Zwei Arten von auslösenden Ereignissen:

Angsterzeugendes Ereignis: ein Ereignis, bei dem sich die Person bedroht fühlt oder kurz davor steht, etwas Wertvolles zu verlieren

Frustrierendes Ereignis: ein Ereignis, bei dem die Person das Gefühl hat, dass ihre Bedürfnisse nicht erfüllt werden.




Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 1



Ein Fahrgast steigt in den Bus und sagt sofort: „Du bist zu spät, du bist immer zu spät!“

 Selbstkontroll  
e  
Wechseln  
Ergebnis einer  
Situation  
Erkennen Sie  
Ihre  
Triggerwörter

 Proaktive  
Reaktion  
konzentriert  
sich auf die  
Beseitigung  
Probleme  
bevor sie  
auftreten

 Reaktive  
Reaktion  
hängt von  
Emotione  
n ab



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 1



Wie würden Sie reagieren?

## Antworten

- Eine akzeptable Antwort könnte eine Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten in einem Ton sein, der Mitgefühl ausdrückt. Wenn möglich, kann eine proaktive Interaktion anstelle einer reaktiven Reaktion das Problem beseitigen, bevor es auftritt. Wenn zum Beispiel sichtbar ist, dass der Fahrgast frustriert ist, bevor Sie überhaupt die Tür geöffnet haben, kann eine sofortige Entschuldigung und das Eingeständnis der Verspätung das Szenario ganz verhindern.
- Eine inakzeptable Reaktion könnte in einem viel aggressiveren Ton erfolgen, wie zum Beispiel: „Seien Sie ruhig und setzen Sie sich, sonst werden wir es noch später tun!“ • Auch wenn es nicht Ihre Schuld ist, dass der Zeitplan zu eng ist oder dass Bauarbeiten auf der Strecke zu ständiger Verspätung führen, kann es die Nerven des Passagiers beruhigen, wenn Sie sich für Umstände entschuldigen, auf die Sie keinen Einfluss haben.
- Macht die Reihenfolge Ihrer Antwort einen Unterschied? • Gerade bei jüngeren Bevölkerungskohorten ist es hilfreich, die wichtigsten Informationen zuerst anzugeben. Beispielsweise wird „Wenn Sie Platz nehmen, kann ich Sie an Ihr Ziel bringen“ der Vorzug gegeben gegenüber „Ich kann Sie dorthin bringen, wo Sie hin möchten, wenn Sie Platz nehmen würden.“
- Erkennen Sie Ihre eigenen Triggerwörter? Wenn ja, wie bewahren Sie die Selbstbeherrschung, wenn Ihre Triggerwörter verwendet werden?
- Um sicherzustellen, dass Sie nicht emotional reagieren, sollten Sie Ihre Auslösewörter erkennen und gleichzeitig verstehen, dass die Verwendung dieser Wörter dazu dienen soll, eine Situation eskalieren zu lassen. Indem Sie die Selbstbeherrschung bewahren, behalten Sie auch die Kontrolle über die Situation. Denken Sie daran, immer mit Respekt zu antworten.



# Szenario 2



Der Bediener führt unsachgemäße Vorgehensweisen an der Bushaltestelle durch und verriegelt die Tür bei der Abfahrt vorzeitig.

Der Arm des Beifahrers bleibt in der Tür stecken



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Szenario 2



## Antworten

Wie konnte das passieren?

Auch wenn dies nicht sinnvoll ist, kann die Erwartung, eine Haltestelle zu betreten oder zu verlassen, zu einem vorzeitigen Schließen der Tür führen.

Wie würden Sie auf dieses Szenario reagieren?

In diesem Szenario wäre eine Entschuldigung angebracht.

Befolgen Sie beim Umgang mit potenziellen Verletzungen von Passagieren unbedingt die Richtlinien der Agentur.

Was können Sie tun, um zu verhindern, dass so etwas noch einmal passiert?

Lassen Sie die Hand beim Ein- oder Aussteigen von Fahrgästen nicht am Auslöser.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 3



Ein frustrierter Fahrer sucht nach Wegbeschreibungen/Verbindungsinformationen.



Selbstkontrolle  
Den Ausgang einer  
Situation ändern  
Erkennen Sie Ihre  
Auslösewörter

Nutzen Sie die Fähigkeiten des  
aktiven Zuhörens  
Verwenden Sie „Ich“-Aussagen  
Stellen Sie offene Fragen  
Umschreiben Sie die  
Frustration  
Unterbrechen Sie nicht, lassen  
Sie sie Luft machen



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 3



## Antworten

Wie würden Sie dem Passagier antworten?

Persönliche Anweisungen zu geben, anstatt Passagiere zum Lesen einer Karte zu verweisen, wird wahrscheinlich zu einem positiven Ergebnis führen.

Wenn man auf die Anliegen des Passagiers hört und ihm hilft, sich zurechtzufinden, kann dies seine Frustration verringern.

Wenn Sie nicht auf ihre Bedürfnisse eingehen, mit einem harten oder unhöflichen Ton reagieren oder den Passagier ignorieren, kann dies die Frustration des Passagiers verstärken und zu Konflikten führen.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 4



Ein Passagier auf einem dreirädrigen Mobilitätsgerät besteht darauf, dass der Bediener seine Sicherungsmethode und nicht das typische Verfahren verwendet.



## Anpassen

Passen Sie sich im Moment der Bedürfnisse der Person an, die Sie unterstützen möchten

## Anpassen

Die einzige Reaktion, die jedes Mal funktioniert, ist die richtige Reaktion für die jeweilige Situation

## Positive

## Interaktionen

Erklären Sie, was Sie tun können, und nicht, was Sie NICHT tun können



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 4



## Antworten

Wie würden Sie dem Passagier antworten?

Wenn Sie fragen, warum sie möchten, dass ihr Mobilitätsgerät anders gesichert wird, mag die Begründung stichhaltig sein. Sie sollten sich nach Möglichkeit an die Bedürfnisse jedes einzelnen Passagiers anpassen.

Wenn Sie das Gerät nicht auf die gewünschte Weise befestigen können, sagen Sie dem Passagier, was Sie tun können, und nicht, was Sie nicht tun können.

Halten Sie die Interaktionen mit den Passagieren positiv. Erklären Sie, was Sie tun **KÖNNEN** und nicht, was Sie **NICHT** tun **KÖNNEN**. Eine Antwort passt nicht auf alle Situationen.

Sie werden am effektivsten sein, wenn Sie sich sofort an die Bedürfnisse der Person anpassen können, die Sie unterstützen möchten. Die einzige Reaktion, die jedes Mal funktioniert, ist die richtige Reaktion für die jeweilige Situation.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 5

Ein Fahrgast versucht mit einem Leguan auf der Schulter in den Bus einzusteigen.



Denken  
Wenn Sie Ihre  
Einstellung zu einer  
Situation ändern, können  
Sie das Ergebnis ändern

Denken Sie nach, bevor Sie reagieren  
Nehmen Sie sich ein paar Sekunden Zeit, bevor  
Sie antworten. Dies kann Ihnen die Chance  
geben, einen positiven Unterschied zu machen



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 5



## Antworten

Wie würden Sie dem Passagier antworten?

Denken Sie über die Situation und die möglichen Ergebnisse nach, bevor Sie reagieren

In allen Situationen ist es wichtig, nachzudenken, bevor man reagiert, insbesondere aber beim Einsatz von Deeskalationstechniken. Indem Sie Ihre Denkprozesse ändern, bevor Sie reagieren, können Sie die Handlungen anderer beeinflussen.

Nehmen Sie sich im Kopf vor, dass Sie sich ein paar Sekunden Zeit nehmen, um Ihre Gedanken zu fassen, bevor Sie antworten. Diese wenigen Sekunden geben Ihnen die Chance, einen positiven Unterschied zu machen



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Szenario 4



## Antworten

Wie würden Sie dem Passagier antworten?

Denken Sie über die Situation und die möglichen Ergebnisse nach, bevor Sie reagieren.

In allen Situationen ist es wichtig, nachzudenken, bevor man reagiert, insbesondere aber beim Einsatz von Deeskalationstechniken. Indem Sie Ihre Denkprozesse ändern, bevor Sie reagieren, können Sie die Handlungen anderer beeinflussen.

Nehmen Sie sich im Kopf vor, dass Sie sich ein paar Sekunden Zeit nehmen, um Ihre Gedanken zu fassen, bevor Sie antworten. Diese wenigen Sekunden geben Ihnen die Chance, einen positiven Unterschied zu machen.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# SPLAT



## Selbstkontrolle:

Wenn Sie die Selbstbeherrschung bewahren, können Sie den Ausgang der Situation ändern

## Verhindern:

Nutzen Sie das, was Sie bei einem früheren Ereignis gelernt haben, um zu verhindern, dass es noch einmal passiert

## Hören:

Um zu verstehen, was eine Person kommuniziert, indem man ihr Luft lässt und sie nicht unterbricht

## Anpassen:

Die einzige Reaktion, die jedes Mal funktioniert, ist die richtige Reaktion für die jeweilige Situation



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Erkennen der Warnsignale

## Situative Aufmerksamkeit

Erkennen und „lesen“ Sie die Indikatoren schwieriger Passagiere

Bewerten Sie die gesamte Situation, bevor Sie reagieren

Achten Sie auf Ihre eigene Stressreaktion

Behalten Sie die Selbstbeherrschung

Proaktive Reaktion vs. reaktive Reaktion



Körpersprache schwieriger Passagiere

Schweres Atmen

Sich hinlegen

Verschränkte Arme

Ausweichender Blickkontakt

Die Hand zur Faust geballt

Erhobene Hände

Versteckte Hände



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Betrunkene Passagiere



Zeichen  
und Symptome  
Alkoholgeruch  
Mangelnde Koordination  
Unfähigkeit, konzentriert  
zu bleiben. Unfähigkeit,  
ein logisches Gespräch  
zu führen  
Undeutliches Sprechen  
Glasige Augen oder  
erweiterte Pupillen.  
Verlangsamte  
motorische Fähigkeiten  
Zitternde Hände

Behalten Sie die Selbstbeherrschung  
und seien Sie aufmerksam



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Passagiere mit Behinderungen



Machen



- Konzentrieren Sie sich auf das Individuum, nicht auf die Behinderung, „Person mit einer Behinderung“ statt „behinderte Person“.
- Sprechen Sie direkt mit der Person und nicht mit ihrem Begleiter oder Dolmetscher
- Alle unterstützenden Mobilitätshilfen sind persönliches Eigentum oder Erweiterungen dieser Person
- Fragen Sie immer nach, bevor Sie Hilfe leisten
- Haben Sie keine Angst, einen Fehler zu machen



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Teenager



Machen

Lösen Sie Probleme mit einem Teenager anders als mit Erwachsenen

- Sprechen Sie sie mit Namen an
- Bauen Sie eine Beziehung auf, um ungewöhnliches Verhalten zu erkennen
- Paraphrasieren Sie, was sie sagen, um aktives Zuhören zu demonstrieren

Eine Technik, die sowohl bei Erwachsenen als auch bei jugendlichen Passagieren funktioniert:

- Stellen Sie die wichtigsten Informationen an die erste Stelle

- Anstatt zu sagen:

„Ich bringe dich bald nach Hause, wenn du dich setzt.“

Versuchen Sie zu sagen:

„Setzen Sie sich bitte, ich bringe Sie bald nach Hause“



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Alten

---



## Tipps zur Kommunikation

Stellen Sie sich der Person gegenüber und stellen Sie Augenkontakt her. Sprechen Sie langsam, deutlich und mit gleichmäßiger Stimme  
Wiederholen Sie die gleiche Aussage  
Verwenden Sie kurze Sätze und gebräuchliche Wörter  
Verwenden Sie Gesten und Körpersprache zur Klärung. Geben Sie der Person mehr Zeit, Informationen zu verarbeiten und zu antworten  
Achten Sie auf Ihren Tonfall. Erkennen Sie ihre Gefühle an



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Obdachlos

---



## Tipps zur Kommunikation

Behalten Sie eine ruhige und sanfte, aber dennoch feste Stimme bei. Vermeiden Sie die Verwendung Ihres Titels oder Ihrer Autorität  
Bieten Sie keine langen Erklärungen oder Ausreden an



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Worte, um Konflikte zu entschärfen

■ Ich kann jemanden anrufen



■ DAS TUT MIR LEID



■ ICH HÖRE DICH

■ ICH WEIS DAS ZU SCHÄTZEN



■ Ich werde tun, was ich kann



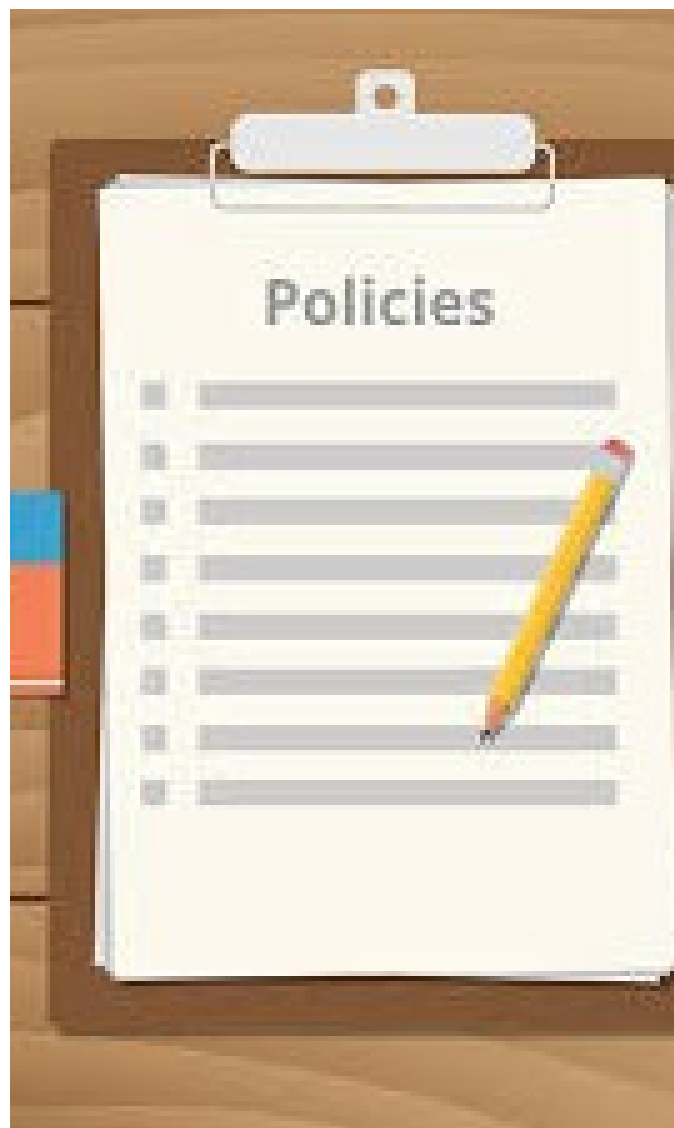
■ ICH VERSTEHE

Fallen Ihnen noch weitere Aussagen ein?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





## Sammeln Sie die Policen

Sammeln Sie die Richtlinien  
der Agentur

Kundendienst  
Fahrgelderhebung und -  
hinterziehung. Widerspenstige  
Passagiere. Betrunkene  
Passagiere  
Verhalten des Betreibers