

Kommunikationstraining für den Beruf

(Friedr. Jasper Rund- und Gesellschaftsfahrten GmbH)



Ausgangslage

Seit über 111 Jahren ist das Busunternehmen JASPER in Hamburg unterwegs. Heute beschäftigt JASPER rund 400 Mitarbeiter und gehört als Tochterunternehmen zur Hamburger Hochbahn AG. Mit 130 Linienbussen bringt Jasper die Fahrgäste im Auftrag des Hamburger Verkehrsverbunds täglich an ihr Ziel.

Die Mitarbeiter sprechen in der Mehrheit Deutsch als Zweitsprache auf unterschiedlichen Niveaus.



Tätigkeiten und Grundbildungsanlässe

Die Mitarbeiter der Firma Jasper müssen während des Fahrdienstes regelmäßig mit Fahrgästen und auch mit der Leitstelle der Hochbahn kommunizieren - Kommunikation ist ein grundlegendes Handwerkszeug. Dazu gehört auch ein angemessener Umgang mit Kunden und Kollegen in Konfliktsituationen.

Für viele Busfahrer ist Deutsch nicht die Muttersprache und ihnen fehlt manchmal der passende Wortschatz. Außerdem fehlen einigen Mitarbeitern kommunikative Strategien, um mit herausfordernden Situationen angemessen umzugehen.

Ziele der Schulung aus Sicht von Jasper:

- dass die Mitarbeitenden ohne Angst mit der Leitstelle kommunizieren
- dass Mitarbeitende mit komplexeren Situationen mit Fahrgästen zurechtkommen
- dass Gesprächspartnerinnen und Partner das Gefühl haben, dass sie von den Busfahrern verstanden und freundlich behandelt werden

Ziele der Schulung aus Sicht der Teilnehmenden:

Die Busfahrer und Busfahrerinnen, die an dem Kurs teilnahmen, wollten die Leitstelle kennenlernen und dadurch mehr Sicherheit gewinnen.



Planung / Vorbereitung

Vor Beginn des Kurses gab Einzelgespräche mit den interessierten Mitarbeitenden und es fand eine Hospitation in der Leitstelle mit der Dozentin statt. Die Mitarbeitenden haben ihre Arbeitsabläufe und ihren Qualifizierungsbedarf beschrieben. Die Dozentin konnte schon im Vorfeld viele typische Gesprächsanlässe erkennen und die Kursinhalte entsprechend der Tätigkeiten der Busfahrer vorbereiten. Außerdem konnte sie sich mit der Technik vertraut machen und sorgte dadurch für eine hohe Akzeptanz der Kursteilnehmenden.



Rahmenplan und Inhalte

Kommunikationstraining für den Beruf

Organisatorische Rahmenbedingungen

Kursdauer: 18 Unterrichtseinheiten an
2 Tagen (9:00-17:00)
Start: November 2018/Januar 2019
Ort: im Betrieb und in der Leitstelle der
Hochbahn

Anzahl der Teilnehmenden: 12
Dozentin: Erwachsenenbildung,
Deutsch als Zweitsprache,
Kommunikationstrainerin in betrieblicher
Weiterbildung

Inhalte / Themen

- Mündliche Kommunikation am Beispiel von alltäglichen Kommunikationssituationen
- Sprechen und Verstehen: Wie melde ich mich über Funk? Was mache ich, wenn ich den/die Gesprächspartner/-in nicht verstehe? Wie wiederhole ich, was ich verstanden habe? Wie reagiere ich, wenn es eilt?
- Umgang mit Konflikten: Was für ein Konflikttyp bin ich? In welchen Situationen im Alltag kommt es zu Konflikten? Wie verhalte ich mich? / Eskalationsstufen eines Konflikts/ Perspektivwechsel
- Wortschatzübungen, Redemittel und Handwerkszeug für herausfordernde Situationen
- Empowerment: Mutiger in ein Gespräch gehen!

Methoden

- Sprachanimation
- Karteikastenmethode
- Arbeit mit Rollenspielen / Szenarien



Effekte aus Sicht von Jasper:

- Die Mitarbeitenden sind selbstbewusster und sicherer geworden.
- Es konnten Missverständnisse zwischen den Fahrern und der Leitstelle ausgeräumt werden
- Die Mitarbeitenden haben dem Betrieb zurückgemeldet, dass sie es schätzen, dass eine solche Weiterbildung für sie angeboten wurde.

Feedback von Herrn Schwarz, Betriebsleiter:

"Gerade der spezielle Zuschnitt auf die Themen und Fragestellungen der Fahrerinnen und Fahrer sowie der hohe Praxisnutzen waren das Besondere an dieser Veranstaltung."

Rückmeldung durch die Teilnehmenden:

Die Mitarbeitenden fanden den Kurs hilfreich und wünschten sich weitere Angebote. Für den Folgekurs nach dem Pilotkurs waren die Plätze schnell vergeben.



Kontakt

Arbeit und Leben Hamburg

Maike Merten | Besenbinderhof 60 | 20097 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 284016-15

E-Mail: maike.merten@hamburg.arbeitundleben.de

www.hamburg.arbeitundleben.de | www.basiskom.de