

Kontrolldienst

Im Dialog mit allen Fahrgästen



Die innere Haltung sowie die Wertschätzung gegenüber den Gästen sind bei Kontrolldienst-Mitarbeitenden absolut entscheidend.

Kontrolldienst-Mitarbeitende tragen viel zur Sicherheit in Bus und Tram bei. Damit sie in heiklen Situationen noch souveräner reagieren, besuchen sie eine umfassende Ausbildung, in der sie lernen, Konfliktsituationen im Dialog zu entschärfen. Mit Erfolg.

Fahrausweiskontrolle im Tram 9 Richtung Wabern, es ist Freitagabend. Die Kontrolleure gehen durch das Fahrzeug. Sie sind nicht nur da, um Fahrkarten zu kontrollieren – zu ihren Aufgaben gehört genauso, für die Anliegen der Kundinnen und Kunden da zu sein. Und nicht zuletzt stellen sie die Fahrdienstreserve sicher und springen auch bei Sondereinsätzen, etwa wenn Zugstrecken blockiert sind, ein. Denn die Kontrolldienst-Mitarbeitenden (KDF) sind Allrounder – sie arbeiten während der Hälfte ihres Arbeitspensums im Fahrdienst. Das Tram fährt die Schlaufe in Wabern, hier ist Endstation, die Fahrgäste steigen aus. Auf dieser Fahrt war alles ruhig. Doch das ist nicht immer so.

Die Arbeit des Kontrolldienstes ist anspruchsvoll. Hat ein Fahrgast kein Ticket und wird kontrolliert, kann eine unangenehme Situation entstehen. Vielleicht fühlt er sich ertappt, nicht gerecht behandelt oder hat einen schlechten Tag. «Um solche Konfliktsituationen zu entschärfen, müssen Kontrolldienst-Mitarbeitende respektvoll mit den Fahrgästen umgehen – auch wenn es ungemütlich wird», sagt Reto Würigler, der bei BERNMOBIL für die Personensicherheit verantwortlich ist. Es brauche viel emotionale Robustheit und soziale Kompetenz, um in solchen Situationen ruhig zu bleiben und jemanden zum Kooperieren zu bringen. Damit die Kontrolldienst-Mitarbeitenden noch souveräner reagieren, hat Würigler in den vergangenen zwei Jahren mit seinem Team eine intensive Ausbildung für den Kontrolldienst aufgebaut, in der an den emotionalen Kompetenzen der Mitarbeitenden gefeilt wird.

Kritische Situationen im Dialog lösen

«Sie müssen über ihr eigenes Verhalten und ihre Einstellungen reflektieren, Eigenverantwortung übernehmen und kritische Situationen im Dialog lösen können», sagt Würigler. Wie verhalte ich mich? Wie wirke ich? Wann komme ich an Grenzen? – Mit diesen Fragen müsse sich ein Kontrolleur auseinandersetzen. Er müsse auch fähig sein, unangenehme Emotionen wie Angst oder Wut wahrzunehmen – bei sich wie auch bei seinem Gegenüber.

«Das ist sehr anspruchsvoll», sagt Würigler, der seit zwölf Jahren bei BERNMOBIL arbeitet und unter anderem in Krisen- und Konfliktmanagement ausgebildet ist. «Die innere Haltung sowie die Wertschätzung gegenüber den Gästen sind absolut entscheidend, damit heikle Situationen nicht eskalieren.» Als Kontrolldienst-Mitarbeitender müsse man Menschen gern haben. Man müsse aber auch lernen, sich selbst zu schützen.

Konfliktsituationen werden zunehmen

Die Ausbildung zum Kontrolldienst-Mitarbeitenden trage zur Sicherheit im ÖV bei, sagt Würigler. Er schätzt diese in Stadt und Region Bern zwar

als gut ein. «Wenn wir die langfristigen Prognosen betrachten, müssen wir aber damit rechnen, dass die Konfliktsituationen zunehmen werden.» BERNMOBIL wolle sich deshalb jetzt schon vorbereiten.

Insgesamt dreissig Kontrolldienst-Mitarbeitende hat Würigler seit Juni 2014 mit seinem interdisziplinären Team ausgebildet. Mit Erfolg, wie er sagt: «Wir sind noch besser geworden.» Es komme weniger häufig zu eskalierenden Situationen. Und es gebe auch weniger Reklamationen. «Die Kontrolldienst-Mitarbeitenden sind stabiler und lassen sich weniger von schlechten Erfahrungen leiten.» Die Ausbildung bringe sie auch persönlich und privat weiter.

KDplus – mehr Kompetenzen

BERNMOBIL will in Zukunft noch einen Schritt weiter gehen: mit einem zweiten Lehrgang namens KDplus für Kontrolleurinnen und Kontrolleure, die BERNMOBIL ab 2016 einsetzen wird. Diese übernehmen zusätzlich sicherheitsdienstliche Aufgaben. Sie haben daher hoheitliche Kompetenzen und sind befugt, Personalien einzufordern. Sie kommen beispielsweise zum Einsatz, wenn Fahrgäste im Fahrzeug rauchen, andere Gäste belästigen oder den Fahrdienst anpöbeln. Es sei wichtig, dass jede Kontrolleurin und jeder Kontrolleur die Grenzen kenne, sagt Würigler. Sobald Gewalt im Spiel sei oder es zu schweren Straftaten komme, werde die Polizei hinzugezogen.

Die Ausbildung baut auf drei Pfeilern auf: Dienstwissen, Verhaltenstraining (gewaltfreie Kommunikation, Dialog) und Einsatztraining (Selbstverteidigung, Eigenschutz). Daneben stehen Erste Hilfe, Rechtskunde sowie Videoanalysen von Übungssituationen auf dem Programm. Die Ausbildung zum Kontrolldienst-Mitarbeitenden dauert dreizehn Tage. In der zweiten Stufe der Ausbildung zum KDplus-Kontrolleur vertiefen die Teilnehmenden an dreizehn weiteren Tagen ihr Wissen und Können, insbesondere in Rechtskunde und Einsatztraining.