



## Exemplarisches Curriculum

für einen berufsvorbereitenden und qualifizierungsbegleitenden  
Kommunikations- und Sprachkurs für Busfahrer und Busfahrerinnen

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Im Kontext von: IQ Rheinland-Pfalz - Brücke in den Arbeitsmarkt.  
Ein branchenspezifisches Vermittlungsprojekt von  
Geflüchteten in Arbeit

# Impressum

## Herausgeber:

Gabriele Schneidewind  
ARBEIT & LEBEN gGmbH  
Hintere Bleiche 34  
55116 Mainz  
www.arbeit-und-leben.de  
www.netzwerk-iq.de



## Redaktion:

Marc Beer, ARBEIT & LEBEN  
Doris Hormel, ARBEIT & LEBEN

## Layout:

Rainald König, ARBEIT & LEBEN

## Fotos & Grafiken:

Rainald König, ARBEIT & LEBEN

## Erläuterung:

Im Text ist regelmäßig nur von Teilnehmern in männlicher Form die Rede, weil im Projekt tatsächlich nur Männer teilnahmen. Wir möchten aber ausdrücklich darauf hinweisen, dass natürlich auch Frauen als Fahrerinnen von Bus und Bahn tätig sind und auch gesucht werden. Das gesamte Curriculum ist insofern in jeder Hinsicht auch für Teilnehmerinnen gültig und anzuwenden.

Stand 2019

„Alle in dieser/diesem Webseite bzw. Publikation bzw. Film bzw. App enthaltenen Textbeiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheber- bzw. Nutzungsrecht liegt beim Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ oder den jeweils gekennzeichneten Autorinnen oder Autoren, Agenturen, Unternehmen, Fotografinnen oder Fotografen und Künstlern. Jede Veröffentlichung, Übernahme, Nutzung oder Vervielfältigung von Texten, Bildern oder anderen Daten bedarf der schriftlichen Zustimmung durch das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ oder des jeweiligen Rechteinhabers.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.



In Kooperation mit:



# Inhalt

<b>1. Ausgangssituation</b>	<b>S.04</b>
<b>2. Hauptziele des Projektes</b>	<b>S.05</b>
<b>3. Teilnehmer</b>	<b>S.05</b>
<b>4. Projektbeschreibung und die Notwendigkeit eines gezielt entwickelten Curriculums</b>	<b>S.06</b>
<b>6. Behandelte Handlungsfelder</b>	<b>S.08</b>
<b>7. Exkurse und exemplarisches Vorgehen</b>	<b>S.14</b>

**D**ie nachfolgende Projektbeschreibung mit dem korrespondierenden Curriculum bildet den Schlussstein eines langfristigen Gesamtprojektes, welches die Berufsintegration von Geflüchteten als Busfahrer zum Ziel hatte. Hierzu Gabriele Schneidewind, Geschäftsführerin des Teilprojekträgers ARBEIT & LEBEN gGmbH:

*"... eine Beschreibung eines de facto durchgeführten Kursmodells, von welchem sich für Praktikerinnen und Praktiker im Feld Handlungsanleitungen, Ideen und Anregungen ableiten lassen."*

„Im Herbst 2015 konnten wir mit unserem Partner Mainzer Verkehrsgesellschaft – MVG einen besonderen Prozess starten: Fachkräftebedarf auf der einen Seite, viele motivierte Geflüchtete auf der anderen haben dazu geführt, dass wir über einige Hindernisse und auch mit großer Freude bis Dezember 2018 das Unternehmen und 29 Geflüchtete in den ersten Arbeitsmarkt auf diesem spannenden Weg begleiten durften. Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ unterstützte das Beschreiten eines neuen Weges mit Modellcharakter. So konnten im Rahmen des IQ Teilprojektes „BRÜCKE in den Arbeitsmarkt – Ein branchenspezifisches Vermittlungsprojekt von Geflüchteten in Arbeit“, das im IQ Netzwerk Rheinland-Pfalz angesiedelt ist, die Teilnehmer mit unterschiedlicher Dauer und Intensität so unterstützt werden, dass 22 von ihnen bereits den Weg hinter Steuer eines Busses im ÖPNV geschafft haben. 6 weitere Teilnehmer sind zuversichtlich, dieses Ziel 2019 zu erreichen und nur einer hat eine Beschäftigung in einem anderen Kontext aufgenommen.“

Der Schwerpunkt des folgenden Berichtes ist die Darstellung des spezifischen Curriculums des berufsvorbereitenden und qualifizierungsbegleitenden Kommunikations- und Sprachkurses als wesentlicher Bestandteil des genannten Projektes.

## 1. Ausgangssituation

**V**orab sei erwähnt, dieser Bericht stellt keine idealtypische und damit allgemein übertragbare Darstellung eines speziellen Kurses mit einer besonderen ausgewählten Zielgruppe dar, sondern eine Beschreibung eines de facto durchgeführten Kursmodells, von welchem sich für Praktikerinnen und Praktiker im Feld Handlungsanleitungen, Ideen und Anregungen ableiten lassen.

Das Kursmodell begleitete über 240 UE zwölf männliche Geflüchtete auf ihrem Weg in den Beruf des Busfahrers bei dem ortsansässigen Anbieter des ÖPNV. Diese 240 UE schlossen an einen allgemeinsprachlichen Kurs mit berufsbezogenen Inhalten an, sodass diese Teilnehmer bereits längere Zeit mit ARBEIT & LEBEN in Kontakt waren und im Vorfeld durch Gespräche und Kompetenzfeststellung explizit ausgesucht wurden. Um die Teilnehmer gezielt, ohne größeren Transferverlust und mit hohem Arbeitsplatzbezug auf die letzten Herausforderungen auf ihrem Weg in die Festanstellung in einem anspruchsvollen Beruf vorzubereiten, wurde dieses Kursmodell mit korrespondierendem Curriculum entwickelt und angewandt. Hierbei befand sich ARBEIT & LEBEN stets in enger Abstimmung mit dem aufnehmenden Betrieb, der Fahrschule und schlussendlich auch den Teilnehmern.

Die Ausgangssituation war, dass die Teilnehmer nach erfolgreicher Absolvierung der obligatorischen Prüfungen zum Führerscheinerwerb und des begleitenden Kurses in ein festes Vollzeitverhältnis bei dem Partnerbetrieb

des Projektes übernommen werden. Der Betrieb garantierte dies mit schriftlichen Einstellungszusagen.

## 2. Hauptziele des Projektes

- zielgerichtete sprachliche Vorbereitung der Teilnehmer auf die obligatorischen Prüfungen zum Führerscheinerwerb (Kennenlernen und Einüben der Prüfungsformate und deren Besonderheiten/Herausforderungen, parallele sprachliche Begleitung und Ergänzung zum theoretischen Fahrschulunterricht)
- weiterführende, aufbauende und ergänzende allgemeinsprachliche Förderung
- berufsfeldspezifische sprachliche Förderung (Kennenlernen von und Auseinandersetzen mit den relevanten Regeln und Inhalten aus dem Berufsfeld Busfahrerin, z.T. mit Originaldokumenten aus dem aufnehmenden Betrieb)
- arbeitsplatzspezifische sprachliche Förderung (Kommunikation im konkreten Betrieb mit Vorbereitung auf die zu erwartenden kommunikativen Anforderungen)

*Alle wurden sowohl durch eine sprachliche Kompetenzfeststellung im Vorfeld als auch über ein Bewerberverfahren mit Eignungstest im Betrieb ausgewählt.*

## 3. Teilnehmer

Insgesamt betreute das Projekt 2018 zwölf männliche Teilnehmer aus Syrien, Iran, Afghanistan, Aserbaidschan und Mauritius von Mai bis Dezember auf ihrem Weg in den Beruf. Alle wurden sowohl durch eine sprachliche Kompetenzfeststellung im Vorfeld als auch über ein Bewerberverfahren mit Eignungstest im Betrieb ausgewählt. Ein Gutteil der Personen absolvierte bereits einen allgemeinsprachlichen Kurs mit Zielniveau B2 sowie berufsspezifischen Inhalten (gefördert durch ESF-BAMF) (s.a. Pkt 4.)



## 4. Projektbeschreibung und die Notwendigkeit eines gezielt entwickelten Curriculums

Die Inhalte und der chronologische Ablauf dieses Kursangebotes ergaben sich weitgehend über die Bedarfe der jeweiligen Teilnehmer sowie über die (Kommunikations-)Anforderungen des Partnerbetriebs, der die Absolventen im Erfolgsfall in ein Arbeitsverhältnis übernahm. Vor diesem Hintergrund ist daher festzuhalten, dass das Curriculum gezielt teilnehmer- und bedarfsorientiert und damit pionierhaft erstellt werden musste. Jegliche vorgefertigten Inhalte bzw. undidaktisiertes Material wären am Bedarf vorbei gelaufen und der Transfer in die Praxis wäre ungleich schwerer gelungen. Aus diesem Aspekt ergibt sich in der Folge der Hinweis, dass wiederum die Übertragung der Inhalte dieses Curriculums in andere Kontexte (anderes Teilnehmerprofil, andere Partnerbetriebe, unterschiedliche Erwartungshaltungen, andere Lernprogression etc.) nicht eins zu eins vorgenommen werden kann.

Dennoch kann das folgende aufeinander aufbauende Vorgehen empfohlen werden:

- Kompetenzfeststellung
- Kommunikations- bzw. Sprachbedarfsanalyse im Betrieb
- Erstellung eines bedarfs- und teilnehmerorientierten Curriculums unter stetigem Einbezug authentischer Materialien
- Durchführung mit partizipativen und interaktiven Methoden
- Anpassung der Inhalte je nach Bedarf

*"...das Curriculum gezielt teilnehmer- und bedarfsorientiert und damit pionierhaft erstellt werden musste."*

In unserem konkreten Fall war die Erwartung an den Kurs, dass er eine gewisse Anzahl von Geflüchteten sprachlich begleitet und so vorbereitet, dass diese den langen und anspruchsvollen Weg zu einem Anstellungsverhältnis im öffentlichen Personennahverkehr bewältigen können. Die zu erfüllenden Anforderungen für das Teilnehmerfeld werden in den Handlungsfeldern des Curriculums dargestellt.

Diese unterschiedlichen Anforderungen nebst den im Folgenden aufgeführten Ausgangsbedingungen erforderten ein kursspezifisches und eigens für diese Zwecke erstelltes Curriculum:

### **a. Heterogenes Teilnehmerprofil:**

- » heterogene Altersstruktur
- » unterschiedliche Bildungshintergründe
- » unterschiedliche Herkunftsländer und -sprachen
- » unterschiedliches Ausmaß an Berufserfahrung im Transportgewerbe
- » Die Teilnehmer waren unterschiedlich fortgeschritten in ihrer allgemeinsprachlichen Entwicklung, dies war vor allem in den Einzelausprägungen ersichtlich (Schriftsprachfähigkeiten, Leseverständnis, Hörverstehen, mündliche Kommunikation).
- » z.T. signifikante Unterschiede in den individuellen Lernprogressionen

Gerade die letzten beiden Punkte hatten wiederum großen Einfluss auf das Vorwärtstommen bei der Fahrschule und den formalen Prüfungen, sodass unterschiedliche Teilnehmer zu unterschiedlichen Zeitpunkten des Kurses unterschiedliche Anforderungen an Inhalte und Vorbereitung gestellt haben.

### **b. Umfassendes Anforderungsprofil an Sprache und Fachsprache:**

Erst nach einer intensiven Sprachbedarfsanalyse im Unternehmen und der eingehenden Sichtung der Materialien aus dem Unternehmen sowie der



Prüfungsvorbereitungsunterlagen entwickelte sich ein klareres Bild über die tatsächlichen sprachlichen Anforderungen, denen sich die Teilnehmer ausgesetzt sahen. Diese sind komplex und über Regelsprachkurse oder kurze Informationseinheiten des Unternehmens nicht abzudecken. Die Bildungssprache, wie sie in den formalen Prüfungen (Führerscheinprüfung, Berufskraftfahrerqualifikationsprüfung) neben der verwendeten Fachsprache verwendet wird, stellten weitere Herausforderungen an die Teilnehmer und somit auch an Kurs und Curriculum.

### c. Unterschiedliche Schwerpunkte der Inhalte:

Insgesamt wurden die Teilnehmer mit verschiedenen Ausprägungen und Repräsentationen von Sprache konfrontiert und sollten dies mit Unterstützung des Kurses sortieren und bewältigen:

- » gelingende mündliche Kommunikation im Außenkontakt
- » Einübung von serviceorientierter Kommunikation
- » Einübung von verschiedenen Kommunikationsanlässen (mündlich wie schriftlich), wie sie im Betrieb abgebildet werden
- » Umgang mit Formularen
- » allgemeinsprachliche Anforderungen
- » starre Prüfungsformate
- » intensiver Kontakt mit technischer Fachsprache und bildungssprachlichen Registern

Diese Anforderungen mussten sowohl im Curriculum abgebildet als auch ausbalanciert und entsprechend didaktisiert werden.

## 5. Besondere Anforderungen an die Lehrkräfte

Im hier vorliegenden Fall wurden die Lehrkräfte gezielt ausgewählt und vorab auf ihre Aufgaben und auf den Praxisbezug des Unterrichts sowie den Umgang mit den Teilnehmern vorbereitet. Insgesamt waren zwei Lehrkräfte im Einsatz, die beide sowohl allgemeinsprachliche, berufsfeldspezifische und arbeitsplatzspezifische Expertise als auch Erfahrung mit den Abläufen und Strukturen im Betrieb und unserer grundsätzlichen Arbeitsphilosophie aufwiesen. Im Vorfeld wurden die Teilnehmer, die Ergebnisse der Sprachbedarfsanalyse im Unternehmen, die einzelnen Schwerpunkte des Curriculums und die eigenen Erkenntnisse aus Shadowing und Hospitationen besprochen und zusammengeführt. Unabhängig von den Inhalten des Kurses und um das Erreichen der Hauptziele zu gewährleisten, sollten etwaige Lehrkräfte folgende Anforderungen erfüllen:

- Expertise im Umsetzen von berufsbezogenen Sprachkursen
- Expertise in der allgemeinen Sprachvermittlung
- bedarfsgerechte und teilnehmerorientierte Unterrichtsdurchführung
- Anerkennung und Miteinbeziehen des Wissens und der Fähigkeiten der Teilnehmer in die Unterrichtsgestaltung und Auswahl der Inhalte
- Bereitschaft, den eigenen Sprechanteil (teacher talking time) auf das Nötigste zu beschränken und den Teilnehmern einen möglichst großen Raum zum Sprechen und zum Experimentieren zu geben
- Animierung der Teilnehmer stets die Augen nach neuen Inhalten, Kommunikationssituationen und -problemen offen zu halten und diese mit in den Unterricht zu bringen

*Die Lehrkräfte wurden gezielt ausgewählt und vorab auf ihre Aufgaben und auf den Praxisbezug des Unterrichts sowie den Umgang mit den Teilnehmern vorbereitet.*



- die Lehrkraft muss kein Experte/keine Expertin im Bereich des ÖPNV und den damit verbundenen Sachaspekten sein, wohl aber im Bereich der Kommunikation im Allgemeinen. Die Expertise liegt bei den Teilnehmenden. Der Lehrkraft steht die Aufgabe zu, diese Expertise anzuerkennen und sinnvoll in den Kurs einzubinden
- kritische Reflexion des Curriculums und aktive Fortentwicklung desselben
- Fähigkeit Sachtexte, Prüfungstexte und betriebliches Schriftmaterial bedarfsgerecht zu didaktisieren
- enge Zusammenarbeit mit dem Betrieb/dem Unternehmen
- Entwicklung von auf die Bedarfe und Bedürfnisse zugeschnittenen Unterrichtsmaterialien, um den Transfer vom Unterricht in die betriebliche Praxis möglichst direkt und ohne wesentliche Reibungsverluste zu gewährleisten
- kritische Auseinandersetzung mit den klassischen Kursmodellen und -methoden

## 6. Behandelte Handlungsfelder

*Aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände und Bedarfe der Teilnehmer wurden weder die Reihenfolge noch die Intensität der Module vorab vorgegeben.*

Die einzelnen Handlungsfelder standen in diesem konkreten Fall als optionales Kompendium dem Lehrpersonal zur Verfügung. Aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände und Bedarfe der Teilnehmer wurden weder die Reihenfolge noch die Intensität der Module vorab vorgegeben. Die jeweils anwesenden Teilnehmer wurden je nach aktuellem Bedarf auf das vorbereitet, was für sie gerade aktuell war. Wenn also ein Gros der Teilnehmer kurz vor einer Prüfung stand, wurde diese (sprachlich) schwerpunktmäßig im Unterricht behandelt, standen die Teilnehmer kurz vor dem Eintritt in den Berufsalltag als Busfahrer, traten arbeitsplatzspezifische Kommunikationsanforderungen und -inhalte in den Vordergrund. Hier ist es wichtig, dass die Lehrkraft im stetigen Austausch mit den Teilnehmern steht. Nur wenn hier die Bedarfe transparent kommuniziert werden, kann der Anspruch des Berufsfeld- und Arbeitsplatzbezugs über die gesamte Kurslaufzeit aufrechterhalten werden. Nichtsdestoweniger sollten alle Handlungsfelder in den 240 UE behandelt werden, um die Teilnehmer möglichst umfassend auf die Herausforderungen hin zum Beruf und in der zukünftigen Ausübung desselben vorzubereiten.

### 1. Handlungsfeld: Externe Prüfungen

- Berufskraftfahrerqualifikationsprüfung (BKrF) der IHK  
Diese schriftliche Prüfung muss im Anschluss an die nötigen Führerscheine von allen Teilnehmern vor der IHK abgelegt werden. Sie kann zwar beliebig oft wiederholt werden, jedoch werden nur wenige Termine pro Jahr angeboten. Die Vorbereitung in den meisten Fahrschulen konzentriert sich naturgemäß auf die inhaltliche Seite der Prüfung, die sprachliche Komponente kann in diesem Kontext oft nur am Rande behandelt werden. Das Anforderungsprofil an die Sprache der Teilnehmer ist vergleichsweise hoch → siehe Beispiele im Exkurs I. In unserem Kurs wurde daher diese Prüfung in besonderem Maße behandelt:  
Bekanntmachung mit dem Prüfungsformat; Vermittlung von Strategien zur Entschlüsselung von Prüfungsfragen; Einüben von Fragetechniken; intensive Auseinandersetzung mit dem spezifischen Vokabular: → Wörter, die genutzt werden, um Fragen zu stellen und Antwortmöglichkeiten vorzugeben sowie Wörter, die verkehrs- und busspezifisch sind; Analyse und Bearbeitung der lexikalischen und grammatikalischen Besonderheiten



ten des Prüfungsformats: → Nominalisierungen, Fremdwörter, Konjunktiv, Partizip I als Adjektive, Umgehung von Modalverben, Infinitivkonstruktionen, Passivkonstruktionen, Komposita, Abkürzungen; Vergegenwärtigung der komplizierten und z.T. umständlichen Frage- und Aufgabenstellungen; Umgang mit und Identifizierung von Signalwörtern, die auf eine scheinbar offensichtlich falsche Antwortmöglichkeit hinweisen.

- Theoretische Führerscheinprüfung Klasse B und Klasse D  
Ein Gutteil der Teilnehmer absolvierte parallel zum Kurs die theoretischen und praktischen Führerscheinprüfungen mit dazugehörigem Unterricht in den Fahrschulen. Führerscheinklasse B und D sind neben der IHK-Prüfung Voraussetzung, um im Fahrdienst im öffentlichen Personennahverkehr zu arbeiten. Daher sollte der Kurs bedarfs- und teilnehmerorientiert die Personen begleiten und sprachlich ergänzend zum Fahrschulunterricht wirken. Hier bestimmten die Teilnehmer die Inhalte zu gegebenen Zeitpunkten, ähnlich wie bei der intensiven Auseinandersetzung mit der Berufskraftfahrerqualifikationsprüfung wurden hier die Übungs- bzw. Prüfungsfragen unter sprachlichen Aspekten untersucht und zusammen mit den Teilnehmern aufgelöst.

In beiden Bestandteilen des Handlungsfeldes treten die Teilnehmer als inhaltliche Fachexperten auf, während die Lehrkraft die sprachlichen Unklarheiten auffängt. Sollten inhaltliche Fragen oder Sachverhalte ungeklärt bleiben, ist es die Aufgabe der Teilnehmer diese Fragen zurück in die Fahrschulen zu tragen, diese zu klären und die Antwort für alle im Kurs öffentlich zu machen. Nur so kann das naturgemäße Fachwissendefizit der Lehrkraft ausgeglichen werden, ohne dass sie selbst in ihrer Rolle in Frage gestellt wird. Dass die Lehrkraft kein Experte bzw. Expertin im Bereich des Führerscheinerwerbs und den damit einhergehenden Inhalten ist, wird den Teilnehmern von Beginn an transparent vermittelt und zugleich damit ihnen die Rolle als Fachmann/Fachfrau zugewiesen.

*"..treten die Teilnehmer als inhaltliche Fachexperten auf, während die Lehrkraft die sprachlichen Unklarheiten auffängt."*



## 2. Handlungsfeld: Allgemeine Berufsfachsprache

- **Allgemeinsprachliche Inhalte** abhängig vom Spracheingangsniveau der Kursteilnehmer (In diesem Fall: Vertiefung von und Anschluss an B2-Niveau)  
Auch hier steht die Bedarfs- und Teilnehmerorientierung im Vordergrund. Da der Kurs nicht mit einer sprachniveaugebundenen Prüfung schließt, kann so individuell auf die Bedarfe der einzelnen Teilnehmer eingegangen werden. Die sprachlichen Anforderungen am Arbeitsplatz wurden wiederum als inhaltlicher Überbau verwendet, um im Kontext auf allgemeinsprachliche Phänomene hinzuweisen und diese einzuüben. Es kann so auf die unternehmensspezifischen Kommunikationsanforderungen reagiert und die allgemeinsprachlichen Inhalte können angepasst werden. Dieses Handlungsfeld ist inhaltlich eng verknüpft mit dem vierten Handlungsfeld, legt seinen Fokus aber mehr auf die theoretische Hinführung zur sprachlichen Umsetzung bzw. auf die Nachbereitung und Analyse der durchgeführten mündlichen Kommunikationsübungen.

*"...kann so individuell auf die Bedarfe der einzelnen Teilnehmer eingegangen werden."*

## 3. Handlungsfeld: Formulare und Vorschriften/Berufs- und arbeitsplatzspezifische Textsorten

### a. Fahrerhandbuch (Fokus Leseverstehen und mündliche Wiedergabe des Gelesenen → Anwendungskompetenz)

Fahrerhandbuch des aufnehmenden Betriebs (didaktisiert und für die Zwecke des Kurses aufbereitet). Dieses Handbuch wurde nur in Ausschnitten behandelt, da nicht alle Inhalte unmittelbar für die Teilnehmer relevant sind, die Didaktisierung sehr aufwändig ist und auch zeitlich Prioritäten gesetzt werden mussten.

### b. Formulare (Fokus Leseverstehen und schriftliche Bearbeitung)

Bearbeitung von Formularen (allgemein und spezifisch für den Betrieb)

- |                     |           |
|---------------------|-----------|
| 1. EU-Unfallbericht | allgemein |
| 2. Unfallbericht    | Betrieb   |
| 3. Betriebsvorfall  | Betrieb   |
| 4. Mängelkatalog    | Betrieb   |
| 5. Krankmeldung     | Betrieb   |

Abkürzungen, die in diesem Berufsfeld verwendet werden, z.T. auch prüfungsrelevant bzw. relevant für das Verständnis von Fragen und Antwortmöglichkeiten.

### c. Gesetzliche Vorschriften (Fokus Leseverstehen und mündliche Wiedergabe des Gelesenen → Anwendungskompetenz)

- Straßenverkehrsordnung und Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)
- Regelung Nr. 107 der Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen (UN/ECE) — Einheitliche Bedingungen für die Genehmigung von Fahrzeugen der Klassen M2 und M3 hinsichtlich ihrer allgemeinen Konstruktionsmerkmale
- Personenbeförderungsgesetz (PBefG)
- Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz
- Hinweise zu Arbeitsschutz und Gesundheit am Arbeitsplatz von der BG Verkehr

#### 4. Handlungsfeld: Kommunikation im Betrieb (inklusive zwei extracurricularer eintägiger Workshops): Berufs- und arbeitsplatzspezifische Kommunikationssituationen:

In diesem Kernhandlungsfeld wurden die Teilnehmer sowohl in der Rezeption als auch anschließend hinsichtlich der eigenen Produktion geschult. Verstehen, Wiederholen und eigenes Sprechen bildeten den Kern der Umsetzung dieses Handlungsfeldes. Die Teilnehmer wurden durch unser methodisches Vorgehen zu den Protagonisten des Unterrichts und des eigenen Lernens. Der Transfer in den bevorstehenden Berufsalltag sollte so auf möglichst kurzem Wege und mit hohem Realitätsbezug vorbereitet werden.

- Kommunikation im Unternehmen (innerbetriebliche Kommunikation, Unternehmensspezifika, Glossar des betrieblichen Fachvokabulars)  
Die Teilnehmer sollten in diesem Teilbereich des Handlungsfeldes ihren zukünftigen Arbeitgeber mit den typischen und spezifischen Kommunikationsanforderungen bereits vor dem Berufseinstieg kennenlernen. Hierbei wurden folgende Aspekte besonders beleuchtet:
  - » Wie ist die formale und die informelle Kommunikationshierarchie (Wer spricht mit wem über welches Anliegen?)
  - » Wer sind die wichtigsten Ansprechpartner und Informationsquellen?
  - » Wie läuft die Kommunikation mit den Kollegen und Kolleginnen ab und über welche (beruflichen) Inhalte wird meist gesprochen?
  - » Was sind die lexikalischen Besonderheiten der interkollegialen Kommunikation, welche Fachbegriffe werden häufig verwendet und was bedeuten sie in den jeweiligen Kontexten?
- Kommunikation im Berufsalltag  
Einüben und Wiederholen/Nachspielen von Anlässen der direkten Kommunikation mit Kundschaft (Details: siehe untenstehende Tabelle)
- Allgemeine Gesprächs- und Kommunikationsführung im Berufskontext (Qualitätsbegriff unter Einbeziehung besonderer Kundenanforderungen, persönliches Auftreten, Beherrschung der sozialen Situationen im Fahrzeug)
- Rolle des Busfahrers als Repräsentant des Unternehmens nach außen → Zusammenspiel von konstruktiver Bewältigung von konkreter Kundenkommunikation und einem positiven Betriebsimage



*Verstehen, Wiederholen und eigenes Sprechen bildeten den Kern der Umsetzung dieses Handlungsfeldes.*

In der Retrospektive war dieses Vorgehen die bestmögliche, aber noch nicht hinreichende Art der Vermittlung der berufs- und arbeitsplatzspezifischen Kommunikation. Die Teilnehmer hatten so zwar punktuell die Gelegenheit, das Innenleben des Betriebs kennenzulernen, wurden aber erst z.T. Monate später eingestellt. Noch hilfreicher wäre eine parallele bzw. anschließende Vermittlung von berufs- und arbeitsplatzspezifischen Inhalten und erlebter Arbeitsrealität, so können Lernerfolge effizienter und effektiver erreicht und nachhaltig verankert werden. Die Transferwege vom Unterricht an den Arbeitsplatz und eine Rückkopplung vice versa in einer Art zirkulären Input-Output-Relation scheint uns die optimale Herangehensweise, um die kommunikativen Fähigkeiten von Beschäftigte im ÖPNV zu verbessern und somit auch eine engere Bindung zwischen Betrieb und Angestellten zu schaffen.

Folgende Kommunikationssituationen wurden behandelt:

Inhalt	Übungsschwerpunkt/Methoden
Verkaufsberatung	mdl. Kommunikation, Redemittel → Szenario, Rollenspiel
Orientierung im Mainzer Liniennetz	Sachkenntnis, mdl. Kommunikation, Wortschatz, Redemittel → Szenario, Rollenspiel
Orientierung in der Stadt	Sachkenntnis, mdl. Kommunikation, Wortschatz, Redemittel → Szenario, Rollenspiel
Konflikt- und Problemlösungsstrategien	spezielle Redemittel, Umgangsformen, Lösungsorientierung, Kundenorientierung, Wortschatz → Szenario, Rollenspiel
Kommunikation unter besonderen Bedingungen	Redemittel, Kennenlernen von Situationen, Wortschatz, Kommunikation außerhalb der Komfortzone
Umgang mit unterschiedlichen Sprachregistern (Fachsprache, Bildungssprache, „Bussprache“ etc.)	situative Gesprächsführung, Registerwechsel, Dialekt, Wortschatzerweiterung, aktive Anwendung in der Gesprächsführung
Kommunikation mit der Leitstelle über Funk	spezieller Wortschatz, Nachfragen, Hörverstehen, klare u. prägnante Kommunikation → Szenario, Rollenspiel, Musterdialoge verfassen
Durchsagen/Ansprechen im Bus	Servicekultur, Wortschatz, Redemittel, situativen Kontext beachten, Konventionen
Beschreibung von Verkehrssituationen	(Verkehrs-)Sachkenntnisse, spezielle Redemittel, Übertrag solcher Beschreibungen auf die schriftliche Ebene
Reaktion auf Kundenbeschwerden (mdl. und schriftl.)	inhaltlicher Bezug, Textproduktion, Satzbau, Wortschatz, Situationen aus dem Betriebsablauf → Gruppenarbeit, Einzelarbeit
Lesen/Verarbeiten betriebseigener Texte (Betriebshandbuch, Verträge, Memos, Sicherheitsanweisungen)	Textverständnis, Argumente erkennen und verstehen, Identifizieren der wichtigen Inhalte, Wortschatz, eigene Texte produzieren (Bspw.: Bericht über die Zeit im Kurs verfassen, Artikel), mdl. Wiedergabe, Präsentation

*"...wurden die betriebliche Kommunikation mit Kundschaft (Kommunikation nach außen) und mit Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten (Kommunikation nach innen) näher betrachtet."*

## Methodische Umsetzung:

- In der methodischen Umsetzung legten wir einen intensiven Fokus auf Szenarien: → Es wurden verschiedene Szenarien im Vorfeld und während des Unterrichtsverlaufes entworfen und dienten als Basis des gesamten Kurses. Das Ziel dieser Methode ist es, möglichst viele Gesprächssituationen zu simulieren und die Teilnehmer zu überdurchschnittlich vielen Gesprächsanteilen anzuregen. Die Teilnehmer wurden stets ermutigt, in ihrem Alltag nach möglichen Gesprächssituationen Ausschau zu halten und diese mit in den Unterricht zu bringen, damit sie in die „Drehbücher“ der Szenarien entsprechend didaktisiert und eingeflochten werden konnten.
- Bei der Methode der Rollenspiele wurden nur jeweils einzelne Sequenzen eines bestimmten Gesamtszenarios herausgegriffen und intensiver oder zur Wiederholung bearbeitet.

### „Szenario“:

*Das Szenario ist eine Sequenz aus aufeinanderfolgenden Situationen, sodass man in einem Szenario verschiedene Inhalte bespielen kann.*

*Jeder Teilnehmer kann das einbringen, wozu er im Stande ist, somit kann die Methode in verschiedenen Niveaustufen und sogar in heterogenen Lerngruppen verwendet werden.*

*Hierbei können dann passende Redemittel, Diskursstrategien, Textsorten und grammatische Formen eingeübt werden, gleichsam kann der spezifische Wortschatz der Teilnehmenden somit zielgerichtet und passgenau erweitert werden. Es kann auf das vorhandene Fach- und Sprachwissen der Teilnehmenden zurückgegriffen werden. Somit erfolgt das Lerngeschehen nicht mehr vornehmlich isoliert, sukzessiv und linear, sondern bildet eine reale und authentische Arbeitslebenswelt ab, die im weiteren Berufsleben angewandt werden kann.*

*→ Beispiel siehe: Exkurs II: Einübung betrieblicher Kommunikationssituationen durch Übungen mit unmittelbarem Arbeitsplatzbezug*



*Konflikt- und Problemlösungsstrategien*

- In zwei Workshops wurden die betriebliche Kommunikation mit Kundenschaft (Kommunikation nach außen) und mit Kollegen sowie Vorgesetzten (Kommunikation nach innen) nochmals näher betrachtet und mit Beschäftigten aus dem Betrieb (Fahrdienstleitung, Leitstelle, Betriebsrat etc.) behandelt. Zudem wurden die Aspekte formelle und informelle Regeln sowie Fehlerkultur behandelt.

## 7. Exkurse und exemplarisches Vorgehen

**E**xkurs I dient hier der Veranschaulichung, wie eine formale Prüfung für das Curriculum in allen Bestandteilen analysiert und für den Kurs anwendbar gemacht wurde. Hier werden die gängigen Stolpersteine, einige Beispiele für komplizierte Fragestellungen bzw. Antwortmöglichkeiten und ein kurzer Auszug aus der „Schwierige-Wörter-Wörterliste“ dargestellt.

Exkurs II präsentiert den Ablaufplan eines der eigens für den Kurs entworfenen Szenarien, damit die Teilnehmer sich möglichst authentisch und mit viel eigenem Sprechanteil den Kommunikationsanforderungen im Fahrbetrieb annähern können. Sie können sich in einem geschützten Raum ausprobieren und insgesamt mehr Sicherheit im Umgang mit den dargestellten Situationen



gewinnen. Ein solches Szenario bedarf sowohl für die Lehrkraft als auch für die Teilnehmer ein gewisses Maß an Vorbereitungs- bzw. Vorentlastungszeit, eignet sich daher weniger als ad-hoc-Methode. Es kann in seinem Umfang sehr kompakt, aber auch sehr umfangreich ausgestaltet, mit anschließenden Reflexionsfragen oder zusätzlichen Elementen erweitert werden. Hier ein eher umfangreiches Beispiel.

### Exkurs I: „Sprachliche Anforderungen der „Berufskraftfahrerqualifikationsprüfung (BKrF) der IHK“

#### Stolpersteine in der Fragestellung bzw. bei den Antwortmöglichkeiten

##### 1. Generelle Merkmale auf Wort- und Satzebene, die Lernenden Schwierigkeiten bereiten

- Nominalisierungen von Verben
- Konjunktiv bei Fragen (Was sollten sie ...)
- Verwendung Partizip I (stehende, einsteigende, laufende, wartende, vorausfahrende...)
- Passiversatzformen mit modaler Funktion (sind zu vermeiden, haben Folge zu leisten, haben sie sich zu verhalten, welche Bauteile (...) sind zu unterziehen)
- Infinitivkonstruktionen (Was ist zu beachten etc.)
- Fremdwörter (Priorität, analog, deponieren, defensiv, massiv, authentisch)
- Kompositaverwendung
- sollten/müssen
- Abkürzungen (ggf., bzw., i.d.R.)
- (ver)komplizierte Fragestellungen/Aufgaben (z.B. „Erläutern Sie die aus ihrer Sicht wichtigsten drei Faktoren, die ein kundenorientiertes Fahrerleitbild berücksichtigen muss“; „Nach Beendigung einer Fahrt ist in Ihrem KOM eine Fundsache zurückgeblieben. Wie haben Sie diese zu behandeln?“; „Sie erinnern sich, dass Ihnen in der letzten Unterrichtung durch Ihren Arbeitgeber vermittelt wurde, dass Sie verpflichtet sind zu warten, damit Feststellungen zum Unfallgeschehen aufgenommen werden können.“...)
- Passivkonstruktionen

*"...alle Antwortmöglichkeiten genau (sprachlich) untersuchen, dekodieren und durchdringen..."*

##### 2. Beispiele für herausfordernde Fragestellungen/ Antwortmöglichkeiten

Manche Fragestellungen bzw. Antwortmöglichkeiten scheinen einen leicht ironischen Subtext zu transportieren oder sind für den muttersprachlichen Leser oder die Leserin unmittelbar als falsch zu identifizieren. Daher kann ein Muttersprachler/eine Muttersprachlerin in der vorgegebenen Zeit rasch die Fragestellung erfassen und falsche Antwortmöglichkeiten als solche identifizieren und dadurch bei der Bearbeitung der Prüfung Zeit sparen. Unterhalb von Muttersprachenniveau muss in der Konsequenz ungleich mehr Zeit aufgewandt werden, Prüflinge müssen alle Antwortmöglichkeiten genau (sprachlich) untersuchen, dekodieren und durchdringen, um zielsicher ausschließen zu können und ihren gelernten Inhalt passend anzuwenden.

Im Folgenden führen wir einige Beispiele aus Musterprüfungen bzw. aus den korrespondierenden Standardlehrwerken an, zum einen um etwaige Schwierigkeiten und de facto erlebte Stolpersteine zu demonstrieren, zum anderen um mehr Einblicke in die Einzelheiten des Unterrichts zu geben, in welchem diese sprachlichen Besonderheiten identifiziert und behandelt wurden.



**Bsp. 1: Welcher Ausrüstungsgegenstand muss in einem Linienbus mitgeführt werden?**

- a. Schneeketten
- b. Verbandskasten
- c. Spaten
- d. Werkzeugset

→ Vorstellungsinhalt zu allen Objekten muss vorhanden sein, um dann in einem zweiten Schritt Fragestellung und richtige Antwort zusammenführen. Im Unterricht wurden bei einer solchen Fragestellung die einzelnen Objekte entweder über Bilder oder über Übersetzungen der Wörter zugänglich gemacht.

**Bsp. 2: Was bedeutet der Begriff „Qualität“?**

- a. Qualität ist ein Modewort. Es hat im Grunde keine richtige Bedeutung.
- b. (...)
- c. (...)
- d. Der Begriff „Qualität“ bezieht sich ausschließlich auf Produkte, die man anfassen kann.

→ Auf Muttersprachenniveau gibt es klar zu erkennende Falschantwortmöglichkeiten, gerade Antwortmöglichkeit „a.“ würde sofort ausgeschlossen werden können. Unter Muttersprachenniveau kann der ironische Unterton zunächst nur schwer erkannt werden und es muss zunächst vom Verständnis auf der Wortebene hin zur Satzebene viel Zeit aufgewendet werden.

**Bsp. 3: Nach welchen Kriterien wird ihre Leistung als Fahrer vom Fahrgast unter anderem bewertet?**

- a. An den von Ihnen erzielten Fahrgeldeinnahmen
- b. An Ihrem Lebensalter und der Zahl Ihrer Kinder
- c. Am Zustand des Fahrzeugs und Ihrem persönlichen Auftritt
- d. An den Werbeaufschriften am Fahrzeug

→ Ähnliche Konstellation wie bei Beispiel 2. Drei der vier Antwortmöglichkeiten sind auf Muttersprachenniveau rasch und offensichtlich als falsch zu identifizieren. Auf einem mittleren Sprachniveau in Deutsch als Zweitsprache müssen wiederum alle vier Möglichkeiten genau untersucht, im Zweifel übersetzt werden, um der Lösung näher zu kommen. Hierzu benötigen die Personen ein gewisses Maß an Verfahrens- und Entschlüsselungsstrategien und/oder ein ausgeprägtes Sprachverständnis. Diese Strategien wurden im Kurs unter Verwendung der Prüfungsmaterialien eingeübt:  Genaue Analyse der Fragestellung; was ist der Bearbeitungsauftrag; Analyse von Wörtern und Wortarten; Identifizierung von Indikatoren von falschen Antwortmöglichkeiten; strukturiertes und schrittweises Vorgehen bei der Bearbeitung; Kennenlernen des Prüfungsformats.

**Bsp. 4: Während einer Fahrt im Linienbus hat eine ältere Dame Schwierigkeiten beim Einsteigen über die Stufen. Sie möchten Hilfsbereitschaft zeigen, jedoch nicht aufdringlich sein. Wie können sie vorgehen?**

- a. Sie gehen unaufgefordert zu der Dame und nehmen sie bei der Hand.
- b. Sie fragen die Dame, ob sie Hilfe haben möchte und kündigen ggf. Ihre Handlungen vorher an.
- c. Sie beauftragen einen anderen Fahrgast mit den Worten: „Jetzt helfen sie doch endlich mal der alten Frau!“
- d. Sie unternehmen nichts, damit Sie nicht in die Distanzzone der Frau eindringen müssen.



*Vorstellungsinhalt zu allen Objekten muss vorhanden sein, um dann in einem zweiten Schritt Fragestellung und richtige Antwort zusammenführen.*

→ Insbesondere Fragestellungen, denen eine einleitende Geschichte vorausgeht, werden als besonders herausfordernd angesehen, da der benötigte Wortschatz noch größer sein muss und der eigentliche Arbeitsauftrag meist mühevoll herausgefiltert werden muss. Im hier vorliegenden Fall ist sowohl der Zugang zur Frage als auch zu den Antwortmöglichkeiten erschwert.

**Bsp. 5: Wie können sie einen eingeschlafenen Fahrgast an der Endhaltestelle professionell wecken?**

- a. Durch lautes Anbrüllen
- b. Durch eine Runde mit geöffneter Tür und dadurch massiver Luftzufuhr
- c. Mit einer - ggf. wiederholten - Durchsage
- d. Durch mehrfaches ruckartiges Anfahren und Bremsen

→ siehe Ausführungen zu Beispiel 2.

**Bsp. 6: Welche Bedeutung hat die Wartung eines Omnibusses für das Unternehmen?**

- a. Die Wartung ist reiner Luxus und sowieso viel zu teuer.
- b. Wartung ist neben der Erhöhung der Sicherheit ein Beitrag zur Qualitätssicherung.
- c. Fahrzeugwartung ist nur bei zu erwartenden Störungen erforderlich.
- d. Wartung schadet dem Fahrzeug mehr, als es nutzt.

*"Wieder muss der Prüfling zunächst die Thesen sprachlich durchdringen..."*

→ Wieder muss der Prüfling zunächst die Thesen sprachlich durchdringen, um die falschen Möglichkeiten auszuschließen. Hierzu muss man auf ein allgemeines Vokabular zurückgreifen, welches in der Vorbereitung neben der Entwicklung des Fachsprachvokabulars und dem Aneignen der Inhalte für die Prüfung zusätzlich eingeübt werden muss.

**Bsp. 7: Einer Ihrer Fahrgäste bittet Sie, unmittelbar vor der Grenzüberfahrt ein Päckchen zu verstecken. Wie sollten Sie in dieser Situation reagieren?**

- a. Das Päckchen lege ich offen auf das Armaturenbrett.
- b. Ich lehne dies ab und beobachte den Fahrgast besonders aufmerksam.
- c. Gegen eine entsprechende Bezahlung lege ich es zu meinen persönlichen Sachen.
- d. Ich nehme es an mich. Als serviceorientierter Fahrer bin ich stets bemüht, auf die Wünsche der Fahrgäste einzugehen.

→ Ein Vorstellungsinhalt für alle Antwortmöglichkeiten muss vorhanden sein  
→ Insgesamt eine hohe Grundanforderung, die bei der Prüfung sehr viel Zeit in Anspruch nehmen kann. Somit wird der Zugang zu den Fragen und ihre Beantwortung zusätzlich erschwert.



## Erweiterte Wortliste mit häufig verwendeten Wörtern innerhalb der Prüfung und Prüfungsvorbereitung

Diese Wörter werden zusammen mit den Teilnehmern bearbeitet und unter Zuhilfenahme von Entschlüsselungsstrategien und gegebenem, berufsfeldspezifischem Kontext analysiert und zugänglich gemacht. Hier ist nur eine Auswahl von Wörtern abgedruckt, die jedoch noch zusätzlichen Einblick in die Prüfung gibt.



### Verben:

- abbringen:** Nachdem Sie den Unfallgegner von seinem Vorhaben abgebracht haben, nehmen Sie den Unfall auf.
- ablesen:** Lesen Sie aus den abgebildeten Vollastkurven die Motorleistung bei maximalem Motordrehmoment ab.
- abweichen:** Es kann vom festgelegten Fahrtweg abgewichen werden, um eine Endstation schneller zu erreichen.
- beachten:** Was sollten Sie beim Anfahren mit einem Bus beachten? Was sollten Sie beim Kurvenfahren beachten? Was ist bei Haltestellen zu beachten? Was ist bei Autobahn-Baustellen zu beachten?
- anpassen:** Passen Sie ihre Fahrgeschwindigkeit an Ihre Beladungssituation, an die Straßen- und Verkehrsverhältnisse und die Fahreigenschaften des Fahrzeuges an.
- ansetzen:** Welche Masse setzt der Gesetzgeber für die Beladung des Gepäckraums an?
- auftreten:** Nennen Sie drei Situationen, in denen Seitenwind besonders häufig auftreten kann; Welcher der nachfolgend genannten Widerstände tritt beim Betrieb eines Busses auf?
- ausschließen:** Wer ist gemäß der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) von der Fahrt auszuschließen?
- vermeiden:** Welche Fahrmanöver sind insbesondere bei stehenden Fahrgästen zu vermeiden?
- rechnen (mit):** Womit ist an Busbahnhöfen nicht zu rechnen? Mit welcher Größenordnung wird oft in der Praxis gerechnet?
- sich befinden:** Wo befindet sich der sogenannte „elastische Bereich“ eines Kraftfahrzeugmotors? Es befinden sich viele Umsteiger unter den wartenden Fahrgästen.

(...)



## Substantive:

- Gesetzgeber:** Welche Masse setzt der Gesetzgeber für die Beladung des Gepäckraums an?
- Vorschriften Grundlagen:** Welche drei Gesetze und Vorschriften sind die rechtlichen Grundlagen für die sichere Beförderung von Fahrgästen und Gepäck?
- Rahmenbedingung:** Welche Rahmenbedingungen (ohne Verteilung/Ladungssicherung) sind bei der Beladung des Gepäckraums zu beachten?
- Grundlage:** Welche Gewichte für Fahrgäste und Handgepäck sind Grundlage der geltenden Gesetze?
- Kriterium (Kriterien):** Nach welchen Kriterien wird Ihre Leistung als Fahrer vom Fahrgast unter anderem bewertet?
- Ursache:** Nennen Sie eine mögliche Ursache für diesen Schaden.
- Sichtkontrolle:** Beim nächsten Halt nehmen Sie deshalb eine Sichtkontrolle Ihrer Bremsanlage vor.
- Gesamtlenkzeit:** Wie viele Stunden beträgt die höchstzulässige Gesamtlenkzeit während zweier aufeinander folgender Wochen?
- Durchsicht:** Bei der Durchsicht nach eventuellen Fundsachen bemerken Sie einen schlafenden Fahrgast. Wie verhalten Sie sich?
- Stellenwert:** Welchen Stellenwert haben Beschwerden von Kunden für ein Unternehmen?
- Einflussfaktoren:** Benennen Sie fünf mögliche Einflussfaktoren, die sich auf die Nachfrage im Öffentlichen Nahverkehr auswirken können.
- Aspekte:** Sie wollen eine Fahrt mit einem Gepäckanhänger durchführen. Worauf haben Sie bei der Beladung des Anhängers vor der Fahrt zu achten? Nennen sie zwei Aspekte.
- Verlangen:** Welches Dokument muss ein Fahrer im Gelegenheitsverkehr mitführen und auf Verlangen vorzeigen?
- Aspekte:** Hinblick: Nennen Sie zwei wichtige Pflichten der Verkehrsunternehmen im Hinblick auf ihr Angebot.
- Verlangen:** Welches Dokument muss ein Fahrer im Gelegenheitsverkehr mitführen und auf Verlangen vorzeigen?
- Anspruch:** Besteht für Fahrgäste im Linienverkehr grundsätzlich Anspruch auf einen Sitzplatz?
- Bucht:** Busbucht und Haltestelle (...).
- Fahrzeug, Fahrzeugtüren** Beim Anhalten darauf achten, dass das Fahrzeug mit den Fahrgasttüren für wartende Fahrgasttüren: Fahrgäste günstig zum Stehen kommt

- Fahrgastwechsel:** Fahrgastwechsel möglichst schnell durchführen, ...
- Fahrmanöver:** Welche Fahrmanöver sind insbesondere bei stehenden Fahrgästen zu vermeiden?
- Autobahnbaustellen:** Was ist bei Autobahnbaustellen zu beachten?

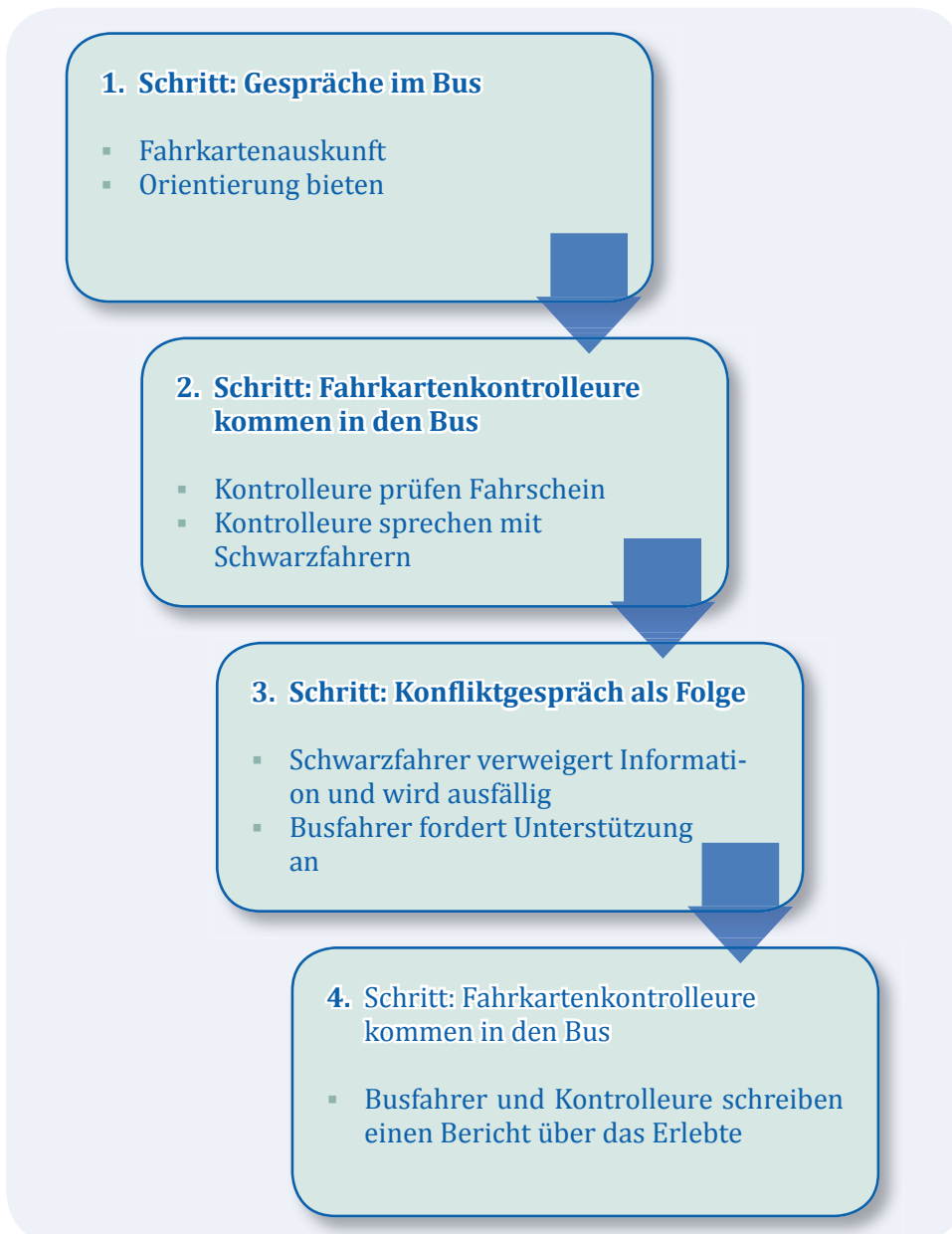
(...)

Die Wörterliste wurde noch durch Adjektive und sonstige Wortarten erweitert; es ist das Ziel, den Teilnehmern möglichst interaktiv und logisch die Wörter näher zu bringen und ihren Wortschatz mit dazu passenden Redemitteln und Chunks nachhaltig zu erweitern.

## Exkurs II: Einübung betrieblicher Kommunikationssituationen durch Übungen mit unmittelbarem Arbeitsplatzbezug

### Szenario: Konflikte im Bus

Verlauf:





## Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmer können:

- sowohl im Fahrkartenverkauf als auch bei der Orientierung in Mainz mit seinen Buslinien ihr Fachwissen sprachlich angemessen an Fahrgäste weitergeben und Rückfragen beantworten.
- in speziellen Situationen entsprechend kommunizieren und die Lage unter Kontrolle halten.
- auch bei persönlichen Angriffen und Beleidigungen ruhig und besonnen das Gespräch bzw. die Klärung (herbei)führen.
- bei Bedarf per Funk oder per Telefon weitere Unterstützungskräfte anfordern.
- sich auch in die Perspektive von Fahrgästen begeben und entsprechend kommunizieren.

*"...auch bei persönlichen Angriffen und Beleidigungen ruhig und besonnen das Gespräch bzw. die Klärung (herbei) führen."*

Die Rollen:

- |                 |                                  |    |
|-----------------|----------------------------------|----|
| ▪ Herr Ridic,   | Busfahrer bei ÖPNV               | →A |
| ▪ Frau Turista, | Fahrgast                         | →B |
| ▪ Herr Vosa,    | Fahrgast                         | →C |
| ▪ Herr Meyer,   | Kontrolleur bei ÖPNV             | →D |
| ▪ Frau Perlik,  | Kontrolleurin bei ÖPNV           | →E |
| ▪ Frau Alt,     | Fahrgast mit falschem Fahrschein | →F |
| ▪ Herr Phantom, | Fahrgast ohne Fahrschein         | →G |





## ROLLENKARTE A

### Schritt 1

#### Die Situation:

Sie fahren auf der Linie 6 an einem sonnigen Tag im Juli. Der Tag war eigentlich sehr entspannt, die Kinder haben Schulferien, viele Personen sind im Urlaub. Sie halten an der Haltestelle Neubrunnenplatz in Fahrtrichtung Wildpark. Es steigt eine Gruppe Touristen ein und hat Fragen an sie.

#### Ihre Aufgabe:

Begrüßen Sie die Fahrgäste und beantworten Sie ihre Fragen hinsichtlich Fahrkartenkauf und Orientierung. Stellen Sie aber klar, dass ihre Hauptaufgabe das Transportieren von Fahrgästen ist und nicht das Geben von genauen Beschreibungen der Sehenswürdigkeiten der Stadt Mainz. Sie müssen im Interesse aller Fahrgäste einen Fahrplan einhalten.

### Schritt 3

#### Die Situation:

Nachdem die Kontrolleure den Bus betreten haben und zwei schwarzfahrende Fahrgäste ermittelt haben, wird einer der Ertappten ausfällig. Er weigert sich den Kontrolleuren seine Personalien zu nennen, beleidigt sie und versucht zu flüchten. Daraufhin kommt es zu einem Handgemenge mit den Kontrolleuren. Sie beobachten alles und kommen Ihren Kollegen an einer Haltestelle zu Hilfe.

#### Ihre Aufgabe:

Beobachten Sie die Situation und melden Sie diese per Funk an die Leitstelle (und an die Polizei?). Unterstützen Sie ihre Kollegen.

### Schritt 4

Der Fahrgast ohne Führerschein hat sich über Sie und die Kontrolleure beschwert und will alle wegen Körperverletzung anzeigen. Schreiben Sie eine Stellungnahme, aus der hervorgeht, dass Sie und Ihre Kollegen von der Fahrkartenkontrolle absolut richtig gehandelt haben.



**Herr Ridic, Busfahrer**

## ROLLENKARTE B

### Schritt 1

#### Die Situation:

Sie besuchen mit ihren vier Kindern und ihrem Mann Mainz und wollen sich die Stadt ansehen. Sie wollen die Stadt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erkunden.

#### Ihre Aufgabe:

Fragen Sie den Busfahrer, welches Ticket Sie für sechs Personen kaufen sollen. Versuchen Sie die günstigste Fahrkarte für alle zu bekommen. Sie wollen drei Tage lang bleiben und brauchen dafür Tickets. Fragen Sie den Busfahrer, ob Sie mit den Tickets auch mit der Straßenbahn und mit der S-Bahn fahren dürfen und fragen Sie, ob die Tickets auch außerhalb von Mainz/Wiesbaden gültig sind, falls Sie Ihre Ausflüge auch ins Umland ausdehnen möchten.

Sie wollen mit einem 200 Euro-Schein bezahlen.



**Frau Turista, Fahrgast**

## ROLLENKARTE C

### Schritt 1

#### Die Situation:

Sie sind als Tourist das erste Mal in Mainz und haben nur einen Tag Zeit, um so viel wie möglich von der Stadt zu sehen. Sie denken sich, dass der Busfahrer wohl die meiste Ahnung von der Stadt hat und beschließen diesen zu befragen.

#### Ihre Aufgabe:

Fragen Sie den Busfahrer, welche Sehenswürdigkeiten er empfiehlt und wie Sie mit Bus und Straßenbahn dorthin kommen. Sie wollen 10 Sehenswürdigkeiten anschauen. Lassen Sie nicht locker und fragen freundlich, aber bestimmt immer mehr.



**Herr Vosa, Fahrgast**

## ROLLENKARTE D

### Schritt 2

#### Die Situation:

Es ist acht Uhr morgens. Zusammen mit Ihrer Kollegin, Frau Perlik, beginnen Sie Ihre Schicht in der Linie 6. Sie kontrollieren den vorderen Teil des Fahrzeugs. Sie kontrollieren 10 Personen, dann erwischen Sie einen Fahrgast ohne Führerschein, der zwar ein Ticket hat, welches aber erst ab 9:00 Uhr gültig ist.

#### Ihre Aufgabe:

Geben Sie sich als Kontrolleur zu erkennen und kontrollieren Sie die Fahrgäste. Klären Sie den Fahrgast ohne Führerschein auf, warum er einen falschen Fahrschein hat und welche Konsequenzen das hat.

### Schritt 3

#### Die Situation:

Sie sehen und hören, dass Ihre Kollegin auch einen Fahrgast ohne Führerschein ertappt hat, der sich jedoch komplett verweigert und lautstark protestiert.

#### Ihre Aufgabe:

Beenden Sie Ihren Fall und kommen Sie Ihrer Kollegin zur Hilfe. Der Fahrgast hat keinen Fahrschein, möchte seine Personalien nicht herausgeben und diskutiert. Er meint, dass er keinen Fahrschein bräuchte, weil er etwas ganz Besonderes sei. Schließlich stößt er Sie und Ihre Kollegin zur Seite und will flüchten. Sie unterbinden dies, warten auf die Polizei und schildern dieser den Fall.

### Schritt 4:

#### Die Situation:

Der Fahrgast hat sich schriftlich über Sie und Ihre Kollegen bei Ihrem Unternehmen beschwert und möchte Sie wegen Körperverletzung anzeigen. Schreiben Sie eine Stellungnahme, aus der klar wird, dass Sie vorschriftsgemäß gehandelt haben und Sie keine Schuld trifft.



**Herr Meyer, Fahrkartenkontrolleur**

## ROLLENKARTE E

### Schritt 2 und 3

#### Die Situation:

Es ist acht Uhr morgens. Zusammen mit Ihrem Kollegen, Herr Meyer, beginnen Sie Ihre Schicht in der Linie 6. Sie kontrollieren den vorderen Teil des Fahrzeugs. Sie kontrollieren 10 Personen, dann erwischen Sie einen Fahrgast ohne Fahrschein. Er verweigert jede Auskunft und betont immer wieder, dass er keinen Fahrschein bräuchte und dass Sie ihn in Ruhe lassen sollen.

Er wird immer lauter und weigert sich immer noch, als Ihr Kollege zur Hilfe eilt. Schließlich wird er handgreiflich und will aus dem Bus flüchten.

#### Ihre Aufgabe:

Geben Sie sich als Kontrolleurin zu erkennen und kontrollieren Sie Fahrscheine. Fordern Sie den einen Fahrgast auf, sein Ticket vorzuzeigen. Als er sich weigert, bitten Sie ihn freundlich um seine Personalien. Gehen Sie nicht auf seine Ausreden ein und bleiben Sie professionell. Unterbinden Sie den Fluchtversuch und klären ihn über die Konsequenzen seines Verhaltens auf. Übergeben Sie den Fahrgast an die eingetroffene Polizei und schildern Sie den Vorfall.

### Schritt 4

#### Die Situation:

Der Fahrgast hat sich schriftlich über Sie und Ihre Kollegen bei ihrem Unternehmen beschwert und möchte Sie wegen Körperverletzung anzeigen. Schreiben Sie eine Stellungnahme, aus der klar wird, dass Sie vorschriftsgemäß gehandelt haben und Sie keine Schuld trifft.



**Frau Perlik, Fahrkartenkontrolleurin**

## ROLLENKARTE F

### Schritt 2

#### Die Situation:

Sie sind Rentnerin und fahren normalerweise dreimal in der Woche in die Stadt, um einzukaufen. Sie besitzen eine Neun-Uhr-Jahreskarte, weil Sie normalerweise erst gegen 11 Uhr in die Stadt fahren, heute haben Sie einen Arzttermin um 8:45 Uhr. Sie nehmen trotzdem den Bus und hoffen nicht erwischt zu werden. Es sollte anders kommen.

#### Ihre Aufgabe:

Zeigen Sie ihr Ticket dem Kontrolleur und fragen Sie ihn, ob er bei Ihnen eine Ausnahme machen könnte. Als er das verneint, entschuldigen Sie sich und akzeptieren Sie die Strafe.



**Frau Alt, Fahrgast mit falschem Fahrschein**

## ROLLENKARTE G

### Schritt 2 und 3

#### Die Situation:

Sie sind geistig verwirrt, pleite und leicht alkoholisiert. Sie nehmen die Linie 6, um im Supermarkt noch mehr Bier zu kaufen. Deshalb haben Sie kein Geld für einen Fahrschein. Außerdem fahren Sie immer ohne Fahrkarte und waren deshalb auch schon einmal im Gefängnis. Sie geraten in eine Fahrscheinkontrolle.

#### Ihre Aufgabe:

Verweigern Sie sich komplett: Sie zeigen keinen Fahrschein, wollen Ihre Personalien nicht preisgeben und diskutieren, um einer Strafe zu entkommen.

Nachdem das Diskutieren mit beiden Kontrolleuren nicht klappt, versuchen Sie zu entkommen. Als Sie von diesen festgehalten werden, schimpfen Sie zunächst auf die Kontrolleure, geben sich aber dann mit dem Eintreffen der Polizei geschlagen. Kündigen Sie aber noch an, dass Sie sich beschweren werden und die Kontrolleure und den Busfahrer wegen Körperverletzung anzeigen wollen.



**Herr Phantom, Fahrgast ohne Fahrschein**







[www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de)  
[www.arbeit-und-leben.de](http://www.arbeit-und-leben.de)

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“