



# Warum der Busfahrer aggressiv ist

**COACHING** Wie man innere Muster erkennen und verändern kann.

Kürzlich hat mich ein Busfahrer angerufen. Er habe eine Abmahnung bekommen wegen Aggression im Straßenverkehr und im Umgang mit Reisenden, verbunden mit der Auflage, sich „um seine Ausraster“ zu kümmern. Ob ich ihm helfen könne. Sein Hausarzt hatte den langjährigen Mitarbeiter eines großen Busunternehmens sofort krankgeschrieben und dem 48-jährigen Psychopharmaka verabreicht.

Der Patient diskutierte mit seinem Arzt zudem Möglichkeiten einer Therapie auf Krankenschein. Weil er auf einen kassenfinanzierten Platz aber neun Monate hätte warten müssen, googelte der Familienvater in seiner Verzweiflung im Netz – und fand mich. Bereits binnen zweier Einzeltermine war klar, dass der Mann loyal, pflichtbewusst und gutmütig ist, es ihm aber an der Fähigkeit fehlt, sich abzugrenzen und auf sich selbst zu achten.

## Zu viel Loyalität

Seine Aggression kam daher, dass er vor dem Hintergrund des Fahrer-

mangels und seiner Loyalität zu seinem Arbeitgeber immer wieder Fahrten und Einsätze machte, für die er auf freie Tage verzichtete, seinen Urlaub unterbrach oder verschob. An Klarheit ließ er es dadurch vermissen, dass er dem Disponenten immer wieder anbot, dass er einspringe, wenn der keinen anderen Kollegen finde. Parallel hatte er aber über Jahre die Beobachtung gemacht, dass andere Kollegen fast nie ersatzweise einsprangen, ihn vertraten oder Dienste mit ihm tauschten.

Was ihm nicht bewusst war: Diesen Ärger über vermeintlich egoistische Kollegen trug er hinterm Lenkrad immer mit sich. Dem

Disponenten unterstellte er, dieser nutze seine Gutmütigkeit aus, weil er ihn immer wieder anfrage und zuhause anrufe für solche Fälle, selbst wenn er sogar bereits mehrfach abgelehnt und dies begründet hatte. Er sah darin eine Bevorzugung von Kollegen, die für ihr asoziales Verhalten belohnt würden, weil man sie in Ruhe ließe.

In all deren Verhalten sah er eine massive Missachtung seiner Person und seiner Interessen. Den Groll gegen die anderen fraß er in sich hinein und wandte ihn oft gegen sich selbst, in dem er sich als gutmütigen Trottel abwertete, der zu blöd sei, sich durchzusetzen und



FOTO: ADOBESTOCK/PHOTOGREO BEDNAREK

der ja ohnehin nichts auf die Reihe bekomme, zumal wenn er auch privat Sorgen hatte. Hinzu kam seine moralische Bewertung, die Kollegen seien rücksichtslos und man dürfe doch seinen Chef und die Firma nicht hängen lassen, die den eigenen Arbeitsplatz sicherten.

Seine Glaubenssätze, mit denen er seine Gefühle zurückstellte und auf Dauer letztlich abschaltete, lauteten deshalb konsequent: „Das geht doch nicht!“ oder „Wenn das jeder so machen würde“. Diese gefühlte Ungerechtigkeit führte bei ihm zu seinem destruktiven Verhalten und brach sich nur Bahn außer Reichweite der Vorgesetzten und der Firma.

Bereits nach zwei Sitzungen empfahl ich ihm, die verschriebenen Psychopharmaka abzusetzen, weil er nicht krank sei. Im Gegenteil: Er brauche seinen klaren Verstand und sein großes Herz für die Arbeit mit mir und sich selbst, um zu spüren, was er da seit Jahrzehnten mit sich machte.

### Es geht aufwärts

Binnen Tagen arbeitete er wieder, und wöchentlich kam er für eine Stunde zu mir, um sich seiner Verhaltensmuster und Glaubenssätze bewusst zu werden und alternative Handlungsoptionen auszupro-

bieren und zu trainieren. Im Kern war dies für ihn ein Training, sich seiner Gefühle bewusst zu werden. Denn er war so sehr auf sein Umfeld fixiert und was dieses vermeintlich von ihm erwartet, dass er sich selbst und seine Bedürfnisse völlig verdrängte.

In all seinem Elend war der Mann ab der ersten Sitzung total glücklich und dankbar, dass ich ihn „verstehe“ und dass er die Ursachen und Zusammenhänge für seine „Ausraster“ zunehmend kennenlernte, die ihm zuvor so unerklärlich waren und die er selbst gefürchtet hatte. Denn er arbeitet gerne und „will nur einfach meinen Job gut machen“.

Seinem Vorgesetzten, dem er im Rahmen der Abmahnung mitteilen sollte, dass und wie er sich um sich kümmert, teilte er nach dem zweiten Termin mit mir mit, dass er nun im Einzelgespräch sei und ihm das helfe. Dessen spontane Reaktion: Er solle ihm meine Adresse „für andere Fälle gleich dalassen“. Und nach vier Sitzungen sprachen ihn Vorgesetzte und Kollegen auf seine Veränderung an. Dass er sich nun abgrenzen kann, nötigt den Männern Respekt ab.

Zentral für seine Verhaltensänderung war, dass er sich seine Rolle und seine Grenzen bewusst machte: Er ist „nur“ Busfahrer und hat keine Gesamtverantwortung für das Unternehmen. Diese liegen beim Disponenten und dem Inhaber selbst. Wenn er also seinen Dienst erfüllt, ohne unangenehm aufzufallen, ist es genug. Hilfreich war, dass wir seine Gefallsucht in diesem Kontext ergründeten. Diese rührte aus einer harten Kindheit mit Strafen und Schlägen her, in

der er sich antrainiert hatte, durch vorausseilendes Engagement solche Schmerzen zu vermeiden.

### Klare Abgrenzung

Der Busfahrer entwickelte ein inneres Frühwarnsystem, das ihm signalisierte, wann ihn ein Passagier, ein Verkehrsteilnehmer oder eine Situation stressten, sodass er mental früh dagegen arbeiten konnte. Etwa mit dem Gedanken: „Aha, du bist jetzt da, damit ich überprüfen kann, wie weit ich mit meiner Veränderung schon bin.“ So konnte er sich sein Muster bewusst machen. Mehrfaches, tiefes Durchatmen war eine zweite Maßnahme, die ihm half. Ebenso die Vorstellung, dass er nicht im Bus sitzt, um andere Verkehrsteilnehmer oder Passagiere zu erziehen, sondern nur, um zu fahren.

Wichtig für den Klienten war auch die klare Abgrenzung – und zwar beruflich wie privat, in dem er auf beiden Feldern sich bewusst macht, wie er sich fühlt und was er ganz persönlich will und braucht – und dass er ein Recht darauf hat, diese Bedürfnisse einzufordern. So erkannte der 48-Jährige, dass der Fahrermangel nicht sein Problem ist, sondern das seiner Vorgesetzten. Und dass etwa die Geldprobleme seines erwachsenen Sohnes nicht seine Sorgen sind, sondern dessen.

Seither hat sich übrigens in seinem Familiensystem etliches zum Besseren verändert und im Betrieb erhält der gewissenhafte Fahrer immer wieder schriftliches Lob von Reiseleitern oder aufmerksamen Passagieren an seine Vorgesetzten, die sein umsichtiges und verlässliches Verhalten würdigen. ■

### Der Autor



FOTO: L. FROMM

Leonhard Fromm ist Gestalttherapeut und Business-Coach. Der gelernte Wirtschaftsredakteur und Theologe hat hierfür nebenberuflich eine vierjährige Ausbildung gemacht. Der 55-jährige Schorndorfer arbeitet seit 2015 als Personal- und Teamentwickler teils für große Unternehmen und unterstützt Führungskräfte im Einzelcoaching. Weitere Infos unter [www.der-lebensberater.net](http://www.der-lebensberater.net).