



# Gemeinsam geht's besser

**Die Zusammenarbeit von Fahrer und Dispo klappt nicht immer reibungslos. Das liegt oft daran, dass der Umgangston (zu) rau ist. Wer sich an simple Regeln der Kommunikation hält, wird es künftig leichter haben.**

**Z**usammenarbeit mit der Dispo? Wer mit LKW-Fahrern über die Männer und Frauen spricht, die ihnen Touren und Ladeaufträge zuweisen, kommt aus dem Staunen nicht mehr raus. Da ist dann – natürlich neben vielen positiven Beispielen für gute Teamarbeit – regelmäßig auch von patzigen Disponenten, von sinnlosem Druck und von einem ruppigen Umgangston die Rede.

Andere berichten sogar von Streit mit ihren Tourenplanern, weil das Interesse von Fahrern regelmäßig hinter dem der Firma zurückstehen muss. Dann platzen private Dates oder wichtige Termine bei Behörden oder Ärzten.

Dass das Fahrern den Job vergällen kann, ist naheliegend.

Dabei muss es nicht immer am Disponenten alleine liegen, wenn es mit der Teamarbeit nicht klappt. Denn auch Fahrer können gut aussteuern und ihren Disponenten die Hölle heiß machen. Schon alleine dadurch, dass bewusst oder unterbewusst Grundregeln der Kommunikation verletzt werden. Dann verschärft sich der Umgangston auf beiden Seiten getreu dem Motto: „Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es auch wieder raus!“

Wer als Fahrer die Zusammenarbeit mit dem Dispoteam und den Gesprächston optimieren will, kann also durch die eigene Art zu

kommunizieren Zeichen setzen und Weichen stellen – zum Guten oder Schlechten.

Mit den folgenden Kommunikationsregeln haben es Fahrer zu einem hohen Grad in der Hand, wie gut oder schlecht sie zukünftig mit ihrem Disponenten zusammenarbeiten. Denn Kommunikation, die langfristig auf Sympathie, Verständnis und Vertrauen setzt, ist ein Garant für Erfolg und Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

## **BESSER ÖFTER EINMAL GANZ EINFACH „BITTE“ SAGEN**

So verrückt es klingt: Wer als Fahrer Kommunikation optimieren will, sollte als erstes die eigenen Höf-

lichkeitsformen auf Vordermann bringen. Im Transportalltag betrifft das überwiegend das Wort „bitte“. Nach der Devise „Zeit ist Geld“ wird das Zauberwort regelmäßig der Effizienz geopfert und aus dem Wortschatz gestrichen; von Disponenten und Fahrern gleichermaßen. Doch Kommunikation ohne „bitte“ kommt rüber wie auf dem Kasernenhof, wirkt unfreundlich, aggressiv und von oben herab.

Selbst wenn das Fehlen dieser magischen fünf Buchstaben bewusst kaum wahrgenommen wird: Das Unterbewusstsein reagiert garantiert auf die fehlende Wertschätzung, die das kleine Beiwort im Gespräch rüberbringt. Dem-

zufolge gehen ohne regelmäßiges „bitte“ die Sympathiewerte bei Gesprächspartnern den Bach runter und der Ton verschärft sich.

Damit haben natürlich auch Disponenten, die meinen, ohne „bitte“ durch den Arbeitstag zu müssen, mit Schuld, wenn es zu Unstimmigkeiten kommt. Auf schroffe Ladeaufträge wie „Meier, du fährst jetzt zum Schneider zum Laden, klar?“ reagieren Fahrer zu Recht genervt.

Aber die meisten dieser rauen Disponenten können Fahrer sich noch „erziehen“. Am besten mit dem freundlichen Hinweis, dass Aufträge mit einem „bitte“ attraktiver sind und den Teamgeist fördern. Wer Disponenten so galant in den Senkel stellt, hat gute Chancen, bessere Etikette zu etablieren, vorausgesetzt, er benutzt „bitte“ selbst im maximalen Umfang.

**EIN „DANKESCHÖN“ ALS ZEICHEN DER ANERKENNUNG**

Das gleiche gilt für „danke“. Wird das zweite große Höflichkeitswort regelmäßig eingesetzt, stabilisiert das die Bindung zwischen den beiden Teamplayern Disponent und Fahrer. Auch hier gibt es eine biologische Erklärung, warum diese einfachste Form der gegenseitigen Achtung funktioniert.

Einmal beweist ein Dankeschön, dass Leistung wahrgenommen wird und zeigt damit, dass sich Anstrengung lohnt. Andererseits werden durch Lob und Anerkennung die Hormone Dopamin, Oxitozin und Opioide ausgeschüttet. Bei dem Gelobten erhöht das die Leistungsbereitschaft und das Wohlbefinden. Gleichzeitig festigt sich das Verhältnis zu dem, der die Anerkennung ausspricht. Diese wichtige Erkenntnis hat sich in den letzten zehn Jahren durch neurobiologische Forschungen ergeben.

Anerkennung und Zuwendung und somit auch ein ganz normales „danke“ wirken demnach im Kör-

per wie Rauschmittel und erzeugen, genau wie diese, den Wunsch nach mehr. Damit sind Disponenten dann auch eher bereit, sich mal für einen Fahrer ins Zeug zu legen. Chauffeure tun sich also selbst einen Gefallen, wenn sie ihrem Disponenten Dank aussprechen, wenn die Lenk- und Ruhezeiten langfristig perfekt eingehalten oder private Termine in der Tourenplanung berücksichtigt werden.

Ein „Danke“ kann übrigens auch helfen, ein Problemgespräch in Angriff zu nehmen. Zum Beispiel wenn Fahrer den Chef oder Disponenten über ein Versäumnis oder einen selbst verschuldeten Fehler informieren müssen. Dann hilft ein „Danke, dass du so schnell zurückgerufen hast!“ oder auch ein „Danke, dass Sie so kurz vor Feierabend noch Zeit für ein Gespräch haben!“, das Gegenüber positiv zu stimmen. Genau dieses Mittel nutzen übrigens Sekretärinnen in Schriftstücken oder Telefonarbeiter in Hotlines. Bei beiden gehört es zum Standard, den Kunden vor dem eigentlichen Anliegen in gute Stimmung zu versetzen. Die Sekretärin bedankt sich dann vielleicht für „das nette Gespräch am Tag zuvor“ und der Hotlinemitarbeiter dafür, dass der Anrufer in der Warteschleife geblieben ist.

**IN RICHTUNG DES CHEFS NICHT „HERUMSCHLEIMEN“**

Mit Manipulation hat das im Übrigen nichts zu tun. Wer bewusst mit „bitte“ und „danke“ operiert, schafft lediglich ein Umfeld, in dem sich alle Beteiligten wohl fühlen. Und firmenintern tragen „bitte“ und „danke“ maßgeblich dazu bei, das Betriebsklima zu verbessern.

Aufpassen sollten Fahrer allerdings mit Lob in Richtung ihres Chefs oder Disponenten, das über übliche Danksagungen hinausgeht. Tatsächlich macht ein Lob vom „Unter“ zum „Ober“ nur dann Sinn, wenn sich Fahrer und Vorge-

setzter auf Augenhöhe begegnen. In jeder anderen Situation läuft Fahrerlob mit Sätzen wie „Mann, Sie haben’s aber drauf bei der Tourenreinteilung!“ Gefahr, als Schleimen missverstanden zu werden

**ES IST IN ORDNUNG, AUF GELEISTETES HINZUWEISEN**

Auf der anderen Seite leiden Fahrer oft selbst unter fehlendem Lob und mangelnder Anerkennung für ihre Leistung durch ihre Chefs oder Disponenten. Da ist einer stundenlang voll konzentriert gefahren, hat vorher schon beim Laden Sekunden geschunden und auf die Kaffeepause verzichtet, nur, um den einen wichtigen Kunden noch vor der Mittagspause laden zu können. Und tatsächlich klappt sein Timing auf die Minute. Stolz auf das Kunststück, erfolgt die Meldung mit entsprechendem Hochgefühl beim Disponenten.

Und der? Das Einzige, was dem nach der Meisterleistung seines Fahrers über die Lippen kommt, ist ein mürrisches: „Dann fahr’ jetzt weiter zum XX und schau, dass du schnellstens wieder auf den Hof kommst!“ Kein „danke“ für eine perfekte Performance, kein „bitte“ beim nächsten Auftrag und obendrauf noch eine ordentliche Schippe Druck gepackt.

Keinesfalls sollten Fahrer solche Erlebnisse regelmäßig klaglos runterschlucken. Wer es dennoch tut, läuft Gefahr, die Freude an der Arbeit zu verlieren und nur noch Dienst nach Vorschrift zu machen. Weil das weder dem Fahrer noch der Firma etwas bringt, sollten Mitarbeiter offen mit ihren Vorgesetzten über das Problem sprechen.

Am besten freundlich, zum Beispiel so: „Herr Meier, ich denke Sie haben schon bemerkt, dass ich Freude an meinem Job habe und mich für die Firma gerne ins Zeug lege. So ganz ohne Anerkennung fällt mir das jedoch immer schwerer. Dabei würde schon ein kleines

Dankeschön reichen, wenn etwas wie heute besonders gut gelaufen ist. Das würde mir zeigen, dass Sie meine Leistung mitbekommen und hilft mir, auch zukünftig voll am Ball zu bleiben!“

Das klingt langatmig, hat aber den Vorteil, dass die Aufforderung, auch mal „danke“ zu sagen, ohne Vorwurf und Selbstmitleid rüberkommt. Und das ist wichtig, um mit der berechtigten Forderung nach Lob und Anerkennung den guten Kontakt zum Disponenten nicht auf den Prüfstand zu stellen

**NICHT JEDE RÜCKFRAGE IST GLEICH EINE ANKLAGE**

Andererseits dürfen Fahrer auch nicht jedes Disponenten-Wort auf die Goldwaage legen. Das gilt besonders für die kritische Situation, wenn sich Disponenten telefonisch beim Fahrer nach dem Stand der Arbeit erkundigen. Hat der den ganzen Tag engagiert Kilometer geschrubbt und Kunden wie am Fließband abgearbeitet, dann sorgt ▶

— Anzeige —







Ab und zu ein kurzes, freundliches Telefonat, um auch mal „danke“ zu sagen oder ein „es läuft“ zu melden, verbessert den Arbeitsalltag dauerhaft

- Wer beispielsweise freie Ladekapazitäten oder Lenkzeitreserven meldet, zeigt Interesse am gemeinsamen Ziel, effektiv zu arbeiten.
  - Wer bereit ist, einen lästigen Zusatzdienst zu übernehmen, für den sich kein anderer Fahrer findet, beweist sich als verständnisvoller Teampartner.
  - Und wer die Kollegen in der Dispoabteilung selbstständig über Besonderheiten bei Kunden, Ladungen oder Strecken informiert, zeigt, dass er in der Lage ist, im Interesse aller Beteiligten über den Tellerrand zu blicken.
- Erfahrungsgemäß lassen sich selbst besonders verbohrt oder dauergenervte Disponenten von solchen „Teamkompetenzen“ beeindruckt. Nach dem Prinzip von „Geben und Nehmen“ ist bei Disponenten damit auch eher die Bereitschaft geschaffen, Privattermine von Fahrern zu berücksichtigen.

**WER ETWAS MÖCHTE, MUSS EINE KLARE ANSAGE MACHEN**  
Allerdings müssen die Männer und Frauen hinterm Steuer auch selbstbewusst dafür sorgen, dass ihr Anliegen wahrgenommen wird. Und zwar mit eindeutigen Ansagen. Will heißen: Wer als Fahrer irgendwann in einem Nebensatz erwähnt, dass er zum Zeitpunkt X einen privaten Termin wahrnehmen will, braucht sich später nicht zu wundern, wenn das im stressigen Dispoalltag in Vergessenheit geraten ist.

Sinnvoller ist es, in der Dispo schon Tage oder Wochen darum zu bitten, das wichtige Datum in der Tourenplanung zu berücksichtigen und es danach noch zwei Mal anzusprechen. Die letzte Erinnerung sollte unmittelbar vor der entscheidenden Tourenplanung erfolgen. So hat die Dispo noch die Möglichkeit, die richtigen Weichen für Ladung und Rückladung zu stellen. Das gute Verhältnis zum Disponenten sorgt dann dafür, dass die eigenen Pläne auch tatsächlich berücksichtigt werden.

**ZU HEIKLEN THEMEN GANZ EINDEUTIG POSITION BEZIEHEN**  
Genauso wichtig ist es, bei der Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten klare Positionen einzunehmen. Auch wenn es heute in Transportunternehmen eher selten geworden ist, Fahrer zwingen zu wollen, gegen die Gesetzesvorgaben zu verstoßen, so gibt es doch noch Einzelne, die aus der Phalanx der Vernünftigen ausscheren.

Dann heißt es für Fahrer, mit der eindeutigen Ansage „Meine Fahrerkarte bleibt sauber!“, selbstbewusst aufzutreten. Wer es bis dahin geschafft hat, sich durch gute Kommunikation und Leistungen als verlässlicher Partner der Disposition zu etablieren, braucht den Verlust des Arbeitsplatzes dann auch nicht zu befürchten. Den Job kostet das höchstens Chauffeure, die ohnehin schon „angezählt“ im Fahrzeug sitzen. **Reiner Rosenfeld**

der Dispoklassiker „Warum bist du denn noch nicht weiter?“ schon mal für extrem hohe Blutdruckwerte beim Gefragten. Manche hören hier wohl gleich den Vorwurf heraus, zu langsam unterwegs zu sein. Doch das meint wohl kaum ein Disponent wirklich damit. Die „Warum-Frage“ wird gestellt, ohne sich groß Gedanken darüber zu machen. Kaum ein Tourenplaner ahnt wohl, dass „Warum-Fragen“ wie eine Anklage klingen und den Gefragten in die Rechtfertigung zwingen. Deutlich neutraler wären die Worte „Wieso ...?“ oder „Was war denn los, dass du noch nicht weiter bist?“ Denn nur das will er ja wissen.

Fahrer, die das verstanden haben, brauchen nicht empfindlich oder gar beleidigt auf eine „Warum-Frage“ der Dispo reagieren. Sie würden hingegen sehr davon profitieren, wenn sie das „Warum“ aus dem eigenen Fragenkatalog streichen. Auf jeden Fall dann, wenn sie

zum Beispiel auf der Chefetage in Erfahrung bringen wollen, wieso gerade sie diese Nachtschicht oder jenen Wochenenddienst übernehmen müssen. Mit „Wieso“ bekommen sie eine Antwort, über die man diskutieren kann, mit „Warum“ nur eine beleidigte Abfuhr!

**FÜR DIE KOMMUNIKATION IST VERTRAUEN DAS WICHTIGSTE**  
Bei alledem ist für eine effektive und respektvolle Zusammenarbeit grundsätzliches Vertrauen, also das Gefühl, sich aufeinander verlassen zu können, die Basis.

Das gilt in besonderem Maße für Teammitglieder, die sich, wie Fahrer und Disponent, eher selten persönlich begegnen. Dabei gibt es auf der Seite des Fahrers zahlreiche Möglichkeiten, das Vertrauen des Disponenten zu gewinnen: Zum Beispiel durch transparentes Handeln, durch Hilfestellung und durch Dialogbereitschaft.



Serviceleistungen im Fokus



## EURO-Leasing-Telematik.

So flexibel und wirtschaftlich wie die Miete.

Mit unserer herstellerübergreifenden Telematiklösung haben Sie die Möglichkeit, Einsparpotenziale in Ihrem Fuhrpark leicht zu ermitteln und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Die ständige Verfügbarkeit von exakten Daten führt unter anderem zu einer Verbesserung des durchschnittlichen Spritverbrauchs und einer genauen Aufzeichnung von benötigten Rampenzeiten. Und das alles ohne großen Aufwand bei flexibelster Vertragsgestaltung! Mehr Infos unter [www.euro-leasing.de](http://www.euro-leasing.de)

EURO-Leasing GmbH · [www.euro-leasing.de](http://www.euro-leasing.de) · Hotline 01806 254673\*  
Hansestraße 1 · 27419 Sittensen · [info@euro-leasing.de](mailto:info@euro-leasing.de)

\* 0,20 € pro Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunkpreis max. 0,60 € pro Anruf.

MAN | Rental

EURO  
LEASING

MAN