

Kursbezeichnung:

Zielgruppe:

Voraussetzungen:

Kursziel:

Inhalte (Praxis und Theorie):

Gemäss dem „Katalog der Handlungskompetenzen für Lenker/innen schwerer Motorfahrzeuge“

Meine Selbstsicherheit im Berufsalltag

Mitarbeitende im Fahrdienst

Abgeschlossene Trolley-/Autobusausbildung, Fahrpraxis

Die Teilnehmer fühlen sich im Bus sicherer und kennen einige von möglichen Gefahrenpotenzialen. Sie sind auf mögliche Notfälle vorbereitet und wissen, was zu tun ist, falls diese eintreffen. Die Teilnehmenden kennen einfache verbale und körperliche Prinzipien und Techniken zur Bewältigung von fremder Aggression und können richtig reagieren. Sie erkennen die eigenen Vorteile und lernen diese zu nutzen, sowie das Selbstvertrauen aufzubauen.

Theorie:

- Konflikt-Pyramide, Entspannungsmodell IMPACT
- Persönliche Wahrnehmung (Limiten) von möglichen Konfliktsituationen erkennen.
- Kritische Situationen erfassen, analysieren und mögliche Lösungswege suchen.
- Auswirkungen von Adrenalin kennen. Mit der Angst umzugehen lernen. Was ist wichtig nach einem Ereignis wie Unfall oder Tötlichkeit? (Hinweis careteam StaPo)

Praxis:

- Gefährliche Situationen im Berufsalltag demonstrieren; Situationen- und Reflextraining einstudieren
- Selbstschutz bei körperlichem Angriff; „worst case Training“. Notwehrsituationen erleben und erfolgreich meistern können
- Abwehrtechniken erlernen und anwenden üben.
- Praktische Beispiele mit erhöhtem Gefahrenpotential im Bus
- Themenzusammenfassung, Erkenntnisse für den Alltag auf persönlichem Arbeitsblatt eintragen

5.2 Kontakt mit Fahrgästen

- Rücksichtnahme
- Umgangsformen
- Verhaltensmuster und Kommunikationstechniken (vgl. 6.7) zur Bewältigung von Krisensituationen (vgl. 7.4)

6.6 Unterschiedliche Rollen

- Rollenkonflikte
- Kommunikation mit dem Umfeld
- Bedürfnisse anderer erkennen
- Abgrenzen ohne zu verletzen
- persönliches Auftreten und Verhalten
- Interesse für die Anliegen der Kundschaft
- Hilfsbereitschaft
- Image gerechtes Verhalten: Kundenfreundlichkeit, Verantwortung für Fahrgäste

6.7 Kommunikation

- minimale Umgangsformen
- potentielle Missverständnisse und Konfliktsituationen
- Umgang mit Menschen anderer Herkunft
- Konfliktlösetechniken

7.4 Kriminalität, Gewalttaten

- Vorgehen bei Gewalttaten
- Prävention
- Verhaltensregeln

Leitung:

Verein IMPACT SelbstSicherheit
Hardturmstrasse 68, 8005 Zürich <http://www.selbstsicherheit.ch>
Tel.: 044 / 440 72 72 Mail: info@selbstsicherheit.ch

Dauer:

Tageskurs

Kursdaten:

Auf Anfrage

Kosten:

CHF 350.—

Kontakt:

Myriam Hunkeler, Personalassistentin, i.V.
vbl transport ag, Tribschenstrasse 65, Postfach, 6002 Luzern
Tel.: 041 / 369 65 49 myriam.hunkeler@vbl.ch