

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Die Autoren</b> .....	19
<b>1 Einleitung</b> .....	21
1.1 Sinn und Ziel dieses Buchs .....	21
1.2 Gute Schulungen .....	25
1.3 Bewusstmachung von Gefahren .....	28
<b>2 Gesetzliche und versicherungsrechtliche Anforderungen</b> .....	29
2.1 Grundvoraussetzung für LKW-Fahrer .....	30
2.2 Die Straßenverkehrsordnung .....	31
2.3 Arbeitsschutzgesetze .....	32
2.4 Menschliches Miteinander .....	35
2.5 Berufsgenossenschaftliches Regelwerk .....	36
2.6 So sehen Versicherungen Flotten .....	40
2.7 Nutzen des Flotten-Risk Managements .....	49
<b>3 Übliche und typische Schadenbeispiele</b> .....	55
3.1 Sachliche Analyse von Unfällen .....	56
3.2 Ursachen für Gesetzesverstöße .....	59
3.3 Fahrerfremde Tätigkeiten während der Fahrt .....	62
3.4 Der richtige Umgang mit Aggressionen und Provokationen .....	64
3.5 Versicherungsbetrug .....	65
3.6 Rechtsprechung .....	68
<b>4 Zahlen, Fakten, Statistiken und Analysen</b> .....	73
4.1 Stand heute: deutschland-, europa- und weltweit .....	78
4.2 Analyseinhalte im Risk Management .....	79
4.3 Schadenfallanalysen und Ableitung von Maßnahmen .....	84
4.4 Geistige Team-Brandstifter innerlich umpolen .....	90
4.5 Wie man Zahlen und Schäden interpretiert .....	94
4.6 Der richtige Umgang mit Schadenakten .....	102
<b>5 Motivationswege zum souveränen Fahren</b> .....	105
5.1 Die Einstellung des Fahrers .....	106
5.2 Überzeugen, nicht überreden .....	108
5.3 Die Hauptprobleme angehen: Routine, Überheblichkeit und Stress .....	110
5.4 Sinn und Unsinn von Bonus-/Malus-Systemen .....	112
5.5 Schulungen – der richtige Umgang mit Querulanten .....	117
5.6 Vorbereitung auf die Jahreszeiten .....	119
5.7 LKW beschleunigen oder bremsen .....	121
5.8 Checkliste zur Vorbereitung jeder Fahrt .....	126

<b>6 Psychologie für Nicht-Psychologen</b>	129
6.1 Motivation für Fahrer von beliebigen Fahrzeugen	130
6.2 Der Ereignishorizont wenige Sekunden vor Unfällen	138
6.3 Verspätung vs. Geschwindigkeit – neues aus der Unfallforschung	140
6.4 Alkohol-Mainstream	153
6.5 Eintrübung der Wahrnehmung nach Streitgesprächen	154
6.6 Der richtige Umgang mit Stress	156
6.7 Gesprächsführungen mit Schadenfahrern	160
6.8 Gruppenführer und Teamdynamik	161
<b>7 Ausstattungsmerkmale sicherer Fahrzeuge</b>	165
7.1 Innenraum	165
7.2 Fahrzeugtechnik	167
7.3 Fahrzeug-Ausstattung	169
7.4 Fahrzeug-Instandhaltung	170
<b>8 Wichtige weitere Aspekte der Sicherheit</b>	173
8.1 Arbeitsschutz	173
8.2 Brandschutz	176
8.3 Passivität in aktives Mitdenken umwandeln	178
8.4 Richtig Essen, Trinken und Pausen machen	180
8.5 Die richtige Kleidung	181
8.6 Das richtige Verhalten in den Fahr-Verbotszeiten	184
8.7 Relevantes zu Schulungen	184
<b>9 Menschliche Aspekte</b>	189
9.1 Unfälle und Behinderung des Fahrers	189
9.2 Den Faktor Mensch bei den Flottenkosten berücksichtigen	190
9.3 80 %-Erfolg durch Coaching	191
9.4 Optimierung des Betriebsklimas	194
9.5 Risiko „neuer Fahrer“	198
<b>10 Zusammenfassung und Ausblick</b>	201
10.1 Stressfuhrpark vs. Routinefuhrpark	201
10.2 Auswahlkriterien neuer Fahrer	201
10.3 Gespräche nach Unfällen führen	203
10.4 Die Einstellung	209
10.5 Unfälle und Schäden beim Beladen und Liefern verhindern	210
10.6 Die wahre Bedeutung des Verhältnisses Disponent zu Fahrer	211
10.7 Hausinternes Risikomanagement vs. Externe Beratung	212
<b>11 Analysen und Maßnahmen</b>	215
<b>12 Personenbezogene Informationen</b>	219
12.1 Verhaltensbedingte Schäden	220
12.2 Mehrfachtäter und Schaden „könige“	220
12.3 Treibstoffanalyse	223

12.4 Kleinschadenanalysen .....	226
12.5 Fahrerbewertungssysteme .....	227
<b>Schlussworte</b> .....	<b>231</b>