

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Die Autoren	19
1 Einleitung	21
1.1 Sinn und Ziel dieses Buchs	21
1.2 Gute Schulungen	25
1.3 Bewusstmachung von Gefahren	28
2 Gesetzliche und versicherungsrechtliche Anforderungen	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
3 Übliche und typische Schadenbeispiele	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
4 Zahlen, Fakten, Statistiken und Analysen	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
5 Motivationswege zum souveränen Fahren	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

6 Psychologie für Nicht-Psychologen	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
7 Ausstattungsmerkmale sicherer Fahrzeuge	165
7.1 Innenraum	165
7.2 Fahrzeugtechnik	167
7.3 Fahrzeug-Ausstattung	169
7.4 Fahrzeug-Instandhaltung	170
8 Wichtige weitere Aspekte der Sicherheit	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
9 Menschliche Aspekte	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
10 Zusammenfassung und Ausblick	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
11 Analysen und Maßnahmen	215
12 Personenbezogene Informationen	219
12.1 Verhaltensbedingte Schäden	220
12.2 Mehrfachtäter und Schaden „Könige“	220
12.3 Treibstoffanalyse	223

Inhaltsverzeichnis

12.4 Kleinschadenanalysen	226
12.5 Fahrerbewertungssysteme	227
Schlussworte	231