

# Konflikt und Aggressionen

**Voraussetzungen:** CZV: Führerausweis der Kat. C/C1 bzw. D/D1  
Fahrlehrer: Zugelassen für Kat. B

**Dauer:** 7 Stunden

**Gültigkeit:** Bis zur Erneuerung des Fähigkeitsausweises, resp. der Fahrlehrerlizenz oder des SGS-Zertifikats

**Zertifikat:** Für Chauffeure und Fahrlehrer wird eine asa anerkannte Weiterbildungsbestätigung ausgestellt, welche direkt beim asa eingetragen wird

## Zielpublikum

Der Kurs richtet sich an Chauffeure der Kat. C/C1 und D/D1, an Fahrlehrer der Kat. B.

## Ziele

Die Teilnehmenden

- nennen die Auslöser, die zu Konflikten und Aggressionen im Strassenverkehr führen können und erläutern den konstruktiven Umgang damit.
- erarbeiten eigene Fallbeispiele und wenden die richtige Kommunikationstechnik an.
- erklären das richtige Verhalten bei Reklamationen.

## Inhalte

- Rolle von Emotionen und Gefühlen im Strassenverkehr
- Emotionsbarometer
- Verbale und nonverbale Kommunikation im Strassenverkehr
- Kommunikationsfehler und Konfliktherde unter Arbeitskollegen
- Kommunikation und Gruppendynamik
- Positiver Umgang mit Kunden und Reklamationen
- Fallbeispiele Kundenreklamationen

## Zertifikat

Für Chauffeure und Fahrlehrer wird kein Zertifikat ausgestellt, die Teilnahmebestätigung wird direkt beim asa eingetragen.