

# Umgang mit beeinträchtigten Personen

**Interview mit 3 Sehbeeinträchtigten:** Wie nehmen diese Personen die VBZ wahr – welche Massnahmen leiten wir daraus ab?

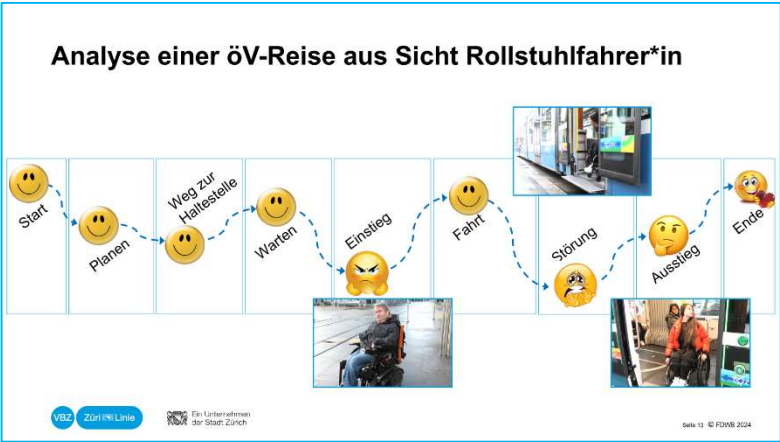


## Parkour mit Augenbinde:

Wie fühlt sich eine Person, die nichts sieht – löse diverse Aufgaben, ohne etwas zu sehen.



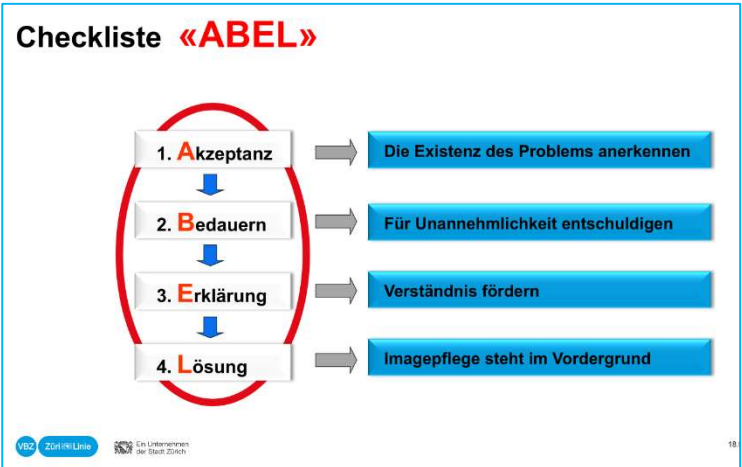
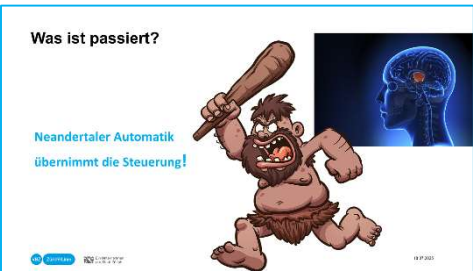
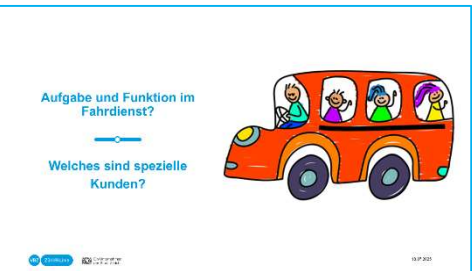
## Kundenreise aus Sicht einer beeinträchtigten Person:



# Gewaltprävention im Fahrdienst

## Ihr werdet:

- ein Modell zur Behandlung von Fahrgastreklamationen kennenlernen und anwenden
- schwierige Situationen aus dem Fahralltag nachstellen und gemeinsam die beste Profi-Lösung erarbeiten und ausprobieren
- Verhaltensweisen im Umgang mit Aggression hinzulernen



# Ergonomie am Arbeitsplatz

## Zielsetzung:

- Ihr könnt den Zusammenhang erklären, zwischen den täglichen körperlichen Belastungen und den gängigen Beschwerden am Arbeitsplatz eines Fahrdienstmitarbeitenden
- Ihr könnt mit Hilfe der Checkliste die ergonomischen Basiseinstellungen am Fahrerarbeitsplatz vornehmen

