

اخلاق حرفه ای در رانندگان وسایل حمل و نقل عمومی



معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری قزوین

مدیریت امور فرهنگی و آموزش

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

فصل اول: مقدمه و کلیات

اهمیت آموزش اخلاق حرفه‌ای برای رانندگان

در گذشته روابط و حوزه فعالیت انسان‌ها بسیار محدودتر از امروز بود و مردم برای انجام امور خود کمتر سراغ وسایل نقلیه موتوری می‌رفتند؛ اما با گسترش شهرها و روابط، آمد و شدهای درون شهری و جابه‌جایی‌ها نیز فزونی و تغییر یافت و سفرهای تفریحی، کاری، تحصیلی و ... داخل و بیرون شهری بسیار زیادتر از گذشته شد؛ تا جایی که امروز تعداد زیادی از مردم به منظور کار و یا تحصیل در داخل و یا بیرون از شهرها در حال سفر با وسایل نقلیه موتوری هستند.

اما با توجه به جابجایی در صد قابل توجهی از مسافرت‌های درون شهرها توسط ناوگان حمل و نقل عمومی، رانندگان تاکسی‌ها و اتوبوس‌های درون شهری نقش بسیار مهمی را در جابه‌جایی مردم ایفا می‌نمایند و به گونه‌ای غیر مستقیم در گردش چرخ‌های صنعت، اقتصاد، فرهنگ و ... نقش مهمی دارند. رانندگان وسایل نقلیه عمومی همه روزه با تعداد بسیاری از مردم با سلاقی و رفتارهای گوناگون برخورد داشته و باید با تمام این افراد رابطه مناسبی برقرار کرده و رضایت آنها را فراهم آورند.

در دهه‌های اخیر، کشورهای پیشرفته توجه و آفری روی بهبود روابط راننده با مسافری داشته‌اند و دوره‌های متنوعی را برای آموزش رانندگان برگزار کرده‌اند. در این دوره‌ها رانندگان با فراگیری معیارهای صحیح اخلاقی، روش‌های علمی برای شناخت روحیات مسافران و برخورد مناسب با افراد در هرگونه شرایطی را می‌آموزند و تلاش می‌کنند بهترین خدمات را به آن‌ها ارائه دهند. میزان اشتیاق مسافر برای سفر با راننده‌ای خاص، مستقیماً به نحوه ایجاد ارتباط و برخورد راننده با او مربوط می‌شود و تأثیر ذهنی مثبت روی مسافر، اولین و مهم‌ترین عامل برای نحوه قضاوت او می‌باشد.

با توجه به آنچه گفته شد، مشخص است که فراگیری معیارهای اخلاق حرفه‌ای رانندگی و کاربرد آنها در جامعه امروز بسیار مهم است و در موفقیت و پیشرفت هر راننده نقش بسزایی دارد.

نتایج بهبود اخلاق حرفه‌ای :

افزایش رضایت مسافران

افزایش رغبت به حمل و نقل عمومی و افزایش سهم حمل و نقل عمومی

ایجاد رونق و افزایش درآمد رانندگان

اخلاق حرفه‌ای چیست؟

در دنیای امروز، تمامی روابط تجاری، با واژه مشتری در ارتباط است و تمام تلاش افراد، بدست آوردن رضایت مشتری می‌باشد. هر نوع فعالیتی، به نوعی فعالیت تجاری محسوب می‌گردد. بازاریان بطور مستقیم با مشتریان در ارتباط می‌باشند، کارکنان یک شرکت در راستای رسیدن به هدفی تلاش می‌کنند که همانا خواسته مشتری می‌باشد. رانندگان حمل و نقل مسافری درون شهری نیز به مشتریان خود که همانا مسافران می‌باشند خدمات‌رسانی کرده و آنها را به مقصدشان می‌رسانند. اگرچه ممکن است زمان کوتاهی با آنها همسفر گردیده و در ارتباط باشند اما چگونگی برخورد با انواع مسافران، چگونگی رانندگی و میزان مهارت در برقراری ارتباط مناسب با مردم و میزان رضایت مسافران، همگی در مجموع میزان مهارت راننده در کار خود را نشان می‌دهد که از آن به عنوان اخلاق حرفه‌ای یاد می‌شود.

رانندگان همه روزه با تعداد بسیار زیادی از مسافران از گروه‌های مختلف سنی و با فرهنگ‌ها و سطوح اجتماعی متفاوت برخورد می‌کنند. رعایت نکات اخلاقی در برخورد با تمامی مسافران و دانستن نحوه برخورد

با هر گروه از آنها به راننده بسیار کمک می‌کند تا در شغل خود به عنوان یک فرد حرفه‌ای شناخته شود. در این میان ممکن است راننده با وجود ابراز رفتاری بسیار مناسب از خود، با عده‌ای برخورد کند که رفتار آنها با معیارهای اخلاقی همخوان نباشد. در این زمان باید با شناخت روش‌های صحیح رفتار با اینگونه افراد و انتخاب و استفاده از عبارات مناسب، به نحو مطلوب آنها را به انجام کار مناسب ترغیب کند و در این هنگام است که حرفه‌ای بودن خود را نشان داده و باعث تحسین اطرافیان می‌شود.

در یک جمله اخلاق حرفه‌ای را می‌توان اینگونه تعریف کرد:

«رعایت صحیح اصول و قواعد رفتاری توسط رانندگان حمل و نقل مسافری برای کسب رضایت‌مندی مسافران و افزایش رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده»

نگاهی کوتاه به تاریخچه اخلاق حرفه‌ای

با فاصله گرفتن کشورهای توسعه‌یافته از سایر کشورها در ابعاد مختلف، بررسی‌های بسیاری برای شناسایی علل و عوامل پیشرفت سریع این جوامع صورت گرفته و نتایج قابل توجهی به دست آمده است. از جمله این علل می‌توان به مواردی چون اعتقاد و باور عمیق به توسعه، درک اهمیت انجام گروهی کارها، وجود فرهنگ وفاق ملی به جای رشد فردی، توجه به رفاه عمومی و توسعه تولید، روش‌های مدرن برخورد با مشتریان و ... اشاره نمود. این عوامل که تقریباً بین تمام کشورهای توسعه‌یافته مشترک هستند، در سایر کشورها کمتر به چشم می‌خورد.

این توسعه و رشد طی دو دهه بین سال‌های 1980-2000 رخ داده است. به گونه‌ای که بازارهای جهانی یکی پس از دیگری توسط کشورهای صاحب دانش و تکنولوژی، شناسایی و مورد بهره‌برداری قرار گرفته است. اما یکی از دلایل محسوس رسیدن کشورهای پیشرفته به چنین رشدی، شفاف‌سازی و ارائه تعاریف درست، از اصولی است که بر اجرای کارهای مدیریتی و عرصه تولید، حاکم است. یعنی اصول اخلاق حرفه‌ای که همگی در تمام سطوح و حرفه‌ها باید به آن معتقد باشند و عمل کنند.

این اصول بر مبنای برنامه‌ریزی درست از نظر اخلاق حرفه‌ای و وجدان کاری در کشورهای توسعه‌یافته، سال‌هاست که مورد اجرا قرار گرفته و مدت کوتاهی است که کشورهای در حال توسعه نیز به آن توجه می‌کنند؛ به گونه‌ای که تعهد کاری و احساس مسئولیت در انجام مشاغل و حرفه‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را تحقق بخشیده است. در این نوشتار سعی شده است تا موضوعات مطرح در چارچوب اخلاق حرفه‌ای برای رانندگان مسافری جمع‌بندی و ارائه گردد.

اخلاق حرفه‌ای در رانندگی و ابعاد آن

هنگامی که صحبت از اخلاق و رعایت آن می‌شود با دو جنبه مواجه می‌شویم. جنبه اول یک سری قوانین و مقررات می‌باشد که رعایت آنها جنبه قانونی دارد و در قانون به رعایت آن تأکید شده است مانند عدم اجازه راننده برای درگیری فیزیکی با مسافران. دوم رعایت یک سری موازین عرفی می‌باشد که در جایی از قوانین به آن الزام نشده است، اما رعایت آنها در بهبود روابط رانندگان با مسافران تأثیر بسزایی دارد؛ همانند خوشامدگویی به مسافران در هنگام سوار شدن به وسیله نقلیه. در واقع هدف از فراگیری اخلاق حرفه‌ای آشنایی بیشتر با اینگونه معیارها می‌باشد.

یکی از جنبه‌های اصلی اخلاق حرفه‌ای متعهد بودن می‌باشد. اخلاق و تعهد به معنی رعایت مجموعه‌ای از باید‌ها و نبایدها در ارتباط با دیگر افراد جامعه می‌باشد که باید رعایت شود تا آنها نیز با آرامش در کنار ما زندگی کنند.

یک راننده متعهد باید در مورد دو گروه توجه زیادی داشته باشد؛ گروه اول مسافرانی که در وسیله نقلیه او حضور دارند و باید به گونه‌ای رانندگی کند که کوچکترین دلهره و پریشانی برای آنها بوجود نیاید. گروه دوم رانندگان همسیر با وی در خیابان می‌باشند که باید با رانندگی ایمن، برای آنها نیز فضای امنی را بوجود آورده و از هرگونه حرکتی که منجر به ایجاد خطر برای آنها گرددد پرهیز نماید.

ابعاد اخلاق حرفه‌ای :

تعهد

رعایت اصول عرفی

رعایت مقررات قانونی

انضباط

انصاف

وجدان کاری

هنگام رانندگی، گذشت نقش بسیار مهمی دارد و تفاوت رانندگان حرفه‌ای با رانندگان کم‌تجربه، گذشت کردن و پرهیز از هرگونه ایجاد تنش و درگیری می‌باشد. چه بسا یک راننده کم‌تجربه با لجبازی و ایجاد تنش، موجب ایجاد دردسر برای خود و دیگران گردد، در حالی که یک راننده حرفه‌ای در شرایط مشابه، با گذشت، از ایجاد درگیری فکری و دردسر برای خود پیشگیری می‌کند.

رعایت اخلاق در رانندگی از نظر سلامت روحی و جسمی نیز به نفع شماست. چرا که اگر با هر تحریکی از کوره در رفته و بخواهید به گونه‌ای عمل اشتباه یک نفر را پاسخ دهید، اثر مخربی بر اعصاب و روان خود می‌گذارید و با توجه به ساعات کار طولانی و مشقت کار، در دراز مدت دچار بیماری‌های متعددی خواهید شد که منشأ همه آنها ناراحتی‌های عصبی و روانی می‌باشد.

شما همچنین باید همانند یک مدیر عمل کنید و در هر شرایطی وسیله نقلیه و مسافران را به خوبی مدیریت نمایید. به طور مثال در صورت بروز هرگونه حادثه، شما به عنوان یک راننده حرفه‌ای باید آن را مدیریت کرده و از بروز حوادث بیشتر جلوگیری کنید. هنگام بروز تصادف، مسافران را مدیریت کرده تا با خودروهای عبوری برخورد نکنند و همچنین با کنار کشیدن خودروهای تصادف کرده، ترافیک را روان کرده و از تصادفات بعدی جلوگیری کنید.

در هر صنف یا صنعت، تنها چند حرکت اشتباه کافی است تا از فرد و شغلش تصویری ناخوشایند و غیر حرفه‌ای نشان داده شود و این در مورد صنعت حمل و نقل نیز صادق است. از آنجا که راننده نماینده صنعت حمل و نقل است و مردم بیش از هر شخص دیگر مشغول در صنعت حمل و نقل، شما را می‌بینند، رفتار شماست که باعث قضاوت آنها در مورد صنعت حمل و نقل می‌گردد.

رابطه رانندگی با شخصیت فرد

نحوه رانندگی شما، نشان‌دهنده فرهنگ و شخصیت شماست. میزان رعایت قانون و مقررات و رفتار صحیح در مقابل دیگر رانندگان در به نمایش گذاشتن یک شخصیت حرفه‌ای بسیار تأثیرگذار است. همچنین نحوه رانندگی، بیش از مدل خودروی شما در قضاوت دیگران در مورد شما تأثیر دارد.

رانندگی یعنی رعایت قانون و مقررات و رعایت حقوق و حریم دیگران. احترام به قوانین و مقررات رانندگی و رعایت آنها نوعی هنر اجتماعی است که شخصیت شما را نزد دیگران شایسته و کامل جلوه داده و معتبر می‌سازد.

باید این باور را در ذهن پروراند که با رعایت نکردن قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی نمی‌توان مهارت و توانمندی‌های خود را نمایش داد؛ چرا که با این کار تنها شخصیت راننده نزد مسافران و دیگر رانندگان تخریب می‌گردد.



موارد زیر، برخی از رفتارهای مطلوب در حین رانندگی می باشد:

● رعایت قانون و مقررات

- احترام به حقوق دیگران
- ایجاد فضای آرام برای مسافران
- کنترل اعصاب در برابر محرک های ترافیکی
- گذشت و بردباری در رانندگی
- لجبازی نکردن با رانندگان دی

فصل دوم: ارتباطات و آداب اجتماعی

ارتباطات و انواع آن

ارتباطات را می‌توان فرآیند انتقال یا مبادله اطلاعات بین موجودات زنده تفسیر کرد که یکی از نیازهای اساسی و مهم برای بقای انسان‌ها به شمار می‌رود. با اینکه امروزه شنیدن کلمه ارتباطات، ابزارهایی چون تلفن، رادیو، تلویزیون یا کتب و نشریات را در ذهن انسان تداعی می‌کند؛ اما باید دانست که اینها همگی زمینه‌ساز نوعی ارتباط هستند که تحت عنوان ارتباط کلامی شناخته می‌شود.

به طور کلی ارتباط بر دو نوع کلامی و غیر کلامی تقسیم‌بندی می‌شود. در ارتباطات کلامی، ابزار اصلی کلام است که برای انتقال معانی و مفاهیم و مقاصد به کار می‌رود. ارتباط غیر کلامی به دامنه وسیعی از پدیده‌ها و رفتارها گفته می‌شود که از آن جمله می‌توان به حالات چهره، اشارات دست و بدن و پانتومیم اشاره کرد. در ادامه به ویژگی‌های این دو نوع ارتباط بیشتر پرداخته خواهد شد.



ارتباطات کلامی

به مجموع روابطی که از طریق گفت و شنود حاصل می‌شود ارتباط کلامی می‌گویند. برای موفقیت در شغل باید با دقت از کلمات استفاده نمایید. هر واژه‌ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی‌انگیزد. اگر کلمات را در لحظه و مکان مناسب خود به کار برید، به سرعت بر جسم و روح افراد تأثیر می‌گذارید. ارتباطات کلامی شامل تمام گفت‌وگوهای روزمره با همکاران، مسافران، خانواده و ... می‌شود.

واژه‌ها در رسانیدن پیام به دیگران تأثیر فراوانی دارند. بنابراین باید تا حد ممکن از به کار بردن کلمات بر حسب عادت و بدون اندیشه خودداری کنید. کلمات باید دقیقاً مفهوم مورد نظر را در بر داشته باشند و از کنایه‌های منفی بپرهیزید. به طور کلی جملاتی را باید انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد:

" صریح، کوتاه، دقیق، مؤدبانه، صحیح و پرمحتوا "

شنیدن، گفتن، خواندن و نوشتن مهارت‌های چهارگانه ارتباط کلامی هستند که از کودکی آغاز می‌شوند و از این میان دو مهارت سخن گفتن و شنیدن در موضوع اخلاق حرفه‌ای اهمیت بسیاری دارند که در ادامه به آنها پرداخته می‌شود.

سخن گفتن

سخن گفتن فن یا هنری است که آدمی به وسیله آن بر دیگران تأثیر می‌گذارد و آنان را ترغیب و اقناع کرده و همواره در مراودات اجتماعی کاربرد دارد. در اولین لحظه برقراری ارتباط، شما با سلام و احوال‌پرسی قدرت بیان خود را نشان می‌دهید. در ادامه، بخشی از نکات مربوط به مهارت‌های ارتباطات کلامی بیان می‌شود.

شروع صحبت کردن

این نکته را همیشه باید به خاطر داشته باشید که نحوه بیان، اولین تأثیری است که بر ذهن مخاطب ثبت می‌شود و به گفته روان‌شناسان 5 ثانیه اول صحبت هر نفر، بیان‌کننده شخصیت او برای شنونده و تعیین‌کننده نوع قضاوت شنونده در مورد اوست. پس هنگام شروع صحبت، باید به لحن و تن صدا بسیار دقت کنید. لحن آرام و دوستانه برای شنونده بسیار خوشایند و لحن خشن و تند تأثیر بسیار بدی روی او خواهد داشت. برای شروع صحبت توجه به نکات زیر ضروریست:

- انتخاب زمان مناسب و اطمینان از آمادگی شنونده برای شروع صحبت

- دقیق صحبت کردن و شاخ و برگ ندادن به موضوع

- استفاده از مهارت بازخورد و تعبیر برای درک بهتر موضوع

هنگام سخن گفتن

سخن گفتن در بین مهارت‌های چهارگانه، بیشترین کاربرد را دارد و برای برقراری ارتباط، مهم تلقی می‌شود. بنابراین باید هنگام سخن گفتن نکاتی را رعایت نمود:

- استفاده از کلماتی مانند "بفرمایید" و "متشکرم" در صحبت‌ها

- پرهیز از علایم غیر کلامی مانند "اوهوم"، "آهان" و امثال آنها

- عدم استفاده از طعنه و کنایه زدن و بیان واضح منظور

- حفظ خونسردی در هر شرایطی

- خودداری از تند صحبت کردن

- پایین نیاوردن صدا در پایان جملات

- فرصت دادن به دیگران در هنگام صحبت کردن

- پرهیز از مبالغه

- حفظ اعتدال در شوخی و مزاح

- پرهیز از مبهم صحبت کردن

سایر نکات مورد نیاز در ارتباط کلامی

علاوه بر مسائل عنوان شده، همواره نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- مطالعه کردن به گوینده قدرت و برتری کلامی می‌دهد.

- از نظرات بزرگان هنگام سخن گفتن نقل قول کنید.

- قسم خوردن نشانه عدم اعتماد به نفس است و تکرار آن ارزش سوگند را از بین می‌برد.

- از تعاریف و کلمات با توجه به قومیت مخاطب استفاده کنید.

ارتباطات غیر کلامی

مقام و منزلت هر کس نزد دیگران به میزان توجه او نسبت به آنها بستگی دارد. می‌توان به کمک زبان بدن مانند لحن صدا، تغییرات چهره و تماس چشمی میزان توجه خود را به دیگران نشان داد و بدون اظهار حتی یک کلمه، علاقه‌مندی، سازگاری یا ناسازگاری، راحتی یا ناراحتی خود را به گوینده منتقل کرد.

به کلیه حرکات و رفتاری که به وسیله بدن انجام می‌شود و در نتیجه آن پیامی به طرف مقابل منتقل می‌شود زبان بدن گفته می‌شود.

توجه به مفهوم علایم رفتاری

برای کنترل پیام‌های غیر کلامی آگاهی از مهارت‌های زبان بدن و به کارگیری آنها ضروری است. به طور کلی برای برقراری هر ارتباط انسانی باید سه اصل زیر را در نظر داشت:

- همه اعمال رفتاری انسان نوعی ارتباط است

- چگونگی آغاز پیام، معمولاً نتیجه ارتباط را تعیین می‌کند

- چگونگی ارسال پیام بر چگونگی دریافت آن اثر می‌گذارد

نقش گشاده‌رویی در ارتباطات

دو نفر را در نظر بگیرید. اولی آزاد و راحت کنارشان ایستاده و دومی دست به سینه، قوز کرده و روی از شما برگردانده است. به نظرتان کدام یک خوش‌برخوردرتر است؟ با کدامیک از آنان مایلید حرف بزنید و ارتباط برقرار کنید؟

دست به سینه ایستادن، برگرداندن چهره، مشت کردن دست، چشمان خمار و لب‌های چروکیده جملگی بر این نکته دلالت دارند که طرف مقابل تمایلی به گفت و شنود ندارد و با زبان بی‌زبانی می‌گوید: "من عصبی و متزلزل هستم و علاقه‌ای به شما و شنیدن نقطه‌نظرهایتان ندارم." غافل از اینکه این حالت به مقام و اعتبار او به شدت آسیب می‌رساند.

بر عکس فرد گشاده‌رو با طرز ایستادن، لحن صدا، اشارات و حرکات دست و نوع نگاه نشان می‌دهد که ذهن، فکر و دیدگاهش برای برقراری ارتباط و شنیدن اخبار و اطلاعات تازه آمادگی دارد. او با زبان بدن خویش این پیام را مخابره می‌کند که "من به خود مطمئن و خاطر جمع هستم و مایلم سخنان شما را بشنوم".

بدیهی است در یک فضای آرام و معتدل بهتر می‌توانید با دیگران ارتباط برقرار کنید. برای حفظ آرامش و تسلط بر اعصاب ضرورت دارد محکم و راست بایستید و از تکان‌های اضافی یا مرتب کردن دائم موها خودداری کنید. به این ترتیب فرد آرام و مسلم بر خورد و مقتدر به نظر می‌رسید و مسیر ارتباط به آرامی طی می‌شود.

گوش دادن

همان‌گونه که عنوان شد، یکی دیگر از کلیدهای مهم ارتباطی گوش دادن است. شنونده خوب بودن، یکی از مهم‌ترین راه‌های برقراری ارتباط مؤثر است. گوش دادن یعنی اینکه برای دیگران و حرف آنان احترام قائل هستید.

با این حال "سرچشمه بسیاری از مشکلات روزمره، عدم توجه و درک صحیح سخنان دیگران است." چرا که بسیاری اوقات بدون اینکه بدانیم دیگری درباره چه چیزی سخن خواهد گفت فکر می‌کنیم همه چیز را می‌دانیم.



بهره‌مندی بیشتر از مهارت شنیدن

خوب گوش کردن شما را برای بهتر گفتن آماده می‌کند. برای بهره‌مندی بیشتر از شنیده‌ها به نکات زیر توجه کنید:

- باید پذیرفت که دیگران هم حق حرف زدن و حرفی برای گفتن دارند.

- از قطع کردن حرف دیگران خودداری کنید.

- فقط به حرف یک گوینده گوش کنید.

- شنونده فعالی باشید، یعنی صحبت درست گوینده را تأیید کنید.

- حرف‌های گوینده را تجزیه و تحلیل کنید.

آداب اجتماعی

بخشی از موفقیت انسان به جامعه و چگونگی ارتباط او با سایر انسان‌ها وابسته است. بنابراین چگونگی برخورد با مردم مهم است. مردم دوست دارند دیگران برای آنها ارزش قائل شوند؛ در برابر آنها مسئولیت‌شناس باشند و خود را از آنان بدانند. رعایت نکاتی ساده، شما را از یک فرد عامی به یک انسان متشخص و معتبر تبدیل می‌کند. با رعایت این نکات ساده دیگران شما را در زمره افراد با اصل و نسب و فرهیخته قرار خواهند داد.

معاشرت به معنی با هم زیستن، با هم گفتن و با هم شنیدن است. آداب معاشرت را می‌توان به عنوان رسوم و روش‌های درست با هم زیستن و ارتباط دانست. برخی از نکاتی مهمی که در برخورد با جامعه و اطرافیان باید رعایت شوند، عبارتند از:

- همیشه مؤدب باشید

- هیچ‌گاه دشنام ندهید

- با صدای بلند صحبت نکنید

- کنترل خود را از دست ندهید

- به دیگران خیره نشوید

- صحبت کسی را قطع نکنید

- زندگی خصوصی خود را فاش نکنید

- انتقادپذیر باشید

- حرف خود را مزه مزه کنید

- مسئول باشید و اگر اشتباهی از شما سر زد، آن را بپذیرید

- درست تصمیم بگیرید و در مواقع لازم "نه" بگویید

مصادیق آداب معاشرت برای رانندگان

به علت اقتضای شغلی، رانندگان حرفه‌ای ناوگان حمل و نقل مسافری، ساعات بیشتری در حال فعالیت و حضور در اجتماع هستند. برای به نمایش گذاشتن یک شخصیت حرفه‌ای و خوب، لازم است برخی از نکات را در حین سفر و در هنگام توقف‌ها رعایت کنید.

هنگام توقف در پایانه‌ها و ایستگاه‌ها

یکی از جاهایی که رانندگان معمولاً توقف کرده و همدیگر را می‌بینند، پایانه‌ها و استراحتگاه‌های بین خطوط است. در این هنگام مردم نیز رفتار آنها را زیر نظر دارند. رعایت برخی نکات در این مکان‌ها، باعث ارتقای سطح اجتماعی صنعت حمل و نقل و بالا رفتن ارزش رانندگان و دست‌اندرکاران این صنعت در نظر مردم و مسافران می‌شود. مهمترین این نکات عبارتند از:

- از به کار بردن الفاظ زشت خودداری کنید.
- با دوستان خود شوخی‌های کلامی نادرست ننمایید.
- از شوخی‌های بدنی و دستی جداً پرهیزید.
- در تمیز نگاه داشتن پایانه‌ها و ایستگاه‌ها جدی باشید.
- لباس‌های خود را در مکانی مناسب مرتب کنید.
- از خیره شده به رهگذران پرهیزید.
- از صدمه زدن به اموال و تزیینات و سنگفرش پایانه‌ها، ایستگاه‌ها و سایر معابر خودداری کنید.

عادات مطلوب رانندگی در داخل شهر

همواره به خاطر داشته باشید که تبعیت از قوانین و مقررات ایمنی و لحاظ نمودن ادب در برخورد با سایرین، می‌تواند نقش مهمی در ایجاد ذهنیت مثبت از صنعت حمل و نقل در اذهان مردم ایفا کند.

هنگام رانندگی در شهر موارد زیر را همیشه در نظر بگیرید:

- پشت چراغ قرمز، پیش از رسیدن به خطکشی مخصوص عابر پیاده توقف کنید.
- اگر موقع عبور اشخاص پیاده، چراغ سبز شد از بوق زدن خودداری کنید، زیرا ممکن است باعث دستپاچگی عابر پیاده شود.
- در مواقعی که هوا بارانی یا خیابان گل‌ولای دارد، به ویژه هنگامی که عابر پیاده عبور می‌کند، آهسته حرکت کنید تا گل و لای به اطراف پاشیده نشود.
- رفتار مؤدبانه شما با مأموران راهنمایی نشانه علاقه و احترام به رعایت قوانین اجتماعی از سوی شماست.
- برای توقف‌های اضطراری، مکان‌های ایمن و خلوت‌تر را انتخاب کنید.
- هنگامی که خیلی عصبانی یا ناراحت هستید، از نشستن پشت فرمان و رانندگی صرف‌نظر کنید یا دست کم چند دقیقه صبر کنید تا اعصاب شما آرام شود؛ زیرا ناراحتی و عصبانیت، عامل مهمی در بروز تصادفات است.
- هر راننده موظف است که نظافت شهر را رعایت کند. پرتاب کردن پوست میوه یا کاغذ پاره به داخل خیابان‌ها بر خلاف نزاکت است.

- تصادف یک اتفاق عادی در حرفه‌ی رانندگی است. هنگامی که تصادف می‌کنید و تقصیر متوجه شماست، با پذیرش مقصر بودن، وظیفه اخلاقی خود را انجام داده‌اید. چنانچه فکر می‌کنید مقصر نبوده‌اید با راننده مقصر به نزاع نپردازید و جنجال ایجاد نکنید، بلکه ضمن خونسردی قضاوت را به پلیس واگذار نمایید و از طریق قانون برای گرفتن خسارت اقدام کنید.

- از به کار بردن بوق‌های برون‌شهری خودداری کنید.

در این فصل به خلاصه مطالب لازم برای داشتن روابط اجتماعی خوب در اخلاق حرفه‌ای اشاره شد. بنابراین به عنوان یک راننده حرفه‌ای اگر در خود نقصی می‌بینید وقت آن است که دست به کار شده و آن را اصلاح کنید. جمله زیر را همیشه به یاد داشته باشید:

" کسب اعتبار و شهرت شاید 20 سال طول بکشد، اما در کمتر از 5 دقیقه ممکن است تمام آن از بین برود. "

فصل سوم: بهداشت

اهمیت بهداشت فردی برای انسان

قضاوت مردم در مورد دیگران، در بیشتر اوقات از روی ظاهر آنها صورت می‌گیرد. چرا که همیشه این امکان وجود ندارد که با همه افراد به مدت طولانی معاشرت کرد تا به شخصیت ذاتی آنها پی برد.

منظور از ظاهر آراسته، تمیز و خوشبو بودن بدن و صورت و همچنین، تمیز بودن لباس و متناسب بودن آن است. در عین حال پاکیزگی پوست، مو، دندان و سایر اعضاء بدن نیز اهمیت زیادی دارد.

یک راننده حرفه‌ای همان‌طور که به رفتار خود اهمیت می‌دهد در مورد سلامت خویش نیز بسیار مراقب بوده و نکات مربوط به سلامت و پاکیزگی را رعایت می‌نماید. سلامتی کامل به خواب کافی، رژیم غذایی مناسب و عدم مصرف نوشابه‌های الکلی بستگی دارد.



بهداشت بدن

از آنجا که تا جسم توانا و سالم نباشد روح و عقل نمی‌توانند به درستی عمل کنند و از سوی دیگر، پیشرفت و ترقی انسان به وسیله عقل و فکر انجام می‌شود، بنابراین سلامت بدن، سهم بسزایی در پیشرفت او داشته و یکی از بدیهی‌ترین نیازهای انسان، لزوم رعایت بهداشت بدن است.

برخی از اعمالی که به رعایت بهداشت بدن کمک می‌نمایند عبارتند از:

- استحمام - شستن جوراب‌ها و پاها - کوتاه کردن ناخن‌ها - کوتاه کردن و مرتب کردن محاسن - شانه زدن

بهداشت دهان و دندان

بهداشت دهان و دندان از طریق مسواک کردن با خمیر دندان مناسب شروع می‌شود. و حداقل شب‌ها علاوه بر مسواک از نخ دندان نیز استفاده نمود.



برای داشتن دندانهای سالم نکات زیر را رعایت کنید:

- چیزهای سخت را با دندان نشکنید.
- از خوردن غذاها و نوشیدنی‌های بسیار داغ و یا بسیار سرد اجتناب کنید.
- همیشه به وسیله خلال، دندان‌ها را پاک کنید.
- استفاده از سیگار و الکل بهداشت دهان و دندان را به مخاطره می‌اندازد.
- استفاده از نخ دندان عامل بسیار مهمی در سلامتی دندان‌هاست.

بهداشت چشم

این عضو بسیار حساس نیاز به مراقبت خاص دارد. برای محافظت چشم، از نور آفتاب، باد، گرد و غبار و ... باید از عینک مناسب استفاده نمود. برای حفاظت از نور آفتاب باید از عینک آفتابی مناسب که حفاظت خوبی از اشعه ماوراء بنفش داشته باشد استفاده کرد. می‌توان به عینک‌های فتوکرومیک طبی اشاره کرد که رنگدانه‌های درون شیشه در اثر این اشعه تغییر رنگ داده و تیره می‌شوند و اشعه را به خود جذب می‌نمایند. به عنوان آخرین نکته باید یادآور شد که عینک باید شیشه بزرگی داشته باشد تا تمام چشم را پوشش دهد. هنگام آلودگی هوا، می‌توانید از قطره‌های استریل چشمی استفاده کنید.

بهداشت لباس

لباس، انسان را از تأثیرات مختلف محیط اعم از گرما، سرما، باد، باران، رطوبت و اشعه شدید خورشید و عوامل آزاردهنده خارجی محفوظ می‌دارد. البته لباس باید با رعایت اصول بهداشتی تهیه شود تا مانع اعمال طبیعی بدن یعنی اعمال حرکتی، ماهیچه‌ها، تنفس، گردش خون و گوارش نشده و از سوی دیگر اختلالی در تنفس پوست و تعریق آن به وجود نیاورد.

رنگ لباس باید مناسب فصل باشد، به این معنی که در زمستان از لباس‌های تیره که اشعه و گرما را به خود جذب می‌کند و در تابستان از لباس‌های روشن استفاده کنید.

پاکیزگی لباس یکی از مهمترین اصول بهداشتی است زیرا لباس ناقل میکروب‌هاست. به همین دلیل لباس‌های زیر را باید زود به زود عوض کرد و لباس‌های رو، هر چند روزی یک بار تعویض و شستشو شود.

داشتن ظاهری خوب و مناسب در محل کار اهمیت زیادی دارد و باعث می‌شود دیگران شما را جدی‌تر تلقی کنند.

ظاهر خوب پیام دیگری نیز دارد. خوب لباس پوشیدن در محل کار به دیگران این پیام را می‌دهد که همان‌طور که در لباس پوشیدن‌تان دقیق هستید، در کار نیز منظم و دقیق هستید.

لباس فرم در نظر گرفته شده برای رانندگان، پوشش بسیار مناسبی است. در مواقع اضطراری، یک لباس نیمه‌رسمی، اما شیک و مرتب، برای آنان کافیست.

تنها با رعایت نکاتی ساده می‌توانید به عنوان یک فرد مرتب و خوش‌پوش مطرح شوید. از لباس‌های راحتی استفاده نکنید و زنجیر و دسته کلید آویزان نکنید.

بهداشت خودرو

خودرو یک راننده، مهم‌ترین دارایی و وسیله کسب درآمد اوست. میزان رسیدگی و دقت شما نسبت به خودروی خود، نشان از آگاهی شما نسبت به اهمیت شغل‌تان و دید مردم نسبت به او و شغل‌تان خواهد داشت. هر اندازه خودروی شما تمیزتر باشد، مردم و مسافران، احترام بیشتری برای شما قائل شده و از سفر کردن با شما احساس رضایت بیشتری می‌کنند.

مسافران در انتخاب وسیله نقلیه مورد استفاده برای جابجایی خود حساسیت ویژه‌ای دارند. به همین سبب برای سفر با رانندگانی که اتومبیل تمیزی دارند راغب‌تر هستند؛ چرا که این ذهنیت برای آنها ایجاد می‌شود که راننده این اتومبیل، شخصی حرفه‌ای است و همانگونه که از خودروی خود مراقبت می‌کند، از من هم به نحو احسن مراقبت خواهد کرد، پس در یک جمله می‌توان گفت: "تمیز بودن خودرو نشان‌دهنده حرفه‌ای بودن راننده در نظر مسافران است."

بنابراین رعایت نکات زیر را همواره در نظر داشته باشید:

- از بی‌نظمی و شلوغ نمودن محیط کار و اطراف خود بپرهیزید. از گذاشتن لوازم اضافی و تزیینی در داخل کابین و قرار دادن مدارک اضافی و زیاد، روی داشبورد و یا در زیر آفتابگیر خودداری کنید.

- به تمیز بودن محیط مسافران و نبودن بوی بد توجه کنید.

- از اسپری‌های خوشبوکننده استفاده کنید.

- به قسمت‌های داخلی خودرو نظیر کف خودرو، دیواره‌های خودرو، سقف، صندلی‌ها، جیب پشت صندلی و محفظه بالای سر مسافران توجه کنید تا سالم و تمیز باشند.

فصل چهارم: نحوه رفتار با انواع مسافران

مسافر کیست؟

مسافر کسی است که می‌خواهد از یک نقطه با نقطه‌ای دیگر؛ با وسیله نقلیه خاصی سفر کند و حاضر است بابت استفاده از آن هزینه معینی را بپردازد. ولی زمانی این هزینه را می‌پذیرد که در خدمات ارائه شده، ارزشی را ببیند که پرداخت آن هزینه را توجیه نماید.

رفتار با مسافران

به طور کلی برخورد با مسافران باید مثبت، منطقی، با صداقت، تأثیرگذار و بر پایه احترام فردی استوار باشد. امروز در همه دنیا بر این باورند که در برخورد با مسافران همیشه باید لبخند بر چهره داشت. با ادب و احترام با مسافر گفتگو و به حرف‌های او با دقت گوش کرد؛ به سفارش‌های مسافر با دقت توجه نموده و از انجام سفارشات، او را مطمئن نمود.

حقوق مسافر

آنچه در اینجا حقوق مسافر نامیده می‌شود، در واقع وظایفی است که راننده در برابر مسافر عهده‌دار است. این حقوق شامل موارد زیر است:

- برخورد خوب و همراه با لبخند
- حرکت به موقع و بدون تأخیر
- به موقع رسیدن به مقصد
- اعتراض و انتقاد نسبت به کمبودها و نقایص
- استفاده از وسایل رفاهی

انواع مسافر

مسافران را می‌توان از جنبه‌های مختلفی دسته‌بندی نمود. در این قسمت سه جنبه مورد بررسی قرار می‌گیرد:

- 1) درجه‌بندی مسافر به لحاظ میزان رضایت‌مندی
- 2) انواع مسافر بر اساس رفتار آنان
- 3) تقسیم‌بندی مسافر بر اساس قدمت (قدیمی و جدید)

انواع مسافر به لحاظ میزان رضایت

پیش از هر چیز تعریف کوتاهی از «رضایت» ارائه می‌شود:

رضایت مسافر، میزان احساس مثبتی است که با برآورده شدن انتظارات یا برطرف شدن نیازهای مسافر، در او ایجاد می‌شود. معیار این درجه‌بندی، اطلاع یافتن از نظرات مسافر پس از استفاده از خدمات ارائه شده و میزان رضایت حاصله است.

- در حوزه حمل و نقل عمومی ، مسافران از نظر میزان رضایت به چندین گروه قابل تقسیم هستند:

(الف) مسافر خشنود: مسافری است که میزان رغبت و اعتمادش نسبت به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی زیاد بوده و ترجیح می دهد به صورت دائم با این سیستم سفر کند.

(ب) مسافر راضی: کسی است که در حال حاضر از سفر با سیستم حمل و نقل عمومی راضی است ولی هنوز جزء مسافران دائمی نیست، زیرا که او نسبت به شما بی تفاوت است یعنی نه شما را ستایش می کند و نه سرزنش و همچنین حداقل سطح خوب بودن را برای ما دارد.

(ج) مسافر ناراضی: او به جای رضایت از سیستم حمل و نقل همگانی ، متأسفانه در گروه مخالفان و ناراضیان قرار دارد؛ زیرا نتوانسته‌اید نیازش را برطرف کنید، او از کیفیت خدمات و برخورد شما راضی نیست. شاید نقطه ضعفی در برخورد شما وجود داشته که او را آزرده است.

انواع مسافر از نظر رفتاری

بدون شک مسافر مهم‌ترین رکن عرصه‌ی حمل و نقل محسوب می‌شود و تمامی تلاش‌ها صرفاً در نحوه ارائه خدمات به او، ارزش پیدا می‌کند؛ بنابراین ارائه خدمات مناسب به مسافر مهم‌ترین خط مشی ناوگان حمل و نقل مسافری خواهد بود و در نتیجه برای حفظ رضایت مسافر باید به خصوصیات روحی، رفتاری، عادات و رسوم او آشنا شویم تا با ارائه بازخورد مناسب و به موقع در مقابل گفتار و رفتار او رضایت او را فراهم کنیم.

- به لحاظ رفتاری مسافران به شش گروه قابل تقسیم هستند:

(الف) مسافران پر حرف و پر حوصله: داشتن متانت و بردباری در گوش دادن به حرفهای آنها بدون هیچ‌گونه شتابزدگی و بی‌حوصلگی، تنها راه نفوذ بر این گونه مسافران است. بهترین راه، استفاده از ارتباط غیر کلامی و تأیید حرف‌های آنان، با حرکت سر و حالات چهره است.

(ب) مسافران عصبانی: به هیچ وجه در حالت عصبانیت مسافر، نمی‌توان با او ارتباط درستی برقرار نمود. بنابراین ابتدا باید او را آرام کرده و بعد با خونسردی کامل، با او صحبت و گفتگو نمایید.

(ج) مسافران عجول: آنها سعی دارند خود را مهم و با وقت کم جلوه دهند. سعی کنید بدون عجله و حاشیه با آنها ارتباط برقرار کنید.

(د) مسافران از خود راضی: آنها تظاهر می‌کنند که همه چیز را می‌دانند و به خوبی شما و خدماتتان را می‌شناسند. شما باید خود را همسطح آنان، بدون کم و زیاد نشان دهید و با استفاده از جملات "همانطور که خودتان می‌دانید" یا "کمتر کسی مثل جنابعالی در این مورد چنین اطلاعاتی دارد" او را مجذوب نمایید.

(ه) مسافران کم‌ادب: باید بی‌ادبی آنها را نادیده گرفت و با رفتار مؤدبانه، آنان را شرم‌منده ساخت؛ نباید با آنان مثل خودشان برخورد کرد.

(و) مسافران معمولی: معمولاً مسافرانی هستند که در برخورد با آنان به مشکل خاصی برخورد و با رفتار متین و مؤدب، از آنها برخورد خوبی خواهید دید.

انواع مسافر از نظر قدمت

1) مسافران قدیمی: مسافرینی هستند که بیشتر اوقات، سفرهای خود را با وسایل حمل و نقل عمومی انجام می‌دهند و به دلیل اعتماد و شناخت از این سیستم با خیال راحت با آن سفر می‌کنند و حتی ممکن است چند دقیقه دیرتر رسیدن را برای سفر با این سیستم، با رضایت تحمل کنند. برخورد محترمانه با این افراد بسیار حائز اهمیت است و پاسخ به اعتماد مسافر، وظیفه سنگینی بر دوش راننده می‌گذارد که باید به بهترین نحو آن را انجام دهد.

2) مسافران جدید: افراد بسیاری به دلیل موقعیت محل کار و یا تحصیلشان، چند باری در طول ماه از سرویس شما استفاده می‌کنند. چگونگی برخورد با آنان، در تبدیل آنها به مسافر دائمی بسیار مهم است. اگر به گونه‌ای عمل کنید که مسافر، تجربه سفر با شما را متفاوت با سایر سیستم‌ها ببیند؛ مطمئن باشید به زودی به شما اطمینان کرده و سعی می‌کند زمان سفر خود را تا حد ممکن با شما تنظیم و حتی چند دقیقه تأخیر را برای همسفر شدن با شما تحمل نماید.

مسافران دارای بیماری‌های خاص

در برخی موارد ممکن است افرادی که دارای سابقه بیماری خاص همچون تالاسمی، دیالیزی، سکته و یا حملات صرع می‌باشند با شما همسفر گردند. این اشخاص در حالت طبیعی هیچ‌گونه علائم خاصی از خود بروز نمی‌دهند، اما ممکن است تحت شرایطی دچار حمله بیماری شوند. آمادگی و تبحر شما برای انجام کمک‌های اولیه تا رسیدن گروه امداد بسیار مهم است.

- هنگام بروز حادثه حتماً خونسردی خود را حفظ کنید، مسافران را دعوت به آرامش کنید. اطراف بیمار را خلوت کرده و با شماره تلفن 115 و یا 110 تماس بگیرید و درخواست کمک کنید.

- در صورتی که نمی‌دانید چگونه باید کمک کنید، بهترین کار انجام ندادن هیچ عکس‌العملی است.

- از مسافران در مورد وجود پزشک یا پرستار در میان آنان سؤال کنید و از آنان کمک بخواهید.

مسافران سالخورده

رعایت برخی نکات برای حفظ شأن و شخصیت مسافران سالخورده و سالمند و همچنین پیشگیری از بروز ناراحتی برای ایشان مؤثر است:

- احترام ویژه‌ای را در برابر این افراد نشان دهید.

- فرض را بر این بگذارید که شخص سالخورده مشکل شنوایی، بینایی یا حرکتی دارد.

- بسیار مؤدبانه برخورد نمایید.

مسافران خانم

خانم‌ها امروزه همانند مردان در اداره جامعه فعال و سهیم هستند و برای کار و یا تحصیل در رفت و آمد داخل شهرها می‌باشند. هنگام رفتار با مسافران خانم، موارد زیر را مد نظر داشته باشید:

- بسیار محترمانه با آنها رفتار کنید.

- به آنها به چشم عضوی از خانواده و ناموس خود بنگرید.

- از صحبت‌های نابجا و سؤالات شخصی خودداری کنید.

- مراقبت باشید تا سایر مسافران به حریم آنها وارد نشوند و مزاحمت برایشان ایجاد نکنند.

- در صحبت با آنان متین، سنگین و با وقار باشید.

مسافران کودک

- با کودکان باید بسیار مهربان برخورد کنید. با لبخند با آنها سخن گفته و سعی کنید با زبان کودکان خودشان صحبت کنید.

- هیچگاه مستقیماً کودکان را سرزنش نکنید.

هنگام برخورد با درخواست غیر منطقی مسافر چه باید کرد؟

اگر از مسافر حرف غیر منطقی شنیدید؛ خونسردی خود را حفظ کرده و شکایا باشید. مؤدبانه اما با قاطعیت «نه» بگویید. اگر بار نخست به جواب منفی شما توجه نشد، روی حرف خود تأکید کنید. گاه ممکن است شخص سوء نیتی نداشته و صرفاً به دلیلی، درخواست غیر منطقی کرده باشد. در این موارد لازم است با همدلی با شخص و موافقت و تأیید وی، از عدم توانایی خود در تغییر قوانین سخن گفته و شخص را با آرامش، به انجام کار مناسب دعوت نمایید. برای نمونه بگویید: "می‌فهمم، اما....". می‌توانید به طور منطقی سعی در متقاعد کردن وی کنید.

بعضی افراد با تحریک عمدی احساسات دیگران، قصد دارند به مقاصد خود برسند. باید همیشه در این موارد هوشیار و قاطع بوده و باید‌ها و نبایدها را رعایت کنید. یک تکنیک بسیار مفید ارتباط کلامی در این‌گونه مواقع استفاده از کلمه "من" به جای "شما" می‌باشد.

اصول پاسخگویی به شکایات

در پاسخگویی به شکایات همواره اصول زیر را در نظر داشته باشید:

- حق با مسافر است، زیرا مسافر اصلی‌ترین رکن بوده و باید رضایت او تأمین شود.

- به صحبت‌های مسافر با دقت گوش کنید.

- هنگام گوش دادن به شکایات لبخند بزنید.

- دلسوزانه پذیرای انتقاد باشید.

- هرگز حالت تدافعی به خود نگیرید زیرا موجب ایجاد تنش بیشتر خواهد شد.

- در صورت اشتباه مسافر با حوصله وضعیت را برای وی توصیف نمایید.

- به مسافر حق انتخاب راه حل‌های موجود را بدهید.

- در صورت نیاز شماره تلفن و آدرس قسمت شکایات را به مسافر نشان بدهید.

- از مسافر به دلیل کمک به شما در بهسازی وضعیت تشکر نمایید و تأکید کنید که در صدد رفع مشکل برخواهید آمد.

- اگر پذیرفتید که اشتباه از طرف شما یا همکارانتان بوده بلافاصله در تصحیح آن تلاش نمایید.

برخورد با مسافران مشکل‌آفرین

از آنجا که شخصیت افراد متفاوت است، در برخورد با مسائل مختلف، عکس‌العمل‌های گوناگونی بروز پیدا می‌کند. اصولاً می‌توان شخصیت افراد مختلف را در برخورد با شرایط گوناگون به چهار دسته تقسیم‌بندی نمود:

- بسیار راحت و منطقی با موضوع کنار می‌آیند.

- دارای کمبودهای فیزیکی و روحی هستند.

- به دلیل شرایط خاصی که در آن قرار دارند عصبانی می‌شوند.

- رفتار بی‌ادبانه عادت شخصیتی آنهاست.

رانندگان حرفه‌ای هر روزه باید در برخورد با اینگونه مسافران، بهترین و مناسب‌ترین واکنش را از خود بروز دهند. کیفیت و چگونگی برخورد با اینگونه مسافران، در موفقیت آنها و همچنین سلامتی خود رانندگان تأثیر مستقیم دارد. هیچ فرمول خاصی برای برخورد در مورد هر اتفاق وجود ندارد و مهارت و تجربه راننده در این خصوص حرف اول را می‌زند. تصمیم‌گیری سریع، درست و قاطع می‌تواند از بروز بسیاری حوادث جلوگیری کند. در صورت وقوع هرگونه مشکل، ابتدا راننده باید موضوع را حل و فصل نماید. اگر او قادر به حل موضوع نشد باید مسئله را به سازمان رجوع دهد و از مسافر بخواهد با مسئول مربوطه در سازمان تماس بگیرد.

• اصول کلی در برخورد با مسافران مشکل‌آفرین شامل موارد زیر است:

- با مسافر با احترام و شخصیت برخورد کنید.

- نیت فرد را کشف کنید.

- نظر دیگران را جویا شوید.

- سوابق حرفه‌ای خود را بیان کنید.

- روی راه‌های قانونی خود تمرکز کنید و پیامدهای قانونی کار مسافر را به وی گوشزد کنید.

- با مقامات ذی‌صلاح تماس بگیرید.

- قاطع باشید و رفتارهای قابل قبول و غیر قابل قبول را از پیش تعیین کنید.

- سعی کنید اصل موضوع را دریابید، ممکن است فرد واقعاً دلیل خاصی برای این کار خود داشته باشد.

- از مهارت گوش دادن استفاده کنید.

- خونسرد بمانید، جر و بحث نکنید و اتهام نزنید.

- استوار باشید تا بفهمانید که شوخی ندارید.

- مطمئن باشید برای حل اساسی‌ترین مشکلات راحل‌های مختلف و معقولی وجود دارد.

موارد مفید هنگام پیش آمدن مشکلات ناخواسته

برای نمونه هنگام تأخیر در حضور در ایستگاه برای سوار کردن مسافران، موارد زیر بسیار راهگشا هستند:

- آرام باشید و انتظار شکایت مسافران را داشته باشید.

- علت تأخیر را صادقانه توضیح دهید.

- حتماً بابت تأخیر پیش‌آمده عذرخواهی کنید.

- مسافران را با ادب و لبخند به سوار شدن دعوت کنید.

برخورد با مسافران خشمگین

در برخی موارد مسافر به دلیل خاصی عصبانی شده و رفتاری خشم‌آلود از خود بروز می‌دهد. در این گونه مواقع مسولیت راننده خنثی کردن خشم مسافر و مدیریت شرایط است. در این موارد:

ابتدا همدلی با مسافر؛ خودتان را جای آنان بگذارید. به عنوان مثال بگویید: «من نگرانی‌تان را درک می‌کنم. اگر برای من هم اتفاق افتاده بود، همین احساس را داشتم».

سپس روبه‌رو شدن با مشکل؛ معلوم کنید که آنان از شما چه می‌خواهند. چیزی مانند این بگویید: «از من چه کمکی ساخته است؟» و یا «چطور می‌توانم برای حل مشکل، کمکتان کنم؟»

و بعد ارائه راه حل؛ دست کم دو راه چاره پیشنهاد دهید، اما نه بیش از سه راه (بیش از این گیج‌کننده است). با ارائه راه حل آرامش را به مسافر برگردانده‌اید. حال مسافر به وضعیت طبیعی خود بازگشته و از حل مشکلش خشنود شده است. نتیجه این کار، ایجاد وضعیت «برنده - برنده» است.

جمله جادویی "**معذرت می‌خواهم**" در بسیاری موارد تنها چیزی است که مسافر انتظار دارد از شما بشنود و با گفتن این جمله بسیاری از مسائل به سرعت خاتمه می‌یابد.

روند برخورد با مشکلات

در برخی موارد شخص به هیچ صورتی حرف شما را نمی‌پذیرد، در این‌گونه موارد:

- سعی کنید بحث را ادامه ندهید و به گونه‌ای آن را تمام کنید.

- اگر طرف مقابل سعی بر ادامه بحث داشته از ادامه آن امتناع کنید.

- یادآوری کنید که نظر شما تغییری نکرده است.

- از درگیری فیزیکی اجتناب کنید.

- به دام نیفتید؛ اجازه ندهید فرد با رفتار و گفتارش شما را مجبور به کاری یا گفتن حرفی کند که بعداً برای شما دردسرساز شود.

فصل پنجم: وظایف رانندگان

• در مبدأ

- اطمینان از شرایط مناسب جسمی برای شروع کار
- سوختگیری خودرو
- تمیز کردن محیط مسافری و محفظه حمل بار
- داشتن شرایط ظاهری مرتب و آراسته
- اطمینان از سلامت فنی وسیله نقلیه
- ممانعت از حمل کالاهای ممنوع

• در حین سفر

- رساندن سالم مسافران به مقصد با رانندگی مطمئن
- عدم استقرار کودکان زیر 12 سال در صندلی ردیف اول
- تأمین سرمایش و گرمایش مناسب
- ایجاد فضای آرام برای رانندگان دیگر با رانندگی مطمئن
- کنترل سرعت مجاز و توجه به دستورات و همکاری با پلیس
- به روز بودن اطلاعات محلی و شهری
- پیروی از مسیرهای از پیش تعیین شده و جداول زمان بندی
- پیاده کردن مسافران در نقاط ایمن
- رعایت ساعت کار مجاز رانندگی و استراحت کافی



معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری قزوین

مدیریت امور فرهنگی و آموزش