



Obsługa pasażerów o specjalnych potrzebach – ważnym elementem szkoleń zawodowych w grupie prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej



Jednym z wielu aspektów dobrej jakości pracy prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej jest **WŁAŚCIWA OBSŁUGA PASAŻERÓW**

- Kontakt interpersonalny pomiędzy prowadzącym pojazd a jego pasażerem jest zwykle bardzo krótki i czasem zabarwiony wysoką intensywnością emocji.
- Mamy do czynienia z naturalnym zróżnicowaniem postaw i temperamentów.
- Od kierowcy oczekuje się raczej skupienia na bezpiecznym prowadzeniu pojazdu, niż wchodzenia w interakcje z pasażerami.
- Nie jest łatwo ustandaryzować pożądane zachowania, szczególnie w sytuacjach trudnych.
- Musimy brać pod uwagę również pewne ograniczenia osobowościowe po obu stronach.



Najlepszą metodą „uwrażliwienia” prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej jest wskazywanie najlepszych praktyk w obsłudze osób o specjalnych potrzebach...

... przez pryzmat osób niepełnosprawnych prowadzący pojazdy nieco inaczej patrzą na swoją rolę w stosunku do ogółu pasażerów...

... bo uświadamiają sobie, że to oni są gospodarzami pojazdu i swoim postępowaniem dają świadectwo profesjonalizmu lub jego braku!



System szkoleń zawodowych prowadzących pojazdy słabo uwzględnia specyfikę kontaktu z pasażerem.

Dlatego operatorzy – w miarę możliwości – starają się dokładać problematykę kontaktu z pasażerem we własnym zakresie.



Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej od lat prowadzi działalność edukacyjną w tym zakresie w następujących obszarach:

- moduły szkoleniowe w zakresie obsługi i psychologii kontaktu z pasażerami,
- praktyczne warsztaty z obsługi osób ze specjalnymi potrzebami,
- ogólnopolskie konkursy na najlepszego kierowcę autobusu i najlepszego motorniczego w komunikacji miejskiej,
- publikacje.





Ogólnopolski Konkurs Kierowców zawiera następujące elementy:

- test z przepisów ruchu drogowego,
- jazda sprawnościowa,
- jazda precyzyjna,
- autoprezentacja z elementami komunikowania,
- zadanie psychotechniczne,
- udzielanie pierwszej pomocy,
- zadanie z raportowania technicznego (usterka),
- zadanie finałowe z obsługi pasażerów.



VIII Ogólnopolski Konkurs Kierowców Komunikacji Miejskiej o Puchar Prezesa Izby Gospodarczej Komunikacji Miejskiej, Łódź – wrzesień 2019

Zadaniem finałowym było:

- udzielenie pomocy przy wejściu do pojazdu,
- przejazd na odcinku kontrolnym,
- zatrzymanie pojazdu i ewakuacja pasażerów po ujawnieniu niebezpiecznego ładunku – z uwzględnieniem dodatkowych utrudnień ze strony „trudnego pasażera”.

Zadanie finałowe na ostatnim konkursie w Łodzi miało charakter scenki z udziałem następujących pasażerów:

- osoby na wózku inwalidzkim,
- osoby niewidomej,
- osoby głuchoniemej,
- tzw. „trudnego” pasażera.



Przykład utrudnienia dla kierowcy:





Ocena prowadzącego ma charakter subiektywny i jest dokonywana w zespole sędziowskim złożonym z:

- przedstawiciela lokalnego środowiska osób niepełnosprawnych,
- psychologa,
- osoby posiadającej uprawnienia zawodowe.





WNIOSKI SZCZEGÓŁOWE:

- do komunikacji z osobą głuchoniemą można wykorzystać telefon komórkowy(!!!),
- w sytuacji zagrożenia życia nie należy unikać kontaktu fizycznego z osobą ratowaną/ewakuowaną.

WNIOSKI OGÓLNE:

- praktyczne ćwiczenie ewakuacji z autobusu z „żywymi ludźmi” ma ogromne walory poznawcze dla prowadzących pojazdy,
- kluczową korzyścią dla prowadzących pojazdy była możliwość skonfrontowania swojego działania bezpośrednio z osobami niepełnosprawnymi, ponieważ daje im to wiedzę w obszarze niemal całkowicie dotychczas nieeksplorowanym.



Rekomendacje dotyczące ewakuacji:

- w przypadku zagrożenia życia pasażerów, prowadzący pojazd bezwzględnie musi dopilnować ewakuacji osób niepełnosprawnych wykorzystując obowiązujące zasady i techniki w tym zakresie,
- prowadzący pojazd musi uwzględnić osoby o specjalnych potrzebach np. w sytuacji utrudnień w ruchu,
- planując ewentualne procedury w sytuacjach wypadkowych, trzeba uwzględnić trudne położenie prowadzącego pojazd,
- warto zachęcać osoby na wózkach inwalidzkich do zapinania pasów bezpieczeństwa.



Doświadczenie MZA Warszawa:

Praktyczne powiązanie ćwiczenia ewakuacji z udzielaniem pierwszej pomocy.





Wnioski zasadnicze:

- Nie można założyć, że opracowanie procedur postępowania rozwiąże wszystkie potencjalne problemy.
- Warto prowadzić szkolenia, podczas których będziemy promować najlepsze praktyki postępowania.
- Wiedza i techniki związane ze wsparciem osób o specjalnych potrzebach w odniesieniu do obsługi pasażerów powinny wystarczyć do sprawnej ich ewakuacji.