



Πρόγραμμα
διά βίου
μάθησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΟΔΗΓΩΝ ΤΑΞΙ
ΓΙΑ ΝΑ ΓΙΝΕΙ
ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ
ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΟ
& ΠΙΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ



www.taxistars.eu



[/taxistarsEU](https://www.facebook.com/taxistarsEU)

E-PLATFORM training.taxistars.eu



Πρόγραμμα
διά βίου
μάθησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



TRAINING GUIDE

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΤΑΞΙ
ΓΙΑ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ
ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΟ & ΠΙΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ**



Ευρωπαϊκό έργο Taxistars - Εκπαίδευση οδηγών ταξί για να γίνει το επάγγελμά τους ασφαλέστερο και πιο ανταγωνιστικό

Copyright © 2015 Taxistars Consortium

All rights reserved

Το σχέδιο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση (ανακοίνωση) δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Απαγορεύεται, άνευ γραπτής αδείας του εκδότη, η κατά οποιονδήποτε τρόπο ή μέσο αντιγραφή, φωτοανατύπωση και εν γένει αναπαραγωγή, διανομή, εκμίσθωση, μετάφραση, διασκευή, αναμετάδοση, παρουσίαση στο κοινό σε οποιαδήποτε μορφή (ηλεκτρονική, μηχανική ή άλλη) και η εν γένει εκμετάλλευση του συνόλου ή μέρους του έργου.

Παραγωγή & Επιμέλεια: ΜΙΛΗΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Α.Ε.



1. ΕΥΕΞΙΑ
ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ



2. ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ

5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

4. ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ
ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ
ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

3. ΟΙ ΠΑΓΙΔΕΣ
ΤΟΥ ΕΦΗΣΥΧΑΣΜΟΥ

6. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ

7. ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ
ΔΙΑΝΕΞΕΩΝ

8. ΟΔΗΓΗΣΗ ΦΙΛΙΚΗ
ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή

Τα επαγγελματικά ταξί αποτελούν κύριο μέσο μετακίνησης εντός των αστικών κέντρων. Η αναβάθμιση καθώς και η ανάπτυξη, ειδικότερα μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης, αυτού του σημαντικού και ταυτόχρονα ευέλικτου μέσου μεταφοράς, είναι στενά συνδεδεμένη με την ποιότητα των αστικών μετακινήσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος των οδηγών ταξί καθώς και το γεγονός ότι ο κλάδος χαρακτηρίζεται από έντονη πολυμορφία και δύσκολες συνθήκες με απαιτητικό ωράριο, θεωρείται χρήσιμη η ανάπτυξη καινοτόμου εκπαιδευτικού υλικού, αποκλειστικά σχεδιασμένο για τους επαγγελματίες οδηγούς ταξί.

Το έργο Taxistars

Το έργο 'Taxistars' αναπτύσσει ένα καινοτόμο εκπαιδευτικό υλικό για τους οδηγούς ταξί που βασίζεται κυρίως στις δυνατότητες που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και τις ραγδαία μεταλλασσόμενες συνθήκες εργασίας για τους επαγγελματίες οδηγούς ταξί, σε όλη την Ευρώπη.

Το έργο ενθαρρύνει τις αποτελεσματικές συνεργασίες διάρκειας, μέσω μιας αλληλοσυμπληρωματικής σύμπραξης από Ευρωπαϊκές χώρες, με σκοπό να ανταποκριθεί στις ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης των οδικών μεταφορών εισάγοντας νέα εργαλεία εκμάθησης, όπως εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας για smartphones και tablets.

Η κοινοπραξία διασφαλίζει τη σύνδεση ανάμεσα στην εργασιακή ζωή και την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση με σκοπό να βοηθήσει στην ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού, ειδικά σχεδιασμένου για την ομάδα-στόχο. Επίσης, η κοινοπραξία καλύπτει ποικίλες ανάγκες και απευθύνεται σε όσο το δυνατόν περισσότερους ενδιαφερόμενους από διάφορα πεδία, με σκοπό να ωφελήσει το ευρύτερο κοινό.

Στόχοι

Ειδικότερα, το έργο επιδιώκει να:

Συμβάλει στη βελτίωση της επαγγελματικής κατάρτισης του κλάδου των ταξί, με στόχο ένα ασφαλέστερο, περισσότερο αποτελεσματικό, ανταγωνιστικό και υψηλής ποιότητας οδικό σύστημα μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ενθαρρύνει τις εκπαιδευτικές πρακτικές και δραστηριότητες, οι οποίες αρχικά θα παρακινήσουν και τελικά θα κινητοποιήσουν, τους εκπαιδευόμενους του κλάδου των οδηγών ταξί.

Δημιουργήσει ένα νέο πεδίο για τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη δια βίου μάθηση.

Ενισχύει στον τομέα της οδικής μεταφοράς, την απήχηση των μεθόδων και των υπηρεσιών όπου βασίζονται οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ).

Οι εταίροι του έργου

Η κοινοπραξία του έργου αποτελείται από ευρωπαϊκούς φορείς με κοινό σημείο αναφοράς την ενεργό συμμετοχή στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, των μεταφορών, των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) καθώς και τον τομέα διαχείρισης και διάδοσης ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Η κοινοπραξία αποτελείται από 9 εταίρους από 8 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΕΥΕΞΙΑ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Βασικές πηγές άγχους και τρόποι αντιμετώπισής τους



Η δουλειά του οδηγού ταξί μπορεί να γίνει απαιτητική και αγχωτική. Η κίνηση, η βία, η συμπεριφορά των επιβατών ή το ασταθές εισόδημα είναι παράγοντες που προκαλούν άγχος στους περισσότερους οδηγούς ταξί σε όλη την Ευρώπη. Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να αντιμετωπίσετε τέτοιες καταστάσεις;

Η αυξημένη κίνηση δημιουργεί νευρικότητα σε εσάς, τους άλλους οδηγούς γύρω σας, αλλά και τους επιβάτες. Οι κόρνες, η ένταση και οι διαδρομές που διαρκούν περισσότερο από το αναμενόμενο προκαλούν πολύ άγχος.



- Μάθετε καλά την πόλη σας. Ανακαλύψτε παρακάμψεις και προτείνετε εναλλακτικές διαδρομές στους πελάτες σας.
- Τηλεφωνήστε στον πελάτη που έχει κλείσει ραντεβού για παραλαβή και ενημερώστε για την εκτιμώμενη καθυστέρηση λόγω της κίνησης.
- Μείνετε σε επαφή με άλλους οδηγούς, το ραδιόφωνο ή την αστυνομία ώστε να ενημερώνεστε για καταστάσεις που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν εμπόδια στη διαδρομή σας, όπως απεργίες, ατυχήματα ή έργα οδοποιίας.

Ως οδηγοί ταξί, είστε περισσότερο εκτεθειμένοι στη βία και την επιθετικότητα από ότι ο μέσος εργαζόμενος. Είναι φυσικό να αισθάνεστε άγχος, κυρίως κατά τις νυχτερινές βάρδιες ή σε απομακρυσμένες περιοχές.

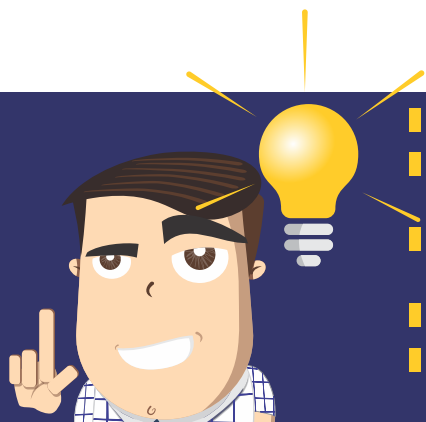


- Αξιολογήστε τον βαθμό επικινδυνότητας των πελατών πριν τους αφήσετε να μπουν.
- Διατηρήστε οπτική επαφή με τον επιβάτη κατά την είσοδό του στο ταξί.
- Μην έχετε τα χρήματά σας σε εμφανές σημείο.
- Χρησιμοποιήστε άλλους τρόπους πληρωμής αντί για μετρητά.
- Μην κρατάτε επιθετική ή εριστική στάση. Δείτε αναλυτικά αυτές και άλλες συμβουλές στην ενότητα Προσωπική ασφάλεια
- Τοποθετήστε συστήματα συναγερμού και βοήθειας και χρησιμοποιήστε τα αν βρεθείτε σε κίνδυνο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Βασικές πηγές άγχους και τρόποι αντιμετώπισής τους

Αναγκάζεστε να οδηγείτε πολλές ώρες, ενώ τα κέρδη κάποιες μέρες ίσως είναι λίγα. Όταν είστε εκτός δουλειάς έχετε ένα αίσθημα άγχους για έσοδα που χάνετε.



- Αξιολογήστε τα κέρδη σας για μια περίοδο 2 εβδομάδων και αποταμιεύστε για τις δύσκολες μέρες.
- Προσπαθήστε να δημιουργήσετε μια βάση από πιστούς πελάτες. Φροντίστε να έχετε πάντα μαζί σας την επαγγελματική σας κάρτα ή την κάρτα της εταιρείας σας για να την προσφέρετε σε επιχειρηματίες που έχουν ανάγκη από συχνές μετακινήσεις.
- Αν είστε αυτοαπασχολούμενοι, αφήστε την επαγγελματική σας κάρτα σε ξενοδοχεία, εταιρείες, νοσοκομεία και άλλα μέρη όπου χρειάζονται τακτικά υπηρεσίες ταξί. Αν εργάζεστε για εταιρεία ταξί, μπορεί να το κάνει ο εργοδότης σας.
- Οι πλατφόρμες υπηρεσιών ταξί και οι υπηρεσίες ραδιοταξί μπορούν να αυξήσουν τις ευκαιρίες σας για δουλειά.
- Συνεργαστείτε με άλλους οδηγούς ταξί για να δημιουργήσετε ένα δίκτυο που θα μπορεί να εξυπηρετεί τις ανάγκες περισσότερων πελατών.



Οι προκλητικοί, απρόβλεπτοι, προβληματικοί ή υπερβολικά απαιτητικοί επιβάτες μπορούν να προκαλέσουν θυμό, συγκρούσεις και υπερβολικό άγχος.

- Προσπαθήστε να ελέγξετε τα συναισθήματά σας ώστε να διατηρήσετε τον έλεγχο της κατάστασης
- Μη χρησιμοποιείτε επιθετική ή εριστική γλώσσα
- Συμπεριφερθείτε με ευγένεια και σεβασμό
- Φροντίστε να αφήνετε τέτοιου είδους περιστατικά πίσω σας και μην επιτρέψετε στον αρνητισμό να επηρεάσει τη συνεργασία σας με νέους πελάτες.

Μάθετε περισσότερα στις ενότητες Προσανατολισμός υπηρεσιών και Κοινωνική αλληλεπίδραση και Διαχείριση συγκρούσεων

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

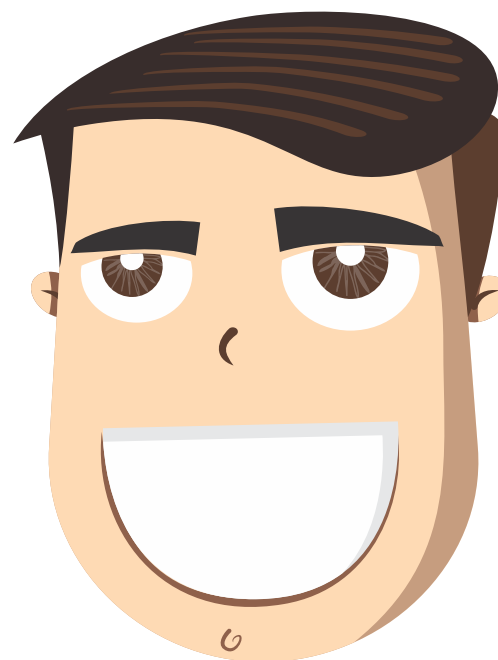
Βασικές πηγές άγχους και τρόποι αντιμετώπισής τους



Κάνετε μια καθιστική δουλειά. Εκτίθεστε σε κραδασμούς και καυσαέρια. Η παρατεταμένη καθιστική στάση και οι βαριές αποσκευές των επιβατών, σας προκαλούν πόνο στη μέση και τους ώμους. Η μακροχρόνια καθιστική ζωή συνδέεται με καρδιαγγειακά νοσήματα.



- Φροντίστε να διατηρείστε σε καλή φυσική κατάσταση. Ακόμη κι αν δεν έχετε χρόνο για τακτικές επισκέψεις στο γυμναστήριο, περπατήστε τουλάχιστον 30 λεπτά την ημέρα.
 - Προσαρμόστε το κάθισμα και τον εξοπλισμό σας με πιο εργονομικό τρόπο. Μάθετε περισσότερα στην ενότητα Εργονομία
 - Αυξήστε τα επίπεδα ενέργειάς σας υιοθετώντας πιο υγιεινές διατροφικές συνήθειες.
- Μάθετε περισσότερα στην ενότητα Διατροφή και Απόδοση στην οδήγηση



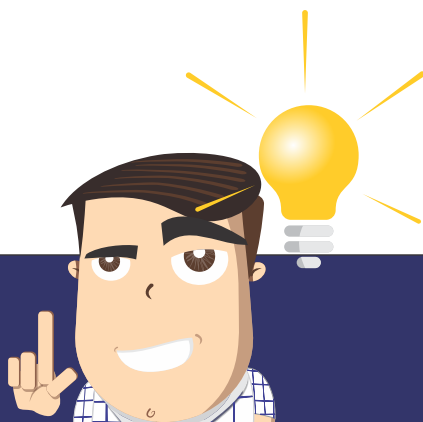
Το άγχος μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την υγεία σας και την απόδοση στην οδήγηση. Για να ελέγξετε και να εκτονώσετε το υπερβολικό άγχος που συνδέεται με άλλες αιτίες, διαβάστε περισσότερα στην ενότητα περισσότερες συμβουλές για τη διαχείριση του άγχους

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Τι σας προκαλεί περισσότερο άγχος στη δουλειά σας;
Πώς μπορείτε να το αντιμετωπίσετε αποτελεσματικά;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Τι άλλο μπορείτε να κάνετε για να διαχειριστείτε το άγχος;



Τα έξοδα θα συνεχίσουν να τρέχουν, η ημέρα δεν θα έχει ποτέ αρκετές ώρες και ο κίνδυνος είναι μέρος της δουλειάς. Διαχείριση του άγχους σημαίνει έλεγχος των σκέψεων, των συναισθημάτων και του προγράμματός σας, καθώς και του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζετε τα προβλήματα.

Μάθετε ποια είναι τα όριά σας και μην τα ξεπερνάτε. Όταν αναλαμβάνετε περισσότερα από όσα μπορείτε να διαχειριστείτε προκαλείτε άγχος στον εαυτό σας.

Προσπαθήστε συνειδητά να βρείτε καλά πράγματα με τα οποία μπορείτε να ταυτιστείτε.

Δείτε τις καθημερινές προκλήσεις σαν ευκαιρίες για να μάθετε κάτι.

Σε περίπτωση που έχετε οδηγηθεί σε αγχώδεις καταστάσεις από δικές σας λάθος επιλογές, αναλογιστείτε τις και μάθετε από τα λάθη σας.



Συζητήστε φιλικά με τους πελάτες σας.

Περάστε χρόνο με θετικούς ανθρώπους που βελτιώνουν τη ζωή σας.



Πολλά πράγματα στη ζωή είναι εκτός του πεδίου ελέγχου μας. Αποδεχθείτε αυτό το γεγονός και εστιάστε στα πράγματα που μπορείτε να ελέγξετε, όπως τον τρόπο με τον οποίο επιλέγετε να αντιδράσετε σε μια δύσκολη κατάσταση.

- Μάθετε να ελέγχετε την αναπνοή σας ώστε να χαλαρώνετε
- Δοκιμάστε να εισπνεύσετε από τη μύτη, να κρατήσετε την αναπνοή σας για 5 δευτερόλεπτα και στη συνέχεια να εκπνεύσετε από το στόμα. Επαναλάβετε 10 φορές.
- Ηχογραφήστε τη φωνή ή το γέλιο του παιδιού σας και ακούστε την ηχογράφηση από το smart phone σας όποτε έχετε ανάγκη να ξεφύγετε από κάποια αγχώδη κατάσταση

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ποιες από τις παραπάνω συμβουλές μπορείτε να εφαρμόσετε αμέσως για να διαχειριστείτε καλύτερα το άγχος σας;

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.2 ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Πόσα γνωρίζετε για την καφεΐνη, το αλκοόλ και τα φάρμακα;

Διαβάστε τις 6 δηλώσεις που ακολουθούν και αποφασίστε εάν είναι σωστές ή λάθος για να ελέγξετε τις γνώσεις σχετικά με τις επιδράσεις της καφεΐνης, του αλκοόλ και ορισμένων τύπων φαρμάκων στο σώμα σας.

1 Όταν δεν μπορώ να κοιμηθώ αρκετά, πίνω καφέ για να μείνω ξύπνιος και σε εγρήγορση.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

2 300 mg καφεΐνης (ή 4 φλιτζάνια καφέ την ημέρα) αποτελούν αποδεκτό επίπεδο κατανάλωσης για υγιή άτομα.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

3 Πίνω καφέ μόλις ξυπνήσω μετά από σύντομο 30λεπτο ύπνο για να σηκωθώ και να πιάσω δουλειά αμέσως.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

4 Ένα-δύο ποτά δεν μπορούν να επηρεάσουν την ικανότητα οδήγησής μου.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

5 Ακόμη και αν είμαι λίγο ζαλισμένος μετά από δυο ποτά πριν από τη βάρδια μου, πίνω καφέ και είμαι εντάξει.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

6 Δεν νομίζω ότι κάποιο φάρμακο επηρεάζει την οδήγησή μου. Τα φάρμακα που μου έχει δώσει ο γιατρός μου βοηθούν απλώς την υγεία μου. Η οδήγηση δεν έχει καμία σχέση

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

Η τροφή ως πηγή ενέργειας



ΕΝΟΤΗΤΑ 1.2 ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Η τροφή ως πηγή ενέργειας



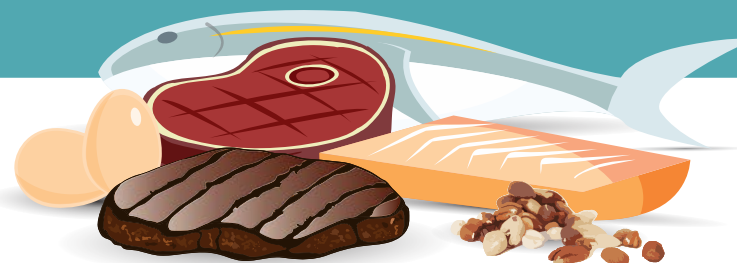
Όσο περισσότερα είναι τα λαχανικά και όσο μεγαλύτερη η ποικιλία τους, τόσο το καλύτερο. Τα λαχανικά είναι γεμάτα βιταμίνες, που βελτιώνουν την αντοχή σας, ίνες, που διατηρούν την ενέργειά σας σε σταθερά επίπεδα, καθώς και φυλλικό οξύ, που ενισχύει τη λειτουργία του εγκεφάλου.



Τα φρούτα είναι γεμάτα βιταμίνες που ενισχύουν το ανοσοποιητικό σας σύστημα, ενώ έχουν επίσης υψηλή περιεκτικότητα σε φυσικά σάκχαρα και μπορούν να σας προσφέρουν μια υγιεινή δόση ενέργειας όταν την χρειάζεστε.



Οι τροφές ολικής άλεσης επιβραδύνουν την απελευθέρωση γλυκόζης στο αίμα, εξασφαλίζοντας πιο σταθερά επίπεδα ενέργειας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.

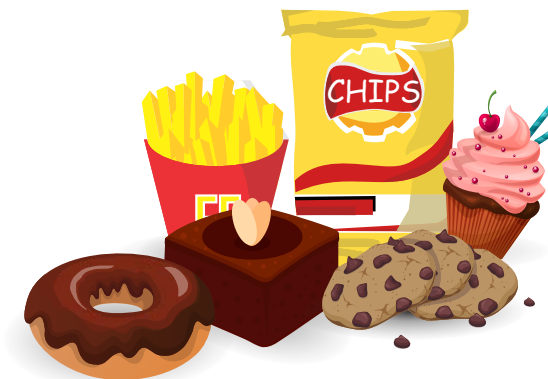


Οι υγιεινές πρωτεΐνες είναι πλούσιες σε βιταμίνες Β και Ε, που διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στη λειτουργία του νευρικού συστήματος. Είναι επίσης πλούσιες σε σίδηρο, που μεταφέρει οξυγόνο στο αίμα, ενώ κάποιες έχουν επίσης υψηλή περιεκτικότητα σε απαραίτητα λιπαρά οξέα ωμέγα-3, που χρειάζονται για την παραγωγή ενέργειας.



Τα υγιεινά έλαια περιέχουν βασικά αντιοξειδωτικά που διατηρούν τα κύτταρα σας υγιή.

Η συνεχής ενυδάτωση μπορεί να σας βοηθήσει να αποφύγετε την κούραση.



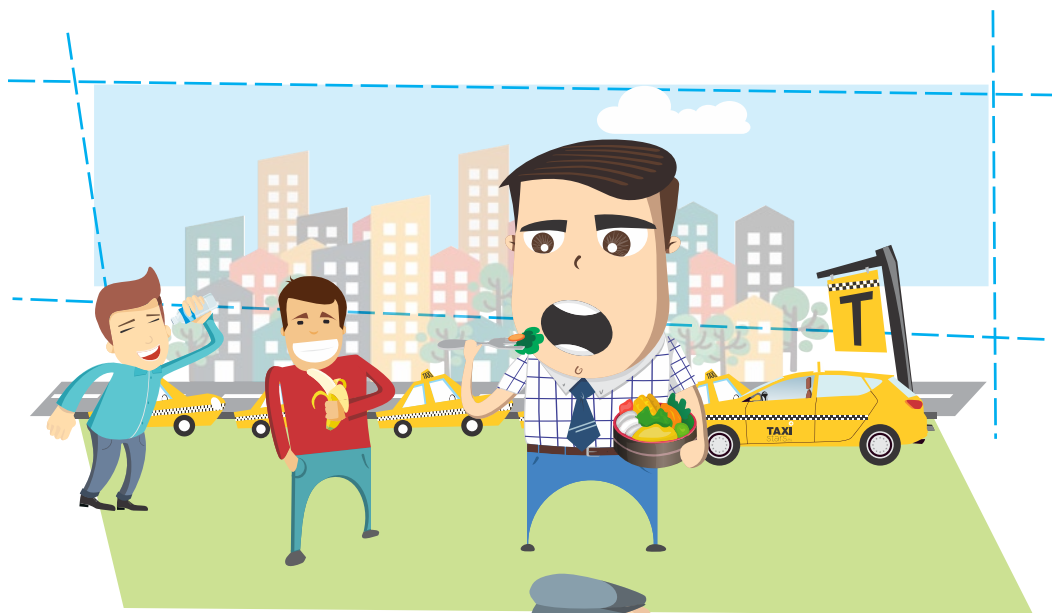
Αποφύγετε τις ενεργειακές παγίδες. Οι κατεργασμένες και τεχνητές τροφές, τα επεξεργασμένα σιτηρά και η ζάχαρη μπορούν να μειώσουν ή να εξαντλήσουν την ενέργειά σας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Καταναλώνετε καθημερινά φρούτα και λαχανικά;
Πίνετε αρκετό νερό;
Προτιμάτε την υγιεινή πρωτεΐνη αντί για τροφές
με υψηλή περιεκτικότητα σε λιπαρά;
Τι λάδι χρησιμοποιείτε στη μαγειρική;**

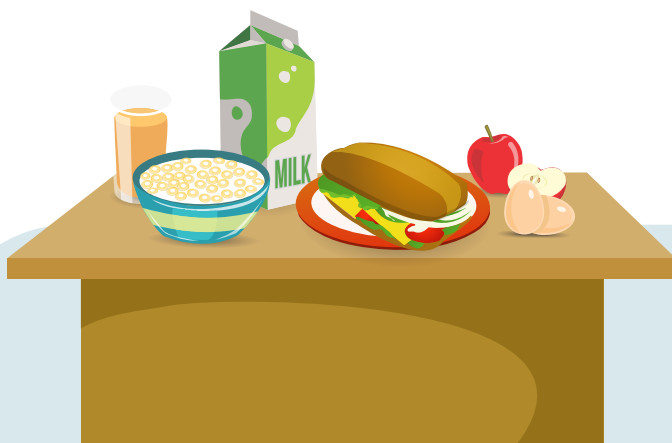
SECTION 1.2 NUTRITION AND DRIVING PERFORMANCE

Πώς να αξιοποιήσετε την υγιεινή διατροφή



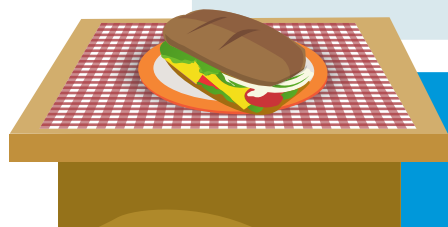
Οι υπέρβαροι οδηγοί ταξί διατρέχουν κίνδυνο εμφάνισης διαβήτη, υπνικής άπνοιας και καρδιακών προβλημάτων. Θέλετε να αποφύγετε όλα αυτά; Αλλάξτε τις διατροφικές σας συνήθειες!



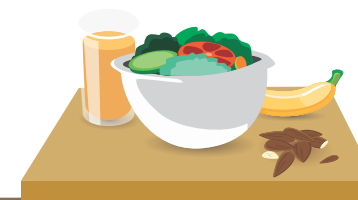


Το πρωινό, ή το πρώτο γεύμα για τις νυχτερινές βάρδιες, είναι το κλειδί για να ξεκινήσετε μια πολύωρη βάρδια.

Μην το παραλείπετε, μην το ξεχνάτε!



Παίρνει λιγότερο από 10 λεπτά (και σας βοηθά να εξοικονομήσετε πολλά χρήματα) να ετοιμάσετε το δικό σας υγιεινό σάντουιτς στο σπίτι, με ψωμί ολικής άλεσης, άπαχο κρέας ή σολομό, φυλλώδη λαχανικά και τυρί με χαμηλά λιπαρά. Επιπλέον, είναι εύκολο να έχετε ένα τέτοιο γεύμα μαζί σας.



Τουλάχιστον δύο γεύματα και ένα σνακ ανάμεσα στα γεύματα διατηρούν την ενέργειά σας σε υψηλά επίπεδα και ενεργοποιούν τον μεταβολισμό σας.

Φροντίστε απλώς να κάνετε σωστές επιλογές!



Να έχετε πάντα ορισμένα μικρά, υγιεινά σνακ και νερό στο αυτοκίνητο. Μια μπάρα δημητριακών ή ένα φρούτο θα σας χορτάσει μέχρι το επόμενο γεύμα. Πίνετε πολύ νερό. Οι οδηγοί που παραμένουν ενυδατωμένοι τείνουν να κουράζονται λιγότερο!

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.2 ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Η τροφή ως πηγή ενέργειας



Υπάρχουν πολλές υγιεινές επιλογές στα περίπτερα και τα σούπερ μάρκετ. Αγοράστε χυμό πορτοκαλιού αντί για αναψυκτικό, γιαούρτι αντί για παγωτό, προπλυμένα και κομμένα φρούτα αντί για γλυκά.



Τρώγοντας υγιεινά όσο είστε στον δρόμο εξασφαλίζετε καλή εμφάνιση, περισσότερη ενέργεια και πιο ευχάριστη διάθεση!

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Τι είδους σνακ έχετε πάντα μαζί σας στο ταξί;

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΠΩΣΗΣ

Ξέρετε πώς να αντιμετωπίζετε την κόπωση;

Κόπωση είναι μια κατάσταση κατά την οποία αισθανόμαστε διαρκώς κουρασμένοι, νυσταγμένοι ή ότι δεν έχουμε αρκετή ενέργεια για να αντέξουμε όλη την ημέρα.

Είναι βέβαιο ότι υποφέρετε από κόπωση όταν συμβαίνει ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω:

Δεν μπορείτε να ελέγξετε τα μάτια σας (συνεχώς κλείνουν και δεν μπορούν να εστιάσουν)
Δεν μπορείτε να θυμηθείτε τα τελευταία λίγα μέτρα που οδηγήσατε
Χασμουριέστε συνεχώς
Δυσκολεύεστε να κρατήσετε το κεφάλι σας ψηλά
Τραυλίζετε ή μπερδεύετε τα λόγια σας
Βγαίνετε από τη λωρίδα σας και συνεχώς επαναφέρετε απότομα το ταξί στη σωστή λωρίδα
Αντιδράτε πιο αργά από ό,τι συνήθως στους κινδύνους του δρόμου



- Πίνουν καφέ για να μείνουν σε εγρήγορση: ο καφές και άλλα ενεργειακά ποτά δεν είναι υποκατάστατα του ύπνου. Απλώς ενισχύουν προσωρινά ορισμένες μεταβολικές λειτουργίες και μας δίνουν την ψευδαίσθηση ότι έχουμε ενέργεια, ενώ στην πραγματικότητα δεν έχουμε.
- Νομίζουν ότι χρειάζονται λιγότερο ύπνο από ό,τι οι άλλοι άνθρωποι: είναι απλά θέμα χρόνου να έρθετε αντιμέτωποι με την κόπωση αν κοιμάστε τακτικά λιγότερο από όσο χρειάζεται ο οργανισμός σας. Οι οφειλές ύπνου είναι σαν τις χρηματικές οφειλές: δεν μπορείτε να τις αγνοείτε!
- Έχουν υπερβολική αυτοπεποίθηση και νομίζουν ότι μπορούν να αντεπεξέλθουν ακόμη και αν είναι κουρασμένοι: η κόπωση επιβραδύνει σημαντικά τον χρόνο αντίδρασης, ακόμη και των πιο έμπειρων οδηγών, σε κρίσιμα συμβάντα και ευθύνεται για χιλιάδες σοβαρά ατυχήματα κάθε χρόνο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΠΩΣΗΣ

Ξέρετε πώς να αντιμετωπίζετε την κόπωση;



Κοιμηθείτε. Αυτός είναι ο μόνος πραγματικός τρόπος να αντιμετωπίσετε την κόπωση. Προσπαθήστε να απολαμβάνετε τουλάχιστον 7 ώρες ποιοτικού (αδιατάρακτου) ύπνου την ημέρα. Αν κοιμάστε αρκετά, αλλά και πάλι αισθάνεστε κουρασμένοι, ίσως πάσχετε από κάποιο είδος διαταραχής ύπνου και πρέπει να δείτε γιατρό.

Προσαρμόστε το πρόγραμμα οδήγησης και τις βάρδιες σας ώστε να προβλέπεται ο απαραίτητος χρόνος ανάπαυσης. Συμβουλευτείτε επίσης τον Κύκλο Εργασίας/Ανάπαυσης

Εξασφαλίστε στον εαυτό σας χρόνο για επικοινωνία με την οικογένεια και κοινωνική αλληλεπίδραση (αλλά όχι σε βάρος του ύπνου). Μια πιο ισορροπημένη ζωή θα αυξήσει τα επίπεδα ενέργειάς σας.

Αν αισθανθείτε υπνηλία ενώ οδηγείτε, σταματήστε σε ασφαλές σημείο και κοιμηθείτε για λίγο. Λάβετε υπόψη ότι αυτό είναι απλώς προσωρινή λύση, όχι η καλύτερη πρακτική.



Κατανοήστε το προσωπικό σας βιολογικό ρολόι. Ακολουθήστε αυτόν τον απλό κανόνα για να ξέρετε πότε θα αισθανθείτε περισσότερη κούραση κατά τη διάρκεια της ημέρας:

- Τι ώρα πήγατε για ύπνο; π.χ. 11:00 μ.μ.
- Τι ώρα ξυπνήσατε; π.χ. 06:00 π.μ.
- Ποιο είναι το μισό του συνολικού χρόνου ύπνου; π.χ. $7 \text{ ώρες} / 2 = 3,5$
- Ποιο είναι το μέσο; π.χ. $11:00 + 3,5 = 2,5$
- Προσθέστε 12 ώρες π.χ. $2,5 + 12 = 14,5$

Αυτή την ώρα θα πρέπει να αναμένετε σημαντική μείωση του επιπέδου εγρήγορσης (14:30 στο παράδειγμα). Οπότε, προγραμματίστε ένα μεγάλο διάλειμμα περίπου εκείνη την ώρα

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Μπορείτε να υπολογίσετε τι ώρα θα αισθανθείτε πιο έντονη κούραση σήμερα;

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΠΩΣΗΣ

Κατανόηση του κύκλου εργασίας/ανάπαυσης

Τι είναι ο κύκλος εργασίας-ανάπαυσης;

Το σώμα μας λειτουργεί με βάση έναν 24ωρο κύκλο ύπνου, διατροφής και δραστηριότητας (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας). Δεν μπορείτε να τα βάλετε με τη φύση, οπότε απλά συνεργαστείτε μαζί της. Γιατί είναι σημαντικό αυτό;

Κόπωση = κίνδυνος για εσάς, τους πελάτες σας, τους άλλους οδηγούς και τους πεζούς.

- Οι περισσότεροι οδηγοί ταξί εργάζονται 9-12 ώρες την ημέρα
- Ο κίνδυνος κόπωσης αυξάνεται σημαντικά όταν ο οδηγός έχει μείνει ξύπνιος για 17 ώρες ή περισσότερο
- Σύμφωνα με τους ειδικούς, για κάθε 12 ώρες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων διαλειμμάτων), απαιτούνται 10 συνεχόμενες ώρες ανάπαυσης
- Οι περισσότεροι άνθρωποι χρειάζονται κατά μέσο όρο 7-8 ώρες ποιοτικού ύπνου για να μπορούν να αποδώσουν
- 7-8 ώρες νυχτερινού ύπνου χωρίς διακοπή
- Οι εργαζόμενοι που δουλεύουν σε νυχτερινές βάρδιες και κοιμούνται κατά τη διάρκεια της ημέρας χρειάζονται περισσότερες ώρες για να αναπληρώσουν τις αντίστοιχες ώρες νυχτερινού ύπνου
- Αδιατάρακτος ύπνος: κλείστε το κινητό σας, φροντίστε το δωμάτιό σας να είναι σκοτεινό και ήσυχο και κοιμηθείτε καλά
- Αν έχετε πρόβλημα ροχαλητού, δυσκολεύεστε να αναπνεύσετε όταν κοιμάστε ή νιώθετε κουρασμένοι ακόμη και μετά από αρκετές ώρες ύπνου, ίσως πάσχετε από αποφρακτική υπνική άπνοια (ΑΥΑ). Αναζητήστε ιατρική βοήθεια
- Τηρήστε πρόγραμμα: Αν κοιμηθείτε 7 ώρες μία νύχτα και 7 την επόμενη, θα είστε ξεκούραστοι και τις δύο ημέρες. Αν κοιμηθείτε 10 ώρες μία νύχτα και 4 την επόμενη, τη 2η ημέρα θα αισθάνεστε ακόμη νυσταγμένοι.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΟΠΩΣΗΣ

Κατανόηση του κύκλου εργασίας/ανάπαυσης

- Φροντίστε να έχετε όσο το δυνατόν λιγότερες νυχτερινές βάρδιες (όχι πάνω από 4 νύχτες στη σειρά)
- Σε περίπτωση αλλαγής από πρωινή σε νυχτερινή βάρδια (ή το αντίστροφο) κάντε ένα 24ωρο διάλειμμα ενδιάμεσα
- Αποφύγετε τις γρήγορες εναλλαγές βάρδιας, π.χ. ολοκλήρωση βάρδιας στις 23:00 και έναρξη της επόμενης στις 07:00
- Συνιστάται ένας σύντομος ύπνος πριν από τις νυχτερινές βάρδιες

- Το να κάνετε διαλείμματα μπορεί να σας κοστίσει κάποια χρήματα. Το να μην κάνετε όμως διαλείμματα μπορεί να σας κοστίσει τη ζωή σας
- Προγραμματίστε την εργασία σας ώστε να περιλαμβάνει τακτικά διαλείμματα για ξεκούραση (τουλάχιστον 15 λεπτά κάθε 2 ώρες)
- Αξιοποιήστε τα διαλείμματα για να ξεκουράσετε το σώμα και το μυαλό σας. Πιείτε πολύ νερό, συνομιλήστε με συναδέλφους, μιλήστε στην οικογένειά σας ή διαβάστε κάποιο περιοδικό που σας αρέσει

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Κοιμάστε αρκετά;

**Πόσο συχνά αισθάνεστε κουρασμένοι ή
σε λιγότερη εγρήγορση ενώ οδηγείτε;**

Τι μπορείτε να κάνετε για να το αλλάξετε αυτό;

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1 ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΔΗΓΗΣΗ

Ξέρετε πώς μπορείτε να αποφύγετε επαναλαμβανόμενους τραυματισμούς κατά την οδήγηση;

Μπορείτε να εντοπίσετε τα σημεία που ενδέχεται να προκαλέσουν ενόχληση ή πόνο;

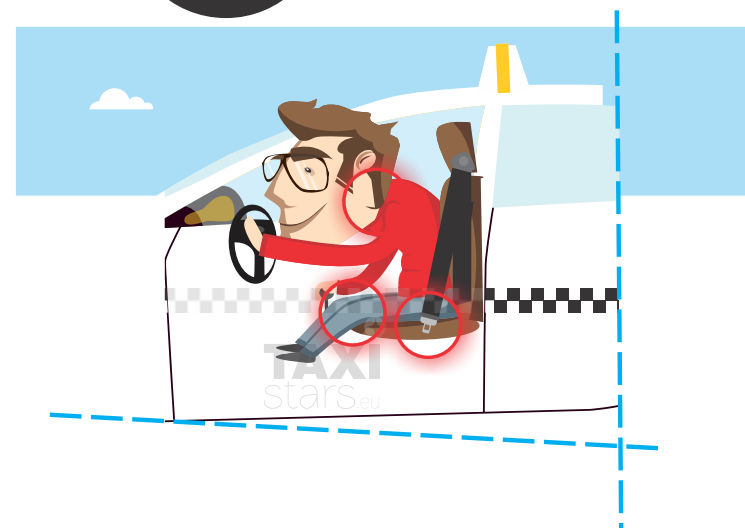


Λανθασμένη στάση σώματος κατά την οδήγηση, που προκαλεί πόνο στη μέση.

"Τα γόνατα είναι πολύ τεντωμένα. Θα έπρεπε να είναι ελαφρώς λυγισμένα.

"Λανθασμένη γωνία κλίσης του καθίσματος. Θα έπρεπε να είναι 95-120 μοίρες.

"Οδήγηση χωρίς ζώνη ασφαλείας. Η ζώνη ασφαλείας σώζει ζωές.





Μπορείτε να εντοπίσετε τα σημεία που ενδέχεται να προκαλέσουν ενόχληση ή πόνο;

Και τα δύο χέρια θα έπρεπε να είναι στο τιμόνι.
"Λανθασμένη χρήση της ζώνης ασφαλείας. Μπορεί να τραυματίσει το στήρνο σας.

"Λανθασμένη συγκράτηση παιδιού στο κάθισμα. Η ζώνη ασφαλείας είναι πολύ κοντά στον λαιμό του παιδιού και θα μπορούσε να τραυματίσει ή να σκοτώσει το παιδί σε περίπτωση ατυχήματος ή απότομου φρεναρίσματος.



ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1 ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΔΗΓΗΣΗ

Ξέρετε πώς μπορείτε να αποφύγετε επαναλαμβανόμενους τραυματισμούς κατά την οδήγηση;

Μπορείτε να εντοπίσετε τα σημεία που ενδέχεται να προκαλέσουν ενόχληση ή πόνο;



Η άρση αποσκευών πρέπει να γίνεται με τα χέρια και τα πόδια, όχι με τη μέση.
Αν το σώμα δεν είναι σε ευθεία με το βαρύ αντικείμενο που σηκώνετε, ενδέχεται να τραυματιστεί η μέση σας.

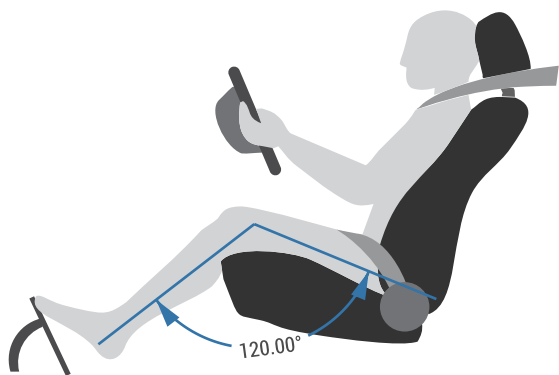
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Μήπως έχετε τις ίδιες ή παρόμοιες κακές συνήθειες στην εργασία σας ως οδηγός ταξί;
Πώς μπορείτε να τις βελτιώσετε;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2 ΣΩΣΤΗ ΣΤΑΣΗ ΣΩΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Ρύθμιση του καθίσματος: Γιατί είναι σημαντική και πώς γίνεται;

Γνωρίζετε ότι η πολύωρη οδήγηση μπορεί να σας προκαλέσει μακροπρόθεσμα προβλήματα στις αρθρώσεις, τους μύες και τη σπονδυλική στήλη; Μήπως υποφέρετε από κράμπες στα πόδια, πόνο στη μέση ή αυχενική δυσκαμψία; Όλα αυτά μπορούν να αποφευχθούν ή να βελτιωθούν με σωστή ρύθμιση του καθίσματος.



Πατήστε το πεντάλ του φρένου ως το τέρμα με το δεξί σας πόδι και πατήστε το πεντάλ του συμπλέκτη με το αριστερό σας πόδι επίσης ως το τέρμα. Με τα πεντάλ πατημένα μέχρι το τέρμα, τα γόνατά σας πρέπει να είναι ελαφρώς λυγισμένα (περίπου 120 μοίρες). Αν τα γόνατά σας είναι τεντωμένα, είστε πολύ πίσω. Αν είναι λυγισμένα κατά σχεδόν 90 μοίρες, είστε πολύ κοντά. Αν η απόσταση του καθίσματος δεν είναι σωστή, το φρενάρισμα σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης είναι δυσκολότερο (αν τα πόδια σας δεν είναι ελαφρώς λυγισμένα δεν θα μπορέσετε να πατήσετε το φρένο αρκετά δυνατά σε κάποια επείγουσα κατάσταση) και τα πόδια σας διατρέχουν κίνδυνο σοβαρών τραυματισμών σε περίπτωση σύγκρουσης: το τεντωμένο γόνατο σπάει, ενώ το λυγισμένο γόνατο διπλώνει).



Η κλίση του καθίσματος πρέπει να ρυθμίζεται σε γωνία περίπου 95-110 μοιρών. Αν πρέπει να γέρνετε τους ώμους σας προς τα εμπρός για να κρατήσετε το τιμόνι, είστε πολύ πίσω. Αν τοποθετήσετε το κάθισμα σε εντελώς όρθια θέση, θα ασκείται πίεση στους κάτω σπονδύλους, ενώ το κεφάλι σας θα είναι τοποθετημένο πολύ ψηλά.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2 ΣΩΣΤΗ ΣΤΑΣΗ ΣΩΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Ρύθμιση του καθίσματος: Γιατί είναι σημαντική και πώς γίνεται;



Να βγάζετε πάντα το πορτοφόλι σας από την πίσω τσέπη πριν καθίσετε. Κάνει τη λεκάνη να έχει κλίση, καταπονώνοντας τη μέση.

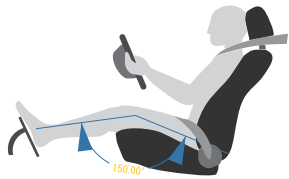
Αν το κάθισμα σας είναι υπερβολικά προς τα πίσω σας κάνει να γέρνετε το επάνω μέρος του σώματός σας προς το τιμόνι και έτσι δεν έχετε πλευρική στήριξη ενώ οδηγείτε

- Αν κάθεστε πολύ κοντά στο τιμόνι θα έχετε μειωμένη ορατότητα, καθώς και πιθανότητες τραυματισμού λόγω πρόσκρουσης στο τιμόνι ή τον αερόσακο κατά το αρχικό στάδιο του ανοίγματός του
- Να έχετε και τα δύο χέρια στο τιμόνι. Η οδήγηση με ένα χέρι δημιουργεί κλίση στη σπονδυλική στήλη, κυρίως αν έχετε τη συνήθεια να κρατάτε το τιμόνι από το επάνω μέρος του

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Ποια είναι η σωστή γωνία για τα γόνατα στην οδήγηση;

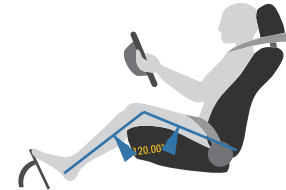
A



B



C

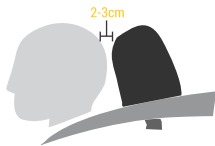


D

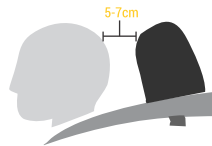
ΔΕΝ ΠΑΙΖΕΙ
ΡΟΛΟ

2. Πόση απόσταση πρέπει να υπάρχει ανάμεσα στο κεφάλι και το προσκέφαλο;

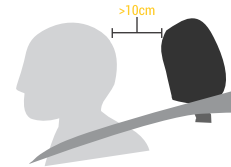
A



B



C



D

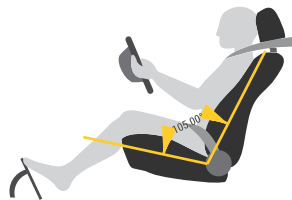
ΔΕΝ ΕΧΕΙ
ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ
ΣΗΜΑΣΙΑ

3. Ποια είναι η σωστή γωνία κλίσης του καθίσματος;

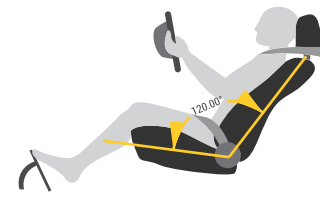
A



B



C



D

ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ
ΚΑΝΟΝΑΣ
ΓΙΑ ΤΗ
ΣΩΣΤΗ ΓΩΝΙΑ

4. Αν η ρύθμιση του καθίσματος είναι λάθος, σε περίπτωση σύγκρουσης θα μπορούσε να προκληθεί τραυματισμός σε

A



B



C



D

ΟΛΑ ΤΑ
ΠΑΡΑΠΑΝΩ

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2 ΣΩΣΤΗ ΣΤΑΣΗ ΣΩΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ

Κακές στάσεις σώματος κατά την οδήγηση και πώς να τις διορθώσετε

Γνωρίζετε τις τέσσερις πιο συνηθισμένες κακές στάσεις σώματος κατά την οδήγηση;

Πώς αναγνωρίζεται: ο οδηγός γέρνει προς τα εμπρός, με ίσια πλάτη και λυγισμένα χέρια και πόδια.

Τι μπορεί να προκαλέσει: πόνο στους ώμους και τα πλευρά, καταπόνηση του αυχένα, κράμπες στα πόδια.

Πώς επηρεάζει την απόδοση στην οδήγηση: ο οδηγός δυσκολεύεται να χειριστεί το αυτοκίνητο με ασφάλεια και να αντιδράσει γρήγορα σε κρίσιμες καταστάσεις

Πώς διορθώνεται: κλίνετε ελαφρώς προς τα πίσω το κάθισμα ώστε να στηρίξει την πλάτη σας, φροντίζοντας το ύψος της πλάτης του καθίσματος να φτάνει στους ώμους σας



Πώς αναγνωρίζεται: ο οδηγός κάθεται με ίσια πλάτη, το ένα χέρι στο τιμόνι και το άλλο στον λεβιέ ταχυτήτων.

Τι μπορεί να προκαλέσει: πονοκεφάλους, κούραση στα μάτια, πόνο στη μέση.

Πώς επηρεάζει την απόδοση στην οδήγηση: όταν έχετε μόνο το ένα χέρι στο τιμόνι είναι αδύνατον να κάνετε αναγκαστικούς ελιγμούς.

Πώς διορθώνεται: όταν οδηγείτε, συγκεντρωθείτε στην οδήγηση, κλίνετε ελαφρώς προς τα πίσω το κάθισμα, έχετε και τα δύο χέρια στο τιμόνι.

Γνωρίζετε τις τέσσερις πιο συνηθισμένες κακές στάσεις σώματος κατά την οδήγηση;

Πώς αναγνωρίζεται: ο οδηγός κάθεεται χαμηλά, με ίσια χέρια και πόδια, και το κάθισμα έχει κλίση προς τα πίσω.

Τι μπορεί να προκαλέσει: πόνο στη μέση, πόνους στα πλευρά

Πώς επηρεάζει την απόδοση στην οδήγηση: ο οδηγός δυσκολεύεται να χειριστεί το αυτοκίνητο με ασφάλεια και να αντιδράσει γρήγορα σε κρίσιμες καταστάσεις.

Πώς διορθώνεται: μετακινήστε το κάθισμα ώστε τα χέρια και τα πόδια σας να είναι ελαφρώς λυγισμένα, ανασηκώστε το κάθισμα έτσι ώστε οι γοφοί σας να βρίσκονται ψηλότερα από τα γόνατά σας.



Πώς αναγνωρίζεται: ο οδηγός έχει το ένα χέρι στο τιμόνι ενώ το άλλο είναι ακουμπισμένο στο παράθυρο ή έξω από το παράθυρο, και το κάθισμα έχει κλίση

Τι μπορεί να προκαλέσει: επηρεάζει την ευθυγράμμιση της σπονδυλικής σας στήλης και σας κάνει επιρρεπείς σε τραυματισμούς της μέσης.

Πώς επηρεάζει την απόδοση στην οδήγηση: διευκολύνει τη διάσπαση της προσοχής και εμποδίζει την εκτέλεση αναγκαστικών ελιγμών σε κρίσιμες καταστάσεις.

Πώς διορθώνεται: καθίστε σε σχετικά όρθια θέση, φροντίστε τα γόνατά σας να βρίσκονται χαμηλότερα από τους γοφούς σας, έχετε

Ποια είναι η δική σας στάση σώματος όταν οδηγείτε; Πώς μπορείτε να την διορθώσετε ώστε να βελτιώσετε την υγεία σας;



ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3 ΖΩΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Για ποιον λόγο δεν την φοράτε;



...αν δεν τις χρησιμοποιείτε! Να θυμάστε ότι και αν ακόμα παρακάμψετε τους νόμους της Πολιτείας για τη ζώνη ασφαλείας, δεν μπορείτε να παρακάμψετε τους νόμους της φυσικής. Εσείς με ποια δικαιολογία δεν φοράτε τη ζώνη ασφαλείας σας;



Το ότι είστε καλός οδηγός θα σας βοηθήσει να αποφύγετε να προκαλέσετε ατυχήματα. Ωστόσο, υπάρχει πιθανότητα να σας χτυπήσει κάποιος άλλος, αφηρημένος, μεθυσμένος, νυσταγμένος ή απλά κακός οδηγός, κυρίως στις νυχτερινές βάρδιες.



Βασικά, αν φοράτε τη ζώνη ασφαλείας σας σωστά, θα είναι περασμένη πάνω από το στήθος σας. Ο μηχανισμός της ζώνης δεν επιτρέπει σε κανέναν να την ξετυλίξει περισσότερο. Η ζώνη είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να κλειδώνει σε περίπτωση που τραβηχτεί απότομα. Η διαφυγή είναι η ύστατη λύση όταν είστε υπό την απειλή όπλου ή μαχαιριού.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3 ΖΩΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Για ποιον λόγο δεν την φοράτε;



Στατιστικά, το καλύτερο σημείο στο οποίο μπορείτε να βρίσκεστε σε περίπτωση ατυχήματος είναι το αυτοκίνητό σας. Αν εκτοξευτείτε έξω από το αυτοκίνητο, έχετε 25 φορές περισσότερες πιθανότητες να σκοτωθείτε. Σε περιπτώσεις ατυχημάτων που περιλαμβάνουν πυρκαγιά ή βύθιση, αν φοράτε τη ζώνη ασφαλείας, υπάρχουν πολύ περισσότερες πιθανότητες να διατηρήσετε τις αισθήσεις σας και να μπορέσετε να βοηθήσετε τον εαυτό σας και τους πελάτες σας ώστε να απεγκλωβιστείτε με ασφάλεια από το ταξί. Για να αισθανέστε μεγαλύτερη ασφάλεια, μπορείτε επίσης να έχετε κάπου κοντά σας έναν κόφτη ζώνης ασφαλείας για χρήση σε περίπτωση ανάγκης.

Η δύναμη που παράγεται σε μια μετωπική σύγκρουση είναι περίπου ίση με αυτή της πτώσης ενός ανθρώπου από τριώροφο κτίριο. Τα χέρια σας απλώς θα έσπαγαν κάτω από μια τέτοια δύναμη. Θέλετε αποδείξεις; Δείτε τι συμβαίνει σε αυτή τη δοκιμή σύγκρουσης με 40 km/h



www.youtube.com/watch?v=fQ-xOpIVUyc



Οι αερόσακοι είναι σχεδιασμένοι για να λειτουργούν σε συνδυασμό με τις ζώνες ασφαλείας, όχι μόνοι τους. Οι αερόσακοι, όταν δεν χρησιμοποιούνται μαζί με τη ζώνη ασφαλείας, είναι αποτελεσματικοί ως προς τη μείωση των θανατηφόρων ατυχημάτων σε ποσοστό μόλις 12%!

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
**Εσείς με ποια δικαιολογία
δεν φοράτε τη
ζώνη ασφαλείας σας κάθε μέρα;
Καταλαβαίνετε τώρα γιατί
πρέπει να την φοράτε πάντα;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3 ΖΩΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Πως είναι ο σωστός τρόπος να φωράτε την ζώνη ασφαλείας;



www.youtube.com/watch?v=DYYEB8LcROU

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4 ΣΩΣΤΗ ΣΥΓΚΡΑΤΗΣΗ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΚΑΘΙΣΜΑ

Πώς μπορείτε να μεταφέρετε τους μικρούς επιβάτες με ασφάλεια;



Σε πολλές χώρες της ΕΕ η χρήση συστημάτων συγκράτησης παιδιών είναι υποχρεωτική. Αλλά ακόμη κι αν δεν είναι, αποτελεί θέμα ευθύνης να φροντίζετε για την ασφάλεια των μικρών επιβατών κατά τη διάρκεια της διαδρομής.



Τα παιδιά πρέπει να προστατεύονται με σύστημα συγκράτησης κατάλληλο για το ύψος και το βάρος τους (βρεφικό κάθισμα, παιδικό κάθισμα, μαξιλαράκι απόσβεσης σύγκρουσης, ζώνη ασφαλείας). Ενημερωθείτε σχετικά με την ισχύουσα νομοθεσία στην περιοχή σας ή/και τους κανόνες της εταιρείας σας όσον αφορά τη μεταφορά βρεφών και παιδιών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4 ΣΩΣΤΗ ΣΥΓΚΡΑΤΗΣΗ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΚΑΘΙΣΜΑ

Πώς μπορείτε να μεταφέρετε τους μικρούς επιβάτες με ασφάλεια;

Παρακολουθήστε το βίντεο για να μάθετε πώς τοποθετείται ένα παιδικό κάθισμα ασφαλείας. Λάβετε υπόψη ωστόσο ότι υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι τοποθέτησης ενός παιδικού καθίσματος, ανάλογα με το μοντέλο. Πρέπει πάντα να ανατρέχετε στο εγχειρίδιο χρήσης του κατασκευαστή.

 www.wikihow.com/Install-a-Car-Seat



www.rsa.ie

- Ποτέ μην αφήνετε παιδιά ή βρέφη να κάθονται στο μπροστινό κάθισμα, ακόμη και αν χρησιμοποιείτε κατάλληλο παιδικό κάθισμα ασφαλείας. Υπάρχει μεγάλος κίνδυνος πρόκλησης σοβαρού τραυματισμού από τον αερόσακο του αυτοκινήτου σε περίπτωση ατυχήματος
- Ποτέ μην αφήνετε γονείς και παιδιά να δένονται μαζί με την ζώνη ασφαλείας. Σε περίπτωση σύγκρουσης, το παιδί θα μπορούσε να συνθλιβεί
- Ποτέ μην χρησιμοποιείτε τη ζώνη ασφαλείας των ενηλίκων σε μικρά παιδιά. Αν το παιδί έχει τέτοιο ύψος ώστε η ζώνη ασφαλείας να περνά πάνω από την κοιλιά και κοντά στον λαιμό του, υπάρχει κίνδυνος

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Γνωρίζετε πώς να τοποθετήσετε ένα παιδικό κάθισμα ασφαλείας στο ταξί σας;

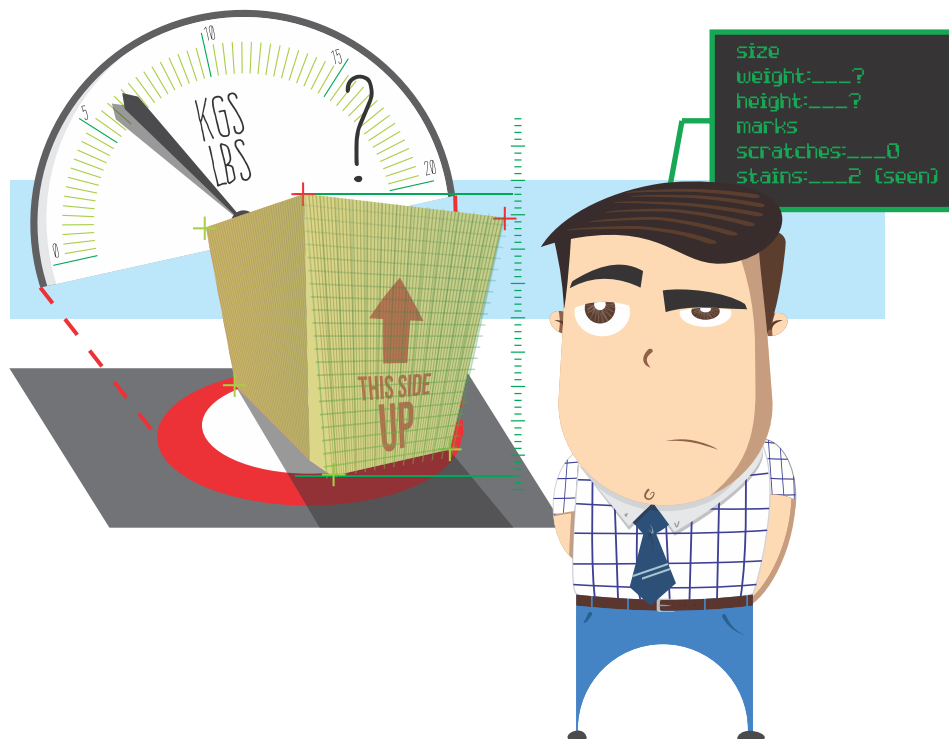
ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5 ΑΡΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΤΩΣΗ ΦΟΡΤΙΩΝ

Ασφάλεια κατά την άρση φορτίων: πώς να αποφύγετε τυχόν τραυματισμούς της μέσης

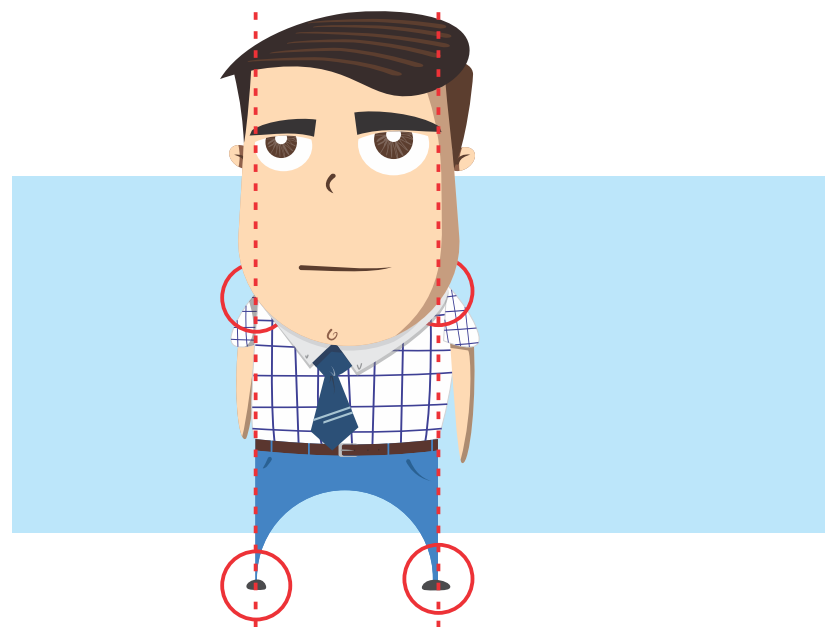


ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5 ΑΡΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΤΩΣΗ ΦΟΡΤΙΩΝ

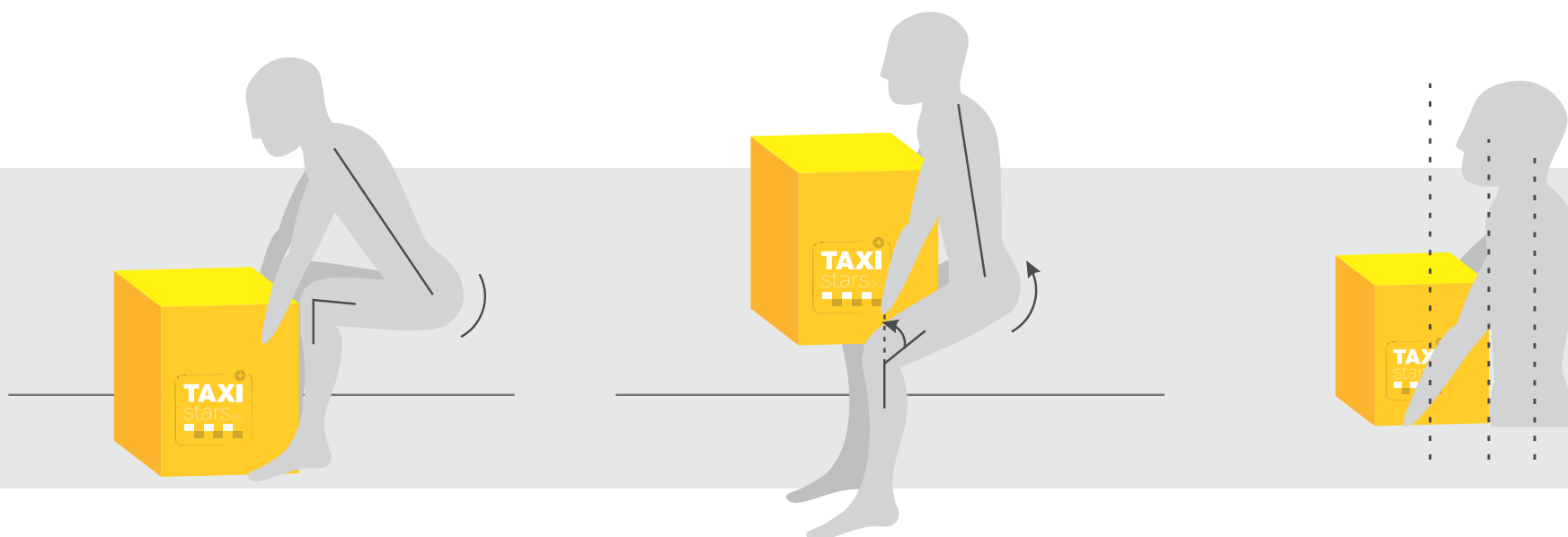
Ασφάλεια κατά την άρση φορτίων: πώς να αποφύγετε τυχόν τραυματισμούς της μέσης



Το ότι κάποιο αντικείμενο έχει μικρό μέγεθος (αποσκευή, εξοπλισμός κ.λπ.) δεν σημαίνει πάντα ότι είναι ελαφρύ. Σπρώξτε το αντικείμενο για να δείτε πόσο εύκολα μετακινείται και προσπαθήστε να υπολογίσετε το βάρος του. Αναζητήστε τυχόν λαβές που μπορούν να σας βοηθήσουν να το σηκώσετε πιο εύκολα.



Σταθείτε με τα πόδια ανοιχτά, περίπου στο άνοιγμα των ώμων σας.



Κοιτάξτε ευθεία μπροστά και κρατήστε την πλάτη σας όσο το δυνατόν πιο ίσια.

Σηκώστε το βάρος με τα πόδια και τα χέρια σας, όχι με τη μέση σας. Κάντε αργές και ήρεμες κινήσεις: οι βιαστικές κινήσεις μπορούν να καταπονήσουν τους μύες της μέσης σας. Καθώς αρχίζετε να σηκώνεστε, σφίξτε τους μύες της κοιλιάς σας.

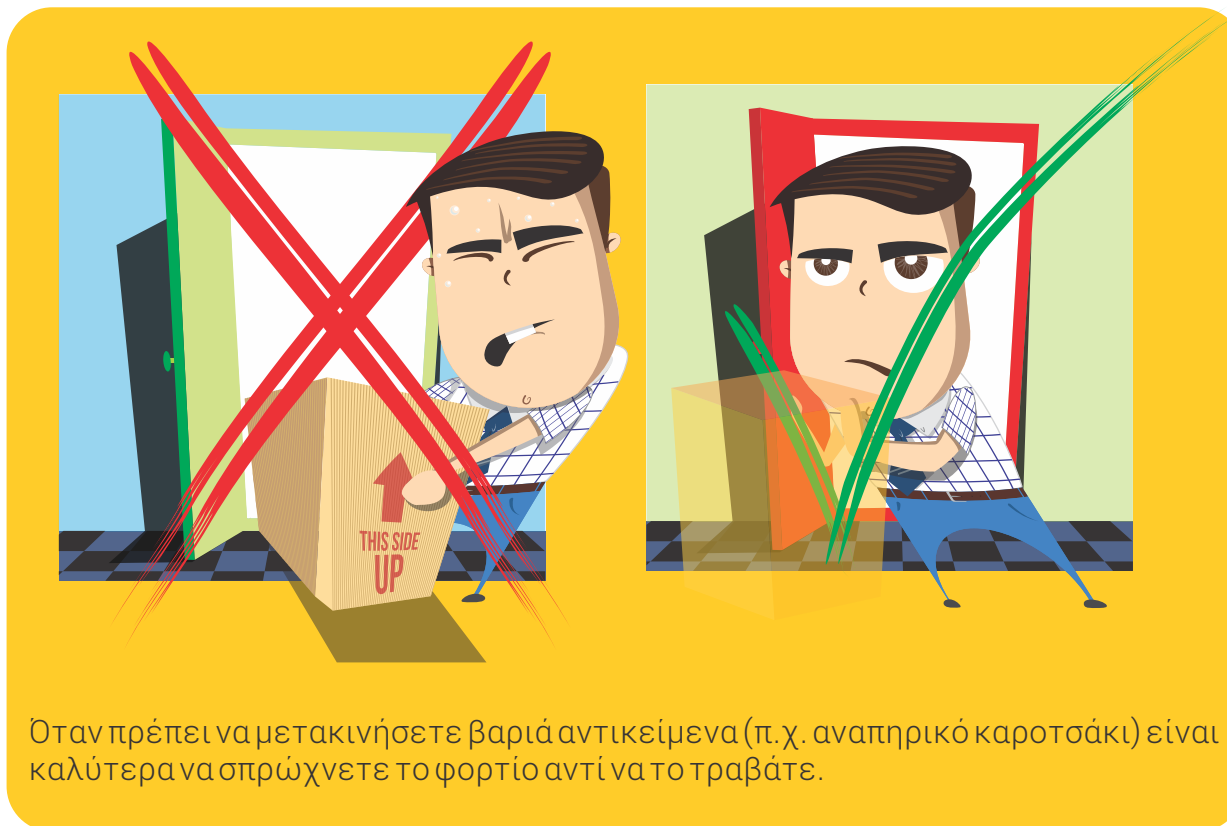
Αν γυρίζετε ή στρίβετε ενώ σηκώνετε αντικείμενα μπορεί να τραυματίσετε τη μέση σας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5 ΑΡΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΤΩΣΗ ΦΟΡΤΙΩΝ

Ασφάλεια κατά την άρση φορτίων: πώς να αποφύγετε τυχόν τραυματισμούς της μέσης



Σκύψτε ξανά χρησιμοποιώντας τους μύες των ποδιών και όχι της μέσης σας.



Όταν πρέπει να μετακινήσετε βαριά αντικείμενα (π.χ. αναπηρικό καροτσάκι) είναι καλύτερα να σπρώχνετε το φορτίο αντί να το τραβάτε.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Πόσο συχνά χρειάζεται να σηκώνετε ή να μεταχειρίζεστε βαριά φορτία;

Πώς μπορείτε να προστατεύσετε τη μέση σας από τους τραυματισμούς;

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΟΙ ΠΑΓΙΔΕΣ ΤΟΥ ΕΦΗΣΥΧΑΣΜΟΥ

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1 ΕΞΥΠΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ

Τι είναι η αμυντική οδήγηση και πώς μπορείτε να την εφαρμόσετε;



Ο όρος «αμυντική οδήγηση» αναφέρεται στην οδήγηση με τρόπο ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος ατυχήματος.

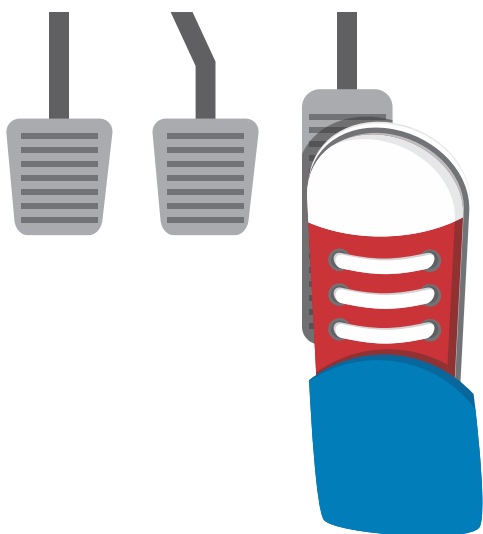
Η αμυντική οδήγηση βασίζεται επίσης στην πρόβλεψη των κινδύνων και τη λήψη γρήγορων, σωστών αποφάσεων που διασφαλίζουν την ασφάλεια τόσο του οδηγού όσο και των άλλων.

Ας δούμε πως εφαρμόζεται στην πράξη η αμυντική οδήγηση.

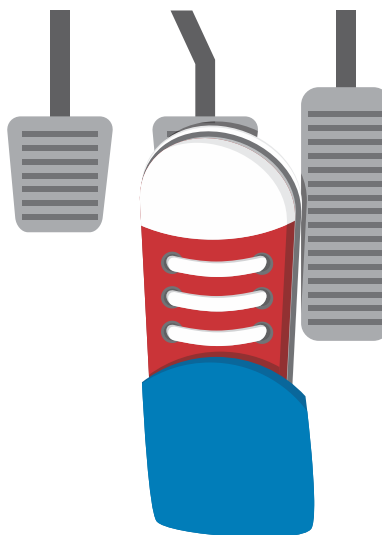


Να παρακολουθείτε τον δρόμο μπροστά σας και να προβλέπετε τη ροή της κυκλοφορίας. Έτσι, θα μπορείτε να αντιδράσετε πιο γρήγορα, πιο εύκολα και πιο ομαλά σε κάθε περίπτωση.

Επιπλέον, αυτός είναι ένας από τους χρυσούς κανόνες της οικολογικής οδήγησης!

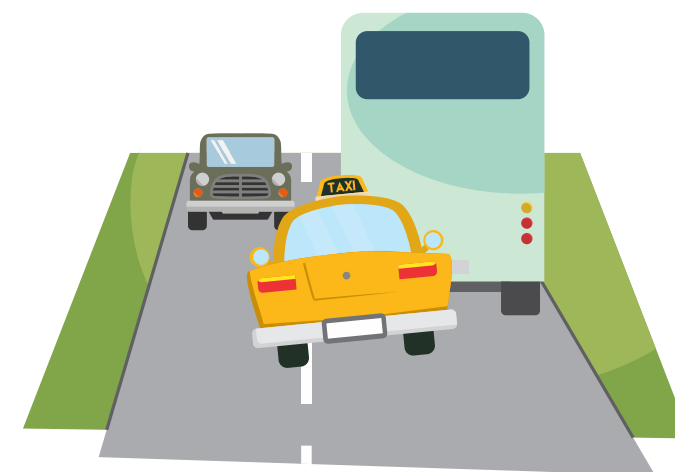


Να πατάτε μαλακά το πεντάλ γκαζιού. Αν πατήσετε το γκάζι πολύ δυνατά ξεκινώντας από σταματημένη θέση, τα ελαστικά σας θα γλιστρήσουν, ιδίως αν το οδόστρωμα είναι υγρό ή παγωμένο.



Να πατάτε μαλακά το πεντάλ φρένου όταν φρενάρετε. Το δυνατό φρενάρισμα όχι μόνο φθείρει ταχύτερα τα φρένα σας, αλλά αυξάνει και τον κίνδυνο να σας χτυπήσει κάποιο όχημα που σας ακολουθεί σε μικρή απόσταση.

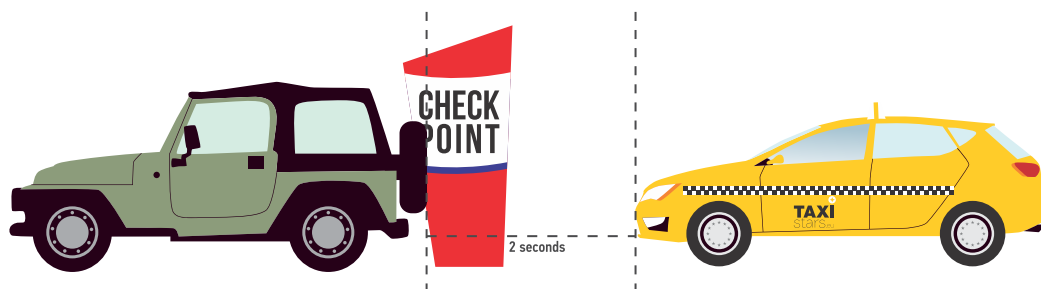
Το απότομο, δυνατό φρενάρισμα κάνει το αυτοκίνητό σας να χάσει την ισορροπία του, ωθώντας αντικείμενα και επιβάτες προς τα εμπρός. Μην φρενάρετε δυνατά, παρά μόνο σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης!



Μην κάνετε προσπεράσεις αν δεν είστε βέβαιοι ότι έχετε αρκετό χώρο και ότι δεν θα αναγκάσετε άλλα αυτοκίνητα να επιβραδύνουν. Μην τρομάζετε τους πελάτες σας!

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1 ΕΞΥΠΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ

Τι είναι η αμυντική οδήγηση και πώς μπορείτε να την εφαρμόσετε;



Μάθετε και εφαρμόζετε τον κανόνα των 2 δευτερολέπτων.

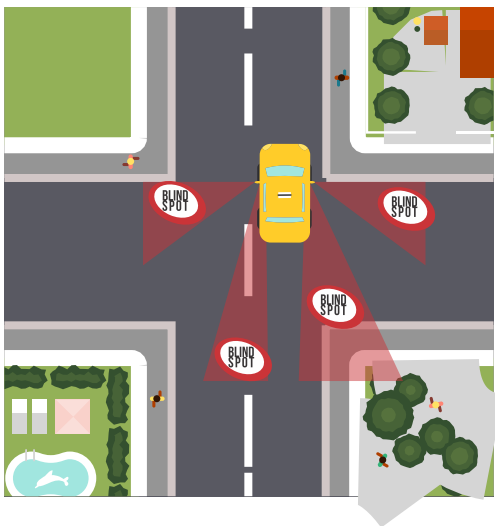
Αρχίστε να μετράτε τα δευτερόλεπτα καθώς το αυτοκίνητο που βρίσκεται μπροστά σας περνά από κάποιο σταθερό σημείο (π.χ. κάποια επιγραφή, κτίριο κ.λπ.).

Σταματήστε να μετράτε όταν φτάσετε εσείς σε αυτό το σημείο. Αν κάνετε λιγότερο από 2 δευτερόλεπτα, είστε πάρα πολύ κοντά στο μπροστινό αυτοκίνητο και πρέπει να αυξήσετε την απόσταση.

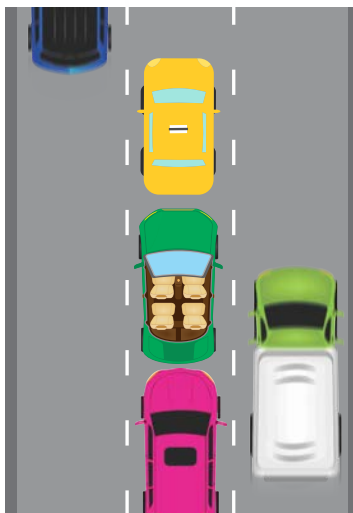
Ο κανόνας ισχύει για κανονική ροή κυκλοφορίας και φυσιολογικές καιρικές συνθήκες. Προσθέστε περισσότερα δευτερόλεπτα σε περίπτωση υγρού ή χιονισμένου οδοστρώματος ή σε περίπτωση ομίχλης. Όσο περισσότερα δευτερόλεπτα προσθέτετε, τόσο πιο ασφαλής είναι η απόσταση.



Η απόσπαση της προσοχής, ακόμη και για λίγα δευτερόλεπτα, μπορεί να αποβεί μοιραία. Οδηγείτε συγκεντρωμένοι και με πολλή προσοχή. Μάθετε πώς να αποφεύγετε τους περισπασμούς



Οι τυφλές γωνίες μπορεί να σας εμποδίζουν να δείτε άλλους οδηγούς και πεζούς. Αξιοποιείτε πλήρως όλους τους καθρέπτες του αυτοκινήτου και προσέχετε ιδιαίτερα όταν στρίβετε ή κάνετε όπισθεν. Μια απλή οδηγία που μπορείτε να έχετε στο μυαλό σας όταν οδηγείτε είναι ότι «αν δεν βλέπετε τα μάτια του άλλου οδηγού, ούτε εκείνος σας βλέπει».



Τηρείτε το όριο ταχύτητας ανάλογα με τη λωρίδα κυκλοφορίας στην οποία κινείστε.

Αποφεύγετε να οδηγείτε πολύ γρήγορα ή πολύ αργά και μην εμποδίζετε την κυκλοφορία.

Οδηγείτε με τρόπο ώστε οι άλλοι να καταλαβαίνουν πού θέλετε να πάτε και να μπορούν να αντιδράσουν αναλόγως.



Η κόρνα του αυτοκινήτου δεν είναι παιχνίδι για να την πατάτε συνεχώς. Πρέπει να χρησιμοποιείται με σύνεση, μόνο όταν υπάρχει πραγματική ανάγκη. Κορνάροντας ανυπόμονα όταν υπάρχει πολλή κίνηση, το μόνο που καταφέρνετε είναι να αυξάνετε το άγχος των άλλων αλλά και το δικό σας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Τι είδους τεχνικές αμυντικής οδήγησης χρησιμοποιείτε;
Ποιες από αυτές θεωρείτε πιο σημαντικές για την ασφάλεια;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1 ΕΞΥΠΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ

Τεχνικές σωστού ελέγχου του τιμονιού



Ακόμη και αν είστε καλός και έμπειρος οδηγός, δώστε προσοχή στις συμβουλές που δίνονται εδώ: η ασφάλειά σας εξαρτάται από αυτές!



Πρέπει να κρατάτε το τιμόνι και με τα δύο χέρια. Αν φανταστείτε το τιμόνι ως ρολόι, η ιδανική λαβή είναι με τα χέρια στη θέση 9:00 και της 3:00.

Η περιστροφή του τιμονιού πρέπει να γίνεται με το χέρι που βρίσκεται στην έξω πλευρά κατά τη στροφή.

Με αυτόν τον τρόπο, σπρώχνετε το τιμόνι αντί να το τραβάτε. Σπρώχνοντας το τιμόνι πετυχαίνετε μεγαλύτερη γωνία διεύθυνσης από ό,τι αν το τραβάτε.



Το τιμόνι μπορεί να μεταβάλλει σημαντικά την ισορροπία του οχήματος ως προς την κατεύθυνση της μετατόπισης του βάρους. Οποιαδήποτε κίνηση μέσω του τιμονιού πρέπει να γίνεται ομαλά, σταδιακά και ελεγχόμενα, ώστε να διατηρείται η ισορροπία και η σταθερότητα



Στις στροφές, υπάρχουν διαφορετικές δυνάμεις που επιδρούν στο αυτοκίνητο. Αν ο οδηγός κάνει κάποιο λάθος (στην επιτάχυνση, το φρενάρισμα, την περιστροφή) μπορεί να υπάρξει υπερβολική ή ανεπαρκής περιστροφή του τιμονιού.

Η πρακτική εξάσκηση θα σας βοηθήσει να αποφεύγετε ή να χειρίζεστε τέτοιου είδους καταστάσεις.



ΚΟΥΙΖ

Ποια είναι η καλύτερη θέση για τα χέρια στο τιμόνι;

- ☐ - Θέση της 9ης και της 3ης ώρας
- ☐ - Θέση της 6ης και της 12ης ώρας
- ☐ - Θέση της 5ης και της 10ης ώρας

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1 ΕΞΥΠΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ

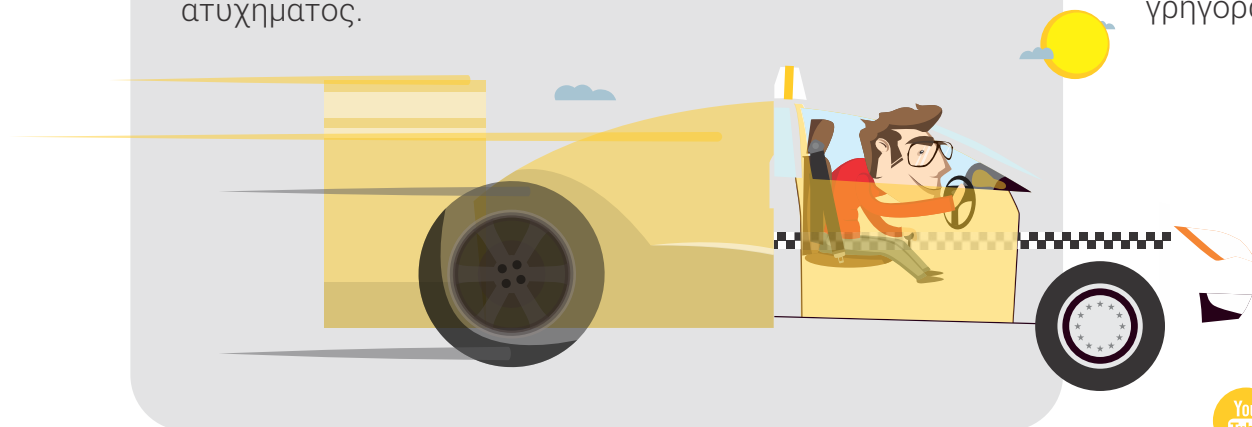
Πότε η ταχύτητα θεωρείται υπερβολική;



Όταν η ταχύτητα σας εμποδίζει να πάτε ακριβώς εκεί που σκοπεύατε, είναι υπερβολική. Ακόμη και η οδήγηση εντός του ορίου ταχύτητας μπορεί να είναι υπερβολικά γρήγορη ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες (κακές καιρικές συνθήκες, περιορισμένη ορατότητα ή έντονη κινητικότητα πεζών). Να θυμάστε ότι το σημαντικό στην οδήγηση είναι η ορθή κρίση.



Ο έλεγχος της ταχύτητας και ο έλεγχος του εαυτού σας. Η υπερβολική ταχύτητα αποτελεί αιτία ατυχημάτων που οδηγούν σε σοβαρό τραυματισμό ή θάνατο. Επιδεινώνει επίσης τις συνέπειες άλλων λαθών των οδηγών, όπως η τήρηση πολύ μικρών αποστάσεων κατά την οδήγηση ή η οδήγηση με αίσθημα κούρασης ή η έλλειψη συγκέντρωσης, πολλαπλασιάζοντας τις πιθανότητες πρόκλησης ατυχήματος.



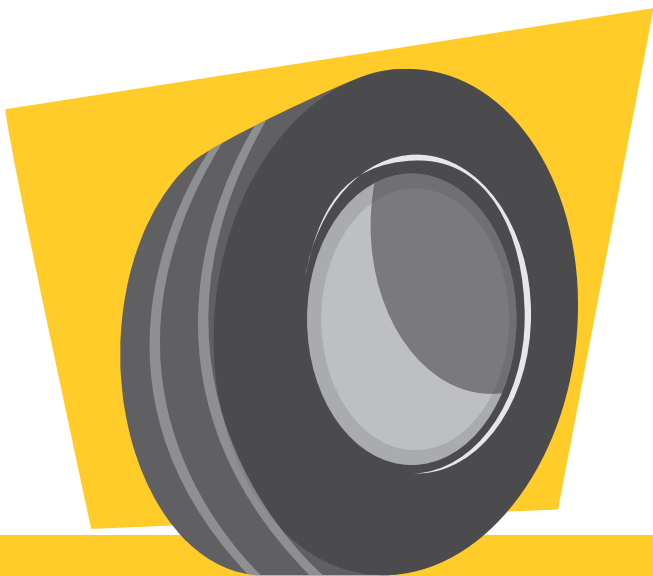
Μην πέσετε στην παγίδα της βιασύνης, μην τρέχετε υπερβολικά είτε βιάζεστε εσείς είτε ο πελάτης σας. Δεν θα φτάσετε νωρίτερα στον προορισμό σας αν οδηγείτε πιο γρήγορα. Δείτε το ακόλουθο παράδειγμα!



www.youtube.com/watch?v=S8En3qMs1iU

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1 ΕΞΥΠΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ

Τι πρέπει να γνωρίζετε για τα ελαστικά



Τα ελαστικά είναι ο μοναδικός σας σύνδεσμος με τον δρόμο. Η επιλογή του σωστού τύπου ελαστικών και η αλλαγή ελαστικών όταν χρειάζεται είναι καθοριστικής σημασίας. Τι πρέπει να έχετε υπόψη;

Τα χειμερινά ελαστικά έχουν καλή απόδοση σε χαμηλές θερμοκρασίες. Τα θερινά ελαστικά αποδίδουν καλά σε υψηλές θερμοκρασίες. Όταν επικρατούν χειμερινές ή θερινές συνθήκες, αλλάζετε ελαστικά αναλόγως, ώστε να διατηρείτε τη μέγιστη απόδοση.

Να χρησιμοποιείτε ίδια ελαστικά σε όλους τους τροχούς: ίδιας μάρκας, ίδιας ηλικίας, ίδιας κατάστασης.

Πέλμα τουλάχιστον 4 mm: το βάθος του πέλματος δεν πρέπει να είναι μικρότερο από 4 mm, καθώς τυχόν μικρότερο βάθος θα επηρεάσει αρνητικά την απόδοση στο φρενάρισμα, κυρίως σε περίπτωση υγρού οδοστρώματος.

Έως 4 ετών: οι αποσκληρυντικοί παράγοντες που όλα τα ελαστικά περιέχουν, διαρρέουν από τα ελαστικά με την πάροδο του χρόνου: το καουτσούκ σκληραίνει και η απόδοση του ελαστικού μειώνεται.

Η διατήρηση της σωστής πίεσης αέρα στα ελαστικά σας τα βοηθά να έχουν μεγαλύτερη διάρκεια ζωής, συμβάλλει στον καλύτερο και ασφαλέστερο χειρισμό του αυτοκινήτου σας και σας βοηθά να εξοικονομήσετε χρήματα από τα καύσιμα.

Τα ελαστικά χάνουν πίεση καθημερινά, οπότε πρέπει να τα ελέγχετε τουλάχιστον σε εβδομαδιαία βάση.

Ανατρέξτε στο εγχειρίδιο χρήσης του κατασκευαστή του αυτοκινήτου για τη σωστή πίεση αέρα για τα ελαστικά σας και το αυτοκίνητό σας.

Η ηλικία του ελαστικού αναγράφεται στον κωδικό DOT. Ο κωδικός αυτός υπάρχει τουλάχιστον στη μία πλευρά του ελαστικού και αποτελείται από τέσσερις αριθμούς. Οι δύο πρώτοι αναφέρονται στην εβδομάδα κατασκευής του ελαστικού, ενώ οι δύο τελευταίοι αντιστοιχούν στο έτος κατασκευής. Το ελαστικό της εικόνας κατασκευάστηκε την 42η εβδομάδα του 2002.



2 ΚΟΥΙΖ

1 Αν ο κωδικός DOT ενός ελαστικού είναι 0910, τότε κατασκευάστηκε το ελαστικό;

- Τον Σεπτέμβριο του 2010
- Την 9η εβδομάδα του 2010
- Στις 20 του 10ου μήνα

2 Ποιο είναι το ελάχιστο βάθος πέλματος ενός ελαστικού για να είναι ασφαλές;

- 4mm
- 2mm
- 3mm

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2 DISTRACTION

Γιατί πρέπει να προσέχετε

Η αφηρημένη οδήγηση είναι πάντοτε επικίνδυνη και κάποιες φορές μοιραία!



Ένας πολύ κοινός παράγοντας που αποσπά την προσοχή είναι η αποστολή γραπτών μηνυμάτων ή η ομιλία στο κινητό τηλέφωνο κατά την οδήγηση. Δείτε γιατί αυτό είναι επικίνδυνο



www.youtube.com/watch?v=fSitLOeWNlo

Ακόμη και ένα δευτερόλεπτο διάσπασης της προσοχής ενώ οδηγείτε, μπορεί να αλλάξει τη ζωή σας και τη ζωή άλλων ατόμων για πάντα. Να έχετε τα μάτια σας στον δρόμο και τα χέρια σας στο τιμόνι.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Έχετε ποτέ εμπλακεί ή κινδυνεύσει να εμπλακείτε σε ατύχημα λόγω απόσπασης της προσοχής;

**Ποιος ήταν ο παράγοντας που απέσπασε την προσοχή σας;
Τι μάθατε από αυτήν την εμπειρία;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3 DRIVING IN CRITICAL SITUATIONS

Πώς να οδηγείτε σε κακές καιρικές συνθήκες



Αν και ως επαγγελματίες οδηγοί συνήθως δεν μπορείτε να αποφύγετε την οδήγηση υπό δύσκολες συνθήκες, μπορείτε ωστόσο να αποτρέψετε πολλά προβλήματα που σχετίζονται με αυτές. Μάθετε πώς να διατηρείτε τον έλεγχο σε τρεις συνθήκες καταστάσεις.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3



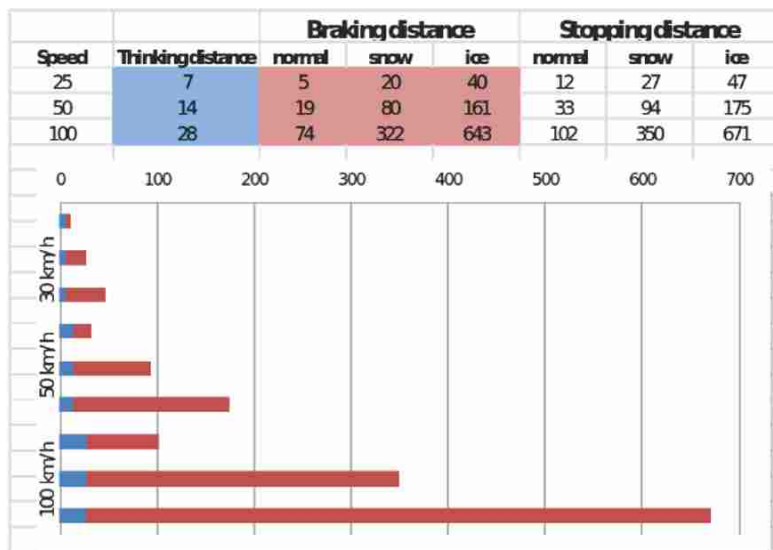
Αν το οδόστρωμα είναι ολισθηρό (υγρασία, χώμα, χαλίκι, χιόνι ή πάγος) η τριβή των ελαστικών σας μειώνεται. Αυτό σημαίνει ότι οι αποστάσεις πέδησης είναι μεγαλύτερες και ο κίνδυνος ανεπιθύμητης και ανεξέλεγκτης συμπεριφοράς του οχήματος αυξάνεται.

Τι πρέπει να κάνετε

Αν διαπιστώσετε ότι ο δρόμος είναι ολισθηρός, μειώστε ταχύτητα, αυξήστε την απόσταση από το μπροστινό σας όχημα και αποφύγετε τους απότομους ελιγμούς! Τα καλά ελαστικά θα σας βοηθήσουν να εξασφαλίσετε τη μέγιστη δυνατή τριβή.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3 ΟΔΗΓΗΣΗ ΣΕ ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

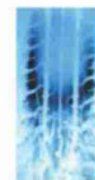
Πώς να οδηγείτε σε κακές καιρικές συνθήκες



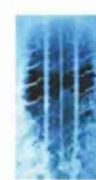
Standstill



80km



100 km



115 km

Αν υπάρχει πολύ νερό στον δρόμο, σχηματίζεται ένα στρώμα νερού ανάμεσα στους τροχούς και το οδόστρωμα. Υδρολίσθηση προκαλείται όταν τα ελαστικά συναντήσουν περισσότερο νερό από όσο μπορούν να απομακρύνουν από την πορεία τους. Έχετε μεγαλύτερες πιθανότητες υδρολίσθησης όταν οδηγείτε με μεγαλύτερη ταχύτητα και όταν τα ελαστικά σας έχουν μικρό βάθος πέλματος.

Τι πρέπει να κάνετε; Μειώστε ταχύτητα. Αν η ταχύτητα είναι χαμηλή και έχετε ABS μπορείτε να φρενάρετε σε περιπτώσεις υδρολίσθησης! Να έχετε και τα δύο χέρια στο τιμόνι. Προσπαθήστε να «διαβάσετε» το οδόστρωμα. Προσέξτε για τυχόν λακκούβες ή αυλάκια με νερό της βροχής.

Αν υπάρχει πολύ νερό στον δρόμο, σχηματίζεται ένα στρώμα νερού ανάμεσα στους τροχούς και το οδόστρωμα. Υδρολίσθηση προκαλείται όταν τα ελαστικά συναντήσουν περισσότερο νερό από όσο μπορούν να απομακρύνουν από την πορεία τους. Έχετε μεγαλύτερες πιθανότητες υδρολίσθησης όταν οδηγείτε με μεγαλύτερη ταχύτητα και όταν τα ελαστικά σας έχουν μικρό βάθος πέλματος.

Τι πρέπει να κάνετε

Μειώστε ταχύτητα. Αν η ταχύτητα είναι χαμηλή και έχετε ABS μπορείτε να φρενάρετε σε περιπτώσεις υδρολίσθησης! Να έχετε και τα δύο χέρια στο τιμόνι. Προσπαθήστε να «διαβάσετε» το οδόστρωμα. Προσέξτε για τυχόν λακκούβες ή αυλάκια με νερό της βροχής

Αν πρέπει να οδηγήσετε ενώ πνέουν ισχυροί άνεμοι, αποφύγετε να πλησιάζετε άλλα οχήματα, κυρίως τρέιλερ. Μειώστε ταχύτητα ώστε να έχετε περισσότερο χρόνο για τυχόν διορθώσεις ο άνεμος είναι απρόβλεπτος.

Να αναμένετε ξαφνικές ριπές ανά πάσα στιγμή, αλλά κυρίως σε ανοιχτά τμήματα του δρόμου, όταν διασχίζετε γέφυρες ή στα κενά μεταξύ θάμνων ή όταν προσπερνάτε ογκώδη οχήματα.

Οδηγείτε προσεκτικά και με τα δύο χέρια στο τιμόνι

Σε κανονικό (στεγνό) οδόστρωμα η απόσταση ακινητοποίησης με 50 χλμ./ώρα είναι περίπου 33 m.

■ Με την ίδια ταχύτητα, πόση απόσταση θα διένυε το αυτοκίνητο για να ακινητοποιηθεί στο χιόνι;

■ Με την ίδια ταχύτητα, πόση απόσταση θα διένυε το αυτοκίνητο για να ακινητοποιηθεί στον πάγο;

94m
175m



Όλοι έχουμε βρεθεί σε καταστάσεις στις οποίες η άμεση ακινητοποίηση του αυτοκινήτου είναι απολύτως απαραίτητη για να αποφευχθεί κάποια σύγκρουση. Σε τέτοιου είδους περιπτώσεις απαιτείται φρενάρισμα έκτακτης ανάγκης. Πώς γίνεται;

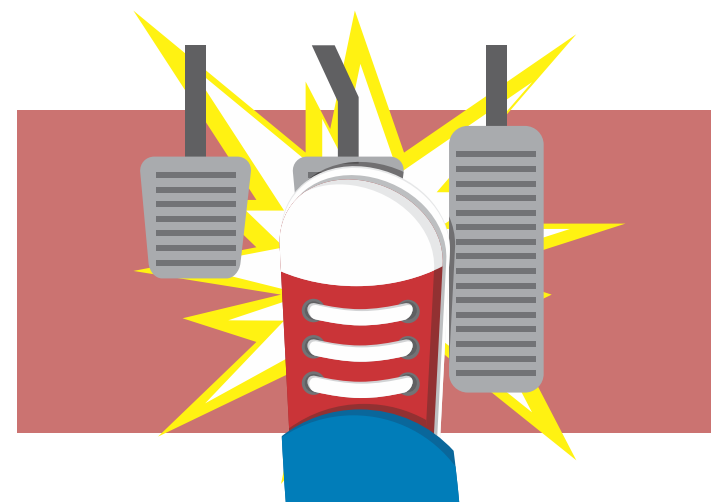
Κρατήστε σταθερά το τιμόνι και με τα δύο χέρια.

Πατήστε το φρένο όσο πιο δυνατά μπορείτε. Τη στιγμή που θα αρχίσει να λειτουργεί το ABS θα αισθανθείτε δονήσεις στο πεντάλ φρένου και θα ακούσετε δυσάρεστους κροταλιστούς ήχους.

Μην φοβηθείτε και μην ελαττώσετε την πίεση πέδησης. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, πατήστε το φρένο και τον συμπλέκτη ταυτόχρονα.

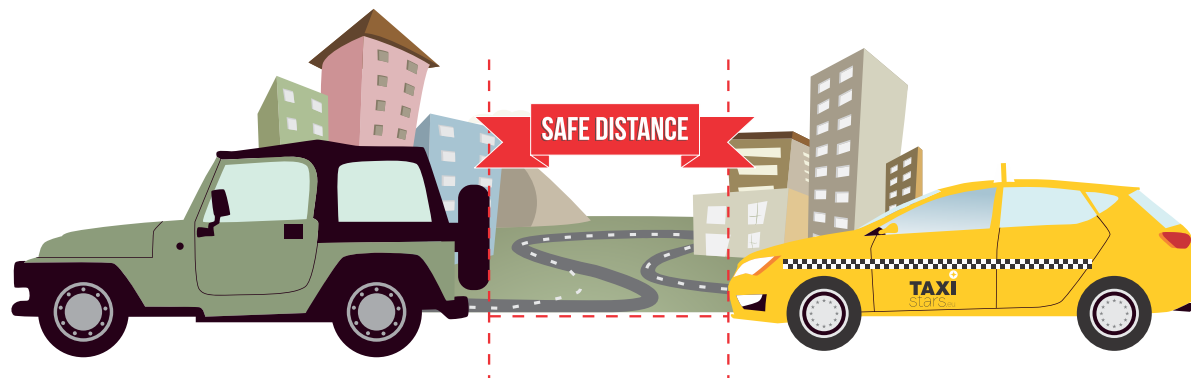
Περιστρέψτε το τιμόνι όσο το δυνατόν πιο μαλακά. Αν έχετε κάποια ένδειξη ότι το ABS ή το ESC δεν λειτουργεί, πηγαίnete αμέσως στο συνεργείο.

Φρενάρισμα



ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3 ΟΔΗΓΗΣΗ ΣΕ ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Φρενάρισμα έκτακτης ανάγκης



Η απόσταση πέδησης και η ταχύτητα έχουν τετραγωνική συσχέτιση. Αυτό σημαίνει ότι ο διπλασιασμός της ταχύτητας τετραπλασιάζει την απόσταση πέδησης, ο τριπλασιασμός της ταχύτητας εννεαπλασιάζει την απόσταση πέδησης κ.λπ.



Ο μέσος οδηγός χρειάζεται 0,5-1 δευτερόλεπτο για να αντιδράσει σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Ένας αφηρημένος οδηγός μπορεί να χρειαστεί ως και 3 δευτερόλεπτα

Σε ορισμένες περιπτώσεις, αν ο οδηγός δεν αντιληφθεί την κατάσταση αρκετά έγκαιρα, δεν υπάρχει καθόλου χρόνος για οποιαδήποτε αντίδραση.

Η έγκαιρη αντίδραση είναι ζωτικής σημασίας για την αποφυγή σύγκρουσης ή για αντιμετώπιση της κατάστασης με τρόπο που μπορεί να ελαχιστοποιήσει τις ζημιές.

Αν αντιληφθείτε ότι η σύγκρουση είναι αναπόφευκτη, μπορείτε και πάλι να περιορίσετε τη ζημιά με τους εξής τρόπους:

- μειώστε ταχύτητα: όσο χαμηλότερη είναι η ταχύτητα σε περίπτωση ατυχήματος, τόσο λιγότεροι τραυματισμοί και ζημιές θα προκληθούν,
- προσπαθήστε να χτυπήσετε οποιοδήποτε εμπόδιο μετωπικά. Οι συσκευές παθητικής ασφάλειας (ζώνη ασφαλείας, αερόσακος κ.λπ.) λειτουργούν πιο αποτελεσματικά σε μετωπικές συγκρούσεις, ενώ το ανθρώπινο σώμα, ιδιαίτερα η αυχενική μοίρα της σπονδυλικής στήλης, μπορεί να αντισταθεί σε μεγαλύτερη κάμψη όταν λυγίζει προς τα εμπρός.



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

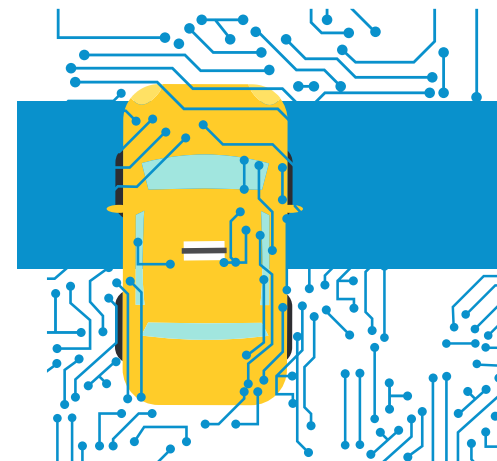
**Πότε ήταν η τελευταία φορά που χρειάστηκε να φρενάρετε έκτακτα;
Για ποιο λόγο χρειάστηκε να φρενάρετε έτσι;
Τι μάθατε από αυτό το συμβάν;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3 ΟΔΗΓΗΣΗ ΣΕ ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Ηλεκτρονικά συστήματα υποβοήθησης

Ακόμη και αν το αυτοκίνητό σας είναι εξοπλισμένο με τα πιο προηγμένα ηλεκτρονικά συστήματα υποβοήθησης, πρέπει να αποφεύγετε τις ακραίες καταστάσεις.

Κανένα σύστημα δεν μπορεί να παρακάμψει τους νόμους της φυσικής στην οδήγηση. Τα ηλεκτρονικά συστήματα δεν πρέπει να αποτελούν δικαιολογία για ριψοκίνδυνες συμπεριφορές ή έλλειψη εγρήγορσης εκ μέρους σας.



Σκοπός των ηλεκτρονικών συστημάτων υποβοήθησης είναι να βοηθούν τον οδηγό να διατηρεί τον έλεγχο του οχήματος.

Να θυμάστε, ωστόσο, ότι ο βασικός παράγοντας όσον αφορά την ασφάλεια είναι πάντα η συμπεριφορά του οδηγού. Σκεφτείτε το. Αν τα ηλεκτρονικά συστήματα ήταν τέλεια, δεν θα συνέβαιναν ατυχήματα!



Πώς ξέρετε ποια ηλεκτρονικά συστήματα υποβοήθησης διαθέτει το δικό σας αυτοκίνητο;

Κοιτάξτε τις ενδείξεις ελέγχου στο ταμπλό αφού ανοίξετε τον γενικό διακόπτη. Δεν γνωρίζετε ακριβώς τι σημαίνουν οι ενδείξεις ελέγχου;

Ανατρέξτε στο εγχειρίδιο χρήσης του αυτοκινήτου σας. Πώς λειτουργούν αυτά τα συστήματα και πόσο μπορείτε να βασίζεστε επάνω τους;



Ο ρόλος του ESC, που συναντάται και ως ESP, είναι να παρεμβαίνει εγκαίρως όταν υπάρχει ενδεχόμενο ανεπαρκούς ή υπερβολικής στροφής του τιμονιού, είτε ο οδηγός έχει αντιληφθεί τον κίνδυνο είτε όχι, και ανεξάρτητα από το εάν ο οδηγός μπορεί να ελέγξει την κατάσταση ή όχι.

Ενεργοποιεί αυτόματα μέτρα αντιμετώπισης. Το ESC είναι σε ετοιμότητα για δράση ανά πάσα στιγμή (κατά το φρενάρισμα, την επιτάχυνση κ.λπ.) και ελέγχει όλα τα άλλα ηλεκτρονικά συστήματα ασφαλείας.



Ο ρόλος του ABS είναι να βοηθά τους τροχούς να διατηρούν την πρόσφυση στο οδόστρωμα κατά το φρενάρισμα, εμποδίζοντας το μπλοκάρισμα των τροχών και την ανεξέλεγκτη ολίσθηση.

Το ABS παρέχει συνήθως βελτιωμένο έλεγχο του οχήματος και μειώνει τις αποστάσεις ακινητοποίησης σε κανονικές οδικές συνθήκες.

Όταν το σύστημα ABS είναι σε λειτουργία θα αισθάνεστε το πεντάλ φρένου να πάλλεται.



Το ESC, αν χρειαστεί, υπερισχύει του ABS και του ελέγχου πρόσφυσης. Η ευστάθεια του αυτοκινήτου είναι σημαντικότερη από την απόσταση πέδησης, επομένως το ESC μπορεί να κλειδώσει τα φρένα σε μεμονωμένους τροχούς για να κρατήσει το αυτοκίνητο σταθερό.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Το ταξί σας διαθέτει ηλεκτρονικά συστήματα υποβοήθησης;
Είναι αξιόπιστα σε οποιαδήποτε περίπτωση έκτακτης ανάγκης;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Πώς να αντιμετωπίζετε τα επείγοντα ιατρικά περιστατικά



SECTION 4.1 MEDICAL EMERGENCIES MANAGEMENT

How to deal with medical emergencies



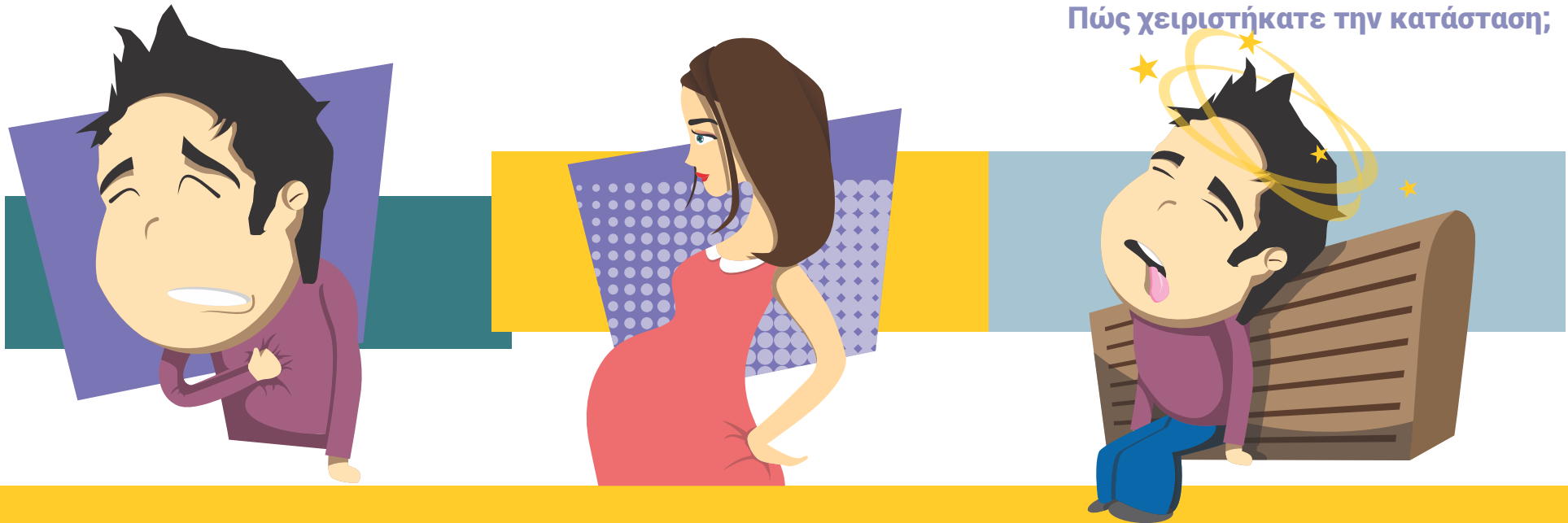
Πονοκέφαλος που διαρκεί περισσότερο από μία εβδομάδα ή τυχόν σύντομος οξύς πονοκέφαλος που προκαλεί ναυτία μπορεί να είναι ένδειξη εγκεφαλικού ή όγκου στον εγκέφαλο.

Αν παρουσιαστεί ξαφνικά διπλωπία, ίσως αποτελεί ένδειξη προβλήματος με τον θυρεοειδή, διαβήτη, εγκεφαλικού, όγκου στον εγκέφαλο ή άλλης σοβαρής ιατρικής πάθησης.

Η ξαφνική σύγχυση στη σκέψη, η σύγχυση σχετικά με τον χρόνο ή τον χώρο (αποπροσανατολισμός), τα ξαφνικά προβλήματα συγκέντρωσης ή μνήμης μπορεί να αποτελούν ενδείξεις πολλών προβλημάτων, συμπεριλαμβανομένης λοίμωξης, αναιμίας ή χαμηλών επιπέδων σακχάρου στο αίμα.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Έχετε αντιμετωπίσει ποτέ επείγον ιατρικό περιστατικό εν ώρα εργασίας;
Ποιος ήταν ο ασθενής;
Πώς χειριστήκατε την κατάσταση;



Αν ο πόνος στο στήθος συνοδεύεται από συμπτώματα όπως βάρος ή σφίξιμο στο στήθος, δυσπεψία, πόνο που αντανakλάται στην πλάτη, το μπράτσο, το σαγόνι ή τον λαιμό, υπερβολική αδυναμία και ακανόνιστους καρδιακούς παλμούς, ίσως παθαίνετε καρδιακή προσβολή.

Γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης: βοηθήστε τη γυναίκα να καθίσει όσο το δυνατόν πιο άνετα και δέστε τη ζώνη ασφαλείας της. Αποφύγετε τους κραδασμούς κατά την οδήγηση και ακολουθήστε τη συντομότερη διαδρομή προς το νοσοκομείο.

Επιβάτης που χάνει τις αισθήσεις του: σταματήστε το αυτοκίνητο αμέσως. Καλέστε βοήθεια. Παρέχετε τις πρώτες βοήθειες

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

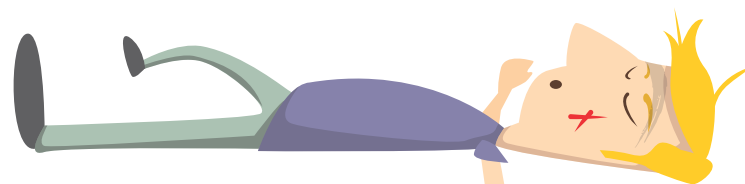
Τι πρέπει να κάνετε αν γίνετε μάρτυρας κάποιου ατυχήματος



Τι πρέπει να κάνετε αν γίνετε μάρτυρας κάποιου ατυχήματος;



www.youtube.com/watch?v=loNHrCEsBB8



ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Τι πρέπει να κάνετε αν σας συμβεί κάποιο ατύχημα



Τι πρέπει να κάνετε αν σας συμβεί κάποιο ατύχημα;

Διατηρήστε την ψυχραιμία σας και μην πανικοβληθείτε. Ελέγξτε αν έχει τραυματιστεί κάποιος (εσείς, οι πελάτες σας ή οι άνθρωποι στο άλλο αυτοκίνητο).

Καλέστε την τροχαία ή το 112 και αναφέρετε το συμβάν.

Χρησιμοποιήστε τον ασύρματό σας για να αναφέρετε το ατύχημα στον εργοδότη σας (αν έχετε εξαρτημένη σχέση εργασίας).

Προσπαθήστε να ασφαλίσετε τον τόπο του ατυχήματος.

Ανάψτε τα φώτα έκτακτης ανάγκης και τοποθετήστε το τρίγωνο έκτακτης ανάγκης σε απόσταση από το σημείο του ατυχήματος για να προειδοποιήσετε τους άλλους οδηγούς.

Συμβουλευτείτε τις τοπικές αρχές σχετικά με το πόσο μακριά από το ατύχημα πρέπει να τοποθετηθεί το τρίγωνο, καθώς η απόσταση εξαρτάται από την κατάσταση και την τοποθεσία (π.χ. πόλη, αγροτική περιοχή κ.λπ.)

Φωτογραφίστε το σημείο με τη φωτογραφική μηχανή του κινητού σας τηλεφώνου πριν μετακινηθούν τα εμπλεκόμενα αυτοκίνητα.

Όταν φτάσει η αστυνομία, συνεργαστείτε και ακολουθήστε τις οδηγίες της. Φροντίστε να πάρετε αντίγραφο της αναφοράς της αστυνομίας σχετικά με το ατύχημα. Η ασφαλιστική σας εταιρεία θα το χρειαστεί.

- Μην αποδεχτείτε ή αναλάβετε την ευθύνη οικειοθελώς, ούτε να υπογράψετε δηλώσεις σχετικά με την υπαιτιότητα.
- Μην καταβάλετε ή υποσχεθείτε να καταβάλετε αποζημίωση στο σημείο της σύγκρουσης.
- Μην δεχτείτε να ξεχάσετε τη σύγκρουση.
- Μην δεχτείτε χρήματα ούτε να συζητήσετε οποιονδήποτε διακανονισμό.



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Σας έχει συμβεί ποτέ ατύχημα;
Ακολουθήσατε αυτή τη βήμα προς βήμα προσέγγιση;
Αν ναι, ποια ήταν η κατάληξη;
Αν όχι, ποια ήταν η κατάληξη;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Πώς να αντιμετωπίσετε τις συνέπειες ενός ατυχήματος



Πώς πρέπει να αντιμετωπίσετε τις συνέπειες ενός ατυχήματος;

Ακόμη και αν αισθάνεστε εντάξει μετά από ένα ατύχημα, συνιστάται να υποβληθείτε σε πλήρη ιατρικό έλεγχο ώστε να αποφύγετε τυχόν εσωτερικά τραύματα ή μη εμφανή προβλήματα.

Για κάποιες ώρες ή ημέρες μετά από ένα ατύχημα, ίσως αισθάνεστε ακόμη αναστάτωση, σύγχυση ή φόβο, ιδιαίτερα αν υπήρξαν σοβαροί τραυματισμοί ή αν η σύγκρουση μπορούσε να έχει αποφευχθεί.





Τέτοια συναισθήματα είναι φυσιολογικά και το πιθανότερο είναι ότι θα εξαφανιστούν όταν περάσει χρόνος, επισκευαστεί το αυτοκίνητο και διευθετηθούν όλες οι νομικές λεπτομέρειες. Αν τα συναισθήματα αυτά γίνουν πιο έντονα ή διαρκέσουν πολύ και σας εμποδίζουν να έχετε μια φυσιολογική ζωή, είναι πιθανό να αντιμετωπίσετε διαταραχή μετατραυματικού στρες (PTSD).



Πώς να αναγνωρίσετε την PTSD: Δεν υποφέρουν από PTSD όλοι όσοι βιώνουν στρες μετά από κάποιο τραύμα. Υπάρχουν όμως κάποια συμπτώματα τα οποία πρέπει να προσέξετε:

- αποφυγή συναισθημάτων ή οποιουδήποτε στοιχείου θυμίζει το ατύχημα
- συνεχές αίσθημα ανησυχίας, γκρίνιας ή θυμού
- αποφυγή ιατρικών εξετάσεων ή διαδικασιών
- συνεχής αναβίωση του συμβάντος στο μυαλό σας
- εφιάλτες ή δυσκολίες στον ύπνο



Αν παρατηρήσετε οποιαδήποτε από αυτά τα συμπτώματα μετά από τροχαίο ατύχημα, μην τα αγνοήσετε. Αναζητήστε ιατρική βοήθεια ή ψυχολογική υποστήριξη από ειδικό.

SELF-REFLECTION QUESTIONS

Σας έχει συμβεί ποτέ να πάθετε ή να είστε μάρτυρας σε κάποιο ατύχημα; Τι είδους σκέψεις και συναισθήματα είχατε μετά από αυτό; Πώς τα διαχειριστήκατε;

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.1 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΟΔΗΓΟΙ ΤΑΞΙ

Ποιοι είναι οι τέσσερις βασικοί τύποι κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί ταξί;

Οι τέσσερις βασικοί τύποι κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί ταξί είναι οι εξής:

- Φυσικός κίνδυνος
- Κίνδυνοι που σχετίζονται με την δουλειά στον δρόμο
- Βία
- Κίνδυνος λόγω της ατομικής συμπεριφοράς του οδηγού ταξί

Για την ασφάλειά σας, πρέπει να μπορείτε να τους αντιμετωπίσετε όλους, συνδυάζοντας διαφορετικές επιλογές ελέγχου.



Προβλήματα υγείας ή τραυματισμοί μπορούν να προκληθούν από την οδήγηση στην ίδια στάση για πολλές ώρες, την έκθεση σε κραδασμούς ή την άρση βαριών αντικειμένων. Μάθετε πώς μπορείτε να περιορίσετε τις επιπτώσεις του φυσικού κινδύνου

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.1 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΟΔΗΓΟΙ ΤΑΞΙ

Ποιοι είναι οι τέσσερις βασικοί τύποι κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί ταξί;



Όσο περισσότερο είστε στον δρόμο τόσο περισσότερες είναι οι πιθανότητες να εμπλακείτε σε συγκρούσεις ή ατυχήματα. Μπορείτε να αποφύγετε σημαντικό αριθμό ατυχημάτων αλλάζοντας την οδική συμπεριφορά σας

Ανεξάρτητα από το εάν πρόκειται για επιθετικότητα, εκφοβισμό, ή επιθέσεις, υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους μπορεί να αποτελέσετε εύκολο στόχο. Ωστόσο, υπάρχουν τεχνικές για να αποφύγετε να πέσετε θύμα, και τρόποι να χειριστείτε καλύτερα την κατάσταση αν αντιμετωπίσετε βία



Το κάπνισμα, η υπερκατανάλωση διεγερτικών, η μη χρήση ζώνης ασφαλείας και παρόμοιες επικίνδυνες συμπεριφορές βάζουν την υγεία σας σε κίνδυνο. Η αλλαγή των κακών συνηθειών μπορεί να μειώσει σημαντικά αυτόν τον κίνδυνο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

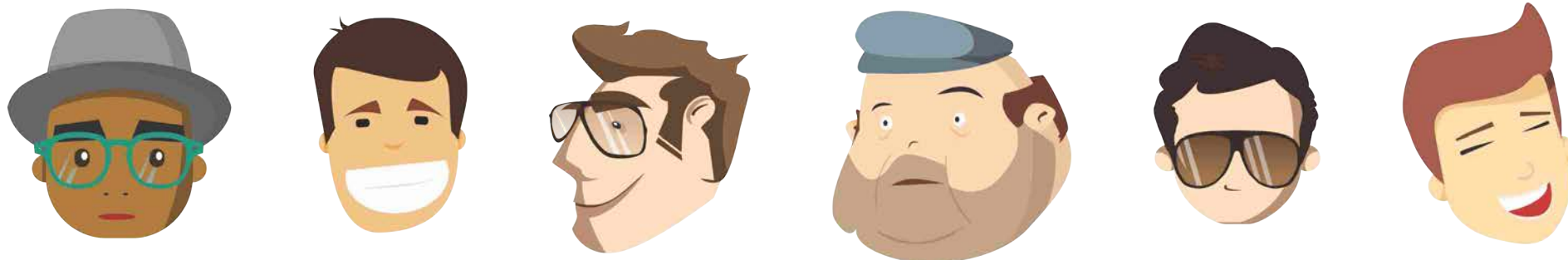
ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ποιο είναι το προσωπικό σας σχέδιο δράσης για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων στους οποίους εκτίθεστε;

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.1 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΟΔΗΓΟΙ ΤΑΞΙ

Κατανόηση της δυναμικής της βίας

Ποιος από τους παρακάτω ανθρώπους είναι πιθανότερο να σας επιτεθεί;



Βασικά, θα μπορούσε να είναι οποιοσδήποτε από αυτούς. Διαβάστε τη συνέχεια για να κατανοήσετε τη δυναμική της βίας και να μάθετε πώς θα αποφύγετε να πέσετε θύμα!



Εργάζεστε μόνοι
Εργάζεστε σε πολύωρες βάρδιες και συχνά είστε πολύ κουρασμένοι
Συχνά εργάζεστε νύχτα, σε απομονωμένες περιοχές και ανεπαρκώς φωτισμένες τοποθεσίες
Έχετε πάντα επάνω σας ένα ποσό μετρητών
Συναλλάσσετε κατά κύριο λόγο με ξένους
Συχνά χρειάζεται να εξυπηρετείτε προβληματικούς πελάτες (αλκοολικούς, ναρκομανείς κ.λπ.)



Έρευνες σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποκαλύπτουν ένα μοτίβο στα περιστατικά βίας και τις ληστείες:

- το 94% των επιθέσεων λαμβάνει χώρα όταν ο οδηγός βρίσκεται μέσα στο ταξί
- το 82% των επιθέσεων λαμβάνει χώρα τη νύχτα, από τα μεσάνυχτα ως τις 4 π.μ.
- το 74% των θανάτων οφείλεται σε τραύματα στο κεφάλι και τον λαιμό
- σε ποσοστό 47% οι δράστες ενεργούν μόνοι τους

Η κατανόηση 5 απλών, αλλά σημαντικών, αρχών που αφορούν την ανθρώπινη φύση μπορεί να σας βοηθήσει να αποφύγετε ή να χειριστείτε καλύτερα κάποια δύσκολη κατάσταση.

- Έχετε υπόψη ότι κανένας άνθρωπος δεν είναι ίδιος με κάποιον άλλο. Κάθε άτομο έχει διαφορετικές αξίες, πεποιθήσεις, κίνητρα και όρια
- Να θυμάστε ότι ακόμη και οι καλοί άνθρωποι έχουν τις κακές τους ημέρες
- Δεν πρέπει ποτέ, μα ποτέ, να υποτιμάτε τον πελάτη σας και το τι μπορεί να είναι ικανός να σας κάνει
- Να προσέχετε κάθε φορά που έχετε πελάτη στο ταξί σας, ανεξάρτητα από το ντύσιμό του ή την εμφάνισή του
- Πρέπει να εξοικειωθείτε με τη γλώσσα του σώματος και να χρησιμοποιείτε την ενεργητική ακρόαση ώστε να εντοπίζετε οποιαδήποτε αντίφαση ανάμεσα στα λόγια και τη γλώσσα του σώματος



Μπορείτε τώρα να δείτε πώς
να αποφεύγετε τον κίνδυνο
να αντιμετωπίζετε απειλές και επιθέσεις
να χειριστείτε κάποια μετατραυματική

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Έχετε δεχτεί ποτέ επίθεση στο ταξί σας;
Πώς ήταν η εξωτερική εμφάνιση του δράστη;
Πώς ήταν η συμπεριφορά του;
Τι κάνατε;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Πώς να αξιολογείτε τους επιβάτες



Το να μάθετε να «διαβάζετε» τους πελάτες σας μπορεί να σας σώσει τη ζωή!

If you are hailed, stop your taxi a short distance past the passenger to assess the situation.

If he/she behaves strange when walking towards the taxi, or you feel unsafe, you have the time to drive off before they enter.



Φροντίστε πάντοτε να υποδέχεστε ευγενικά τους επιβάτες στην αρχή και να έχετε οπτική επαφή κατά τη διάρκεια της διαδρομής. Αν είστε φιλικοί και δείχνετε ενδιαφέρον θα είναι πιο δύσκολο για εκείνους να σας συμπεριφερθούν με ασέβεια.

Επιπλέον, με αυτόν τον τρόπο στέλνετε ένα έμμεσο μήνυμα: «Σε βλέπω, μπορώ να σε αναγνωρίσω».



Έχετε πάντα τον νου σας σε επιβάτες που ρίχνουν νευρικές ματιές γύρω τους, σε όσους βάζουν ξαφνικά τα χέρια τους στις τσέπες/τσάντες τους, σε όσους φορούν καπέλα και σκούφους που κρύβουν το πρόσωπό τους ή όσους έχουν θυμωμένο ή επιθετικό βλέμμα.

Προσέξτε όμως: κανένα από αυτά τα σημάδια δεν αποτελεί 100% ακριβή ένδειξη εγκληματικής πρόθεσης. Πρόκειται απλώς για στοιχεία που αυξάνουν τις πιθανότητες ύπαρξης εγκληματικής δραστηριότητας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

How to assess passengers



Άλλα σημάδια της γλώσσας του σώματος που πρέπει να προσέχετε

- Οι σφιγμένες γροθιές αποτελούν ένδειξη θυμού
- Τα κρυμμένα χέρια δείχνουν ότι το άτομο έχει κάτι να κρύψει
- Το προτεταμένο σαγόνι δείχνει θυμό και ετοιμότητα για μάχη
- Οι γρήγορες, φευγαλέες ματιές φανερώνουν επιθυμία να κοιτάξουμε κάτι (π.χ. να εξετάσουμε τον χώρο) χωρίς να μας αντιληφθούν.

Προσέξτε όμως! Αυτού του είδους τα σημάδια της γλώσσας του σώματος συνήθως σχετίζονται με συναισθήματα, αλλά κανένα από αυτά δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βγάλουμε συμπεράσματα για κάποιο άτομο. Μόνο αν κάποιος παρουσιάσει πολλά από αυτά τα σημάδια της γλώσσας του σώματος υπάρχει λόγος ανησυχίας.



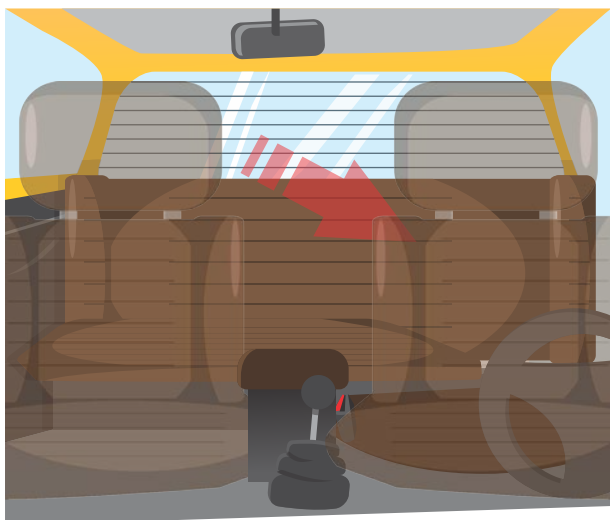
ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Με βάση την εμπειρία σας,
ποια είναι τα στοιχεία
που έχετε παρατηρήσει
σε επιβάτες τα οποία σας
προκαλούν μεγαλύτερη ανησυχία;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Τεχνικές πρόληψης για την προσωπική σας ασφάλεια

Τι άλλο μπορείτε να κάνετε για να αποφύγετε να πέσετε θύμα;



Οι περισσότερες επιθέσεις εναντίον οδηγών ταξί γίνονται από άτομα που κάθονται πίσω από τον οδηγό. Αυτή είναι η κύρια ζώνη κινδύνου σας.

Χρησιμοποιήστε μια δικαιολογία για να ζητήσετε από τον επιβάτη να μετακινηθεί στη δεξιά πλευρά του καθίσματος, π.χ. εταιρική πολιτική, ισορροπία του αυτοκινήτου ή οτιδήποτε μπορείτε να σκεφτείτε.

Μην φοράτε χοντρές αλυσίδες, σταυρούς ή μενταγιόν.

Αν θέλετε οπωσδήποτε να φοράτε αλυσίδα στον λαιμό, φροντίστε να είναι πολύ λεπτή ώστε να σπάσει πριν σας στραγγαλίσει.

Αποφεύγετε να φοράτε κοσμήματα που δείχνουν ακριβά ή ρολόι, ίσως γίνετε στόχος ληστών.

Να έχετε επάνω σας όσο το δυνατόν λιγότερα χρήματα, π.χ. ρέστα για χαρτονόμισμα των 50 ευρώ. Αν ο επιβάτης σας δώσει χαρτονόμισμα μεγάλης αξίας, προσφερθείτε να τον πάτε σε κάποιο κοντινό κατάστημα για να το χαλάσει. Μην του δείξετε ότι έχετε χρήματα για να του δώσετε ρέστα. Μην λέτε ποτέ σε επιβάτες ότι είχατε μια καλή μέρα και βγάλατε πολλά χρήματα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Τεχνικές πρόληψης για την προσωπική σας ασφάλεια



Οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο. Ενθαρρύνοντας τη χρήση τους, μειώνετε το ποσό που έχετε μαζί σας σε μετρητά και ελαχιστοποιείτε τις απώλειες σε περίπτωση ληστείας.

Να επιμένετε πάντοτε οι πελάτες σας να σας δίνουν συγκεκριμένο προορισμό στον οποίο πηγαίνουν, πριν ξεκινήσετε. Οι αόριστες απαντήσεις ή οι ξαφνικές αλλαγές πορείας με οδηγία του πελάτη θα πρέπει να αποτελούν προειδοποιητικά σήματα κινδύνου για εσάς.

Προσπαθήστε να αποφεύγετε στενά σοκάκια και αδιέξοδα, ιδίως τη νύχτα. Ο πελάτης ίσως θέλει να σας πάει σε κάποιο απόμερο σημείο και να σας ληστέψει με ευκολία. Αν δεν μπορείτε να το αποφύγετε, τότε μπειτε στο σοκάκι με την όπισθεν, κρατήστε τη μηχανή αναμμένη και χρησιμοποιήστε το αντίστοιχο κουμπί για να ανοίξει το πορτ μπαγκάζ αν χρειαστεί. Μην βγείτε από το ταξί. Αν τα πράγματα εξελιχθούν άσχημα, απλώς πατήστε το γκάζι και φύγετε.



Σε περίπτωση ληστείας, είναι καλή ιδέα να έχετε στην τσέπη σας ένα εφεδρικό κλειδί. Ο ληστής πιθανότατα θα πετάξει τα κλειδιά του αυτοκινήτου σας και θα καταστρέψει τον ασύρματό σας για να μην μπορείτε να μετακινηθείτε ή να καλέσετε βοήθεια. Αν έχετε εφεδρικό κλειδί μπορείτε τουλάχιστον να φύγετε με το αυτοκίνητο για να βρείτε βοήθεια.



Φροντίστε να γνωρίζετε ανά πάσα στιγμή τις ισχύουσες διαδικασίες σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης (π.χ. σήματα κλήσης σε περίπτωση προβλήματος), καθώς και πώς να χρησιμοποιείτε τυχόν συστήματα τεχνικής βοήθειας και υποστήριξης που έχετε.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Πόσες από αυτές τις τεχνικές γνωρίζετε;
Πόσες έχετε χρησιμοποιήσει
για να αποφύγετε προβλήματα;**⁸⁷

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Πώς να αποφύγετε τον κίνδυνο με φυσικά μέτρα προστασίας

Μάθετε πώς η λήψη φυσικών μέτρων προστασίας μπορεί να βελτιώσει την ασφάλειά σας στο ταξί.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5



Ο καλός φωτισμός στο εσωτερικό του ταξί σας βοηθά να παρακολουθείτε τη συμπεριφορά των επιβατών.



Το σκεπτικό είναι να μην αιφνιδιαστείτε. Πρέπει να κρατάτε τη δική σας πόρτα κλειδωμένη ιδίως τη νύχτα ή σε απομονωμένες περιοχές (όταν οδηγείτε και όταν περιμένετε τον επόμενο πελάτη) ώστε να μην μπορεί κανείς να ανοίξει την πόρτα σας και να σας επιτεθεί. Πρέπει επίσης να έχετε και τις άλλες πόρτες κλειδωμένες ώστε να εμποδίζετε την είσοδο ανεπιθύμητων.



Φροντίστε το παράθυρό σας να είναι ανοιχτό ακριβώς τόσο όσο χρειάζεται ώστε να μπορείτε να παίρνετε καθαρό αέρα ή να μιλάτε σε άλλους. Σκοπός είναι να αποφύγετε κάποιον που ίσως προσπαθήσει να πιάσει τα μαλλιά ή κάποιο μέρος του σώματός σας ή να χτυπήσει το κεφάλι σας στο τζάμι μέσα από το παράθυρο.

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Ποιον συνδυασμό φυσικών μέτρων προστασίας εφαρμόζετε στο ταξί σας;

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Πώς η τεχνολογία μπορεί να βελτιώσει την ασφάλειά σας

Καθώς οι συσκευές γίνονται κάθε μέρα πιο μικρές και πιο οικονομικές, αξίζει να ρίχνετε μια ματιά σε όσα έχει να προσφέρει η τεχνολογία για την ασφάλειά σας.



Οι κάμερες ασφαλείας, που συνήθως τοποθετούνται επάνω από τον εσωτερικό καθρέφτη, προσφέρουν ευρυγώνια άποψη του εσωτερικού του ταξί και μπορούν να καταγράφουν τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται μέσα στο αυτοκίνητο. Οι κάμερες μπορούν να λειτουργήσουν αποτρεπτικά ως προς τη βίαιη συμπεριφορά και να βοηθήσουν στην αναγνώριση των επιβατών σε περίπτωση που πράγματι υπάρξει επίθεση. Ωστόσο, θα πρέπει να συμβουλευτείτε τις τοπικές αρχές για να μάθετε εάν είναι νόμιμο να τοποθετήσετε κάμερα ασφαλείας στο ταξί σας.

Τα συστήματα αυτά ενεργοποιούνται σε περίπτωση ληστείας ή οποιουδήποτε άλλου αδικήματος. Ένα κουμπί έκτακτης ανάγκης ενεργοποιεί έναν σιωπηλό συναγερμό με βάση δεδομένα GPS.

Φώτα ασφαλείας που αναβοσβήνουν μπορούν να τοποθετηθούν στο πίσω μέρος του αυτοκινήτου, χωρίς να μπορεί να τα δει ο επιβάτης. Ο οδηγός μπορεί να ενεργοποιήσει τα φώτα έκτακτης ανάγκης όταν απειλείται για να προειδοποιήσει άλλους οδηγούς ή πεζούς ότι αντιμετωπίζει πρόβλημα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2 ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Πώς η τεχνολογία μπορεί να βελτιώσει την ασφάλειά σας

Υπάρχουν διάφορα συστήματα τέτοιου είδους, που είτε συνδέονται με τη ραδιοεπικοινωνία ή εκπέμπουν σήμα προς κάποια κεντρική τοποθεσία (εταιρεία ταξί ή αστυνομικό τμήμα). Μπορείτε να ενεργοποιήσετε εύκολα αυτά τα συστήματα, πιέζοντας έναν διακόπτη που βρίσκεται κοντά στο πόδι σας ή επάνω στο τιμόνι.



Πολλές νέες εφαρμογές έχουν σχεδιαστεί τόσο για τους οδηγούς ταξί όσο και για τους επιβάτες. Όσον αφορά τους οδηγούς, στις εφαρμογές έχουν ενσωματωθεί πολλά συστήματα υποβοήθησης που είναι απαραίτητα για την ασφάλεια. Διαθέτουν ενσωματωμένο GPS για τον εντοπισμό της θέσης του ταξί, καθώς και κουμπί SOS που ειδοποιεί άλλους οδηγούς ότι ο συνάδελφός τους αντιμετωπίζει πρόβλημα. Κάποιες εφαρμογές προσφέρουν επίσης λύσεις πληρωμής χωρίς κάρτα, απευθείας από το smartphone του επιβάτη προς το smartphone του οδηγού (λύσεις χωρίς χρήση μετρητών). Τέλος, κάποιες εφαρμογές σας δίνουν επίσης τη δυνατότητα να ελέγχετε την αξιολόγηση των επιβατών από άλλους οδηγούς ώστε να αγνοείτε κλήσεις από άτομα που δημιουργούν προβλήματα.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Χρησιμοποιείτε τεχνολογικά βοηθήματα για την ασφάλειά σας;
Γνωρίζετε εφαρμογές που αφορούν τα ταξί και είναι διαθέσιμες στην περιοχή σας;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.3 ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ

Στρατηγικές παθητικής αυτοάμυνας

Οι δύο βασικοί στόχοι της παθητικής αυτοάμυνας είναι η αποφυγή και η επιβίωση. Με άλλα λόγια, η παθητική αυτοάμυνα αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της δυνητικά επικίνδυνης συμπεριφοράς στο πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων.

Αποφυγή. Η επίγνωση, η πρόληψη και η αποφυγή των δυνητικά επικίνδυνων καταστάσεων αποτελεί βασική στρατηγική. Η αποκλιμάκωση, δηλαδή η χρήση της φωνής, του ύφους και της γλώσσας του σώματος για την εκτόνωση μιας δυνητικά βίαιης κατάστασης πριν πραγματικά χρησιμοποιηθεί βία, είναι μία ακόμη τακτική. Ανατρέξτε στην Ενότητα 7, Διαχείριση διενέξεων, για περισσότερες συμβουλές σχετικά με το πώς να αποφεύγετε τις διενέξεις και τον κίνδυνο.

Επιβίωση. Αν δεν μπορέσετε να αποφύγετε την επίθεση, σκοπός σας πρέπει να είναι να παραμείνετε ζωντανοί και να μην τραυματιστείτε. Το να απειλήσετε ένα βίαιο άτομο ή να του αντεπιτεθείτε θα θέσει τη σωματική σας ακεραιότητα σε σοβαρό και άσκοπο κίνδυνο. Συμβουλευτείτε την ενότητα «Τι πρέπει να κάνετε όταν απειλείστε» για να κατανοήσετε ποιες είναι οι προτεραιότητες όταν είστε αντιμέτωποι με ένα όπλο.

ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Με βάση την εμπειρία σας, θα προτείνατε κάποια άλλη στρατηγική αυτοάμυνας;

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.3 ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ

Τι πρέπει να κάνετε όταν σας απειλούν με όπλο



Μην προβάλετε καμία αντίσταση, υπακούστε απλώς τον ληστή και δώστε του τα χρήματα. Θυμηθείτε ότι κανένα χρηματικό ποσό ή περιουσιακό στοιχείο δεν αξίζει να διακινδυνεύσετε τη ζωή σας. Ενεργήστε με σύνεση, ζήστε για να συνεχίσετε να δουλεύετε.

Προσποιηθείτε ότι πρόκειται για μια συνηθισμένη συναλλαγή. Μην δείξετε φόβο ή παρακαλέσετε. Κρατήστε τη φωνή σας σταθερή και ήρεμη και πείτε στον ληστή ότι θα υπακούσετε και θα του δώσετε τα χρήματα που θέλει. Εξηγήστε στον ληστή τι κάνετε σε κάθε κίνησή σας, πείτε του ότι τα χρήματα είναι στην τσέπη σας πριν πάτε να τα βγάλετε. Διαφορετικά, ο ληστής ίσως νομίσει ότι προσπαθείτε να πιάσετε κάποιο όπλο για να αντισταθείτε.

Χρησιμοποιήστε όποιο σύστημα επικοινωνίας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης έχετε στη διάθεσή σας.

Αν και είναι πιο εύκολο στα λόγια παρά στην πράξη, είναι εξαιρετικά σημαντικό να διατηρήσετε την ψυχραιμία σας και τον έλεγχο της κατάστασης στον μέγιστο δυνατό βαθμό. Ένας τρόπος να αντλήσετε εσωτερική δύναμη και θάρρος είναι να κάνετε θετικές σκέψεις για την οικογένειά σας: «Έχω μια οικογένεια που με περιμένει στο σπίτι, πρέπει να βγω από εδώ σώος».

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Έχετε αντιμετωπίσει ποτέ
επίθεση κατά την εργασία σας;
Πώς αντιδράσατε;
Ποιο ήταν το αποτέλεσμα;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.4 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ

Τι πρέπει να κάνετε μετά από ληστεία



Επικοινωνήστε μέσω του ασυρμάτου με τον επόπτη σας. Ενημερώστε τον αν χρειάζεστε ιατρική βοήθεια και πείτε του πού ακριβώς βρίσκεστε. Διευκρινίστε αν θα καλέσετε την αστυνομία εσείς ή εκείνος.



Σημειώστε όλα όσα μπορείτε να θυμηθείτε σχετικά με τον ύποπτο, ώστε η μαρτυρία σας να βοηθήσει την αστυνομία. Το φύλο, τη φυλή, την ηλικία, το κούρεμα και το χρώμα των μαλλιών, τυχόν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά (π.χ. τατουάζ), τα ρούχα. Κάθε λεπτομέρεια μετράει.



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Έχετε βιώσει ποτέ μετατραυματικό στρες;
Τι είδους συμπτώματα είχατε;
Πώς το αντιμετωπίσατε;



Μετά από μια τραυματική εμπειρία, όπως είναι μια επίθεση, είναι πιθανό να αισθάνεστε φόβο, θλίψη, άγχος και καχυποψία. Αυτές είναι φυσιολογικές αντιδράσεις σε μη φυσιολογικά συμβάντα.

Αν όμως η αναστάτωση δεν υποχωρεί και αισθάνεστε ότι παραμένετε προσκολλημένοι σε μια μόνιμη αίσθηση κινδύνου, ίσως πάσχετε από μετατραυματικό στρες και πρέπει να ζητήσετε τη βοήθεια ψυχοθεραπευτή.

Να θυμάστε ότι το μετατραυματικό στρες δεν είναι ένδειξη αδυναμίας και ο μόνος τρόπος να το ξεπεράσετε είναι να αντιμετωπίσετε αυτό που σας συνέβη και να μάθετε να το αποδέχεστε ως κομμάτι του παρελθόντος σας.

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επαγγελματική εικόνα του αυτοκινήτου και του οδηγού

Τι εικόνα προβάλλετε εσείς και το αυτοκίνητό σας;



Η εμφάνισή σας, καθώς και η εμφάνιση του αυτοκινήτου σας, στέλνει ένα σαφές μήνυμα στους επιβάτες. Μια επαγγελματική εμφάνιση υποδηλώνει ότι πρέπει να σας αντιμετωπίζουν με επαγγελματισμό και ότι η ποιότητα που παρέχετε στους πελάτες είναι αντίστοιχη των χρημάτων που θα πληρώσουν. Να θυμάστε ότι αυτό είναι επίσης πολύ σημαντικό για τους τουρίστες, που αισθάνονται πιο ασφαλείς με μια τέτοια εμφάνιση.

Τι να κάνετε: Φροντίστε για την περιποίησή σας και την καθημερινή σας υγιεινή. Φοράτε καθαρά, άνετα και ωραία ρούχα.

Τι να μην κάνετε: Μην το παρακάνετε με αρώματα ή αποσμητικά. Αποφύγετε να φοράτε μπλούζες με αμφιλεγόμενα μηνύματα (π.χ. σεξουαλικά ή ρατσιστικά υπονοούμενα) που μπορούν να προκαλέσουν θυμό και διαπληκτισμούς με τους επιβάτες. Αν έχετε μεγάλα τατουάζ, προσπαθήστε να φοράτε ρούχα που τα καλύπτουν.



ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Car and Driver's professional image



Τι να κάνετε: Φροντίστε το αυτοκίνητο να είναι καθαρό, μέσα και έξω. Ελέγχετε τακτικά αν ο εξοπλισμός (ταξίμετρο, ασύρματος, σύστημα πλοήγησης κ.λπ.) είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας.

Τι να μην κάνετε: Μην ξεκινάτε τη βάρδια χωρίς να ελέγξετε το αυτοκίνητο για τυχόν βλάβες ή ελαττωματικό εξοπλισμό. Μην ξεκινάτε τη βάρδια χωρίς να ελέγξετε το πίσω κάθισμα και τον χώρο ανάμεσα στο κάθισμα και το δάπεδο για τυχόν ξεχασμένα αντικείμενα επιβατών.

Αποφεύγετε το κάπνισμα μέσα στο αυτοκίνητο. Αν ωστόσο καπνίζετε, φροντίστε να ανανεώνετε πολύ συχνά τον αέρα στο εσωτερικό του αυτοκινήτου για να αποφύγετε τις μυρωδιές.

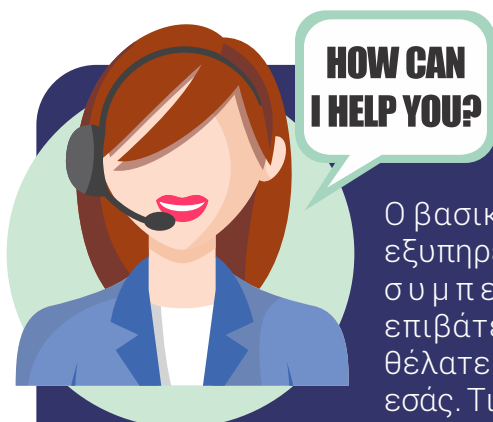
ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Τι κάνετε για να διασφαλίσετε
ότι τόσο εσείς όσο και το ταξί σας έχετε επαγγελματική εμφάνιση;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η σωστή συμπεριφορά απέναντι στους πελάτες

Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να συμπεριφέρεστε στους πελάτες σας;



Ο βασικός κανόνας για άψογη εξυπηρέτηση πελατών είναι να συμπεριφέρεστε στους επιβάτες με τον τρόπο που θα θέλατε να συμπεριφέρονται σε εσάς. Τι σημαίνει αυτό;

Φροντίστε να είστε σε θέση να επικοινωνείτε με τους επιβάτες με σαφήνεια και ακρίβεια στην τοπική γλώσσα. Φροντίστε να είστε σε θέση να καταλάβετε πού επιθυμεί να πάει ο επιβάτης και πώς. Φροντίστε να είστε σε θέση να προτείνετε εναλλακτικές διαδρομές ή να προσφέρετε επιπλέον βοήθεια.

Να αποδέχεστε τις διαφορές ως προς τον πολιτισμό, τη γλώσσα, τη θρησκεία, την προφορά, το φύλο και τον τρόπο ομιλίας. Αν συμπεριφέρεστε ευγενικά, φιλικά και με σεβασμό, έχετε περισσότερες πιθανότητες να σας συμπεριφερθούν με παρόμοιο τρόπο.



ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η σωστή συμπεριφορά απέναντι στους πελάτες



Αυτό περιλαμβάνει το να ρωτάτε τους επιβάτες αν η θερμοκρασία είναι εντάξει για εκείνους και να προσαρμόζετε την ψύξη/θέρμανση ανάλογα ή το να ενεργοποιείτε/απενεργοποιείτε το ηχοσύστημα σύμφωνα με τις επιθυμίες των επιβατών.

Σε επιβάτες με αναπηρίες, γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ηλικιωμένους, γονείς με μικρά παιδιά, καθώς και μαθητές, εκ των οποίων όλοι ενδέχεται να χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή και βοήθεια.

Άψογη εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει να προσφέρετε στους επιβάτες περισσότερα από όσα προσφέρουν άλλοι. Η επικοινωνία σε μια ξένη γλώσσα, η παροχή λύσεων πληρωμής χωρίς μετρητά ή η ύπαρξη οπτικοακουστικού εξοπλισμού που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επιβάτες είναι μερικές μόνο ιδέες σχετικά με το πόσο περισσότερα μπορείτε να προσφέρετε για να αυξήσετε την ικανοποίηση των πελατών.

Τι είναι αυτό που εκτιμάτε περισσότερο όταν εξυπηρετείστε εσείς οι ίδιοι ως επιβάτες; Προσφέρετε το ίδιο είδος εξυπηρέτησης στους πελάτες σας;

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επιπλέον παροχές για αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών



Αν προσφέρετε επιπλέον υπηρεσίες ή διευκολύνετε τη ζωή των πελατών σας θα ανταμειφθείτε με καλή φήμη, πελατεία που θα επιστρέφει και καλύτερο εισόδημα.



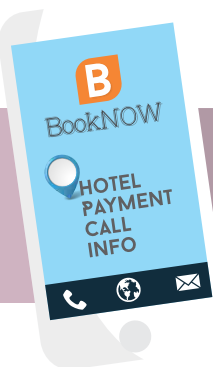
Η προσφορά δωρεάν υπηρεσίας wi-fi στο ταξί σας θα εκτιμηθεί ιδιαιτέρως από τους πολυάσχολους επιχειρηματίες που καθυστερούν λόγω της κίνησης, τους τουρίστες που θέλουν να ανεβάζουν τις φωτογραφίες τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τους νεαρούς επιβάτες που θέλουν να αισθάνονται ότι είναι σε επαφή με τους φίλους τους συνεχώς.



Η τουλάχιστον, μάθετε τα βασικά μιας γλώσσας που ομιλείται ευρέως, όπως τα αγγλικά. Υπάρχουν πολλά podcast, CD και βιβλία με φράσεις που θα βρείτε δωρεάν στο διαδίκτυο, τα οποία εξασφαλίζουν τα στοιχειώδη επαγγελματικά αγγλικά για οδηγούς ταξί και θα σας βοηθήσουν να επικοινωνείτε σωστά με τους τουρίστες και τους ξένους. Δείξτε τους ότι μιλάτε τη γλώσσα τους (π.χ. με κάποιο σήμα ή άλλη ένδειξη στα ρούχα ή στο αυτοκίνητό σας).

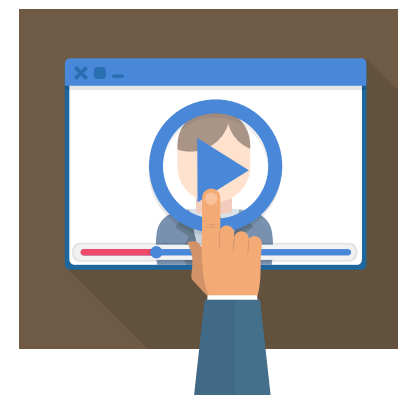
ΕΝΟΤΗΤΑ 6.1 ΑΨΟΓΗ ΕΞΥΠΗΡΕΣΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επιπλέον παροχές για αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών



Αναζητήστε στην τοπική σας αγορά εφαρμογές που δίνουν δυνατότητα πραγματοποίησης κρατήσεων μέσω smartphone ή υπολογιστή. Εγκαταστήστε κατάλληλο εξοπλισμό ώστε να δέχεστε πληρωμές με πιστωτική κάρτα. Έτσι, θα κάνετε τη ζωή των πελατών σας πιο εύκολη, θα αποφεύγετε τις διαφωνίες για τα ρέστα και θα παραμένετε ασφαλείς

Οθόνες πληροφόρησης επιβατών ή διαδραστικές οθόνες αφής μπροστά από τους επιβάτες μπορούν να προσφέρουν χρήσιμο και ψυχαγωγικό υλικό στους πελάτες σας, όπως τουριστικά αξιοθέατα και πληροφορίες, ειδήσεις, αθλητική ενημέρωση και πληροφορίες για τον καιρό, μουσική, παιχνίδια κ.λπ. Ακόμη και αν δεν έχετε την οικονομική δυνατότητα για κάτι τέτοιο, φροντίστε να έχετε τουριστικούς χάρτες μέσα στο ταξί (παρέχονται δωρεάν από τον τουριστικό φορέα κάθε πόλης).



Προσθέστε ή προσφέρετε οποιαδήποτε άλλη επιπλέον υπηρεσία που θα εκτιμούσαν οι πελάτες σας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Τι είδους επιπλέον υπηρεσίες προσφέρετε στους πελάτες σας;
Με βάση τις παραπάνω ιδέες, τι άλλο μπορείτε να κάνετε
για να αυξήσετε την ικανοποίηση των επιβατών;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Γενικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών με αναπηρίες



Ο επαγγελματικός τρόπος αντιμετώπισης των πελατών με αναπηρίες



Όταν έχετε να κάνετε με πελάτες που έχουν οποιοδήποτε είδος αναπηρίας (μειωμένη κινητικότητα, προβλήματα ακοής, ομιλίας ή άλλη αναπηρία) δεν πρέπει να είστε ούτε συγκαταβατικοί ούτε δουλοπρεπείς.

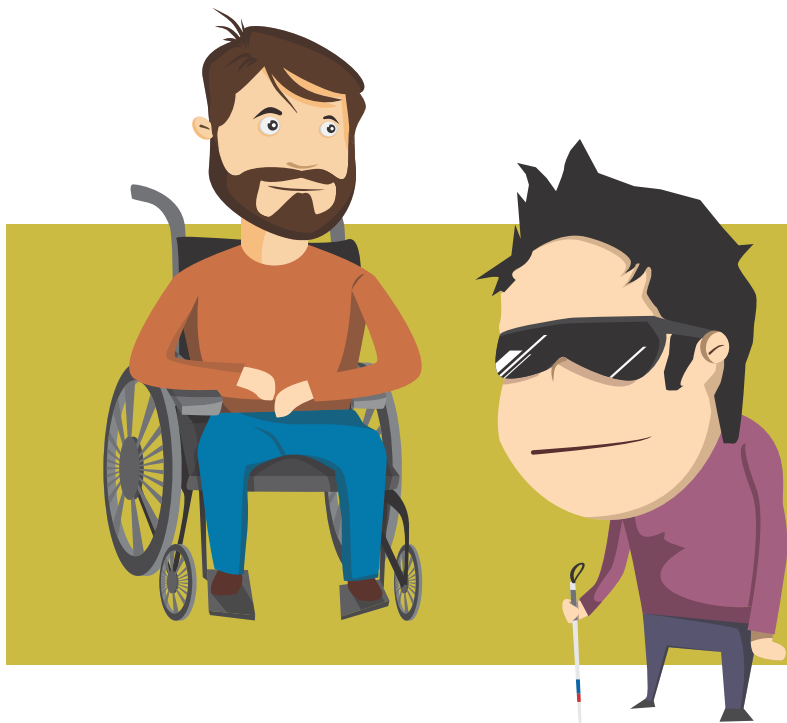


Προσέχετε τις χειρονομίες και τις κινήσεις σας. Αν σας ζητηθεί να επαναλάβετε ή να γράψετε αυτό που είπατε, κάντε το ήρεμα και ευχάριστα. Έχετε υπομονή και μην κάνετε τους επιβάτες να αισθάνονται άβολα λόγω του επιπλέον χρόνου που χρειάζονται για να κινηθούν ή να μιλήσουν.

Ρωτήστε ευθέως τι είδους βοήθεια ενδεχομένως χρειάζεται ο επιβάτης και ενεργήστε μόνο σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη. Δεν είναι μόνο θέμα ευγένειας: μια απρόσεκτη προσπάθεια να βοηθήσετε ίσως προκαλέσει έντονο πόνο και μπορεί να κάνει περισσότερο κακό παρά καλό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Γενικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών με αναπηρίες



Εκτός από αυτές τις γενικές αρχές, υπάρχουν ορισμένες συγκεκριμένες συμβουλές για την αντιμετώπιση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα, τυφλών επιβατών ή επιβατών με μειωμένη όραση, επιβατών με κώφωση ή προβλήματα ομιλίας, και επιβατών με νοητικές αναπηρίες

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Έχετε εξυπηρετήσει πελάτες με αναπηρίες;
Ποια ήταν τα βασικά προβλήματα στην εξυπηρέτηση;
Πώς τα επιλύσατε;

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Εξυπηρέτηση πελατών με μειωμένη κινητικότητα

Πώς να συμπεριφέρεστε στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα

Ενδέχεται να συναντήσετε επιβάτες που πάσχουν από προσωρινά ή μόνιμα κινητικά προβλήματα και ίσως χρησιμοποιούν διάφορα είδη εξοπλισμού, όπως αναπηρικά καροτσάκια, μπαστούνια, πατερίτσες ή βοηθήματα βάδισης. Σε αυτή την περίπτωση, να ρωτάτε πάντοτε τον επιβάτη πώς μπορείτε να τον βοηθήσετε. Μην αγγίζετε το μπαστούνι ή τις πατερίτσες, αλλά στηρίξτε το σώμα ή προσφέρετε το μπράτσο σας.



Το αναπηρικό καροτσάκι αποτελεί μέρος του προσωπικού χώρου του επιβάτη. Μην κρατάτε και μην στηρίζετε στο αναπηρικό καροτσάκι χωρίς την άδεια του επιβάτη.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Εξυπηρέτηση πελατών με μειωμένη κινητικότητα



Δημιουργείτε οπτική επαφή και χαμηλώνετε το σώμα σας ώστε να κοιτάζετε στα μάτια τους πελάτες με αναπηρικό καροτσάκι ενώ τους μιλάτε.

Για να αποφευχθεί τυχόν πτώση και ολίσθηση, να σταματάτε το ταξί σε σημείο όπου ο επιβάτης μπορεί να βγει απευθείας σε σταθερή και στεγνή επιφάνεια, αν είναι δυνατόν. Αν πρέπει να σταματήσετε σε ολισθηρό σημείο, φροντίστε να προειδοποιήσετε τον επιβάτη πριν βγει.

Να βοηθάτε στα μικρά αλλά σημαντικά πράγματα, για παράδειγμα ανοίγοντας την πόρτα ή σταθμεύοντας το ταξί έτσι ώστε η πόρτα να είναι όσο το δυνατόν πιο κοντά στην άκρη του πεζοδρομίου.

**Έχετε εξυπηρετήσει άτομα με μειωμένη κινητικότητα;
(άτομα με αναπηρικό καροτσάκι,
ηλικιωμένους, εγκύους, άτομα με σπασμένο πόδι κ.λπ.).
Ποια ήταν η βασική δυσκολία που αντιμετωπίσατε;
Πώς την διαχειριστήκατε;**

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Εξυπηρέτηση πελατών με προβλήματα όρασης



Πώς να συμπεριφέρεστε στους τυφλούς επιβάτες ή τους επιβάτες με μειωμένη όραση.



Όταν παραλαμβάνετε ένα τυφλό άτομο ή ένα άτομο με μειωμένη όραση από το σπίτι του, χτυπήστε την πόρτα ή μπειτε στον χώρο για να ειδοποιήσετε για την άφιξή σας.

Αγγίξτε απαλά το μπράτσο του επιβάτη καθώς συστήνεστε. Μην αγγίζετε ή πιάνετε το μπράτσο του απροειδοποίητα. Αν ο πελάτης ζητήσει να τον οδηγήσετε στο ταξί, σταθείτε δίπλα του και προσφέρετε το μπράτσο σας. Προειδοποιήστε για τυχόν εμπόδια, όπως σκαλοπάτια, πριν φτάσετε σε αυτά.



Αν ο πελάτης έχει σκύλο οδηγό, μην πιάνετε ποτέ το λουρί του ζώου χωρίς άδεια. Όταν ο επιβάτης μπει στο αυτοκίνητο, ρωτήστε τον πού προτιμά να καθίσει το σκυλί.

Οι σκύλοι οδηγοί κανονικά εκπαιδεύονται ώστε να κάθονται στο δάπεδο μπροστά από τη θέση του συνοδηγού, ανάμεσα στα πόδια του ιδιοκτήτη τους. Αν αυτό δεν είναι εφικτό, ο σκύλος θα πρέπει να ταξιδέψει στο πίσω μέρος του ταξί, στο δάπεδο πίσω από το κάθισμα του συνοδηγού.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Εξυπηρέτηση πελατών με προβλήματα όρασης



Στο τέλος της διαδρομής, πείτε στον επιβάτη τι σας οφείλει και στη συνέχεια πείτε δυνατά το ποσό που σας έχει δώσει πριν βάλετε τα χρήματα στη θέση τους. Μετρήστε μεγαλόφωνα τα ρέστα, τοποθετώντας τα απευθείας στο χέρι του επιβάτη.

Δώστε πρώτα τα κέρματα και στη συνέχεια τα χαρτονομίσματα, με πρώτο το μεγαλύτερο. Ορισμένα τυφλά ή με μειωμένη όραση άτομα διπλώνουν τα χαρτονομίσματα ώστε να μπορούν να ξεχωρίσουν την αξία τους.



Όταν φτάσετε στον προορισμό, ενημερώστε τον επιβάτη για την τοποθεσία, προσφερθείτε να τον βοηθήσετε να βγει από το ταξί και οδηγήστε τον σε ασφαλές σημείο.

Είναι καλύτερα να οδηγήσετε τον επιβάτη δίπλα σε κάποιον τοίχο ή παγκάκι αντί να τον αφήσετε μόνο του στο μέσο ενός πεζοδρομίου.

Ανακοινώστε την αναχώρησή σας ώστε το άτομο να μην συνεχίσει να μιλά.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

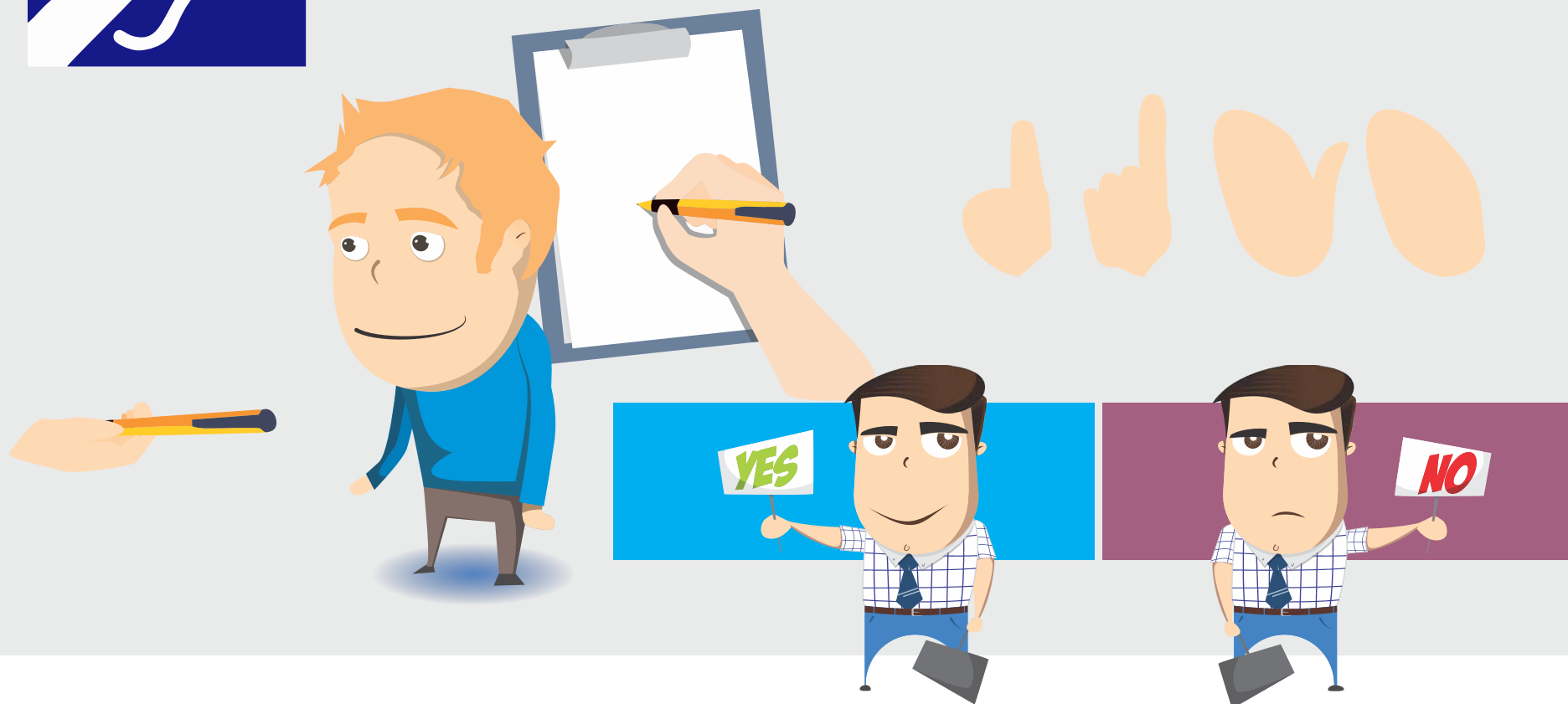
**Έχετε εξυπηρετήσει τυφλά άτομα ή άτομα με μειωμένη όραση;
Ποια ήταν η βασική δυσκολία που αντιμετωπίσατε;
Πώς την διαχειριστήκατε;**

ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Εξυπηρέτηση πελατών με προβλήματα ακοής ή ομιλίας



Εξυπηρέτηση πελατών με προβλήματα ακοής ή ομιλίας



ΕΝΟΤΗΤΑ 6.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

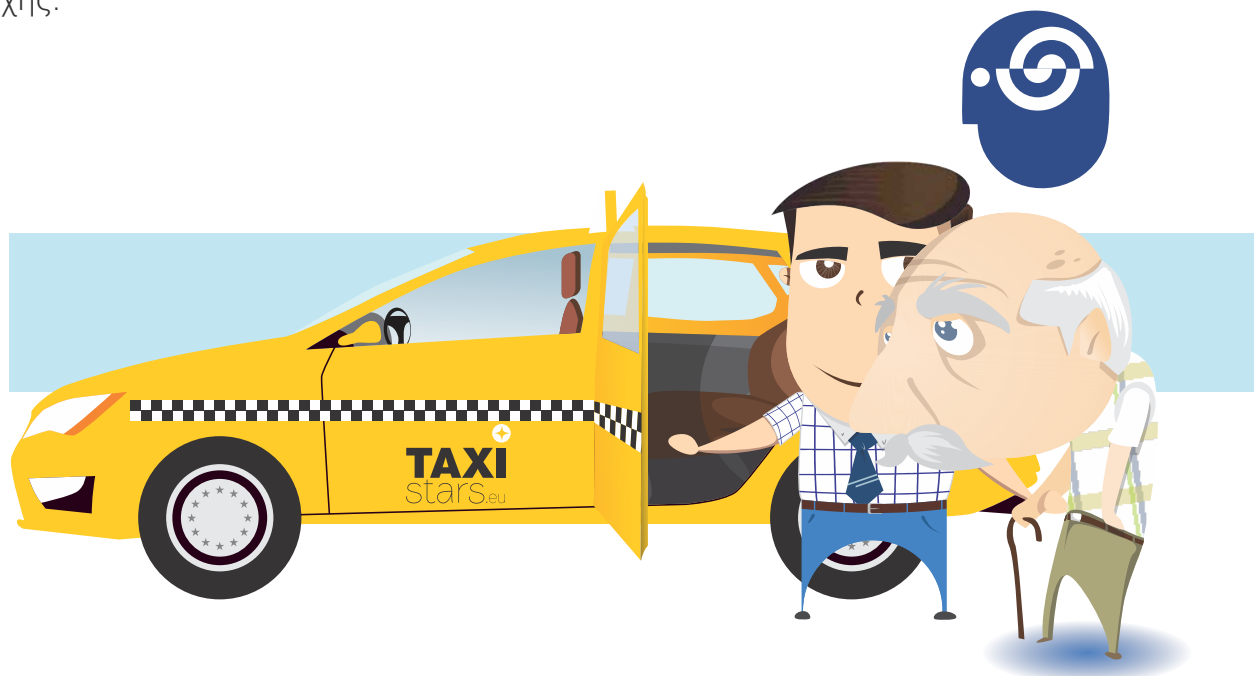
Εξυπηρέτηση πελατών με νοητικές αναπηρίες



Πώς να συμπεριφέρεστε στους επιβάτες με νοητικές αναπηρίες

Κάποιοι επιβάτες ίσως πάσχουν από αναπηρίες που επηρεάζουν τη μνήμη, την κατανόηση, την προσοχή και την επικοινωνία τους.

Κάποιες από τις πιο συνηθισμένες περιπτώσεις που μπορεί να συναντήσετε είναι επιβάτες που πάσχουν από τη νόσο Αλτσχάιμερ, επιβάτες με αυτισμό ή επιβάτες με Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής.



www.youtube.com/watch?v=AaA5im9ID7o

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Εσείς πώς θα αντιδρούσατε;



ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Εσείς πώς θα αντιδρούσατε;



Οδηγός: Τι; Σοβαρά τώρα;
Δεν έχω ρέστα για αυτό εδώ,
η διαδρομή είναι μόνο 12 ευρώ
Επιβάτης: Γιατί, φαίνομαι
να έχω όρεξη για πλάκες;

Επιβάτης: Ε λοιπόν, θα έπρεπε!
Έχει μεσημεριάσει έτσι κι αλλιώς.
Ποιον βρίζεις;

Οδηγός: Λυπάμαι, κύριε,
δεν έχω ρέστα για 100 ευρώ
Επιβάτης: Δεν έχω λιγότερα όμως.
Είναι ευθύνη σας
να κρατάτε αρκετά φιλά!!

Οδηγός: Πράγματι, αλλά καμιά φορά τυχαίνει
τα φιλά να μου τελειώσουν. Τι λέτε να σας πάω
στο κατάστημα λίγο πιο κάτω για να χαλάσετε
το χαρτονόμισμά σας; Είναι μόνο λίγα μέτρα μακριά
και δεν θα υπάρξει επιπλέον χρέωση
Επιβάτης: Εντάξει τότε



ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Εσείς πώς θα αντιδρούσατε;

Οδηγός: **Φτάσαμε, δεσποινίς**
Επιβάτης: Τι είναι εδώ;
Δεν είμαστε στο σωστό μέρος



ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Εσείς πώς θα αντιδρούσατε;

A



Οδηγός: Είμαστε! Οδός Κάπου 22
Επιβάτης: ΚάΤΙ, είπα οδός ΚάΤΙ, όχι Κάπου!
Οδηγός: Είπατε ΚάΠΟΥ. Όπως και να 'χει, γιατί δεν είπατε ότι είχαμε πάρει λάθος δρόμο;
Επιβάτης: Παλιο##\$%#@#!!! Πώς να ξέρω πού πηγαίναμε με όλες αυτές τις στροφές;



Οδηγός: Έι, κοπελιά! Δεν θα πας πουθενά αν δεν πληρώσεις!
Επιβάτης: Θες να πληρώσω; Θα σε πληρώσω λοιπόν!

B



Οδηγός: Νόμιζα πως είπατε Οδός Κάπου 22
Επιβάτης: ΚάΤΙ, είπα οδός ΚάΤΙ, όχι Κάπου!
Οδηγός: ΟΚ, μάλλον πρόκειται για παρεξήγηση. Ίσως άκουσα λάθος. Σας ζητώ συγγνώμη για αυτό. Για να δούμε... Η Οδός Κάτι είναι μόλις δυο τετράγωνα παρακάτω. Θα είμαστε εκεί σε 7-10 λεπτά. Είναι εντάξει;
Επιβάτης: Φαντάζομαι ότι δεν θα χρειαστεί να πληρώσω για αυτή τη διαδρομή



Οδηγός: Αφού το λάθος είναι δικό μου, θα σταματήσω το ταξίμετρο αυτή τη στιγμή, δεσποινίς. Θα πληρώσετε μόνο για τη διαδρομή ως εδώ
Επιβάτης: Εντάξει τότε, πάμε

ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

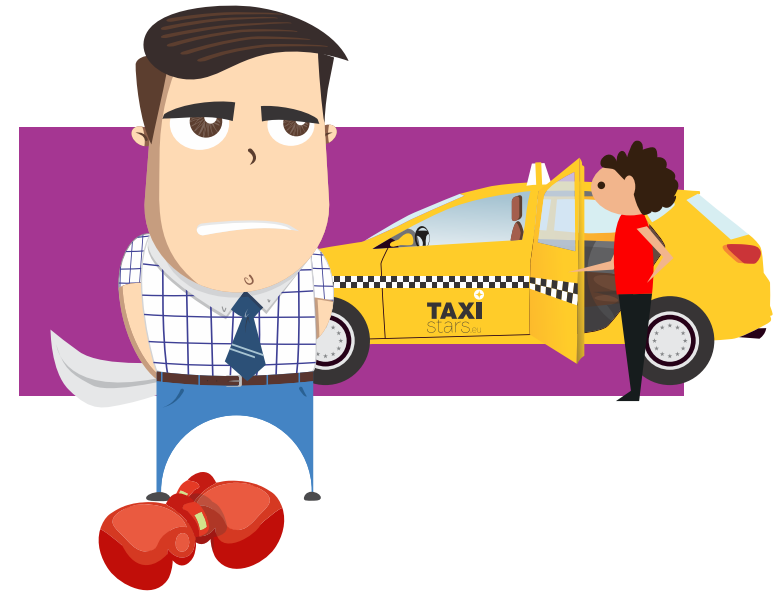
Πώς να αποφύγετε τις διενέξεις



Όπως και όλοι οι άλλοι επαγγελματίες που συναλλάσσονται με πελάτες, είναι πιθανό να εμπλακείτε σε διενέξεις. Ωστόσο, πολλά από τα περιστατικά διενέξεων μπορούν να αποφευχθούν. Μάθετε πώς!

Ο πελάτης δεν είναι εχθρός σας!

Και στόχος σας δεν είναι να τον νικήσετε. Οι πελάτες είναι η πηγή του εισοδήματός σας και, επομένως, είναι σημαντικό να τους εξυπηρετείτε σωστά και να ανταποκρίνεστε στις προσδοκίες τους.



Μην είστε επιθετικοί ή προκλητικοί

Μια τέτοια συμπεριφορά μπορεί να κλιμακώσει μια ασήμαντη διαφωνία και να την μετατρέψει σε βίαιη αντιπαράθεση, με απρόβλεπτες συνέπειες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Πώς να αποφύγετε τις διενέξεις



Μην απειλείτε τους πελάτες σας

Οι απειλές εναντίον κάποιου που δεν μπορεί ή δεν θέλει να πληρώσει, ή σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, πιθανότατα θα προκαλέσουν κάποιο ακόμη πιο δυσάρεστο συμβάν, και πιθανότατα ο χαμένος θα είστε εσείς.



Όταν έχετε να κάνετε με κάποιον «ξερόλα», μην διαφωνείτε

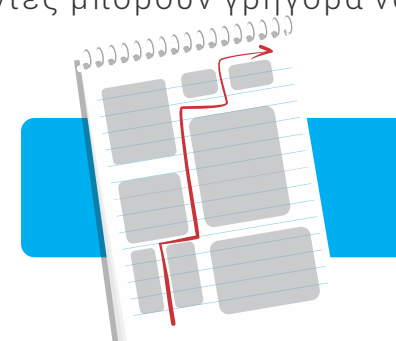
Μπορείτε να επισημάνετε κάποια δεδομένα, αλλά μην τον κάνετε να αισθανθεί ότι «έχασε».

Γνωρίστε καλά την πόλη σας

Μία από τις βασικές αιτίες διαφωνίας είναι η ελλιπής γνώση των δρόμων της πόλης και η μεταφορά των πελατών μέσα από λάθος διαδρομές. Αυτό τους κάνει να θυμώνουν και οι διαφωνίες μπορούν γρήγορα να καταλήξουν σε επιθέσεις.

Καθιερώστε συστήματα για τις συνήθεις συναλλαγές

Για παράδειγμα, μπορείτε να εξηγείτε πάντοτε στους επιβάτες ποια διαδρομή σκοπεύετε να ακολουθήσετε, ώστε να μην υπάρχουν αργότερα διαφωνίες σχετικά με τα κόμιστρα.



Πόσο συχνά εμπλέκεστε σε διενέξεις με πελάτες;

πάνω συμβουλές, πόσες από αυτές τις διενέξεις θα μπορούσατε να έχετε αποφύγει;

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Επίλυση διενέξεων: Πώς να αντιμετωπίσετε μια διένεξη



CONFLICT
RESOLUTION

Κάποιες φορές, η διένεξη είναι αναπόφευκτη. Αλλά ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, η δική σας αντίδραση μπορεί είτε να εκτονώσει είτε να κλιμακώσει την κατάσταση εννέα στις δέκα φορές. Μάθετε πώς!

Διαχειριστείτε τον θυμό σας

Ακόμη και αν έχετε θυμώσει ή αισθάνεστε ότι έχετε προσβληθεί, πάρτε μια ανάσα, αξιολογήστε την κατάσταση και συγκεντρώστε τη σκέψη σας πριν πείτε ή κάνετε οτιδήποτε. Πάνω στην ένταση της στιγμής, είναι εύκολο να πείτε κάτι που αργότερα θα μετανιώσετε.



Μιλήστε αποφασιστικά, αλλά όχι με συγκρουσιακή διάθεση

Υιοθετήστε αποφασιστική συμπεριφορά, και χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα για να εκφράσετε την άποψή σας, χωρίς να προσπαθείτε να ελέγξετε τον πελάτη.

Προσπαθήστε να πείτε απλώς «Όχι», αντί για «Αποκλείεται» ή «Δεν μιλάτε σοβαρά», που δημιουργούν αντιπαράθεση και δηλώνουν επιθετικότητα.

Όταν αντιμετωπίζετε ξέσπασμα θυμού

Αφήστε το άτομο να εκτονωθεί, χωρίς να διακόψετε ή να διαφωνήσετε. Το να διαφωνείτε με θυμωμένους πελάτες είναι σαν να ρίχνετε λάδι στη φωτιά. Το μόνο που καταφέρνετε είναι να θυμώσουν περισσότερο.



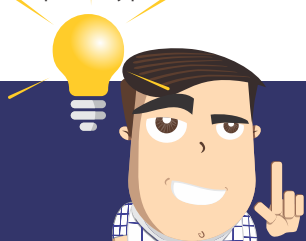
ΕΝΟΤΗΤΑ 7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Conflict resolution: How to deal with conflict

Κάντε τον πελάτη να αισθανθεί ότι τον ακούτε

Αν και δεν μπορείτε να ελέγξετε τα συναισθήματα ενός θυμωμένου επιβάτη, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τεχνικές που τον κάνουν να νιώθει ότι τον ακούτε και βοηθούν στην εκτόνωση του θυμού:

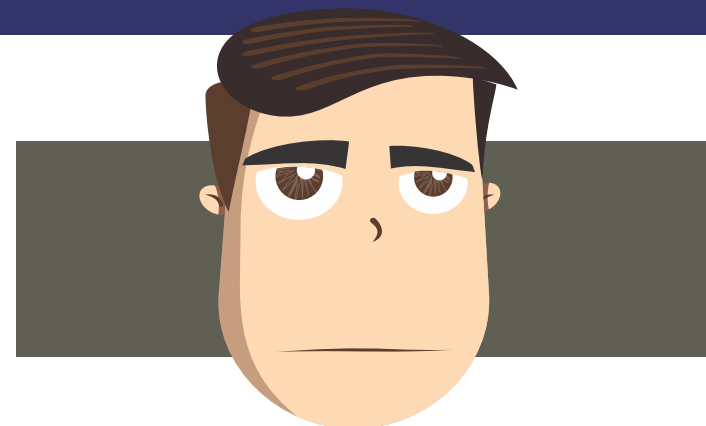
- Διατηρήστε τη φωνή σας χαμηλή και σταθερή,
- Μιλήστε αργά,
- Αναδιατυπώστε και δείξτε κατανόηση για τα συναισθήματα του πελάτη,
- Διατηρήστε οπτική επαφή και κάντε όσο το δυνατόν λιγότερες χειρονομίες.
- Χρησιμοποιήστε προτάσεις που ξεκινούν με πρώτο πρόσωπο, όπως «Βλέπω ότι είστε πολύ αναστατωμένος με...»



Σκεφτείτε τον πιο γρήγορο τρόπο με τον οποίο μπορεί να λυθεί το ζήτημα και κάντε μια ξεκάθαρη πρόταση, όπως «Κατανοώ ότι έχετε θυμώσει που χάσατε το τρένο εξαιτίας της αργοπορίας μου, αλλά νομίζω ότι μπορούμε να το προλάβουμε στον επόμενο σταθμό αν ξεκινήσουμε αμέσως. Θα βοηθούσε αυτό;»

Αναφερθείτε σε κανόνες και πολιτικές

Όταν οι επιβάτες αρνούνται να πληρώσουν ή να φορέσουν ζώνη ασφαλείας, ή ακόμη και να βάλουν τις τσάντες τους στο πορτ μπαγκάζ, μιλήστε ήρεμα, αλλά επιμείνετε και εξηγήστε ότι τόσο εσείς όσο και οι πελάτες πρέπει να τηρείτε τους κανόνες της εταιρείας ή τον νόμο.

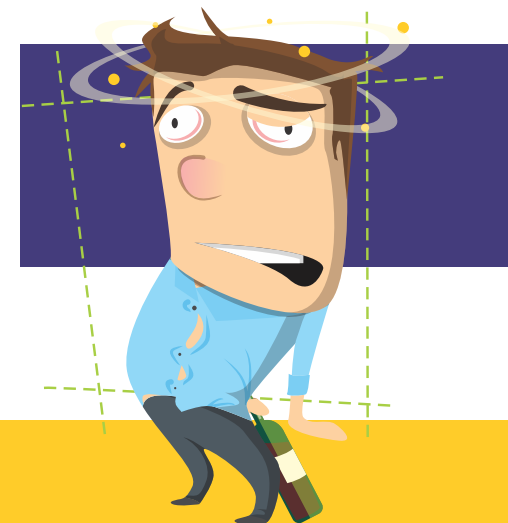


Κάντε τους επιβάτες που δημιουργούν πρόβλημα να βγουν από το ταξί

Αν δεν υπάρχει τρόπος να επιλυθεί η διένεξη, ίσως είναι καλύτερα ο πελάτης να κατέβει από το ταξί. Το να πείσετε έναν επιβάτη να βγει έξω ίσως είναι δύσκολο, κυρίως αν πρόκειται για τοξικομανή ή για άτομο σε κατάσταση μέθης. Είτε προσποιηθείτε ότι υπάρχει πρόβλημα με το ταξί είτε σταματήστε απροειδοποίητα το αυτοκίνητο και πείτε του να κατέβει.

Προσοχή όμως: αν το άτομο είναι ανήμπορο ή αποπροσανατολισμένο λόγω κατανάλωσης αλκοόλ ή χρήσης ναρκωτικών, πρέπει να ειδοποιήσετε την αστυνομία ή τις τοπικές αρχές και να περιμένετε να έρθουν πριν φύγετε.

ΚΟΥΙΖ



1 Κάποιος επιβάτης δείχνει αγχωμένος σε όλη τη διάρκεια της διαδρομής. Ξαφνικά υψώνει τη φωνή του και λέει «Πάτα το!»! Εσείς:

- **α.** Οδηγείτε πιο γρήγορα
- **β.** Λέτε: «Λυπάμαι, κύριε, αλλά δεν επιτρέπεται να πάω πιο γρήγορα μέσα στην πόλη»
- **γ.** Λέτε: «Μα τι λέτε; Πηγαίνω ήδη πολύ γρήγορα και το έκανα μόνο και μόνο επειδή φαίνεται ότι βιάζεστε.»

2 Κατά λάθος χάσατε κάποια έξοδο και για να φτάσετε στη σωστή οδό χρειάστηκε να ακολουθήσετε μεγαλύτερη διαδρομή. Ο επιβάτης είναι θυμωμένος. Εσείς:

- **α.** Του λέτε τι οφείλει σύμφωνα με το ταξίμετρο και απαιτείτε τα χρήματά σας όσο έντονα και αν παραπονεθεί ο πελάτης
- **β.** Διαφωνείτε με τον πελάτη για την επιπλέον απόσταση και διαπραγματεύεστε μια μικρή μείωση του ποσού
- **γ.** Απολογείστε για την επιπλέον απόσταση και αφαιρείτε ένα λογικό μέρος από το συνολικό ποσό που αναγράφεται στο ταξίμετρο

3 Ένας μεθυσμένος επιβάτης αρχίζει να μονολογεί πολύ δυνατά. Επιπλέον, φαίνεται έτοιμος να κάνει εμετό. Εσείς:

- **α.** Ζητάτε ευγενικά από τον επιβάτη να συμπεριφερθεί σωστά και όταν σας αγνοεί, χρησιμοποιείτε το κουμπί έκτακτης διακοπής της παροχής καυσίμου
- **β.** Φωνάζετε στον επιβάτη να συμπεριφερθεί σωστά και όταν σας αγνοεί σταματάτε το αυτοκίνητο, κατεβαίνετε και τον βγάζετε έξω
- **γ.** Προσποιείστε ότι δεν βλέπετε τίποτα το ασυνήθιστο και συνεχίζετε να οδηγείτε, ανυπομονώντας να απαλλαγείτε από εκείνον

ΕΝΟΤΗΤΑ 7.2 ΘΕΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Πώς μπορεί να σας βοηθήσει η θετική επικοινωνία;

Η θετική επικοινωνία είναι ένας ευθύς, ανοιχτός και υπεύθυνος τρόπος να επικοινωνείτε με τους πελάτες σας. Δείχνει σεβασμό τόσο για τα δικά σας όρια όσο και για τα όρια των πελατών σας και ελαχιστοποιεί τις διενέξεις. Πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε θετική επικοινωνία;



Χρησιμοποιήστε προτάσεις που αρχίζουν με το «Εγώ»:

Αποφύγετε να ξεκινάτε τις προτάσεις σας με το «Εσείς» που ακούγεται επιθετικό. Αντίθετα, χρησιμοποιήστε προτάσεις σε πρώτο πρόσωπο ώστε να επικοινωνείτε χωρίς τα λόγια σας να ακούγονται σαν κατηγορίες. Δείτε το παρακάτω παράδειγμα: Ένας επιβάτης αρνείται να δέσει τη ζώνη ασφαλείας του. Ποια μέθοδος επικοινωνίας θα οδηγούσε στο επιθυμητό αποτέλεσμα; Α) «Ξέρετε ότι αυτή είναι η πολιτική της εταιρείας. Όσο δεν βάζετε τη ζώνη σας απλά θα περιμένουμε εδώ» ή Β) «Πρέπει να τηρώ την πολιτική της εταιρείας σε αυτό το ζήτημα. Θα ήθελα λοιπόν να φορέσετε τη ζώνη σας ώστε να μπορέσω να ξεκινήσω και να σας πάω εγκαίρως στον προορισμό σας».



Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος

Η επικοινωνία δεν είναι μόνο λεκτική. Να δείχνετε σίγουροι ακόμη και αν δεν αισθάνεστε σιγουριά. Φροντίστε να έχετε τακτική οπτική επαφή. Διατηρείτε ουδέτερη ή θετική έκφραση στο πρόσωπο. Να γνέφετε καταφατικά για να δείξετε ότι συμφωνείτε. Μην χρησιμοποιείτε έντονες χειρονομίες. Διατηρείτε τον τόνο της φωνής σας ήπιο.



Χρησιμοποιήστε ενεργητική ακρόαση

Πρέπει να ακούτε με προσοχή και να κατανοείτε το πραγματικό νόημα όσων λένε οι επιβάτες, όχι απλώς να ακούτε τις λέξεις που χρησιμοποιούν. Μερικές τεχνικές ενεργητικής ακρόασης είναι οι εξής:

- Παραφράστε ή αναδιατυπώστε με δικά σας λόγια αυτό που ακούσατε.
- Κάντε διευκρινιστικές ερωτήσεις.
- Δώστε στον επιβάτη κάποιο είδος απόδειξης ότι πράγματι ακούτε: αρκεί ένα «χμμμ» ή «αλήθεια;» την κατάλληλη στιγμή
- Δείξτε κατανόηση για τον φόβο, τη λύπη ή τη χαρά του πελάτη σας: απλές φράσεις όπως «αυτό πρέπει να ήταν συγκλονιστικό» ή «πρέπει να είστε ενθουσιασμένος» δείχνουν ότι συμμερίζεστε τα συναισθήματα των πελατών.

ΣΕΝΑΡΙΟ ΒΑΣΙΣΜΕΝΟ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
Πώς θα χρησιμοποιούσατε θετική επικοινωνία σε περίπτωση που ένας πελάτης μπει στο ταξί ιδρωμένος και πει «στο Γενικό νοσοκομείο γρήγορα»;

ΟΔΗΓΗΣΗ ΦΙΛΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 8.1 ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

Γιατί είναι σημαντική η οικολογική οδήγηση;



Ορισμένα από τα οφέλη της οικολογικής οδήγησης είναι η μείωση των εξόδων καυσίμων, η μείωση του κινδύνου ατυχήματος και η μείωση των επιπέδων των αερίων του θερμοκηπίου.

Η οικολογική οδήγηση είναι ενεργειακά αποδοτική οδήγηση. Καθώς οι τιμές των καυσίμων αυξάνονται τακτικά, μπορείτε να κάνετε περίπου 6-10% οικονομία στα καύσιμα ετησίως, απλά αλλάζοντας τον τρόπο οδήγησής σας.



Η οικολογική οδήγηση είναι έξυπνη και ομαλή οδήγηση. Όσοι οδηγούν οικολογικά προβλέπουν και αποφεύγουν καλύτερα πολλούς κινδύνους σύγκρουσης. Δεδομένα από εταιρείες που έχουν υιοθετήσει την οικολογική οδήγηση δείχνουν κατά μέσο όρο μείωση των ατυχημάτων κατά 5 ως 15%.

ΕΝΟΤΗΤΑ 8.1 ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

Γιατί είναι σημαντική η οικολογική οδήγηση;



Η οικολογική οδήγηση είναι φιλική και υπεύνη απέναντι στο περιβάλλον. Οδηγώντας πιο έξυπνα, μπορείτε να μειώσετε για το ταξί σας τις εκπομπές CO₂, του βασικού αερίου του θερμοκηπίου, που ευθύνεται για την υπερθέρμανση του πλανήτη. Για να παραμείνει η υπερθέρμανση του πλανήτη κάτω από τους 2°C, οι εκπομπές CO₂ θα πρέπει να μειωθούν παγκοσμίως στο μισό έως το 2050. Εσείς, ως επαγγελματίες του κλάδου των μεταφορών, έχετε μερίδιο αυτής της ευθύνης.



Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφέρει ότι οι μεταφορές είναι ο μόνος βασικός κλάδος στην ΕΕ στον οποίο οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου εξακολουθούν να αυξάνονται (σχεδόν 23% μεταξύ 1990 και 2010). Για να μειωθούν οι εκπομπές CO₂, απαιτείται ένας συνδυασμός τεχνολογικής προόδου, καθώς και αλλαγών στη συμπεριφορά των ανθρώπων. Μάθετε και εφαρμόστε τους χρυσούς κανόνες της οικολογικής οδήγησης

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Αισθάνεστε περισσότερο ενημερωμένοι σχετικά με την έννοια της οικολογικής οδήγησης και τα οφέλη της;
Έχετε αποκομίσει περισσότερες πληροφορίες; Θα εφαρμόσετε τις αρχές της οικολογικής οδήγησης;

ΕΝΟΤΗΤΑ 8.1 ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

Πώς μπορείτε να οδηγήσετε οικολογικά;

Ποιοι είναι οι χρυσοί κανόνες της οικολογικής οδήγησης;



Η οικολογική οδήγηση απαιτεί να υιοθετήσετε διαφορετική οδηγική συμπεριφορά

Δεν περιλαμβάνει κανένα κόστος, εξοπλισμό, επιπλέον χρόνο ή κόπο. Πώς λοιπόν μπορείτε να οδηγήσετε οικολογικά;



Οδηγείτε με σταθερή ταχύτητα

Προσπαθήστε να διατηρείτε σταθερή ταχύτητα, βάζοντας τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα σε χαμηλές σ.α.λ. Προσπαθήστε να αποφεύγετε την άσκοπη επιτάχυνση ή φρενάρισμα. Τα απότομα ξεκινήματα και τα δυνατά φρεναρίσματα καταναλώνουν καύσιμο και φθείρουν πιο γρήγορα ορισμένα εξαρτήματα του αυτοκινήτου, όπως τα φρένα και τα ελαστικά. Πολλοί φωτεινοί σηματοδότες είναι συγχρονισμένοι ώστε να επιτρέπουν πιο αποτελεσματική ροή της κυκλοφορίας, οπότε, διατηρώντας σταθερή ταχύτητα, θα συναντάτε περισσότερα διαδοχικά πράσινα φανάρια.

ΕΝΟΤΗΤΑ 8.1 ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

Πώς μπορείτε να οδηγήσετε οικολογικά;



Μειώστε ταχύτητα και κάντε οικονομία

Οι υψηλές ταχύτητες αυξάνουν σημαντικά την κατανάλωση καυσίμου. Το να οδηγείτε με 120 χλμ./ώρα σε αυτοκινητόδρομο αντί για 100 είναι σαν να πληρώνετε 20% επιπλέον για βενζίνη. Για κάθε 10 χλμ./ώρα που ξεπερνάτε τα 100, η απόδοση καυσίμου μειώνεται κατά 10%.

Προσπαθήστε να προβλέπετε τη ροή της κυκλοφορίας

Βλέπετε όσο το δυνατόν πιο μακριά μπροστά σας. Φροντίστε να διατηρείτε μεγαλύτερη απόσταση από το μπροστινό όχημα, ώστε να μπορείτε να ρυθμίζετε την ταχύτητά σας όταν χρειάζεται χωρίς να χρησιμοποιείτε τα φρένα.



Όχι ρελαντί!

Τα σημερινά αυτοκίνητα δεν χρειάζονται προθέρμανση. Η ήρεμη οδήγηση κατά τα πρώτα λίγα λεπτά βοηθά ταυτόχρονα το κιβώτιο ταχυτήτων, το τιμόνι και τον κινητήρα να ζεσταθούν αμέσως.



Μειώστε την αντίσταση

Αφαιρείτε τις σχάρες και τις μπαγκαζιέρες οροφής όταν δεν χρησιμοποιούνται, καθώς αυξάνουν την αντίσταση του αέρα και την κατανάλωση καυσίμου σε υψηλές ταχύτητες. Έχετε τα παράθυρα κλειστά σε υψηλές ταχύτητες. Η οδήγηση με ανοιχτά παράθυρα σε ταχύτητες αυτοκινητόδρομου αυξάνει την αεροδυναμική αντίσταση στο αυτοκίνητο και την κατανάλωση καυσίμου.

Μην μεταφέρετε πολύ βάρος

Αφαιρέστε τυχόν περιττά βάρη από το ταξί σας, καθώς οτιδήποτε αυξάνει το βάρος του αυτοκινήτου προκαλεί αύξηση της κατανάλωσης καυσίμου.



Ελέγχετε τα ελαστικά σας

Τα ελαστικά που δεν είναι καλά φουσκωμένα, όχι μόνο είναι επικίνδυνα αλλά αυξάνουν και την κατανάλωση καυσίμου. Για να εξοικονομήσετε καύσιμο, μπορείτε να αυξήσετε ελαφρώς την πίεση των ελαστικών σας, αλλά όχι περισσότερο από 0,2 μονάδες πάνω από τη συνιστώμενη πίεση ελαστικών και ποτέ περισσότερο από τη συνιστώμενη πίεση για αυτοκίνητο με πλήρες φορτίο. Τι άλλο πρέπει να γνωρίζετε για τα ελαστικά;



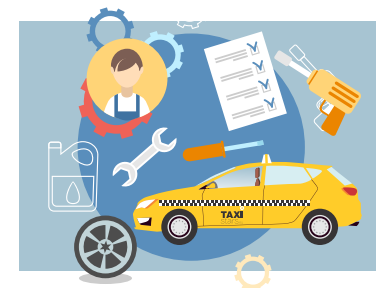
Ελαχιστοποιήστε τη χρήση του κλιματισμού

Χρησιμοποιείτε τον κλιματισμό με σύνεση και φροντίστε να τον απενεργοποιείτε όταν δεν τον χρειάζεστε. Η μείωση της χρήσης του κλιματισμού μπορεί να σας βοηθήσει να εξοικονομήσετε 10-15% του καυσίμου.



Φροντίζετε για τη συντήρηση του ταξί σας

Χρησιμοποιείτε πάντοτε κατάλληλο λάδι κινητήρα και φίλτρα αέρα ώστε το αυτοκίνητό σας να λειτουργεί αποδοτικά. Χρησιμοποιείτε το καύσιμο που συνιστά ο κατασκευαστής ώστε να διατηρείτε τον κινητήρα καθαρό.



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Πόσους από αυτούς τους κανόνες γνωρίζετε;

Πόσους τηρείτε σε τακτική βάση;

Τι περισσότερο μπορείτε να κάνετε ξεκινώντας από αύριο;

απαντήσεις κουίζ



- 1 - Ψ
- 2 - Α
- 3 - Ψ
- 4 - Ψ
- 5 - Ψ
- 6 - Ψ



- 1 - Γ
- 2 - Α
- 3 - Β
- 4 - Α



- 1 - Β
- 2 - Α



- 1 - Β
- 2 - Γ
- 3 - Α



α







Πρόγραμμα
διά βίου
μάθησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η παρούσα δημοσίευση (ανακοίνωση) δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

2015



Πρόγραμμα
διά βίου
μάθησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



militos

IRU



unIMC
UNIVERSITY OF MACERATA



Test & Training
international



HELLENIC AMERICAN UNION
An educational public charity



Suomen Taksiliitto



www.taxistars.eu