



Kuorma- ja linja-autokuljettajien ammattipätevyyskoulutus

Koulutusohjelman nimi

Kuljettajan ennakoiva henkilöturvallisuus ja uhkaavien tilanteiden hallinta

Koulutuksen kohderyhmä

Asiakaspalvelua tekevät kuorma- ja linja-autonkuljettajat

Koulutuksen tavoite:

Lisätä kuljettajien henkilökohtaista valmiutta kohdata erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Lisätä näin omaa henkilökohtaista turvallisuutta ja samalla toteuttaa kokonaisvaltaisesti turvallinen työpäivän suorittaminen. Kohdistaa tietoisuus kuljettajan henkisen hyvinvoinnin merkityksestä turvallisuuteen, sekä antaa työkaluja ja ohjeita erilaisiin kohtaamisiin. Motivoida kehittämään omaa ja muiden turvallisuutta hallitsemalla perusperiaatteet haastavissa ja tunnepitoisissa kohtaamisissa.

Koulutuksen kesto:

7 luentotuntia

Koulutus on direktiivin (EU)2561/2022 liitteen 1 oppiaineiden luettelon mukainen ja sisältää seuraavat tavoitelausekkeet:

- 3.1 Tavoite: tiedostaa liikenteeseen ja työtapaturmiin liittyvät riskit
- 3.3 Tavoite: pystyä ennalta ehkäisemään fyysiset riskit
- 3.4 Tavoite: tiedostaa fyysisen ja henkisen suorituskyvyn merkitys
- 3.5 Tavoite: kyetä arvioimaan hätätilanteita
- 3.6 Tavoite: osata käyttäytyä yrityksen imagoa tukevalla tavalla

Käytettävät opetusmenetelmät ja koulutuksen toteutustapa:

Kouluttaja on henkilövaaratilanne ja sovittelun ammattilainen.

Tiedot sekä opetettavat asiat ovat maailmanlaajuisesti koulutettuja ja näin ollen testattuja uhkaavissa ja haastavissa työskentelyolosuhteissa sekä asiakasrajapinnassa.

Opetusmenetelmät ovat osallistava ja interaktiivinen luennointi sekä ohjatut harjoitteet.

Koulutusohjelman hyväksyntä on voimassa 5 vuotta.



Koulutusohjelman sisältö:

1. Yleisturvallisuus kuljettajan työn taustalla

- Työpaikkaväkivallan määrittely
- Tilastotietoa 2000-luvun työpaikkaväkivallasta
- Minkälaiset uhkatilanteet ovat tyyppillisiä kuljettajan työssä?

2. Kuljettajan turvallinen työpäivä ja yleistä turvallisuuslainsäädännöstä:

- Toimintamallijärjestelmä uhkaaviin tilanteisiin
- Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisevä toiminta
- Kuljettajan valmistautuminen uhkaaviin tilanteisiin
- Kuljettajan asenteiden ja valmiuksien tarkastaminen – kriisissä toiminta
- Miten ihmiset reagoivat turvattomuuden tunteeseen ja väkivallan uhkaan

3. Uhkaavan henkilön kohtaaminen kuljettajan työssä: Ääritilanteet

- Miten kuljettaja kohtaa turvallisesti impulsiivisen tai uhkaavan ihmisen
- Kuljettajan reagointi ja stressin vaikutus tilanteeseen
- Kuljettajan toimivaltuudet ja hätävarjeluoikeus uhkatilanteissa
- Luvallisten turvallisuusvälineiden hankinta ja käyttöperiaatteet
- Miten toimin jouduttuani rikoksen uhriksi?
- Väkivallan ja uhan käsittely työssä jaksamisen kannalta
- Oikeaoppisen hätäilmoituksen tekeminen.

4. Haastavien tai tunnepitoisten asiakkaiden kohtaaminen kuljettajan työssä

- Mistä tekijöistä asiakkaan pettymys tai haastava käytös voi johtua sekä voiko tekijöihin vaikuttaa
- Tunnepitoisten tilanteiden ja ihmisten kohtaaminen ammattimaisesti
- Tunnetilojen purkaminen ja hallitseminen tehokkaasti
- Miten hallita omia tunteita vaikeissa palvelu- ja viestintätilanteissa
- Mitä tarkoittaa ammattimainen suhtautuminen viestinnällisiin konflikteihin ja mitä sillä saavutetaan

5. Haastavien ja tunnepitoisten asiakkaiden kohtaaminen jatkuu

- Miten kuljettaja valmistautuu haasteellisiin viestintätilanteisiin
- Assertiivisuuden eli oikeanlaisen ja jämäkkyuden merkitys viestinnän onnistumisessa
- Miten kuljettaja asettaa ammattimaisesti asiakkaan käytökselle tai vaatimuksille rajat
- Kuuntelu ja kohtelu - yksinkertaisilla keinoilla kohti onnistunutta viestintää
- Mitä "Aggressio-oppineen" kohtaamisesta ja rauhoittelusta pitäisi tietää, jotta tilanne voidaan hallita

6. Sanattoman viestinnän merkitys haastavien asiakastilanteiden hallinnassa

- Mitä ovat taistelurituaalit ja miten niiden tunnistaminen auttaa haastavissa viestintätilanteissa
- Kuljettajasta välittyvän ensivaikutelman ja ennakoasenteiden vaikutus tilanteen hallintaan
- Kehonkielen taikaa, mitä ovat rauhoittavat eleet?
- Mitä eleitä kuljettajan ei ainakaan kannata käyttää ja minkälaista sanatonta viestintää tulisi välttää
- Miten ja mitä ei kannata sanoa, sekä miten pystyn tunnistamaan ja välttämään näitä kuoppia

7. Tilanneharjoitukset

- Kuljettajan kohtaamien haasteellisten vuorovaikutustilanteiden hallinta ja rauhoittelu
- Kiihtyneen ihmisen rauhoittaminen vuorovaikutustaidoilla
- Rauhoittelun perusteet: ensivaikutelma, pelinavaus, omat asenteet, tilanteen tyylikäs lopetus
- Kuljettajan erilaiset viestintäroolit haastavissa kohtaamistilanteissa ja harjoitukset



MIELENRAUHA

Yhteystiedot:

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy

Kruununkuja 3 B4 02180 Espoo
Verkkosivut <https://mielenrauha.com>
Puhelin 09 727 99 370
Sähköposti info@mielenrauha.com
Y-tunnus: 1650886-1