

## آموزش رانندگان سرویس مدارس



ویرایش اول - بهار ۱۴۰۴

پیش نویس

DRAFT پیش نویس

## فهرست مطالب

شرح	صفحه
۱- قوانین راهنمایی و رانندگی .....	۱
۱-۱- مدارک و صلاحیت‌های قانونی راننده .....	۱
۱-۲- الزامات رفتاری و فنی در رانندگی .....	۴
۱-۳- مقررات ویژه مربوط به مدارس .....	۷
۱-۴- مسئولیت‌های اخلاقی و حقوقی راننده سرویس مدرسه .....	۱۱
۲- آشنایی با علائم راهنمایی و رانندگی .....	۱۴
۲-۱- تقسیم‌بندی علائم راهنمایی و رانندگی .....	۱۴
۲-۲- علائم اخطاری .....	۱۴
۲-۳- علائم دستوری .....	۱۷
۲-۴- علائم اطلاعاتی .....	۲۰
۲-۵- علائم ویژه .....	۲۳
۲-۶- نتیجه‌گیری .....	۲۳
۳- سرویس مدارس .....	۲۳
۳-۱- ایمنی و وضعیت فنی خودرو .....	۲۴
۳-۲- نظافت، بهداشت و محیط روانی داخل خودرو .....	۲۸
۳-۳- وضعیت ظاهری و اخلاق حرفه‌ای راننده سرویس مدرسه .....	۳۱
۳-۴- تنظیم ساعات کاری و پیشگیری از خستگی راننده .....	۳۴
۳-۵- ارتباط و تعامل با والدین و مدرسه .....	۳۷
۳-۶- نتیجه‌گیری .....	۴۰
۴- مهارت‌های برقراری ارتباط با دانش‌آموزان .....	۴۱
۴-۱- ادب، صبر، و متانت در برخورد با کودکان .....	۴۱
۴-۲- پرهیز از عصبانیت و پرخاشگری .....	۴۴
۴-۳- حس مسئولیت‌پذیری در برابر امنیت و آرامش دانش‌آموزان .....	۴۸
۴-۴- آشنایی با روان‌شناسی کودکان و نوجوانان .....	۵۲
۴-۵- نقش میانجی‌گری در مواقع اختلاف یا دعوا .....	۵۵
۴-۶- آموزش غیررسمی در مورد ایمنی و رفتار در داخل خودرو .....	۵۹
۴-۷- نتیجه‌گیری .....	۶۲

## فهرست شکل‌ها

شرح	صفحه
شکل ۱ - ضرورت نصب برچسب یا تابلو 'سرویس مدرسه' برای شناسایی خودرو در ترافیک.....	۴
شکل ۲ - انواع علائم اختاری در شرایط مختلف .....	۱۶
شکل ۳ - انواع علائم اختاری در شرایط مختلف .....	۱۷
شکل ۴ - انواع علائم دستوری در شرایط مختلف .....	۱۹
شکل ۵ - انواع علائم دستوری در شرایط مختلف .....	۲۰
شکل ۶ - انواع علائم اطلاعاتی در شرایط مختلف .....	۲۱
شکل ۷ - انواع علائم اطلاعاتی در شرایط مختلف .....	۲۲



DRAFT

پلیس راه

## فهرست جدول‌ها

شرح	صفحه
جدول ۱ - جمع‌بندی وظایف اخلاقی، حقوقی و اجتماعی راننده سرویس مدرسه و تبعات تخلف.....۱۳	
جدول ۲ - چک‌لیست روزانه وضعیت خودرو برای راننده سرویس مدرسه .....۲۷	

پیش‌نویس  
DRAFT

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱		

## ۱- قوانین راهنمایی و رانندگی

رانندگان سرویس مدارس مسئولیت سنگینی در قبال امنیت و سلامت کودکان و نوجوانان بر عهده دارند. از این رو، رعایت کامل و دقیق قوانین راهنمایی و رانندگی برای آن‌ها نه تنها یک الزام قانونی، بلکه یک تعهد اخلاقی و حرفه‌ای محسوب می‌شود. در ادامه، مهم‌ترین ابعاد این قوانین و الزامات مرتبط با سرویس مدارس تشریح می‌گردد:

### ۱-۱- مدارک و صلاحیت‌های قانونی راننده

رانندگان سرویس مدارس به دلیل ارتباط مستقیم و روزمره با دانش‌آموزان در سنین مختلف، علاوه بر دانش فنی رانندگی، باید از سطح بالایی از سلامت روانی، اخلاق حرفه‌ای و صلاحیت قانونی برخوردار باشند. نداشتن هر یک از این ویژگی‌ها می‌تواند منجر به تهدید امنیت و آسایش کودکان و خانواده‌ها شود. از این رو، برای دریافت مجوز فعالیت به‌عنوان راننده سرویس مدرسه، ارائه و احراز مدارک زیر الزامی است:



#### ۱. گواهینامه معتبر رانندگی (پایه دوم یا سوم)

داشتن گواهینامه معتبر اولین شرط قانونی برای فعالیت رانندگان سرویس مدارس است. شرایط مربوط به گواهینامه عبارت‌اند از:

- **نوع گواهینامه:** رانندگان سرویس مدارس بسته به نوع خودرو باید گواهینامه پایه دوم یا پایه سوم معتبر داشته باشند. برای رانندگی با مینی‌بوس یا ون، گواهینامه پایه دوم لازم است.
- **سابقه رانندگی:** حداقل سه سال سابقه رانندگی بدون تخلف مؤثر یکی از شرایط مهم برای پذیرش به‌عنوان راننده سرویس مدرسه است. این سابقه باید از زمان دریافت گواهینامه محاسبه شود و در سامانه پلیس راهور قابل پیگیری باشد.
- **تمدید به موقع:** گواهینامه باید دارای اعتبار باشد و در صورت انقضاء، تمدید شده باشد. رانندگی با گواهینامه منقضی جرم محسوب می‌شود.

#### ۲. سابقه رانندگی سالم و بدون تخلف مؤثر

داشتن سابقه رانندگی ایمن و بدون تخلفات جدی، نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری و توانایی کنترل

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<b>عنوان پروژه</b>  <b>آموزش رانندگان سرویس مدارس</b>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
۲		بهار ۱۴۰۴

موقعیت‌های ترافیکی است. رانندگان سرویس مدارس باید فاقد موارد زیر باشند:

- **تخلفات حادثه‌ساز مانند:**
  - سبقت غیرمجاز در مناطق شهری یا جاده‌ای
  - تجاوز از سرعت مجاز به صورت مکرر
  - عبور از چراغ قرمز
  - انجام حرکات مارپیچ یا خطرناک
- **تصادف منجر به جرح یا فوت:** تصادفاتی که ناشی از بی‌احتیاطی یا بی‌مبالاتی راننده باشد، حتی در گذشته، می‌تواند موجب رد صلاحیت وی شود.
- **امتیاز منفی بالا در سامانه راهور:** سامانه پلیس راهنمایی و رانندگی برای تخلفات رانندگان، امتیاز منفی در نظر می‌گیرد. رانندگانی که امتیاز منفی آن‌ها از حد مشخصی عبور کند، از فعالیت به‌عنوان سرویس مدرسه محروم می‌شوند.
- **سابقه شکایت والدین یا مدرسه:** شکایات مستند از سوی والدین یا مدیران مدارس درباره رفتار یا نحوه رانندگی نیز می‌تواند منجر به بررسی صلاحیت مجدد راننده شود.



### ۳. گواهی عدم سوء پیشینه کیفری

برای تضمین امنیت روحی و روانی دانش‌آموزان، راننده باید گواهی عدم سوء پیشینه کیفری از مراجع قضایی دریافت کند. این گواهی نشان‌دهنده آن است که فرد دارای سابقه جرائم مهم نبوده و از نظر حقوقی فردی قابل اعتماد تلقی می‌شود. مواردی که در این گواهی بررسی می‌شوند شامل:

- نداشتن سابقه جرائم علیه اطفال و نوجوانان
- نداشتن سابقه سرقت، تهدید، زورگیری یا خشونت
- نداشتن سابقه حمل یا مصرف مواد مخدر یا مشروبات الکلی
- نداشتن سابقه محکومیت‌های قطعی کیفری

### ۴. تأییدیه سلامت جسمی و روانی

سلامت کامل راننده از نظر جسمی و روانی، شرط ضروری برای رانندگی در کنار کودکان است. این

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳		

تأییدیه از سوی مراکز معاینه پزشکی معتمد صادر می‌شود و شامل موارد زیر است:

#### سلامت جسمی:

- **بینایی:** بررسی قدرت بینایی، تشخیص رنگ‌ها و میدان دید
- **شنوایی:** بررسی قدرت شنوایی برای دریافت هشدارهای محیطی
- **قدرت عکس‌العمل:** ارزیابی هماهنگی دست و چشم و سرعت واکنش
- **بیماری‌های مزمن:** عدم ابتلا به بیماری‌هایی مانند صرع، دیابت کنترل نشده، بیماری‌های قلبی یا مشکلات حرکتی که ممکن است هنگام رانندگی ایجاد خطر کنند.



#### سلامت روانی:

- بررسی وجود اختلالات اضطرابی، افسردگی شدید، پرخاشگری یا اختلالات شخصیت
- ارزیابی تعادل روانی، کنترل هیجان، صبر، و مهارت‌های ارتباطی
- توانایی تحمل فشارهای روزمره و مسئولیت‌پذیری بالا

#### ۵. کارت شناسایی و مجوز فعالیت از مراجع قانونی

رانندگان سرویس مدارس باید از نهادهای قانونی مجوز رسمی فعالیت داشته باشند. این مجوزها شامل موارد زیر است:

- **کارت فعالیت راننده سرویس مدارس:** این کارت توسط شهرداری، سازمان تاکسیرانی یا اداره آموزش و پرورش صادر می‌شود و شامل مشخصات راننده، عکس، کد ملی، پلاک خودرو و مدت اعتبار است.
- **نصب کارت در محل قابل رؤیت در خودرو:** کارت فعالیت باید در شیشه جلو یا داشبورد نصب شود تا والدین، مسئولان مدرسه و نهادهای نظارتی بتوانند به راحتی آن را مشاهده کنند.
- **برچسب یا تابلو "سرویس مدرسه" روی خودرو:** خودرو باید دارای علائم هشداردهنده و شناسایی باشد تا در ترافیک نیز قابل تشخیص باشد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۴</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>



شکل ۱ - ضرورت نصب برچسب یا تابلو 'سرویس مدرسه' برای شناسایی خودرو در ترافیک



- تاییدیه شرکت حمل و نقل دانش آموزی یا پیمانکار رسمی مدارس: همکاری صرفاً با شرکت‌های دارای مجوز معتبر امکان پذیر است و رانندگان شخصی نمی‌توانند بدون قرارداد رسمی فعالیت کنند.

## ۱-۲- الزامات رفتاری و فنی در رانندگی

رانندگی سرویس مدرسه، تنها جابه‌جایی دانش‌آموزان از خانه تا مدرسه نیست؛ بلکه وظیفه‌ای حیاتی است که با سلامت، امنیت و آرامش کودکان در ارتباط مستقیم قرار دارد. از این‌رو، راننده باید هم از نظر رفتاری و هم از نظر فنی و مهارتی در سطح بالایی قرار داشته باشد و الزامات زیر را با دقت رعایت کند:

### ۱. رعایت سرعت مجاز - به‌ویژه در محدوده مدارس

- حداکثر سرعت مجاز در محدوده مدارس معمولاً ۳۰ کیلومتر در ساعت یا کمتر است. نصب تابلوهای "مدرسه" و "کاهش سرعت" در این مناطق نشان‌دهنده حساسیت بالا و احتمال حضور ناگهانی کودکان در مسیر حرکت خودروست.
- راننده سرویس باید همواره قبل از رسیدن به مدرسه، از ۲۰۰ متر مانده به محل توقف سرعت را کاهش دهد، آماده توقف کامل باشد و با دنده سنگین و تسلط بالا به جلو حرکت کند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۵</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- در کوچه‌ها، خیابان‌های فرعی و مناطق مسکونی، حتی در نبود تابلوی محدودیت سرعت، باید با سرعت کم و احتیاط کامل رانندگی شود تا در صورت دویدن ناگهانی کودک یا باز شدن درب خانه‌ها، فرصت عکس‌العمل مناسب وجود داشته باشد.

## ۲. رعایت کامل حق تقدم عبور



- در تقاطع‌ها، راننده موظف است قوانین حق تقدم را رعایت کرده و به خودروهایی که از سمت راست می‌آیند یا در مسیر اصلی قرار دارند، اجازه عبور بدهد.
- هنگام رسیدن به گذرگاه عابر پیاده، راننده حتی بدون وجود چراغ راهنما باید متوقف شود تا عابران به‌ویژه دانش‌آموزان از خیابان عبور کنند.
- در خروج از کوچه یا خیابان فرعی، اولویت با خودروهای در حال حرکت در مسیر اصلی است، حتی اگر خودرو سرویس باشد و عجله داشته باشد.

## ۳. توقف کامل در محل‌های ایست و چراغ قرمز

- هیچ‌گونه عبور از چراغ زرد یا قرمز، حتی در مواقع خلوت، مجاز نیست. راننده باید چراغ زرد را علامت آمادگی برای توقف بدانند نه شتاب برای عبور.
- در محل نصب تابلوی ایست (STOP)، توقف کامل به مدت حداقل ۲ ثانیه الزامی است، حتی اگر مسیر خالی باشد.
- در تقاطع‌های بدون چراغ، اولویت با خودروهایی است که در مسیر مستقیم یا اصلی حرکت می‌کنند.

## ۴. استفاده الزامی از کمربند ایمنی برای راننده و دانش‌آموزان

- استفاده از کمربند ایمنی برای راننده اجباری و غیرقابل چشم‌پوشی است و باید پیش از روشن کردن خودرو بسته شود.
- تمامی دانش‌آموزان باید به‌طور منظم از کمربند استفاده کنند. در خودروهای سواری، نصب کمربند ایمنی برای صندلی‌های عقب نیز الزامی است.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۶</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- در صورت بی توجهی دانش آموزان به بستن کمربند، راننده باید پیش از حرکت موضوع را تذکر داده و در صورت تکرار، موضوع را به والدین یا مسئول مدرسه گزارش دهد.

#### ۵. ممنوعیت استفاده از تلفن همراه یا وسایل صوتی-تصویری

- در هنگام رانندگی، استفاده از تلفن همراه حتی با هندزفری یا اسپیکر بلوتوثی ممنوع است، چرا که حتی مکالمه کوتاه نیز موجب کاهش تمرکز و تأخیر در واکنش‌های راننده می‌شود.
- استفاده از سیستم‌های صوتی با صدای بلند، پخش فیلم یا برنامه‌های تصویری برای سرگرمی سرنشینان، می‌تواند باعث حواس‌پرتی راننده یا دانش آموزان شده و ریسک حادثه را بالا ببرد.
- اولویت اول راننده، تمرکز کامل بر مسیر، تابلوها، حرکات ناگهانی کودکان و تصمیم‌گیری سریع و امن است.

#### ۶. رعایت فاصله طولی و جانبی مناسب



- فاصله مناسب با خودرو جلویی به راننده اجازه می‌دهد در صورت توقف ناگهانی خودرو مقابل، بدون خطر تصادف واکنش نشان دهد. این فاصله به‌طور استاندارد باید حداقل ۲ ثانیه فاصله زمانی یا ۵ متر در سرعت‌های پایین باشد.
- در خیابان‌های باریک یا در زمان عبور از کنار دوچرخه‌سواران، عابران یا خودروهای پارک‌شده، فاصله جانبی باید حفظ شود تا از برخورد جلوگیری گردد.
- در هوای بارانی یا مه‌آلود، فاصله طولی باید بیشتر از شرایط عادی باشد، چرا که ترمزگیری در این شرایط نیاز به زمان و مسافت بیشتری دارد.

#### ۷. اطمینان از ایمنی کامل خودرو پیش از حرکت

پیش از آغاز هر سفر، راننده موظف است خودرو را از نظر فنی بررسی کرده و از ایمنی آن اطمینان حاصل کند. این بررسی شامل موارد زیر است:

#### بررسی‌های فنی:

- ترمزها: عملکرد درست ترمز دستی و ترمز پایی

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۷		

- چراغ‌ها: سالم بودن چراغ‌های جلو، عقب، راهنماها و چراغ ترمز
- آینه‌ها: تنظیم صحیح و نبود ترک یا شکستگی
- لاستیک‌ها: باد مناسب، فرسودگی و عمق عاج استاندارد
- قفل درها و پنجره‌ها: اطمینان از بسته شدن کامل درب‌ها و قفل بودن هنگام حرکت

#### تجهیزات گرمایشی و سرمایشی:

- سالم بودن بخاری در فصول سرد و کولر در فصول گرم جهت تأمین آسایش دانش‌آموزان
- جلوگیری از بخار گرفتن شیشه‌ها با تهویه مناسب

#### تجهیزات ایمنی:

- وجود جعبه کمک‌های اولیه، مثلث هشدار، جک، آچار چرخ و زاپاس
- بررسی سالم بودن کمربندهای ایمنی
- دسترسی به لیست اضطراری تماس با والدین یا مدرسه در صورت بروز حادثه یا تأخیر



#### ۱-۳- مقررات ویژه مربوط به مدارس

محیط مدرسه یکی از حساس‌ترین و آسیب‌پذیرترین فضاها در حوزه ترافیک شهری است. حضور کودکان با واکنش‌های غیرقابل پیش‌بینی، ازدحام والدین، تجمع خودروها و دانش‌آموزان، و وجود تقاطع‌ها و کوچه‌های فرعی، همگی محیط اطراف مدارس را به نقطه‌ای بحرانی برای رعایت دقیق قوانین تبدیل می‌کند. بنابراین مقررات ویژه‌ای برای رانندگان سرویس مدارس در این محدوده‌ها تعریف شده است.

#### ۱. توقف در مکان‌های مجاز و ایمن برای سوار و پیاده کردن دانش‌آموزان

##### الزام قانونی:

رانندگان موظف‌اند تنها در مکان‌های مجاز، مشخص شده توسط مدرسه یا نهادهای ترافیکی، که از نظر ایمنی بررسی شده‌اند، اقدام به سوار یا پیاده کردن دانش‌آموز کنند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۸		

### موارد ممنوع:

- وسط خیابان و در لاین وسط ترافیک
- نزدیکی چهارراه‌ها یا تقاطع‌ها که احتمال برخورد وجود دارد
- در جلوی پل‌های عابر پیاده یا گذرگاه‌ها
- نقاطی با دید محدود (مثلاً پشت کامیون پارک‌شده یا در پیچ خیابان)
- روبه‌روی مدارس دوطرفه بدون توجه به محل ایست مجاز

### نکته مهم:

همیشه باید در سمتی توقف کرد که دانش‌آموز مستقیماً از سمت پیاده‌رو وارد خودرو شود، نه اینکه مجبور باشد از عرض خیابان عبور کند.

### ۲. نزدیک شدن به مدرسه با احتیاط کامل

#### رفتار ایمن راننده هنگام رسیدن به مدرسه:



- کاهش سرعت به زیر ۲۰ کیلومتر در ساعت از حداقل ۲۰۰ متر مانده به درب مدرسه
- استفاده از دنده سنگین برای کنترل بهتر سرعت
- آمادگی برای توقف کامل در صورت حرکت ناگهانی کودک، خودرو یا دوچرخه

#### توجه ویژه به علائم خاص:

- علائم مثلثی زرد رنگ با عنوان «احتیاط: عبور دانش‌آموزان»
- خطوط کشی گذرگاه عابر پیاده
- پرچم‌داران مدرسه یا مأموران راهنمایی و رانندگی مستقر در محل
- کودکان خردسال که ممکن است ناگهان وارد خیابان شوند

### پیشنهاد کاربردی:

رانندگان می‌توانند از آینه‌های جانبی با میدان دید وسیع و دوربین عقب کمک بگیرند تا نقاط کور

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۹</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>

کاهش یابد.

### ۳. روشن کردن چراغ‌ها و فلاشرها هنگام توقف در کنار مدرسه

#### دلیل استفاده از فلاشرها:

استفاده از فلاشرها (چراغ چشمک‌زن خطر) هنگام توقف در نزدیکی مدرسه، توجه دیگر رانندگان را جلب می‌کند و به آن‌ها هشدار می‌دهد که یک خودرو در حال جابه‌جایی دانش‌آموز است. این اقدام ساده، جان بسیاری از کودکان را حفظ می‌کند.

#### خطای رایج:

برخی رانندگان به اشتباه هنگام حرکت نیز فلاشر را روشن نگه می‌دارند. این کار ممنوع است و باید بلافاصله پس از حرکت، فلاشر خاموش شود.



### ۴. ممنوعیت حمل بار یا مسافر اضافی

#### ظرفیت مجاز خودروها:

- سواری شخصی: حداکثر ۴ دانش‌آموز (در صورتی که صندلی عقب ۳ نفره باشد و همگی کمربند ایمنی داشته باشند)
- ون یا مینی‌بوس: مطابق با ظرفیت ثبت‌شده در کارت خودرو

#### موارد تخلف و خطرناک:

- نشانیدن ۳ کودک در یک صندلی
- قرار دادن کودک روی پای دیگران
- استفاده از فضای بین صندلی‌ها یا صندوق عقب
- سوار کردن والدین، همراهان یا افراد غیرمجاز در کنار دانش‌آموزان

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۰		

## پیامد قانونی:

تجاوز از ظرفیت مجاز نه تنها تخلف راهنمایی و رانندگی است، بلکه در صورت بروز حادثه، راننده با مسئولیت کیفری و مدنی مواجه می‌شود.



## ویژگی‌های راننده سرویس مدرسه

- ۱- رانندگان سرویس‌های مدرسه علاوه بر گواهینامه عادی باید در کلاس‌های ویژه برای رانند اتوبوس مدرسه، کار کردن با ایستگاه اتوبوس دانش‌آموزان، روش‌های سوار و پیاده کردن دانش‌آموزان، تخلیه دانش‌آموزان در حوادث، رفتار دانش‌آموزان، امنیت و مدیریت دانش‌آموزان و کمک‌های اولیه اورژانسی شرکت کرده و این کلاس‌ها را با موفقیت پشت سر بگذارند.
- ۲- مهارت‌هایی که رانندگان باید در این کلاس‌ها بیاموزند، پس از اخذ گواهینامه‌های قبولی، به طور ادواری مورد آزمایش قرار بگیرند.
- ۳- آزمایش‌های الکل و مواد قبل از استخدام انجام بگیرد.
- ۴- رانندگان باید دارای گواهی سلامت باشند. معاینات سلامت باید به طور دوره‌ای، حداقل با فواصل دو ساله انجام بگیرد.
- ۵- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه قبل از استخدام الزامی است.
- ۶- امتحانی که توانایی فیزیکی راننده را در تخلیه دانش‌آموزان مورد ارزیابی قرار می‌دهد، قبل از استخدام به عمل آید.
- ۷- راننده سرویس باید ۲۳ سال تمام داشته باشد و اگر راننده مرد است بهتر است متأهل باشد، اما شرطی برای تأهل رانندگان زن وجود ندارد.

## ۵. نصب علائم مشخص‌کننده سرویس مدرسه

### اهمیت تابلو یا برچسب "سرویس مدرسه":

این علائم، سایر رانندگان و مأموران پلیس را از نوع خدمت‌رسانی خودرو آگاه می‌کند. نصب صحیح این علائم به کاهش خطرات، افزایش احترام سایر رانندگان به خودرو سرویس و شناسایی سریع در صورت

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۱		

بروز حادثه کمک می کند.

### ویژگی های تابلو یا برچسب سرویس مدرسه:

- دارای زمینه زرد یا نارنجی
- نوشته مشکی، واضح و خوانا با عبارت "سرویس مدرسه"
- نصب شده در داخل شیشه جلو و عقب خودرو به گونه ای که مانع دید راننده نشود
- سالم، بدون پارگی یا رنگ پریدگی

### نکته اجرایی:

در صورت نبود علامت مشخص، پلیس می تواند خودرو را به عنوان وسیله نقلیه شخصی تلقی کرده و مانع فعالیت آن به عنوان سرویس دانش آموز شود.

### ۱-۴- مسئولیت های اخلاقی و حقوقی راننده سرویس مدرسه



راننده سرویس مدرسه، صرفاً یک راننده نیست، بلکه امانت دار جان کودکان مردم است. او هم زمان نقش یک سرپرست، یک مسئول ایمنی، و یک ناظر رفتاری را ایفا می کند. از این رو، مسئولیت های اخلاقی و حقوقی اش بسیار فراتر از رانندگان عادی است و نیازمند سطح بالایی از آگاهی، تعهد و انضباط حرفه ای می باشد.

### ۱. پایبندی کامل به اصول ایمنی و مسئولیت پذیری در قبال فرزندان مردم

#### مفهوم امانت داری:

هر دانش آموز که سوار بر سرویس مدرسه می شود، امانتی است از سوی والدین و سیستم آموزش و پرورش. این امانت داری به معنای حفظ جان، سلامت، امنیت روانی و آسایش دانش آموزان در تمام طول مسیر است.

#### نمونه های قصور در امانت داری:

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۱۲</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- رها کردن دانش‌آموز در مکان نامناسب بدون اطمینان از رسیدن به درب منزل
- توقف در خیابان‌های شلوغ یا نامطمئن
- شتاب‌زدگی در سوار یا پیاده کردن
- رفتار بی‌احترام، خشن یا تهدیدآمیز با دانش‌آموز
- گوش ندادن به دغدغه‌های والدین درباره شرایط مسیر یا نحوه سوار شدن فرزندشان

#### نتیجه اخلاقی:

- حتی اگر کوچک‌ترین حادثه‌ای پیش بیاید – مثلاً زمین خوردن دانش‌آموز حین پیاده شدن – خانواده، مدرسه و مراجع قانونی، راننده را پاسخگو می‌دانند.

#### ۲. گزارش سریع و دقیق موارد مشکوک یا تهدیدآمیز

##### مواردی که باید فوراً گزارش شوند:



- وجود افراد مشکوک در اطراف مدرسه یا در مسیر سرویس
- رفتار ناهنجار یا آزارگری یکی از سرنشینان نسبت به دیگران
- مشاهده مشاجره یا تهدید بیرونی از سوی راکبان موتور، افراد ناشناس یا حتی اولیاء دیگر
- همراه نداشتن وسایل ضروری (مثلاً کیف یا داروی خاص دانش‌آموز خاص)
- نشانه‌های بیماری شدید، بی‌حالی یا عدم هوشیاری کودک

##### نحوه گزارش:

- اطلاع فوری به مسئول حمل‌ونقل مدرسه یا معاون اجرایی
- در صورت اضطرار، تماس با پلیس ۱۱۰ یا اورژانس ۱۱۵
- مستندسازی موضوع در صورت امکان (مثلاً ثبت زمان، مکان و توضیح دقیق)

##### پیشگیری از فاجعه:

گزارش به‌موقع می‌تواند از بروز حوادثی مانند کودک‌آزاری، سرقت، گروگان‌گیری یا حتی تصادف و

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۳		

آسیب جسمی جلوگیری کند.

### ۳. پرهیز جدی از توقف‌های بی‌مورد و انحراف از مسیر تعیین‌شده

#### ضرورت حرکت فقط در مسیر مصوب:

راننده موظف است مسیر سرویس را فقط بر اساس طرح مصوب مدرسه و تایید شده توسط والدین طی کند. هر گونه انحراف از مسیر (حتی برای خرید، دیدار با آشنایان یا کار شخصی) ممنوع است.

#### نمونه‌های تخلف:

- توقف برای خرید شخصی
- سوار کردن افراد غیرمجاز (مثلاً دوست یا فامیل) در مسیر
- ورود به خیابان‌های فرعی برای کاهش زمان
- تغییر ناگهانی مسیر به درخواست یک دانش‌آموز بدون هماهنگی قبلی با والدین



#### پیامد حقوقی:

در صورت بروز حادثه یا گم‌شدن دانش‌آموز در اثر انحراف از مسیر، مسئولیت مستقیم با راننده است و قابل پیگرد قانونی خواهد بود. حتی در صورت عدم وقوع حادثه، این عمل تخلف انتظامی محسوب می‌شود و منجر به لغو مجوز سرویس یا جریمه خواهد شد.

#### جمع‌بندی وظایف اخلاقی و حقوقی راننده سرویس مدرسه

جدول ۱ - جمع‌بندی وظایف اخلاقی، حقوقی و اجتماعی راننده سرویس مدرسه و تبعات تخلف

تبعات تخلف	شرح وظایف	حوزه مسئولیت
بی‌اعتمادی والدین، گزارش شکایت، تعلیق فعالیت	رعایت ادب، احترام، صبوری، پاسخ‌گویی به والدین، نظارت غیرفعال بر رفتار دانش‌آموزان	اخلاقی
پیگرد قانونی، مسئولیت کیفری در صورت حادثه	حفظ سلامت و امنیت دانش‌آموز، گزارش حوادث، حرکت در مسیر مصوب	حقوقی
تضعیف فرهنگ قانون‌مداری در کودکان	الگوی رفتاری صحیح برای دانش‌آموزان، رعایت مقررات راهنمایی	اجتماعی

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۴		

## ۲- آشنایی با علائم راهنمایی و رانندگی

علائم راهنمایی و رانندگی یکی از مهم‌ترین ابزارهای ارتباطی بین رانندگان، عابران پیاده و سایر کاربران جاده‌ها هستند. این علائم، بعنوان بخش جدایی‌ناپذیر از قوانین راهنمایی و رانندگی، نقشی حیاتی در نظم‌دهی به جریان ترافیک و حفظ ایمنی ایفا می‌کنند. هر علامت راهنمایی و رانندگی برای یک هدف خاص طراحی شده است تا به رانندگان و عابران کمک کند تا رفتارهای خود را بر اساس شرایط موجود تنظیم کنند. این علائم به نوعی زبان مشترک بین افراد در جاده‌ها و خیابان‌ها هستند که به‌ویژه در شرایط خاص و پرخطر باید دقت زیادی در شناسایی و رعایت آن‌ها صورت گیرد. علائم راهنمایی و رانندگی ابزارهایی هستند که در نقاط مختلف جاده‌ها، معابر شهری، تقاطع‌ها و دیگر مناطق پرتردد نصب می‌شوند. هدف اصلی آن‌ها، هدایت، هشدار و ارشاد رانندگان و عابران است تا رفتارهای ترافیکی آن‌ها با دیگر کاربران جاده هماهنگ شود و بطور مؤثری از وقوع تصادفات جلوگیری شود.

### ۲-۱- تقسیم‌بندی علائم راهنمایی و رانندگی



علائم راهنمایی و رانندگی را می‌توان به سه دسته اصلی تقسیم کرد: علائم اختاری، علائم دستوری، و علائم اطلاعاتی. هر یک از این دسته‌ها وظایف خاصی دارند و برای موقعیت‌های خاص در جاده‌ها و خیابان‌ها کاربرد دارند.

### ۲-۲- علائم اختاری

علائم اختاری به منظور هشدار به رانندگان در مورد خطرات و شرایط غیرعادی در مسیر پیش رو نصب می‌شوند. این علائم معمولاً برای کاهش سرعت و افزایش هوشیاری رانندگان در مناطقی که ممکن است خطرات غیرمنتظره وجود داشته باشد، طراحی می‌شوند. آن‌ها به رانندگان اطلاع می‌دهند که در مسیر خود تغییرات غیرمنتظره‌ای خواهند داشت که ممکن است نیاز به واکنش فوری داشته باشد.

### ویژگی‌ها و انواع علائم اختاری

- تابلوهای هشداردهنده از خطرات طبیعی: این تابلوها معمولاً در مناطقی که خطرات طبیعی مانند سیل، رانش زمین، یا برف و یخبندان وجود دارد نصب می‌شوند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۵		

- تقاطع‌ها و پیچ‌ها: علائم هشداردهنده در تقاطع‌های خطرناک یا پیچ‌های تند برای کاهش سرعت رانندگان و اجتناب از تصادفات نصب می‌شوند.
- جاده لغزنده یا شرایط جوی خاص: این علائم رانندگان را از شرایط جوی خاص مانند باران‌های سنگین، برف یا یخبندان آگاه می‌کنند.
- علائم هشداردهنده از کاهش عرض جاده: در برخی از مناطق، عرض جاده به دلیل تعمیرات یا تغییرات جغرافیایی کاهش می‌یابد و رانندگان باید احتیاط بیشتری به کار گیرند.

#### مثال‌های علائم خطاری

- علامت "تقاطع غیرمسطح": این علامت رانندگان را از وجود تقاطع‌های غیرمسطح (که در آن‌ها دو مسیر بطور عمودی از هم عبور می‌کنند) آگاه می‌کند.
- علامت "پیچ خطرناک": این علامت نشان‌دهنده پیچ‌های تند در جاده است که نیاز به کاهش سرعت دارد.
- علامت "جاده لغزنده": نشان‌دهنده مسیری است که به علت شرایط جوی خاص مانند بارش باران یا برف لغزنده شده‌اند.





شکل ۲ - انواع علائم اخطاری در شرایط مختلف



شکل ۳ - انواع علائم اخطاری در شرایط مختلف

## ۲-۳ علائم دستوری

علائم دستوری به علائمی گفته می‌شود که رانندگان را مجبور به انجام یا عدم انجام رفتار خاصی می‌کنند. این علائم بطور خاص قوانین و مقررات ترافیکی را اعمال کرده و رانندگان باید از آنها پیروی کنند. عدم رعایت این علائم ممکن است منجر به جریمه‌های نقدی، امتیاز منفی و حتی توقیف وسیله نقلیه شود.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۱۸		

### ویژگی‌ها و انواع علائم دستوری

- علائم توقف: این علائم به رانندگان اعلام می‌کنند که باید در یک نقطه مشخص متوقف شوند. مانند تابلو "توقف ممنوع" در تقاطع‌ها نصب می‌شود تا از تداخل ترافیک جلوگیری شود.
- علائم عبور ممنوع: این علائم نشان‌دهنده مسیرهایی است که ورود به آن‌ها ممنوع است، مانند مسیرهایی که مخصوص حمل و نقل عمومی یا وسایل نقلیه اضطراری هستند.
- علائم حق تقدم عبور: در برخی از تقاطع‌ها، رانندگان باید از دیگر رانندگان در تقاطع‌ها عبور کنند.
- علائم "حق تقدم" به رانندگان نشان می‌دهند که چه کسی باید ابتدا عبور کند.

### مثال‌های علائم دستوری

- علامت "توقف مطلقاً ممنوع": این علامت به رانندگان هشدار می‌دهد که توقف در این مناطق به هیچ عنوان مجاز نیست.
- علامت "ورود ممنوع": این علامت به رانندگان می‌گوید که وارد مسیر یا خیابانی که در آن علامت نصب شده است، نباید شوند.
- علامت "حق تقدم عبور": در تقاطع‌ها، این علامت به رانندگان اجازه می‌دهد که قبل از دیگران از تقاطع عبور کنند.



شکل ۴ - انواع علائم دستوری در شرایط مختلف





شکل ۵ - انواع علائم دستوری در شرایط مختلف

## ۲-۴ علائم اطلاعاتی

علائم اطلاعاتی برای ارائه اطلاعات مفید به رانندگان در نظر گرفته می‌شوند. این اطلاعات می‌توانند شامل جهت‌های مختلف جاده‌ای، فاصله تا مقصد، محل خدمات، یا موارد دیگر باشند که به رانندگان کمک می‌کند تا مسیر خود را بهتر انتخاب کرده و در شرایط مختلف تصمیمات بهتری بگیرند.

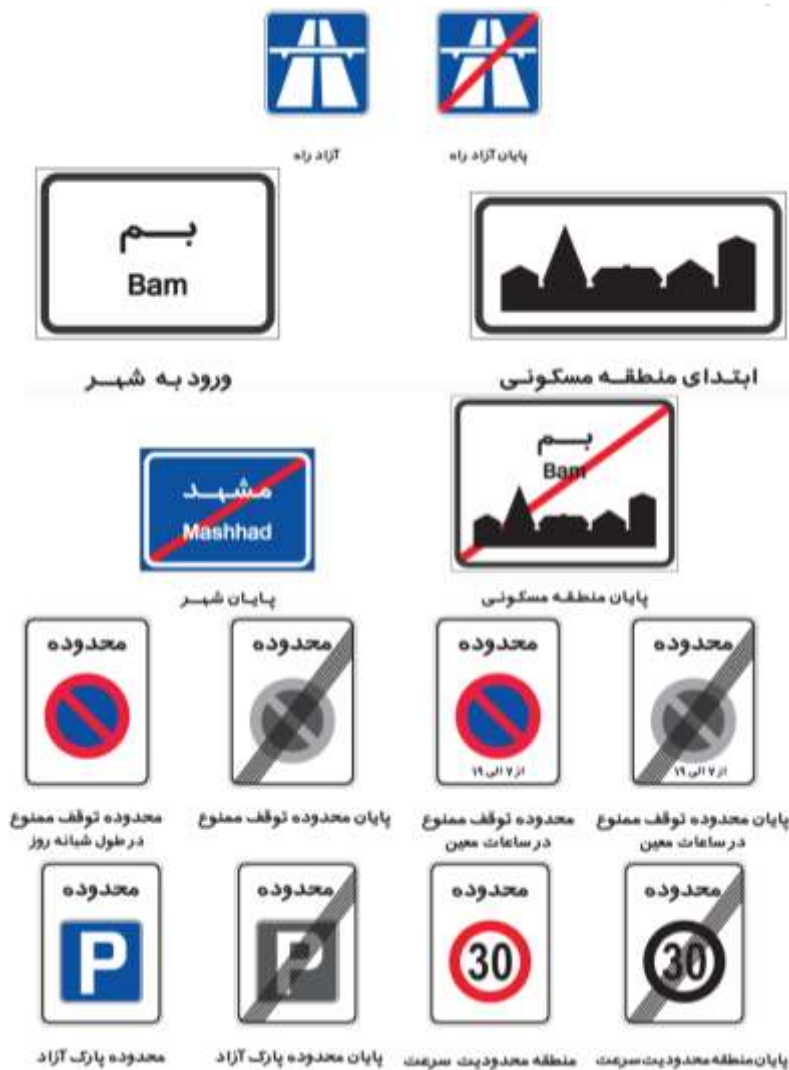
## ویژگی‌ها و انواع علائم اطلاعاتی

- علائم جهت‌یابی: این علائم به رانندگان کمک می‌کنند تا مسیر درست را در تقاطع‌ها و مسیرهای مختلف پیدا کنند. بعنوان مثال، تابلوهایی که نشان می‌دهند کدام جاده به کدام شهر یا منطقه می‌رود.
- علائم خدماتی: این علائم برای اطلاع‌رسانی به رانندگان در مورد خدمات مختلف مانند پمپ بنزین‌ها، رستوران‌ها، هتل‌ها و مناطق تفریحی هستند.
- علائم فاصله: این علائم مسافت‌های باقی‌مانده تا مقصد یا بخش‌های مختلف جاده را به رانندگان نشان می‌دهند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۱		

### مثال‌های علائم اطلاعاتی



- علامت "محل استراحت": این علامت به رانندگان اطلاع می‌دهد که در این منطقه امکانات استراحت، سرویس بهداشتی، یا فروشگاه‌هایی برای خرید در دسترس است.
- علامت "پمپ بنزین": این علامت نشان‌دهنده مکان‌هایی است که پمپ بنزین‌ها یا ایستگاه‌های سوخت قرار دارند.
- علامت "فاصله تا مقصد": این علائم مسافت باقی‌مانده تا مقصد نهایی را به رانندگان نشان می‌دهند.



شکل ۶ - انواع علائم اطلاعاتی در شرایط مختلف



شکل ۷ - انواع علائم اطلاعاتی در شرایط مختلف

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۲۳</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

## ۲-۵ علائم ویژه

برخی علائم در شرایط خاص یا در جاده‌ها و خیابان‌های ویژه نصب می‌شوند که در هیچ‌کدام از دسته‌های بالا نمی‌گنجد. این علائم بطور خاص برای تأمین ایمنی بیشتر یا به‌منظور هماهنگ‌سازی ترافیک در شرایط خاص طراحی می‌شوند.

### علائم ویژه برای حمل‌ونقل عمومی

این علائم برای تعیین مسیرهای اختصاصی وسایل نقلیه عمومی مانند اتوبوس‌ها و تاکسی‌ها در نظر گرفته می‌شوند. بطور مثال، خطوط ویژه اتوبوس‌ها که رانندگان دیگر وسایل نقلیه باید از آن‌ها عبور نکنند.

### علائم ویژه برای وسایل نقلیه اضطراری



این علائم به‌منظور تسهیل حرکت وسایل نقلیه اضطراری مانند آمبولانس‌ها، آتش‌نشانی و پلیس طراحی شده‌اند. بعنوان مثال، برخی جاده‌ها یا مسیرها برای وسایل نقلیه اضطراری اختصاص دارند.

## ۲-۶ نتیجه‌گیری

علائم راهنمایی و رانندگی ابزارهایی هستند که برای حفظ نظم و ایمنی در جاده‌ها طراحی شده‌اند. این علائم با ارائه اطلاعات دقیق، هشدارهای ضروری و دستورهای ضروری به رانندگان و عابران پیاده، بطور مؤثری از تصادفات و مشکلات ترافیکی جلوگیری می‌کنند. برای اینکه این علائم به‌درستی عمل کنند، باید بطور واضح و در موقعیت‌های مناسب نصب شوند و رانندگان باید از آن‌ها پیروی کنند تا ایمنی در جاده‌ها تأمین شود.

## ۳- سرویس مدارس

سرویس مدارس صرفاً یک وسیله حمل‌ونقل نیست؛ بلکه نخستین و آخرین فضای عمومی است که کودک در آغاز و پایان روز تحصیلی با آن در تماس است. این فضا نه تنها باید امن و سالم باشد، بلکه باید محیطی آرام، محترمانه و سازنده برای رفتارهای اجتماعی کودکان نیز فراهم آورد. کیفیت سرویس مدرسه می‌تواند نقش مهمی در شکل‌گیری روحیه، تمرکز، نظم‌پذیری و حتی اعتمادبه‌نفس دانش‌آموزان ایفا کند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۴		

### ۳-۱- ایمنی و وضعیت فنی خودرو

یکی از پایه‌های‌ترین الزامات برای فعالیت به‌عنوان سرویس مدرسه، ایمنی کامل و وضعیت فنی مناسب خودرو است. سلامت فنی وسیله‌نقلیه نه‌تنها در جلوگیری از تصادفات مؤثر است، بلکه بر آرامش روانی والدین، اعتماد مدرسه، و احساس امنیت دانش‌آموزان نیز تأثیر مستقیم دارد.

#### ۱. معاینه فنی معتبر

هر خودروی سرویس مدرسه باید حداقل دو بار در سال به مراکز رسمی معاینه فنی مراجعه کرده و گواهی سلامت فنی دریافت کند. این معاینه باید شامل بخش‌های زیر باشد:

#### سیستم ترمز:

عملکرد درست ترمزها، بررسی روغن ترمز، تست لنت‌ها، عملکرد ترمز دستی، و عدم وجود نشتی در مدار ترمز از حیاتی‌ترین بخش‌ها هستند.

#### فرمان و کمک‌فنرها:



وجود لقی در فرمان یا خشک بودن کمک‌فنرها می‌تواند موجب عدم کنترل خودرو و افزایش احتمال واژگونی یا عدم توقف به‌موقع شود.

#### سیستم روشنایی:

چراغ‌های جلو، عقب، ترمز، راهنما و فلاشرها باید کاملاً سالم، بدون شکستگی، و دارای نور کافی باشند.

#### موتور و سیستم انتقال قدرت:

نشتی روغن، صدای غیرطبیعی، عملکرد ناصاف یا دود غیرعادی نشانه‌هایی از مشکلات اساسی هستند و نباید نادیده گرفته شوند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۵		

## دود و آلودگی:

خودرو نباید دود سیاه یا غلیظ خارج کند. وجود چنین مشکلی نه تنها فنی، بلکه از نظر محیط زیستی نیز قابل پیگرد است.

**نکته مهم:** راننده باید برگه معاینه فنی را همراه داشته باشد و در صورت درخواست، به مراجع قانونی یا مسئول حمل و نقل مدرسه ارائه دهد.

## ۲. تجهیزات ایمنی الزامی

وجود تجهیزات ایمنی در خودرو، جان دانش آموزان را در هنگام بروز حادثه یا شرایط اضطراری حفظ می کند:

### کمربند ایمنی برای تمامی صندلی ها:

تمامی صندلی ها، حتی صندلی های عقب و صندلی وسط، باید دارای کمربند ایمنی سالم و قابل استفاده باشند. راننده وظیفه دارد پیش از شروع حرکت، از بسته بودن کمربندها مطمئن شود و در صورت نیاز، کودکان را راهنمایی کند.

### درهای سالم و مجهز به قفل کودک:



درهای خودرو باید بدون ایراد باز و بسته شوند. فعال بودن قفل کودک مخصوصاً برای درهای عقب ضروری است تا از باز شدن ناگهانی درها توسط کودکان جلوگیری شود.

### لاستیک های مناسب:

تمام لاستیک ها باید دارای آج کافی (حداقل ۱.۶ میلی متر) باشند، فاقد ترک خوردگی یا پارگی بوده و به صورت دوره ای از نظر باد، وضعیت رینگ و تاریخ تولید بررسی شوند.

### چراغ های هشدار و فلاشر:

چراغ های خطر (چهار فلاشر) هنگام توقف در کنار خیابان یا پیاده کردن دانش آموز باید روشن شوند تا سایر رانندگان از وضعیت آگاه شوند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۶		

### جعبه کمک‌های اولیه:

این جعبه باید شامل گاز استریل، باند، چسب زخم، پنبه، بتادین، قیچی کوچک، دستکش استریل، و دستورات عمل استفاده باشد. مکان قرارگیری آن باید قابل دسترس، خشک و دور از تابش مستقیم خورشید باشد.

### کپسول آتش‌نشانی معتبر:

کپسول باید از نوع پودر و گاز (با وزن مناسب برای خودرو سواری) و دارای تاریخ شارژ معتبر باشد. توصیه می‌شود سالانه حداقل یک‌بار توسط راننده امتحان شود یا آموزش کار با آن دیده باشد.

### ۳. تهویه مناسب و گرمایش/سرمایش

در فصول گرم، سیستم سرمایش (کولر) باید بتواند دمای داخل خودرو را در حد مطلوب نگه دارد. گرم‌زدگی به‌ویژه برای کودکان کوچک‌تر می‌تواند عوارض جدی داشته باشد.

در فصول سرد، بخاری خودرو باید به‌سرعت فضا را گرم کند و یخ‌زدایی شیشه‌ها نیز به‌درستی انجام شود.

همچنین پنجره‌ها باید سالم باشند و قابلیت باز و بسته شدن داشته باشند تا در صورت نیاز به تهویه طبیعی مورد استفاده قرار گیرند.



تهویه نامناسب ممکن است باعث خواب‌آلودگی دانش‌آموزان یا حتی مسمومیت با گازهای حاصل از سوخت ناقص شود (مانند مونوکسید کربن).

### ۴. برچسب مشخص‌کننده «سرویس مدرسه»

برچسب یا تابلو واضح «سرویس مدرسه» باید به رنگ زرد با نوشته‌های مشکی و با ابعاد مشخص شده توسط پلیس راهور، در قسمت جلوی داشبورد و شیشه عقب نصب شده باشد.

این برچسب‌ها باید:

- قابل‌رویت از فاصله دور باشند
- در هنگام شب نور منعکس کنند

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۷		

- بدون پارگی یا رنگ‌پریدگی باشند

هرگونه استفاده از برچسب‌های جعلی یا غیراستاندارد تخلف محسوب می‌شود و موجب جریمه یا توقیف خودرو خواهد شد.

### ۵. ظرفیت مجاز

ظرفیت خودرو در کارت ماشین مشخص شده است. تعداد صندلی‌ها به صورت رسمی تعریف شده و نباید حتی یک نفر بیشتر از آن سوار شود.

حمل دانش‌آموز در وضعیت ایستاده یا نشسته بر روی زانوی دیگران یا کف خودرو، خطرناک، غیرقانونی و غیراخلاقی است.

در هنگام تصادف یا ترمز شدید، حتی یک دانش‌آموز بدون کمربند ایمنی می‌تواند جان دیگر سرنشینان را به خطر بیندازد.



پلیس راهور در صورت مشاهده تخلف از ظرفیت، خودرو را توقیف و راننده را جریمه سنگین خواهد کرد. مدارس نیز موظف‌اند با چنین رانندگانی قطع همکاری کنند.

### توصیه تکمیلی:

راننده سرویس مدرسه، باید هر روز پیش از حرکت، چک‌لیستی ساده از وضعیت خودرو را بررسی کند. نمونه این چک‌لیست روزانه:

جدول ۲ - چک‌لیست روزانه وضعیت خودرو برای راننده سرویس مدرسه

مورد بررسی	وضعیت	توضیحات
ترمز	سالم	تست در شروع حرکت
چراغ‌ها	سالم	نور پایین و ترمز چک شود
باد لاستیک‌ها	مناسب	به‌ویژه در زمستان
کمربند ایمنی	کامل	بررسی تمام صندلی‌ها
کپسول آتش‌نشانی	شارژ	جای مناسب، قابل دسترس
برچسب سرویس	قابل دید	جلو و عقب

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۲۸</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

### ۳-۲- نظافت، بهداشت و محیط روانی داخل خودرو

وسیله نقلیه‌ای که برای حمل و نقل روزانه دانش‌آموزان استفاده می‌شود، در واقع بخشی از فضای تربیتی و روانی کودک است. این محیط باید از نظر بهداشت، نظم، رفتار و انرژی روانی در سطحی باشد که موجب آرامش، امنیت و رشد شخصیتی کودکان شود. راننده سرویس، علاوه بر نقش حمل و نقل، نقشی مهم در شکل‌دهی رفتار اجتماعی و اخلاقی کودکان در مسیر خانه تا مدرسه دارد.

#### ۱. نظافت روزانه خودرو

تمیزی خودرو نه تنها مسئله‌ای ظاهری، بلکه یک نشانه از احترام به دانش‌آموز و خانواده اوست. کودکی که در فضایی آلوده یا بی‌نظم سوار می‌شود، ممکن است احساس بی‌اهمیتی یا بی‌ارزشی کند. راننده موظف است:



- کف خودرو را هر روز با جاروبرقی یا دستمال تمیز کند تا خاک، گل و زباله باقی نماند.
- صندلی‌ها باید عاری از گردوغبار، لکه و پارگی‌های آشکار باشند. در صورت مشاهده، نسبت به تمیز کردن یا پوشش‌دهی اقدام شود.
- شیشه‌ها و آینه‌ها باید تمیز باشند تا کودک منظره بیرون را با لذت تماشا کند و نیز دید راننده مختل نشود.

**نکته مهم:** حتی یک بطری آب خالی یا یک پاکت چیپس باقی‌مانده از روز قبل می‌تواند کودک را از نظر بهداشتی و روانی ناراحت کند و نشان‌دهنده بی‌توجهی راننده به سلامت او باشد.

#### ۲. ضدعفونی دوره‌ای

در زمان‌های خاص مانند فصل‌های شیوع آنفلوآنزا، یا همه‌گیری‌هایی نظیر کرونا، ضدعفونی خودرو اهمیت دوچندان دارد. توصیه می‌شود:

- هفته‌ای یک‌بار ضدعفونی کلی انجام شود (با محلول‌های استاندارد).

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۲۹		

- سطوح پرتماس مانند دستگیره‌ها، پشت صندلی‌ها، پنجره‌ها، کمربندها و فرمان، هر دو روز یک‌بار یا حتی روزانه در صورت لزوم پاکسازی شوند.
- تهویه خودرو نیز بررسی شود تا هوای داخل راكد نمااند (تعویض فیلترهای تهویه الزامی است).
- استفاده از مواد شیمیایی قوی و با بوی زننده ممنوع است چون برخی کودکان به آن‌ها حساسیت دارند. باید از ضدعفونی‌کننده‌های استاندارد، بی‌بو یا کم‌بو استفاده شود.

### ۳. آرامش محیطی و کنترل صوتی



فضای صوتی خودرو تأثیر زیادی بر خلق‌وخوی کودکان دارد. موسیقی، صدای رادیو، گفت‌وگوهای تلفنی راننده و حتی لحن راننده می‌تواند باعث اضطراب یا آرامش کودک شود.

#### توصیه‌ها:

- از پخش موسیقی‌های تند، با ضرب‌آهنگ بالا، یا دارای محتوای نامناسب مانند ترانه‌های عاشقانه بزرگسالانه یا ترانه‌های غمگین خودداری شود.
- در صورت استفاده از موسیقی، آهنگ‌های شاد کودکانه، ملایم، یا آموزنده (مانند سرودهای آموزشی یا پادکست‌های کودکانه) انتخاب شود.
- صدای پخش‌کننده باید در حدی باشد که گفت‌وگوی عادی میان راننده و کودک یا کودکان با یکدیگر قطع نشود.
- تلفن همراه: راننده باید از صحبت کردن بلند با موبایل یا استفاده از هندزفری در حین رانندگی به‌ویژه زمانی که کودکان حضور دارند پرهیز کند، چون این موضوع می‌تواند اضطراب و بی‌اعتمادی در کودکان ایجاد کند.

### ۴. برخورد محترمانه و تربیتی با دانش‌آموزان

- راننده سرویس، هر روز اولین و آخرین فردی است که کودک در مسیر مدرسه با او برخورد دارد. نحوه رفتار او می‌تواند روی خلق‌وخو، تمرکز و آرامش کودک تأثیرگذار باشد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترفايق</p>
	آموزش رانندگان سرويس مدارس	
۳۰		

### رفتارهای ممنوع:

- داد زدن، تهدید، ترساندن یا سکوت‌های سنگین
- توهین به دانش‌آموز یا خانواده‌اش
- استفاده از کلمات تحقیرآمیز («نمی‌فهمی؟»، «سرت به دیوار خورده؟» و...)
- تبعیض میان دانش‌آموزان (مثلاً صندلی خاص برای بچه‌های «آرام‌تر»)



### رفتارهای توصیه‌شده:

- خوش‌رویی در گفتار: گفتن «سلام»، «صبح بخیر»، «خسته نباشی» به کودکان
- صبوری در مواجهه با کودکان دیر یا زودرس (کودکانی که دیر سوار می‌شوند یا دیر پیاده می‌شوند)
- آموزش غیرمستقیم انضباط: مثلاً با گفتن «اول باید صبر کنیم تا بچه‌ها درست بشینن، بعد حرکت می‌کنیم»
- استفاده از لحظه‌های مسیر برای گفت‌وگوهای کوتاه و مفید: «امروز درس سخت داشتی؟»، «به‌نظرت هوا سرده؟»

راننده حرفه‌ای، یک الگوی رفتاری مثبت برای کودک است.

### فضای روانی مناسب داخل خودرو

- کودکان، به‌ویژه در سنین دبستان، به امنیت روانی بسیار حساس‌اند. احساس تهدید، تنش یا بی‌نظمی می‌تواند حتی در چند دقیقه مسیر، روز آن‌ها را خراب کند.
- برای حفظ فضای روانی سالم:
- از گفت‌وگو درباره مسائل بزرگسالان، اخبار ترسناک، بحث‌های سیاسی یا خانوادگی خودداری شود.
  - از شوخی‌های زننده، نیش‌وکنایه یا مقایسه بین کودکان پرهیز شود.
  - در صورت دعوا یا اختلاف بین دانش‌آموزان، راننده نباید با صدای بلند دخالت کند؛ بلکه با آرامش، بین آن‌ها مصالحه ایجاد کند یا موضوع را به اطلاع والدین و مدرسه برساند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و تراک</p>
<p>۳۱</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>

بهداشت و آرامش روانی داخل سرویس مدرسه، فقط با تمیزی خودرو و خاموش بودن صدای بلندگو حاصل نمی‌شود؛ بلکه یک ترکیب از احترام، نظم، مهربانی، و استانداردهای فنی و بهداشتی است. راننده‌ای که این اصول را رعایت کند، نه تنها یک راننده، بلکه یک مربی غیررسمی و شریک تربیتی خانواده‌ها خواهد بود.

### ۳-۳- وضعیت ظاهری و اخلاق حرفه‌ای راننده سرویس مدرسه



راننده سرویس مدرسه، تنها یک فرد حمل‌ونقل نیست؛ بلکه نخستین و آخرین فردی است که دانش‌آموزان روز خود را با او آغاز و پایان می‌دهند. به همین دلیل، نه تنها وضعیت فنی خودرو، بلکه شخصیت، ظاهر و اخلاق حرفه‌ای راننده نیز نقش محوری در کیفیت تجربه‌ی رفت‌وآمد دانش‌آموز دارد. در بسیاری از موارد، رفتار و ظاهر راننده می‌تواند باعث آرامش یا اضطراب کودک شود.

#### ۱. پوشش مناسب، تمیز و آراسته

لباس راننده سرویس مدرسه باید با شأن فضای آموزشی و تربیتی هم‌راستا باشد. ظاهر ظاهراً کوچک اما بسیار تأثیرگذار است. کودکان در حال شکل‌گیری شخصیت و الگوهای رفتاری هستند، بنابراین ظاهر راننده می‌تواند الگویی مستقیم برای آن‌ها باشد.

#### ویژگی‌های ظاهری مورد انتظار:

- لباس تمیز، بدون چروک و بدون لکه (حتی در روزهای بارانی یا زمستانی باید دقت شود)
  - استفاده از لباس ساده و رسمی؛ تی‌شرت‌های تبلیغاتی، شلوارک، لباس‌های دارای طرح‌های خشن، یا نوشته‌های نامناسب ممنوع است
  - در صورت امکان، پیشنهاد می‌شود رانندگان از لباس فرم مشخص با رنگ متحد استفاده کنند تا نظم و اعتبار حرفه‌ای تقویت شود
  - کفش مناسب، تمیز و بسته (پوشیدن دمپایی یا صندل، به‌ویژه در فصل‌های سرد، نشانه‌ای از بی‌نظمی تلقی می‌شود)
- نکته مهم: ریش اصلاح‌شده، موهای مرتب، و بوی خوش نیز جزو مؤلفه‌های مهم آراستگی است.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۲		

بوی نامطبوع بدن یا دهان می‌تواند باعث آزار شدید کودکان شود، به‌ویژه در فضاهای بسته‌ی خودرو.

## ۲. خوش‌رویی، صبوری و احترام به روحیه کودک

رفتار راننده نه‌تنها امنیت جسمی، بلکه امنیت روانی و اجتماعی کودک را نیز تأمین می‌کند. تجربه‌های عاطفی در سرویس مدرسه می‌توانند در خاطره‌ی کودک برای سال‌ها باقی بمانند.

### رفتارهای مؤثر و مثبت:

- لبخند زدن هنگام خوش‌آمدگویی یا خداحافظی با کودک
- گفتن «صبح‌به‌خیر»، «خسته نباشی»، یا «روز خوبی داشته باشی» با صدای ملایم
- توجه به شرایط روحی کودک (اگر کودک ناراحت، بی‌حال یا مضطرب است، با کلامی آرام و محبت‌آمیز به او قوت قلب داده شود)
- حفظ لحن مؤدبانه در تمام حالات - حتی در ترافیک، بی‌نظمی، یا دیرکرد



### رفتارهای پرهیزشده:

- خندیدن تمسخرآمیز یا شوخی‌های نامناسب با کودکان
- بی‌توجهی کامل به ورود یا خروج کودک (مثلاً نگاه‌نکردن، سلام‌ندادن)
- جواب‌ندادن به والدین یا بچه‌ها با حالت عصبی یا خشن
- بلند صحبت کردن با تلفن یا دیگر رانندگان در حضور کودکان

**توصیه حرفه‌ای:** کودکانی که هر روز راننده‌ای محترم، صبور و خوش‌برخورد را می‌بینند، به مرور اعتماد به‌نفس، ادب اجتماعی، و الگوی رفتار محترمانه را یاد می‌گیرند.

## ۳. پرهیز از بحث، مشاجره و درگیری در حضور دانش‌آموزان

یکی از نشانه‌های مهم اخلاق حرفه‌ای و بلوغ شغلی راننده، کنترل هیجانات و برخورد مناسب در شرایط تنش‌زا است. بحث کردن با والدین، عوامل مدرسه، دیگر رانندگان یا حتی کودکان، می‌تواند فضای سرویس را برای کودک به محیطی پرتنش و ناامن تبدیل کند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۳		

### ممنوعیت‌های رفتاری:

- مشاجره لفظی یا حتی نگاه‌های تهدیدآمیز در حضور دانش‌آموزان
- اظهارنظرهای بی‌مورد درباره تربیت کودک، عملکرد والدین یا تصمیمات مدرسه
- کشاندن مسائل شخصی به فضای سرویس (مثلاً گلایه از شرایط کاری در حضور کودکان)
- ورود به گفت‌وگوهای سیاسی، قومی یا مذهبی در محیط سرویس

### رفتار توصیه‌شده در موقعیت‌های تنش‌زا:

- حفظ خونسردی، حتی اگر طرف مقابل پرخاشگر باشد
  - گفتن جملاتی مانند: «اجازه بدید این موضوع رو از طریق مدرسه پیگیری کنیم»
  - تماس با مدیر مدرسه یا مسئول سرویس برای رسیدگی به مشکل
  - خروج از محیط سرویس برای صحبت خصوصی با والدین (در صورت لزوم)
- یادآوری:** کودک حتی اگر درگیر بحث نشود، احساسات منفی را جذب می‌کند. شنیدن صدای بلند، دیدن عصبانیت یا تهدید، می‌تواند باعث اضطراب پنهان در کودک شود.

### ۴. رفتار حرفه‌ای در مواجهه با والدین

راننده باید رابطه‌ای توأم با احترام، تعهد و هماهنگی با والدین داشته باشد. راهکارهای تعامل سازنده:



- پاسخ‌گویی مؤدبانه به تماس‌های والدین
- رعایت زمان‌بندی منظم برای سوار و پیاده کردن کودک
- اطلاع‌رسانی به موقع در صورت تغییر مسیر، تأخیر یا مشکل خاص
- پرهیز از اظهارنظر درباره وضعیت مالی، تربیتی یا شخصی خانواده‌ها

**اعتماد والدین به راننده، اساس امنیت روانی کودک است. کوچک‌ترین بی‌احترامی به پدر یا**

مادر کودک، می‌تواند به بی‌اعتمادی و تنش دایمی منجر شود.

یک راننده سرویس مدرسه حرفه‌ای، کسی است که هم در ظاهر و هم در رفتار، پیام آرامش، نظم،

احترام و تربیت را به کودک منتقل می‌کند. این راننده می‌تواند فراتر از یک جابه‌جاکننده‌ی فیزیکی، به

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۴		

یکی از الگوهای رفتاری و اجتماعی کودک تبدیل شود؛ شخصی که کودک هر روز با دیدنش، احساس امنیت، نظم و لبخند می‌کند.

### ۳-۴- تنظیم ساعات کاری و پیشگیری از خستگی راننده

#### ۱. خستگی و تأثیر آن بر ایمنی



خستگی راننده یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در کاهش تمرکز، قدرت تصمیم‌گیری، و واکنش‌های سریع است. طبق تحقیقات، رانندگانی که در وضعیت خستگی هستند، به‌ویژه پس از ساعت‌های طولانی رانندگی، واکنش‌های آن‌ها کندتر، توجه‌شان کاهش یافته، و در نهایت احتمال وقوع تصادف‌های جاده‌ای و حادثه‌های خطرناک افزایش می‌یابد. خستگی می‌تواند به‌طور مستقیم بر رانندگی تأثیر گذاشته و حتی مشابه وضعیت مصرف الکل یا مواد مخدر، توانایی راننده در مدیریت خودرو را کاهش دهد.

#### خستگی و علائم آن:

- کاهش تمرکز و حواس‌پرتی: راننده ممکن است نتواند توجه کامل خود را به جاده و شرایط ترافیکی معطوف کند.
- دیر واکنش نشان دادن: به‌ویژه در مواقع اضطراری، راننده قادر به واکنش به‌موقع و مناسب نخواهد بود.
- احساس خواب‌آلودگی و تمایل به چرت زدن: یکی از نشانه‌های اصلی خستگی، خواب‌آلودگی است که می‌تواند منجر به خواب‌رفتن پشت فرمان و ایجاد تصادف شود.
- خطای تصمیم‌گیری: در شرایط خستگی، راننده ممکن است تصمیمات اشتباهی بگیرد که به بروز تصادف یا خطر منجر شود.

#### خطرات ناشی از خستگی راننده:

- تصادفات جاده‌ای و برخورد با موانع
- واکنش‌های غلط در مواجهه با تغییرات مسیر یا شرایط جوی
- خطرات جسمی برای دانش‌آموزان در خودرو

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۵		

• آسیب‌های روانی به دلیل ایجاد شرایط استرس‌زا برای دانش‌آموزان

## ۲. استراحت کافی و نظم در ساعات کار

برای مقابله با خطرات خستگی، راننده باید استراحت کافی داشته باشد و بر اساس ساعات کار خود به صورت منطقی و انسانی برنامه‌ریزی کند. برنامه‌ریزی ساعات کاری به‌گونه‌ای که خستگی را کاهش دهد و راننده فرصت برای استراحت و تجدید قوا داشته باشد، ضروری است.

### نکات مرتبط با استراحت راننده:



- خواب شبانه کافی: راننده باید حداقل ۷-۸ ساعت خواب شبانه داشته باشد تا عملکرد مطلوب در طول روز را ارائه دهد.
- استراحت در طول روز: در صورتی که راننده مجبور به پوشش چندین مسیر در طول روز باشد، باید زمان‌هایی برای استراحت کوتاه (حداقل ۲۰-۱۵ دقیقه) در نظر گرفته شود. این زمان‌ها به راننده اجازه می‌دهند که ذهن خود را تجدید کرده و از خستگی جلوگیری کند.
- توقف‌های دوره‌ای: رانندگان باید در طول مسیرهای طولانی، به‌ویژه در سرویس‌های مدرسه، توقف‌های کوتاه داشته باشند تا از خستگی ذهنی و جسمی خود بکاهند.

### قوانین و محدودیت‌های ساعات کاری:

- قوانین کار و رانندگی باید شامل محدودیت‌های زمانی باشد که مشخص می‌کند راننده نمی‌تواند بیش از تعداد معینی ساعات متوالی رانندگی کند.
- ساعات کاری رانندگان باید با شیفت‌های قابل تنظیم و در تناسب با ساعات‌های کاری مدرسه هماهنگ باشد.

## ۳. تعداد سرویس‌ها و زمان‌بندی منطقی

در صورتی که راننده مجبور به انجام چندین سرویس در طول روز باشد (مثلاً سرویس مدارس ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان)، به‌ویژه در صورت پوشش چندین منطقه یا ساعت‌های مختلف، ممکن است

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۶		

زمان کافی برای استراحت و بازبینی خودرو نداشته باشد. این موضوع می‌تواند به افزایش خستگی و حتی فرسایش و آسیب خودروها منجر شود.

#### چگونگی تنظیم برنامه زمان بندی:



- تقسیم سرویس‌ها به شیفت‌های مناسب: به‌جای انجام چندین سرویس پشت سر هم، سرویس‌ها باید به شیفت‌های متناسب با ساعات کاری و نیازهای راننده تقسیم شوند تا فرصت کافی برای استراحت فراهم گردد.
- تعیین ساعات استراحت: در هر شیفت کاری، راننده باید زمان مشخصی برای استراحت و غذا خوردن داشته باشد. این زمان نباید در طول مسیر صرف شود، بلکه باید در توقفگاه‌های امن یا نزدیک مدرسه‌ها تنظیم گردد.
- تفکیک مناسب ساعات مختلف روز: مثلاً راننده باید برای ساعات صبح و عصر به اندازه کافی استراحت کند، چرا که رانندگی در این زمان‌ها بیشتر از بعد از ظهر به تمرکز و انرژی نیاز دارد.

#### ۴. خستگی و ایمنی دانش‌آموزان

خستگی راننده تنها به امنیت خود او مربوط نمی‌شود، بلکه به طور مستقیم بر ایمنی و سلامت روانی دانش‌آموزان نیز تأثیرگذار است. راننده خسته نمی‌تواند توجه و مراقبت کافی از کودکان داشته باشد و ممکن است به دلیل ناتوانی در مدیریت شرایط اضطراری، خطرات زیادی برای دانش‌آموزان ایجاد کند.

#### اقدامات پیشگیرانه برای حفظ ایمنی دانش‌آموزان:

- چک کردن وضعیت فنی خودرو پس از هر سرویس برای اطمینان از ایمنی کامل آن.
- اطلاع‌رسانی به مدیر مدرسه یا پیمانکار حمل و نقل در صورتی که راننده احساس خستگی و عدم توانایی در ادامه خدمت‌رسانی داشته باشد.
- نظارت و ارزیابی سلامت روانی و جسمی راننده از طریق مشاوران یا سیستم‌های داخلی مدرسه یا پیمانکار برای تشخیص آسیب‌های ناشی از خستگی.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۷		

## ۵. اهمیت استراحت و کاهش استرس در راننده

خستگی تنها نتیجه عدم خواب کافی نیست، بلکه استرس‌های شغلی نیز می‌توانند بر توانایی راننده تأثیرگذار باشند. رانندگان باید فرصت‌هایی برای کاهش استرس در نظر داشته باشند تا توانایی بالاتری برای انجام وظایف خود داشته باشند.

### راهکارهای کاهش استرس برای رانندگان:



- فراهم آوردن فضاهای استراحت مناسب برای رانندگان در مدارس یا ایستگاه‌ها.
  - گرفتن مشاوره‌های روان‌شناختی برای افرادی که ممکن است با استرس‌های شغلی مواجه شوند.
  - مدیریت وضعیت ترافیکی و جاده‌ای که باعث فشار بیشتر به رانندگان می‌شود، به‌ویژه در زمان‌های پیک ترافیک.
- تنظیم ساعات کاری رانندگان سرویس مدرسه، نه تنها به دلیل حفظ سلامت جسمی راننده، بلکه برای ایجاد یک محیط آموزشی امن و آرام برای دانش‌آموزان ضروری است. با تنظیم منظم ساعات کاری، پیشگیری از خستگی و استراحت کافی، ایمنی دانش‌آموزان حفظ شده و رانندگان می‌توانند با تمرکز و دقت بیشتری از دانش‌آموزان مراقبت کنند. این اقدامات نه تنها موجب سلامت رانندگان و کودکان، بلکه باعث بهبود کیفیت آموزشی و تربیتی نیز خواهد شد.

## ۳-۵- ارتباط و تعامل با والدین و مدرسه

### ۱. برقراری ارتباط مؤثر

#### شماره تماس و در دسترس بودن راننده:

یکی از الزامات اصلی برای برقراری ارتباط مؤثر، دسترسی آسان والدین به راننده است. رانندگان سرویس مدرسه باید شماره تماس خود را به‌طور رسمی و به‌راحتی در اختیار والدین قرار دهند. این اقدام باعث می‌شود در مواقع اضطراری یا شرایط غیرمنتظره، والدین بتوانند سریعاً با راننده تماس بگیرند و از وضعیت فرزند خود مطلع شوند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۳۸</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

### مزایای برقراری ارتباط مستقیم:

- آگاهی فوری از تأخیرها و مشکلات فنی: اگر خودرو به هر دلیلی دچار مشکل فنی یا تأخیر شود، والدین باید بلافاصله از این وضعیت آگاه شوند تا بتوانند اقدامات مناسب انجام دهند.
- اطلاع‌رسانی درباره وضعیت فرزند: در صورتی که دانش‌آموز در طی مسیر دچار مشکل یا وضعیت اضطراری شود (مانند بیماری یا آسیب جزئی)، والدین باید فوراً از وضعیت فرزند خود مطلع شوند.
- پاسخگویی به سؤالات والدین: والدین ممکن است سؤالاتی در مورد مسیر، زمان‌بندی، یا وضعیت امنیتی سرویس مدرسه داشته باشند که راننده باید آمادگی پاسخ‌گویی به این سؤالات را داشته باشد.



### اقدامات ضروری برای ارتباط مؤثر:

- ارائه شماره تماس قابل اعتماد که در ساعات مختلف روز در دسترس باشد.
- پاسخ‌دهی سریع و مؤدبانه به تماس‌ها و پیام‌ها.
- اطلاع‌رسانی در مواقع بحرانی یا تأخیرهای غیرمنتظره.

### ۲. همکاری با معاونت اجرایی یا مسئول حمل‌ونقل مدرسه

#### هماهنگی با مدیریت مدرسه:

رانندگان سرویس مدرسه باید به‌طور مستمر با مسئولین مدرسه و به‌ویژه با معاونت اجرایی یا مسئول حمل‌ونقل مدرسه در ارتباط باشند. این همکاری باعث می‌شود که همواره اطلاعات دقیق و به‌روز درباره وضعیت دانش‌آموزان، تغییر مسیر، تأخیرات، و دیگر مسائل مرتبط به مدرسه منتقل شود. همکاری نزدیک بین راننده و مسئولان مدرسه می‌تواند از بروز مشکلات جلوگیری کرده و همچنین نظم و آرامش را در سرویس مدرسه برقرار سازد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۳۹		

### نکات مهم در همکاری با مسئولین مدرسه:

- اطلاع رسانی در مورد تغییرات مسیر: هرگونه تغییر در مسیر یا زمان سرویس باید به صورت فوری و مؤثر به مسئولین مدرسه اطلاع داده شود تا برنامه ریزی های جدید صورت گیرد.
- اطلاع رسانی در مورد غیبت یا حضور دانش آموز: راننده باید در صورتی که دانش آموزی غیبت دارد یا دیرتر از زمان معمول سوار می شود، این موضوع را به مدرسه اطلاع دهد.
- گزارش مسائل رفتاری: در صورت مشاهده هرگونه رفتار ناهنجار یا مشکلی از طرف دانش آموزان، راننده باید این موضوع را به مسئولین مدرسه اطلاع دهد تا اقدامات لازم انجام گیرد.
- پشتیبانی از برنامه های ویژه مدرسه: در برخی مواقع ممکن است مدرسه برای برنامه های ویژه یا رویدادهای خاص (مانند سفرهای آموزشی یا اردوها) به هماهنگی های بیشتری نیاز داشته باشد که راننده باید با مدرسه همکاری کند.



### نقش این همکاری در افزایش نظم و اعتماد:

- پیشگیری از مشکلات احتمالی مانند تأخیر در سرویس ها یا فقدان دانش آموزان.
- افزایش نظم و هماهنگی در اجرای برنامه های روزانه سرویس مدرسه.
- ایجاد فضای اعتماد و امنیت برای والدین و دانش آموزان که در نتیجه اطلاعات دقیق و به موقع به دست می آید.

### ۳. شرکت در جلسات توجیهی یا آموزشی

#### آموزش مقررات و مهارت های لازم:

در بسیاری از موارد، شهرداری ها، مدارس یا پیمانکاران حمل و نقل جلساتی برای رانندگان برگزار می کنند تا آن ها با مقررات آموزشی و بهداشت روان آشنا شوند. این جلسات فرصتی است برای آموزش رانندگان در زمینه های مختلف، از جمله حقوق کودکان، آشنایی با مسائل بهداشت روانی، مهارت های مدیریت بحران، و همچنین قوانین حمل و نقل و ایمنی.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۴۰</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

### مزایای حضور راننده در جلسات آموزشی:

- **آشنایی با حقوق کودک:** رانندگان باید درک دقیقی از حقوق دانش‌آموزان داشته باشند تا در تعاملات خود با آن‌ها حقوق و احترام به آن‌ها را رعایت کنند.
- **آشنایی با اصول بهداشت روان:** داشتن آگاهی از مشکلات بهداشت روانی ممکن است در بهبود رفتار راننده و برخورد مناسب با دانش‌آموزان مفید باشد.
- **آموزش مدیریت بحران:** در شرایط اضطراری، راننده باید مهارت‌های لازم برای مدیریت بحران مانند حوادث طبیعی، تصادفات یا دیگر شرایط خطرناک را داشته باشد.
- **آشنایی با بهداشت و ایمنی خودرو:** شرکت در جلسات آموزشی موجب آگاهی رانندگان از نحوه حفظ سلامت دانش‌آموزان و ایمنی خودرو می‌شود.



### اهمیت این آموزش‌ها:

- اطمینان از رفتار حرفه‌ای و مناسب راننده.
- بهبود تعاملات راننده با دانش‌آموزان و والدین.
- تضمین رفتار ایمن و مسؤولانه در شرایط مختلف.

**برقراری ارتباط مؤثر و همکاری نزدیک با مسئولین مدرسه و والدین** نه تنها به رانندگان کمک می‌کند که در ارائه خدمات به بهترین نحو عمل کنند، بلکه باعث ایجاد یک فضای امن و هماهنگ برای دانش‌آموزان می‌شود. این اقدامات باعث می‌شود که والدین به راحتی بتوانند از وضعیت فرزند خود مطلع شوند و همچنین در مواقع اضطراری، رانندگان اطلاعات لازم را سریعاً به آن‌ها منتقل کنند. همچنین، حضور رانندگان در جلسات آموزشی به افزایش سطح آگاهی و بهبود رفتارهای حرفه‌ای آن‌ها کمک می‌کند، که به نوبه خود باعث کاهش مشکلات و ارتقاء کیفیت سرویس‌دهی می‌شود.

### ۳-۶- نتیجه‌گیری

سرویس مدرسه فضایی است که می‌تواند بر یادگیری، اخلاق، بهداشت و احساس امنیت کودکان تأثیرگذار باشد. این فضا تنها با رعایت دقیق و یکپارچه‌ی الزامات فنی، اخلاقی، بهداشتی و اجتماعی قابل دستیابی است. راننده سرویس مدرسه، شریک تربیتی خانواده و مدرسه است.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۱		

## ۴- مهارت‌های برقراری ارتباط با دانش‌آموزان

مهارت‌های برقراری ارتباط با دانش‌آموزان برای رانندگان سرویس مدارس، یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین جنبه‌های کار آنهاست. این مهارت‌ها نه تنها بر ایمنی فیزیکی و روانی دانش‌آموزان تأثیر می‌گذارند، بلکه باعث ایجاد فضایی امن، دوستانه، و مناسب برای رشد و یادگیری کودکان می‌شوند. رانندگان باید قادر باشند که علاوه بر مهارت‌های فنی رانندگی، ارتباط مؤثر و سازنده‌ای با دانش‌آموزان برقرار کنند. در این بخش، مهارت‌های برقراری ارتباط با دانش‌آموزان توضیح داده شده است.

### ۴-۱- ادب، صبر، و متانت در برخورد با کودکان



بخش «ادب، صبر، و متانت در برخورد با کودکان» برای رانندگان سرویس مدارس، یکی از جنبه‌های حیاتی در ایجاد یک محیط امن، مثبت و حمایتی برای دانش‌آموزان است. برخورد مؤدبانه و محترمانه نه تنها به تقویت روابط بین راننده و دانش‌آموزان کمک می‌کند، بلکه تأثیرات بلندمدتی بر رفتار و روحیه آنها خواهد داشت. این رفتارها می‌توانند تأثیرات مستقیم بر تجربه روزانه دانش‌آموزان در سفرهای مدرسه بگذارند و در نتیجه، آنها را به احساس امنیت، راحتی و اعتماد بیشتر نسبت به راننده و مدرسه هدایت کنند. در ادامه به تفصیل توضیح می‌دهیم که چرا و چگونه ادب، صبر، و متانت در برخورد با دانش‌آموزان این قدر حائز اهمیت است.

### اهمیت برخورد مؤدبانه و محترمانه با دانش‌آموزان

#### تأثیر رفتار راننده بر روحیه و احساسات دانش‌آموزان:

دانش‌آموزان عمدتاً در یک فضای آموزشی و اجتماعی قرار دارند که ممکن است در آن شرایط مختلف روحی و جسمی را تجربه کنند. محیط مدرسه، همراه با ساعات طولانی درس و فعالیت‌های متنوع، ممکن است باعث شود که آنها در برخی از مواقع احساس خستگی، استرس یا اضطراب کنند. این شرایط به‌ویژه در ساعات اولیه صبح یا هنگام بازگشت از مدرسه به خانه برجسته‌تر است. در این مواقع، برخورد مؤدبانه و محترمانه راننده می‌تواند تأثیرات شگرفی بر روحیه دانش‌آموزان داشته باشد.

در واقع، یک کلام مثبت یا یک لبخند ساده از طرف راننده می‌تواند در لحظات پرتنش و

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۲		

استرس‌زای روز دانش‌آموزان، تأثیرگذار باشد و احساس امنیت و آرامش ایجاد کند. وقتی دانش‌آموزان می‌بینند که راننده با ادب و احترام به آن‌ها برخورد می‌کند، این رفتار را به‌عنوان الگویی برای خودشان در نظر می‌گیرند و احتمالاً رفتارهایی مشابه از خود نشان خواهند داد.



### نکات کلیدی در برخورد مؤدبانه با دانش‌آموزان:

#### • استفاده از زبان بدن مثبت:

- زبان بدن به‌عنوان یکی از ابزارهای مؤثر در ارتباطات انسانی، نقش بزرگی در ایجاد ارتباط مثبت با دیگران دارد. رانندگان باید توجه ویژه‌ای به زبان بدن خود داشته باشند تا در کنار کلمات، احساسات مثبتی را منتقل کنند. لبخند، تماس چشمی، و حالت‌های غیرکلامی مانند ایستادن به‌طور مستقیم و از منظر دانش‌آموز، نه تنها پیام‌های اعتماد به نفس و احترام را ارسال می‌کنند، بلکه احساس راحتی و امنیت را در کودکان ایجاد می‌کنند.
- تماس چشمی به‌ویژه برای نشان دادن توجه و تمرکز بر فرد مقابل بسیار مهم است. این عمل باعث می‌شود دانش‌آموز احساس کند که راننده به آن‌ها اهمیت می‌دهد و در نتیجه، اعتماد آن‌ها به راننده و ارتباطات برقرار شده تقویت می‌شود.

#### • استفاده از لحن ملایم و آرام:

- در روابط با کودکان، لحن صدای راننده بسیار مهم است. یک لحن ملایم و آرام می‌تواند نقش بزرگی در کاهش اضطراب و استرس کودک داشته باشد. به‌ویژه در هنگام بروز تأخیر، اتفاقات غیرمنتظره، یا حتی مواجهه با رفتارهای ناپسند از سوی دانش‌آموزان، لحن آرام راننده می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی به آرامش وضعیت کمک کند.
- استفاده از کلمات و عبارات محبت‌آمیز و با ملایمت، حتی در موقعیت‌های دشوار، می‌تواند ارتباط سازنده و سالمی میان راننده و دانش‌آموز برقرار کند. این روش باعث می‌شود که

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۴۳</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>

دانش آموز احساس کند در موقعیت امن تری قرار دارد و هیچ تهدیدی از طرف راننده متوجه او نیست.

### • خودداری از برخوردهای تند و عصبی:



- رانندگان باید از هرگونه عصبانیت یا پرخاشگری که ممکن است به طور ناخواسته در تعامل با دانش آموزان بروز پیدا کند، خودداری کنند. این رفتارها می توانند احساس ترس، اضطراب، یا عدم امنیت در دانش آموزان ایجاد کنند.
- رفتارهای عصبی و تند، حتی اگر به دلایل منطقی مانند دیر رسیدن به مقصد یا ترافیک ایجاد شوند، باید کنترل شوند. کودکان به ویژه حساس به تغییرات رفتاری و لحن بزرگترها هستند، بنابراین راننده باید در موقعیت های بحرانی خود را آرام نگه دارد و از واکنش های تند اجتناب کند. این نه تنها باعث حفظ نظم در خودرو می شود، بلکه به طور غیرمستقیم به دانش آموزان می آموزد که چگونه در شرایط استرس زا با آرامش برخورد کنند.

### نقش مثبت ادب و احترام در ایجاد فضایی آرام و محترمانه

در محیط های مدرسه، کلام و رفتار راننده باید به گونه ای باشد که دانش آموزان احساس کنند در محیطی امن و حمایت گر قرار دارند. از آنجا که بسیاری از کودکان و نوجوانان هنوز در حال شکل گیری شخصیت خود هستند، رفتارهای بزرگترها می تواند تأثیرات طولانی مدتی بر آنها بگذارد. به عبارت دیگر، آموزش های رفتاری که راننده به طور غیرمستقیم از طریق رفتار خود ارائه می دهد، می تواند به کمک دانش آموزان بیاید تا در مواجهه با شرایط اجتماعی و رفتاری مختلف، رفتارهایی با احترام و متانت نشان دهند.

### تأثیرات مثبت برخورد محترمانه راننده:

- **ایجاد احساس امنیت:** دانش آموزان احساس می کنند که راننده برای رفاه و امنیت آنها تلاش می کند و این امر به کاهش اضطراب و استرس آنها کمک می کند.
- **الگوی رفتاری مثبت:** رفتار محترمانه راننده می تواند به عنوان یک الگوی رفتاری برای دانش آموزان عمل کند. این الگو می تواند در روابط اجتماعی و تعاملات مدرسه ای آنها تأثیرگذار باشد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۴		

• **حفظ اعتماد و احترام:** اگر راننده در همه شرایط با ادب و احترام برخورد کند، این باعث تقویت اعتماد به نفس دانش‌آموزان می‌شود و آنان می‌آموزند که در روابط با دیگران باید احترام متقابل را رعایت کنند.

### چالش‌های برقراری ارتباط مؤدبانه با کودکان و چگونگی غلبه بر آنها

گاهی اوقات ممکن است رانندگان با چالش‌هایی در برقراری ارتباط مؤدبانه با دانش‌آموزان مواجه شوند. این چالش‌ها می‌تواند شامل موقعیت‌های استرس‌زا یا برخورد با دانش‌آموزان پرنرژی و پرحرف باشد. در چنین مواقعی، رعایت موارد زیر کمک می‌کند:

• **حفظ آرامش در شرایط پرتنش:** حتی در شرایطی که ممکن است دانش‌آموزان دچار عصبانیت یا شور و هیجان شوند، راننده باید توانایی خود را در کنترل احساسات حفظ کرده و با صبر و شکیبایی با آنان برخورد کند.

• **تمرین مهارت‌های گوش دادن فعال:** رانندگان باید توانایی گوش دادن فعال را داشته باشند. این به معنای توجه کامل به سخنان دانش‌آموزان است که به آن‌ها احساس ارزشمندی می‌دهد و باعث تقویت ارتباط می‌شود.

• **آموزش مدیریت زمان:** در مواقعی که راننده با تعداد زیادی از دانش‌آموزان سروکار دارد، لازم است که توانایی مدیریت زمان خود را داشته باشد تا بتواند با هر یک از آن‌ها به‌طور مؤثر و بدون عجله تعامل کند.

در نهایت، ادب، صبر، و متانت در برخورد با دانش‌آموزان نه تنها از اهمیت بالایی در ایجاد یک محیط امن و مثبت برای سفرهای مدرسه برخوردار است، بلکه تأثیرات بلندمدتی بر رشد و پیشرفت اجتماعی و روانی دانش‌آموزان خواهد داشت.

با استفاده از زبان بدن مثبت، لحن آرام و محترمانه، و خودداری از عصبانیت، رانندگان می‌توانند فضایی حمایت‌گر و امن ایجاد کنند که در آن دانش‌آموزان احساس راحتی و اعتماد کنند. این تعاملات، در کنار تأثیرات مستقیم بر رفتار کودکان، باعث تقویت روابط اجتماعی سالم و محترمانه خواهد شد.

### ۴-۲- پرهیز از عصبانیت و پرخاشگری

بخش «پرهیز از عصبانیت و پرخاشگری» برای رانندگان سرویس مدارس، یکی از مؤلفه‌های



اساسی در تأمین سلامت روانی و فیزیکی دانش‌آموزان است. این بخش نه تنها بر اهمیت مدیریت احساسات راننده تأکید دارد، بلکه به عواقب و پیامدهای عصبانیت یا پرخاشگری راننده، و همچنین راهکارهای مدیریت این احساسات اشاره می‌کند. رفتارهای عصبی و پرخاشگرانه در این زمینه می‌توانند تأثیرات منفی گسترده‌ای بر روحیه و وضعیت دانش‌آموزان داشته باشند و حتی به‌طور غیرمستقیم به تقویت رفتارهای نادرست و تنش‌های اجتماعی در محیط مدرسه منجر شوند. در ادامه، این موضوع به‌طور مفصل توضیح داده می‌شود.

#### مدیریت احساسات راننده:

یکی از ویژگی‌های مهم راننده سرویس مدارس، توانایی مدیریت احساسات خود به‌ویژه در شرایط استرس‌زا است. رانندگان در حین انجام وظایف خود با چالش‌ها و مشکلات متعددی روبه‌رو می‌شوند؛ از جمله تأخیرها، مشکلات فنی در خودرو، ترافیک، و شرایط نامساعد جوی. در چنین شرایطی، مهم است که راننده عصبانیت و خشم خود را کنترل کند تا از بروز رفتارهای تند و پرخاشگرانه جلوگیری کند. این‌گونه رفتارها می‌تواند محیط سفر را برای دانش‌آموزان آزاردهنده کند و به ایجاد اضطراب و استرس منجر شود.

#### نکات مهم در مدیریت عصبانیت راننده:

- **خودآگاهی و درک احساسات:** رانندگان باید قادر باشند احساسات خود را شناسایی کنند و بدانند چه زمانی تحت تأثیر عصبانیت قرار می‌گیرند. آگاهی از این احساسات به راننده کمک می‌کند تا از واکنش‌های آنی و تند خودداری کند.
- **کنترل تنش‌های جسمی:** واکنش‌های جسمی به عصبانیت می‌توانند شامل افزایش ضربان قلب، تعریق، یا تنش عضلانی باشند. رانندگان باید یاد بگیرند که به این علائم توجه کنند و در لحظات فشار روانی، روش‌هایی برای آرام‌سازی بدن به‌کار گیرند.
- **تمرکز بر راه‌حل‌ها به‌جای مشکلات:** در مواقعی که مشکلی در مسیر سرویس پیش می‌آید، رانندگان باید به‌جای تمرکز بر مشکلات، به دنبال راه‌حل‌های عملی و پاسخ‌های منطقی باشند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۶		

## عواقب عصبانیت یا پرخاشگری:

### ۱. افزایش استرس در دانش آموزان:

یکی از مهم‌ترین تأثیرات عصبانیت راننده بر دانش‌آموزان، ایجاد استرس و اضطراب است. زمانی که راننده در وضعیت عصبانیت یا پرخاشگری قرار می‌گیرد، این احساسات به راحتی به دانش‌آموزان منتقل می‌شود. دانش‌آموزان به‌ویژه در سنین پایین، به شدت تحت تأثیر رفتارهای بزرگ‌ترها قرار دارند. اگر راننده در شرایطی که ممکن است تأخیر یا مشکلی در سرویس رخ دهد، عصبانی و پرخاشگر شود، این موضوع باعث ایجاد اضطراب و نگرانی در دانش‌آموزان می‌شود.



این استرس می‌تواند بر چندین جنبه از زندگی کودک تأثیر منفی بگذارد:

- **تمرکز ضعیف در کلاس:** استرس ناشی از رفتارهای راننده ممکن است باعث عدم تمرکز دانش‌آموز در مدرسه شود، زیرا ذهن او درگیر اضطراب‌های سفر است.
- **اختلال در تعاملات اجتماعی:** دانش‌آموزان ممکن است از رفتارهای عصبی راننده احساس ترس کنند، که می‌تواند منجر به اجتناب از تعاملات اجتماعی در مدرسه و مشکلات در روابط با همکلاسی‌ها و معلمان شود.

### ۲. مدل‌سازی رفتارهای نادرست:

رانندگان به‌عنوان الگوهای رفتاری برای کودکان عمل می‌کنند. اگر راننده در شرایط استرس‌زا واکنش‌های عصبی و پرخاشگرانه نشان دهد، این رفتارها ممکن است به‌طور ناخودآگاه به‌عنوان الگوی رفتاری منفی برای دانش‌آموزان در نظر گرفته شوند. کودکان به‌ویژه در سنین نوجوانی، تحت تأثیر رفتارهای بزرگ‌ترها قرار می‌گیرند و ممکن است آن‌ها نیز در موقعیت‌های مشابه، واکنش‌های مشابهی از خود نشان دهند.

این مسئله نه تنها باعث افزایش تنش در محیط مدرسه و خانواده می‌شود، بلکه ممکن است در بلندمدت باعث تقویت رفتارهای خشونت‌آمیز، عصبی، و ناتوانی در مدیریت استرس در کودک گردد. به این ترتیب، پرهیز از عصبانیت و پرخاشگری در رانندگان می‌تواند به شکل موثری مدیریت رفتارهای اجتماعی و ایجاد روابط مثبت و سالم در دانش‌آموزان کمک کند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۷		

## راهکارهای مدیریت احساسات راننده:

### ۱. آموزش مهارت‌های کنترل خشم:



یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی که رانندگان باید یاد بگیرند، کنترل خشم و مدیریت احساسات است. این مهارت‌ها به راننده کمک می‌کنند که در شرایط استرس‌زا و پرتنش، واکنش‌های خود را کنترل کرده و از بروز رفتارهای پرخاشگرانه جلوگیری کنند. برخی از راه‌های مؤثر در کنترل خشم عبارتند از:

- **شناسایی علائم اولیه عصبانیت:** رانندگان باید یاد بگیرند که علائم اولیه عصبانیت مانند افزایش ضربان قلب یا تنش در عضلات را شناسایی کنند و در همان لحظه اقدام به آرام‌سازی کنند.
- **تکنیک‌های تنفس عمیق:** یکی از راه‌های مؤثر برای کنترل عصبانیت، تنفس عمیق و آرام است. این روش کمک می‌کند که راننده از وضعیت پرتنش خود فاصله بگیرد و احساس آرامش بیشتری پیدا کند.
- **توقف و استراحت کوتاه:** در صورتی که راننده احساس کند که در معرض عصبانیت قرار دارد، می‌تواند خودرو را متوقف کرده و چند دقیقه استراحت کند. این چند دقیقه کوتاه می‌تواند تأثیر زیادی در کاهش استرس و تنش داشته باشد.

### ۲. استفاده از تکنیک‌های آرام‌سازی:

علاوه بر کنترل خشم، رانندگان می‌توانند از تکنیک‌های آرام‌سازی برای کاهش استرس و حفظ آرامش خود استفاده کنند. برخی از این تکنیک‌ها شامل موارد زیر هستند:

- **تنفس عمیق و آهسته:** با تنفس عمیق و آرام، می‌توان به‌طور مؤثر سیستم عصبی را آرام کرد و اضطراب را کاهش داد. این روش به ویژه در هنگام مواجهه با ترافیک یا مشکلات پیش‌بینی نشده بسیار مفید است.
- **مدیتیشن و تمرکز:** رانندگان می‌توانند از چند دقیقه مدیتیشن کوتاه قبل یا بعد از مسیر سرویس مدرسه استفاده کنند تا ذهن خود را آرام کرده و با انرژی مثبت به کار خود ادامه دهند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۴۸</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- **تجسم آرامش:** یکی از روش‌های ساده و مؤثر برای کاهش استرس، تصور کردن خود در یک محیط آرام و دلپذیر است. تجسم یک فضای آرام می‌تواند به راننده کمک کند که از فشار روانی ناشی از وضعیت‌های پرتنش فاصله بگیرد.

### ۳. توجه به سلامت روان:

سلامت روان راننده باید به‌طور مرتب بررسی و مدیریت شود. رانندگان باید از اهمیت توجه به سلامت روان خود آگاه باشند و در صورت نیاز از مشاوران یا گروه‌های پشتیبانی برای مقابله با استرس و مشکلات روانی کمک بگیرند.



**پرهیز از عصبانیت و پرخاشگری** برای رانندگان سرویس مدارس نه تنها باعث ایجاد یک محیط امن و آرام برای دانش‌آموزان می‌شود، بلکه به‌طور غیرمستقیم به تقویت رفتارهای مثبت و اجتماعی در آن‌ها نیز کمک خواهد کرد. با استفاده از تکنیک‌های کنترل خشم و آرام‌سازی، رانندگان می‌توانند از تأثیرات منفی عصبانیت بر دانش‌آموزان جلوگیری کنند و روابط مثبت‌تری با آن‌ها برقرار سازند. این مهارت‌ها، علاوه بر تأثیرات روانی و اجتماعی، به افزایش ایمنی و راحتی سفرهای مدرسه کمک می‌کنند.

### ۴-۳- حس مسئولیت‌پذیری در برابر امنیت و آرامش دانش‌آموزان

حس مسئولیت‌پذیری رانندگان سرویس مدارس در قبال دانش‌آموزان بسیار فراتر از مسئولیت‌های معمول حمل‌ونقل است. این مسئولیت‌ها نه تنها شامل ایمنی فیزیکی کودکان می‌شود بلکه بر ایجاد محیطی امن و آرام برای حفظ سلامت روانی و عاطفی دانش‌آموزان نیز تأکید دارد. رانندگان باید درک کنند که سفرهای مدرسه برای دانش‌آموزان، حتی به‌ظاهر ساده‌ترین سفرها، می‌تواند تأثیرات عمیقی بر وضعیت روحی و اجتماعی آن‌ها بگذارد. از این رو، رانندگان باید به‌طور کامل مسئولیت‌پذیر باشند و در تمامی جنبه‌ها، از ایمنی فیزیکی تا سلامت روانی، برای رفاه و امنیت دانش‌آموزان تلاش کنند.

#### ۱. اطمینان از کمر بند ایمنی و تجهیزات ایمنی:

یکی از مهم‌ترین مسئولیت‌های رانندگان، اطمینان از استفاده صحیح تجهیزات ایمنی است. این مسئولیت نه تنها به حفاظت از جان دانش‌آموزان در مواقع تصادف، بلکه به افزایش حس اعتماد به نفس و

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۴۹		

اطمینان دانش‌آموزان و والدین نیز کمک می‌کند. راننده باید پیش از هر سفر، به‌دقت کمربند ایمنی، سیستم‌های هشداردهنده و سایر تجهیزات ایمنی موجود در خودرو را بررسی کند تا از سلامت و کارکرد صحیح آن‌ها اطمینان حاصل کند. همچنین، راننده باید به‌طور مداوم اطمینان حاصل کند که تمامی دانش‌آموزان کمربند ایمنی خود را بسته‌اند و از رعایت دیگر اصول ایمنی در سفر پیروی می‌کنند.

### نکات کلیدی در بررسی ایمنی تجهیزات:



- **بازرسی روزانه تجهیزات ایمنی:** راننده باید پیش از شروع هر سفر، تجهیزات ایمنی خودرو را بررسی کند. این بازرسی شامل بررسی وضعیت کمربندهای ایمنی، صندلی‌های کودک، سیستم‌های هشدار و ترمز، و دیگر تجهیزات ایمنی می‌شود.
- **اطلاع‌رسانی به دانش‌آموزان:** راننده باید به دانش‌آموزان توضیح دهد که چرا استفاده از کمربند ایمنی مهم است و چرا باید این اصول ایمنی رعایت شود. این کار می‌تواند به‌طور غیرمستقیم موجب ارتقاء فرهنگ ایمنی در جامعه دانش‌آموزی شود.
- **پاسخ به اضطراب‌ها و نگرانی‌ها:** گاهی اوقات برخی از دانش‌آموزان ممکن است احساس راحتی نکنند یا در استفاده از کمربند ایمنی مشکلی داشته باشند. راننده باید به نگرانی‌های آن‌ها گوش دهد و در صورت لزوم، اقدامات لازم را برای رفع مشکل انجام دهد.

### ۲. حفظ آرامش در طول مسیر:

در حالی که ایمنی فیزیکی دانش‌آموزان اهمیت فراوانی دارد، حفظ آرامش روانی و احساسی دانش‌آموزان نیز به‌طور مستقیم به عملکرد راننده بستگی دارد. راننده باید همواره در تلاش باشد تا محیطی آرام و بی‌تنش ایجاد کند که دانش‌آموزان در آن احساس امنیت و راحتی داشته باشند. این محیط آرام می‌تواند تأثیرات مثبت زیادی بر روحیه و تمرکز دانش‌آموزان در طول روز داشته باشد.

### نکات کلیدی در حفظ آرامش در طول مسیر:

- **کنترل محیط داخل خودرو:** راننده باید توجه ویژه‌ای به محیط داخل خودرو داشته باشد. از جمله مواردی که راننده باید به آن‌ها توجه کند، دمای مناسب داخل خودرو، استفاده از موسیقی

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۰		

مناسب، و جلوگیری از هرگونه سروصدا یا رفتارهای مزاحم است که می‌تواند به افزایش استرس دانش‌آموزان منجر شود.



- استفاده از **لحن آرام و دوستانه**: راننده باید با استفاده از **لحن آرام و ملایم**، به‌ویژه در مواقعی که دانش‌آموزان نگران یا ناراحت هستند، سعی در کاهش استرس و اضطراب آن‌ها داشته باشد. این کار می‌تواند موجب احساس آرامش و اطمینان خاطر دانش‌آموزان شود.
- **ایجاد فضا برای گفتگو**: برخی دانش‌آموزان ممکن است تمایل داشته باشند که در طول سفر با راننده درباره مشکلات یا نگرانی‌های خود صحبت کنند. راننده باید فضایی فراهم کند که این دانش‌آموزان احساس راحتی کنند تا نگرانی‌های خود را به‌طور غیررسمی مطرح کنند.
- **پرهیز از دامن زدن به تنش‌ها**: در صورتی که در طول مسیر مشکلی پیش آید، مانند رفتار ناپسند برخی دانش‌آموزان یا تأخیر در رسیدن به مقصد، راننده باید از واکنش‌های تند و عصبی اجتناب کند. در عوض، باید با صبر و دقت، وضعیت را مدیریت کرده و فضایی آرام و غیرتنش‌زا حفظ کند.

### ۳. پاسخ به مشکلات و نگرانی‌ها:

راننده باید نه تنها به ایمنی فیزیکی، بلکه به سلامت روانی و عاطفی دانش‌آموزان نیز توجه داشته باشد. اگر یکی از دانش‌آموزان دچار اضطراب، ناراحتی یا مشکل خاصی شد، راننده باید قادر باشد با حساسیت و درک، مشکل را شناسایی کرده و نسبت به آن واکنش مناسب نشان دهد.

### نکات کلیدی در پاسخ به مشکلات و نگرانی‌ها:

- شنیدن نگرانی‌های دانش‌آموزان: راننده باید به‌طور فعال به صحبت‌های دانش‌آموزان گوش دهد و در صورت بروز مشکل یا نگرانی، به‌طور جدی و محترمانه به آن‌ها پاسخ دهد.
- حفظ آرامش در مواقع بحرانی: در مواقعی که ممکن است یکی از دانش‌آموزان دچار استرس یا اضطراب شود، راننده باید با آرامش کامل و هوشیاری به موضوع واکنش نشان دهد و از ایجاد تنش جلوگیری کند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۵۱</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- اطلاع‌رسانی به والدین و مدرسه: اگر مشکل خاصی پیش آید که نیاز به توجه بیشتری دارد، راننده باید این مسئله را با والدین یا مدرسه در میان بگذارد تا راه‌حل مناسب‌تری اتخاذ شود.

#### ۴. حس مسئولیت‌پذیری نسبت به سلامت روحی دانش‌آموزان:



رانندگان باید مسئولیت‌پذیری عمیقی در قبال سلامت روانی دانش‌آموزان احساس کنند. سفرهای مدرسه فرصتی برای ایجاد روابط مثبت و قابل اعتماد است، و راننده باید بداند که رفتار و واکنش‌های او می‌تواند تأثیر زیادی بر احساسات و روحیه دانش‌آموزان داشته باشد.

#### نکات کلیدی در مسئولیت‌پذیری روانی:

- ارتباط مثبت با دانش‌آموزان: رانندگان باید سعی کنند روابط مثبتی با دانش‌آموزان برقرار کنند، به طوری که آن‌ها احساس کنند می‌توانند با راننده ارتباط برقرار کنند و نگرانی‌های خود را با او در میان بگذارند.
- حفظ فضای آرامش‌بخش در سفر: راننده باید به‌طور مداوم از فضای آرامش‌بخش در خودرو مراقبت کند تا دانش‌آموزان بتوانند با راحتی و اطمینان در مسیر سفر کنند.
- حمایت از دانش‌آموزان در شرایط اضطراری: در مواقع بحرانی، مانند بروز تصادف یا شرایط غیرمنتظره، راننده باید با حفظ آرامش و اطمینان خاطر، دانش‌آموزان را درک کرده و از آن‌ها حمایت کند.

#### حس مسئولیت‌پذیری رانندگان در قبال امنیت و آرامش دانش‌آموزان عامل اصلی در ایجاد

یک محیط حمل‌ونقل مدرسه امن، سالم، و مؤثر است. رانندگان باید علاوه بر اطمینان از ایمنی فیزیکی دانش‌آموزان، مراقب سلامت روانی و عاطفی آن‌ها نیز باشند. از طریق مدیریت محیط خودرو، تعاملات محترمانه و مسئولانه، و پاسخگویی به نگرانی‌های دانش‌آموزان، رانندگان می‌توانند اطمینان حاصل کنند که سفرهای مدرسه نه تنها ایمن، بلکه مثبت و آموزنده خواهند بود.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۲		

#### ۴-۴- آشنایی با روان‌شناسی کودکان و نوجوانان

آشنایی با روان‌شناسی کودکان و نوجوانان برای رانندگان سرویس مدارس یکی از مهم‌ترین ابزارهای برقراری ارتباط مؤثر و مدیریت صحیح رفتارهای دانش‌آموزان است. این شناخت به رانندگان کمک می‌کند تا نیازهای عاطفی، روانی و اجتماعی دانش‌آموزان را بهتر درک کرده و با آن‌ها به شکلی مناسب‌تر و مؤثرتر تعامل داشته باشند. آگاهی از تغییرات روحی و عاطفی که در طول روز ممکن است برای کودکان و نوجوانان رخ دهد، همچنین توانایی تشخیص نیاز به حمایت عاطفی یا روانی، از ویژگی‌های ضروری رانندگان سرویس مدارس است.

درک روان‌شناسی دانش‌آموزان به رانندگان این امکان را می‌دهد که نه تنها در مواقع بحرانی، بلکه در تعاملات روزمره با دانش‌آموزان، رفتارهای مؤثری داشته باشند که به حفظ امنیت، آرامش و سلامت روانی دانش‌آموزان کمک کند. این درک همچنین به رانندگان این امکان را می‌دهد که با رعایت صبر و دقت، بحران‌ها و موقعیت‌های دشوار را مدیریت کنند و در مواقعی که دانش‌آموزان دچار اضطراب یا نگرانی هستند، به آن‌ها آرامش و اعتماد به نفس دهند.



#### نکات کلیدی در روان‌شناسی کودکان و نوجوانان

##### ۱. درک تغییرات روحی و عاطفی کودکان و نوجوانان:

کودکان و نوجوانان در طول روز و در شرایط مختلف، تغییرات قابل توجهی در روحیه و احساسات خود تجربه می‌کنند. این تغییرات ممکن است به دلایل مختلفی از جمله خستگی، اضطراب، مسائل خانوادگی یا مشکلات مدرسه باشد. رانندگان باید قادر باشند این تغییرات را شناسایی کرده و بر اساس وضعیت روحی و عاطفی دانش‌آموز، واکنش مناسب نشان دهند.

##### نکات مهم در درک تغییرات روحی:

- توجه به زبان بدن و حالات چهره: کودکان و نوجوانان اغلب احساسات خود را به‌طور غیرکلامی از طریق زبان بدن یا حالات چهره نشان می‌دهند. راننده باید به این علائم توجه کند تا بتواند درک کند که آیا دانش‌آموز خسته است، ناراحت است، یا شاید احساس اضطراب دارد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترفايق</p>
	آموزش رانندگان سرويس مدارس	
۵۳		



- **تشخيص زمان مناسب براي صحبت کردن:** برخي از دانش‌آموزان ممکن است در شرايط خاص، به ويژه زماني که از نظر روحي تحت فشار هستند، تمايل نداشته باشند که با ديگران صحبت کنند. راننده بايد درک کند که گاهي نياز است براي کمک به اين دانش‌آموزان، زمان و فضاي مناسب فراهم شود.
- **درک تفاوت‌هاي سني:** روان‌شناسي کودکان و نوجوانان با توجه به سن آن‌ها متفاوت است. به عنوان مثال، نوجوانان ممکن است تمايل به استقلال بيشتري داشته باشند، در حالي که کودکان خردسال بيشتري به مراقبت و توجه نياز دارند. راننده بايد توانايي تشخيص اين تفاوت‌ها را داشته باشد و مطابق با آن رفتار کند.

## ۲. تشخيص نياز به حمايت عاطفي و رواني:

در بسياري از موارد، دانش‌آموزان ممکن است نياز به حمايت عاطفي بيشتري داشته باشند. اين حمايت مي‌تواند به صورت گفت‌وگوي ساده، ارائه آرامش يا حتي کمک به حل مسائل کوچكي باشد که در ذهن دانش‌آموزان نقش مي‌بندد. رانندگان بايد بتوانند به‌خوبي نيازهاي عاطفي دانش‌آموزان را تشخيص دهند و در صورت لزوم، به‌طور غيرمستقيم يا مستقيم از آن‌ها حمايت کنند.

## نکات مهم در تشخيص نياز به حمايت عاطفي:

- **گوش دادن فعال به صحبت‌هاي دانش‌آموزان:** بسياري از دانش‌آموزان در طول سفر ممکن است نگراني‌ها يا مشکلات خود را با راننده به اشتراک بگذارند. راننده بايد بتواند به‌طور فعال به اين صحبت‌ها گوش دهد و در صورت نياز، واکنش مناسب نشان دهد.
- **حساسيت به وضعيت روحي خاص:** برخي از دانش‌آموزان ممکن است در مواقع خاص (مثل آغاز سال تحصيلي، امتحانات، يا مسائل خانوادگي) نياز به حمايت عاطفي بيشتري داشته باشند. راننده بايد بتواند اين علائم را شناسايي کند و به‌طور مؤثر به آن‌ها پاسخ دهد.
- **ايجاد فضاي امن و قابل اعتماد:** کودکان و نوجوانان بايد احساس کنند که راننده به‌عنوان یک بزرگ‌تر، درک‌کننده و مورد اعتماد است. اين اعتماد مي‌تواند به دانش‌آموزان کمک کند که

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۴		

مشکلات خود را به راحتی به اشتراک بگذارند و در صورت نیاز از راننده حمایت عاطفی دریافت کنند.

### ۳. آگاهی از مراحل رشدی کودک و نوجوان:



کودکان و نوجوانان در مراحل مختلف رشدی به سر می‌برند و این مراحل به‌طور مستقیم بر رفتار، نیازها و واکنش‌های آن‌ها تأثیر می‌گذارد. رانندگان باید آگاهی کافی از مراحل رشدی مختلف داشته باشند تا بتوانند به درستی با هر دانش‌آموز برخورد کنند.

#### نکات مهم در آگاهی از مراحل رشدی:

- **کودکان زیر ۱۰ سال:** این گروه از دانش‌آموزان ممکن است احساسات خود را به‌طور واضح ابراز کنند و به راحتی تحت تأثیر تغییرات محیطی قرار بگیرند. رانندگان باید صبور باشند و به آن‌ها توجه خاصی نشان دهند.
- **نوجوانان (۱۰ تا ۱۸ سال):** این گروه معمولاً تمایل به استقلال بیشتری دارند و ممکن است تمایل به ابراز احساسات خود به شیوه‌های مختلف داشته باشند. رانندگان باید بتوانند رفتارهای آن‌ها را درک کرده و ارتباط مؤثری برقرار کنند بدون اینکه احساس حریم خصوصی آن‌ها نقض شود.
- **توجه به حساسیت‌های ویژه:** برخی از نوجوانان ممکن است به دلایل مختلف (مثل مشکلات خانوادگی یا فشارهای اجتماعی) در شرایط روحی خاصی قرار داشته باشند. رانندگان باید قادر باشند این تغییرات را شناسایی کرده و حمایت‌های لازم را در صورت لزوم ارائه دهند.

### ۴. مدیریت رفتارهای دشوار دانش‌آموزان:

کودکان و نوجوانان ممکن است در موقعیت‌های مختلف، از جمله در طول سفر، دچار رفتارهای چالش‌برانگیز شوند. رانندگان باید توانایی مدیریت این رفتارها را به‌طور مؤثر داشته باشند و در عین حال، به‌گونه‌ای رفتار کنند که احساسات دانش‌آموزان تحت فشار قرار نگیرد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۵		



### نکات مهم در مدیریت رفتارهای دشوار:

- آرامش و صبر: راننده باید در برابر رفتارهای نادرست یا دشوار دانش‌آموزان آرامش خود را حفظ کرده و با صبر و دقت به مسئله رسیدگی کند.
- گفت‌وگوی غیرمستقیم و مثبت: در مواقعی که دانش‌آموز رفتار ناپسندی نشان می‌دهد، راننده باید به شیوه‌ای مؤدبانه و مثبت با او صحبت کند و از برخورد تند یا تهدیدآمیز اجتناب کند.
- پیشنهاد راه‌حل‌های عملی: راننده می‌تواند به دانش‌آموزان راه‌حلهایی برای بهتر شدن وضعیت یا تغییر رفتار پیشنهاد دهد، به طوری که این پیشنهادات به دانش‌آموز احساس کنترل و قدرت بدهد.

آشنایی با روان‌شناسی کودکان و نوجوانان، نه تنها به رانندگان کمک می‌کند که با رفتارها و نیازهای روانی دانش‌آموزان بهتر برخورد کنند، بلکه موجب بهبود روابط راننده و دانش‌آموزان نیز می‌شود. این شناخت به راننده این امکان را می‌دهد که محیطی امن و آرام برای سفرهای مدرسه فراهم کند و به‌طور مؤثری با تغییرات روحی و عاطفی دانش‌آموزان برخورد نماید. در نهایت، رانندگان با داشتن این درک عمیق از روان‌شناسی کودکان و نوجوانان، قادر خواهند بود محیطی حمایتگر، مثبت و امن برای دانش‌آموزان فراهم کنند.

### ۴-۵- نقش میانجی‌گری در مواقع اختلاف یا دعوا

مدیریت اختلافات میان دانش‌آموزان در سرویس مدارس یکی از مسئولیت‌های مهم رانندگان است. در طول مسیر، ممکن است دانش‌آموزان دچار اختلافات یا مشاجرات شوند. این اختلافات می‌توانند ناشی از مسائل مختلفی مانند رفتارهای شخصی، تفاوت‌های سلیقه‌ای، رقابت‌های کودکانه یا حتی سوءتفاهم‌های کوچک باشند. در چنین موقعیت‌هایی، راننده باید نقش میانجی‌گر را ایفا کند و به‌عنوان یک فرد بالغ و مسئول، به دانش‌آموزان کمک کند تا مشکلات خود را به‌طور مسالمت‌آمیز حل کنند. توانایی راننده در مدیریت این اختلافات نه تنها تأثیر زیادی بر فضای سفر دارد، بلکه می‌تواند بر روابط میان دانش‌آموزان و همچنین روحیه کلی آن‌ها اثرگذار باشد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۶		

## نکات مهم در مدیریت اختلافات میان دانش آموزان

### ۱. ایفای نقش بی طرف و عادلانه:



یکی از اصول اساسی در میانجی‌گری این است که راننده باید از هرگونه جانبداری خودداری کند. در صورتی که دو یا چند دانش‌آموز دچار اختلاف می‌شوند، راننده باید با دقت به‌طور بی‌طرفانه وضعیت را ارزیابی کند. این بدان معناست که راننده باید به هر دو طرف فرصت دهد تا نظرات و احساسات خود را بیان کنند بدون اینکه به‌طور غیرمنصفانه از یکی حمایت کند.

### چرا بی‌طرفی مهم است؟

- **حفظ عدالت:** اگر راننده از یک طرف حمایت کند یا طرف دیگری را نادیده بگیرد، این می‌تواند به تشدید اختلافات منجر شود و موجب احساس بی‌عدالتی یا تبعیض در دانش‌آموزان گردد.
- **حمایت از اعتماد و احترام:** وقتی دانش‌آموزان متوجه می‌شوند که راننده به‌طور عادلانه و بی‌طرفانه به اختلافات رسیدگی می‌کند، این باعث ایجاد احساس اعتماد و احترام نسبت به راننده و حتی یکدیگر می‌شود.
- **حل مسالمت‌آمیز اختلافات:** راننده با رفتار بی‌طرفانه، دانش‌آموزان را ترغیب می‌کند تا خودشان راه‌حل‌های مسالمت‌آمیز پیدا کنند و از روش‌های خشونت‌آمیز یا خصمانه دوری کنند.

### چگونه بی‌طرفی را در عمل پیاده‌سازی کنیم؟

- **گوش دادن فعال:** راننده باید به هر دو طرف توجه کند و فرصت دهد که هر کدام نظرات خود را بیان کنند بدون اینکه حرف یک طرف را قطع کند یا به‌طور زود هنگام نتیجه‌گیری کند.
- **ارائه سوالات بی‌طرف:** راننده می‌تواند از سوالات باز و بی‌طرف استفاده کند که باعث می‌شود هر دانش‌آموز بتواند دیدگاه خود را مطرح کند و احساس کند که به‌طور کامل شنیده شده است. به عنوان مثال، می‌تواند بپرسد: «می‌توانی توضیح بدهی که چه چیزی باعث ناراحتی شد؟»

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۵۷		

- **ملاحظات احساسی:** به جای اینکه وارد محتوای اختلاف شویم، می‌توانیم به احساسات دانش‌آموزان نیز توجه کنیم. این به‌ویژه در مورد کودکانی که ممکن است نتوانند به‌خوبی خود را بیان کنند یا احساساتشان را مدیریت کنند، اهمیت دارد.

## ۲. گزارش به والدین یا مدرسه:



اگر اختلافات میان دانش‌آموزان ادامه یابد یا به‌گونه‌ای باشد که در محیط سرویس مدرسه حل نشود، راننده باید مسئولانه عمل کرده و مشکل را به والدین یا مدرسه گزارش دهد. این اقدام نه‌تنها به‌منظور حل مشکل در محیطی رسمی‌تر و سازنده‌تر است، بلکه نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری راننده در قبال رفاه و سلامت روحی دانش‌آموزان نیز می‌باشد.

### چرا گزارش به والدین یا مدرسه اهمیت دارد؟

- **حل مسائل در سطح گسترده‌تر:** مشکلاتی که در سرویس مدرسه پیش می‌آید، ممکن است نیاز به بررسی و حل در سطح مدرسه یا در تعامل با والدین داشته باشند. این تعامل می‌تواند به شناسایی علت اصلی اختلافات و جلوگیری از تکرار آن‌ها کمک کند.
- **پیشگیری از مشکلات بزرگتر:** در صورتی که راننده موضوع را گزارش نکند، ممکن است مشکل در آینده پیچیده‌تر شود یا به مشکلات رفتاری در مدرسه یا خانه منجر شود. اطلاع‌رسانی به والدین یا مدرسه می‌تواند مانع از پیشرفت مشکلات و ایجاد بحران‌های بزرگ‌تر شود.
- **ایجاد فضای همکاری:** وقتی رانندگان با والدین یا مدرسه در ارتباط باشند، این همکاری به دانش‌آموزان این پیام را می‌دهد که همه افراد بزرگ‌تر در تلاش‌اند تا رفاه آن‌ها را تأمین کنند و به حل مشکلاتشان کمک کنند.

### چگونه گزارش نویسی موثر باشد؟

- **گزارش دقیق و مستند:** در صورتی که راننده نیاز به گزارش مشکل به والدین یا مدرسه داشته باشد، باید جزئیات دقیق و مستند از اختلافات را ارائه دهد. این گزارش باید شامل تاریخ، زمان، افراد درگیر و شرح دقیق اتفاقات باشد.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p> <p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۵۸</p>		<p>بهار ۱۴۰۴</p>

- استفاده از زبان حرفه‌ای و محترمانه :رانندگان باید به‌طور حرفه‌ای و محترمانه مسائل را گزارش کنند، به‌طوری‌که هیچ‌گونه قضاوت یا احساسات منفی در گزارش دیده نشود.
- پیشنهاد راه‌حل‌ها :در گزارش، راننده می‌تواند پیشنهادهایی برای راه‌حل‌های ممکن نیز ارائه دهد، مانند پیشنهاد برای مشاوره یا تماس بیشتر با والدین برای نظارت بهتر بر وضعیت دانش‌آموز.

### ۳. ایجاد فضای مناسب برای حل اختلافات:



راننده باید به‌گونه‌ای برخورد کند که دانش‌آموزان احساس راحتی و امنیت داشته باشند تا اختلافات خود را مطرح کنند. این می‌تواند شامل فضایی باشد که در آن دانش‌آموزان احساس نکنند تحت فشار قرار دارند و می‌توانند بدون ترس از مجازات، احساسات و نگرانی‌های خود را بیان کنند.

### چگونه فضای مناسب برای حل اختلافات ایجاد کنیم؟

- فضای آرام و بدون مزاحمت :راننده باید اطمینان حاصل کند که هنگام برخورد با اختلافات، فضای اتوبوس یا سرویس مدرسه آرام است و از هرگونه مزاحمت یا صدای بلند جلوگیری می‌شود. این به‌ویژه در هنگام حل مشکلات حساس بسیار مهم است.
- حفظ فاصله فیزیکی :در مواقعی که دانش‌آموزان دچار اختلاف شده‌اند، راننده باید فاصله فیزیکی کافی را حفظ کرده و وارد فضای خصوصی آن‌ها نشود. این کار کمک می‌کند که دانش‌آموزان احساس کنند که در موقعیت تحت کنترل و امنی هستند.

### ۴. حل اختلافات از طریق گفتگو و تفاهم:

راننده باید تلاش کند تا از طریق گفتگوهای باز و شفاف، دانش‌آموزان را به سمت تفاهم و حل مسالمت‌آمیز هدایت کند. این نه‌تنها به حل مشکل کمک می‌کند، بلکه به دانش‌آموزان می‌آموزد که چگونه می‌توانند در آینده با اختلافات خود به‌طور مؤثرتر برخورد کنند.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۵۹</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

### چگونه گفتگوهای مؤثر داشته باشیم؟

- تشویق به بیان احساسات: راننده باید دانش‌آموزان را تشویق کند که احساسات و نگرانی‌های خود را به‌طور صادقانه بیان کنند. این کار به آن‌ها کمک می‌کند تا درک کنند که همیشه باید احساسات خود را با احترام به دیگران بیان کنند.
- ارائه بازخورد مثبت: پس از شنیدن هر دو طرف، راننده باید بازخورد مثبت و سازنده ارائه دهد که به حل مشکل کمک کند و از دانش‌آموزان بخواهد تا برای بهبود وضعیت همکاری کنند. نقش میانجی‌گری راننده در مواقع اختلافات میان دانش‌آموزان از اهمیت زیادی برخوردار است. این فرآیند نه تنها به کاهش تنش‌ها کمک می‌کند، بلکه فضای امنی را برای دانش‌آموزان فراهم می‌آورد تا در موقعیت‌های بحرانی بتوانند مشکلات خود را با کمک راننده به‌طور مسالمت‌آمیز حل کنند. ایفای نقش بی‌طرف و گزارش‌دهی به والدین یا مدرسه در مواقع لازم، از جمله اقداماتی است که راننده باید با دقت و حساسیت انجام دهد تا به حل مؤثر اختلافات و حفظ آرامش در محیط سرویس مدرسه کمک کند.



### ۴-۶- آموزش غیررسمی در مورد ایمنی و رفتار در داخل خودرو

آموزش غیررسمی در خصوص ایمنی و رفتار صحیح در داخل خودرو، یکی از مؤثرترین روش‌ها برای تضمین سلامت و امنیت دانش‌آموزان در طول سفرهای مدرسه است. این آموزش‌ها نه تنها به ارتقای ایمنی کمک می‌کند، بلکه باعث ایجاد نظم، آرامش و حس مسئولیت‌پذیری در دانش‌آموزان می‌شود. رانندگان می‌توانند با رویکردی دوستانه و غیررسمی، مفاهیم مهمی را به دانش‌آموزان منتقل کنند که این مفاهیم در زندگی روزمره و حتی در سایر محیط‌ها هم کاربرد خواهد داشت.

### اهمیت آموزش‌های غیررسمی برای دانش‌آموزان

#### ۱. افزایش آگاهی دانش‌آموزان درباره ایمنی و رفتارهای درست در داخل خودرو

آموزش‌های غیررسمی به دانش‌آموزان این امکان را می‌دهد که از سنین پایین با اصول ایمنی آشنا شوند و اهمیت رعایت این اصول را درک کنند. این آموزش‌ها می‌تواند به روش‌های مختلفی انجام شود تا برای دانش‌آموزان جذاب و قابل‌فهم باشد. مهم‌ترین نکات این آموزش‌ها شامل مواردی است که مستقیماً به حفظ سلامت و امنیت دانش‌آموزان در داخل خودرو مربوط می‌شود.

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	عنوان پروژه	 <p>سازمان عمل و نقل و ترافیک</p>
	آموزش رانندگان سرویس مدارس	
۶۰		

- استفاده از کمر بند ایمنی: این یکی از ابتدایی ترین و مهم ترین آموزش هاست. رانندگان باید به دانش آموزان یادآوری کنند که همیشه کمر بند ایمنی خود را ببندند و اهمیت آن را برای حفظ جان خود توضیح دهند.
- رعایت نظم در داخل خودرو: راننده می تواند دانش آموزان را به رعایت نظم و آرامش در داخل خودرو تشویق کند. این نظم شامل عدم حرکات ناگهانی یا صحبت های بلند، پرهیز از بازی کردن یا مزاحمت برای دیگران و جلوگیری از ایجاد هرگونه اختلال در رانندگی است.
- توقفات ایمن: راننده می تواند به دانش آموزان آموزش دهد که هنگام ورود یا خروج از خودرو باید آرام و با دقت عمل کنند تا خطر تصادفات به حداقل برسد.

## ۲. کمک به ایجاد نظم و آرامش در سفرهای مدرسه

ایجاد نظم و آرامش در سفرهای مدرسه نه تنها به حفظ امنیت کمک می کند، بلکه محیطی سالم و مثبت برای دانش آموزان ایجاد می کند. راننده به عنوان یک مدل رفتاری برای دانش آموزان عمل می کند و باید از رفتارهای آرام و محترمانه ای برخوردار باشد که باعث الگو شدن برای دیگران می شود.

- نظم در ورود و خروج از خودرو: یکی از بخش های مهم در ایمنی سرویس مدرسه، رعایت نظم هنگام ورود و خروج از خودرو است. راننده می تواند به طور غیررسمی و با استفاده از جملات مثبت، دانش آموزان را به رعایت نوبت و ورود و خروج مرتب از خودرو تشویق کند. به عنوان مثال، راننده می تواند از دانش آموزان بخواهد که هنگام پیاده شدن، ابتدا منتظر سیگنال او باشند تا ترافیک یا خطرات دیگر را کاهش دهند.
- ارائه مثال های عملی: راننده می تواند در طول سفر به صورت ساده و کاربردی، نحوه رعایت نظم و ایمنی را به دانش آموزان نشان دهد. به عنوان مثال، می تواند توضیح دهد که چرا از آنها خواسته شده تا هنگام حرکت خودرو، از صحبت کردن با صدای بلند یا بازی کردن خودداری کنند.

## ۳. آموزش مهارت های اجتماعی و انضباطی که به نفع دانش آموزان در طول تحصیل خواهد بود

آموزش غیررسمی نه تنها به ایمنی مرتبط است، بلکه به توسعه مهارت های اجتماعی و انضباطی دانش آموزان نیز کمک می کند. این مهارت ها در زندگی روزمره آنها و در تعاملات اجتماعی شان بسیار

مفید خواهد بود و به آن‌ها کمک می‌کند تا رفتارهای مثبت‌تری در مدرسه و دیگر محیط‌ها از خود نشان دهند.

- **توسعه مهارت‌های ارتباطی:** راننده می‌تواند به‌طور غیرمستقیم به دانش‌آموزان بیاموزد که چگونه به‌طور مؤثر و محترمانه با دیگران صحبت کنند، خصوصاً در موقعیت‌هایی که ممکن است اختلاف نظر یا مشکلاتی پیش آید. این آموزش‌ها می‌تواند شامل مهارت‌های گوش دادن، رعایت نوبت صحبت و حل مسالمت‌آمیز مشکلات باشد.
- **آموزش مسئولیت‌پذیری:** راننده می‌تواند با تشویق دانش‌آموزان به رعایت قوانین و مقررات داخل خودرو، حس مسئولیت‌پذیری در آنان را تقویت کند. این آموزش‌ها می‌تواند به ایجاد عادت‌های خوب رفتاری کمک کند که در آینده به موفقیت‌های اجتماعی و تحصیلی آن‌ها منجر می‌شود.

## راهکارهای عملی برای آموزش غیررسمی ایمنی و رفتار در داخل خودرو

### ۱. استفاده از روش‌های جذاب و متناسب با سن



رانندگان می‌توانند با توجه به سن و سطح درک دانش‌آموزان، آموزش‌ها را به روشی جذاب و مناسب انتقال دهند. به‌عنوان مثال، برای دانش‌آموزان کوچکتر می‌توانند از بازی‌ها یا داستان‌های ساده استفاده کنند تا اصول ایمنی را آموزش دهند. برای دانش‌آموزان بزرگتر، توضیحات دقیق‌تر و منطقی‌تری می‌توان ارائه داد.

### ۲. ایجاد فرصت برای یادگیری از تجربیات

راننده می‌تواند فرصت‌هایی برای دانش‌آموزان فراهم کند تا خودشان مسائل ایمنی و رفتاری را کشف کنند. به‌عنوان مثال، او می‌تواند از دانش‌آموزان بخواهد تا در مورد تجربیات خود در سفرهای مدرسه صحبت کنند و در این گفتگوها، نکات ایمنی و رفتاری را به‌طور غیرمستقیم آموزش دهد.

### ۳. پاداش دادن به رفتارهای مثبت

برای تقویت یادگیری، راننده می‌تواند به دانش‌آموزانی که رفتارهای ایمنی و نظم را به‌خوبی رعایت

 <p>Tarahan Rah Mad مهندسين مشاور طراحان راه ماد</p>	<p>عنوان پروژه</p>	 <p>سازمان حمل و نقل و ترافیک</p>
<p>۶۲</p>	<p>آموزش رانندگان سرویس مدارس</p>	<p>بهار ۱۴۰۴</p>

می‌کنند، پاداش دهد. این پاداش‌ها می‌تواند شامل تشویق‌های کلامی یا حتی یک نشان کوچک باشد که به‌عنوان تقدیر از رفتارهای مسئولانه دانش‌آموزان باشد.

#### ۴. تکرار و تأکید بر نکات ایمنی

راننده باید نکات ایمنی را به‌طور مداوم و در طول سفر یادآوری کند تا این نکات در ذهن دانش‌آموزان جا بیفتند. این تکرار می‌تواند به‌صورت زبانی یا با استفاده از علائم ایمنی در داخل خودرو انجام شود. آموزش غیررسمی رانندگان در خصوص ایمنی و رفتار در داخل خودرو نقش کلیدی در ایجاد محیطی امن و منظم برای دانش‌آموزان دارد. این آموزش‌ها به‌طور مستقیم بر ایمنی و سلامت دانش‌آموزان تأثیر می‌گذارند و همچنین مهارت‌های اجتماعی و انضباطی آن‌ها را تقویت می‌کنند. رانندگان با استفاده از رویکردهای دوستانه و مناسب، می‌توانند دانش‌آموزان را به رعایت اصول ایمنی و رفتارهای مثبت تشویق کرده و به این ترتیب محیط سفر را برای همه جذاب‌تر و امن‌تر سازند.

#### ۴-۷- نتیجه‌گیری

مهارت‌های برقراری ارتباط با دانش‌آموزان برای رانندگان سرویس مدارس یک ضرورت است که نه تنها به امنیت فیزیکی دانش‌آموزان کمک می‌کند، بلکه بر سلامت روانی و عاطفی آن‌ها نیز تأثیر می‌گذارد. با رعایت ادب، صبر، و متانت، مدیریت احساسات، و آگاهی از روان‌شناسی کودکان، رانندگان می‌توانند فضایی امن و دوستانه ایجاد کنند که در آن دانش‌آموزان احساس راحتی و امنیت کنند. همچنین، آموزش‌های غیررسمی و نقش میانجی‌گری در مواقع اختلاف، می‌تواند به بهبود رفتار و روابط میان دانش‌آموزان کمک کند.