



Taxikørsel

Kompetencebehov for chauffører
der kører taxi

Udarbejdet for Transporterhvervets UddannelsesRåd

**Per Bruhn
Heidi Lindtoft Christiansen**

**Kubix
December 2010**

Transporterhervets Uddannelser har bestilt analysen udført hos Kubix ApS, på baggrund af de store forandringer der pågår kørselsmønstret i taxi området.

Midlerne til analysen er bevilget af Undervisningsministeriet, kontoret for arbejdsmarkedsuddannelser.

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 33 32 33 52
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

TUR
Transporterhervets Uddannelser
Bygmestervej 5, 1. th.
2400 København NV

Tlf. 35 87 87 00
tur@tur.dk
www.tur.dk

Undervisningsministeriet
Kontor for arbejdsmarkedsuddannelser
Vestervoldgade 123
1552 København V

Tlf. 33 92 50 00

Indhold

Resumé	3
Indledning.....	5
Udviklingstendenser i taxierhvervet.....	7
Mindre privat – mere offentlig kørsel.....	7
Rekruttering til erhvervet.....	8
Arbejds miljø	9
Taxichaufførens arbejde – jobprofil.....	10
Arbejdets organisering	12
Relation til bestillingskontor.....	14
Service – relation til kunden	15
Teknologi.....	16
Kompetenceprofil	18
Brug af uddannelse i dag	20
Behov for uddannelse	22

Resumé

Behov for ny uddannelse?

Denne rapport er en analyse, som kortlægger behovene for efteruddannelse hos chauffører, der udfører taxikørsel.

I analysen rettes fokus mod taxikørsel, som i disse og de senere år har oplevet store forandringer. Det gælder på en lang række områder som f.eks. faldende efterspørgsel på den 'klassiske' taxi, flere og større opgaver i transportbranchen fordelt efter udbudsprincipper, større diversitet i opgaverne, ændrede betingelser for rekruttering til branchen samt nye udfordringer hvad angår nye målgruppers behov, det være sig faglige, sproglige, sociale eller personlige. De ændrede betingelser er i dag en del af virkeligheden for både vognmænd og chauffører og lægger derfor op til at det vurderes, om udviklingen peger på nye behov for efteruddannelse eller en revision af eksisterende uddannelsestilbud.

Den 'klassiske' taxi

Mange bus- og taxivognmænd har i dag blandede forretninger, hvor opgaverne kræver en fleksibel vognpark og derfor også fleksibilitet i arbejdsstyrken. Det kan derfor være vanskeligt og i nogle sammenhænge uhensigtsmæssigt at skelne mellem almindelig taxikørsel og flexkørsel.

Konvergent udvikling med specialiseringer

Det er værd at bemærke, at der gennem den fortsatte udbredelse af flextrafik foregår en vis konvergent udvikling i chaufførers arbejde og organisering, uanset om de er taxi- eller buschauffører. Denne konvergens i chaufførjobbet indebærer også muligheden for at skabe et sammenhængende system af grund- og efteruddannelse. Det er imidlertid også – i forbindelse med vurderingen af indhold og varighed i behovet for efteruddannelse – værd at være opmærksom på forskelle mellem de enkelte typer af chauffører.

Selv om der er tale om en konvergent udvikling i kravene til chaufførerne, indeholder udviklingen fortsat specialiseringer og forskelle, der gør, at en fælles uddannelse til alle ikke er, hvad branchen ønsker.

Service er alfa og omega

Taxichaufførernes jobprofil består grundlæggende af opgaver i relation til kørsel og servicering af kunderne.

Der stilles store krav til kundeservice i personbefordring både i taxi- og flextrafikkørsel. Kravene kombinerer chaufførers og vognmænds lokalkendskab til borgere og lokalitet med individualiserede og standardiserede regler for service i flextrafik. De forskellige serviceforståelser kan i nogle tilfælde støde sammen.

Både skoler, vognmænd og chauffører efterlyser fokus på at forstå og yde service i forskellige sammenhænge og at kunne vurdere, hvilken service der skal ydes i forskellige kontekster.

Lonely cowboy

Chaufførarbejdet er udpræget alenearbejde, hvilket for man-

ge er en af jobbet store kvaliteter. Det er op til chaufføren selv, hvor meget samvær og sparring han ønsker. Selv om selvstændigheden er attraktiv, er der samtidig efterspørgsel efter en større kollegial kontaktflade. Fraværet af fysiske rammer om mødesteder for chauffører og etableringen af store, geografisk fjerne bestillingskontorer bidrager til store oplevede afstande og ind imellem vanskeligheder med at se sig selv i den store sammenhæng.

Et komplekst system

Taxichauffører, der også kører flextrafik, skal kunne forstå og handle i et komplekst system af private og offentlige kunder. Flextrafik udgør et komplekst system, som stiller krav til chaufføren om kendskab til, hvordan systemet virker teknisk og organisatorisk. I takt med de i stigende grad større og større udbudsopgaver og kontraktkørsel har etablering af store og geografisk fjerne bestillingskontorer skabt distance mellem den organisatoriske kontekst og taxichaufføren, som i 'klassisk' taxikørsel oftest kører lokalt.

Det efterlyses derfor, at chaufførerne får en forståelse af, hvordan det samlede system virker, herunder af den enkelte chaufførs egen rolle og opgaver for at få et velfungerende system.

Eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser

De eksisterende uddannelsesmål opleves som relevante. De meget erfarne chauffører benytter sig ikke af tilbuddene i særlig høj grad, og de opfordres kun i et vist omfang til at deltage; men det er frivilligt. De erfarne taxichauffører har fokus på den pålagte efteruddannelse og ikke på det brede udbud af efteruddannelsesmuligheder, som eksisterer i dag. Det er dog interessant, at chaufførernes tilbageblik på egen karriere efterlader et indtryk af, at f.eks. førstehjælp, glatbanekørsel og konflikthåndtering kunne have været relevante ajourføringer af deres uddannelse. Samtidig bliver kurser af nævnte art også kurser, som anbefales til nye og yngre taxichauffører.

Behov for efteruddannelse

Der er således ikke tvivl om, at der er behov for efteruddannelse af både nye og erfarne chauffører. Om det er i kvalifikationsuddannelsen eller i efteruddannelsen, at nogle af disse behov skal dækkes, er et åbent spørgsmål.

- *En justering af den eksisterende kvalifikationsuddannelse kan tilrettelægges som en kombination af generel viden og træning i skole regi og praksisnær undervisning hos vognmand/bestillingskontor. Hermed kan behovet for at forstå den komplekse organisation dækkes.*
- *Et fremtidigt efteruddannelsesforløb skal samlet set give muligheder for, at både erfarne og relativt nye chauffører får valgmulighederne tilpasset deres eget daglige arbejde.*
- *Efteruddannelsen må af hensyn til de meget erfarne chauffører målrettes den enkelte chaufførs behov. Efteruddannelsen må skelne mellem, hvad der er almindelig taxikørsel og hvad der er specialkørsel.*
- *Der er behov for en styrket praksisorientering i efteruddannelserne med fokus på både forståelse af og øvel-*

se/mestring i konkrete situationer, hvor viden og kunnen skal anvendes.

- Der er behov for en fortsat integration af forskellige efteruddannelsesmål, f.eks. med udgangspunkt i de kontekster eller situationer, hvor det lærte skal anvendes.
- Konkrete tværgående behov er knyttet til:
 - Forståelsen af service i forskellige kontekster
 - Førstehjælp – ajourføring med jævne mellemrum
 - Mestring af ulykker – f.eks. integreret med glatbaneløbskørsel eller andre køretekniske mål, førstehjælp eller konflikthåndtering
 - Konflikthåndtering – udvikling af kommunikative kompetencer
 - Dansk – både for at forstå det komplekse system og for at kunne kommunikere med mange forskellige former for kunder og kontakter.
- Konkrete specielle behov for taxichauffører, der også kører handicap-, skole- og sygetransport etc.:
 - Befordring af bevægelseshæmmede
 - Kendskab til forskellige typer af sygdomme og deres behandling, f.eks. som led i et udvidet førstehjælpskursus
 - Viden om psykologi
- *Sundhed og velfærd er en uendelig historie*, der ikke må glemmes. Både skoler, vognmænd og chauffører peger på temaet. Hvor sundhed er knyttet til alenearbejde og lange arbejdsdage uden faste pauser, kan en indsats for at give chauffører et fælles samlingssted være en mulighed, der kan styrke den enkeltes motivation for f.eks. at spise sundere og dyrke mere motion.

Indledning

To kvalifikationsanalyser

Denne analyse indeholder resultater fra en kvalifikationsanalyse på personbefordringsområdet inden for taxi- og flexkørsel. Analysen har fokus på de krav, som jobbet som taxichauffør stiller til faglige, almene og personlige kvalifikationer (se udkast til kompetenceprofil sidst i notatet).

I notatet bruges konsekvent betegnelsen taxi i relation til vognmænd og chauffører.

Datagrundlag

Analysens datagrundlag består af kvalitative interviews med både chauffører og vognmænd samt nøglepersoner inden for branchens bagland. Baglandets nøglepersoner har været startstedet og indgangen til at begribe en kompleks branches interesser, historie, udvikling og ikke mindst sprogbrug.

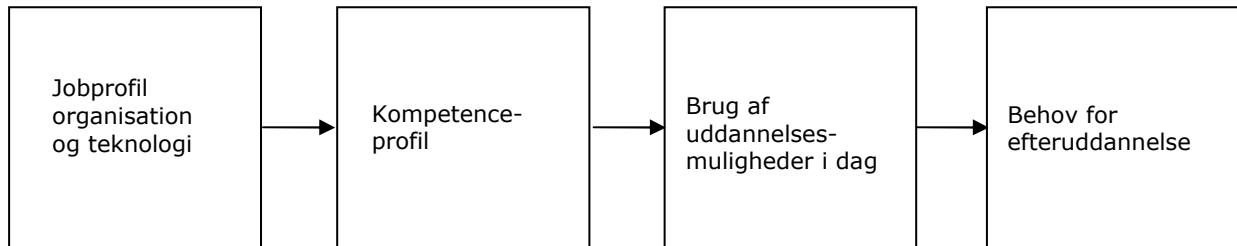
Udvælgelsen af chauffører og vognmænd er sket ud fra et ønske om den bredest mulige repræsentation hvad angår forretningsområde (taxi, bus, flex etc.), forretningsstørrelse og by og land. Analysen omfatter alene taxi- og busvognmænd på Sjælland og Lolland Falster. Besøg og interview er gennemført efter en slags sneboldeffekt, hvor vi har prøvet udsagn fra en eller flere vognmænd/chauffører af i efterføl-

gende interview.

Med dette design har det været bestræbelsen at opfange, hvad der rører sig både centralt og lokalt i branchen og give et samlet billede af kompetencebehovene inden for persontransport – her med fokus på taxikørsel.

Analysens elementer

Analysen indeholder en beskrivelse af job- og kompetenceprofiler for chauffører, der kører taxi hos en taxi-, en busvognmand eller en vognmand, der dækker begge typer af personbefordring. Analysens forløb er beskrevet i nedenstående figur.



Analysen er disponeret sådan, at vi indleder med et afsnit, der beskriver taxibranchen og de udfordringer, den står over for set med uddannelsesbriller.

Herefter beskriver vi jobbet som taxichauffør. Jobbeskrivelsen består af en case, der viser arbejdsopgaver og udfordringer for en fiktiv taxichauffør, hvorefter vi beskriver den organisering og teknologi, som er knyttet til jobbet.

På baggrund af jobbeskrivelsen samler vi op på, hvilke kompetencer der er knyttet til jobprofilen og i de sidste to afsnit omtaler vi kort eksisterende uddannelsesmuligheder og de behov for efteruddannelse, som organisationsrepræsentanter, vognmænd og chauffører har formuleret.

Analysens hovedpointer og –konklusioner er samlet i det indledende resumé.

Udviklingstendenser i taxibranchen

Et jobperspektiv

Behovet for efteruddannelse i form af kurser eller andre former for læring beskrives i denne analyse på grundlag af en kortlægning af, hvilke krav arbejdet som taxichauffør stiller til den enkelte chauffør. Beskrivelsen af arbejdet omfatter her en beskrivelse af, hvilke former for kørsel der gennemføres, hvilken teknologi der anvendes, hvordan arbejdet er organiseret, hvilke kompetencer der kræves og hvilke forudsætninger chaufførerne er i besiddelse af for at gennemføre kørslen.

Indledningsvist beskriver vi kort branchen og herefter vil vi se på, hvilke udfordringer taxierhvervet står over for, set i et efteruddannelsesperspektiv.

Branchen

Ifølge rapporten På Vej (Dansk Taxi Råd, januar 2010) er flere end 12.000 personer beskæftiget i branchen, der udgøres af ca. 3.000 personligt ejede virksomheder, som omsætter for ca. 5 mia. kr. om året. Af de 12.000 personer er 75 pct. af dem fuldtidsbeskæftiget og 25 pct. har chaufførjobbet som supplerende indtægt til et andet job eller er studerende.

Ifølge bekendtgørelse om taxikørsel mv. er taxikørsel erhvervsmæssig personbefordring i et køretøj indrettet til befordring af højst 9 personer, føreren medregnet. Tilladelser udstedes af den enkelte kommune og i kommuner, hvor der er oprettet et eller flere bestillingskontorer, er indehavere af taxitilladelser berettiget til at blive tilsluttet et bestillingskontor.

Taxivognmænd kører både taxi- og flexkørsel

Ca. 55 pct. af kørslen kan betegnes som social kørsel omfattende typer som skolekørsel, handicapkørsel, syge- og patientbefordring samt ældre kørsel. Taxivognmændene udfylder i dag opgaven med offentlig persontransport ved at udføre en kombination af almindelig taxikørsel og kontraktkørsel – herunder flexkørsel - for kommuner og regionale trafikskaber. Taxibranchens særlige kendetegn er, at den er forpligtet til at foretage offentlig persontransport hele døgnet rundt. Denne forpligtelse gælder ikke biler med EP tilladelser.

Ændret vognpark – større og specialiserede vogne

Udviklingen betyder, at forestillingen om taxivognmanden med den lille vogn er ved at skifte til billedet af en vognmand med en vognpark, der omfatter både små vogne og større vogne både med og uden lift. Det betragtes af samme årsag i rigtig mange tilfælde som en stor fordel, at chaufførerne er fagligt fleksible og kan varetage flest mulige former for kørsel. Derfor er gadebilledet i provinsen også, at taxier kan have et flexturskilt i forruden eller at almindelig taxikørsel foregår med minibus.

Mindre privat – mere offentlig kørsel

EP og generel afmatning

Taxibranchen står over for en række udfordringer, hvor bl.a. konkurrencen fra de såkaldte EP tilladelser synes at true branchen især i landområderne. Det er dog ikke alene EP tilladelserne der truer denne kørsel, men det er også den generelle afmatning i den offentlige persontransport og trafikskabernes flextrafik, der synes at presse taxivognmændene.

Der er tale om ændringer i både strukturelle og konjunkturelle forhold.

Vi kører mindre i taxi

Den økonomiske krise betyder på den ene side, at vi som borgere, virksomheder mv. benytter taxi i mindre omfang end tidligere, og på den anden side at kørslen for det offentlige – kommuner, regioner, trafikselskaber mv. – er under pres for at køre mere for mindre.

Hertil kommer, at den almindelige kunde – ifølge rapporten Taxiundersøgelse for Færdselsstyrelsen, Nielsen April 2010 - er blevet mere tilbageholdende med at køre taxi, som sammenlignet med tidligere nu i stigende grad opfattes som et luksusgode. Her opregnes, at over halvdelen af borgerne aldrig kører i taxi, at taxi ikke anvendes særlig hyppigt i privat sammenhæng, at den meget sjældent anvendes ifm. arbejde, men at halvdelen af taxibrugerne benytter den som transportmiddel til andre transportmidler.

*Landtaxi forsvinder
– flexture vinder*

Set med lokale taxivognmænds øjne bliver der længere mellem landtaxier. Selv om der er eksempler på vognmænd, der starter op lokalt, så er der også eksisterende vognmandsforretninger, der skifter hest, reducerer taxikørslen og overgår til handicapkørsel, skolekørsel, sygetransport og hvad der tilbyder sig i flexkørsel, med både variable og garantibilier.

Rekruttering til erhvervet

Et mandefag

I Rapport fra Beskæftigelsesregion Nordjylland opregnes kvindeandelen til mellem 10 og 14 pct. inden for chaufførfaget, mens en oversigt over medlemmer i 3F viser en kvindeandel inden for chaufførfaget på ca. 4 pct. Der er dog ingen tvivl om, at erhvervet som taxichauffør er et mandefag.

Rekruttering – nok af folk

Sammenlignet med for få år siden er det i dag let at rekruttere til området. I dag oplever vognmændene mange steder, at de "kan vælge og vrage", og der er flere eksempler på, at man ansætter folk, som i forvejen er faglærte inden for et helt andet felt. Det kan være en tømrer, der ved siden af kørslen vedligeholder bygninger, eller en mekaniker, der står for vedligeholdelse af vognparken.

Desuden er der generelt tendens til en favorisering af unge og uerfarne ansøgere; *"Den ideelle ansøgergruppe har små cv'er og kommer gerne fra et andet erhverv. Det er ikke nødvendigvis en fordel at have kørt i 15 år. De helt nye ('blanke') er mere åbne, og det er lettere at tage nogen udefra og forme dem, frem for at tage en erfaren chauffør..." (mandlig taxivognmand).*

Vognmændenes skelnen handler ikke om alder. Den formbare chauffør kan være ung såvel som ældre, og den erfarne chauffør vil ikke i alle tilfælde blive foretrukket. Dette gælder særligt i dag, hvor de ofte blandede forretninger kræver en anden fleksibilitet og måske ikke altid er i tråd med den tradition, som har været en del af virkeligheden for chauffører, der har kørt i mange år.

Der bliver både fra skole- og vognmandsside stillet spørgs-

målstegn ved, om de mange ansøgere er motiverede for at yde den nødvendige service. Ligeledes stilles der spørgsmålstegn ved, om de har de nødvendige forudsætninger i dansk for at kunne kommunikere med kunderne, kunne betjene systemerne eller læse og forstå en køreseddel.

Der ligger således en udfordring i at tiltrække personer, der både har de nødvendige sproglige og serviceorienterede kompetencer. Udfordring gælder for både kvalifikations- og efteruddannelsen.

Det er værd at bemærke, at mange taxichauffører er meget erfarne ikke blot inden for personbefordring, men ofte har gennemført en anden uddannelse. Ofte ser man, at en vognmand til taxikørsel efterspørger modne mennesker over 40 år.

Arbejds miljø

Belastende erhverv

I arbejdsmiljøregi opfattes jobbet som taxichauffør som et udsat job, hvor bl.a. risikoen for stress og en mindre god sundhedstilstand end andre faggrupper er så høj, at Forebyggelsesfonden har persontransport som en målgruppe for sin indsats. Taxichauffører forventes ikke at blive pensioneret fra jobbet. Mange går derimod fra i 50'erne, fordi de er nedslidte på grund af f.eks. rygproblemer, skiftende arbejdstider eller generelt usund livsstil med for meget stillesiddende arbejde og for meget fast food.

Der er igennem tiden gennemført mange projekter (f.eks. Sund Taxi) med chaufførernes sundhed og velfærd som tema, og sundhed og kost indgår i både grunduddannelser og i efteruddannelses tilbud. Dog er chaufførerne fortsat en faggruppe, som rangerer højt i forhold til livsstilsrelaterede sygdomme. Enkelte steder taler man endda om faggruppen chauffører som en regulær bombe under sundhedsvæsenet.

Overfald, røverier og trusler

Hertil kommer at belastningerne også består i, at de udsættes for overfald, røverier og trusler.

Vognmænd i landområderne kan opleve en del konflikter om aftenen og natten og det kan være medvirkende årsag til, at taxivognmænd i landområder indstiller taxikørslen og at chauffører foretrækker mulighederne for dagskørsel.

Selvværd og faglig identitet

Alle kan blive taxichauffør hedder det sig, og taxichauffører vurderer selv, at de er langt nede i arbejdshierarkiet, både sammenlignet med nært beslægtede fagområder som bus- og turistbuschauffører og set i et generelt samfundsperspektiv. Derfor taler nogle vognmænd og chauffører også om taxichaufførers lave selvværd, men samtidig møder man en betydelig faglig stolthed over jobbet hos chaufførerne selv, især når de fortæller om den service, de leverer til kunderne.

Der er derfor også grundlag for at overveje, hvordan man kan styrke dette selvværd, f.eks. ved at styrke chaufførernes faglige stolthed og identitet. Det ligger der også en uddannelsesopgave i.

Taxichaufførens arbejde – jobprofil

I dette afsnit vil vi beskrive en taxichaufførs arbejde. Afsnittet giver en jobprofil, der bygger på en casebeskrivelse og en beskrivelse af den organisatoriske kontekst, som taxichaufføren indgår i.

En case

En måde at beskrive en taxi chaufførs arbejde på er at følge og beskrive en chaufførs arbejde i løbet af en 'typisk' dag. Følgende case er dannet på baggrund af en række chaufførs beretninger om deres arbejde. Der er tale om en idealtypisk, konstrueret beretning, der bygger på en række fortællinger, både fra mandlige og kvindelige taxichauffør, nye og meget erfarne chauffører, chauffører med meget forskellig uddannelsesbaggrund herunder en chauffør med en erhvervsuddannelse som chauffør.

Carsten

Kl. er 11.30 og Carsten tager det sidste lyskryds inden stationen og parkerer i rækken af taxier. Han har stort set altid sin bil med hjem, hvilket også gælder for de fleste af hans kolleger. Han bor selv i området og har gjort det i mange år, og det er hurtigere for ham at køre direkte hjemmefra, når han skal ind til byen frem for at køre forbi bestillingskontoret. Han retter på skjortekraven, stiger ud, henter en kop kaffe i kiosken, sætter sig ind i bilen igen og tjekker skærmen. Ingen ture til ham endnu. Det er ved at blive vinter og han er kørt hjemmefra i god tid, så arbejdsdagen kommer godt fra start. Han skulle egentlig først være mødt ind kl. 17, men kollegaens søn er blevet syg og måtte hentes fra børnehaven. Carsten har derfor en lang vagt foran sig. Han kan hurtigt få travlt og der er ingen grund til at være stresset fra starten.

Carsten holder forrest i taxikøen på stationen. En ældre dame bevæger sig en anelse bekvæmt ned af de to trin foran hovedindgangen, ser sig omkring og får bugseret sig selv og sin trolley hen mod holdepladsen. Carsten hopper hurtigt ud af bilen gør sig synlig. Damen har fået øje på ham og smiler. Carsten smiler igen, hilser, åbner bildøren og får trolleyen lagt i bagagerummet, mens hun sætter sig ind på bagsædet. Damen skal til den anden ende af byen. Hun har lige haft lungebetændelse i næsten tre uger. Carsten fornemmer, at damen er snakkesalig og kommenterer empatisk, at det var da ikke så godt; "Er det så overstået nu?" Ja, ja, du skal ikke være bange for at blive smittet, siger damen og ler. Carsten taster destinationen ind i systemet og starter bilen. De sludrer om vejret, servicen i togene nu til dags og damens gode forhold til søsteren. Det bliver ikke altid til lige interessante samtaler, men så må man som chauffør sætte sig selv til side og bare være lidt 'Jørgen Hjorting-agtig'. Ca. halvvejs ser Carsten, at der er vejarbejde forude, hvilket han hverken har set eller hørt noget om. Han fortæller damen, at de er nødt til at køre en anden vej, end han havde tænkt sig, men at det burde være lige så hurtigt. Carsten er lokalkendt og lader sig aldrig hyle ud af den over den slags. De når frem og damen betaler og beder Carsten beholde resten. Han åbner døren for hende og får trolleyen ud af bagagerummet igen. Stien op til søsterens hoveddør skrånede og damen beder om hjælp til at komme op til trappen. Alle kunder har forskellige behov, som går udover bare at blive kørt fra A til B, og det er vigtigt for Carsten, at hans kunder får oplevelsen af at have fået den service, de har brug for.

På vej tilbage mod stationen tikker en flextur ind på skærmen. Carsten godkender med et enkelt tryk turen, der går til sygehuset. Ifølge oplysningerne på skærmen drejer det sig om at bringe en kræftpatient hjem efter endt behandling. Han var heldig ved at være den nærmeste og billigste. Den hurtigste rute er at køre tilbage mod vejarbejdet, men afspærringen i den modsatte retning leder ham ad en omvej. Carsten kan se, at han allerede er mere end 10 minutter forsinket i forhold til det forventede afhentningstidspunkt. Han skal lige til at gribe mobiltelefonen, da bestillingskontoret ringer for at høre, hvor han er. Kun-

den har åbenbart ringet og spurgt, hvor han blev af. Carsten når frem 20 minutter forsinket, går ind i sygehusets forhal og finder sin kunde. Det er en midaldrende mand, der netop har været i kemobehandling. Carsten ved af erfaring, at kræftpatienter ofte er nedtrykte og gerne vil tale om deres sygdom. Han ved også, at det ofte er en god idé at prøve at dreje samtalen hen på et andet tema. Det lykkes dog ikke, og Carsten får hele sygehistorien på vejen i bilen.

Han kører turen så hurtigt han kan forsvare og er meget opmærksom på de glatte veje. For et års tid siden skred bilen ud for ham, og selv om han har været på glatførekursus flere gange og handlede helt som han skulle, så var det en ubehagelig oplevelse. Han kører stadig den samme bil og kunne godt have tænkt sig, at det var den, han havde haft med på kurset. Alle biler reagerer jo forskelligt.

Dagen byder på en god blanding af gadgeture og bestilte ture. Måske har der i virkeligheden været lidt flere af de første. Sådant plejer det at være på denne tid af året. Folk står og venter på en forsinket bus eller gider bare ikke cykle eller gå. Så kan man nå at samle en del kunder op, som lige står og vinker. Mange af Carstens kolleger 'skyder', dvs. trykker sig rundt i systemet på skærmen og går så efter de ture, som er ledige. Han oplever selv at føle sig mere stresset ved at arbejde på den måde. Man er både kolleger og konkurrenter, og det kollegiale kan han godt savne noget mere af. Det er et meget selvstændigt job, og Carsten benytter sig af muligheden for en kollegial sludder på holdepladser rundt om i byen i stille perioder. Der er ikke rigtig nogen steder, man ellers kan mødes, og man må selv opsøge faglig sparring. Omvendt kan de chauffører, som bare helst vil være sig selv, også få lov at være det.

Senere på dagen skal han hente en kunde, der skal til lufthavnen. Han stopper motoren, står ud af bilen og åbner bagagerummet, så han er klar til at tage imod en kuffert. Det er en ældre dame, der træder ud af huset og Carsten skynder sig hen for at hjælpe med bagagen. Han ser, at lyset endnu er tændt inde i stuen og spørger, om hun ikke lige skal slukke for det, mens han tager kufferten. Da kunden sidder i bilen, starter Carsten motoren og skruer ned for musikken, da han har observeret, at kunden er i godt humør og gerne vil fortælle om sit kommende besøg hos børnebørnene i Stockholm.

Carsten er forrest i køen af taxier i lufthavnen og venter på en kunde, der skal retur til byen. Det er en spansk familie, der er på deres første besøg i Danmark og skal finde deres hotel. De snakker ivrigt både med hinanden og til ham og er meget interesserede i at vide, hvad de ser på turen. De taler kun en smule og ret dårligt engelsk og Carsten må forsøge sig med en blanding af tegn, mimik og de engelske gloser, som han mener må være de mest gængse og kendt af de fleste nationaliteter.

Efterhånden som det bliver aften, begynder der at ske lidt mere hjemme i lokalområdet. Folk skal ud at spise, unge skal køres til og fra diskoteker etc. Det er altid om natten, at risikoen for konflikter er størst. Kunderne kan være højroastede, urolige og ind imellem også flabede. Et par gange har han oplevet, at de er stukket af fra regningen, men han har ikke haft gjort noget ved det. Man må forsøge at komme ud af diskussioner og ikke ind i dem, og sammenlignet med de penge, der ligger i taxien – som han ville være nødt til at forlade for at få kunderne til at betale – er 80 kr. ingenting.

Efter en lang vagt registrerer Carsten sin kørsel med antal kørte kilometer, tidsforbrug og andre oplysninger på sin køreaftregning. Han skal huske, at flexturen skal indberettes korrekt, for at bestillingskontoret kan fakturere kørsel, så det hele kommer med. Han beslutter at vente med at aflevere den på kontoret til i morgen.

Et varieret job

Som casen viser, er der tale om et meget varieret job, hvor både kørsel og service foregår under forskellige regler, vejrlig, kunder, rytmer mellem kørsel og ventetid mv.

Der er tale om et meget varieret job, der udføres i en kom-

pleks organisation. I det følgende vil vi se nærmere på denne organisering og de krav, den stiller til vognmænd og chauffører. Organiseringen tager udgangspunkt i, at taxichaufførerne gennemfører en kombination af almindelig taxikørsel og flexkørsel.

*Fleksibilitet
– på godt og ondt*

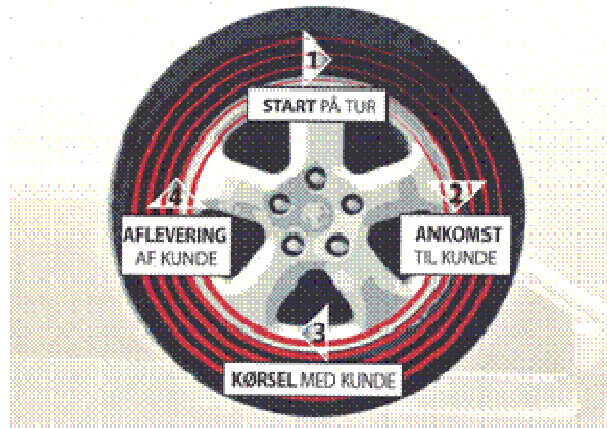
Arbejdets organisering

Taxichauffører beskrives ofte som ensomme cowboys, der har en betydelig frihed ved selv at kunne bestemme arbejdsdagen, samtidig med at dele af kørslen ikke er fastlagt, men netop variabel og fleksibel. Der er tale om et individuelt job, hvor chaufføren skal lede sig selv og mestre befordringsopgaven alene, herunder bestandig have en risikobevindthed, der kalkulerer uforudsete hændelser i trafikken og med passagerer. Arbejds miljøforskningen beskriver jobbet som flygtigt i den forstand, at mange ture er korte, kunderne skiftende, turene kommer i forskellige tempi etc.

Derfor peger både chauffører og vognmænd også på et behov for, at vognmænd og branche arbejder med hvordan organiseringen af arbejdet kan styrkes, så de værste risici kan elimineres og chauffører og vognmænd kan finde måder at mestre arbejdets organisering på.

Kompleksiteten

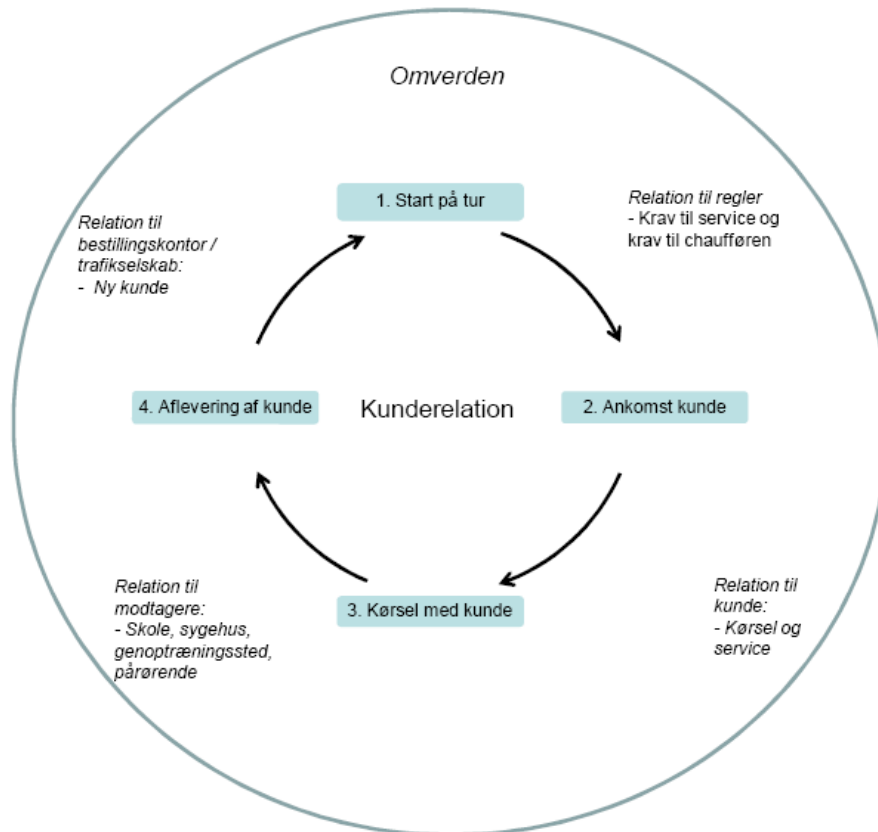
Den organisering, taxichaufførens kørsel indgår i, er kompleks og kan af den enkelte chauffør opleves som svært gennemskuelig. Organiseringen består i en bestemt struktur i kørslen illustreret i følgende figur, der viser den gode taxileverance eller "Den attraktive taxatur". Den omfatter et kørselshjul anvendt i en kursusrække, som Taxa Selandia er i gang med at gennemføre.



Udover dette kørselshjul, som enhver taxitur indeholder og som har relationen til kunden som sin kerneydelse, indgår en omverden, som påvirker denne tur. Der er tale om en række relationer, som taxichaufføren indgår i og som har indflydelse på den samlede kørsels- og serviceydelse.

Nedenstående figur viser denne kombination af kørselshjulet med de relationer, en taxichauffør indgår i.

Figur 1: Chauffør mellem kunde og omverden



Kompleksiteten består i

1. at gennemføre en personbefordring som en serviceydelse, der består af et forløb med følgende faser:

- Start på tur
- Ankomst til kunde
- Kørsel med kunde
- Aflevering af kunde

2. at gennemføre befordringen i en omverden præget af en række relationer til kunde, regler, vognmand, trafikstyring mv.

Den store udfordring består i, at der dels er tale om en kompleks organisation med flere kunder og aktører og dels at organisationen i stigende grad definerer rammerne for chaufførernes kørsel og service – et område, der tidligere var chaufførens eget område.

*Mange relationer
– en søgemodel*

Kompleksiteten består i en række relationer, som en taxi-chauffør indgår i med en række aktører og situationer:

- Chaufførens relation til kørsel og trafik
- Chaufførens relation til den enkelte kunde i bilen
- Chaufførens relation til 'kunden bag kunden' (når denne ikke er passageren selv, men derimod kommune, trafik-

- selskab eller andre aktører)
- Chaufførens relation til sine kolleger
- Chaufførens relation til sin vognmand (hvis han ikke selv er vognmand)
- Chaufførens relation til bestillingskontoret (hvis der er tale om en taxichauffør).

Søgemodel

I det følgende vil vi se nærmere på modellen og bruge den som en søgemodel for, hvilke opgaver og kompetencer der står centralt i taxichaufførens job. I det følgende gennemgår vi ikke punkterne enkeltvist, men vinkler kompleksiteten ud fra to hovedperspektiver: relationer til bestillingskontor/trafikstyrer og relation til kunder ved at fokusere på serviceaspektet.

Professionalisering på taxi-området

Relation til bestillingskontor

Inden for taxibranchen peger etablering af nye bestillingskontorer i retning af, at der skabes en moderne og professionel organisering, der både har til formål at professionalisere arbejdet med at byde ind på kontrakter, opnå stordriftsfordele og skabe en fælles serviceprofil for kontorets vognmænd og chauffører. Bestillingskontorerne er et element i den komplekse organisering, typisk som mellemlid mellem vognmand og kunde (kommune eller trafikselskab), men fungerer også som en aktør med ønsker til konkrete kvalitets- og servicekrav til taxichauffører.

Behov for kendskab til den samlede organisering

Både fra chauffører og vognmænds side er der ønske om, at chaufførerne har overblik over og kendskab til den samlede organisering. Dette ønske er bl.a. knyttet til det faktum, at chaufførerne i dag i mindre grad er i direkte radiokontakt med bestillingskontoret, men modtager bestillinger via en skærm, uanset om det er almindelig taxikørsel eller flexkørsel.

Behovet for at få mere udførlige beskeder og selv kunne notere besked om kunder, lokaliteter mv. er tydeligt hos chaufførerne. Især i flextrafikken, hvor de ofte ikke kan trække på deres eget kendskab til hverken kunder, trafikforhold eller lokaliteter.

Kendskabet til bestillingskontorets arbejde er bl.a. begrundet i at skulle lave en effektiv og fyldestgørende fakturering. Her spiller både kendskabet til regler og krav i kontraktkørsel og til bestillingskontorets rutiner og arbejde en væsentlig rolle.

Viden om

Bestillingskontoret modtager ture og fordeler dem blandt aktive vogne. En række af bestillingerne er her-og-nu kørsler, mens andre er faste ture for kommune, Falck, sygehuse mv. Chaufføren modtager en tur på sin terminal med angivelse af vognnummer, afhentnings- og afsætningsadresse og evt. supplerende bemærkninger om de særlige forhold, der måtte være om en kunde.

Chaufførerne kommer ofte i en situation, hvor manglende viden om en kunde kan betyde en forkert behandling, f.eks. hvis en kunde har brækket en skulder og derfor oplever stor

fysisk smerte, når chaufføren hjælper vedkommende frakken på eller ind i bilen.

Derfor efterlyser de, at bestillingskontoret eller trafikstyrelsen (som er Movias bindeled mellem Planetsystemet og operatør/chauffør) bliver mere opmærksomme på at få relevante informationer om kunde og kørsel, f.eks. ved at spørge en lægepraksis, om der er særlige forhold ved afhentning af en kunde, som chaufføren skal være opmærksom på.

Service – relation til kunden

Service er alfa og omega

En taxichaufførs arbejde består i en kombination af kørsel og kundeservice. Det er disse to elementer, der skal gå op i en højere enhed for at den samlede ydelse giver kunden en god oplevelse. For langt de fleste taxichaufførers vedkommende er der knyttet en faglig stolthed til det at yde den gode service.

Service – en bred forståelse

Vognmænd og chauffører har generelt en meget bred opfattelse af, hvad der giver den gode service. Det kan være alt fra at være den velsoignerede chauffør, at komme til tiden, at bruge tre minutter mere på kunden end lovet, at spørge til kunden og for taxiernes vedkommende at stå til rådighed 24 timer i døgnet.

Psykolog og hjemmehjælper

Service betragtes af mange – både vognmænd og chauffører - som noget tosidigt. Det er dels et spørgsmål om personlighed, indstilling, situationsfornemmelse og erfaringen fra 'livets skole', dels tillærte færdigheder og viden om konkret håndtering af forskellige situationer. Den konkrete håndtering kan være det at åbne døren, at håndtere bagage, komme til tiden eller afstemme egen planlagt rute med kundens forventninger. I den modsatte ende af skalaen ser vi i yderste tilfælde chauffører, som integrerer elementer af andre fagområder;

"Taxichaufføren leverer også service som 'psykolog' og 'hjemmehjælper'. Man skal ikke kunne det, men de gode kan; de kan se, at det giver mening at gøre det" (mandlig vognmand).

Begge sider af den samlede serviceydelse er lige vigtige og er det, der gør den gode chauffør. En chauffør illustrerer det med et eksempel på, hvad man skal kunne:

Behovsbestemt kørsel

"Man skal behandle folk pænt, selv om de ikke behandler én selv pænt. Man må ikke hidse sig op, men hellere give folk ret, når de brokker sig. Man skal kunne finde balancen og ind imellem tage lidt gas på dem. Man skal ud af og ikke ind i diskussioner. Hvis de synes, man kører for stærkt, sætter man farten ned og sætter langsomt farten op igen, så de ikke opdager det – tidsplanen skal jo holde. Man kan godt være spændt ud mellem folks reaktioner og at nå frem til tiden. Man skal køre teknisk kunne føre bilen, så det er behageligt, og vide, hvordan man skal behandle vejen. Man må kende belægninger, vejforhold etc." (kvindelig chauffør).

Flexiture får samme service

Meget af den sociale kørsel er også præget af længere peri-

som lokale ture

oder med faste kunder. Chaufføren kommer ikke bare i fysisk forstand tættere på, men får også et kendskab til kunden som person, til de lokale forhold, skoler, institutioner mv. De taxichauffører, der også kører flextrafik, fortæller om at blive sendt til den anden ende af regionen på en flex-tur, hvor man hverken kender belægnings, trafikforhold, kunder, geografi eller institutioner. Til trods for at disse forskelle og krav til service varierer fra kontrakt til kontrakt, bliver den leverede service den samme. Det gør i praksis ikke den store forskel på arbejdet, om man sidder i sin taxi eller kører for flextrafik - det er vanskeligt at skruer op og ned for graderne af forskellige serviceparametre.

Samme kvalitet uanset kørsel

Det er derfor en pointe, at selv om der kan opstilles forskellige kvalitetskrav til forskellige former for kørsel, er det i praksis vanskeligt for den enkelte chauffør at skelne skarpt mellem dem. Servicen bestemmes set med vognmænds og chaufførers øjne af de primære kunders behov, og disse får i en række tilfælde en bedre kvalitet end den, som kan være defineret i en kontrakt af rekvirenten (kommune/trafiksel-skab).

Teknologi

Når vi taler om teknologi i denne sammenhæng, drejer det sig både om den teknologi, der er knyttet til bilerne - f.eks. afstandsmåler - og den teknologi, der bruges til at kommunikere med (f.eks. telefon og skærm) og til at lokalisere bilen (f.eks. GPS).

Ikke meget nyt

Det fremgår umiddelbart af interviewene, at der ikke er ny teknologi på vej i taxierne. For minibusserne tales dog om, at det overvejes at indkøbe afstandsmålere for at forebygge skader og påkørsler.

I dag indeholder taxier taximetre, som løbende kontrolleres, og terminaler med skærme, der kan modtage ture og som delvist erstatter tidligere tiders radiokommunikation med bestillingskontorer. Taxier, der kører flextrafik, modtager ture via terminal tilkoblet GPS udstyr og skal være udstyret med håndfri mobiltelefon, således at kommunikation til og fra trafikstyringen er mulig.

For at sikre en korrekt kommunikation, fuld information om vognløb og individuelle ture til chaufføren, går enkelte vognmænd ind som mellemlid mellem trafikstyring og chauffør for at sikre, at ture er modtaget og at chaufføren er informeret om særlige forhold ifm. en tur. Dette element er set med vognmænd og chaufførers øjne med til at sikre kvalitet og service, men også et organisatorisk mellemlid, der kan komplicere - eller lette - relationen mellem operatør og kunde i flextrafikken.

GPS - så ved vi hvor du er

GPS'en er også et centralt led i trafikselskabets styring af flextrafikken. Det forudsættes her, at trafikstyringen på et givent tidspunkt ved, hvor den enkelte vogn befinder sig.

Video skaber tryghed

Videoovervågning kombineret med satellitnavigation opleves på den ene side som en kontrol med, hvor bilen er, om den

overholder en turs tidsskema etc., og på den anden side som en tryghed for chaufførerne. Flere steder har både chauffører og vognmænd illustreret det med oplevede situationer, hvor kunder har klaget over at blive kørt en omvej, men hvor overvågningssystemet har kunnet vise, at der ikke har været noget at komme efter og dermed har kunnet 'rense' chaufføren.

Kompetenceprofil

Den meget brede jobprofil, hvor chauffører indgår i en kompleks organisering med relationer til en bred vifte af personer og aktører, indebærer også en bred kompetenceprofil med krav om viden og redskaber til at dække de forskelligartede relationer og situationer, en taxichauffør indgår i.

I det følgende vil vi beskrive en kompetenceprofil, som bygger på den beskrivelsessystematik, der anvendes i AMU. Vi benytter os af en opdeling i teknisk-faglige, almenfaglige og personlige kompetencer. I AMU-sammenhæng beskrives kompetencer med fokus på det handlingsorienterede og der skelnes mellem praktisk-tekniske, teoretiske og praktisk-metodiske kvalifikationer¹. Det metodiske og teoretiske indgår i vores terminologi under de almen-faglige kompetencer, og 'personlige kompetencer' som ansvarlighed, fleksibilitet mv. er centrale i jobbet, men er ikke selvstændige - men integrerede - kompetencer i AMU-målene.

De personlige kompetencer opfattes ofte som noget, den enkelte person 'er født med', eller har med sig fra 'livets skole' og som ikke kan udvikles eller læres i strukturerede læringsforløb. Pointen er måske snarere, at de skal udvikles i den organisatoriske og praktiske kontekst, de skal bruges i.

En kompetenceprofil baseret på den beskrevne jobprofil kan beskrives ud fra, hvad den enkelte chauffør skal kunne:

Teknisk-faglige kvalifikationer

- kunne planlægge den bedste rute ud fra kendskab til trafik og lokale forhold
- kunne gennemføre en hensynsfuld kørsel ud fra kundernes ønsker og situation, f.eks. en defensiv kørsel og samtidig kunne passe tiden
- kunne gennemføre en energirigtig kørsel set ud fra et miljø- og økonomisk hensyn
- kunne betjene hjælpeudstyr, f.eks. fastspænde kørestole korrekt, trappemaskiner mv.
- kunne bruge GPS, skærme, mv. korrekt
- kunne tilpasse kørslen med anvendelse af afstandsmålere
- kunne håndtere kunder med meget forskellige handicaps, fysiske som psykiske
- kunne anvende og udfylde logbøger, køresedler, regnskab, skadesanmeldelser mv.

Hvis taxichaufføren også udfører flexkørsel, kan følgende teknisk-faglige kompetencer være relevante:

- kunne håndtere kørestole og evt. trappemaskiner (ifm. handicapkørsel)
- kunne foretage forløftninger og andre løft af kunder og bagage

¹ Vejledning om fælles kompetencebeskrivelser, arbejdsmarkedsuddannelser og enkeltfag i fælles kompetencebeskrivelser. Uddannelsesstyrelsens håndbogsserie nr. 23 - 2004. s. 23.

Almen-faglige kvalifikationer

- kunne kommunikere på dansk både mundtligt og skriftligt
- kunne forebygge og tackle mulige konflikter med kunder
- kunne arbejde selvstændigt og målrettet inden for gældende regler og krav og forventninger til service
- kunne indhente oplysninger om kunder, særlige forhold i et område mv.
- vide hvor og hvordan man får brug for hjælp i vanskelige situationer (f.eks. ulykker, når kunden ikke er der mv.)
- kunne forstå baggrunden for og kunne betjene en teknologi, der giver grundlag for fuld kontrol med, hvor vognen befinder sig på et givent tidspunkt (for både vognmand (GPS) og trafikelskab (Planet))
- kunne indgå i et samspil med andre chaufførkolleger om erfaringer med kørsel og kundegrupper
- have viden om jobbets risici angående sundhed og velfærd

Hvis taxichaufføren også udfører flexkørsel, kan følgende almen-faglige kompetencer være relevante:

- have kendskab til flexkørsel (kun et krav for taxichauffører, der kører flexkørsel)
- have viden om forløftninger og andre arbejdsmiljøforhold i tilknytning til kørsel og service.

Personlige kvalifikationer

- være stabil, møde til tiden – og holde den
- være velsoigneret og nogle steder uniformeret
- være høflig – (tiltale med respekt - du/De som eksempel på at skulle 'føle sig frem'/læse kunden)
- være smilende, imødekommende og kunne tilsidesætte sig selv
- optræde empatisk – f.eks. tilpasse kommunikation til kundens situation eller ønske
- kunne have fysisk kontakt med kunder/forskellige kundegrupper
- skulle og kunne lede sig selv og kunne træffe en række beslutninger på stedet
- være meget fleksibel og kunne se en mening i f.eks. den variable vogns tildeling af flexture
- kunne fungere som kollega i et chaufførfællesskab præget af en vis konkurrence og med begrænsede muligheder for at dyrke et kollegialt fællesskab

Brug af uddannelse i dag

Generelt er en stor del af taxichaufførerne veluddannede i den forstand, at de har en forudgående uddannelse, f.eks. en erhvervsuddannelse. De lever derfor rigeligt op til de forudsætninger, som kræves for at blive taxichauffør i dag.

For at blive taxichauffør skal chaufføren erhverve et erhvervskort B, gennemføre en kvalifikationsuddannelse på 2 uger og erhverve et førerkort udstedt af kommunen.

Intern læring

Oven på denne grunduddannelse er der i dag mulighed for at efteruddanne sig på en række områder. Hertil kommer, at en række taxivognmænd og bestillingskontorer selv iværksætter oplæring af nyansatte, følger op på, om de taxichauffører, der kører med liftvogne, kan foretage korrekte bespændinger og køre med en trappelift eller deltager i projekter som f.eks. Sund Taxi eller andre sundheds- og velfærdsrettede projekter. En begrænsning i at gennemføre interne læringsaktiviteter er, at ikke alle taxivognmænd har lokaler, hvor chaufførerne kan samles til fælles aktiviteter og intern videndeling.

Formelle tilbud

De tilbud om formel efteruddannelse, som AMU udbyder i dag, er uddannelsesmål omfattet af den fælles kompetencebeskrivelse 2219 Personbefordring med taxi.

De tilkoblede fagligt relevante uddannelsesmål er:

40467 Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator
40468 Energirigtig kørsel, med simulator
40857 Sundhed for personbefordringschauffører
40921 Konflikthåndtering
42847 Konflikthåndtering
42851 Sikker adfærd - nul arbejdsulykker
42903 Køreteknik ajourføring
43962 Køreteknik og ny teknologi
44779 Kvalifikation til taxikørsel
44780 Personbefordring med taxi
45075 Brug af diagramark og kontrolapparat
45082 Manøvrering, forsikringer og færdselsregler
45083 Arbejdsulykker og adfærd i nødsituationer
45107 Sundhed, sikkerhed, service og logistik
45115 Energirigtig kørsel, kategori B
45122 Køreteknik
45126 Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner
45261 Kundeservice
45644 Kommunikation og kulturforståelse
45266 Befordring af bevægelseshæmmede
45912 Den multietniske busvirksomhed
46493 Konflikthåndtering

Hertil kommer uddannelsesmål som

45266 Befordring af bevægelseshæmmede
45281 Siddende patientbefordring

Ifølge de foreløbige tal for 2010 er der relativt mange kursi-

ster, der har gennemført kurser i:

- Befordring af bevægelseshæmmede
- Energirigtig kørsel
- Kundeservice
- Personbefordring med taxi

Der er – sammenlignet med tidligere år - relativt få, der har gennemført:

- Kvalifikation til taxikørsel
- Kommunikation og kulturforståelse

Selv om det ikke er muligt ud fra antallet af kursister at skelne mellem taxi- og buschauffører, giver billedet af antallet af kursister også et billede af, hvilke kurser der efterspørges af vognmænd og chauffører.

Obligatoriske kurser bruges

Det er dog begrænset, hvad de besøgte vognmænd benytter af efteruddannelse ud over den obligatoriske uddannelse, der for taxivognmænd, der også har buskørsel, bl.a. omfatter EU-uddannelsen til busser og de kurser, som kommuner og trafikelskaber stiller krav om (dvs. Befordring af bevægelseshæmmede, når der køres med trappelift, og introduktionskurser til flexkørsel).

Plads til forbedringer

Det angives fra vognmændenes side, at det skyldes travlhed, begrænset økonomi og manglende konkrete behov. Men der er også meget kritiske røster ift. de kurser, chaufførerne deltager i. Ovenstående liste over uddannelsesmål omfatter relevante kurser, men de savner, at kurserne er mere praksisnære og målrettede de enkelte grupper af chauffører. Undervisningen indeholder ikke en tilstrækkelig integration af teoretiske og praktiske fag. Derudover nævnes det, at underviserne ikke har tilstrækkeligt indsigt i branchen i dag, at der mange steder er afsat for lang tid til det enkelte kursus, og at der er for meget fyld i form af en lang introduktion. Nogle chauffører oplever kurserne som langtrukne, og det virker demotiverende for et godt resultat.

I det følgende vil vi se på de behov for efteruddannelse, som vognmænd og chauffører giver udtryk for og hvilke ønsker de har til at styrke de eksisterende efteruddannelses tilbud.

Behov for uddannelse

I dette afsnit omtaler vi de uddannelsesbehov, som organisationsrepræsentanter, vognmænd og chauffører har givet udtryk for.

Dansk

Det er gentaget mange gange, at det at kunne tale og skrive dansk er en vigtig kompetence. Det er vigtigt at understrege, at vognmændene giver udtryk for, at det sker at uddannede chauffører med et kørekort og førerbevis i hånden ikke mestrer det danske sprog i tilstrækkelig grad til at kunne levere den nødvendige service og forstå meddelelser på en skærm. Der er flere eksempler på, at en vognmand hellere finansierer en ansøgers erhvervelse af kørekort, end ansætter en *med* kørekort og et dårligt dansk.

Kravene er, at de skal kunne betjene den givne teknologi, der i høj grad kræver evne til at kunne læse og forstå dansk. Det understreges af både uddannelsesinstitutioner og vognmænd, at en række chauffører ikke lever op til at kunne læse og forstå dansk, før de bliver lukket ud i trafikken. Der er ikke forventning om et perfekt og fejlfrit dansk, men ønske om, at chaufføren mestrer et 'erhvervsdansk'. Behovet er ikke nyt og kan være dækket af allerede eksisterende uddannelsesmål. Det er dog en overvejelse værd, om et kursus i erhvervsdansk skal integreres i andre uddannelsesmål.

Tid til øvelse og afprøvning

Udvikling af 'den rette personlighed' og den enkeltes erfaring er for mange svært at se i en uddannelsesmæssig kontekst – det er bare noget, man har. Til gengæld er de konkrete redskaber og færdigheder, der skal til for at afhjælpe konflikter, yde førstehjælp eller handle ifm. en ulykke, for mange chauffører ofte meget lettere at se som overskrifter på et kursus. De kan dog være svære at oversætte til den daglige praksis, hvis ikke chaufføren under kursusinstruktionen har fået den fornødne tid til f.eks. at prøve trappemaskinen mange gange og selv prøvet at sidde i den, bremse hårdt op på glatbane i egen bil, sidde fastspændt i kørestol i en bil, der kører hurtigt og drejer skarpt etc. Meget findes allerede i det eksisterende kursus Befordring af bevægelseshæmmede, men der er en bred opfattelse af, at der i højere grad skal være mere tid til at prøve de forskellige ting af på egen krop.

Øvelse i egne biler, men ...

Det nævnes tillige, at det udstyr, som skolerne betjener sig af, er for utidssvarende og at det vil være en klar fordel, hvis øvelser kan foregå i egne biler eller i det mindste i biler, som er 'up-to-date'. Problemet med at inddrage egne biler kan være, at det er forudsat muligheden for at tage bilerne ud af drift i en periode, hvilket heller ikke opfattes som særligt hensigtsmæssigt.

Behov for mere viden om de særlige grupper af kunder

Hvad enten det gælder skolekørsel, ældre kørsel, handicap kørsel eller akut- og hvilekørsel er der mange beslægtede fagområder, der lapper ind over chaufførens arbejde. Tendensen er en klar efterspørgsel på mere viden om især de sygdomme/diagnoser, brugerne af sygekørsel måtte have.

Det er relevant at vide noget om, hvad der ligger i en bestemt diagnose og hvad man skal tage særligt højde for; skal der specielle løft til, skal der være ro i bilen, fordi kunden har afsluttet en behandling, der gør vedkommende meget træt, er der risiko for at vedkommende pludselig bliver dårlig, hvordan løfter/håndterer man medicinsk udstyr, som skal med på turen etc. Generelt tegner der sig et billede af, at man med fordel kunne integrere nogle elementer af en social- og sundhedsfaglig profil. Det gælder f.eks. sygdomsforståelse og forløftninger; *"Skulle man pege på noget, kunne det måske være sygetransporter; der er behov for at vide mere om mulige reaktioner fra patienter, som f.eks. lige er hentet fra kemobehandling og lignende..."*

Psykologisk forståelse styrker servicen

Derudover nævnes også behovet for et større psykologisk kendskab til både raske og syge menneskers situation, oplevelse og følelser. Det handler om empati, om at kunne sætte sig ind i kundens situation og kunne forestille sig, hvordan man f.eks. har det efter dialyse eller operation; Hvad skal man sige og hvordan skal man tilrettelægge kørslen? Det er undervejs i analysearbejdet kommet til udtryk med det tidligere nævnte citat *"der er ikke bare 'hjemme-hjælperen', men også en 'lille psykolog' i chaufføren i dag..." (mandlig taxivognmand).*

Uheld og ulykker

Foranlediget af erfaringer i forbindelse med forskellige større eller mindre ulykker er der dukket et konkret ønske og behov op for nyt eller supplerende indhold i eksisterende kurser.

Ideen er, at man gennemfører et forløb, der gennemspiller hele forløbet før, under og efter en ulykke. Forløbet kan bygges op om en case over en virkelig ulykke eller bygge på en deltager eller vognmands oplevelse af en ulykke.

Casen kan f.eks. omfatte hele kørselsforløbet forud for ulykken (f.eks. udskridning, glatføre, afvige påkørsel, advarselssignaler ved kørsel mv.), hvad der skete i bilen/bussen under ulykken (f.eks. hjælpe passagerer fri, yde førstehjælp, kravle ud af loftluge eller sidevindue, kommunikation med vognmand, kollega, politi, ambulancefolk etc.), og hvordan der blev arbejdet med oplevelsen og erfaringen med ulykken (f.eks. debriefing, brug for psykologhjælp etc.).

Casen skal bygge på konkrete øvelser i en væltet bil, så chaufføren mærker, hvad det vil sige at vælte, at skulle handle og frigøre sig fra sele med hovedet nedad etc.

Elementer i casen eksisterer allerede i dag, men det er casen som helhed, der er pointen i denne sag.

Forskellige kulturer blandt forskellige chaufførgrupper

Fra uddannelsessteder angives det desuden, at der er vanskeligheder ved at samle forskellige chaufførgrupper i samme undervisningssituation. Chaufførerne angiver selv, at det ikke kun handler om fagligheden og de forskellige situationer, forskellige typer kørsel kan medføre, men også om kulturforskelle mellem chaufførgrupper imellem. Det kan være en medvirkende årsag til, at kurset ikke altid opleves som 100 pct. meningsfuldt.

Anerkendelse og merit

Fra både baglandet og chaufførerne selv er der et klart ønske om mere anerkendelse af de kompetencer, en chauffør måtte have i forvejen; kurser skal også give mening for den chauffør, der har mange års erfaring og allerede har taget grunduddannelsen. Derudover efterspørges bedre muligheder for merit, så en chaufførs mange års erfaring kan give anerkendelse – og bidrage til et øget selvværd.

Mulighed for fællesskab kan virke

Sundhed og velfærd er et tilbagevendende arbejdsmiljøproblem blandt alle grupper af chauffører. Det er både skoler, vognmænd og chauffører meget enige om.

Der er et klart ønske blandt vognmænd og chauffører om at gøre noget ved det, men forsøg med f.eks. frugt- og fitnessordninger anvendes kun af få, og selv om chauffører selv godt ved, at de er en udsat gruppe, omsættes denne viden ikke nødvendigvis til handling. En del af årsagen kan være, at arbejdet som chauffør er meget individuelt og at man relativt sjældent samles om fælles aktiviteter og møder. Det er i hvert fald tydeligt, at der, hvor chaufførerne har mulighed for at mødes næsten dagligt, fungerer fællesskabet som en motivationsfaktor i forhold til øget opmærksomhed på sundhedsmæssige aspekter.

Der er grundlag for fortsat at overveje, om og hvordan chaufførers velfærd og sundhed kan integreres i mere fagligt betonedede uddannelses- og læringstiltag, både dem der har fokus på kørsel og service.

En opsamling af konkrete uddannelsesbehov fremgår i punktform i det indledende resumé.