

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

**Директор Российской академии
путей сообщения**



И.А. Елишкин

20 апреля 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)**

**«Основы взаимодействия работников транспортной отрасли с лицами,
возвращающимися из зоны специальной военной операции»
(по специальности 37.03.01 Психология)**

Москва 2026 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Основы взаимодействия работников транспортной отрасли с лицами, возвращающимися из зоны СВО» (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативных актов Российской Федерации, локальных актов РУТ (МИИТ) и ОАО «РЖД».

Программа разрабатывалась на основании требований по должностям, указанных в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих требования к должностям руководителей, специалистов и других служащих, утвержденные постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37, а также с учетом требований профессионального стандарта «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)», утвержденного приказом Минтруда России от 17.10.2022 № 666н, к результатам освоения образовательных программ.

Перечень и характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию в процессе обучения, излагается в программе в разделе «ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ».

ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цель обучения: подготовка работников транспортной отрасли в части взаимодействия с пассажирами, коллегами, возвращающимися из зоны СВО.

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование.

Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Трудоемкость обучения: 16 ак. часов.

Срок освоения обучения: 2 недели.

Режим занятий: не более 2 академических часа в день.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения дать слушателям теоретические и практические знания по обеспечению качественного расследования несчастных случаев на производстве, результатом получения, которых будет совершенствование следующих профессиональных компетенций:

Перечень общепрофессиональных компетенций	Характеристика профессиональных компетенций		
	перечень знаний	перечень умений	практический опыт
Обеспечение безопасного взаимодействия с посетителями на объектах транспорта	Виды общения и их особенности. Вербальное и невербальное общение. Структура делового разговора. Типы конфликтов. Структура и стадии протекания конфликтов. Алгоритм разрешения конфликта. Стресс и его формы. Диагностика стресса. Способы снижения стресса.	Применять алгоритм разрешения конфликта. Принимать решения при возникновении нештатных ситуаций при обслуживании пассажиров и посетителей вокзала (К/01.6)	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин) и тем	Трудо-емкость, ак.ч.	В том числе, ак.ч.		Форма аттеста-ции, трудо-ем-кость, ак. ч.
			лекции	практи-ческие и семинар-ские занятия	
1.	Понимание ситуации возвращения	4	4		
1.1	Возвращение к мирной жизни: что важно понимать сотруднику	1	1		
1.2	Транспортная среда как фактор напряжения	1	1		
1.3	Профессиональная позиция работника транспорта	1	1		
1.4	Типовые ситуации на транспорте	1	1		
2.	Безопасное общение в напряжённой ситуации	4	4		
2.1	Речевые модели снижения напряжения	1	1		
2.2	Что говорить, а чего лучше избегать	1	1		
2.3	Невербалика и управление пространством	1	1		
2.4	Применение инструментов общения в типовых транспортных ситуациях	1	1		
3.	Риски, безопасность и алгоритмы действий	4	4		
3.1	Лестница эскалации и красные флаги	1	1		
3.2	Алгоритм Стоп–Оцени–Действуй	1	1		
3.3	Передача информации и фиксация фактов	1	1		
3.4	Действия работника транспорта в типовых ситуациях повышенного риска	1	1		
4.	Профессиональная устойчивость сотрудника в напряжённых контактах	3	3		
4.1	Как сохранить рабочее состояние в моменте	1	1		
4.2	Что делать после сложного контакта	1	1		
4.3	Профессиональная устойчивость как часть безопасности	1	1		
5.	Итоговая аттестация	1			Зачет, 1
	ИТОГО	16	15		1

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК *

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Количество академических часов по учебным неделям (Н)		Итого
		Н1	Н2	
1.	Понимание ситуации возвращения	4		4
2.	Безопасное общение в напряжённой ситуации	4		4
3.	Риски, безопасность и алгоритмы действий		4	4
4.	Профессиональная устойчивость сотрудника в напряжённых контактах		3	3
5.	Итоговая аттестация		1	1
	Всего академических часов	8	8	16

* - календарный учебный график может уточняться в расписании занятий с учетом рекомендаций заказчика образовательных услуг.

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ И ТЕМ

Модуль 1. Понимание ситуации возвращения

Тема 1.1. Возвращение к мирной жизни: что важно понимать сотруднику

Особенности периода возвращения к мирной жизни после пребывания в экстремальных условиях. Рассматриваются возможные реакции человека в этот период, различия в ожиданиях, эмоциональном фоне и восприятии обычных ситуаций. Особое внимание уделяется тому, почему работнику транспорта важно не делать поспешных выводов о личности человека, а учитывать контекст ситуации и сохранять профессиональную позицию.

Тема 1.2. Транспортная среда как фактор напряжения

Каким образом транспортная среда может усиливать внутреннее напряжение: через шум, ожидание, поток людей, контроль, ограничения, тесный контакт и непредсказуемость. Раскрываются особенности железнодорожной среды и других транспортных узлов как пространства, где особенно часто возникают ситуации повышенного напряжения. Почему обычные процедуры могут восприниматься пассажиром иначе.

Тема 1.3. Профессиональная позиция работника транспорта

Профессиональная роль сотрудника в напряжённой ситуации. Рассматриваются границы ответственности, различие между оценкой личности и оценкой поведения, а также ошибки, которых следует избегать: спор, личные расспросы, ярлыки, поспешные выводы. Особое внимание уделяется тому, что понимание контекста не отменяет соблюдения правил и требований безопасности.

Тема 1.4. Типовые ситуации на транспорте

Разбор типовых ситуаций, в которых напряжение может усиливаться: досмотр, ожидание, посадка, платформа, вагон, пересадка, задержка или изменение порядка движения. Как особенности транспортной среды влияют на поведение людей. На что особенно важно обращать внимание в реальной смене.

Модуль 2. Безопасное общение в напряжённой ситуации

Тема 2.1. Речевые модели снижения напряжения

Речевые приёмы, помогающие сохранить спокойный деловой разговор, не усилить напряжение и перевести ситуацию к следующему шагу. Модели короткой и понятной коммуникации, способы структурирования разговора, перефразирования, обозначения выбора и предсказуемости дальнейших действий.

Тема 2.2. Что говорить, а чего лучше избегать

Анализ формулировок, которые помогают сотруднику сохранять спокойный разговор, а также фраз, способных усилить напряжение. Типичные речевые ошибки: давление, спор, личные оценки, неуместные вопросы, резкие замечания. Примеры безопасных формулировок, позволяющие обозначать границы без угроз и сохранять уважительный тон общения.

Тема 2.3. Невербалика и управление пространством

Значение невербального поведения сотрудника: дистанции, положения корпуса, жестов, голоса, темпа речи и управления окружающим пространством. Действия, которые помогают снизить ощущение давления, сохранить безопасность и не усилить напряжение, а также ошибки, связанные с вторжением в личное пространство, резкими движениями и повышением голоса.

Тема 2.4. Применение инструментов общения в типовых транспортных ситуациях

Методика переноса изученных речевых и невербальных инструментов в реальные рабочие условия. Рассматриваются ситуации контроля, объяснения порядка действий, отказа, перегруженного потока пассажиров, блокировки прохода, спора о правилах и других типовых эпизодов.

Модуль 3. Риски, безопасность и алгоритмы действий

Тема 3.1. Лестница эскалации и красные флаги

Уровни напряжения и риска в ситуации общения. Признаки перехода от напряжённого разговора к конфликту и угрозе безопасности, а также так называемые красные флаги — сигналы, при которых обычного общения уже недостаточно. Тема помогает сотруднику вовремя замечать рост риска и не пропускать момент перехода к действиям по безопасности.

Тема 3.2. Алгоритм СТОП–ОЦЕНИ–ДЕЙСТВУЙ

Алгоритм быстрого принятия решения в напряжённой ситуации. Выбор действий: деэскалация, дистанцирование, управление окружением, вызов помощи. Особое внимание уделяется тому, когда следует прекращать обычный диалог и переходить к действиям по обеспечению безопасности.

Тема 3.3. Передача информации и фиксация фактов

Порядок передачи ситуации старшему сотруднику, охране, службе безопасности, медицинским работникам или другим ответственным лицам. Основные принципы краткого и точного сообщения, правило минимально достаточных данных.

Тема 3.4. Действия работника транспорта в типовых ситуациях повышенного риска

Применение алгоритмов безопасности в транспортной среде: на платформе, в вагоне, в зоне контроля, ожидания или движения потока пассажиров. Основные действия по управлению окружением, освобождению прохода, снижению риска для уязвимых пассажиров и своевременному подключению помощи.

Модуль 4. Профессиональная устойчивость сотрудника в напряжённых контактах

Тема 4.1. Как сохранить рабочее состояние в моменте

Основные методы самоконтроля сотрудника в напряжённой ситуации.

Способы быстрого возвращения себя в рабочее состояние, удержание спокойствия, эмоционального отстранения. Сохранение управляемости своих действий даже в условиях давления и резкого общения.

Тема 4.2. Что делать после сложного контакта

Основные действия сотрудника после напряжённого эпизода: краткое восстановление, фиксация фактов, предотвращение накопления внутреннего напряжения, недопущение переноса раздражения в следующий контакт. Признаки, при которых сотруднику самому может потребоваться поддержка. Профилактика ошибок, эмоционального истощения и профессионального выгорания.

Тема 4.3. Профессиональная устойчивость как часть безопасности

Профессиональная устойчивость как часть качества и безопасности работы. Связь между состоянием сотрудника, точностью его действий, соблюдением профессиональной роли и способностью удерживать ситуацию в безопасных границах.

Итоговая аттестация.

Индивидуальная оценка результатов повышения квалификации. Анализ качества обучения.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Реализация учебной программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данные направления деятельности.

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Качество образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 № 1н, научными сотрудниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт (более 5 лет) практической работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности учебной программы.

К реализации учебной программы привлекаются:
доценты, старшие преподаватели (имеющие ученое звание);
научные сотрудники;
руководители и специалисты организаций и предприятий транспорта;
иные категории преподавательского состава.

При этом не менее 50% трудоемкости учебной программы реализуется с привлечением профессорско-преподавательского состава, имеющего ученую степень (ученое звание).

Требования к материально-техническим условиям

Для обеспечения всех видов занятий, указанных в учебном плане, предусмотрено использование следующих помещений, обучающих технических комплексов и средств:

Общая характеристика помещения	Количество помещений	Вместимость помещения, чел.	Оснащение средствами отображения данных, доступа к информационным сетям, возможности применения
Аудитория для проведения занятий	1	10	Требуется наличие средств отображения данных на большой экран

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Для реализации программы используются следующие информационно-коммуникационные ресурсы, учебные, учебно-методические, справочные и другие материалы:

Наименование технических средств и программных средств, учебных и учебно-методических материалов	Количество	Основные характеристики
Технические комплексы (средства)		
Персональные компьютеры	1	Процессор i5-670 3.5 GHz, RAM 8Gb, HDD 500Gb, DVD-RW, Monitor 22", веб-камера, микрофон, наушники
Канал передачи данных в сеть Интернет	1	Круглосуточная возможность доступа в Интернет, скорость передачи данных – не менее 512 Кбит/с
Учебные и учебно-методические материалы		
Контент курса	1	Электронный контент курса, комплект тестовых заданий, методические рекомендации

Общие требования к организации образовательного процесса

Для прохождения дистанционного обучения слушателям предоставляется доступ к учебно-методическим материалам по программе, размещенным на портале дистанционного обучения РАПС в сети «Интернет» по адресу <http://sdo.rapsmiit.ru/>.

Доступ к portalу осуществляется с использованием информационных технологий и технических средств, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения слушателями данного материала.

Идентификация слушателей при организации обучения осуществляется посредством авторизации на портале дистанционного обучения. Для идентификации слушатель вводит свой логин и пароль, созданный им при регистрации на портале дистанционного обучения РАПС.

Учебно-методическая помощь в ходе обучения оказывается профессорско-преподавательским составом путем ответов на вопросы, размещение которых возможно на портале дистанционного обучения.

Идентификация личности слушателя в ходе итоговой аттестации

осуществляется представителем службы управления персоналом с последующим представлением списка проходивших итоговую аттестацию.

Обучение завершается итоговой аттестацией. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие программу повышения квалификации в полном объеме.

Итоговая аттестация проводится путем сдачи итогового теста. Итоговый тест состоит из 20 вопросов по различным модулям программы. На каждый вопрос надо дать один правильный ответ. Допустимое количество неправильных ответов – 4. При итоговом тестировании допускается не более 3 попыток сдачи теста. Тесты для разных попыток являются отличными друг от друга.

Отметки выставляются по двухбалльной системе («зачтено», «не зачтено»).

Отметка «зачтено» выставляется в случае, когда слушатель прошел итоговый тест, показав при этом освоение предусмотренных программой знаний и умений.

Отметка «не зачтено» выставляется, когда слушатель не прошел итоговое тестирование (по результатам 3 попыток) и не показал освоение предусмотренных программой знаний и умений.

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация слушателей проводится, в форме, определенной учебным планом.

Форма итоговой аттестации – зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примеры тестовых заданий

Вопрос № 1. В конфликте первичным является:

- А) Доказать правоту правил
- В) Сохранить безопасность и корректное взаимодействие
- С) “Поставить на место” нарушителя
- Д) Игнорировать обращение

Вопрос № 2. В напряжённой ситуации лучше:

- А) “Засыпать” деталями правил
- В) 1–2 ключевых правила + вариант решения
- С) Говорить быстро и громко
- Д) Игнорировать вопросы

Вопрос № 3. Ваша позиция в общении — это:

- А) Спор “кто прав”
- В) Совместное решение задачи в рамках правил
- С) Поиск виноватого
- Д) Морализаторство

Вопрос № 4. Главная цель курса для работника ЖД:

- А) Научиться “переубеждать” пассажиров

- В) Обеспечить корректное и безопасное взаимодействие в рамках роли
- С) Выявлять психологические проблемы
- Д) Собирать сведения о прошлом пассажира

Вопрос № 5. Если пассажир говорит эмоционально, сотрудник должен говорить медленнее и тише, сохраняя уверенность.

- А) Верно
- В) Неверно

Вопрос № 6. "Выбор без давления" — это:

- А) "Либо так, либо никак"
- В) "Вы обязаны выбрать сейчас"
- С) "Есть два варианта... Выберите, что удобнее"
- Д) "Делайте, как я сказал"

Вопрос № 7. "Конструктивно" в ККК — это:

- А) "Вы виноваты"
- В) "Следующий шаг: сделаем ..."
- С) "Сейчас я вам объясню вашу ошибку"
- Д) "Мне всё равно"

Вопрос № 8. В вагоне пассажир резко реагирует на просьбу предъявить билет. Лучшее:

- А) "Вы подозрительный, покажите немедленно"
- В) "Это стандартная проверка. Покажите, пожалуйста, билет/документ — и сразу продолжим"
- С) "Не покажете — высажу"
- Д) Молчаливо тянуться к карманам пассажира

Вопрос № 9. В деэскалации полезно назвать эмоцию ("Вижу, вы раздражены"), если это сделано нейтрально.

- А) Верно
- В) Неверно

Вопрос № 10. В деэскалации полезно предлагать "короткую паузу" как вариант.

- А) Верно
- В) Неверно

Вопрос № 11. "Красные флаги" — это поводы подключить старшего/службы без затягивания.

- А) Верно
- В) Неверно

Вопрос № 12. "Красный флаг" — пассажир:

- А) Недоволен очередью
- В) Спокойно просит уточнить маршрут
- С) Озвучивает угрозы и приближается вплотную
- Д) Задаёт вопросы о времени отправления

Вопрос № 13. "Убрать зрителей" — это:

- А) Унижение пассажира
- В) Профилактика эскалации и безопасность

С) Нарушение сервиса

Д) Бесплезно

Вопрос № 14. Алгоритм "СТОП–ОЦЕНИ–ДЕЙСТВУЙ" начинается с:

А) Спора

В) Паузы и позиции безопасности

С) Угроз

Д) Поиска виноватых

Вопрос № 15. В критическом моменте лучшее — это:

А) Максимум слов

В) Простые инструкции и минимальная речь

С) Шутки

Д) Оценки

Вопрос № 16. Какая первая фраза лучше помогает сохранить рабочую рамку?

А) «Я же сказал!»

В) «Успокойтесь немедленно!»

С) «Давайте по шагам»

Д) «Что у вас опять?»

Вопрос № 17. Какой вариант обсуждения инцидента является профессиональным?

А) «Там был какой-то неадекватный человек»

В) «Пассажир повышал голос и блокировал проход»

С) «Это был ужасный пассажир»

Д) «Наверное, он просто ненормальный»

Вопрос № 18. Какой внутренний алгоритм рекомендуется использовать, если напряжение растёт?

А) Убедить — объяснить — завершить

В) Замедлиться — упростить — держать рамку

С) Возразить — предупредить — наказать

Д) Подождать — промолчать — уйти

Вопрос № 19. Какой из признаков показывает, что сотрудник начинает втягиваться в ситуацию?

А) Он сокращает фразы

В) Он следит за дистанцией

С) Он хочет «доказать» и начинает говорить жёстче

Д) Он приглашает старшего сотрудника

Вопрос № 20. Когда обращение за поддержкой становится профессионально необходимым?

А) Когда сотруднику просто не хочется разговаривать

В) Когда похожие ситуации начали слишком сильно задевать и стало труднее сохранять рабочее состояние

С) Только после серьёзного инцидента с охраной

Д) Никогда, сотрудник должен справляться сам

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
2. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
4. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с.
5. Панасюк А. Ю. Дистанционное тестирование собеседника. Шесть уроков по выявлению особенностей психики и характера человека. — Волгоград: Ин-фолио, 2011. — 300 с.
6. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с.

Заместитель директора



М.Ф. Жарикова