

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 данное направление 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.