



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

БЕЗОПАСНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

КОНТРОЛЁР
ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

Омск – 2026

Методические указания по проведению теоретических занятий программы профессионального обучения «Контролёр пассажирского транспорта».
Материал адаптирован с учетом возрастных особенностей аудитории (школьников после 9, 11 классов): упор сделан на визуализацию, интерактивность и разбор практических ситуаций.

РАЗДЕЛ 3.1 «ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ КОНТРОЛЁРА»

Тема 3.1.1 Законодательная база охраны труда и профессиональные аспекты инструктажей для контролёра ПТ

Тип занятия: Лекция с использованием презентации PowerPoint и видео сюжетов.

Целевая аудитория: Учащиеся 9-11 классов (школьники).

Цель: Сформировать базовые знания о правовых основах охраны труда и правилах безопасного поведения на рабочем месте.

Методические рекомендации преподавателю:

Адаптация материала: Избегайте сложной юридической терминологии. Используйте простые аналогии («Трудовой кодекс — это правила игры», «Инструктаж — как брифинг перед миссией»).

Визуализация: Активно используйте презентацию. Один слайд - одна мысль. Минимум текста, максимум инфографики (иконки СИЗ, схемы видов инструктажей).

Интерактив: Включите в лекцию короткие видеоролики (2-3 минуты), демонстрирующие опасные ситуации (например, падение при резком торможении) или правильный алгоритм действий.

Ход проведения занятия:

Основы законодательства (ст. 214, 215 ТК РФ).

Примерный материал для слайдов презентации:

Статья 214 ТК РФ обязывает работодателя обеспечить безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, а также создать и обеспечить функционирование системы управления охраной труда (СУОТ). Работодатель обязан систематически выявлять опасности, оценивать профессиональные риски, информировать работников об условиях труда и обеспечивать их средствами индивидуальной защиты (СИЗ).

Статья 215 ТК РФ устанавливает обязанности работника в области охраны труда: соблюдать требования охраны труда, правильно применять СИЗ, проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ, немедленно извещать своего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае или об ухудшении состояния своего здоровья.

Объяснение: На простых примерах разъяснить обязанности работодателя (обеспечить безопасность, выдать спецодежду, обучить) и работника (соблюдать правила, носить каску/жилет, сообщать об опасности).

Практический вывод: Безопасность — это общая ответственность. Нарушение правил одним человеком может навредить всем.

Блок 2: Виды инструктажей.

Презентация: Показать схему-инфаграфику:

Виды инструктажей по охране труда (согласно Постановлению Правительства РФ от 24.12.2021 № 2464)

Примерный материал для слайдов презентации:

Вводный: Проводится для всех принимаемых на работу лиц, а также командированных и практикантов. Проводит специалист по охране труда или уполномоченное лицо. Знакомит с общими правилами и опасностями на предприятии.

Первичный на рабочем месте: Проводится непосредственным руководителем до начала самостоятельной работы. Знакомит с конкретными рисками на рабочем месте, безопасными приемами работы с оборудованием.

Повторный: Проводится не реже одного раза в 6 месяцев по программам первичного инструктажа для закрепления знаний.

Внеплановый: Проводится при изменении технологических процессов, замене оборудования, после несчастных случаев или при перерыве в работе более 60 дней.

Целевой: Проводится перед выполнением разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями (например, погрузка-разгрузка), или работ, на которые оформляется наряд-допуск.

Опасные факторы и места риска.

Мозговой штурм: Задать вопрос классу: «Где в автобусе самое опасное место?». Обсудить ответы.

Разбор: Выделить ключевые зоны риска.

Примерный материал для слайдов презентации:

На остановке: Движущийся транспорт, скользкая плитка, "слепая зона" водителя. В салоне: Резкое торможение (возможность падения при маневрировании), конфликтные пассажиры, незафиксированный багаж.

При работе с оборудованием: Риск поражения электрическим током

Последствия нарушения: Обсудить не только травмы, но и дисциплинарную ответственность (выговор, увольнение).

Тема 3.1.2 Анализ рисков и опасных производственных факторов при работе на линии

Тип занятия: Практическое занятие (лекция-беседа) с использованием кейс-метода, анализом видеофрагментов, работа в малых группах.

Цель: Научить учащихся идентифицировать риски и применять простой алгоритм принятия безопасных решений.

Методические рекомендации преподавателю:

Деление на группы: Класс делится на малые группы по 4-5 человек.

Роль преподавателя: Выступает в роли модератора и консультанта, а не лектора.

Ход проведения занятия:

Теоретическая часть (мини-лекция):

Объяснить понятие «профессиональный риск» на примере работы контролера (риск падения, риск конфликта).

Представить методику «**STOP-THINK-ACT**». Это главный инструмент занятия.

S (Stop - Остановись): Прежде чем сделать шаг из автобуса на улицу, остановись у двери.

T (Think - Подумай): Посмотри по сторонам. Нет ли рядом машины? Не скользко ли?

A (Act - Действуй): Только после оценки обстановки выходи.

Практическая часть (Кейс-метод):

Задание группам: Каждая группа получает описание ситуации (кейс).

Пример кейса: «Зима, остановка общественного транспорта покрыта льдом. Автобус прибыл. Ваши действия?»

Другой кейс: «В салоне пассажир ведет себя агрессивно, кричит. Вы находитесь в середине салона».

Решение: Группы обсуждают ситуацию, применяя методику STOP-THINK-ACT, и готовят краткий ответ (что нужно было сделать).

Анализ видеотрегментов:

Показать заранее подготовленный короткий видеотреглик, где смоделирована опасная ситуация (например, контролер выходит из автобуса, не глядя по сторонам, и чуть не попадает под велосипедиста).

Задача групп — найти ошибку и описать правильные действия героя ролика по алгоритму STOP-THINK-ACT.

Тема 3.1.3 Действия при несчастном случае на производстве, включая ЧС

Тип занятия: Мини-лекция с демонстрацией и анализом видео отрывков.

Цель: Дать четкий алгоритм действий в экстренной ситуации и научить оказывать базовую первую помощь.

Методические рекомендации преподавателю:

Важно: Демонстрация приемов первой помощи должна проводиться с использованием манекена-тренажера. Запрещено отрабатывать приемы друг на друге во избежание травм.

Ход проведения занятия:

Алгоритм действий при ЧС:

***Оценить обстановку:** Убедиться, что тебе ничего не угрожает.*

***Обеспечить безопасность:** Отключить источник тока, остановить кровотечение жгутом.*

***Оценить состояние пострадавшего:** Проверить сознание, дыхание.*

***Вызвать помощь:** Громко позвать окружающих, позвонить по номеру 112. Четко сообщить диспетчеру: кто, где, что случилось, сколько пострадавших.*

***Оказать первую помощь:** До прибытия медиков.*

Назначение и применение СИЗ:

Кратко напомнить про сигнальный жилет (видимость на дороге), перчатки (защита от биологических жидкостей).

Отработка навыков (в импровизированном транспортном средстве):

Преподаватель с помощью видео из открытых Интернет ресурсов знакомит ребят алгоритмом действий, акцентируя внимание на необходимости в большинстве случаев вызова помощи. Ребята под руководством преподавателя осваивают простейшие приемы (остановка кровотечения, наложение повязки).

Вызываются 1-2 добровольца из класса, чтобы попробовать выполнить эти действия под строгим контролем преподавателя.

Анализ видео отрывков:

Показать два контрастных видео: *Правильные действия очевидцев ДТП (оценили обстановку, вызвали спасателей, оказали помощь).*

Неправильные действия (паника, вытаскивание пострадавшего из искореженного автомобиля без необходимости, что привело к травме позвоночника).

Обсудить с классом разницу в поведении и результатах.

РАЗДЕЛ 3.2 "ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ И ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ"

Тема 3.2.1 Алгоритмы действий при угрозах террористического характера и обнаружении подозрительных предметов

Тип занятия: Мини-лекция с видео демонстрацией ситуаций.

Цель: Сформировать четкий алгоритм безопасного поведения при обнаружении угрозы теракта.

Методические рекомендации преподавателю:

Ключевой посыл: Главное правило — собственная безопасность. Не геройствовать.

Визуализация: Использовать видеоролики из обучающих фильмов МЧС или МВД (например, ролики серии «Антитеррор»), где наглядно показаны признаки подозрительных предметов и правильные действия людей.

Интерактив: После просмотра видео обязательно провести обсуждение: «Что было сделано правильно? Как бы вы поступили в этой ситуации?»

Ход проведения занятия:

Мини-лекция:

Порядок действий при обнаружении подозрительного предмета.

Знать: Подчеркнуть главный принцип — **не трогать, не вскрывать, не передвигать**. Любой предмет может быть замаскированным взрывным устройством.

Алгоритм действий:

Оценить обстановку: Не подходить близко к предмету.

Зафиксировать время обнаружения.

Сообщить о находке: Немедленно сообщить водителю, кондуктору или позвонить по номеру 112. Четко назвать маршрут, номер транспортного средства и точное местоположение предмета.

Удалиться на безопасное расстояние: Отойти от предмета и попросить других пассажиров сделать то же самое, не создавая паники.

Мини-лекция: Действия при прямом захвате автобуса или угрозе взрыва.

Знать: При захвате заложников главная задача — выжить до освобождения спецслужбами.

Алгоритм действий:

Не привлекать внимание: Не смотреть преступникам в глаза, не делать резких движений, выполнять их требования.

Сохранять спокойствие: Стараться успокоить рядом сидящих пассажиров.

Запоминать детали: Постараться запомнить приметы преступников, их оружие, разговоры. Это поможет следствию позже.

При начале итурма: Сразу лечь на пол лицом вниз и закрыть голову руками. Не бежать навстречу сотrudникам спецназа.

Видео-демонстрация: Показ фрагмента учебного фильма, иллюстрирующего данные алгоритмы. Анализ просмотренного материала.

Тема 3.2.2 Действия при пожаре, аварии и других ЧС на транспорте. Эвакуация

Тип занятия: Мини-лекция с анализом видео сюжетов.

Цель: Научить организовывать эвакуацию и применять первичные средства пожаротушения.

Методические рекомендации преподавателю:

Практическая направленность: Обсудить расположение аварийных выходов в реальных автобусах/троллейбусах, при отсутствии такой возможности, допустимо прибегнуть к помощи видео инструкции из открытых Интернет источников.

Демонстрация: Если возможно, показать учебный огнетушитель (порошковый или углекислотный) и объяснить принцип его работы без активации (при отсутствии такой возможности, допустимо прибегнуть к помощи видео инструкции из открытых Интернет источников).

Ход проведения занятия:

Мини-лекция: Причины возгорания и порядок действий.

Знать: Основные причины пожара в транспорте — короткое замыкание электропроводки, утечка топлива, курение.

Алгоритм действий при задымлении/пожаре:

Сообщить водителю об опасности.

По команде водителя начать эвакуацию через основные или запасные двери, окна.

Оказать помощь детям, пожилым людям и маломобильным гражданам.

Отойти от транспорта на безопасное расстояние (не менее 50 метров).

Мини-лекция: Типы огнетушителей и приоритеты эвакуации.

Знать: виды огнетушителей и правила тушения пожара с помощью огнетушителя.

Порошковые (ОП): Универсальные, подходят для тушения электроприборов и горючих жидкостей.

Углекислотные (ОУ): Не оставляют следов, идеальны для тушения электрооборудования под напряжением.

Правило: Тушить очаг пожара нужно с наветренной стороны, направляя струю на основание пламени.

Приоритеты эвакуации: В первую очередь помогают тем, кто не может двигаться самостоятельно (дети, старики, инвалиды), затем всем остальным.

Анализ видео сюжетов: Просмотр роликов о действиях водителей и пассажиров во время ДТП или пожара в автобусе. Обсуждение ошибок и правильных решений.

РАЗДЕЛ 3.3 "ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ТЕХНИКИ БЕСКОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ"

Тема 3.3.1 Невербальная коммуникация: язык тела как инструмент установления доверия

Тип занятия: Лекция с анализом видео сюжетов.

Цель: Научить распознавать сигналы тела и использовать их для создания доверительной атмосферы.

Методические рекомендации преподавателю:

Игровой элемент: Провести упражнение "Зеркало", где один ученик показывает эмоцию телом, а второй угадывает ее.

Примеры из кино: Использовать нарезку из известных фильмов, где актеры играют исключительно мимикой и жестами.

Ход проведения занятия:

Лекция: Основы языка тела.

Знать:

***Открытая поза:** Руки не скрещены, корпус развернут к собеседнику. Сигнал дружелюбия.*

***Зрительный контакт:** Уверенный, но не пристальный взгляд. Создает ощущение вовлеченности.*

***Личная дистанция:** Социальная зона (1.2 – 3.6 м) — комфортное расстояние для разговора с незнакомыми людьми. Вторжение в эту зону вызывает дискомфорт.*

***Базовые эмоции:** Радость (улыбка), гнев (сжатые челюсти, нахмуренные брови), страх (расширенные зрачки, напряженная поза).*

Анализ видео сюжетов: Просмотр коротких сценок, демонстрирующих открытую и закрытую позы. Обсуждение того, какое впечатление производит каждый персонаж.

Тема 3.3.2 Вербальные техники: активное слушание и работа с возражениями

Тип занятия: Мини-лекция с разбором скриптов с использованием приёма мозговой штурм.

Цель: Дать инструменты для ведения конструктивного диалога.

Методические рекомендации преподавателю:

Использование приёма «мозговой штурм»:

Класс делится на группы. Каждая группа получает типовое возражение («А чего так дорого?», «Я ничего не нарушал») и должна придумать несколько вариантов ответа, используя изученные техники.

Ход проведения занятия:

Мини-лекция: Техника активного слушания.

Знать: Активное слушание — это не просто молчание, а процесс вовлечения.

Инструменты:

***Кивки и междометия:** «Да», «угу», «понятно».*

***Парафраз:** Повторение мысли собеседника своими словами для подтверждения понимания. Фразы-парафразы: «Правильно ли я понимаю, что...?», «Другими словами, вы считаете...».*

Мини-лекция: Работа с возражениями.

Знать: Нельзя спорить с пассажиром. Цель — перевести диалог из эмоциональной плоскости («Вы меня достали!») в информационную («Давайте разберем правила проезда»).

Скрипты ответов:

Возражение: «Почему я должен платить? Я пенсионер!»

Ответ: «Я вас понимаю, ситуация неприятная (согласие с эмоцией). Давайте посмотрим на правила проезда, они едины для всех категорий граждан (перевод в инфо-плоскость)».

Работа в группах (мозговой штурм): Разработка и презентация собственных скриптов ответов на возражения.

РАЗДЕЛ 3.4 "РАБОТА С АГРЕССИВНЫМИ ПАССАЖИРАМИ. ДЕЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТОВ"

Тема 3.4.1 Психология агрессии и деэскалация конфликта

Тип занятия: Лекция-диалог.

Цель: Научить управлять диалогом с агрессивным человеком, снижая уровень напряжения.

Методические рекомендации преподавателю:

Диалоговый формат: Занятие строится не как монолог лектора, а как беседа. Преподаватель задает вопросы классу: «Как выглядит человек, который начинает злиться? Что мы чувствуем, когда на нас кричат?».

Ролевые игры: Моделирование конфликтной ситуации между двумя учениками.

Ход проведения занятия:

Лекция-диалог: Причины агрессии и методы деэскалации.

Обсуждение причин:

Почему люди ведут себя агрессивно? (Стресс, спешка, личные проблемы, алкоголь). Важно подчеркнуть, что агрессия часто направлена не лично на контролера, а является выплеском общего недовольства жизнью.

Знать технику «словесного айкидо»:

Принцип боевых искусств — использовать энергию противника против него самого. В общении это означает согласие с правом человека на эмоцию, но не с его действиями.

Пример: Пассажир кричит: «Вы мне хамите!». Ответ: «Да, я вижу, что вы очень расстроены и повышаете голос. Давайте попробуем говорить спокойно, чтобы решить проблему».

Распознавание признаков эскалации: Повышение тона, сжатые кулаки, переход на личности.

Техника вербализации: Проговаривание чувств собеседника. «Я слышу, что вы возмущены», «Похоже, эта ситуация вас сильно разозлила». Это помогает человеку почувствовать себя понятым и снижает накал страстей.

Промежуточный контроль рекомендуется провести в виде зачёта

Форма проведения: Комбинированная.

Теоретическая часть: Тестовые задания на знание алгоритмов действий при ЧС и основ ТК РФ.

Практическая часть:

Решение ситуационной задачи (кейса) с описанием конфликтной или чрезвычайной ситуации и требованием описать пошагово свои действия (см. «Банк проблемных ситуаций для анализа и решения» в контрольно-оценочных средствах).

Демонстрация навыка парафразы и перевода диалога в информационное русло (в формате короткого диалога с преподавателем).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ИЗУЧАЕМЫМ ТЕМАМ

Тема: ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ БАЗА ОХРАНЫ ТРУДА И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ИНСТРУКТАЖЕЙ.

1. Законодательная база (ключевые статьи ТК РФ)

Статья 214 ТК РФ: Устанавливает обязанности работодателя. Он обязан обеспечить безопасность работников при эксплуатации зданий, оборудования, создать систему управления охраной труда (СУОТ), проводить оценку профессиональных рисков, информировать об условиях труда и обеспечивать средствами индивидуальной защиты (СИЗ).

Статья 215 ТК РФ: Определяет обязанности работника в области охраны труда. Контролёр обязан соблюдать требования охраны труда, правильно применять выданные СИЗ, проходить обучение безопасным методам работы, немедленно сообщать руководителю о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, а также о каждом несчастном случае или ухудшении своего самочувствия.

Кроме того, общие положения содержатся в **статье 209** (основные понятия) и **статье 212** (обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда), которая прямо указывает на необходимость проведения инструктажей.

2. Профессиональные аспекты инструктажей

(Порядок обучения по охране труда и проведения инструктажей регламентирован)

Постановлением Правительства РФ от 24.12.2021 № 2464. Для профессии «Контролёр пассажирского транспорта» установлены следующие виды инструктажей:

Вводный инструктаж

Для кого: Для всех лиц, принимаемых на работу (включая практикантов и командированных).

Кто проводит: Специалист по охране труда или другой уполномоченный сотрудник.

Содержание: Общие сведения об организации, основных опасных факторах на предприятии, правилах поведения на территории, действиях при ЧС, правилах оказания первой помощи.

Инструктаж на рабочем месте

Этот вид инструктажа обязателен для контролёра и проводится его непосредственным руководителем перед началом самостоятельной работы. Он делится на несколько видов:

Первичный:

Проводится до начала работы. Включает ознакомление с конкретными рисками на маршруте следования, в салоне транспортного средства и на остановках. Изучаются инструкции по охране труда, правила использования СИЗ и алгоритм действий в нестандартных ситуациях.

Повторный:

Проводится не реже одного раза в 6 месяцев по программе первичного инструктажа для закрепления знаний.

Внеплановый:

При введении в действие новых или изменении законодательных актов, инструкций.
При изменении технологических процессов, замене оборудования.
При нарушении работником требований охраны труда, которое могло привести к травме.
По требованию должностных лиц органов государственного надзора.
При перерывах в работе более 60 календарных дней (для работ с вредными/опасными условиями — более 30 дней).

Целевой:

Проводится перед выполнением разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями (например, погрузочно-разгрузочные работы), или работ, на которые требуется оформление наряда-допуска.

Все проведённые инструктажи подлежат обязательной регистрации в соответствующих журналах с подписью инструктируемого и инструктирующего.

3. Ключевые изменения и актуальные требования 2026 года

1. Переход на электронный документооборот

В сфере охраны труда активно внедряется электронный документооборот (ЭДО). Это касается и учёта инструктажей. Факт проведения инструктажа может фиксироваться не только в бумажном журнале, но и в электронной форме. Работодатели обязаны обеспечить возможность подписания документов усиленной квалифицированной или неквалифицированной электронной подписью. Для контролёров это означает, что их ознакомление с инструкциями и прохождение инструктажей может происходить через корпоративные информационные системы.

2. Учёт микротравм

С 2022–2023 годов работодатели обязаны вести учёт и рассматривать обстоятельства, приведшие к получению работниками микротравм (ссадины, ушибы, кровоподтёки). В рамках инструктажа по охране труда для контролёра важно разъяснять процедуру: при получении даже незначительной травмы необходимо сообщить об этом руководителю, чтобы инцидент был зафиксирован. Это помогает анализировать причины и предотвращать более серьёзные несчастные случаи в будущем.

3. Обязательность внеплановых инструктажей из-за изменений законодательства

Из-за постоянных обновлений норм и правил работодатель обязан проводить **внеплановые инструктажи** для всего персонала при вступлении в силу значимых изменений. Например, введение новых требований к СИЗ или изменение алгоритмов действий при ЧС требует обязательного доведения этой информации до всех сотрудников под подпись. Программа такого инструктажа утверждается приказом, а факт его проведения фиксируется документально.

4. Специфика профессиональных рисков и ответственности

Работа контролёра сопряжена с высоким риском агрессивного поведения со стороны пассажиров.

Физическая безопасность

Нападение на работника общественного транспорта является уголовным преступлением и карается по статьям 318 («Применение насилия в отношении представителя власти») и 319 УК РФ («Оскорбление представителя власти»).

Контролёры должны быть проинструктированы о недопустимости вступления в

конфликт и необходимости немедленного вызова полиции при угрозе их безопасности.

Психологическая нагрузка: Постоянное общение с большим количеством людей, разрешение конфликтов являются источником стресса. Современные подходы к охране труда включают оценку психоэмоциональных нагрузок, и в некоторых случаях может потребоваться направление сотрудника на психиатрическое освидетельствование.

Охрана труда для контролёра в 2026 году — это комплексная система, включающая не только стандартные меры безопасности, но и адаптацию к цифровизации, учёту психологических факторов и строгому соблюдению обновлённых процедур документирования.

Анализ профессиональных рисков является ключевым элементом системы охраны труда для контролёра пассажирского транспорта. Эти риски напрямую влияют на содержание инструктажей и разработку инструкций по охране труда.

Профессиональные риски для данной должности можно классифицировать следующим образом:

1. Физические риски

Это наиболее очевидная группа рисков, связанная с выполнением служебных обязанностей в движущемся транспортном средстве и на остановках.

Дорожно-транспортные происшествия: Риск получения травмы при резком торможении, ускорении или маневрировании автобуса/троллейбуса. Контролёр часто перемещается по салону во время движения, что увеличивает вероятность падения.

Удар движущимися частями транспортного средства: Опасность быть зажатым дверями при проверке оплаты у выходящих пассажиров или получить травму от проезжающего мимо транспорта во время работы на остановке (нахождение в «слепой зоне» водителя).

Скользкие поверхности: Падения на обледенелых или мокрых ступенях салона и на посадочных площадках в осенне-зимний период.

Воздействие физических перегрузок: Длительное нахождение на ногах, работа в условиях вибрации и шума.

2. Психофизиологические риски

Эта категория связана со спецификой взаимодействия с пассажирами и условиями труда.

Конфликтные ситуации и агрессия: Это один из самых высоких рисков для профессии. Контролёры ежедневно сталкиваются с негативной реакцией пассажиров на требование оплатить проезд. Агрессия может проявляться в виде словесных оскорблений, угроз и физического насилия.

Эмоциональное выгорание и стресс: Постоянное психологическое давление, необходимость разрешать конфликты и выдерживать негатив приводят к высокому уровню стресса и быстрому профессиональному выгоранию.

Монотонность и гиподинамия: Несмотря на необходимость стоять, работа носит монотонный характер, что также является фактором утомления.

3. Социально-биологические риски

Риски, связанные с контактами в большом скоплении людей.

Инфекционные заболевания: Высокий риск заражения воздушно-капельными инфекциями (ОРВИ, грипп) из-за постоянного контакта с большим количеством людей в замкнутом пространстве салона.

Влияние рисков на проведение инструктажей

Понимание этих рисков напрямую формирует содержание обучения по охране труда:

Вводный и первичный инструктажи обязательно должны включать блок о том, как вести себя в конфликтных ситуациях. Акцент делается на недопустимости эскалации конфликта, правилах личной безопасности и алгоритме вызова полиции. Работника информируют о его праве отказаться от проверки, если ситуация угрожает его жизни и здоровью.

Инструктаж по действиям при ЧС детально прорабатывает алгоритм поведения не только при пожаре или ДТП, но и при проявлении агрессии со стороны пассажира. Отрабатываются навыки деэскалации и безопасного дистанцирования.

Обучение использованию СИЗ включает не только выдачу сигнального жилета, но и, в зависимости от внутренних правил предприятия и эпидемиологической обстановки, средств индивидуальной защиты органов дыхания (масок), а также перчаток для минимизации контактов.

Специальная оценка условий труда (СОУТ) должна учитывать эти факторы. Например, напряженность трудового процесса (из-за конфликтов) и тяжесть (работа стоя) могут стать основанием для предоставления компенсаций: дополнительного отпуска, надбавки за вредные условия или досрочного выхода на пенсию, если класс условий труда будет признан вредным

ТЕМА: АНАЛИЗ РИСКОВ И ОПАСНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ФАКТОРОВ ПРИ РАБОТЕ НА ЛИНИИ

Анализ рисков и опасных производственных факторов (ОПФ) при работе контролёра пассажирского транспорта на линии является фундаментальной частью системы управления охраной труда. Этот процесс позволяет систематизировать все потенциальные угрозы здоровью и жизни работника, оценить вероятность их реализации и тяжесть последствий, а затем разработать меры по их предотвращению или снижению.

Процесс анализа можно разделить на два ключевых этапа: идентификацию опасностей и оценку профессиональных рисков.

1. Идентификация опасных и вредных производственных факторов (ОПФ)

На этом этапе составляется полный перечень всех потенциальных угроз, с которыми сталкивается контролёр в процессе работы. Эти факторы принято классифицировать по природе их воздействия.

Физические факторы:

Движущиеся транспортные средства: Риск быть сбитым автобусом, троллейбусом, трамваем или другим автомобилем при выходе на проезжую часть для проверки маршрута или на остановке.

Падение с высоты: Риск падения при резком торможении или маневре транспортного средства во время движения по салону.

Скользкие поверхности: Падения на обледепелых или мокрых ступенях салона и на посадочных площадках.

Падающие предметы: Травмирование ручной кладью, багажом или личными вещами пассажиров, которые не были должным образом размещены.

Острые края и заусенцы: Контакт с острыми элементами конструкции салона.

Повышенный уровень шума: Постоянное воздействие шума от двигателя, дороги и пассажиров, что может приводить к утомлению и стрессу.

Психофизиологические факторы:

Конфликтные ситуации и агрессия: Это один из наиболее значимых рисков. Угрозы, оскорбления, физическое насилие со стороны безбилетных или агрессивно настроенных пассажиров.

Эмоциональное напряжение: Необходимость постоянного контроля, разрешения споров, принятия решений в сжатые сроки.

Монотонность: Выполнение однотипных операций (проверка билетов) в течение всей смены.

Высокая ответственность: Ответственность за правильность оформления протоколов и соблюдение правил перевозки.

Социально-биологические факторы:

Инфекционные заболевания: Высокий риск заражения воздушно-капельными инфекциями из-за постоянного контакта с большим количеством людей в замкнутом пространстве.

2. Оценка профессиональных рисков

После идентификации опасностей проводится оценка каждого риска. Обычно она включает определение:

Вероятности возникновения: Насколько часто данный фактор может проявиться? (например, конфликтная ситуация — высокая вероятность).

Тяжести последствий: К каким последствиям приведет реализация риска? (например, падение при торможении — ушиб; нападение пассажира — серьезная травма). Оценка рисков оформляется документально. В организации должны быть разработаны и утверждены следующие документы:

Карта идентификации опасностей и оценки уровней профессиональных рисков: Документ, где по каждой опасности указана ее вероятность, тяжесть и итоговый уровень риска.

Реестр профессиональных рисков: Сводный перечень всех идентифицированных рисков в компании.

План мероприятий по управлению профессиональными рисками:

Конкретный план действий по снижению уровня каждого значимого риска.

Работодатель обязан проводить эту оценку регулярно и систематически, используя утвержденную методику (собственную или стандартную), как того требует статья 214 ТК РФ

Практическое применение методики "STOP-THINK-ACT"

Методика "Остановись-Подумай-Действуй" является прямым инструментом управления рисками на индивидуальном уровне. Она применяется непосредственно перед выполнением любого действия, которое потенциально несет угрозу.

Пример применения:

Контролёру необходимо выйти из автобуса на оживленной остановке.

1. **STOP (Остановись):** Не спеши к двери. Дождись полной остановки транспортного средства.
2. **THINK (Подумай):** Посмотри в зеркало заднего вида и боковые зеркала. Убедись, что рядом нет движущихся автомобилей, велосипедистов или мотоциклистов. Оцени состояние подножки (не скользкая ли она). Проверь, не собирается ли кто-то из пассажиров резко выскочить в эту же дверь.

3. **АСТ (Действуй):** Только после этой оценки спокойно выйди из транспортного средства, убедившись в своей безопасности.
- Таким образом, анализ рисков — это системная работа работодателя по созданию безопасной среды, а методика "STOP-THINK-ACT" — это личный инструмент работника для ежедневного предотвращения несчастных случаев.

Профессиональный отбор для работников, чья деятельность непосредственно связана с движением транспортных средств, включая контролёров пассажирского транспорта, является не просто формальностью, а законодательно закреплённой процедурой. Она направлена на то, чтобы убедиться в соответствии кандидата требованиям по здоровью, знаниям и навыкам для безопасного выполнения работы.

Основным документом, регламентирующим этот процесс, является **Приказ Министерства транспорта РФ от 29.07.2020 № 264**.

Этапы профессионального отбора

Процедура отбора состоит из нескольких обязательных шагов, которые должен пройти каждый кандидат перед приёмом на работу.

1. Предварительный медицинский осмотр (Pre-employment medical examination)

Это первый и один из самых важных этапов. В соответствии со статьёй 328 Трудового кодекса РФ, лица, принимаемые на работу, связанную с движением транспортных средств, проходят обязательный предварительный медосмотр.

Цель: Определить соответствие состояния здоровья кандидата установленным медицинским требованиям.

Что проверяют: Организацию медосмотра регулирует Приказ Минздрава РФ от 28.01.2021 № 29н. Для водителей (и, как правило, для смежных профессий) проверяется зрение, слух, реакция, отсутствие заболеваний, которые могут привести к внезапной потере сознания или резкому ухудшению самочувствия за рулём.

Результат: Выдача медицинского заключения о пригодности или непригодности к выполнению указанного вида работ.

2. Проверка знаний (Knowledge verification)

После успешного прохождения медосмотра кандидат должен подтвердить наличие необходимых теоретических знаний.

Что проверяют:

Знание Правил дорожного движения (ПДД), особенно в части, касающейся обязанностей пассажиров и правил остановки/посадки.

Знание нормативных актов, регулирующих перевозки пассажиров и багажа.

Основы законодательства об административной ответственности (за безбилетный проезд).

Основы охраны труда и техники безопасности.

Как проверяют: Обычно в форме устного собеседования или письменного/электронного тестирования.

3. Профессиональное обучение (Vocational training)

Если у кандидата нет профильного образования или документа о квалификации, он обязан пройти профессиональное обучение по соответствующей программе.

Содержание обучения: Программы разрабатываются работодателем или образовательной организацией и включают как теоретическую часть (изучение ПДД, правил перевозок), так и практическую подготовку.

Итог: По результатам обучения и итоговой аттестации выдаётся документ, подтверждающий квалификацию.

Связь с охраной труда

Профессиональный отбор является неотъемлемой частью системы управления охраной труда (СУОТ). Его главная цель — **предотвращение допуска к работе лиц, не способных выполнять свои обязанности безопасно.**

Непрохождение любого из этапов отбора (например, скрывание заболевания, которое может вызвать приступ во время работы) создаёт прямую угрозу жизни и здоровью самого работника, пассажиров и других участников дорожного движения. Поэтому работодатель несёт строгую ответственность за организацию и проведение этой процедуры в полном объёме. Кроме того, существуют профессиональные стандарты, например, для специалистов по контролю на железнодорожном транспорте, которые детально описывают необходимые трудовые функции, требования к образованию, опыту и особые условия допуска к работе

ТЕМА: ДЕЙСТВИЯ ПРИ НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕ, ВКЛЮЧАЯ ЧС

Действия контролёра пассажирского транспорта при несчастном случае на производстве, включая чрезвычайные ситуации, строго регламентированы законодательством, в частности Трудовым кодексом РФ. Алгоритм действий можно разделить на несколько ключевых этапов.

Алгоритм действий контролёра

1. Оценка обстановки и устранение опасности.

Первое и самое главное — собственная безопасность. Нельзя бросаться на помощь, если это угрожает вашей жизни и здоровью.

Необходимо немедленно устранить или минимизировать действие опасного фактора: остановить движение автобуса (если это безопасно), обесточить оборванный провод, оттащить пострадавшего из-под колёс, оградить место падения и т.д.

Принять меры по предотвращению развития аварийной ситуации и воздействия травмирующих факторов на других людей (например, попросить пассажиров отойти, предупредить водителя).

2. Оказание первой помощи.

После того как зона стала безопасной, необходимо оценить состояние пострадавшего.

Если пострадавший в сознании — спросить о его самочувствии и получить согласие на оказание помощи.

Если пострадавший без сознания — проверить наличие дыхания и пульса.

При наличии угрожающих жизни состояний (сильное кровотечение, отсутствие дыхания) немедленно приступить к оказанию первой помощи с использованием аптечки (остановка кровотечения наложением жгута, сердечно-легочная реанимация).

3. Вызов экстренных служб.

Немедленно сообщить о происшествии в экстренные службы по номеру **112**. Четко и по существу сообщить: что произошло, где (номер маршрута, остановка), сколько пострадавших, их состояние.

4. Извещение руководства.

Как можно скорее доложить о случившемся своему непосредственному руководителю (диспетчеру, начальнику колонны, старшему смены).

5. Сохранение обстановки.

До прибытия комиссии по расследованию несчастного случая необходимо по возможности сохранить обстановку на месте происшествия в неизменном виде. Это критически важно для выяснения причин. Если сохранить обстановку невозможно (например, необходимо освободить проезжую часть), необходимо задокументировать её: сделать фото- и видеосъемку, составить схему расположения предметов и людей, записать данные очевидцев

Алгоритм действий работодателя (транспортного предприятия)

1. Немедленные действия:

Организовать оказание первой помощи пострадавшему и его доставку в медицинское учреждение.

Принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной ситуации.

Сохранить обстановку на месте происшествия (см. выше).

2. Оповещение госорганов:

В течение суток работодатель обязан направить извещение о несчастном случае в:

3. Территориальный орган Социального фонда России (СФР) — всегда.

4. Государственную инспекцию труда (ГИТ), прокуратуру, орган исполнительной власти и профсоюз — при групповых (2 и более человек), тяжелых или смертельных несчастных случаев.

5. Организация расследования:

Издать приказ о создании комиссии по расследованию (не менее 3 человек).

Комиссия проводит расследование в срок от 3 до 15 дней (в зависимости от тяжести) и составляет **Акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1**.

6. Оформление и отчетность:

Оформленный акт Н-1 и материалы расследования направляются в СФР и другие заинтересованные органы.

Информация о несчастном случае вносится в журнал учета производственных травм.

Действия при специфических ЧС для контролёра

Пожар:

Немедленно сообщить водителю. Организовать вместе с ним спокойную эвакуацию пассажиров, начиная с детей, пожилых и маломобильных граждан. При возможности и без риска для жизни использовать огнетушитель.

Обнаружение подозрительного предмета

Не трогать, не вскрывать. Немедленно сообщить водителю и в полицию (112).

Организовать эвакуацию пассажиров на безопасное расстояние.

Агрессия со стороны пассажира

Не вступать в конфликт. Отступить в безопасное место (например, к водителю).

Вызвать полицию. Зафиксировать данные агрессивного пассажира.

Действия при несчастном случае на производстве (НС) и в чрезвычайных ситуациях (ЧС) для контролёра пассажирского транспорта в 2026 году регламентируются Трудовым кодексом РФ и Приказом Минтруда России от 20.04.2022 № 223н, который заменил собой старое постановление № 73. Процедура расследования и алгоритм действий были уточнены и актуализированы.

Ключевой принцип: действия делятся на **первоочередные** (оказание помощи, обеспечение безопасности) и **последующие** (уведомление, расследование, оформление).

Алгоритм действий при несчастном случае (НС)

Немедленные действия на месте:

- **Оказать первую помощь:** Оценить состояние пострадавшего и, если это необходимо и безопасно, оказать первую помощь, используя аптечку. При необходимости вызвать скорую помощь (по номеру 112) или организовать доставку пострадавшего в медицинское учреждение.

- **Обеспечить безопасность:** Принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной ситуации и воздействия травмирующих факторов на других людей (например, попросить пассажиров отойти, предупредить водителя об опасности).

- **Сохранить обстановку:** По возможности сохранить обстановку на месте происшествия до начала расследования. Если это невозможно из-за угрозы жизни и здоровью других людей, необходимо зафиксировать обстановку (составить схему, сделать фото/видео).

- Уведомление:

Сообщить работодателю: Немедленно доложить о случившемся своему непосредственному руководителю (диспетчеру, начальнику смены).

Сообщить в Социальный фонд России (СФР): Работодатель обязан в течение суток сообщить о любом НС в СФР.

Дополнительное уведомление: Если НС является групповым (2 и более человек), тяжёлым или со смертельным исходом, работодатель также обязан в течение суток уведомить: Государственную инспекцию труда (ГИТ).

Прокуратуру по месту происшествия.

Органы местного самоуправления.

Территориальное объединение организаций профсоюзов.

- Расследование:

Работодатель обязан немедленно создать комиссию по расследованию (не менее 3 человек).

Состав комиссии зависит от тяжести травмы.

Комиссия проводит расследование в течение **3 дней** при лёгких травмах и **15 дней** при тяжёлых или смертельных исходах.

По результатам расследования составляется **Акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1**.

Алгоритм действий при чрезвычайных ситуациях (ЧС)

Действия контролёра при ЧС (пожар, теракт, авария) имеют приоритет над обычными должностными обязанностями и направлены на спасение жизней.

- Пожар или задымление:

Немедленно сообщить водителю.

Совместно с водителем организовать эвакуацию пассажиров. Приоритет — дети, пожилые, маломобильные граждане.

Не допускать паники, действовать спокойно и уверенно.

Если очаг возгорания небольшой и нет угрозы для жизни, попытаться использовать огнетушитель.

- Угроза взрыва или обнаружение подозрительного предмета:

Не трогать, не перемещать, не вскрывать предмет.

Немедленно сообщить водителю и в полицию (по номеру 112).

Организовать эвакуацию пассажиров из транспортного средства и на безопасное расстояние от него.

- Авария с пострадавшими:

Оценить обстановку. Если есть угроза возгорания или утечки топлива — организовать эвакуацию.

Оказать первую помощь пострадавшим до прибытия медиков.

Вызвать экстренные службы (112).

Важные изменения и нюансы для 2026 года

Ужесточение ответственности: С сентября 2025 года значительно выросли штрафы за сокрытие несчастных случаев на производстве. Для юридических лиц они могут достигать **150 000 рублей**, а за повторное нарушение — до **250 000 рублей** или приостановка деятельности до 90 суток.

Дистанционное расследование: Новые правила допускают проведение опроса очевидцев и осмотр места происшествия с применением дистанционных технологий (видеосвязь), если очный осмотр невозможен.

Квалификация НС: Событие признаётся несчастным случаем на производстве, если оно произошло с работником в рабочее время или при выполнении им трудовых обязанностей и повлекло необходимость перевода на другую работу, временную или стойкую утрату трудоспособности либо смерть.

Микротравмы: С прошлого года работодатели обязаны вести учёт микротравм (ссадины, ушибы). Работник должен сообщить о них, а работодатель — зарегистрировать и провести расследование причин. Это помогает предотвращать более серьёзные НС

ТЕМА: АЛГОРИТМЫ ДЕЙСТВИЙ ПРИ УГРОЗАХ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА

Алгоритмы действий контролёра пассажирского транспорта при угрозах террористического характера и обнаружении подозрительных предметов строятся на главном принципе — обеспечении максимальной безопасности пассажиров и минимизации рисков. Действия должны быть быстрыми, четкими и слаженными.

Ниже представлены два основных алгоритма для наиболее вероятных сценариев.

Алгоритм 1: При обнаружении подозрительного предмета

Этот алгоритм применяется, если в салоне транспортного средства или на территории остановки (вокзала) обнаружен бесхозный предмет (сумка, коробка, пакет и т.д.), а также если предмет имеет признаки, вызывающие подозрение (провода, звуки тикания, специфический запах).

- Не трогать и не перемещать предмет. Категорически запрещается вскрывать, накрывать, поливать или оказывать любое другое воздействие на предмет.

- Немедленно сообщить водителю. Это первоочередное действие. Водитель является старшим лицом на борту и должен быть немедленно проинформирован.

- Сообщить в экстренные службы. Позвонить по единому номеру **112**. Сообщить:

Что: Обнаружен подозрительный предмет.

Где: Точный номер маршрута, бортовой номер транспортного средства (если есть), название остановки или адрес.

Внешний вид предмета: Опишите его как можно точнее (цвет, размер, форма, есть ли провода).

- Организовать эвакуацию пассажиров.

Действовать спокойно, но решительно. Громко объявить пассажирам о необходимости покинуть транспортное средство.

Не создавать панику. Давать четкие команды: "Просьба всем немедленно покинуть автобус/троллейбус".

Обеспечить организованное движение пассажиров от транспортного средства на безопасное расстояние (не менее 50-100 метров).

- Оградить опасную зону. Если это возможно и не представляет угрозы для жизни, необходимо не допускать к предмету посторонних людей до приезда специалистов.

- Встретить спецслужбы. По прибытии сотрудников полиции или ФСБ предоставить им всю имеющуюся информацию.

Алгоритм 2: При прямом захвате транспортного средства или угрозе взрыва

Этот алгоритм применяется в случае, если на борт транспортного средства проник вооруженный человек, или поступила информация о готовящемся взрыве (например, по телефону).

- Оценка обстановки и собственная безопасность. Не делать резких движений. Не пытаться геройствовать или вступать в переговоры с террористом. Ваша главная задача — выжить.

- Выполнять требования. Строго и без промедления выполнять все указания террориста. Не смотреть ему прямо в глаза, не делать ничего, что может быть воспринято как угроза.

- Сообщить в экстренные службы.

Если есть возможность сделать это незаметно (например, написать сообщение), немедленно сообщить в полицию по номеру **112**.

Сообщить всю доступную информацию: количество террористов, их вооружение, приметы, требования.

- Успокоить пассажиров. По возможности спокойным голосом убеждать других пассажиров не паниковать и не провоцировать злоумышленника.

- При начале штурма спецслужбами:

Немедленно лечь на пол лицом вниз.

Закрыть голову руками.

Не двигаться и не бежать до тех пор, пока сотрудники спецподразделений не дадут соответствующую команду.

Общие правила поведения

- Внимательность: Постоянно наблюдайте за поведением пассажиров и оставленными вещами. Обращайте внимание на людей, которые ведут себя нервно, неадекватно или пытаются скрыть свое лицо.

- Спокойствие: Ваша уверенность и хладнокровие — ключ к предотвращению паники среди пассажиров.

- Командная работа: Действовать в тесном контакте с водителем. Он отвечает за транспортное средство и является вашим главным союзником в ЧС.

- **Информирование:** Всегда сообщайте о любой угрозе или подозрении. Лучше перестраховаться, чем упустить реальную опасность.

Тема: Действия при пожаре, аварии и других ЧС на транспорте. Эвакуация.

Алгоритм действий контролёра пассажирского транспорта при пожаре, аварии и других чрезвычайных ситуациях (ЧС) на транспорте является критически важной частью его профессиональной подготовки. Контролёр, находясь в постоянном контакте с пассажирами, играет ключевую роль в предотвращении паники и организации безопасной эвакуации. Ниже представлен подробный алгоритм действий, ориентированный на спасение жизней.

Общий алгоритм действий при любой ЧС

- **Оценка обстановки и сохранение самообладания.** Первое и главное — не поддаваться панике. Быстро оценить характер угрозы (пожар, задымление, столкновение, запах гари) и не создавать угрозу для собственной жизни.
- **Немедленное информирование водителя.** Водитель — руководитель на борту. Контролёр должен немедленно сообщить ему о ЧС. Это позволит водителю принять экстренные меры (остановить транспортное средство, обесточить его).
- **Вызов экстренных служб.** Если водитель не может этого сделать, контролёр вызывает службы по номеру **112**. Четко сообщить: что произошло, где (номер маршрута, участок дороги), есть ли пострадавшие.
- **Организация эвакуации.** После получения команды от водителя или при явной угрозе жизни пассажиров, приступить к организации их эвакуации.

Специфические алгоритмы для различных ЧС

1. Действия при пожаре или сильном задымлении

- **Сообщение водителю:** Немедленно сообщить о возгорании или задымлении.
- **Остановка и обесточивание:** Водитель должен остановить транспортное средство, по возможности съехав на обочину, чтобы не мешать проезду экстренных служб, и обесточить его.
- **Команда на эвакуацию:** По команде водителя (или самостоятельно, если угроза очевидна) громко и четко объявить пассажирам: "Внимание! Возник пожар! Всем немедленно покинуть салон через двери/аварийные выходы!".
- **Открытие дверей:** Контролёр помогает водителю в открытии дверей. Если двери заблокированы, использовать аварийные выходы (окна с надписью "Выдернуть шнур, выдавить стекло").
- **Эвакуация:**

Действовать быстро, но без паники.

Направлять пассажиров к выходам, не допуская давки.

Приоритеты: В первую очередь эвакуировать детей, пожилых людей, беременных женщин и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Не допускать возвращения пассажиров в салон за личными вещами.

Применение огнетушителя: Использовать ручной огнетушитель можно только в самом начале возгорания, если пламя небольшое и нет угрозы для жизни. Действовать нужно с наветренной стороны, направляя струю на основание пламени.

Безопасное расстояние: После эвакуации отвести пассажиров на безопасное расстояние (не менее 50-100 метров) от транспортного средства.

2. Действия при аварии (столкновении, опрокидывании)

- **Оценка состояния:** После остановки оценить свое состояние и состояние рядом находящихся пассажиров.

- **Команда на эвакуацию:** Если нет угрозы возгорания или утечки топлива, оставаться на местах до полной остановки. После остановки оценить обстановку. Если есть угроза (дым, огонь, разлив топлива), дать команду на эвакуацию.

- **Помощь пострадавшим:**

Не перемещать пострадавших с подозрением на переломы или травмы позвоночника без крайней необходимости.

Если человек без сознания и не дышит, при наличии навыков провести сердечно-легочную реанимацию.

При сильном кровотечении наложить жгут или давящую повязку.

Организация помощи: Выбрать из числа пассажиров дееспособных людей и поручить им вызвать "скорую помощь" и полицию, если это еще не сделано.

Эвакуация: Организовать выход из транспортного средства через наименее опасные выходы. Помогать пострадавшим покинуть салон.

3. Действия при других ЧС (например, утечка газа в газобаллонном автобусе)

- **Остановка:** Немедленно потребовать от водителя остановить транспортное средство.

- **Обесточивание:** Водитель должен выключить зажигание и все электроприборы.

- **Эвакуация:** Немедленно организовать эвакуацию пассажиров на свежий воздух, на расстояние не менее 50 метров от автобуса с подветренной стороны.

- **Запреты:** Категорически запрещается пользоваться открытым огнем, включать или выключать электроприборы, а также пользоваться мобильными телефонами вблизи места утечки.

Ключевые принципы эвакуации

- **Спокойствие и уверенность:** Громкий, но спокойный голос контролёра — главный инструмент против паники.

- **Четкие команды:** Использовать короткие, понятные команды: "Выходим!", "Без паники!", "Помогите пожилому человеку!".

- **Направление потока:** Встать у выхода и физически направлять поток людей, предотвращая давку и заторы.

- **Контроль:** После выхода из транспортного средства убедиться, что в салоне никого не осталось. Пересчитать пассажиров (по возможности).

- **Безопасное место:** Отвести людей подальше от места ЧС (за ограждение, на другую сторону дороги).

После завершения эвакуации и прибытия экстренных служб контролёр действует по их указаниям: оказывает помощь в опознании пострадавших, предоставляет информацию о количестве пассажиров и обстоятельствах происшествия.

Тема Невербальная коммуникация: язык тела как инструмент установления

Невербальная коммуникация для контролёра пассажирского транспорта — это не просто набор правил этикета, а профессиональный инструмент, напрямую влияющий на безопасность и эффективность работы. В условиях замкнутого пространства салона, где ежедневно сталкиваются сотни людей с разным настроением и темпераментом, язык тела становится первым и главным способом установления контакта.

Вот несколько интересных и практических аспектов использования невербальной коммуникации в работе контролёра.

1. Открытая поза: сигнал «Я здесь, чтобы помочь»

Что это: Контролёр стоит прямо, но расслабленно. Руки свободно опущены или жестикулируют в открытой плоскости (ладонями вверх). Ноги на ширине плеч. Он не скрещивает руки на груди и не держит их за спиной в напряжённой позе.

Почему это работает: Скрещённые на груди руки — универсальный подсознательный сигнал защиты и обороны. Для пассажира это выглядит как вызов или готовность к конфликту ещё до того, как было произнесено первое слово. Открытая поза, наоборот, считывается мозгом как "я безопасен", "я открыт для диалога". Это снижает изначальное напряжение пассажира и создаёт основу для конструктивного общения.

2. Зрительный контакт: установление связи

Что это: Контролёр входит в салон и не смотрит в пол или вверх голов. Его взгляд плавно перемещается по салону, на короткое время встречаясь взглядом с пассажирами.

Почему это работает: Кратковременный зрительный контакт (на 1-2 секунды) выполняет две функции:

Информативная: Пассажир понимает, что его видят и контроль касается всех.

Психологическая: Это акт признания. Вы смотрите человеку в глаза, признавая его присутствие. Игнорирование же (взгляд мимо) может быть воспринято как высокомерие или безразличие, что само по себе способно спровоцировать негативную реакцию у некоторых пассажиров.

лонгрид

Важно избегать пристального, сверлящего взгляда, так как он воспринимается как агрессия.

3. Улыбка Дежурного (Профессиональная улыбка)

Что это: Речь идёт не о широкой радостной ухмылке, которая будет выглядеть неуместно и фальшиво. Имеется в виду лёгкая, сдержанная полуулыбка уголками губ, которая сопровождается доброжелательным выражением глаз.

Почему это работает: Такая улыбка является мощным инструментом деэскалации. Она посылает невербальный сигнал: "Я не враг. Я просто выполняю свою работу". Человеческий мозг устроен так, что мы склонны зеркалить эмоции собеседника. Если вы подходите с нейтральным или хмурым лицом, велика вероятность получить такое же выражение в ответ. Лёгкая улыбка повышает шансы на зеркальную доброжелательную реакцию.

4. Личная дистанция: уважение границ

Что это: При проверке билета контролёр соблюдает комфортную социальную дистанцию (около 1-1,5 метра), не наклоняется слишком близко к лицу пассажира.

Почему это работает: Вторжение в личное пространство инстинктивно вызывает дискомфорт и защитную реакцию. Подходя слишком близко, контролёр заставляет пассажира чувствовать себя загнанным в угол, что резко увеличивает риск конфликта. Соблюдение дистанции демонстрирует уважение и даёт пассажиру ощущение контроля над ситуацией.

5. Отзеркаливание: техника создания раппорта

Что это: Тонкое, почти незаметное копирование позы, жестов или темпа речи собеседника. Например, если взволнованный пассажир говорит быстро и активно жестикулирует одной рукой, контролёр может начать говорить чуть быстрее обычного и использовать более открытые, плавные жесты.

Почему это работает: На глубоком психологическом уровне мы доверяем тем, кто похож на нас. Отзеркаливание создаёт подсознательное ощущение "мы с тобой похожи, я тебя понимаю". Это один из самых мощных инструментов для быстрого установления доверия и снижения эмоционального накала. Важно делать это очень деликатно, чтобы не выглядело как передразнивание.

6. Чтение базовых эмоций: опережение конфликта

Это ключевой навык безопасности. Контролёр должен уметь считывать микровыражения лица, которые предшествуют агрессивному поведению:

Сжатые челюсти и кулаки: Признак нарастающего гнева и физического напряжения.

Расширенные ноздри: Сигнал агрессии и готовности к нападению.

Напряжённая шея и покраснение лица: Физиологические признаки потери самоконтроля.

Отсутствие частых морганий: Сосредоточенность на цели, часто враждебной.

Умение заметить эти сигналы позволяет контролёру либо избежать прямого столкновения (отойти, вызвать помощь), либо применить техники вербализации ("Я вижу, что вы расстроены..."), чтобы снизить градус напряжения до того, как оно перерастёт в открытый конфликт.

Таким образом, для контролёра язык тела — это первая линия взаимодействия. Правильное использование этих невербальных сигналов позволяет установить контакт, предотвратить большинство конфликтов и обеспечить собственную безопасность, делая рабочий процесс значительно более предсказуемым и спокойным.

Тема: Вербальные техники: активное слушание и работа с возражениями

Вербальные техники — это главный инструмент контролёра пассажирского транспорта. Если язык тела (невербалика) создаёт фон и снижает первоначальное напряжение, то именно слова определяют исход диалога. Работа с безбилетным проездом или нарушением правил провоза багажа — это всегда потенциальный конфликт, который можно разрешить конструктивно.

Вот подробный разбор ключевых вербальных техник: активного слушания и работы с возражениями.

Вербальная техника 1: Активное слушание

Активное слушание — это не просто молчание, пока говорит другой человек. Это процесс демонстрации полного понимания собеседника, его эмоций и сути проблемы. Для

контролёра это способ показать пассажиру: «Я вас услышал, я понимаю вашу ситуацию». Это сразу снижает градус агрессии на 30-50%.

Ключевые инструменты активного слушания:

1) Парафраз (*Перефразирование*): Вы возвращаете собеседнику суть его слов своими словами. Это лучший способ проверить, правильно ли вы поняли претензию.

Пассажир: «Да что за ерунда! Я только что на входе в метро приложил карту, она у меня разряжена, вот смотрите, еле сработала!»

Контролёр (парафраз): «Правильно ли я понимаю, что ваша транспортная карта разрядилась, из-за чего оплата не прошла вовремя, но вы действительно прикладывали её к валидатору?»

Эффект: Пассажир видит, что его услышали и не обвиняют во лжи. Конфликт переходит из эмоциональной плоскости («Вы мне не верите!») в информационную («Давайте разберёмся с картой»).

2) Уточняющие вопросы:

Помогают получить недостающую информацию и показывают вашу вовлечённость.

Вопросы: «Скажите, пожалуйста, где именно вы оплачивали проезд?», «Какого цвета была ваша карта?».

3) Резюмирование:

Подведение итогов сказанного. Особенно полезно, если пассажир долго и сбивчиво объясняет свою версию событий.

Контролёр: «Итак, давайте подведём итог. Вы утверждаете, что оплатили проезд на станции "Площадь Ленина" около пяти минут назад, используя синюю транспортную карту, которая сейчас показывает низкий заряд. Всё верно?»

4) Вербализация чувств (*Отражение эмоций*):

Вы называете эмоцию, которую испытывает собеседник. Это самый мощный инструмент для деэскалации.

Пассажир (раздражённо): «Опять эти проверки! Только время теряю!»

Контролёр: «Я вижу, что эта ситуация вызывает у вас раздражение, потому что вы торопитесь».

Эффект: Невероятно, но факт: когда человеку называют его эмоцию, он успокаивается. Он чувствует, что его понимают, а не просто формально отрабатывают инструкцию.

Вербальная техника 2: Работа с возражениями

Возражения пассажира — это защитная реакция. Ваша задача — не спорить, а работать с причиной этой защиты. Классическая ошибка — начать доказывать неправоту пассажира. Это прямой путь к эскалации.

Техника «Присоединение» (или «Словесное айкидо»)

Это фундаментальный принцип: сначала нужно согласиться с правом человека испытывать эмоции, но не соглашаться с фактом нарушения.

Формула: «[Признание эмоции] + [Констатация факта] + [Предложение решения]»

Пример 1 (Агрессия/Раздражение):

Пассажир: «Какие ещё билеты?! У меня проездной! Просто не хочу доставать!»

Контролёр: «Я понимаю, что доставать проездной может быть неудобно, особенно когда много людей. (*Присоединение*) Но правила требуют, чтобы я проверил наличие билета у каждого. (*Факт*) Покажите, пожалуйста, ваш проездной, и мы быстро всё решим. (*Решение*)»

Пример 2 (Обида/Жалоба):

Пассажир: «Цены на проезд бешеные, а сервис никакой! За что я должен платить?!»

Контролёр: «Я слышу ваше недовольство стоимостью проезда и понимаю ваши чувства. *(Присоединение)* К сожалению, я не могу влиять на тарифы, моя задача — контролировать их соблюдение. *(Факт)* Давайте посмотрим, есть ли у вас действующий билет или льготное удостоверение. *(Решение)*»

Перевод диалога из эмоциональной плоскости в информационную

Цель — лишить диалог эмоций и перевести его в русло обмена информацией.

Пассажир (кричит): «Ты что, слепой?! Я показывал тебе QR-код на телефоне!»

Контролёр (спокойным, ровным тоном): «Иван Петрович, я хочу вам помочь разобраться в этой ситуации. Давайте спокойно посмотрим, почему система не считала ваш код. Возможно, дело в яркости экрана или ракурсе. Покажите мне телефон ещё раз».

Спокойствие и деловой тон контролёра действуют как холодный душ на кричащего человека. Когда один участник коммуникации сохраняет спокойствие, второму становится сложнее поддерживать высокий уровень агрессии.

Скрипты ответов на типовые возражения:

Возражение пассажира	Ответ контролёра
«Я забыл дома документы!»	«Понимаю. Без документа, удостоверяющего личность, я не смогу выписать постановление об административном правонарушении здесь. Вам придётся проехать до конечной и решить этот вопрос там».
«Я опаздываю на работу/учебу!»	«Мне очень жаль, что так получилось. Я тоже заинтересован в том, чтобы решить этот вопрос максимально быстро. Предъявите, пожалуйста, билет или документ, и мы сразу закончим».
«Все вокруг без билетов, а вы ко мне прицепились!»	«Моя работа заключается в проверке всех пассажиров по салону. Сейчас подошла ваша очередь. Давайте решим ваш вопрос, и я продолжу проверку».
«Водитель сказал, что можно ехать так!»	«К сожалению, водитель не имеет права разрешать бесплатный проезд. Правила едины для всех. Мне нужно убедиться, что ваша поездка оплачена».

Использование этих техник превращает контролёра из простого «сборщика штрафов» в профессионального коммуникатора, способного решать сложные задачи, обеспечивать безопасность и сохранять порядок, сводя к минимуму риск конфликтов.

Тема Психология агрессии и деэскалация конфликта

Психология агрессии и деэскалация конфликта — это, пожалуй, самый важный аспект работы контролёра пассажирского транспорта. Контролёр ежедневно выступает в роли «громоотвода», принимая на себя накопленный стресс пассажиров. Понимание того, почему возникает агрессия и как с ней работать, является ключом к личной безопасности и эффективности.

Психология агрессии: Почему пассажиры злятся?

Агрессивная реакция редко направлена лично против контролёра. Чаще всего он становится лишь катализатором для выплеска совершенно других эмоций.

- 1) Стресс и фрустрация.** Пассажир мог опоздать на работу, поссориться дома, получить выговор от начальника. Он уже находится в состоянии высокого нервного напряжения. Любая дополнительная проблема (например, требование оплатить проезд) воспринимается как последняя капля, переполняющая чашу терпения.
- 2) Ощущение несправедливости.** Человек может считать, что его права нарушают («Я только что зашел!», «Почему именно я?»). Требование контролёра активирует защитную реакцию и желание восстановить справедливость силой или криком.
- 3) Чувство вины.** Безбилетный проезд — это нарушение правил. Когда контролёр указывает на это, у пассажира возникает чувство стыда и вины. Агрессия — один из самых распространенных способов защиты от этих неприятных эмоций. Нападая первым, человек пытается переложить вину на другого («Сам дурак!», «Пристали тут!»).
- 4) Алкогольное или наркотическое опьянение.** В этом случае агрессия вызвана не внешними обстоятельствами, а измененным состоянием сознания и снижением самоконтроля. Это наиболее опасный тип агрессора, так как его действия непредсказуемы.
- 5) Желание самоутвердиться.** Некоторые люди используют конфликт как способ показать свою доминантность. Особенно если они чувствуют анонимность в толпе или поддержку со стороны других пассажиров.

Контролёру важно понимать: **агрессия — это почти всегда симптом внутреннего дискомфорта собеседника, а не реальная оценка его личности.**

Деэскалация конфликта: Как потушить пожар

Деэскалация — это процесс снижения эмоционального накала и перевода диалога из агрессивной плоскости в конструктивную. Главная цель контролёра — не победить в споре, а обеспечить безопасность себе и пассажирам.

Этап 1: Раннее распознавание и предотвращение

Конфликт не начинается внезапно. Ему предшествуют вербальные и невербальные сигналы эскалации:

Слова-триггеры: «Да вы знаете, кто я?», «Вы мне хамите!», «Что вы ко мне привязались?».

Изменение тона: Голос становится громче, выше или приобретает угрожающие нотки.

Язык тела: Сжатые кулаки, напряженная челюсть, покраснение лица, сокращение дистанции, активная жестикуляция.

Действие контролёра: При первых признаках эскалации следует немедленно применить технику **вербализации чувств**: *«Я вижу, что эта ситуация вас очень расстраивает/злит»*. Это показывает, что вы не игнорируете эмоции человека, и часто заставляет его самого осознать свое состояние.

Этап 2: Техники активного противодействия агрессии

Если конфликт все же начался, применяются следующие методы:

Техника «словесного айкидо» (присоединение): Вы не спорите с эмоцией, а соглашаетесь с правом человека ее испытывать.

Агрессор: «Вы меня достали своими проверками!»

Ошибка: «Это моя работа, нечего возмущаться!»

Правильно: «Я понимаю ваше недовольство. Проверки действительно могут вызывать раздражение. Давайте посмотрим, есть ли у вас билет, чтобы мы могли быстро закрыть этот вопрос». *(Вы согласились с тем, что он имеет право быть недовольным, но не согласились с тем, что проверка — это плохо).*

Сохранение спокойствия и контроль над голосом:

Говорить нужно тише и медленнее, чем кричащий на вас человек. Это вынуждает его прислушиваться и подсознательно снижать тон.

Тон должен быть ровным, без сарказма, угроз или заискивания. Интонация должна транслировать уверенность и спокойствие.

Держать дистанцию: Никогда не позволяйте пассажиру подходить слишком близко.

Безопасное расстояние — вытянутая рука. Если пассажир нарушает дистанцию, сделайте шаг назад и спокойно скажите: *«Давайте общаться на комфортном расстоянии друг от друга».*

Избегайте «запрещенных» фраз:

«Успокойтесь!» - Эта фраза работает наоборот. Она обесценивает чувства человека и вызывает еще большее раздражение.

«Не надо на меня кричать!» - Звучит как претензия и провоцирует защищаться.

«Будете оштрафованы!» - Угроза в момент пика агрессии — худшее, что можно сделать. Это прямое приглашение к драке.

Этап 3: Действия при прямой угрозе

Если пассажир переходит к физическому воздействию или прямым угрозам:

Немедленно прекратить диалог. Не пытаться ничего доказывать.

Вызвать помощь. Громко обратиться к водителю с требованием вызвать полицию.

Обеспечить собственную безопасность. Отступить в безопасное место (например, к кабине водителя), заблокировать двери.

Зафиксировать инцидент. Запомнить приметы агрессора, по возможности записать происходящее на видео.

Понимание психологии и владение техниками деэскалации превращают контролёра из потенциальной жертвы в профессионала, который управляет ситуацией, обеспечивая порядок и безопасность

Тема Психология агрессии и деэскалация конфликта

Психология конфликта и его деэскалация — это сложная дисциплина, но для контролёра пассажирского транспорта её основы можно свести к нескольким ключевым блокам: понимание типа личности агрессора, владение конкретными речевыми техниками и знание своих юридических границ.

Глубокое погружение в психологию агрессора

Не все безбилетники одинаковы. Психиатры и конфликтологи выделяют несколько типов личностей, с которыми чаще всего сталкиваются контролёры.

1) «Хронический» нарушитель («Заяц с детства»). Это не просто человек, который забыл купить билет. Как отмечает психиатр Алексей Вилков, у таких людей есть определённые *акцентуации* — чрезмерно выраженные черты характера. Они склонны к раздражительности, агрессивности и противоправному поведению в целом.

Психологический портрет: У них сформирована установка «мне всё можно», «я выше закона». Любое ограничение их свободы (а требование оплатить проезд воспринимается именно так) вызывает яростный протест. В детстве они усвоили, что правила можно обходить, и переносят эту модель во взрослую жизнь. Контролёр для них — символ ненавистной системы и порядка, которые они привыкли игнорировать.

Цель в конфликте: Не столько избежать штрафа, сколько доказать свою правоту, самоутвердиться за счёт унижения представителя власти.

2) Человек в состоянии аффекта. Этот тип агрессии ситуативен. Пассажир опаздывает на самолёт/поезд, у него случилась беда или он уже был взвинчен до встречи с вами. Вы становитесь последней каплей.

Психологический портрет: Он кричит не потому, что ненавидит вас, а потому что ему плохо. Его агрессия — это крик о помощи или просто неконтролируемый выброс адреналина.

Цель в конфликте: Выпустить пар. Такой человек часто сам жалеет о своей вспышке сразу после того, как она произошла.

3) Агрессор-подстрекатель. Некоторые люди получают удовольствие от самого процесса конфликта. Они могут быть трезвыми и действовать расчётливо, провоцируя контролёра на ошибку, чтобы потом обвинить его в грубости или превышении полномочий.

- **Психологический портрет:** Часто это манипуляторы или люди с потребностью доминировать. Они знают свои права лучше многих юристов и используют околоюридические вопросы, чтобы измотать оппонента.
- **Цель в конфликте:** Получить эмоциональную подпитку, почувствовать себя победителем, возможно, снять конфликт на видео для соцсетей.

Продвинутые техники вербальной деэскалации

Это конкретные фразы и модели поведения, которые работают на физиологическом уровне, снижая уровень гормонов стресса у агрессора.

Техника «Я-сообщения»

Вместо того чтобы обвинять пассажира («Вы должны...», «Вы обязаны...»), говорите о себе и правилах.

Вместо: «Немедленно предъявите билет!»

Используйте: «Для меня важно убедиться, что все пассажиры едут по правилам. Покажите, пожалуйста, ваш проездной документ». Это снимает ощущение нападения и переводит диалог в русло выполнения стандартной процедуры.

Техника «Фиксация факта»

Когда пассажир кричит, он ждёт ответного крика. Если вы отвечаете спокойным констатирующим тоном, это сбивает его с толку.

Пассажир: «Да вы достали со своими проверками! Я спешу!»

Контролёр (спокойно): «Я слышу, что вы очень торопитесь. *(пауза)* Тем не менее, проверка билетов является обязательной процедурой. Давайте сделаем это максимально быстро». Вы признали эмоцию, но не пошли на поводу у неё.

Магическая фраза «Я вас услышал»

Пассажир: «Что вы мне тычете?! Я буду жаловаться!»

Контролёр: «Я вас услышал. *(пауза)* А теперь покажите, пожалуйста, ваш билет». Эта фраза выполняет три функции:

1 - Останавливает поток речи: Человек сказал главное, и его услышали. Ему больше нет нужды кричать.

2- Возвращает контроль вам: Вы не оправдываетесь, а берёте управление диалогом в свои руки.

3- Снижает накал: Спокойная реакция лишает агрессора энергии для продолжения ссоры.

Юридический аспект и границы дозволенного

Понимание своих прав и ограничений придаёт контролёру уверенности, которая считается окружающими и снижает вероятность нападения.

Статус контролёра: Важно помнить, что контролёр является представителем власти при исполнении обязанностей. Нападение на него квалифицируется по ст. 318 УК РФ («Применение насилия в отношении представителя власти»), что грозит штрафом до 200 рублей или лишением свободы до 5 лет.

Чего контролёр НЕ может делать:

Применять физическую силу для задержания или проверки документов.

Забирать у пассажира документы, деньги или личные вещи.

Высаживать из транспорта детей до 16 лет одних, даже если они без билета.

Что контролёр ОБЯЗАН сделать:

Пригласить сотрудников полиции для установления личности и составления протокола, если пассажир отказывается предъявить документы.

Вызвать полицию при любой угрозе жизни и здоровью.

Уверенность в том, что закон на вашей стороне, позволяет сохранять хладнокровие, которое является главным инструментом деэскалации.