



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ

ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

БЕЗОПАСНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ПО ПРОГРАММЕ ДПО

«КОНТРОЛЁР ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА»

Авторский коллектив:

Атрашкевич Н.А.

Марухленко М.Е.

Сокольникова О.Н.

Топоркова О.В.

Омск, 2026

Уважаемые преподаватели, здесь размещены рекомендации к проведению практических занятий по программе ДПО «Контролёр пассажирского транспорта» раздела «Безопасность деятельности и психология общения».

Раздел «Безопасность деятельности и психология общения» можно назвать одним из самых сложных и ответственных разделов программы Контролёр пассажирского транспорта». Если предыдущие разделы были посвящены нормативной базе и техническим аспектам работы, то здесь мы обращаемся к самому главному и непредсказуемому элементу нашего социума — к человеку.

Профессия контролёра пассажирского транспорта уникальна тем, что контролёр находится на переднем крае взаимодействия с пассажиропотоком. От его профессионализма зависит не только финансовая дисциплина, но и психологический климат в салоне, а также личная безопасность - его и окружающих. Часто именно контролёры первыми сталкиваются с нестандартными, стрессовыми и потенциально конфликтными ситуациями.

Целью раздела «Безопасность деятельности и психология общения» — не просто дать инструкции, а сформировать психологическую устойчивость и научить действовать **безопасно, уверенно и конструктивно**. В этих методических указаниях собраны практические инструменты для:

- **профилактики конфликтов:** важно научить распознавать признаки агрессии на ранних стадиях и применять вербальные и невербальные техники для их предотвращения;
- **деэскалации напряжения:** разбираются алгоритмы поведения в уже возникшем конфликте, чтобы снизить градус агрессии и перевести диалог в конструктивное русло;
- **обеспечения личной безопасности:** важно освоение базовых принципов безопасного позиционирования, оценки рисков и сохранения безопасной дистанции;
- **сохранения собственного психологического равновесия:** необходимо уделить внимание техникам управления стрессом, чтобы после сложного рабочего дня можно было быстро восстанавливать силы.

Главная задача контролёра — не наказание, а обеспечение порядка и безопасности. Умение слушать, проявлять выдержку и сохранять спокойствие в любой ситуации является признаком высочайшего профессионализма.

Практическое занятие 18.

ОТРАБОТКА ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ БЕЗОПАСНОГО ПОВЕДЕНИЯ НА ЛИНИИ.

Тип занятия: Практическое занятие с элементами тренинга.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся устойчивые навыки безопасного перемещения и выполнения должностных обязанностей в условиях, имитирующих движение пассажирского транспорта.

Учебно-методическое оснащение:

- **Тренажёрная база:** Учебный автобус или троллейбус. В качестве альтернативы — учебный класс, где ряды стульев имитируют салон, а проход между ними — центральный проход транспортного средства.
- **Оборудование:** Макеты проездных документов (билеты, карты), переносной валидатор/терминал, жилет контролёра.
- **Имитаторы:** Манекены или другие обучающиеся в роли пассажиров, сидящих и стоящих в салоне.
- **Инструменты:** Секундомер, свисток или другой звуковой сигнал для имитации резкого торможения/поворота.

Блок знаний

Перед началом практической отработки необходимо провести краткий инструктаж. Обучающиеся должны знать и понимать следующие принципы:

1. **Физика движения и инерция.** Объяснить на простом примере (например, с бутылкой воды), что при резком торможении или повороте незакреплённые предметы и люди продолжают двигаться по инерции. Это является главной угрозой безопасности.
2. **Три точки опоры.** При перемещении по салону, который находится в движении, необходимо всегда сохранять как минимум три точки опоры (две ноги и одна рука на поручне). Это правило критически важно для сохранения равновесия.
3. **Техника перемещения («шаркающий шаг»).** Движение должно быть плавным, полусогнутые ноги работают как амортизаторы. Шаги короткие, стопы не отрываются от пола полностью. Запрещены бег, прыжки и резкие развороты.
4. **Безопасный подход к дверям.** Двери — зона повышенной опасности. Подходить к ним можно только после полной остановки транспортного средства. Выход осуществляется только после оценки обстановки за бортом.
5. **Эргономика проверки документов.** Проверка документов одной рукой требует навыка. Вторая рука должна быть свободна для удержания за поручень. Документ следует брать так, чтобы не потерять равновесие, если пассажир резко дёрнет его на себя.

Ход проведения занятия

Этап 1. Подготовительный (Вводный инструктаж)

1. Напомнить правила техники безопасности при работе на тренажёре.
2. Разделить группу на тройки: один «Контролёр», двое «Пассажиров».
3. «Пассажирам» выдаётся задание: занять места в салоне (сидя и стоя у двери), вести себя естественно (разговаривать, держаться за поручни).
4. «Контролёру» выдаётся жилет и макет терминала.

Этап 2. Основной (Практический тренинг)

Упражнение 1. Отработка навыка безопасного перемещения в салоне

Задача: «Контролёр» должен переместиться от задней площадки к кабине водителя и обратно, соблюдая все правила безопасности.

Действия инструктора: Инструктор подаёт команды голосом:

«Начало движения, плавный разгон...»

«Поворот направо!» (в этот момент имитируется крен кузова).

«Резкое торможение!» (сопровождается звуковым сигналом).

Особенности выполнения:

«Контролёр» обязан постоянно держать руку на поручне.

При имитации манёвров («Поворот», «Торможение») он должен автоматически сгруппироваться: слегка согнуть колени, сместить центр тяжести вниз и в сторону, противоположную крену.

Движение осуществляется только «шаркающим шагом».

Критерий оценки: Обучающийся перемещается по салону без потери равновесия, не хватается судорожно за поручни во время имитации манёвров, сохраняет безопасную дистанцию до других «пассажиров» (не менее одного шага).

Упражнение 2. Отработка навыка безопасного подхода к дверям и выхода

Задача: «Контролёр» находится в середине салона. По команде он должен безопасно подойти к средней двери для проверки документов у стоящего там «пассажира», а затем выйти на имитацию остановки.

Особенности выполнения:

Перемещение к двери: Безопасное перемещение по центральному проходу с использованием поручней.

Позиционирование у двери: Остановиться сбоку от двери, не перекрывая выход другим пассажирам. Не облакачиваться на дверь.

Выход из салона: После полной остановки транспорта и открытия дверей сделать шаг правой ногой на ступеньку, одновременно оценивая обстановку снаружи (отсутствие помех). Не останавливаться в дверном проёме.

Критерий оценки: Плавность и безопасность движений. Правильная техника шага при выходе из салона.

Упражнение 3. Имитация проверки документов в условиях движения

Задача: Автобус начинает «движение». «Контролёр» подходит к «пассажиру», который держит макет документа (или не имеет его), и выполняет проверку.

Особенности выполнения:

«Контролёр» занимает позицию сбоку и немного позади от «пассажира», чтобы не перекрывать проход.

Левой рукой (для правши) он крепко держится за верхний поручень.

Правой рукой он берёт документ, подносит его к глазам или терминалу.

Во время проверки он должен периферийным зрением контролировать обстановку вокруг себя и удерживать равновесие.

При имитации резкого торможения он должен удержаться на ногах, не отпуская поручень и не падая на «пассажира».

Критерий оценки: Способность выполнять должностную обязанность (проверку) без риска для собственной безопасности и безопасности окружающих. Сохранение равновесия в течение всего процесса взаимодействия.

Этап 3. Заключительный (Рефлексия)

1. Общее обсуждение: какие моменты вызвали наибольшие трудности?
2. Разбор типичных ошибок (например, попытка бежать по салону, проверка документа двумя руками).
3. Преподаватель даёт обратную связь каждому обучающемуся, акцентируя внимание на правильном выполнении техники безопасности.

Внимание:

1. **Создание стресс-факторов.** Для повышения эффективности тренинга рекомендуется вводить отвлекающие факторы: включать фоном шум двигателя и разговоров в салоне, давать противоречивые команды от «пассажиров».
2. **Видеофиксация.** Если есть возможность, снимайте выполнение упражнений на видео. Просмотр записи со стороны — один из самых эффективных методов анализа ошибок в невербальном поведении и технике движения.
3. **Акцент на мышечной памяти.** Постоянно напоминайте обучающимся, что их задача — довести эти действия до автоматизма. В реальной стрессовой ситуации тело должно действовать само, без участия паникующего сознания.
4. **Адаптация для старшеклассников.** Используйте понятные аналогии (например, сравнение с поездкой в метро в час пик). Избегайте сложной терминологии, делайте упор на наглядность и практику.

**ПРИМЕНЕНИЕ ОСНОВНЫХ СПОСОБОВ КОМПЛЕКСНОГО ОКАЗАНИЯ
ПЕРВОЙ ПОМОЩИ ПРИ ТРАВМАХ (КРОВОТЕЧЕНИЯ, ПЕРЕЛОМЫ).**

Тип занятия: Практическое занятие с элементами тренинга и решения ситуационных задач.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся устойчивые практические навыки оказания первой помощи при наиболее частых травмах (кровотечения, переломы) для уверенных действий в нештатных ситуациях на линии.

Учебно-методическое оснащение:

- **Медицинские средства:** Жгут кровоостанавливающий (эсмарха или турникет), бинты стерильные и нестерильные (разной ширины), марлевые салфетки, вата, лейкопластырь рулонный.
- **Подручные средства:** Школьные тетради или журналы (для иммобилизации), шарфы, ремни, элементы одежды (для фиксации).
- **Вспомогательные материалы:** Манекен-тренажёр для отработки СЛР и наложения повязок (при наличии), видеопроектор, видеоролики с примерами оказания первой помощи.
- **Карточки с ситуационными задачами.**

I. Блок знаний

Перед началом практических действий необходимо актуализировать теоретические знания.

1. Виды кровотечений:

Капиллярное: Кровь сочится по всей поверхности раны (как роса). Опасно для жизни в исключительных случаях.

Венозное: Кровь тёмно-вишнёвого цвета, вытекает из раны ровной, непрерывной струёй. Опасно из-за риска большой кровопотери.

Артериальное: Кровь ярко-алого цвета, бьёт из раны пульсирующей струёй (фонтаном) в ритме сердца.

Максимально опасно для жизни, требует немедленной остановки.

2. Способы остановки кровотечения:

Прямое давление на рану: Первый и основной метод. На рану накладывается сложенная в несколько слоев стерильная салфетка или чистая ткань, и на неё осуществляется прямое давление рукой.

Наложение давящей повязки: После прямого давления на рану накладывается тугая повязка из бинта, которая фиксирует давящую салфетку и сдавливает повреждённый сосуд. Применяется при венозном и капиллярном кровотечении.

Наложение жгута: Крайняя мера при сильном артериальном кровотечении из конечности, когда другие методы неэффективны.

Правила наложения: Накладывается **выше** места ранения на одежду или тканевую подкладку. Затягивается до полной остановки кровотечения и прекращения пульсации ниже жгута.

Обязательно: Под жгут вкладывается записка с точным временем наложения (часы и минуты).

Максимальное время: В тёплое время года — не более 60 минут, в холодное — не более 30 минут.

3. Иммобилизация (обездвиживание) при переломах:

Цель: Предотвратить смещение костных отломков и повреждение ими сосудов, нервов и мышц. Уменьшить боль.

Главное правило: Обездвижить два соседних сустава (выше и ниже места перелома).

Шина: Приспособление для иммобилизации. При отсутствии стандартных шин используются подручные средства (доски, палки, зонтик).

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводный инструктаж и актуализация знаний

Преподаватель кратко напоминает теоретические основы. Проводится опрос по видам кровотечений и общим правилам. Обучающиеся делятся на малые группы (по 3-4 человека) для решения ситуационных задач.

Этап 2. Решение ситуационных задач в малых группах

Каждая группа получает карточку с описанием ситуации. Задача — определить вид травмы, алгоритм действий и необходимые средства.

- **Задача 1:** «Пассажир на задней площадке поскользнулся на мокром полу во время торможения. У него глубокий порез предплечья, из которого обильно течёт тёмная кровь».
 - *Ожидаемый ответ группы:* Венозное кровотечение. Алгоритм: прямое давление на рану салфеткой -> наложение давящей повязки -> вызов скорой помощи (103) через водителя.
- **Задача 2:** «В результате резкого манёвра автобуса у пассажира на руке произошёл открытый перелом: видна кость, конечность деформирована. Рана не кровоточит».
 - *Ожидаемый ответ группы:* Открытый перелом. Алгоритм: не пытаться вправить кость -> наложить на рану стерильную салфетку -> зафиксировать конечность с помощью подручных средств (например, примотать руку к туловищу или использовать журнал как шину) -> вызвать скорую помощь.

Группы представляют свои решения, после чего следует общее обсуждение и коррекция ошибок.

Этап 3. Анализ видео сюжетов

Просмотр и обсуждение коротких видеороликов (2-3 минуты каждый), демонстрирующих:

1. Правильное наложение давящей повязки.
2. Ошибки при наложении жгута (на голую кожу, без фиксации времени).

3. Имобилизация конечности с помощью подручных средств в походных условиях. Обсуждение проводится с акцентом на то, что должен делать контролёр до приезда медиков.

Этап 4. Практические задания

Отработка навыков на практике. Обучающиеся работают в парах или тройках, поочередно меняясь ролями «пострадавший» и «оказывающий помощь».

Практическое задание № 1. Наложение давящей повязки

Цель: Отработать навык остановки венозного/капиллярного кровотечения.

Алгоритм выполнения:

1. «Пострадавшему» накладывается имитирующая рану наклейка или салфетка на область предплечья.
2. «Оказывающий помощь» накладывает на рану стерильную салфетку и осуществляет прямое давление рукой в течение 1-2 минут.
3. Не убирая первую салфетку (если она пропиталась кровью, накладывать следующие поверх), накладывается тугий валик из бинта или ткани.
4. Выполняется спиральное бинтование поверх валика для создания давления на рану.
5. Проверяется пульс ниже повязки и чувствительность пальцев (они не должны холодеть или синеть).

Практическое задание № 2. Наложение жгута-закрутки

Цель: Отработать навык остановки сильного артериального кровотечения при отсутствии стандартного жгута.

Алгоритм выполнения:

1. Используется подручный материал: косынка, шарф, прочный кусок ткани и палочка (или другой предмет) для закручивания.
2. На конечность выше раны (на плечо или бедро) накладывается ткань.
3. Ткань завязывается узлом, в который вставляется палочка-закрутка.
4. Палочка закручивается до полной остановки кровотечения и исчезновения пульса ниже места наложения.
5. Палочка фиксируется к конечности вторым концом ткани или бинтом, чтобы она не раскрутилась.
6. Под жгут обязательно кладется записка с временем наложения.

Практическое задание № 3. Фиксация повреждённой конечности

- **Цель:** Отработать навык иммобилизации при переломе предплечья/голени с помощью подручных средств.
- **Алгоритм выполнения:**
 1. «Пострадавшему» придаётся удобное положение (обычно сидя).
 2. На место перелома накладывается мягкая прокладка из одежды или бинта.
 3. В качестве шины используется твёрдый предмет: журнал, доска, сложенный в несколько слоёв картон.

4. Шина должна захватывать два сустава (для предплечья — лучезапястный и локтевой). Она прикладывается к поврежденной конечности поверх одежды.
5. Шина надёжно фиксируется к конечности с помощью бинта, ремня, шарфа или полос ткани так, чтобы она не двигалась, но и не нарушала кровообращение.

Внимание:

1. **Безопасность:** Перед началом практических заданий провести строгий инструктаж по технике безопасности при работе друг с другом (не причинять боль "пострадавшему", аккуратно обращаться с перевязочным материалом).
2. **Ролевая игра:** Поощрять реалистичность в ролях «пострадавших» (например, жаловаться на боль), чтобы «оказывающие помощь» учились не только технике, но и коммуникации: успокаивать человека, объяснять свои действия («Я сейчас наложу повязку, чтобы остановить кровь»).
3. **Акцент на "не навреди":** Постоянно напоминать главное правило первой помощи — не делать того, что может ухудшить состояние пострадавшего (не вправлять кости, не извлекать инородные предметы из ран).
4. **Вызов помощи:** На протяжении всего занятия подчёркивать, что любая из этих ситуаций требует обязательного вызова скорой медицинской помощи через водителя автобуса/троллейбуса или по номеру 103. Первая помощь — это лишь поддержание жизни до приезда профессионалов.

ОТРАБОТКА НАВЫКОВ БАЗОВОЙ СЕРДЕЧНО-ЛЕГОЧНОЙ РЕАНИМАЦИИ (СЛР) И ПОМОЩИ ПРИ ОБСТРУКЦИИ ДЫХАТЕЛЬНЫХ ПУТЕЙ ИНОРОДНЫМ ТЕЛОМ.

Тип занятия: Практическое занятие с элементами мини-лекции, видео-демонстрации и алгоритмического тренинга.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся устойчивые практические навыки оказания первой помощи в критических состояниях, угрожающих жизни (отсутствие сознания, дыхания, обструкция дыхательных путей), для поддержания жизнедеятельности пострадавшего до прибытия квалифицированной медицинской помощи.

Учебно-методическое оснащение:

Тренажеры: Манекен-тренажёр для СЛР (взрослый) с контроллером для оценки качества компрессий и ИВЛ.

Визуальные материалы: Проектор, экран, видео: «Базовая СЛР», «Прием Геймлиха», «Устойчивое боковое положение».

Раздаточный материал: Карточки с алгоритмами действий при различных неотложных состояниях.

Подручные средства: Манекены или другие обучающиеся для отработки приема Геймлиха.

Блок знаний

Перед началом практической части проводится мини-лекция (15-20 минут), направленная на систематизацию знаний.

Основные признаки неотложных состояний:

Потеря сознания: Человек не реагирует на обращенную к нему речь и на болевые раздражители (например, аккуратное встряхивание за плечи).

Удушье (обструкция дыхательных путей): Человек не может кашлять, говорить или дышать. Может хвататься руками за горло (универсальный знак). Кожные покровы быстро приобретают синюшный оттенок.

Судорожный приступ (эпилепсия): Внезапная потеря сознания с падением. Характерны тонические (напряжение всех мышц) и клонические (ритмичные подергивания конечностей) судороги. Часто сопровождается прикусыванием языка и пеной изо рта.

Методы оказания помощи:

При потере сознания и отсутствии дыхания: Немедленный вызов скорой помощи (103/112) и начало базовой СЛР.

При удушье инородным телом: Применение методов удаления инородного тела (удары между лопаток, прием Геймлиха).

При судорожном приступе: Обеспечение безопасности пострадавшего, предотвращение травм. Нельзя пытаться силой удерживать конечности или вставлять что-либо в рот.

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Мини-лекция и видео-демонстрация

Мини-лекция: Преподаватель кратко излагает теоретические основы, акцентируя внимание на ключевых признаках состояний и последовательности действий.

Видео-демонстрация: Просмотр видеороликов, демонстрирующих:

Алгоритм проверки сознания и дыхания.

Правильное выполнение компрессий грудной клетки и искусственного дыхания.

Выполнение приема Геймлиха (в том числе при самопомощи).

Перевод пострадавшего в устойчивое боковое положение.

Действия при судорожном приступе.

Обсуждение: Краткий разбор увиденного, ответы на вопросы.

Этап 2. Алгоритмический метод и практическая отработка

Обучающиеся делятся на пары или тройки. Каждый должен отработать все практические навыки.

Практическое задание № 1. Базовая сердечно-легочная реанимация (СЛР)

Задача: Выполнить полный цикл СЛР на манекене-тренажёре.

Алгоритм выполнения:

1. **Оценка безопасности и сознания:** Громко обратиться к «пострадавшему», аккуратно потрясти за плечи.
2. **Вызов помощи:** Если реакции нет — немедленно позвать на помощь и вызвать скорую помощь.
3. **Проверка дыхания:** Запрокинуть голову манекена, поднять подбородок и в течение 10 секунд проверять наличие дыхания по принципу «вижу, слышу, ощущаю» (движение грудной клетки, звук дыхания, выдох на своей щеке).
4. **Компрессии грудной клетки:** Если дыхания нет или оно агональное — начать компрессии. Основание ладони одной руки положить на центр грудной клетки, вторую руку положить сверху в замок. Руки должны быть прямыми в локтях. Выполнять ритмичные надавливания на глубину 5-6 см с частотой 100-120 в минуту.
5. **Искусственное дыхание (ИВЛ):** После 30 компрессий выполнить 2 вдоха «рот-в-рот», обеспечив герметичность и запрокинув голову манекена.
6. **Цикл:** Продолжать циклы «30 компрессий – 2 вдоха» до появления признаков жизни или прибытия медиков.

Критерий оценки: Правильное положение рук, достаточная глубина и частота компрессий, полное расправление грудной клетки между надавливаниями, правильный объем вдуваемого воздуха.

Практическое задание № 2. Помощь при обструкции дыхательных путей инородным телом

Задача: Отработать прием Геймлиха на манекене или другом обучающемся.

Алгоритм выполнения:

1. Встать позади пострадавшего и обхватить его руками.
2. Сжать одну руку в кулак и поместить его на живот пострадавшего между пупком и грудиной.
3. Обхватить кулак другой рукой.
4. Выполнить резкий толчок по направлению к себе и вверх.
5. Повторять до тех пор, пока инородное тело не будет извлечено или пострадавший не потеряет сознание.

Критерий оценки: Правильное расположение рук, направление и характер толчка (резкий, отрывистый).

Практическое задание № 3. Устойчивое боковое положение и помощь при судорогах

Задача А: Перевод в устойчивое боковое положение. Выполнить действия на манекене или обучающемся после имитации проверки дыхания (когда дыхание отсутствует).

Алгоритм выполнения:

1. Уложить пострадавшего на спину.
2. Выпрямить ему ноги.
3. Ближнюю к себе руку положить вдоль тела, дальнюю — положить тыльной стороной ладони на противоположную щеку (ваше запястье в его ладони).
4. Дальнюю от себя ногу согнуть в колене и поставить стопу на пол.
5. Удерживая руку у щеки, повернуть пострадавшего на себя за согнутую ногу так, чтобы он оказался на боку.
6. Аккуратно запрокинуть голову назад, чтобы обеспечить проходимость дыхательных путей.

Задача Б: Помощь при судорогах. Объяснить и показать действия без имитации падения: убрать опасные предметы, подложить под голову что-то мягкое, не фиксировать конечности силой, засечь время приступа.

Критерий оценки: Правильная последовательность действий при переводе в боковое положение, обеспечение стабильного положения тела и проходимости дыхательных путей.

Внимание:

Стресс-тренинг. Создавайте условия, приближенные к реальным: включайте шум толпы, требуйте от обучающихся громко проговаривать свои действия («Я проверяю сознание!», «Вызываю скорую!»). Это поможет им не растеряться в реальной ситуации.

Обратная связь от манекена. Если используется тренажёр с контроллером, обязательно используйте его показания для объективной оценки качества СЛР (глубина, частота). Это наглядно показывает ошибки.

Акцент на безопасности. Постоянно напоминайте о собственной безопасности: перед оказанием помощи всегда оценивать обстановку на предмет угроз (оголенные провода, едущие машины).

Психологическая подготовка. Обсуждайте с обучающимися их страхи и опасения. Подчеркивайте важность их действий: даже несовершенно выполненная СЛР значительно повышает шансы пострадавшего на выживание по сравнению с бездействием.

ОТРАБОТКА АЛГОРИТМА ЭВАКУАЦИИ И КООРДИНАЦИИ ДЕЙСТВИЙ.

Тип занятия: Практическое занятие с элементами деловой игры и работы в группах.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся навык управления группой людей в условиях имитации чрезвычайной ситуации, отработка алгоритма организации и проведения эвакуации.

Учебно-методическое оснащение:

- **Помещение:** Учебный класс, коридор или специально оборудованная площадка, где можно имитировать салон транспортного средства и пространство для эвакуации.
- **Раздаточный материал:** Карточки с ролями для участников (пассажиры с разным поведением: паникер, ребенок, пожилой человек, человек на коляске/костыле).
- **Инвентарь:** Стулья и столы для создания препятствий, маркерная доска или флипчарт для демонстрации плана эвакуации.
- **Средства связи:** Рация (игрушечная или нерабочая) для имитации связи с водителем и диспетчером.

I. Основная теоретическая часть (Блок знаний)

Перед началом практической части необходимо кратко повторить ключевые принципы.

Алгоритм действий контролёра при ЧС:

1. **Оценка угрозы:** Быстро определить характер опасности (пожар, задымление, угроза взрыва).
2. **Оповещение:** Немедленно сообщить об угрозе водителю (по переговорному устройству) и вызвать экстренные службы (101, 102, 103).
3. **Принятие командования:** Громко и четко объявить пассажирам о начале эвакуации. Взять ситуацию под свой контроль.
4. **Организация эвакуации:** Открыть все доступные двери, направлять потоки людей, не допускать паники и давки.
5. **Эвакуация уязвимых категорий:** Оказать помощь детям, пожилым, людям с ограниченными возможностями.
6. **Финальная проверка:** После выхода основной массы людей убедиться, что в салоне никого не осталось.
7. **Сбор и отчетность:** Отвести пассажиров на безопасное расстояние (не менее 50 метров от ТС), провести переключку или сбор информации о пострадавших, доложить о ситуации прибывшим службам.

Принципы управления толпой:

Четкость и громкость: Команды должны быть короткими, понятными и отдаваться командным голосом.

Визуальный контроль: Контролёр должен занимать позицию, с которой видны все эвакуационные выходы и потоки людей.

Противодействие панике: Паника — главный враг. Необходимо пресекать слухи, крики и хаотичные движения. Направлять людей к выходам уверенными жестами.

Приоритеты при эвакуации:

Жизнь и здоровье людей. Никакое имущество не стоит человеческой жизни.

Безопасность самого контролёра. Нельзя рисковать своей жизнью безрассудно.

Действовать нужно обдуманно.

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Подготовительный (Распределение ролей)

1. Группа делится на команды по 6-8 человек. В каждой команде выбирается один «Контролёр».
2. «Контролёр» получает инструкцию по сценарию. Остальным участникам («Пассажирам») раздаются карточки с ролями:
 - «Спокойный пассажир»: Выполняет все команды.
 - «Паникер»: Кричит, задает бессмысленные вопросы, пытается бежать в противоположную сторону.
 - «Пожилой человек»: Передвигается медленно, нуждается в поддержке.
 - «Мать с ребенком» (или просто «Ребенок»): Держится за родителя, может испугаться и заплакать.
 - «Человек с травмой» (например, на костыле): Нуждается в помощи при спуске.
3. В помещении расставляются стулья и столы, имитируя салон автобуса/троллейбуса и создавая препятствия на пути к выходу.
4. Преподаватель кратко напоминает правила безопасности при проведении тренинга (исключить бег, грубые толчки).

Этап 2. Основной (Практическая отработка в группах)

Сценарий для всех групп: «В салоне транспортного средства произошло задымление из-за технической неисправности. Водитель открыл двери для проветривания, но ситуация требует организованной эвакуации пассажиров на свежий воздух».

Практическое задание: Отработка координации эвакуации

Задача «Контролёра»: Организовать и провести эвакуацию своей группы «пассажиров» из условного салона в безопасную зону (например, к стене в конце коридора).

Алгоритм выполнения:

1. **Оценка и оповещение:** По сигналу преподавателя («Внимание, задымление!»), «Контролёр» должен немедленно «связаться» с водителем (взять рацию), а затем громко объявить: «Внимание всем! Сохраняйте спокойствие! Начинаем выход из транспортного средства! Следуйте за мной!».
2. **Открытие путей:** «Контролёр» подходит к ближайшей двери (выходу из класса), открывает ее и фиксирует в открытом положении.
3. **Координация потоков:** Занимая позицию у выхода, он начинает направлять людей: «Выходите спокойно! Не толкайтесь!», «Пропустите вперед пожилого человека!», «Мать с ребенком — ко мне, я помогу!».
4. **Управление поведением:** При появлении «Паникера», который начинает кричать или метаться, «Контролёр» должен отдать четкую команду: «Встаньте в строй! Без паники!», физически (аккуратно) направить его в общий поток.

5. **Помощь уязвимым:** Оказать помощь «Пожилому человеку» и «Человеку с травмой», помогая им преодолеть препятствия на пути к выходу.
6. **Финальная проверка:** После того как основная группа вышла, «Контролёр» должен сделать вид, что осматривает «салон», чтобы убедиться, что никого не осталось.
7. **Сбор и отчетность:** Выведя всех в безопасную зону, «Контролёр» командует: «Всем оставаться на месте!», после чего проводит краткий опрос: «Все целы? Нужна ли кому-то медицинская помощь?».

Каждая группа отрабатывает сценарий по очереди. Остальные группы выступают в роли наблюдателей.

Этап 3. Заключительный (Групповой анализ)

1. Преподаватель организует общее обсуждение. Каждая группа делится впечатлениями.
2. Анализ действий каждого «Контролёра»: что было сделано правильно? Где возникли трудности?
3. Преподаватель дает обратную связь, указывает на типичные ошибки (например, крики на паникера вместо четкой команды, оставление пути отхода без контроля).
4. Подведение итогов занятия и закрепление ключевых правил эвакуации.

Внимание:

1. **Реализм ролей.** Попросите участников-«пассажиров» максимально вжиться в свои роли. Реакция «Паникера» или медлительность «Пожилого человека» — это главные трудности для «Контролёра», которые необходимо отработать.
2. ****Фокус на "командном голосе"**. Обращайте особое внимание на то, как звучит голос контролёра. Он должен быть не просящим или извиняющимся, а уверенным и директивным.**
3. **Безопасность превыше всего.** Категорически запретите участникам бегать или толкать друг друга. Имитация должна быть убедительной, но абсолютно безопасной.
4. **Видеозапись.** Если есть возможность, снимайте отработку на видео. Просмотр записи позволяет наглядно показать ошибки в позиционировании контролёра, его жестах и тоне голоса.
5. **Адаптация.** Для старшеклассников важно подчеркнуть социальную значимость их роли — они должны почувствовать себя не просто учениками, а ответственными взрослыми, от действий которых зависят жизни людей.

ТРЕНИНГ «УСТАНОВЛЕНИЕ ПОЗИТИВНОГО КОНТАКТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАССАЖИРОМ».

Тип занятия: Практическое занятие в интерактивном формате (тренинг).

Цель занятия: Развитие у обучающихся навыков эффективной и бесконфликтной коммуникации с пассажирами. Отработка умения использовать стандартные скрипты гибко, адаптируя их под разные типы пассажиров и ситуации.

Учебно-методическое оснащение:

- Карточки с описанием ролей для моделирования ситуаций (разные типы пассажиров).
- Карточки с заданиями для упражнения «Эстафета знакомств».
- Флипчарт или доска, маркеры.
- Проектор и презентация с примерами коммуникативных приёмов и скриптов.

I. Основная теоретическая часть (Блок знаний)

Перед началом практической части проводится краткий теоретический блок.

1. Коммуникативные приёмы приветствия и установления контакта:

- **Визуальный контакт и улыбка:** Краткий, доброжелательный зрительный контакт. Улыбка должна быть естественной, а не натянутой.
- **Приветствие:** Нейтральное и вежливое. Вместо «Здравствуйте» (которое может требовать ответа и излишне формализует общение) лучше использовать «Добрый день/вечер».
- **Невербальное поведение:** Открытая поза, отсутствие «закрытых» жестов (скрещенные на груди руки). Контролёр не должен нависать над сидящим пассажиром.
- **Тон голоса:** Спокойный, уверенный, доброжелательный, но не фамильярный. Громкость — достаточная, чтобы пассажир услышал, но не привлекая внимания всего салона.

2. Готовые формулировки (скрипты) и их адаптация: Скрипт — это не заученный текст, а каркас фразы, который нужно наполнять в зависимости от ситуации.

Проверка билетов:

Стандартный скрипт: «Добрый день. Ваш проездной документ, пожалуйста».

Адаптация для пожилого человека: (с улыбкой и чуть тише) «Бабушка, добрый день. Покажите, пожалуйста, вашу карту».

Адаптация при виде уже оплаченного проезда: «Вижу, вы уже приложили карту. Спасибо».

Разъяснение тарифов:

Стандартный скрипт: «По этой карте списывается стоимость поездки. Если вы выходите на следующей остановке, доплачивать не нужно».

Адаптация для туриста/неуверенного пассажира: «Не волнуйтесь, система сама рассчитает стоимость, когда вы приложите карту на выходе. Главное — не забудьте сделать это».

Информирование об изменениях маршрута:

Стандартный скрипт: «Уважаемые пассажиры, по техническим причинам автобус следует до остановки Х. Просьба выйти на остановке Y для пересадки».

Адаптация (более человечный подход): «Коллеги, добрый день. К сожалению, сломался светофор впереди, поэтому наш маршрут временно сокращен. Я помогу вам выйти для пересадки на нужный номер».

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводная часть и упражнение «Эстафета знакомств»

Цель упражнения: Снять напряжение, продемонстрировать разнообразие коммуникативных стилей.

1. Группа встает в круг.
2. Первый участник делает шаг в центр круга и произносит свое имя с определенным эмоциональным посылом (например, радостно, грустно, строго, шёпотом).
3. Все остальные участники по очереди должны поздороваться с ним в ответ, стараясь подхватить или отразить его эмоцию.
4. Затем следующий участник выходит в центр и задает новую эмоцию.
5. **Обсуждение:** Преподаватель задает вопросы: «Какая манера приветствия показалась вам наиболее располагающей? А какая отталкивала? Как вы себя чувствовали, когда вам отвечали?». Это подводит к мысли о важности первого впечатления и тона общения.

Этап 2. Моделирование ситуаций

Группа делится на пары или тройки. В каждой группе один участник — «Контролёр», другой — «Пассажир». Преподаватель раздает карточки с заданиями.

Ситуация 1: «Спешка и безразличие»

Роль пассажира: Молодой человек в наушниках, уткнувшийся в телефон. Наушники не вынимает.

Задача контролёра: Проверить билет.

Цель: Отработать способы привлечения внимания без агрессии (легкое прикосновение к плечу недопустимо). Использовать невербальные сигналы или очень короткую фразу.

Пример удачного действия: Встать в поле зрения пассажира и спокойно подождать зрительного контакта. Как только он поднимет глаза, сказать: «Билет, пожалуйста».

Ситуация 2: «Недовольный пассажир»

Роль пассажира: Пожилой человек, который начинает возмущаться еще до проверки: «Ходят тут, работать мешают! Я уже платил!».

Задача контролёра: Проверить билет и погасить возможный конфликт.

Цель: Применить технику активного слушания и деэскалации. Не вступать в спор.

Пример удачного действия: Выслушать претензию, не перебивая. Спокойно ответить: «Я вас услышал. Моя работа — проверить билеты у всех. Покажите,

пожалуйста, ваш проездной». Если билета нет — действовать по инструкции без лишних эмоций.

Ситуация 3: «Информационный запрос»

Роль пассажира: Человек с большой сумкой или чемоданом (имитирует туриста). Обращается к контролёру с вопросом: «А как мне доехать до вокзала?», «Эта карта действует на трамвай?», «Где мне пересестись?».

Задача контролёра: Дать исчерпывающую и вежливую информацию.

Цель: Отработать скрипты информирования. Показать себя как компетентного и полезного сотрудника.

Пример удачного действия: Выйти из роли строгого проверяющего и стать помощником: «Давайте я вам помогу. Чтобы доехать до вокзала, вам нужно...».

После каждого раунда — смена ролей и обсуждение в группе: что получилось хорошо? Что можно было сделать иначе?

Этап 3. Общее обсуждение и подведение итогов

1. Преподаватель обобщает опыт групп.
2. Фиксируются на доске ключевые правила позитивного контакта:
 - Уважай личное пространство пассажира.
 - Сначала поздоровайся и установи контакт, потом требуй.
 - Не спорь с пассажиром, даже если он неправ. Твоя задача — выполнить свою работу по правилам.
 - Улыбайся глазами.
3. Подчеркивается, что гибкость и эмпатия — главные инструменты контролёра для предотвращения конфликтов.

Внимание:

1. **Создайте безопасную атмосферу.** Подчеркните, что тренинг — это зона без ошибок. Любая попытка коммуникации лучше молчания.
2. **Поощряйте импровизацию.** Не требуйте дословного заучивания скриптов. Главная цель — чтобы обучающиеся поняли принцип и могли адаптировать фразы под себя.
3. **Используйте видеозапись.** Запись на телефон нескольких удачных диалогов может стать отличным учебным пособием для всей группы.
4. **Дайте обратную связь по невербалике.** Часто проблема не в словах, а в тоне голоса или закрытой позе. Обращайте на это внимание при разборе ситуаций.

МАСТЕРСКАЯ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ.

Тип занятия: Интерактивный тренинг.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся навык активного слушания как ключевого инструмента для деэскалации конфликтов и установления доверительного контакта с пассажирами.

Учебно-методическое оснащение:

- Видеопроектор и подборка коротких видеороликов (1-2 минуты), демонстрирующих диалоги с применением и без применения техник активного слушания.
- Карточки с кейсами (ситуациями для проигрывания).
- Флипчарт или доска, маркеры.

Блок знаний

Активное слушание — это не просто молчание, пока говорит другой, а процесс, в котором вы демонстрируете свое внимание, понимание и вовлеченность. Это позволяет собеседнику почувствовать себя услышанным, что снижает его эмоциональное напряжение.

Алгоритм активного слушания:

Алгоритм состоит из трех последовательных этапов, которые можно применять в любом диалоге.

Этап 1. Выслушивание и сбор информации.

Техника: Использование пауз и невербального поощрения (кивки, зрительный контакт, «угу», «понимаю»).

Цель: Дать человеку высказаться, не перебивая его. Это самый важный этап, на котором собеседник «выпускает пар».

Этап 2. Уточнение и прояснение.

Техника: Открытые вопросы (те, на которые нельзя ответить «да» или «нет») и техника «Эхо» (повторение последних слов собеседника с вопросительной интонацией).

Примеры открытых вопросов: «Что именно вас расстроило?», «Расскажите подробнее о ситуации», «Как вы считаете, как можно было бы поступить иначе?».

Пример техники «Эхо»: Пассажир: «Я опаздываю на поезд из-за вашего автобуса!».

Контролёр: «На поезд?..» (побуждает к продолжению рассказа).

Этап 3. Резюмирование и подтверждение понимания.

Техника: Перефразирование (пересказ сути услышанного своими словами) и вербализация чувств (называние эмоций собеседника).

Примеры перефразирования: «Правильно ли я вас понял, что вы недовольны тем, что автобус ушел раньше времени по расписанию?»

Примеры вербализации чувств: «Я вижу, что вы очень расстроены и спешите. Это действительно неприятная ситуация».

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводная часть и анализ видео сюжетов

Мини-лекция: Преподаватель кратко излагает теорию активного слушания и его алгоритм.

Просмотр видео: Группа смотрит два контрастных видеоролика.

Видео 1: Диалог, где сотрудник перебивает, использует закрытые вопросы («Вы билет показывать будете?»), обесценивает чувства («Ничего страшного, доедете на следующем»). Результат — эскалация конфликта.

Видео 2: Диалог, где сотрудник применяет алгоритм: дает высказаться, задает уточняющие вопросы («Что случилось с вашей картой?»), перефразирует («То есть вы прикладывали карту несколько раз, но она не сработала?»), выражает сочувствие. Результат — снижение напряжения и конструктивное решение проблемы.

Обсуждение: Группа обсуждает разницу в реакциях пассажиров. Преподаватель фиксирует на доске ключевые фразы из второго видео.

Этап 2. Работа в тройках: упражнение "Говорящий - Слушающий - Наблюдатель"

Группа делится на тройки. Роли распределяются по кругу. Каждая ролевая сессия длится 5-7 минут.

Сценарий для проигрывания (Кейс): «Пассажир только что зашел в автобус и громко возмущается тем, что терминал для оплаты у передней двери не работает. Он утверждает, что из-за этого он опаздывает на важную встречу и требует "немедленно принять меры"».

Задачи участников:

Говорящий (Пассажир): Его задача — быть максимально эмоциональным и настойчивым. Он должен излагать свою проблему, перебивать, повышать голос.

Слушающий (Контролёр): Его задача — применить алгоритм активного слушания для деэскалации конфликта. Он не должен оправдываться или спорить. Его цель — успокоить пассажира и найти решение (например, предложить оплатить у него или пройти в салон).

Наблюдатель: Его задача — внимательно следить за диалогом и после его окончания дать обратную связь «Слушающему» по чек-листу:

1. Не перебивал ли он?
2. Использовал ли он открытые вопросы?
3. Применял ли он перефразирование?
4. Удалось ли ему снизить градус напряжения?

После 5-7 минут роли в тройке меняются по кругу («по часовой стрелке»), чтобы каждый участник побывал в каждой роли.

Этап 3. Общее обсуждение и рефлексия (15 минут)

Сбор обратной связи: Преподаватель задает вопросы:

Что было самым сложным в роли «Слушающего»?

Какие фразы из скриптов оказались наиболее эффективными?

Что вы чувствовали в роли «Говорящего», когда вас действительно слушали?

Выводы: Преподаватель подводит итог, подчеркивая, что активное слушание — это самый мощный инструмент контролёра для превращения потенциального конфликта в конструктивный диалог.

III. Методические рекомендации для преподавателя

1. **Акцент на практике.** Теория здесь вторична. Основной упор должен быть сделан на многократном повторении упражнения в тройках.
2. **Роль "Говорящего".** Объясните участникам в роли «Говорящего», что их задача — не просто проговорить текст, а создать реальное эмоциональное напряжение. Это позволит «Слушающим» отработать навык в условиях, приближенных к боевым.
3. **Роль "Наблюдателя".** Научите «Наблюдателей» давать конструктивную обратную связь по формуле «Сначала что получилось хорошо, затем что можно улучшить». Это развивает у всей группы аналитические навыки.
4. **Связь с работой.** Постоянно возвращайте группу к мысли: «Зачем нам это нужно?». Ответ: чтобы не получить жалобу от пассажира, чтобы обеспечить безопасность на линии (спокойный пассажир — это безопасно) и чтобы сохранить собственные нервы.

РОЛЕВАЯ ИГРА «СТАНДАРТНАЯ ПРОВЕРКА: ОТ ПРИВЕТСТВИЯ ДО РЕШЕНИЯ».

Тип занятия: Практическое занятие в формате ролевой игры с последующим дебрифингом (разбором).

Цель занятия: Комплексная отработка полного цикла взаимодействия контролёра с пассажиром: от установления контакта и проверки документов до аргументации нарушения и предложения вариантов решения, включая оплату штрафа, с сохранением конструктивного и доброжелательного тона.

Учебно-методическое оснащение:

- **Ролевые карточки:** Набор карточек с описанием ролей для «Пассажиров» (разные психотипы и ситуации).
- **Информационные карточки:** Карточки с информацией о тарифах, правилах провоза багажа, льготах для «Контролёра».
- **Макеты:** Бланки актов, макет терминала для оплаты, «штрафной» конверт.
- **Доска или флипчарт:** Для фиксации ключевых тезисов во время дебрифинга.

I. Основная теоретическая часть (Блок знаний)

Перед началом игры необходимо кратко повторить теоретическую базу.

1. Скрипты общения и структура диалога:

- **Приветствие и запрос:** «Добрый день. Ваш проездной документ, пожалуйста». Тон — нейтрально-дружелюбный.
- **Реакция на предъявленный документ:** «Спасибо. С вас 32 рубля за эту поездку». Или: «Вижу, вы уже оплатили».
- **Реакция на отсутствие документа:** «К сожалению, я вынужден зафиксировать безбилетный проезд. Давайте я объясню, как можно оплатить».
- **Прощание:** «Спасибо за понимание. Хорошего дня!»

2. Аргументация и предложение вариантов (в случае нарушения):

- **Аргументация:** Опирайтесь на факты и правила, а не на эмоции. Не говорить «Вы нарушили», а констатировать факт: «По правилам проезда...», «Согласно тарифной сетке...».
- **Предложение вариантов:** Контролёр должен не просто требовать штраф, а предлагать понятные способы его решения.
 - *Вариант 1 (оплата на месте):* «Вы можете оплатить штраф на месте через этот терминал со скидкой 50%».
 - *Вариант 2 (составление акта):* «Если у вас нет возможности оплатить сейчас, мы составим акт. В течение 60 дней вы можете оплатить его в любом банке по реквизитам, указанным в документе».

- *Вариант 3 (для льготных категорий):* «У вас есть документ, подтверждающий льготу? Если нет, его можно показать позже в пункте обслуживания перевозчика для аннулирования штрафа».

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводная часть и распределение ролей

1. Преподаватель объявляет цель и правила игры.
2. Группа делится на пары. В каждой паре один обучающийся — «Контролёр», другой — «Пассажир».
3. Преподаватель раздаёт ролевые карточки. Важно, чтобы в каждой паре была своя уникальная ситуация.
 - **Карточка для «Контролёра»:** Содержит базовую информацию о правилах и тарифах.
 - **Карточка для «Пассажира»:** Описывает его роль и линию поведения.

Примеры ролей для «Пассажиров»:

- **Роль А: «Забычивший студент».** Уехал дальше своей зоны, билет не купил. Реакция: смущён, извиняется, говорит, что у него почти нет денег, но есть банковская карта.
- **Роль Б: «Агрессивный мужчина».** Едет без билета. Реакция: сразу начинает нападать («Чё пристал?», «Я всегда так езжу!»), отказывается предоставлять документы.
- **Роль В: «Пожилая женщина с социальной картой».** Забыла карту дома. Реакция: расстроена, чуть не плачет, говорит, что она ветеран труда и никогда не нарушала правила.
- **Роль Г: «Иностранец/турист».** Не понимает систему оплаты, купил не тот билет или не знает, как его активировать. Реакция: растерян, улыбается, плохо говорит по-русски.

Этап 2. Классическая ролевая игра

1. Обучающиеся в парах разыгрывают сценку. Длительность одной сценки — 3-5 минут.
2. Задача «Контролёра» — пройти весь цикл от приветствия до логического завершения ситуации (оплата штрафа, составление акта или разъяснение).
3. Задача «Пассажира» — отыграть свою роль максимально достоверно.
4. После первого раунда участники в парах дают друг другу краткую обратную связь («Что мне понравилось в твоём диалоге?», «Где я почувствовал напряжение?»), затем меняются ролями и берут новые карточки.

Этап 3. Дебрифинг (разбор полётов)

Это ключевой этап занятия, где происходит анализ и закрепление материала.

1. Преподаватель приглашает несколько пар (или все пары по очереди) продемонстрировать наиболее показательные или сложные моменты их диалога для всей группы.

2. Коллективное обсуждение:
 - **Что было сделано хорошо?** Преподаватель фиксирует на доске удачные фразы и приёмы («Я-утверждение», предложение выбора).
 - **Где возникли трудности?** Анализируются типичные ошибки: переход на личности, повышение голоса в ответ на агрессию, использование сложной терминологии с туристом.
 - **Как можно было поступить иначе?** Группа предлагает альтернативные варианты фраз и действий для «Контролёра».
3. Преподаватель подводит итог, выделяя главный принцип: «Контролёр — это не карательный орган, а администратор процесса. Его задача — не наказывать, а восстановить порядок и объяснить правила».

III. Методические рекомендации для преподавателя

1. **Создайте безопасное пространство.** Подчеркните, что это игра, и цель — научиться, а не высмеять друг друга. Ошибки здесь — это нормально.
2. **Подготовьте разнообразные роли.** Чем больше вариативность ситуаций (от забывчивости до агрессии), тем лучше обучающиеся будут готовы к реальной работе.
3. **Управляйте временем.** Строго следите за регламентом игры и дебрифинга, чтобы успеть разобрать несколько ситуаций.
4. **Фокусируйтесь на эмпатии.** Постоянно задавайте вопрос группе: «А что чувствовал пассажир в этот момент?». Это помогает обучающимся понять, что за каждым нарушением стоит человек со своей историей и эмоциями.
5. **Используйте видеозапись.** Если есть возможность, снимите несколько диалогов на видео. Просмотр себя со стороны — один из самых мощных инструментов обучения коммуникативным навыкам.

АНАЛИЗ КОММУНИКАТИВНЫХ КЕЙСОВ.

Тип занятия: Аналитический практикум.

Цель занятия: Развитие у обучающихся навыка критического анализа коммуникативных ситуаций. Научить их оценивать эффективность речевых и поведенческих моделей контролёра, выявлять ошибки и находить оптимальные решения.

Учебно-методическое оснащение:

- **Видеоматериалы:** Подборка коротких (1-3 минуты) видеороликов, демонстрирующих взаимодействие контролёра с пассажирами в различных ситуациях (конфликт, проверка документов, помощь, отказ).
- **Карточки с кейсами:** Письменные описания коммуникативных ситуаций для группового анализа.
- **Доска или флипчарт:** Для фиксации критериев и результатов анализа.

Блок знаний:

Для проведения качественного анализа обучающиеся должны опираться на единую систему критериев.

1. Критерии эффективного общения контролёра:

- **Профессиональная этика и вежливость:**
Использование вежливых формулировок («пожалуйста», «будьте добры»).
Отсутствие оценочных суждений о личности пассажира («Вы обманываете», «Вы врёт»).
- **Невербальная коммуникация (язык тела):**
Поза: Открытая, не скрещенные руки и ноги. Отсутствие нависания над сидящим пассажиром.
Зрительный контакт: Уверенный, но не пристальный/агрессивный.
Мимика: Спокойное, доброжелательное или нейтральное выражение лица. Уместная улыбка.
Дистанция: Соблюдение личного пространства собеседника (социальная дистанция 1.2 – 3.5 м).
- **Вербальная коммуникация (речь):**
Тон и громкость: Спокойный, уверенный тон. Громкость достаточная, чтобы быть услышанным, но не привлекающая внимание всего салона.
Темп речи: Размеренный, без спешки.
Ясность и лаконичность: Использование простых и понятных формулировок, избегание канцеляризмов и сложной терминологии.
- **Техники управления диалогом:**
Активное слушание: Умение дать высказаться, не перебивая.
Аргументация: Опора на факты и правила, а не на эмоции.
Предложение выбора: Предоставление пассажиру понятных вариантов решения проблемы («Вы можете оплатить на месте или мы составим акт»).

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводная часть. Постановка задачи

1. Преподаватель напоминает группе критерии эффективного общения, перечисленные выше. Эти критерии выписываются на доску для всеобщего обозрения.
2. Объясняется алгоритм анализа: при просмотре видео или разборе кейса необходимо оценивать действия контролёра по каждому из критериев.
3. Группа делится на малые группы по 3-4 человека.

Этап 2. Анализ видеоматериалов

1. Преподаватель включает видеоролик. Обучающиеся смотрят его (возможно, 1-2 раза).
2. **Задание для групп:** Проанализировать поведение контролёра в просмотренном сюжете.
 - Какие из критериев были соблюдены?
 - Какие ошибки в коммуникации были допущены?
 - К каким последствиям (эскалация/деэскалация конфликта) привели действия контролёра?
3. **Обсуждение:** Представители от каждой группы делятся своими выводами. Преподаватель модерирует дискуссию, направляя её к конструктивным выводам.

Примерные сюжеты для анализа:

- **Сюжет 1 (Негативный пример):** Контролёр вступает в перепалку с агрессивным пассажиром, повышает голос, использует фразы «А ты докажи!», «Я сейчас полицию вызову!».
- **Сюжет 2 (Позитивный пример):** Контролёр спокойно реагирует на грубость, использует техники активного слушания, предлагает варианты оплаты штрафа без давления.
- **Сюжет 3 (Сложный случай):** Взаимодействие с пассажиром, у которого есть льгота, но нет подтверждающих документов в данный момент.

Этап 3. Анализ письменных кейсов (Кейс-метод)

1. Каждая группа получает карточку с описанием коммуникативной ситуации.
2. **Задание для групп:**
 - Проанализировать действия контролёра в описанной ситуации по заданным критериям.
 - Сформулировать, что контролёр сделал правильно.
 - Предложить свой, более эффективный алгоритм действий в этой ситуации, прописав конкретные фразы и шаги.
3. **Презентация решений:** Каждая группа представляет свой анализ и предлагаемый алгоритм действий для всей аудитории.

Пример кейса:

«Пассажирка пенсионного возраста утверждает, что её социальная карта не срабатывает из-за сбоя в системе валидатора. Она нервничает и говорит, что не может позволить себе оплатить проезд по полному тарифу. Контролёр отвечает:

"Ничем не могу помочь, валидаторы у нас исправные. Или платите штраф, или выходите на следующей остановке".»

Задание для группы: Проанализировать диалог. Что сделал не так контролёр? Как можно было разрешить ситуацию, сохранив лояльность пассажира и выполнив должностные обязанности?

Этап 4. Дебрифинг и подведение итогов

1. Преподаватель обобщает выводы групп.
2. Ключевой посыл: анализ чужих ошибок — это безопасный способ научиться не допускать их в своей работе. Эффективная коммуникация — это навык, который можно и нужно тренировать.
3. Преподаватель может предложить домашнее задание: проанализировать собственное недавнее общение с кем-либо по заданным критериям.

III. Методические рекомендации для преподавателя

1. **Подбор материалов.** Видеоролики должны быть короткими и сфокусированными на диалоге. Важно иметь как отрицательные, так и положительные примеры для сравнения.
2. **Роль модератора.** Ваша задача — не давать готовые ответы, а задавать наводящие вопросы группе: «Как вы думаете, почему пассажир начал кричать?», «Какую фразу мог бы использовать контролёр в этот момент?».
3. **Фокус на "почему".** Важно не просто констатировать ошибку («он был невежлив»), а докопаться до её причины («он был невежлив, потому что перешёл на личности и защищался вместо того, чтобы решать проблему»).
4. **Создание "копилки решений".** По итогам занятия на доске или в отдельном документе можно собрать «золотые фразы» и эффективные алгоритмы действий для разных ситуаций, которые станут памяткой для обучающихся.

**АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ «АГРЕССОР-КРИКУН». ОТРАБОТКА
ТЕХНИК ДЕЭСКАЛАЦИИ.**

Тип занятия: Интенсивный тренинг-практикум.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся устойчивый навык деэскалации конфликтов с агрессивно настроенными пассажирами. Научить сохранять самообладание и переводить деструктивный диалог в конструктивное русло.

Учебно-методическое оснащение:

- **Видеоматериалы:** Видеоролики, демонстрирующие конфликтные ситуации с участием «крикунов» и примеры (как удачные, так и неудачные) их разрешения.
- **Карточки с кейсами:** Письменные описания конфликтных ситуаций.
- **Пространство для ролевых игр:** Класс, где можно свободно перемещаться.

I. Основная теоретическая часть (Блок знаний)

Перед началом практической части необходимо разобрать ключевые техники, которые будут отрабатываться.

1. Приемы активного слушания в конфликте:

- **Невербальное присоединение:** Принять открытую, но не агрессивную позу. Не скрещивать руки. Держать руки на виду. Кивать в такт словам собеседника, показывая, что вы слушаете.
- **Вербальное присоединение:** Использование фраз, которые показывают, что вы на стороне пассажира в его борьбе с проблемой (но не с его агрессией).
«Я вас слушаю».
«Я вас понимаю, это действительно неприятная ситуация».
«Давайте вместе разберёмся».

2. Алгоритм деэскалации конфликта с «агрессором-крикуном»:

- **Шаг 1. Сохранение собственного спокойствия (Техника «Акустик»).**

Не отвечать агрессией на агрессию.

Говорить тише и медленнее, чем кричащий пассажир. Это заставляет его невольно прислушаться и снизить громкость.

Использовать ровную, безэмоциональную интонацию.

- **Шаг 2. Дать выпустить пар (Техника «Вентиль»).**

Не перебивать. Дать человеку высказать все свои претензии. Это основной способ снизить его эмоциональное напряжение.

Использовать паузы. Молчание после того, как пассажир закончил кричать, побуждает его к диалогу.

- **Шаг 3. Присоединение и вербализация чувств.**

Назвать эмоцию пассажира: «Я вижу, вы очень рассержены».

Присоединиться к его цели: «Я тоже хочу, чтобы этот вопрос был решён как можно скорее».

- **Шаг 4. Перевод на факты и предложение решения.**

Как только эмоциональный накал спал, задать конкретный вопрос, возвращающий к сути проблемы: «Что именно произошло?», «Давайте посмотрим на ваш билет».

Предложить 1-2 четких варианта решения проблемы.

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Анализ видео сюжетов

Просмотр: Группа смотрит два видеоролика.

Видео 1: Контролёр вступает в перепалку с кричащим пассажиром (повышает голос, использует фразы «Не кричите на меня», «Я сейчас полицию вызову»). Ситуация эскалируется.

Видео 2: Контролёр применяет алгоритм деэскалации: молча и спокойно ждет, пока пассажир выкричится, затем говорит тише: «Я вас слушаю. Вижу, вы очень расстроены. Расскажите, что случилось?».

Обсуждение: Группа сравнивает два подхода.

Почему в первом случае конфликт усилился?

Какие конкретные техники из второго ролика помогли снизить напряжение?

Преподаватель фиксирует на доске ключевые фразы и действия из успешного ролика.

Этап 2. Кейс-метод: Групповой анализ

Группа делится на малые группы по 3-4 человека.

Каждая группа получает карточку с описанием кейса.

Пример кейса:

*«Пассажир (мужчина, 35-40 лет) стоит в центре салона и громко кричит на весь автобус: "Вы все тут заодно! Водитель специально проехал мою остановку! А ты, контролёр, чего молчишь? Ты вообще зачем тут ходишь? Только деньги с людей драть умеешь?!" Он не даёт вам подойти к другим пассажирам и продолжает повышать голос. *Задание для группы: Опишите пошагово ваши действия для деэскалации конфликта. Какие фразы вы будете использовать? Какова ваша конечная цель?»*

Обсуждение: Группы представляют свои алгоритмы действий. Преподаватель корректирует их и предлагает наиболее эффективную модель поведения.

Этап 3. Моделирование ситуаций: Ролевая игра (50 минут)

Подготовка: Группа делится на тройки: «Контролёр», «Агрессор», «Наблюдатель».

Преподаватель дает «Агрессору» четкую инструкцию по поведению (кричать, размахивать руками, обвинять).

Игра: «Контролёр» должен отработать алгоритм деэскалации. Ситуация длится 3-5 минут.

Обратная связь («Дебрифинг»): После каждого раунда происходит разбор:

От «Наблюдателя»: Что было сделано хорошо? Где «Контролёр» мог бы поступить иначе? Соблюдал ли он спокойствие?

От «Агрессора»: Что он чувствовал? В какой момент его агрессия начала спадать? Что его раздражало в поведении «Контролёра»?

От «Контролёра»: Что было самым сложным? Какие его действия были эффективны?

Смена ролей: Участники меняются ролями и разыгрывают новую ситуацию с другим сценарием агрессии (например, пассажир кричит из-за высокой стоимости проезда или из-за того, что его не так поняли).

III. Методические рекомендации для преподавателя

1. **Безопасность.** Четко обозначьте границы: «Агрессор» должен имитировать крик и гнев, но не должен переходить на личные оскорбления или делать резкие движения в сторону «Контролёра».
2. **Роль «Агрессора».** Объясните обучающимся в этой роли их задачу — создать максимальное давление. Это самая важная роль для тренировки навыков деэскалации у остальных.
3. **Главный фокус.** Постоянно напоминайте обучающимся: ваша задача — не переспорить пассажира или доказать его неправоту, а **погасить конфликт**. Победа в споре с агрессивным пассажиром — это проигрыш для контролёра, так как это эскалация конфликта.
4. **Техника «Акустик».** Обязательно отрабатывайте эту технику. Попросите «Контролёра» сознательно говорить тише и медленнее. Это один из самых мощных невербальных инструментов управления диалогом.

АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ «МАНИПУЛЯТОР И ПРОВОКАТОР»

Тип занятия: Интерактивный тренинг.

Цель занятия: Научить обучающихся распознавать манипуляции и провокации со стороны пассажиров и применять алгоритм «психологического айкидо» для нейтрализации конфликта и сохранения контроля над ситуацией.

Учебно-методическое оснащение:

- **Видеоматериалы:** Видеоролики с диалогами, где пассажир использует провокационные вопросы, сарказм, апелляцию к толпе или ложные обвинения.
- **Карточки с кейсами:** Письменные описания ситуаций с манипулятивным поведением пассажиров.
- **Доска или флипчарт:** Для визуализации алгоритма и фиксации удачных фраз.

Блок знаний

Провокатор и манипулятор отличаются от обычного агрессора. Его цель — не просто выплеснуть эмоции, а заставить вас потерять самообладание, совершить ошибку, выставить вас в невыгодном свете перед другими пассажирами или снять с себя ответственность.

1. Алгоритм «психологического айкидо»: Этот метод основан на принципе не противодействия силе, а ее перенаправлении. Вместо того чтобы спорить с манипулятором, вы соглашаетесь с его «правом» на эмоцию, но не с сутью претензии.

- **Шаг 1. Присоединение к эмоции (без принятия обвинений).** Вы признаете право человека на его чувства, но не признаете себя виноватым. Это обезоруживает манипулятора.

«Я понимаю, что вы возмущены...»

«Я вижу, что эта ситуация вас очень расстроила...»

«Да, я слышу, что вы недовольны...»

- **Шаг 2. Уточнение претензии (возврат к фактам).** Манипулятор оперирует эмоциями и обобщениями. Ваша задача — перевести диалог в плоскость конкретных фактов. Задавайте уточняющие вопросы.

«Что именно, по-вашему, я сделал не так?»

«Давайте вернемся к сути. В чем конкретно заключается ваша проблема?»

*«Правильно ли я понимаю, что ваша претензия в том, что...?»
(далее следует перефразирование его претензии).*

- **Шаг 3. Предложение решения и возврат инициативы.** Вы прекращаете оправдываться и предлагаете конструктивный выход, тем самым забирая инициативу в разговоре. Вы не отвечаете на провокацию, а решаете задачу.

«Чтобы решить ваш вопрос, давайте поступим следующим образом...»

«Я могу вам помочь так: ...»

«Моя задача — обеспечить безопасность и проверить билеты. Давайте вернемся к этому.»

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Анализ видео сюжетов

Просмотр: Группа смотрит два видеоролика.

Видео 1 (Неудачный пример): Контролёр ведётся на провокацию.

Пассажир говорит: «Все ваши контролёры — взяточники! А ты чего такой наглый? Небось, и сам без билета едешь?». Контролёр отвечает: «Я не наглый! Я на работе! И вообще, не обобщайте!». *Результат:* Контролёр вступил в пререкания, начал оправдываться, потерял лицо.

Видео 2 (Удачный пример): Тот же диалог. Контролёр отвечает: «Я понимаю, что у вас есть основания так думать. *(Присоединение)*. Моя задача сейчас — проверить ваш билет. *(Уточнение/Возврат к фактам)*. Предъявите, пожалуйста, проездной документ. *(Предложение решения/Возврат инициативы)*». *Результат:* Манипуляция не удалась, контролёр сохранил контроль.

Обсуждение: Группа анализирует, почему первый подход провалился (контролёр начал доказывать свою честность, что и было целью провокатора), а второй сработал (контролёр проигнорировал наживку и вернул диалог в рабочее русло).

Этап 2. Кейс-метод: Групповой анализ

Группа делится на малые группы.

Каждая группа получает карточку с кейсом.

Пример кейса:

«Пассажир, которого вы попросили предъявить билет, начинает громко, на весь салон, обращаться к другим пассажирам: "Люди добрые, вы посмотрите! Этот "проверяющий" меня без билета оставить хочет! А сам небось на трамвае на работу ездит! У нас что, в стране уже и проехать спокойно нельзя?". Он явно пытается спровоцировать вас на публичный скандал и заручиться поддержкой толпы. Задание: Опишите ваши действия по шагам согласно алгоритму "айкидо". Какую фразу вы скажете в первую очередь?»

Обсуждение: Группы представляют свои решения. Преподаватель помогает выработать наиболее эффективную стратегию (например, не отвечать пассажиру, а обратиться напрямую к другим пассажирам спокойным голосом: «Уважаемые пассажиры, проверка билетов — это плановая работа для обеспечения безопасности на линии»).

Этап 3. Моделирование ситуаций: Ролевая игра

Подготовка: Группа делится на тройки: «Контролёр», «Провокатор», «Наблюдатель».

Преподаватель даёт «Провокатору» карточки с конкретными фразами-провокациями:

«А вы сами-то хоть раз штраф платили?»

«Да я на вас жалобу напишу за хамство!» (когда контролёр вежлив)

«Вы тут власть свою показываете над простыми людьми?»

Игра: «Контролёр» должен применить алгоритм «айкидо». Ситуация длится 3-5 минут.

Обратная связь («Дебрифинг»):

От «Наблюдателя»: Попал ли «Контролёр» на крючок провокации? Удалось ли ему сохранить инициативу? Какие фразы были наиболее удачными?

От «Провокатора»: Почувствовал ли он, что его манипуляции не работают? В какой момент он потерял интерес к конфликту?

От «Контролёра»: Что было самым сложным? Удалось ли сдержаться и не начать спорить?

Смена ролей: Участники меняются ролями для отработки разных типов провокаций.

Внимание:

1. **Объясните суть манипуляции.** Перед началом ролевых игр важно донести до обучающихся мысль: цель провокатора — ваш эмоциональный срыв. Если вы не сорвались — вы уже победили.
2. **Тренируйте паузу.** Научите обучающихся делать паузу перед ответом на провокацию. Эта пауза дает время на то, чтобы эмоционально отстраниться и выбрать правильную тактику.
3. **Фокус на цели.** Постоянно напоминайте: ваша цель — не переспорить пассажира, а выполнить свою работу (проверить билет) и обеспечить порядок. Любое действие должно вести к этой цели.
4. **Используйте метафору.** Алгоритм «айкидо» очень хорошо визуализируется. Можно использовать метафору мата: вы не отбиваете мяч (провокацию) со всей силы обратно, а мягко принимаете его и перенаправляете в нужную вам сторону (к решению рабочего вопроса).

АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ «ПРЯМАЯ УГРОЗА И ОСКОРБЛЕНИЯ».
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ САМОЗАЩИТА.

Тип занятия: Практический тренинг с акцентом на личную безопасность.

Цель занятия: Сформировать у обучающихся четкий алгоритм действий в ситуациях прямой вербальной агрессии, угроз и оскорблений. Научить их защищать свои личные границы, применять право на отказ от обслуживания и обеспечивать собственную безопасность.

Учебно-методическое оснащение:

Видеоматериалы: Ролики, демонстрирующие эскалацию конфликта до прямых угроз и оскорблений.

Карточки с кейсами: Письменные описания ситуаций с агрессивным поведением.

Пространство: Класс или свободное помещение, позволяющее моделировать дистанцию.

Блок знаний

Это самый критически важный блок, так как речь идет о личной безопасности. Обучающиеся должны четко усвоить границы.

1. Право на отказ от обслуживания и границы допустимого:

Грань: Контролёр обязан быть вежливым и терпеливым, но он не обязан терпеть личные оскорбления, нецензурную брань или прямые угрозы.

Право на отказ: При переходе диалога на личности и прямые угрозы контролёр имеет полное право прекратить взаимодействие. Это не является невыполнением должностных обязанностей, а является мерой самозащиты.

Правило: «Мы обсуждаем проблему, но не оскорбляем друг друга»

2. Алгоритм действий при прямой угрозе и оскорблениях:

Этот алгоритм направлен на деэскалацию через разрыв контакта и привлечение помощи.

• **Шаг 1. Твердо пресечь оскорбление (установление границы).**

Не кричать в ответ. Говорить твердым, громким, командным голосом.

Использовать короткие, категоричные фразы-установки:

- *«Я не позволю вам меня оскорблять».*
- *«Прекратите разговаривать со мной в таком тоне».*
- *«Если вы продолжите мне угрожать, я буду вынужден вызвать полицию».*

Важно: Не вступать в пререкания («Сам такой», «Я на вас не кричал»). Ваша задача — не доказать свою правоту, а остановить недопустимое поведение.

• **Шаг 2. Физический разрыв дистанции.**

Это ключевой элемент безопасности. Никогда не стойте на месте, если на вас кричат и угрожают.

Сделайте уверенный шаг назад или в сторону, чтобы увеличить дистанцию до безопасного расстояния (вытянутая рука + шаг).

Займите позицию, где вас не загонят в угол. Если вы в салоне — отступайте к задней или передней двери, но не блокируйте себе пути отхода.

- **Шаг 3. Информирование о последствиях.**

Четко и ясно сообщить о своих действиях:

- «Я отказываюсь вас обслуживать до тех пор, пока вы не успокоитесь».
- «Я вызываю полицию». (После этой фразы необходимо немедленно нажать кнопку связи с водителем).

Ваша цель — показать, что вы контролируете ситуацию и у вас есть четкий план действий.

- **Шаг 4. Вызов помощи и фиксация.**

Немедленно сообщить водителю об угрозе через переговорное устройство.

Если есть возможность, не прерывая зрительный контакт с агрессором, сообщить о ситуации по рации диспетчеру.

Запомнить приметы агрессивного пассажира (одежда, особые черты).

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Анализ видео сюжетов

1. Просмотр: Группа смотрит видеоролики.

Видео 1 (Неудачный пример): Контролёр пытается продолжать проверку билета или доказывать свою правоту, в то время как пассажир переходит на прямые оскорбления («Ты никто!», «Я тебя найду!») и приближается к нему. Контролёр пугается, но молчит, что воспринимается как слабость и провоцирует агрессора.

Видео 2 (Удачный пример): Пассажир начинает кричать и оскорблять. Контролёр делает шаг назад, поднимает руку открытой ладонью вперед (жест «стоп») и твердо говорит: «Стоп. Я не позволю вам меня оскорблять. Если вы сделаете еще один шаг в мою сторону или продолжите кричать, я вызову полицию». После этого он немедленно сообщает о ситуации водителю.

2. Обсуждение:

В чем ключевая разница в поведении контролёров?

Почему молчание и отступление в первом случае были ошибкой?

Как фразы из второго видео помогли взять ситуацию под контроль?

Этап 2. Кейс-метод: Групповой анализ

1. Группа делится на малые группы.

2. Каждая группа получает карточку с кейсом.

Пример кейса:

*«Во время проверки билетов пассажир внезапно взрывается гневом: "Да ты знаешь, кто я такой?! Я тебя по судам затаскаю! Ты вообще зачем сюда пришел, урод?!" Он начинает быстро двигаться в вашу сторону, продолжая выкрикивать угрозы. *Задание: Опишите ваш пошаговый алгоритм действий в течение первых 30 секунд. Какие именно слова вы произнесете? Какое физическое действие предпримете?»*

3. Обсуждение: Группы представляют свои алгоритмы. Преподаватель корректирует их, добиваясь четкого следования шагам: 1) Пресечь -> 2) Разорвать дистанцию -> 3) Информировать -> 4) Вызвать помощь.

4.

Этап 3. Моделирование ситуаций: Ролевая игра

1. **Подготовка:** Группа делится на тройки: «Контролёр», «Агрессор», «Наблюдатель». «Агрессору» дается четкая инструкция: перейти на личные оскорбления и начать медленно, но уверенно приближаться к «Контролёру».
2. **Игра:** Задача «Контролёра» — применить изученный алгоритм. Задача «Агрессора» — оказывать психологическое давление. Задача «Наблюдателя» — следить за соблюдением техники безопасности (не допускать физического контакта).
3. **Обратная связь («Дебрифинг»):**
 - **От «Наблюдателя»:** Был ли голос «Контролёра» достаточно твердым? Произошел ли физический разрыв дистанции? Были ли угрозы вызова полиции?
 - **От «Агрессора»:** Что заставило вас остановиться? Что могло бы спровоцировать вас на физическую агрессию?
 - **От «Контролёра»:** Что было самым сложным? Удалось ли сохранить самообладание?
4. **Смена ролей:** Участники меняются ролями для отработки навыков в разных условиях.

Внимание:

Приоритет безопасности. С самого начала занятия подчеркните: никакая проверка билета не стоит вашего здоровья и безопасности. Ваша жизнь и благополучие — абсолютный приоритет.

Строгое табу на физический контакт. Категорически запретите участникам прикасаться друг к другу во время ролевых игр. Все действия должны быть только вербальными и связанными с изменением дистанции (шаги назад/в стороны).

Тон голоса — это инструмент. Уделите особое внимание отработке командного тона. Это должен быть не крик, а низкий, громкий и уверенный голос, который не оставляет сомнений в вашей решимости.

Практика «жеста остановки». Покажите ученикам простой и понятный жест — открытая ладонь, выставленная вперед на уровне груди. Это универсальный невербальный сигнал «Стой, дальше нельзя», который хорошо работает в стрессовой ситуации, когда слова могут застрять в горле.

**КОМПЛЕКСНЫЙ ТРЕНИНГ-МОДЕЛИРОВАНИЕ «ЭКЗАМЕН НА
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ».**

Тип занятия: Итоговый комплексный тренинг, симуляция.

Цель занятия: Оценить и закрепить у обучающихся способность удерживать профессиональное поведение и применять техники деэскалации на протяжении длительного времени и в условиях нарастающего стресса. Проверить умение не только разрешать конфликты, но и применять техники саморегуляции после них.

Учебно-методическое оснащение:

- **Набор ролевых карточек:** Карточки с описанием 4-5 различных типов пассажиров и конфликтных ситуаций.
- **Просторное помещение:** Класс, где можно расставить стулья, имитируя салон автобуса.
- **Секундомер:** Для контроля времени.
- **Карточки с техниками саморегуляции:** Краткие инструкции по техникам (например, «Дыхание по квадрату»).

I. Блок знаний

Перед началом тренинга необходимо кратко повторить ключевые техники.

1. Техники саморегуляции и самоконтроля (для применения ПОСЛЕ конфликта):
Цель этих техник — быстро сбросить накопившееся физиологическое и эмоциональное напряжение, чтобы быть готовым к следующей ситуации.

Техника «Дыхание по квадрату» (или «Коробочное дыхание»):

Вдох: Медленный вдох носом на 4 счета.

Задержка: Задержка дыхания на 4 счета.

Выдох: Медленный выдох ртом на 4 счета.

Задержка: Задержка дыхания на 4 счета.

Повторить цикл 3-5 раз. Это мгновенно снижает пульс и успокаивает нервную систему.

Техника «Заземление» (5-4-3-2-1): Помогает быстро вернуться в реальность из эмоционального «шторма».

Найдите и мысленно назовите **5** предметов, которые вы видите.

Назовите **4** звука, которые вы слышите.

Назовите **3** осязательных ощущения (ощущение одежды на теле, спинка стула, пол под ногами).

Назовите **2** запаха, которые вы чувствуете (или можете представить).

Назовите **1** вещь, которую вы можете попробовать на вкус.

Мышечная релаксация: Поочередно сильно напрягать на 5-7 секунд и затем резко расслаблять на 15-20 секунд различные группы мышц (кисти рук, плечи, лицо, ноги). Это снимает физическое напряжение.

II. Ход проведения занятия

Этап 1. Вводный инструктаж

1. Преподаватель объявляет, что данное занятие является итоговым тренингом, имитирующим реальную рабочую смену, где ситуации будут идти одна за другой без пауз.
2. Объясняется формат: один обучающийся («Контролёр») проходит «дорожку» из нескольких ролевых ситуаций. Остальные участники выступают в роли «пассажиров».
3. Преподаватель напоминает алгоритм деэскалации и подчеркивает ключевую задачу: не просто решить конфликт, а сохранить ресурсное состояние для следующего взаимодействия.
4. Преподаватель демонстрирует и просит всех вместе выполнить технику «Дыхание по квадрату», чтобы убедиться, что все ее знают.

Этап 2. Кейс-методика «Дорожка ролевых ситуаций»

Вызывается один доброволец на роль «Контролёра». Он проходит через все ситуации последовательно. Смена ситуаций происходит по команде преподавателя «Следующая остановка!».

Ситуация 1: «Забывчивый студент».

Роль пассажира: Молодой человек или девушка. Говорит быстро, извиняется. Объясняет, что забыл карту/кошелек, но очень хочет ехать и готов оплатить с телефона или сходить к банкомату.

Задача для «Контролёра»: Проявить эмпатию, спокойно объяснить варианты оплаты, не проявляя раздражения.

1. Ситуация 2: «Манипулятор-провокатор».

Роль пассажира: Пассажир средних лет. Не кричит, но говорит саркастичным, обвиняющим тоном: «И что, теперь честным людям и проехать нельзя?», «А вы сами-то всегда по правилам живете?», «Наверное, план по штрафам выполняете?».

Задача для «Контролёра»: Распознать манипуляцию. Применить технику присоединения к эмоции («Я понимаю ваше недовольство...») и вернуть диалог к фактам («Предъявите проездной документ»).

2. Ситуация 3: «Агрессор-крикун».

Роль пассажира: Пассажир начинает кричать с порога или после стандартной просьбы показать билет. Использует фразы: «Да сколько можно!», «Вы ко мне пристали!», «Я сейчас опаздываю!».

Задача для «Контролёра»: Сохранять спокойствие (говорить тише), дать выпустить пар, применить технику вербализации чувств («Я вижу, вы очень торопитесь...») и только потом переходить к сути.

3. Ситуация 4: «Прямая угроза».

Роль пассажира: Пассажир переходит на личные оскорбления («Ты кто такой вообще?!») и прямые угрозы («Я тебя запомнил!», «Пожалеешь еще!»). Может начать приближаться.

Задача для «Контролёра»: Твердо пресечь оскорбление («Я не позволю вам меня оскорблять»), разорвать дистанцию (сделать шаг назад), четко заявить о

вызове полиции/отказе в обслуживании и немедленно сообщить водителю по переговорному устройству.

Момент саморегуляции: После прохождения всех четырех ситуаций (или при явных признаках сильного стресса у «Контролёра») преподаватель дает команду: «Конфликт исчерпан. Сбросьте напряжение». В этот момент «Контролёр» должен применить одну из техник саморегуляции (например, сделать 2 цикла «дыхания по квадрату»).

Этап 3. Групповой анализ и дебрифинг

Преподаватель задает вопросы «Контролёру»:

Какая ситуация была самой энергозатратной?

Удалось ли тебе применить технику саморегуляции? Почувствовал ли ты эффект?

В какой момент было сложнее всего удержать самообладание?

Преподаватель задает вопросы остальным участникам («Пассажирам»):

Какая реакция контролёра показалась вам наиболее профессиональной?

В какой ситуации вы бы на его месте растерялись?

Общий вывод: Преподаватель подводит итог. Главный вывод этого тренинга — работа контролёра требует не только знания правил, но и высокого уровня эмоциональной выносливости. Умение быстро восстанавливаться после конфликта — это залог успешной работы в течение всей смены и профилактика профессионального выгорания.

Внимание:

Создайте эффект присутствия. Используйте фразы: «Автобус трогается», «Следующая остановка...», чтобы усилить эффект симуляции рабочей смены.

Наблюдайте за ресурсным состоянием. Ваша главная задача как наблюдателя — следить не только за правильностью действий, но и за признаками усталости у «Контролёра» (сбитое дыхание, заторможенность, повышение голоса). Если видите, что человек на пределе, останавливайте симуляцию для проведения техники саморегуляции.

Дебрифинг — это не критика. Обсуждение должно проходить в поддерживающем ключе. Фокусируйтесь не на ошибках («ты сделал не так»), а на возможностях для роста («здесь можно было бы попробовать...»).

Сделайте акцент на важности саморегуляции. Подчеркните, что техники саморегуляции — это не признак слабости, а профессиональный инструмент, такой же важный, как знание тарифов или правил эвакуации.