

КУЛЬТУРА БЕЗОПАСНОСТИ ПАССАЖИРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА¹

© 2016 г. А. А. Обознов*, Ю. В. Бессонова**, Д. Л. Петрович***

* *Доктор психологических наук, ведущий научный сотрудник
Институт психологии РАН, г. Москва
e-mail: aao46@mail.ru*

** *Кандидат психологических наук, научный сотрудник
Институт психологии РАН, г. Москва
e-mail: farandi@mail.ru*

*** *Кандидат психологических наук, ассоциированный сотрудник
Институт психологии РАН, г. Москва*

В статье проанализирована роль человеческого фактора в сложных технических системах с точки зрения конечного потребителя (пользователя услуг) на примере пассажиров общественного транспорта. Показаны типы опасного поведения пассажиров. Представлены результаты эмпирического исследования когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов психологического отношения пассажиров к обеспечению безопасности на транспорте.

Ключевые слова: человеческий фактор, культура безопасности, пассажир, общественный транспорт, восприятие опасности, готовность к действиям, психология безопасности.

Представление о культуре безопасности персонала как системообразующем факторе снижения рисков представляется одной из ключевых проблем обеспечения безопасности деятельности по человеческому фактору [1, 5, 7, 8]. Предотвращение психологических рисков чрезвычайных ситуаций опирается на два базовых положения. Первое - рассмотрение психологических рисков техногенных чрезвычайных событий должно основываться на понимании опосредствованного влияния психологических свойств человека на функционирование технической системы; опосредствующими переменными являются, в частности, целевые, организационные, технологические и средовые характеристики системы. Второе - поскольку

¹ Исследование выполнено по Государственному заданию ФАНО РФ № 0159-2016-0008

параметры опосредствующих переменных можно целенаправленно изменять, появляется принципиальная возможность управлять психологическими рисками техногенных чрезвычайных событий.

Причины роста количества техногенных катастроф и аварий, несмотря на возрастающее совершенство техники, следует искать, прежде всего, в идеологии обеспечения безопасности. Эта идеология традиционно основывается на положениях ретроактивного подхода обеспечения безопасности, согласно которому профилактические меры и рекомендации разрабатываются на основании расследования уже произошедших аварий. То есть, в работе по их предупреждению наблюдается определенная цикличность: активность после очередного чрезвычайного события и её спад через некоторое время. После нового события этот цикл повторяется вновь. Постоянной упреждающей работы по профилактике ещё не случившихся событий не происходит. Проактивный подход, в отличие от ретроактивного, нацелен не на пассивное ожидание события, а на выявление потенциальных факторов, которые могут стать причиной инцидентов, аварий и катастроф. Реализация проактивного подхода предполагает формирование и устойчивое поддержание в организациях культуры безопасности [5].

Культура безопасности определяется нами как вид организационной культуры, основными характеристиками которой являются, во-первых, приоритет безопасности и социальной ответственности в иерархии ценностей организации и в сфере ценностных ориентаций руководителей и сотрудников и, во-вторых, нацеленностью руководителей и сотрудников организации на упреждающее выявление условий и факторов, которые могут привести к чрезвычайным событиям.

Согласно идеологии Международного агентства по атомной энергии (МАГАТЭ), введший в научный и практический оборот само понятие культуры безопасности, и разработанной на ее основе Международной

организацией гражданской авиации (ИКАО) идеологии управления безопасностью полетов содержание профилактической работы по обеспечению безопасности полетов перенацеливается с расследования уже происшедших авиационных происшествий на проведение постоянной работы по упреждающему выявлению и устранению опасных факторов в каждом компоненте авиационного комплекса, т.е. с ретроактивного на проактивный подход. С 2009 г. началось внедрение этой идеологии в авиакомпаниях стран-членов ИКАО. Её основой является формирование и поддержание в авиакомпаниях позитивной культуры безопасности, включая проведение политики безопасности, направленной на радикальное изменение производственных отношений между работающими людьми; создание «некарательной» производственной среды, внедрение добровольных сообщений персонала о факторах риска, ошибочных действиях и инцидентах.

Реализация данного подхода должна базироваться, по нашему мнению, на совокупности следующих принципиальных положений:

1. Как элемент организационной культуры, проактивный подход предполагает наличие прототипа, *образца должного отношения* персонала к обеспечению безопасности [1, 2, 10]. Структура должного активно-упреждающего отношения к обеспечению безопасности включает единство трех традиционных компонентов: когнитивного, эмоционального и конативного (поведенческого) компонентов.

2. Как элемент ценностно-смысловой структуры личности специалиста, активно-упреждающее отношение предполагает осознанное *психологическое отношение* руководителей и сотрудников к обеспечению безопасности, прежде всего, приоритетную ценность безопасности и личную ответственность за ее обеспечение [1, 2, 5, 7].

3. Обеспечение критического, настороженного отношения персонала при выполнении профессиональных задач, чувства «здорового страха» и

понимания потенциальной опасности [11, 13], которое целенаправленно формируется и поддерживается за счет совокупности внешних средств и способов (организационных, эргономических, технических, педагогических, психологических).

4. Реализация принципа приоритетности безопасности на всех уровнях управления - приверженность приоритету ценности безопасности всех работников организации от управляющего звена до рядовых исполнителей.

5. Реализация принципа приоритетности безопасности на всех этапах функционирования технической системы: проектирования, эксплуатации, обеспечения функционирования и ремонта, потребления результатов деятельности технической системы.

В последние годы всё большее внимание уделяется расширению представления о субъектах культуры безопасности, изучению всех возможных участников производственного процесса. Всё большее количество исследований посвящается изучению негативных проявлений человеческого фактора со стороны конечных пользователей (потребителей) услуг, которые предоставляют организации, эксплуатирующие сложные технические системы. К числу таких пользователей относятся, прежде всего, пассажиры современного транспорта – воздушного, наземного, подземного, морского, речного, городского и др.

Речь идёт не о террористах, чьи действия носят преднамеренный характер, а о так называемых «деструктивных» пассажирах, которые нарушают установленные правила безопасности на транспорте. Имеется множество примеров, когда пассажиры демонстрируют поведение, которое создаёт угрозу их личной безопасности и безопасности других пассажиров [4, 6, 14].

С некоторой условностью можно выделить два вида опасного поведения пассажиров. Один вид – пассивные проявления опасного поведения, выражающиеся в *невыполнении* пассажирами тех действий, которые *требуются* правилами безопасности на транспорте. Типичным проявлением поведения такого вида является неиспользование ремней безопасности значительным (до 50%) количеством пассажиров автотранспорта. Другой вид – активные проявления опасного поведения, выражающиеся в *выполнении* действий, которые *противоречат* правилам безопасности и/или мешают их соблюдению другими пассажирами. Типичными проявлениями поведения данного вида являются действия авиапассажиров по преждевременной подготовке к выходу из самолёта после посадки. Например, такой вид несоблюдения правил безопасности наблюдается у 10-15% авиапассажиров [3, 13].

Обзор доступных исследований по проблеме факторов, обуславливающих пассивные и активные виды опасного поведения пассажиров позволил выявить ряд типичных причин такого поведения:

- недостаточная информированность и освоенность пассажирами правил поведения на транспорте, особенно при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- невыполнение требуемых и/или осуществление запрещённых действий даже при информированности о правилах поведения и освоенности приёмов их соблюдения;
- склонность пассажиров к девиантному поведению.

Вина третьих лиц (пассажиров) в дорожно-транспортных происшествиях установлена, по разным данным, от 15 до 31%. В проведенных ранее работах упоминается [6, 9, 11, 12, 13, 14], что нарушения требований безопасности на транспорте у многих пассажиров стало привычным и незаметным, выявлены устойчивые ложные стереотипы о приемлемых и неприемлемых способах поведения на

транспорте, представления о размытых границах дозволенного, непропорциональном доверии техническим средствам обеспечения безопасности и характеристикам транспортного средства, о высоком уровне тревожности пассажиров и неудовлетворенности существующими мерами обеспечения безопасности при неготовности личного участия в поддержании безопасности. Наиболее тревожной тенденцией остается перекладывание ответственности пассажирами на должностных лиц и крайне низкий уровень мотивации на активное участие в деятельности по обеспечению безопасности на транспорте. Многие граждане склонны сегодня занимать в этих вопросах пассивную позицию.

Показательны результаты проведенного в 2011 году Всероссийским центром общественного мнения опроса об удовлетворенности населения системой защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также информированностью и оповещением пассажиров об угрозах их здоровью и жизни на транспорте [9]. Согласно этим результатам, лишь 43% опрошенных респондентов выразили удовлетворенность мерами, принимаемыми для обеспечения безопасности на транспорте. Только 22% из числа респондентов указали на улучшение ситуации в области безопасности на транспорте за предшествовавшие два года, тогда как 60% респондентов не отметили такого улучшения. Поэтому введение повышенных мер безопасности на транспорте вызывает понимание и поддержку подавляющего большинства опрошенных респондентов – от 72% до 86% в зависимости от содержания конкретных мер. Однако, поддерживая введение повышенных мер безопасности на транспорте, респонденты продемонстрировали крайне низкий уровень готовности к личному участию в обеспечении безопасности на транспорте. По-видимому, такое сочетание во многом определяет отсутствие у пассажиров необходимой

мотивации к выполнению даже известных им и освоенных правил безопасного поведения на транспорте.

Связь указанных выше факторов опасного поведения пассажиров с его пассивными и активными формами проявления имеет, по нашему мнению, не прямой, а опосредствующий характер. В качестве опосредствующей переменной мы рассматриваем осознанное отношение пассажиров к обеспечению безопасности на транспорте. То есть, предполагается следующая цепочка: *факторы (недостаточная информированность и освоенность правил поведения на транспорте, особенности их мотивации, склонность к девиантному поведению) → осознанное отношение к обеспечению безопасности → поведение, демонстрируемое пассажирами.*

В этой связи, актуальной исследовательской темой становится разработка концепции формирования культуры безопасности на всех этапах производственного процесса – от проектирования до потребления услуг. И ключевой задачей является создание активного, осознанного отношения к безопасности – так называемого «вопрошающего поведения».

СИСТЕМА ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ КУЛЬТУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Положения и рекомендации концепции культуры безопасности на атомных станциях и позитивной культуры безопасности в авиакомпаниях стран-членов ИКАО являются универсальными и могут быть отнесены к другим организациям, связанным с рисками возникновения чрезвычайных событий. Опираясь на эти положения и рекомендации, мы разработали систему оценки культуры безопасности применительно не только к организациям, непосредственно эксплуатирующим технические и технологические комплексы повышенного риска, но и организациям, участвующим в проектировании таких комплексов.

Предлагаемая система оценки культуры безопасности в организациях повышенного риска обеспечивает решение следующих задач:

- выявление существующего состояния развития культуры безопасности;
- мониторинг состояния культуры безопасности;
- разработка предложений по развитию культуры безопасности.

Необходимой предпосылкой разработки данной системы является определение перечня характеристик культуры безопасности и конкретных показателей для каждой из этих характеристик. Показатели должны обеспечивать возможность их количественной оценки.

За 25 лет МАГАТЭ накоплен перечень характеристик культуры безопасности. Сформированная культура безопасности предполагает:

- безопасность как ясно осознаваемая всеми доминирующая ценность. Причем приоритет ценности безопасности как у сотрудников, у руководителей и в иерархии ценностей организации;
- развитие у сотрудников и руководителей устойчивой мотивации на постоянное улучшение безопасности работы атомной станции, стремления внести личный вклад в этот процесс;
- формирование психологического отношения к работе «вопрошающего» типа (questioning attitude), при котором каждый сотрудник и руководитель постоянно испытывает заинтересованность в повышении безопасности, испытывая удовлетворенность от этого процесса и достигнутого результата;
- переход от теоретических положений к характеристикам и конкретным показателям безопасности, а также методикам формирования и количественного оценивания состояния культуры безопасности на всех уровнях - сотрудника, руководителя и организации в целом;

- поддержка безопасности не только лидерами организации, но и реальная, не декларативная, приверженность безопасности на всех организационных уровнях;
- доминирование критерия безопасности при осуществлении всех видов работ в производственном процессе;
- внедрение положения о приоритете безопасности во все виды обучения персонала;
- чёткое распределение и персонификация ответственности;
- сформированность профессиональных навыков безопасного (безаварийного) поведения;
- наличие организационных, технических, технологических и психологически возможностей для их реализации в профессиональной деятельности.

Для каждой из этих характеристик определяется совокупность конкретных показателей её количественного оценивания.

В настоящее время существуют следующие методические подходы к оцениванию состояния культуры безопасности в организациях.

1. По критерию внешних / внутренних факторов:

Первый подход предполагает оценку культуры безопасности по внешне наблюдаемым показателям, предполагающим возможность их объективного измерения. В качестве таких внешних показателей, свидетельствующих о высокой культуре безопасности на предприятиях повышенного риска, используются характеристики рабочей среды, оборудования. Такой подход реализуется с помощью методов анализа документов.

Второй подход основан на первостепенной роли личностных факторов культуры; носителем культуры безопасности в организации признается в большей степени работник, нежели внешняя среда. Второй

подход предполагает проведение самооценивания сотрудниками и руководителями состояния культуры безопасности.

2. По критерию временной направленности можно выделить констатирующий и прогностический подходы к оценке культуры безопасности.

Первый подход (констатирующий) предполагает оценку уровня культуры безопасности на основании уже произошедших событий. К этой группе методов относится ретроспективная оценка культуры безопасности пост-фактум, регистрируемая по количеству уже произошедших нарушений в виде аварий, происшествий и катастроф.

Второй подход предполагает дифференцированную оценку вероятности возникновения рисков и дифференцированный «вклад» различных факторов в обеспечение и поддержание культуры безопасности. Второй подход реализован в формализованных методах оценки предикторов культуры безопасности (оценки рисков, личностных, средовых факторов).

Все указанные подходы носят взаимодополняющий характер.

КУЛЬТУРА БЕЗОПАСНОСТИ ПАССАЖИРОВ

В наших исследованиях использовался подход, основанный на проведении самооценки состояния культуры безопасности. *Целью* нашего эмпирического исследования стало выявление своеобразия культуры безопасности как единства когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов психологического отношения к обеспечению безопасности на транспорте.

Были созданы **два варианта** опросника - для профессионалов и для пользователей потенциально опасных объектов, к которым относятся и железнодорожный транспорт. Общими в вариантах опросника были

вопросы, позволявшие получать оценки состояния ключевых характеристик культуры безопасности:

Блок 1 включал субъективную оценку факторов, косвенно влияющих на культуру безопасности:

- *инструкции и рабочая документация* (однозначность, полнота и др.);
- *организация работы и функциональные обязанности* (распределение ответственности и др.);
- *техника и оборудование* (эргономичность, ремонт поломок и др.);
- *рабочее место* (эргономичность, социальная безопасность и др.);
- *обучение и квалификация* (анализ ошибок, предупреждение нарушений и др.);
- *контроль соблюдения требований безопасности* (периодичность проверок, фиксация нарушений и др.);
- *коммуникации в организации* (информированность о состоянии безопасности и др.).

Блок 2 включал оценку когнитивного, поведенческого, эмоционального и ценностного компонента культуры безопасности, в том числе: оценку теоретических знаний и практических навыков поведения в условиях опасности, степени восприятия опасности и сферы личной ответственности за обеспечение безопасности.

Методика позволяет проанализировать субъективные представления пассажиров о потенциальных источниках опасности на различных видах транспорта, границы допустимого поведения, психологическую готовность к действиям в условиях опасности и сопоставить ее с реальными знаниями о правильном поведении, оценить эффективность различных средств обеспечения безопасности и смещение фокуса внимания в нештатных ситуациях, определить флуктуацию доверия пассажиров в штатных и нештатных ситуациях.

В исследованиях приняли участие подразделения ОАО «РЖД», осуществляющие пассажирские перевозки, и пассажиры общественного транспорта, наиболее часто пользующиеся услугами железнодорожного транспорта. *Обследованная выборка:* 86 пассажиров, граждане РФ, проживавшие в мегаполисе (Москва) и пригороде, различавшиеся по возрасту, полу, уровню и характеру образования, а также опыту использования транспортных средств (частота пользования, наличие прав управления транспортными средствами).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценка *эмоционального компонента* культуры безопасности указывает на достаточно выраженную тревожность пассажиров при пользовании общественным транспортом. Степень представления об опасности транспорта определяется совокупностью факторов. Согласно результатам дисперсионного анализа, главным субъективным критерием опасности транспортного средства для респондентов является вероятность спасения в случае аварии. При этом возраст, пол, уровень образования, наличие водительских прав и место жительства не имеют решающего значения.

Оценка транспорта как опасного или безопасного - это наиболее «грубый» критерий, позволяющий выделить безусловно опасные в представлении населения виды транспорта - самолет, водный транспорт и маршрутное такси. По полученным нами результатам, 68% респондентов оценили субъективную вероятность спасения при пользовании авиационным транспортом как очень низкую, а ещё 26% – как низкую (см. рисунок 1). Указанное понимание опасности можно распространить на все события, связанные с транспортом: опасным для пассажиров является любое событие, которое не только несёт угрозу их жизни и здоровью, но и предоставляет минимальные шансы на спасение.

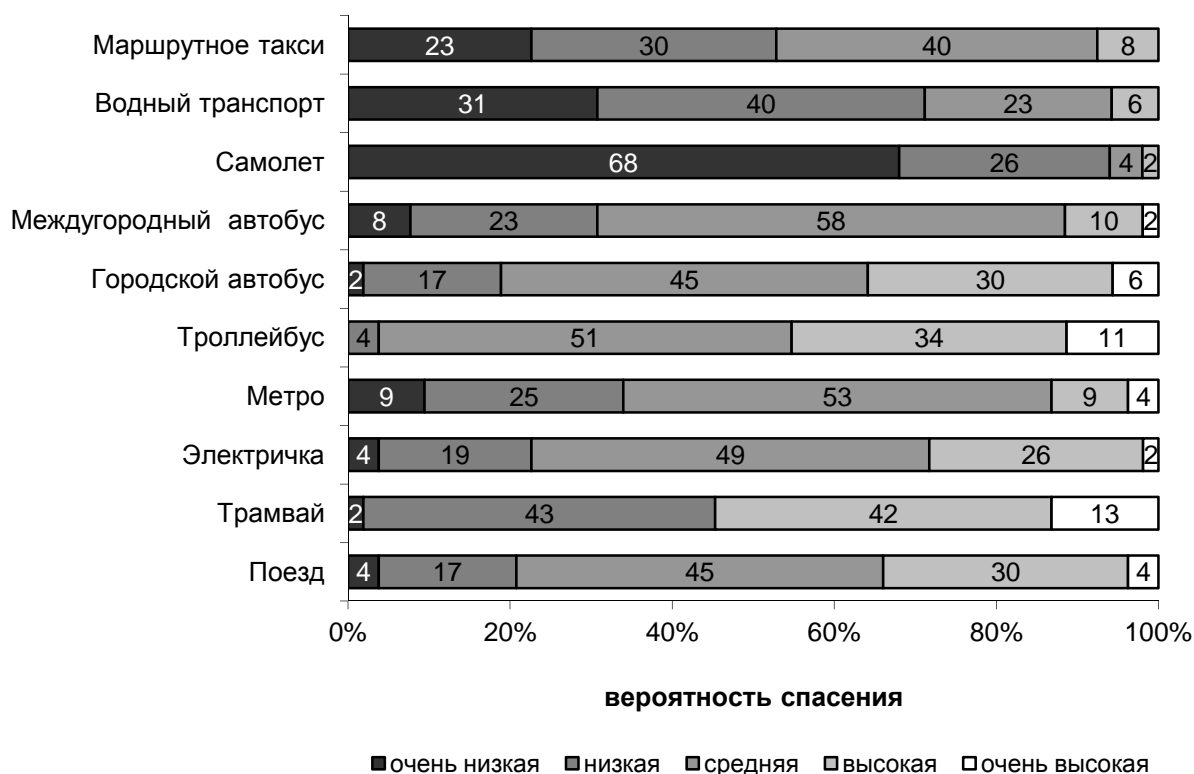


Рис. 1. Распределение субъективной вероятности спасения при пользовании транспортными средствами.

Дальнейшая дифференциация по степени опасности определяется иными причинами. Личный опыт респондентов лишь частично имеет значение. Привычность транспорта снижает восприятие его опасности.

Анализ субъективных причин опасности показал, что транспорт воспринимается опасным, прежде всего, в связи с человеческим фактором, то есть действиями водителей и поведением других участников поездки, включая пассажиров. Например, 72% респондентов отмечают, что высокая и очень высокая вероятность происшествий связана с неправильными действиями других участников дорожного движения (пассажиры и водители других транспортных средств), 47% – с асоциальными действиями пассажиров, 37% – ошибками водителей. Таким образом, по мнению респондентов, в большинстве случаев (до 72%) высокая и очень высокая вероятность происшествий на транспорте связана с человеческим

фактором, а в существенно меньшем числе случаев (до 28%.) – техногенными и природными причинами.

Для сравнения: на высокую и очень высокую вероятность происшествий из-за неудовлетворительного состояния дорожных покрытий и инфраструктуры указали 47% респондентов, а из-за стихийных бедствий – 28% респондентов (см. рисунок 2).



Рис. 2. Распределение субъективной вероятности происшествий на наземном транспорте вследствие различных причин.

Переживания респондентов при пользовании транспортом во многом зависят от степени их доверия тем, кто управляют и обслуживают транспортные средства, состоянию этих средств (см. рисунок 3).



Рис. 3. Распределение уровня доверия респондентов общественному транспорту.

Как следует из представленных данных, уровень доверия водителям транспортных средств у подавляющего большинства респондентов достаточно высок – им полностью доверяют и доверяют в общей сложности 80% наших респондентов. Однако доверие к квалификации других сотрудников, обеспечивающих пассажироперевозки, проявляют чуть более половины респондентов (52%). Ещё меньшее количество респондентов (37%) оказывают доверие техническим службам и ремонтным бригадам, обеспечивающим надлежащее состояние транспортных средств. Поэтому неудивительно, что только 23% проявляют доверие текущему состоянию транспортных средств. Отметим также, что по полученным данным, наименьшее количество респондентов (18%) проявляют доверие к соблюдению правил безопасности другими пассажирами. Другими словами, можно полагать, что поведение других пассажиров является сильным фактором тревоги респондентов при пользовании транспортом.

Оценка *когнитивного компонента* культуры безопасности показывает низкую информированность пассажиров о способах обеспечения безопасности. От 33 до 87% респондентов считали себя недостаточно, либо вовсе не информированными о требуемых действиях по обеспечению безопасности на транспорте. Например, о наличии и местонахождении средств спасения на транспортных средствах не информированными считали себя 12%, недостаточно информированными – 62%, а хорошо информированными – только 26% респондентов; о требуемых действиях в чрезвычайных ситуациях считали себя не информированными 16%, недостаточно информированными – 62%, а хорошо информированными – только 22% респондентов (см. рисунок 4).



Рис. 4. Распределение ответов респондентов, характеризующих их информированность о показателях обеспечения безопасности на транспорте

Оценка когнитивного компонента культуры безопасности предполагала проверку объективных знаний о действиях в опасных ситуациях. В частности, респондентам предлагалось ответить на вопросы

школьной программы о последовательности действий, требуемых в наиболее встречающихся чрезвычайных ситуациях на транспорте – при возникновении задымления или пожара. В целом респонденты давали правильные ответы, однако некоторые действия указывались в неправильной последовательности (см. таблицу 1). Аналогичная картина наблюдалась в ответах респондентов на вопрос о требуемых действиях в случае нахождения незнакомого предмета во время поездки на транспорте.

Таблица 1. Ответы респондентов о последовательности действий при задымлении или пожаре на транспорте.

Действия	Средний ранг	Требуемый ранг
сообщить персоналу или водителю	2,3	2,0
закрыть рот и нос смоченной в воде тряпкой	3,4	1,0
покинуть транспортное средство	3,6	3,0
информировать службы спасения	3,7	5,0
помочь выбраться другим пассажирам	4,3	6,0
отойти на безопасное расстояние	5,4	4,0
оказать помощь пострадавшим	5,5	7,0
попытаться потушить самостоятельно	5,7	8,0

Итак, объективные и субъективные оценки информированности респондентов о требуемых действиях в опасных ситуациях на транспорте свидетельствуют, что в своём подавляющем большинстве респонденты недостаточно знают, либо вовсе не знают, какие действия и в какой последовательности необходимо выполнять. Поэтому следует ожидать, что психологическая готовность респондентов к целесообразным действиям в чрезвычайных ситуациях будет невысокой, что может проявиться как в пассивном, так и активно-беспорядочном поведении.

Информированность пассажиров о безопасном поведении не играет существенной роли в восприятии степени опасности или безопасности транспорта. Однако она имеет ключевое значение в распределении доверия пассажиров. Если установлено в целом преобладающее пассивное,

потребительское отношение пассажиров к обеспечению и поддержанию безопасности, то в ситуации опасности фокус ответственности за обеспечение безопасности дифференцируется – у части испытуемых сохраняется полная пассивность и доверие персоналу транспортных компаний, у другой части испытуемых фокус доверия резко меняется (доверяют только себе), третьи продолжают надеяться и на персонал, и на себя. Такое распределение ответственности тесно коррелирует с наличием у пассажиров знаний о способах поведения в случае опасности.

Оценка *поведенческого компонента* культуры безопасности пассажиров показывает сильную дифференциацию опрошенных пассажиров как в отношении представлений о допустимом поведении, так и по уровню готовности к действиям по обеспечению безопасности при пользовании транспортом (см. рисунок 5).

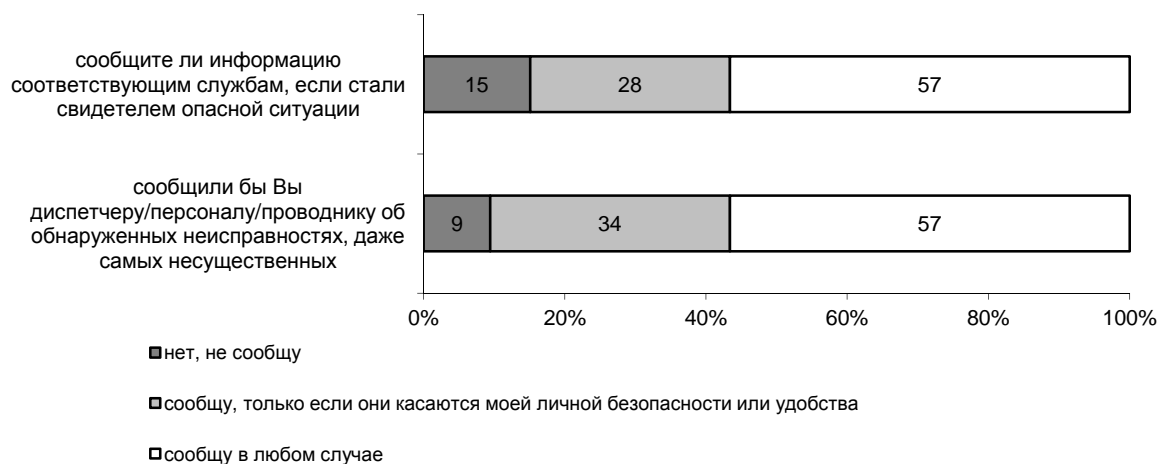


Рис. 5. Распределение уровня готовности респондентов информировать транспортные службы об угрозах безопасности.

О безусловной готовности проинформировать транспортные службы об уже возникшей чрезвычайной ситуации, либо угрозах её возникновения заявили чуть более половины (57%) респондентов. От 28 до 34% респондентов проявят такую готовность только в ситуациях, которые затрагивают их личную безопасность, а от 9 до 15% респондентов

отметили, что не будут информировать о замеченных угрозах безопасности

Готовность респондентов к действиям по обеспечению безопасности при пользовании транспортом зависит от того, какое поведение при этом требуется. Безусловную готовность следовать инструкциям персонала отметили 78% респондентов. Вместе с тем, только 30% респондентов готовы вмешаться в действия другого пассажира, нарушающего правила безопасности, и лишь 15% (вдвое меньше) – при проявлении нарушителем агрессии. Отметим, что эти данные могут объясняться, в том числе, преобладанием женщин в нашей выборке респондентов.

Подавляющее большинство респондентов отметили, что готовность воспользоваться средствами спасения и аварийными выходами зависит от обстоятельств – 83% и 81%, соответственно. Практически все опрошенные (78%) выразили безусловную готовность следовать инструкциям персонала транспортных средств. При этом, такая готовность сочетается с низкой информированностью большого количества респондентов (от 33 до 87%) о требуемых действиях по обеспечению безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций в поездках. Немногим более половины респондентов указали на свою безусловную готовность проинформировать транспортные службы о возникшей чрезвычайной ситуации или реальной угрозе её возникновения. Треть респондентов отметили, что могут проявить такую готовность только при определенных обстоятельствах, например, при наличии угрозы их личной безопасности. До 15% респондентов склонны замалчивать о замеченной ими чрезвычайной ситуации (нарушения правил безопасности другими пассажирами, запах бензина в салоне транспортного средства и т.п.).

До 80% респондентов проявляют доверие к водителям (лётчикам, машинистам и др.) транспортных средств, существенно меньшее количество (от трети до половины) – работникам технических служб и

ремонтных бригад, обеспечивающим надлежащее состояние транспортных средств, и считают обеспечение безопасности исключительно задачей организации-перевозчика.

В связи со значительным разнообразием ответов данные были подвергнуты дальнейшей статистической обработке. По уровню готовности к действиям в ситуации опасности были выделены две достоверно различающиеся группы респондентов (кластерный анализ, метод K-means), включающие 58 чел. и 28 чел. (см. таблицу 2).

Таблица 2. Сравнительный анализ групп пассажиров по готовности действовать в ситуациях опасности.

Проявления готовности действовать в ситуациях опасности	Группа 1	Группа 2	F	signif.
Стали бы Вы лично оказывать первую помощь другому пассажиру	2,14	2,29	0,57	0,46
Сообщили бы Вы диспетчеру/персоналу/проводнику об обнаруженных неисправностях, даже самых несущественных	1,86	2,86	56,40	0,00
Сообщили ли информацию соответствующим службам, если стали свидетелем опасной ситуации	1,76	2,96	92,93	0,00
Приняли бы Вы участие в спасении и эвакуации других пассажиров	2,57	2,82	3,81	0,06
Готовы ли Вы остановить агрессивного пассажира	1,57	1,89	2,67	0,11
Остановили бы Вы другого пассажира, нарушающего технику безопасности	1,95	2,46	12,40	0,00
Сумели ли Вы воспользоваться средствами спасения	2,14	2,07	0,34	0,56
Сумели ли Вы найти и открыть аварийный выход	2,10	2,14	0,14	0,71
Готовы ли Вы следовать инструкциям персонала (стюардесс, проводников и т.д.) для предупреждения опасной ситуации	2,76	2,75	0,01	0,93

Обе группы одинаково принимают на себя роль пассажира и готовы к пассивной функции, например, выполнять указания персонала, однако активные действия в случае потенциальной опасности затруднительны: и те, и другие признают, что не сумели бы воспользоваться средствами

спасения или аварийным выходом, не смогли бы оказать помощь другому пассажиру и т.д. Различия между группами заключаются в том, что только 28 чел. (36% от всей выборки) готовы если не к активным действиям, то хотя бы к оповещению персонала, аварийных служб об опасной ситуации. Остальные опрошенные не сделали бы даже этого. Еще менее выражена готовность вмешаться, остановить другого пассажира, нарушающего технику безопасности.

Особый интерес имеют данные о частоте и характере нарушений правил безопасности на транспорте, в которых признались сами участники нашего исследования (см. рисунок 6).

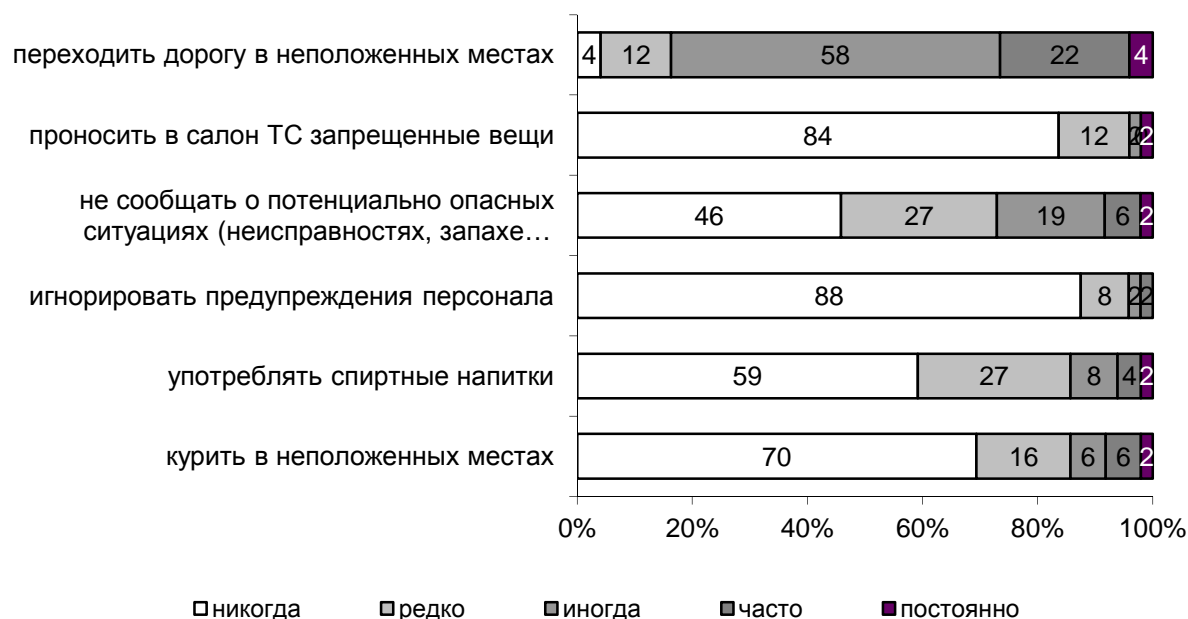


Рис. 6. Распределение частоты нарушений правил безопасности респондентами.

Наиболее распространенным нарушением является переход улиц в неположенном месте: только 4% респондентов указали, что никогда не нарушали правил перехода улиц! Обращают на себя внимание признания большинства (54%) респондентов о замалчивании замеченных ими чрезвычайных ситуаций – запаха бензина в салоне транспортного средства, противоправных действиях других пассажиров и т. д., а также о

том, что 31% респондентов допускали употребление спиртных напитков и 30% – курение при пользовании транспортом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Применительно к культуре безопасности на *пассажирском транспорте*, необходимо различать прототипы личности для двух групп людей. Одна из них – *профессиональное сообщество работников пассажирского транспорта*. В эту группу входят представители водительских профессий, осуществляющих управление транспортным средством; диспетчерских профессий, осуществляющих оперативное управление транспортными потоками; ремонтные рабочие, которые осуществляют техническое обслуживание транспортных средств и инфраструктуры; представители сервисных служб, которые непосредственно взаимодействуют с пассажирами.

Другая группа людей, связанных с культурой безопасности на пассажирском транспорте, это его пользователи, *пассажиры*. Вопрос о прототипах личности пассажира, принадлежащего к культуре безопасности на транспорте, не только не был предметом специальных исследований, но и не ставился вообще. Можно полагать, что одним из центральных элементов таких прототипов должно стать представление о *роли пассажиров* в обеспечении безопасности на транспорте. Какой должна быть эта роль – пользователя оплаченных транспортных услуг, выполняющего предписанные правила поведения? Заинтересованного пассажира, сообщающего персоналу о замеченных нарушениях и угрозах безопасности? Активного участника по предупреждению и пресечению нарушений правил безопасности другими пассажирами? Определение роли пассажира в обеспечении безопасности, в свою очередь, определяет содержание и объём информированности пассажира, которой он должен обладать для выполнения той или иной роли.

Ключевое отличие пассажиров состоит в отсутствии специальной подготовки к действиям в условиях опасности, что проявляется в несформированности культуры безопасности по всем ее компонентам - эмоциональному, когнитивному, поведенческому, ценностному.

Проведенное исследование показало ряд проблемных моментов, которые можно сформулировать в качестве выводов:

1. Наиболее тревожной тенденцией остается перекладывание ответственности пассажиров и крайне низкий уровень мотивации на активное участие в деятельности по обеспечению безопасности на транспорте, многие граждане склонны сегодня занимать в этих вопросах пассивную позицию. Даже имея необходимую информацию о требуемых действиях, многие граждане склонны занимать пассивную позицию, принимать роль потребителя транспортных услуг. Ответственность за обеспечение собственной безопасности и безопасности окружающих пассажиров перекладывается на перевозчика. Так, неподготовленность и отсутствие информации о правильных действиях в случае непредвиденной ситуации тревожит только 14% опрошенных. Только 36% от всей выборки готовы к оповещению персонала, аварийных служб об опасной ситуации. Остальные опрошенные не сделали бы даже этого. Еще менее выражена готовность вмешаться, остановить другого пассажира, нарушающего технику безопасности.

2. Диагностировано 2 типа эмоционального отношения пассажиров к потенциальной опасности на транспорте - либо неоправданно позитивный настрой, либо переоценка опасности. Наибольшее значение при оценке транспорта как опасного либо безопасного имеет вероятность спасения в случае аварии. Дальнейшая дифференциация по степени опасности определяется иными причинами. Личный опыт респондентов лишь частично имеет значение. Привычность транспорта снижает восприятие

его опасности, однако это справедливо только для городского наземного и железнодорожного транспорта.

3. Информированность пассажиров о безопасном поведении не играет существенной роли в восприятии степени опасности или безопасности транспорта. Однако она имеет ключевое значение в распределении доверия пассажиров. Если установлено в целом преобладающее пассивное, потребительское отношение пассажиров к обеспечению и поддержанию безопасности, то в ситуации опасности фокус ответственности за обеспечение безопасности дифференцируется – у части испытуемых сохраняется полная пассивность и доверие персоналу транспортных компаний, у другой части испытуемых фокус доверия резко меняется (доверяют только себе), третьи продолжают надеяться и на персонал, и на себя. Такое распределение ответственности тесно коррелирует с наличием у пассажиров знаний о способах поведения в случае опасности.

4. Установлено, что субъективное представление граждан о собственной информированности практически не коррелирует с наличием реальных знаний об источниках опасности на транспорте и способах правильного поведения в случае опасности.

5. Выявлено, что ни информированность, ни реальный уровень знаний не являются необходимым условием для третьего поведенческого компонента - готовности действовать в условиях возможной опасности. Готовность к действию обуславливается иными, психологическими механизмами, выявление которых является дальнейшей задачей исследования.

6. Информированность о потенциальных источниках опасности и требований техники безопасности не гарантирует их соблюдения, не является залогом высокой культуры безопасности. Было установлено, что уровень информированности не взаимосвязан с количеством допускаемых пассажирами нарушений правил безопасности.

7. Результаты нашего и других исследований поведения пассажиров показывают, что традиционных способов побуждения пассажиров к соблюдению правил безопасного поведения недостаточно. Все существующие способы – памятки, краткие инструктажи-показы перед поездкой, напоминания и т.п. – информируют о необходимости выполнения конкретных правил в поездке, однако они недостаточны для создания у пассажиров осознанного представления о своей роли в обеспечении безопасности на транспорте. В зависимости от типа культуры безопасности нами обоснован комплекс факторов (психологических, организационных, технических) и способов воздействия для повышения культуры безопасности пассажиров.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абрамова В.Н.* Организационная психология, организационная культура и культура безопасности в атомной энергетике. Ч. I. Психология и методы оценки организационной культуры и культуры безопасности на атомных станциях. М.; Обнинск: ИГ – СОЦИН, 2009.
2. *Абрамова В.Н.* Организационная психология, организационная культура и культура безопасности в атомной энергетике. Ч. II. Психология формирования и повышения организационной культуры и культуры безопасности на атомных станциях. М.; Обнинск: ИГ – СОЦИН, 2011.
3. Бортпроводники составили портрет идеального пассажира // Труд, 20.11.2012. URL: <https://news.mail.ru/economics/11003744/> (дата обращения: 11.10.2016).
4. *Енина В.В.* Автомобильные риски: постановки проблемы. URL: http://www.journal-nio.com/index.php?option=com_content&view=article&id=288&Itemid=83 (дата обращения: 23.11.2016).
5. *Козлов В.В.* Безопасность полетов: от обеспечения к управлению. М., 2010.
6. *Кузьмин А.Г.* Дорожно-транспортный травматизм как национальная проблема // Экология человека. 2011. № 3. С. 4-49.
7. *Львов В.М., Багрецов С.А., Шлыкова Н.Л.* Проблемы обеспечения психологической безопасности личности в производственной среде. Кн. 1. Концептуальные и методологические основы. Учебно-методическое пособие / Под общей ред. В.М. Львова. Тверь: Губернская медицина, 2002.

8. *Обознов А.А., Бессонова Ю.В., Петрович Д.Л., Енина Е.С., Сериков В.В.* Культура безопасности на железнодорожном транспорте // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. Вып. № 4 (71). 2014. С. 45–52.
9. Проведение исследования общественного мнения населения по вопросам информированности при возникновении актов незаконного вмешательства и удовлетворенности системой защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, информирования и оповещения населения на транспорте: сводный аналитический отчет / ОАО "ВЦИОМ". МЧС России. М., 2011. URL: http://www.mintrans.ru/upload/iblock/068/vziom_otchet.ppt (дата обращения: 22.10.2016).
10. *Триандис Г.С.* Культура и социальное поведение. М.: ФОРУМ, 2007.
11. *Хашимов М.М.* Слагаемые транспортной культуры // Вестник НЦ БЖД. 2009. № 2. С. 109–113.
12. *Шуралев С.Г.* Факторы и принципы обеспечения безопасности дорожного движения // Вестник НЦ БЖД. 2009. № 1. С. 23–26.
13. *Якупов А.М.* Транспортная культура: философское и социокультурное обоснование природы // Жизнь. Безопасность. Экология. 2008. № 1. С. 2.
14. Passenger carriage and car crash injury: a comparison between younger and older drivers / *L.T. Lam [et al.]* // Accident Analysis Prevention. 2003. V. 35. P. 861–867.

PASSENGER'S SAFETY CULTURE IN PUBLIC TRANSPORT

© 2016 Alexander A. Oboznov*, Yulia V. Bessonova**, Daria L. Petrovich***

** *Sc. D. (psychology), Leading researcher,
Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, Moscow
e-mail: aao46@mail.ru*

** *Ph.D., Researcher, Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, Moscow
e-mail: farandi@mail.ru*

*** ** *Ph.D., Associate Researcher,
Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, Moscow*

The article devoted to the research of the dangerous passengers behavior. It's concludes an analyze of a human factor's role for complex technical systems as the role of the end user (public transport passengers). The results of empirical studies of cognitive, emotional and behavioral components of passengers psychological attitude to transport security are presents.

Keywords: human factors, safety culture, passenger public transport, hazard perception, readiness for action, safety psychology.

Библиографическая ссылка на статью:

Обознов А.А., Бессонова Ю.В., Петрович Д.Л. Культура безопасности пассажиров общественного транспорта // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2016. Т. 1. № 1. С. 200–226.

Адрес статьи: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document211.pdf>