

ПРОБЛЕМА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЛИЧНОСТИ ПАССАЖИРОВ

© 2018 г. Р. В. Агузумцян*, В. Р. Папоян**, А. С. Галстян***,
Е. Б. Мурадян****, Д. Ю. Саргсян*****

* *Кандидат психологических наук, профессор, научный руководитель научно-исследовательской лаборатории психологии личности и профессиональной деятельности; Ереванский государственный университет, г. Ереван, Республика Армения*

** *Кандидат психологических наук, доцент кафедры общей психологии; Ереванский государственный университет, г. Ереван, Республика Армения*

*** *Научный сотрудник лаборатории психологии личности и профессиональной деятельности; Ереванский государственный университет, г. Ереван, Республика Армения*

**** *Кандидат биологических наук, старший научный сотрудник лаборатории психологии личности и профессиональной деятельности; Ереванский государственный университет, г. Ереван, Республика Армения*

***** *Кандидат психологических наук, научный сотрудник лаборатории психологии личности и профессиональной деятельности; Ереванский государственный университет, г. Ереван, Республика Армения*

Рассматривается специфика психологической безопасности личности пассажиров в системе «человек – транспорт». Показывается динамика представлений о психологической безопасности личности от безопасности человека на уровне отсутствия угрозы для его жизни до психологической безопасности личности. Приводятся результаты эмпирического исследования психологической безопасности пассажиров общественного транспорта в Республике Армения.

Ключевые слова: психологическая безопасность, личность пассажира, транспорт, факторы риска.

В развитых странах транспорт относят к одной из наиболее значимых базовых отраслей хозяйства, оказывающих огромное влияние на социально-экономическое развитие. Успешность социально-экономического развития страны связывают с таким уровнем работы транспорта, при котором обеспечивается безопасность и экологичность транспортной системы в целом. В значительной мере именно транспортная система определяет условия экономического роста, повышение конкурентоспособности национальной экономики и качества жизни населения.

Особая роль в транспортной системе любой страны отводится пассажирскому транспорту. Оценивая уровень развития пассажирского транспорта, необходимо принимать в расчёт не только его безопасность и экологичность, но и комфортность для пассажиров. Достижение приемлемого уровня комфортности пассажирского транспорта предполагает проведение исследований субъективных оценок качества транспортных услуг пассажирами, особенностей их переживаний при пользовании транспортом, взаимоотношений пассажиров с профессиональными работниками транспорта и т.п. Центральной в этих исследованиях следует считать вопросы психологической безопасности личности пассажиров. Есть все основания полагать, что именно переживания психологической безопасности определяют для пассажиров комфортность используемых транспортных средств.

Цель нашего теоретико-эмпирического исследования состояла в изучении особенностей психологической безопасности пассажиров общественного транспорта.

ПРОБЛЕМА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЛИЧНОСТИ ПАССАЖИРОВ

Понимание психологической безопасности личности связано не только с безопасностью и отсутствием угрозы для жизни человека, но и с его

субъективными переживаниями по поводу удовлетворенности собственной жизнью, конкретной жизненной ситуацией или событием на уровне «личностных смыслов» или, по крайней мере, на уровне субъективных переживаний (Проблемы психологической безопасности...,2013).

В группе подходов к проблеме психологической безопасности, ориентированных на личность, состояние безопасности характеризуется удовлетворенностью настоящим, уверенностью в будущем, высокой вероятностью достижения жизненных целей, защищенностью интересов, позиций, идеалов, ценностей, с которыми субъект отождествляет свою жизнь (Харламенкова, 2012). Согласно когнитивной теории личности Дж. Келли, человек стремится понять, интерпретировать, предвидеть и контролировать мир своих личных переживаний для того, чтобы эффективно взаимодействовать с ним (Фрейджер, Фейдимен, 2008).

Психологическая безопасность рассматривается нами как состояние общественного сознания, при котором общество в целом и каждая отдельная личность воспринимают существующее качество жизни как адекватное и надежное, поскольку оно создает реальные возможности для удовлетворения естественных и социальных потребностей граждан в настоящем и дает им основания для уверенности в будущем, т.е. акцент делается на чувствах и переживаниях человека, связанных с его положением в настоящем и перспективами на будущее (Агузумцян, Мурадян, 2008; 2014). Следует заметить, что «временная перспектива как организованные представления о будущем играет важную роль в регуляции поведения зрелой личности, особенно в тех ее аспектах, которые связаны с выбором и целеполаганием» (Мандрикова, 2008, с. 63). В другой трактовке, не противоречащей вышеприведенной, в определении понятия психологической безопасности личности подчеркивается два смысловых значения. Первое ассоциируется с состоянием, обеспечиваемым системой

мер (мероприятий) со стороны окружающих, действиями извне, направленными на удовлетворение базовой потребности личности в безопасности, физическом и психологическом самосохранении. Второе значение связано со стремлением к самоудовлетворению этой базовой потребности и, как результат, с чувствами психологической защищенности, устойчивости, уверенности, которые испытывает (или не испытывает) субъект в сложившейся ситуации. Таким образом, суть двух вышеуказанных смысловых значений «психологической безопасности» личности сводится, с одной стороны, к наличию объективных факторов, обеспечивающих «психологическую безопасность» абстрактной личности и, с другой стороны, к переживанию, к субъективному восприятию этих факторов конкретной личностью на уровне эмоциональной сферы (Проблемы психологической безопасности..., 2013). Связь психологической безопасности личности с аффективной сферой объясняется тем, что психологическая безопасность на уровне личности является переживанием, а «всякое переживание ... обязательно включено в сферу эмоциональности» (Рубинштейн, 2002, с. 572).

На сегодняшний день проблема психологической безопасности разрабатывается на разных уровнях общественного бытия, в связи с различными «пространствами» и сферами жизнедеятельности человека. Для нашего исследования особый интерес представляет разработка проблемы психологической безопасности личности, в той или иной мере включенной в поле транспортной системы. Транспортная система, как искусственно созданная человеком, изначально предназначена для улучшения качества жизни человека, для облегчения его функционирования в обществе, однако в реальности эта система может представлять для него угрозу, поэтому преобразования в сфере транспорта, направленные на повышение ее безопасности, представляются наиболее важными с точки зрения обеспечения психологической безопасности

личности, в рамках которой предусматривается сохранение «целостности, адаптивности, функционирования и развития социальных субъектов (отдельного человека, групп, общества в целом)» (Кабаченко, 2002, с. 4). Существуют также представления о психологической безопасности на природно-психическом уровне, когда рассматривается адекватность отражения и отношения к миру, защищенность психики, адаптивность функционирования, защищенность сознания от изменения его состояния против воли человека (Баева, Емелин, 2003). Предлагается определять психологическую безопасность личности как «определенную защищенность сознания от воздействий, способных против ее воли и желания изменить психические состояния, что может кардинальным образом влиять на человека вплоть до изменения его жизненного пути» (Колесникова, 2001, с. 5). При рассмотрении проблемы психологической безопасности на личностном уровне акцент делается на переживаниях человека, связанных с чувствами, описание которых сводится к континууму оппозиций: удовлетворенность-неудовлетворенность жизнью; безопасность-опасность; уверенность-неуверенность в будущем и т.д. На наш взгляд, рассмотрение понятия психологической безопасности личности возможно в рамках наиболее полного, широкого значения термина «переживание», когда «характеристика того или иного психического факта указывает на укорененность данного факта в индивидуальной жизни личности» (Асмолов, 2007, с. 356).

Под психологической безопасностью мы понимаем осознание психически здоровым человеком на уровне переживания как личностного смысла степени конгруэнтности идеальных, желаемых представлений о себе, о своем месте в жизни и реально существующего положения вещей в рамках «жизненного пространства», конкретной жизненной ситуации (Агузумцян, Мурадян, 2009). На основе проведенного анализа проблемы психологической безопасности личности видно, что переживание

человеком психологической безопасности зависит и от качества среды, условий его жизнедеятельности, а также непосредственно связано с «совокупностью свойств личности духовного, морального и нравственного характера, направленных на конструктивную самореализацию и эффективную психологическую невосприимчивость индивида к деструктивным воздействиям окружающей среды» (Зинкевич-Евстигнеева, Тихонова, 2003, с. 10).

В целом, представления о безопасности в общественном сознании связаны в первую очередь с состоянием, чувствами и переживаниями человека. В этой связи представляет интерес исследование, направленное на изучение влияния различных факторов на восприятие и оценку пользователей общественным транспортом некоторых показателей качества транспортных услуг: было выявлено, что индивидуальные характеристики пассажиров почти не влияют на их оценки (Воскресенская, 2006). Эти данные в некоторой степени противоречат вышесказанному, однако это объясняется условиями проведения самого эксперимента и универсальностью ситуации, в которой большинство пассажиров будет реагировать стандартно, а вариативность поведения сведена к минимуму. Исследование различных аспектов качества транспортных услуг показало, что огромное влияние на их оценку со стороны пассажиров оказывает характер коммуникационного взаимодействия между пассажирами и работниками транспортной системы, непосредственно контактирующими с пассажирами (Обознов, Бессонова, Петрович, 2015).

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследования проводились в Ереване и ряде областях Республики Армения в 2014 и 2016 годах с привлечением в общей сложности 90 респондентов в возрасте 18-22 лет.

В исследованиях использовалась «Анкета пассажира (пользователя) транспорта», разработанная в Институте психологии РАН (Обознов, Бессонова, Петрович, 2015) и адаптированная в Научно-исследовательской лаборатории психологии личности и профессиональной деятельности Ереванского государственного университета (научный руководитель лаборатории – проф. Р.В. Агузумцян). Респондентам предлагалось, в частности, оценить безопасность пользования разными видами общественного транспорта, указать опасные и безопасные ситуации на транспорте, вероятность спасения пассажира в случае аварии, положительные и отрицательные переживания при пользовании общественным видом транспорта.

Согласно результатам исследования, наиболее высокие оценки респондентами опасных ситуаций на транспорте были связаны с неправильными действиями водителей и асоциального поведения других пассажиров (рис. 1 и 2).

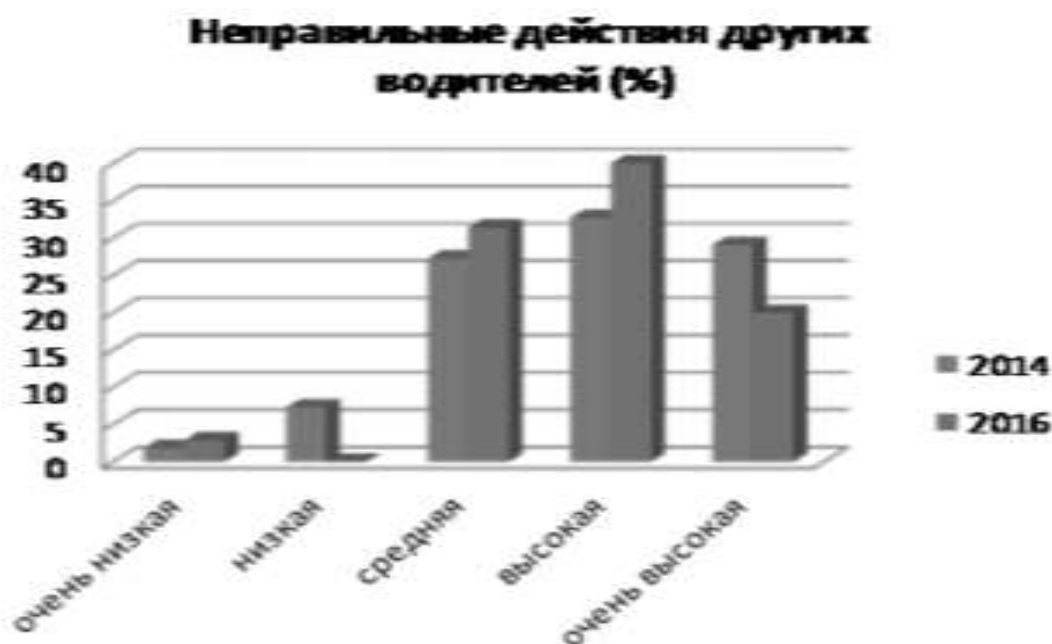


Рис. 1. Распределение оценок респондентами неправильных действий водителя.

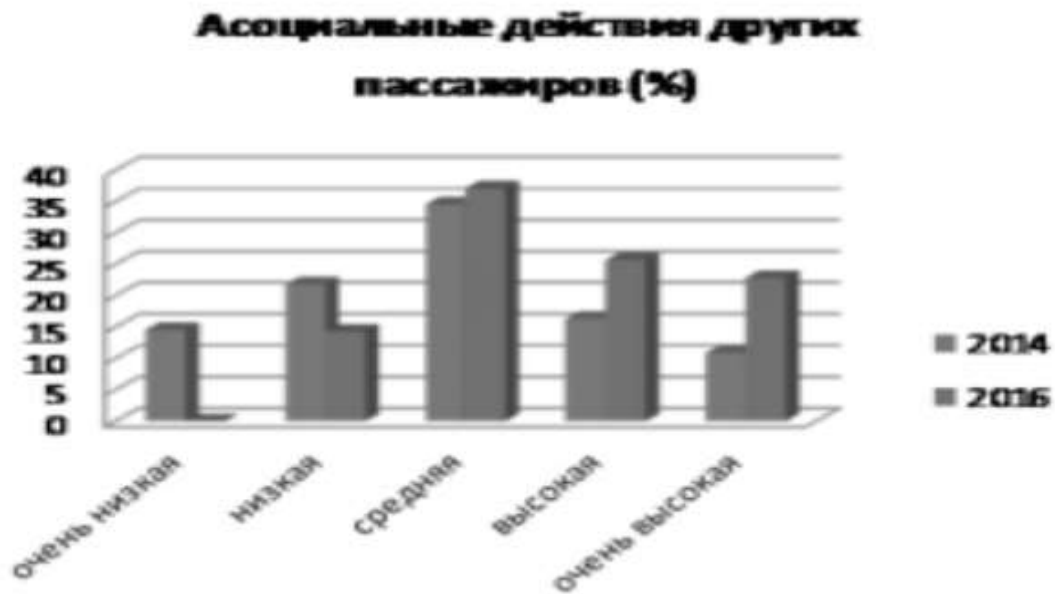


Рис. 2. Распределение оценок респондентами асоциального поведения других пассажиров.

Частота высоких оценок неправильных действий водителей транспорта составила 32,7% в 2014 г. и 40,0% в 2016 г. и очень высоких оценок – 29,1% в 2014 г. и 20,0% в 2016 г. (см. рисунок 1). Что касается асоциального поведения других пассажиров, то наиболее частыми среди респондентов были оценки средней выраженности – 34,6% в 2014 г. и 37,1% в 2016 г. (см. рисунок 2)

На рисунке 3 приведены данные о распределении оценок респондентами вероятности теракта на общественном транспорте

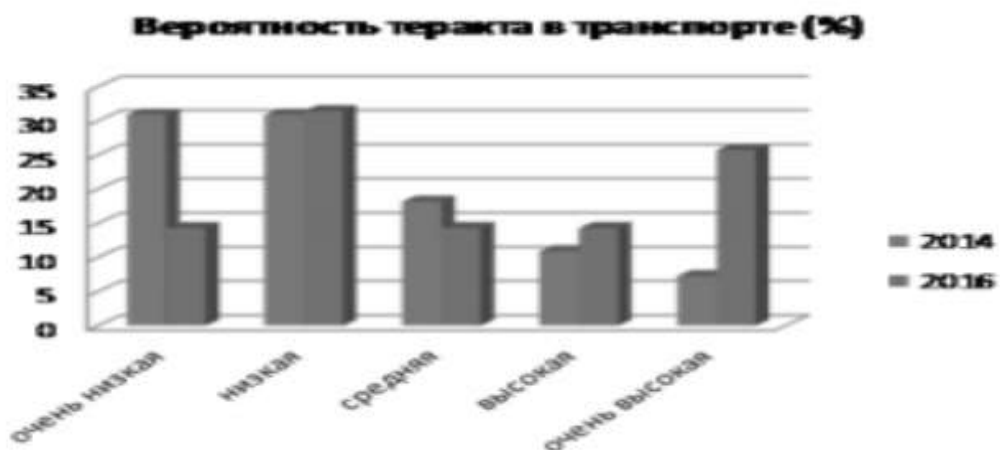


Рис. 3. Распределение оценок респондентами вероятности терактов на общественном транспорте

Наиболее часто в 2014 и 2016 г.г. респонденты оценивали вероятность теракта на транспорте как минимальную - 30,9% в 2014 г. и 31,4%. Вместе с тем, в 2016 г частота очень высокой оценки вероятности теракта составила 25,7%, т.е. в 3,5 выше, чем в 2014г.- 7,3 %. Столь существенный прирост очень высоких оценок вероятности теракта, скорее всего, объясняется событиями 2016 года: неоднократно происходившими в Европе терактами, а также 4-дневными апрельскими военными действиями в Нагорном Карабахе.

Аналогичным образом, в 2016 г. по сравнению с 2014 г. возрастала частота высоких оценок неудовлетворительного состояния дорог – 38,2% в 2014 г. и 42,8% в 2016г. (см. рисунок 4) и особенно частота очень высоких оценок угрозы обрушения конструкций дорожной инфраструктуры – 10,9% в 2014г. и 22,9% в 2016 г. (см. рисунок 5).

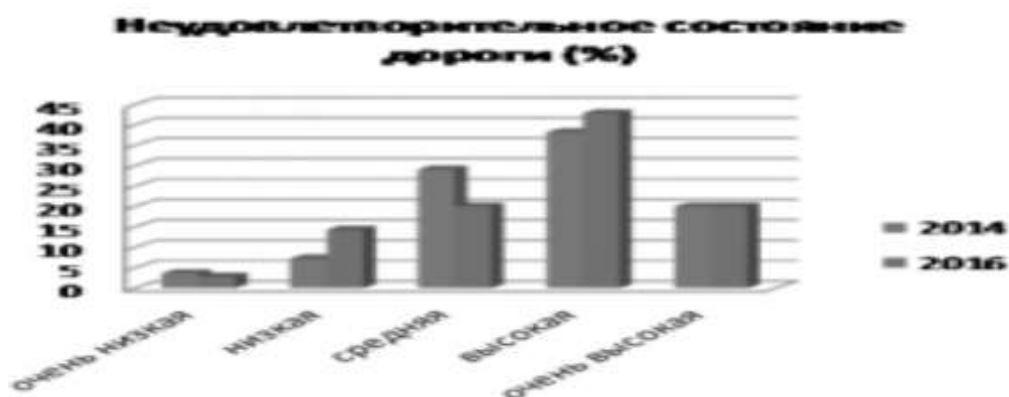


Рис. 4. Распределение оценок респондентами неудовлетворительного состояния дорог

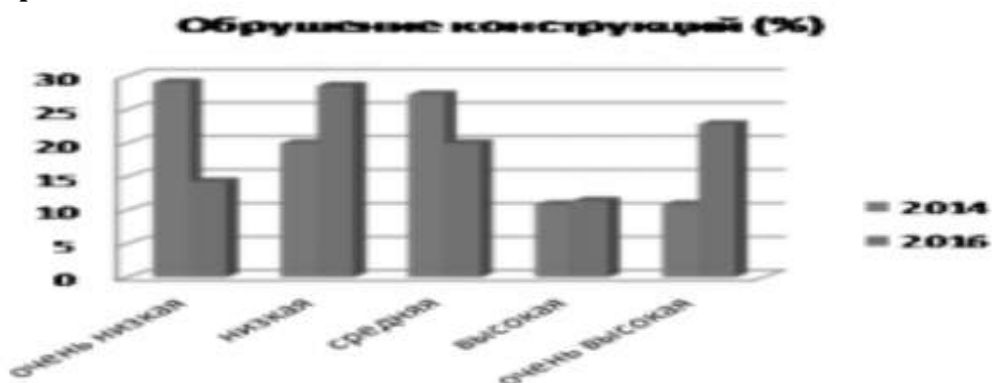


Рис. 5. Распределение оценок респондентами угрозы вероятности т обрушения конструкций дорожной инфраструктуры

Обобщая результаты исследований оценок пассажирами вероятности опасных ситуаций на транспорте, мы можем предположить, что полученные данные обусловлены объективными причинами: качеством транспортных услуг, техническим состоянием дорог, средствами передвижения, а также мнениями пассажиров, которые носят субъективный характер (сформировавшиеся в обществе социальные установки, ценностно-ориентированные стереотипы, убеждения и т.д.).

ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

В контексте переживания личностью психологической безопасности на мотивационно-ценностном уровне представляют интерес данные относительно реагирования людей, являющихся пассажирами общественного транспорта, на ту или иную ситуацию в салоне: многие пассажиры в возрасте до 34 лет реагируют только том случае, если ситуация представляет угрозу физического, экономического или психологического характера именно для них, а на проявление грубости со стороны работника транспортного средства в отношении других пассажиров не обращают внимания (Воскресенская, 2006).

Этот феномен можно охарактеризовать как социально-психологическую индифферентность личности, эгоцентрический «пофигизм» или рассмотреть в качестве защитного поведенческого паттерна, позволяющего человеку переживать психологическую безопасность на уровне «индивидуальной индивидуальности», не доходящей до понятия личностью словосочетание «индивидуальная индивидуальность», которое вполне можно отнести к оксиморону? Во-первых, словосочетание «индивидуальная индивидуальность» позволяет акцентировать внимание на некоторой предполагаемой структурной единице, описывающей человека как представителя определенной культуры, общества, социума, способного к эмоциональной, ментальной и поведенческой самоизоляции в ситуации

общественно значимого события. Во-вторых, это словосочетание позволяет определиться в направленности проявлений индивидуальности с позиций общественной значимости. В-третьих, в словосочетании «индивидуальная индивидуальность» подчеркивается проявление индивидуальности, не соответствующее её проявлениям на уровне мотивационно-ценностных ориентаций личности, которые в «предписанных» обществом морально-нравственных, духовных и других проявлениях не должны сводиться к трансформированной индивидуальности эгоистической направленности. Однако, если попытаться понять значение проявления «индивидуальной индивидуальности» у пассажиров общественного транспорта в контексте психологической безопасности, то такое поведение как бы защищает человека от излишних травматических переживаний из-за частого соприкосновения с далеко не идеальной ситуацией в общественном транспорте, что, в общем, становится даже привычным (Психологическая безопасность личности..., 2017).

Еще одна возможная интерпретация подобного поведения пассажиров объясняется именно парадоксальностью данного социально-психологического феномена (Подуст, 2001). Пассажир пассивен и «доверчив», ведь без доверия работнику транспортного средства, да и самому транспортному средству, быть пользователем транспортных услуг довольно сложно. А если есть доверие к работнику транспортного средства, то реальное осознание пассажиром деструктивной формы поведения со стороны работника нарушает гармоничность, пусть даже иллюзорную, того образа транспортной системы, которая у него имеется. Для поддержания иллюзии и избегания проблем не только внешних, на уровне ситуационного взаимодействия, но и внутренних, на уровне мотивационно-ценностного осмысления, может использоваться такой поведенческий паттерн, как «индивидуальная индивидуальность». Также, о чем уже говорилось ранее, подобная специфика реагирования у «молодой» группы пассажиров

может объясняться ситуативностью социальных установок, которые не зависят от структуры ценностно-ориентационных образований.

Нестандартным образом может быть рассмотрена роль транспортного средства для человека в удовлетворении потребности в любви и признании: кроме функции перевозки, транспортное средство (личный транспорт) может стать мощным мотивом для любви и признания человека, обладающего, например, дорогостоящим личным транспортным средством, со стороны прагматично настроенных субъектов. Весьма показательно, что в случае, когда эти субъекты референтны для человека, обладающего «ценным» транспортным средством, то возможно полноценное удовлетворение потребности в признании и любви. Еще большее значение для человека приобретает транспорт при удовлетворении потребности в самоуважении, уважении со стороны других. В результате удовлетворения перечисленных потребностей у человека повышается самооценка, формируется уверенность в себе. Так, для людей, профессиональная деятельность которых непосредственно связана с транспортными средствами, транспорт, как сфера деятельности, может выступать в качестве профессионального становления личности, развития самоуважения в связи с успешным решением профессиональных задач, признанием со стороны других. Также обладание дорогостоящим транспортным средством может послужить основанием для самоуважения, уважения со стороны других, т.к. часто является индикатором высокого социального статуса, что особенно характерно для современного общества конъюнктурных ценностей. Напротив же, человек, пользующийся общественным транспортом может испытывать чувство неудовлетворенности, иметь заниженную самооценку из-за недостаточной социальной успешности, определяемой материальным, экономическим статусом человека в обществе, что может соответствовать уровню «личностных смыслов» или ограничиваться уровнем субъективных

переживаний. Учитывая тот факт, что общественным автомобильным транспортом пользуется большая часть населения, по крайней мере, на территориях постсоветского пространства, улучшение качества обслуживания общественного транспорта приобретает особое социальное значение. Поэтому формирование соответствующего позитивного имиджа общественного транспорта у пользователей и работников транспортной системы на уровне мотивационно-ценностных ориентаций представляется важнейшей задачей современного «транспортного» общества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В нашем исследовании транспорт рассматривается не столько как источник потенциальных угроз его пользователям, сколько своеобразное средство удовлетворения разноуровневых потребностей личности и, как следствие, обеспечения её психологической безопасности. В этой связи, необходим поиск пути, способствующего изменению отношения человека к общественному транспорту в позитивном русле на уровне его мотивационно-смысловых установок, позволяющих придать положительный оттенок эмоциональным переживаниям личности в связи с необходимостью пользования общественным транспортом.

Проблема изменения мотивационно-смысловых отношений личности крайне актуальна для системы «человек – транспорт». Нами был сделан вывод относительно того, что эти изменения возможны лишь в том случае, когда используемые различные методические приемы основаны на принципе деятельностного опосредствования, суть которого заключена в следующем: «для того, чтобы перестроить мотивы и смысловые установки личности, необходимо выйти за пределы этих смысловых образований и изменить порождающие их деятельности» (Асмолов, 2007, с. 394). В этом ключе с учетом вышеприведенных методологических положений теоретико-практической направленности, такие мероприятия, как

улучшение качества услуг, предоставляемых общественным транспортом; повышение престижности общественного транспорта среди населения за счет изменения его имиджа в лучшую сторону как за счет ориентира на качество услуг, так и за счет рекламных мероприятий, позволят изменить «статус» транспорта в жизни общества и рассматривать общественный транспорт в качестве ценности на уровне общественного сознания. Как было показано, значение транспорта для человека связывается с удовлетворением его потребностей различного уровня: от физических и органических до социальных. Транспортная система на сегодняшний день обеспечивает полноценное функционирование и развитие современного общества, а, следовательно, и жизнедеятельность человека, являющегося представителем этого общества.

ЛИТЕРАТУРА

- Агузумцян Р.В., Мурадян Е.Б.* Проблема психологической безопасности личности в период поздней взрослости и старости // Психологический журнал. 2008. Т. 29. № 3. С. 22-29.
- Агузумцян Р.В., Мурадян Е.Б.,* Психологические аспекты безопасности личности // Вестник практической психологии образования. 2009. № 1 (18). С. 43-47.
- Агузумцян Р.В., Мурадян Е.Б.,* Психологическая безопасность личности как интегративный феномен: теоретический аспект // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики, Вып. 6 / Под ред. А.А. Обознова, А.Л. Журавлева. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2014. С. 172-188.
- Асмолов А.Г.* Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека. М.: Смысл-ИЦ «Академия», 2007.
- Баева И.А., Емелин Н.М.* К вопросу о критериях психологической безопасности личности // Психологическая культура и

психологическая безопасность в образовании: Материалы Всероссийской конференции. СПб., 2003. С. 107-108.

Воскресенская Н.Г. Восприятие и оценка пассажирами качества услуг, предоставляемых маршрутными такси г. Н. Новгорода // Вестник Нижегородского Университета им. Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки. 2006. Вып. 1. С. 26-35.

Зинкевич-Евстигнеева Т.Д., Тихонова Е.А. Проективная диагностика в сказкотерапии. СПб.: Речь, 2003.

Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М.: Пед. общ-во России, 2002.

Колесникова Т.И. Психологический мир личности и его безопасность. М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.

Мандрикова Е.Ю. Современные подходы к изучению временной перспективы личности // Психологический журнал. 2008. Т. 29. № 4. С. 54-65.

Обознов А.А., Бессонова Ю.В., Петрович Д.Л. Поведение пассажиров на транспорте: от объяснительных моделей к культуре безопасности // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Вып. 7 / Под ред. А.А. Обознова, А.Л. Журавлева. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015.

Подуст С.Ф. Транспорт в поле культуры: Дис. ... канд. философ. наук. Ростов-на-Дону, 2001.

Проблемы психологической безопасности личности: теоретические и экспериментальные исследования / Р. Агузумцян, С. Амирян, В. Папоян, Е. Мурадян, А. Галстян, Д. Саргсян. Ереван: Изд-во ЕГУ, 2013.

Психологическая безопасность личности в системе человек–транспорт / Р.В. Агузумцян, В.Р. Папоян, А.С. Галстян, Е.Б. Мурадян, Д.Ю. Саргсян. Ереван: Изд-во ЕГУ, 2017.

Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2002.

Фрейдджер Р., Фейдимен Дж. Большая книга психологии. Личность. Теории, упражнения, эксперименты СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. С. 336-363.

Харламенкова Н.Е. Личностная безопасность и стратегии её достижения // Проблемы психологической безопасности / Отв. ред. А.Л. Журавлёв, Н.В. Тарабрина. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2012. С. 123-159.

Статья поступила в редакцию: 03.03.2018. Статья опубликована: 30.03.2018

THE PROBLEM OF PSYCHOLOGICAL SAFETY OF PASSENGERS' PERSONS

© 2018 R. V. Aghuzumtsyan*, V. P. Papoyan**, A. S. Galstyan***,
E. B. Muradyan****, D. Y. Sargsyan*****

* *Ph.D., Professor, Scientific director of the Laboratory of Personality Psychology and Professional Activity; Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia*

** *Ph.D., Associate Professor of the Department of General Psychology; Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia*

*** *Researcher; The Laboratory of Personality Psychology and Professional Activity, Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia*

**** *Ph.D., The laboratory of Personality Psychology and Professional Activity; Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia*

***** *Ph.D., Researcher of Laboratory of Personality Psychology and Professional Activity; Yerevan State University, Yerevan, Republic of Armenia*

In the article the specifics of the psychological safety of the passengers' personality in the "person - transport" system are considered. The dynamics of the concept of the individual psychological safety in the sphere of transport is traced: from human safety at the level of no threat to his life, and to the psychological safety of the person. The results of an empirical study of the

psychological safety of public transport passengers in the Republic of Armenia are presented.

Keywords: psychological safety, passenger personality, transport, risk factors.

Библиографическая ссылка на статью:

Агузумцян Р.В., Папоян В.Р., Галстян А.С., Мурадян Е.Б., Саргсян Д.Ю.
Проблема психологической безопасности личности пассажиров // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2018. Т. 3. № 1. С. 129–145.

Адрес статьи:

<http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document325.pdf>