

УДК 656.212

Р. Г. КОРОБЬЕВА, О. О. ЛОБАНЬ (Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна)

## ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Кожен конфлікт на виробництві, в побуті, сфері дозвілля і на транспорті виникає з конкретних причин і за певних умов. З метою попередження багаточисельних конфліктів, що виникають у суспільному житті, необхідно виявлення і вивчення їх причин. У статті наводяться результати проведеного анкетування серед пасажирів на вокзалі Дніпропетровськ. Аналіз показав, що основними причинами виникнення усвідомленого невдоволення пасажирів є: неадекватна якість пропонованих послуг; невірне або неповне інформування клієнтів про особливості майбутньої поїздки; усвідомлення явної низькою цінності придбаної послуги. При цьому, число клієнтів залізничного транспорту, які звертаються зі скаргою, але залишаються лояльними споживачами пасажирських послуг залізничного транспорту, становить близько 35 %. Значна частина пасажирів не знаходячи підтримки своєму незадоволенню, перестають користуватися рядом послуг залізниці або йдуть конкурентам. Таким чином, через неухвалене відношення до недоліків, помічених і висловлених пасажирів, невміння врегулювати конфліктні ситуації втрачається і частина прибутку.

*Ключові слова:* пасажирські перевезення, пасажирів, конфлікти, типологія конфліктів.

Каждый конфликт на производстве, в быту, сфере досуга и на транспорте возникает по конкретным причинам и при определенных условиях. В целях предупреждения многочисленных конфликтов, возникающих в общественной жизни, необходимо выявление и изучение их причин. В статье приводятся результаты проведенного анкетирования среди пассажиров на вокзале Днепропетровск. Анализ показал, что основными причинами возникновения осознанного недовольства пассажиров является: неадекватное качество предлагаемых услуг; неверное или неполное информирование клиентов об особенностях предстоящей поездки; осознание явно низкой ценности приобретенной услуги. При этом, число клиентов железнодорожного транспорта, которые обращаются с жалобой, но остаются лояльными потребителями пассажирских услуг железнодорожного транспорта, составляет около 35 %. Значительная часть пассажиров не находя поддержки своему неудовольствию, перестают пользоваться рядом услуг железной дороги или уходят конкурентам. Таким образом, из-за невнимательного отношения к недостаткам, замеченным и высказанным пассажирами, неумения урегулировать конфликтные ситуации теряется и часть прибыли.

*Ключевые слова:* пассажирские перевозки, пассажиры, конфликты, типология конфликтов.

Every conflict in the workplace, in the home, the field of leisure and transport occurs for specific reasons and under certain conditions. In order to prevent the many conflicts that arise in public life, it is necessary to identify and study their causes. The article presents the results of a survey conducted among the passengers at the station Dnipropetrovsk. The analysis showed that the main cause of discontent conscious passengers are: improper quality of services offered; incorrect or incomplete information to customers about the features of the upcoming trip; awareness apparent low value of the acquired services. At the same time, the number of customers of rail transport, which to file complaints, but remain loyal consumers of passenger rail services, is about 35 %. A significant part of the passengers are not supported his displeasure, cease to enjoy a number of railway services or go to competitors. Thus, due to the lack of attention to the shortcomings observed and expressed by passengers, the inability to resolve conflicts and lost part of the profit.

*Keywords:* transport of passengers, passengers, conflict, typology konfliktov.

Перекося в економіці, різкий розрив в рівні і якості життя груп і слоїв населення країни, політична неустроєність, неорганізованість і неефективність системи управління – все це служить постійним джерелом великих і малих, внутрішніх і зовнішніх конфліктів.

Конфлікт (лат. *conflictus* – зіткнення) – спосіб взаємодії людей, при якому

переважає тенденція протидіюваності, ворожості, руйнування досягнутого єдності, угоди і співробітництва [1].

Іноді конфлікт розуміється як вид спілкування, ситуаційна несумісність, ситуація невідомого виходу, тип конкурентного взаємодіяння. Серед суттєвих ознак конфлікту виділяють [2]:

– наявність протидіюваності між суб'єктами;

- их противодействие;
- негативные эмоции по отношению друг к другу.

Среди причин конфликтов выделяют субъективные и объективные. Конкретный конфликт происходит в силу действия тех и других причин.

Каждый конфликт на производстве, в быту, сфере досуга и на транспорте возникает по конкретным причинам и при определенных условиях. В целях предупреждения многочисленных конфликтов, возникающих в общественной жизни, необходимо выявление и изучение их причин, чему должно способствовать развитие конфликтологических исследований.

Поездки на поезде довольно утомительное занятие. Сидеть часами, а то и сутками с мало знакомыми попутчиками, в душном, либо наоборот прохладном купе не очень приятно. Поэтом, при организации обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах и в поездах необходимо помнить, что у людей существует различный уровень агрессивности, который проявляется в конфликтных ситуациях.

Конфликты, возникающие на транспорте могут быть как эмоциональными, бурными и быстротекущими, возникающими на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующего, так и слабовыраженными, связанными с поверхностными причинами.

Изучение конфликтов не является самоцелью, это средство последующего улучшения услуг предоставляемых пассажирам, в том числе и на железнодорожном транспорте. Поскольку, конфликт в любом его проявлении, с одной стороны, оказывают негативное влияние на формирование мнение пассажира о качестве и уровне предоставленной ему услуги, а с другой стороны, при условии, что он был успешно

разрешен, помогает выявить слабые точки в обслуживании пассажиров, найти решения и дает возможность научиться предотвращать аналогичные ситуации в будущем.

Необходимыми и достаточными условиями наступления конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Наличие многих общих и частных классификаций конфликта говорит о том, что их может быть столько, сколько различных сторон выявляет в нем психология. Условно конфликты, переживаемые в сфере сервиса, предоставляемого на железнодорожном транспорте можно разделить на:

- конфликты, одной из сторон которых является потребитель или группа потребителей: «клиент – клиент»; «клиент – контактный персонал»;
- внутрифирменные конфликты, сторонами которых являются сами работники предприятия – «контактный персонал – контактный персонал».

С целью выявления наиболее типичного вида поведения пассажиров железнодорожного транспорта в случае неудовлетворения предоставляемых услуг и оценки частоты попадания пассажиров в конфликтные ситуации было выполнено анкетирование пассажиров на вокзале Днепропетровск. В анкетировании приняло участие 160 пассажиров в возрасте от 19 до 56 лет.

Обработка анкет позволяет сделать некоторые количественные выводы о проблеме конфликтов возникающих с пассажирами железнодорожного транспорта. Уровень попадания пассажиров в конфликтные ситуации можно определить как не высокий (см. рис. 1).

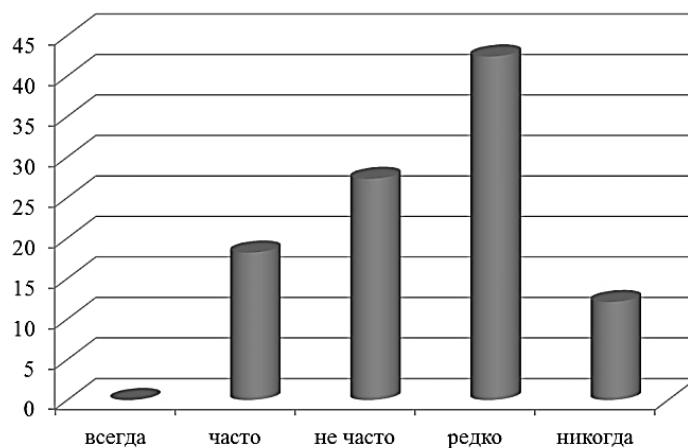


Рис. 1. Анализ периодичности возникновения конфликтов пассажиров железнодорожного транспорта, пас.

Наиболее опасны конфликты с пассажирами, путешествующими в группе, поскольку появление в группе хотя бы одного путешествующего, недовольного сервисом и явно настроенного на перетекании конфликта в инцидент, способно привести к появлению еще большего количества недовольных. Это подтверждается и полученными результатами исследования – 26 % пассажиров преднамеренно идеете на конфликт, когда путешествуют в одиночку и 24 % респондентов провоцируют конфликтную ситуацию, когда они путешествуют в составе группы, то есть сотрудники железнодорожного транспорта (в основном дежурные залов ожидания, справочных депо и проводники) сталкиваются с провокацией конфликта.

К основным причинам возникновения осознанного недовольства пассажира можно отне-

сти следующие:

- недолжное качество предлагаемых услуг;
- неверное или неполное информирование клиентов об особенностях предстоящей поездки;
- осознание явной низкой ценности приобретенной услуги.

Кроме трех перечисленных причин возникновения недовольства клиентов, способного перерасти в конфликт, можно выделить еще несколько, которые косвенно зависят от профессионализма работы сотрудников перевозчика. Это чрезвычайные происшествия во время оказания услуг и неприятен представитель компании, предоставляющий услугу.

Распределение основных причин конфликтов, по мнению пассажиров, представлено на рис. 2.

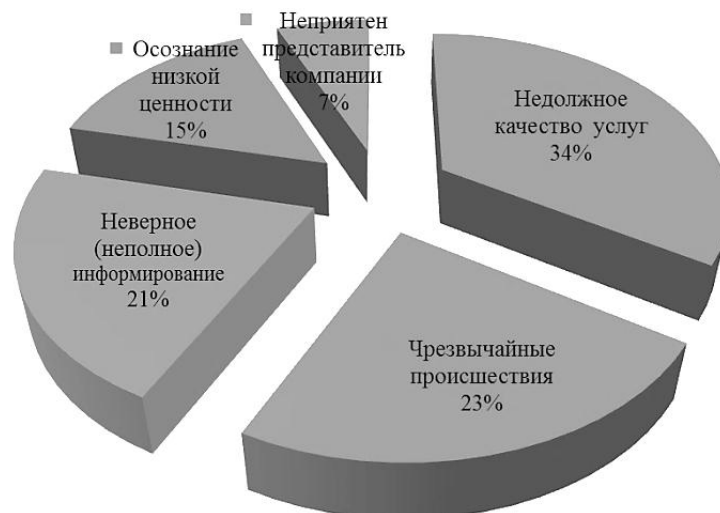


Рис. 2. Основные причины возникновения конфликтов на железнодорожном транспорте.

Из графического анализа, представленного на рис. 2, видно, что максимальное недовольство среди пассажиров вызывает недолжное качество услуг. Большинство пассажиров не удовлетворены качеством услуг предоставляемых железнодорожным транспортом не часто и редко – 38,8 % и 30,7 % соответственно. Всегда удовлетворены качеством услуг 8,3 % опрошенных. Часто и очень часто не удовлетворены качеством услуг 13,9 % и 8,3 % пассажиров.

Пассажиру должно быть комфортно до, во время и после поездки, поэтому, конфликты с пассажирами можно условно разделить по времени их возникновения на конфликты, возникающие до времени отправления в поездку, во время потребления основной услуги и после

поездки [3].

Анализ показал, что по времени их возникновения, 41 % пассажиров попадают в конфликтные ситуации до времени отправления в поездку, во время потребления основной услуги – 56 % и только 3 % после поездки.

До поездки основными местами наиболее часто возникновения конфликтов являются:

- санитарные комнаты, их отметило 14 % респондентов;
- залы ожидания отметили 22 % пассажиров
- около 50 % пассажиров сталкиваются с конфликтными ситуациями на платформе при проследовании к вагону и вовремя посадки в вагон.

«Сила» как одно из средств решения кон-

фликтов неприменима из-за не конституционность и разрушений, которые она может причинить. Поиск путей разрешения конфликта должен начинаться с определения его предмета – повода. Повод может возникнуть случайно, в процессе предоставления услуг пассажиру, так и активно ищется или придумывается.

Для предоставления качественных услуг необходимо выработать новые подходы к конфликтам с потребителями, поскольку слишком укоренилось пренебрежительное отношение к конфликтам и жалобам. К наиболее типичными видами поведения в случае неудовлетворения потребителя качеством услуги:

– 3 % потребителей недовольно, но с жалобами никуда не обращаются, просто перестают пользоваться предоставляемыми услугами;

– 62 % потребителей недовольно, но с жалобами никуда не обращаются, продолжают пользоваться предоставляемыми услугами;

– 27 % жалуются на предприятия, но, не добившись удовлетворения, машут на все рукой;

– 8 % со своей жалобой доходят до высшего руководства и получают удовлетворение жалобы.

В среднем, число клиентов, которые обращаются с жалобой, но остаются лояльными потребителями пассажирских услуг железнодорожного транспорта, составляет около 35 %. Значит, оставшиеся 65 % пассажиров, не находя поддержки своему недовольствию, перестают пользоваться рядом услуг железной дороги или уходят конкурентам. Таким образом, из-за невнимательного отношения к недостаткам, замеченным и высказанным пассажирами, неумения урегулировать конфликтные ситуации теряется часть прибыли.

Особенности управления конфликтами во многом определяются их спецификой. Грамотная работа по управлению конфликтами, рассмотрению жалоб и претензий – это залог лояльности потребителей. Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация, тем меньше усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно.

Предупреждение конфликтов предполагает последовательное проведение социальной, экономической, культурной политики в интересах всего общества, укрепление правопорядка и законности, повышение духовной культуры людей.

Деятельность любой организации зависит от конкретных людей, которые являются центральным и главным элементом в системе управления. Управление персоналом на железнодорожном транспорте должно основываться на принципах, которые помогают получить желаемый результат – внимание к потребностям пассажиров. С этой целью, в одном из подразделений Юго-Западной железной дороги (вагонном участке станции Киев-Пассажирский) в штат введена должность психолога [4]. На собеседованиях моделируются разнообразные ситуации, рассматриваются пути и методы решения конфликтов. Основным результатом работы психолога является снижение социального напряжения и улучшение взаимодействия в коллективе, снижение количества жалоб от пассажиров на поведение работников железной дороги во время поездки.

Задачей руководителей структурных подразделений на железнодорожном транспорте – это помощь сотрудникам в управлении процессом конфликта – выполнение всех возможных действий с целью максимизации положительных эффектов и минимизации отрицательных.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Политология. Словарь. [Электронный ресурс] / под ред. В. Н. Коновалов. Режим доступа – <http://dic.academic.ru/dic.nsf/politology> – Москва: РГУ. 2010.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов [Текст] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — Москва : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
3. Блинов, А.О. Имидж организации как фактор конкурентоспособности [Текст] / А. О. Блинов, В. Я. Захаров // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – № 4. – С. 35-43.
4. Зух, В. М. Досвід застосування психологічних методів управління кадрами у структурних підрозділах пасажирського сектору залізничного транспорту [Текст] / В. М. Зух // Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті : матеріали IV міжнар. науково-практ. конф. Одеса. 23-25 вересня 2014. – Київ : ДАЗТУ, 2014. – С. 114-116.

*Статья рекомендована к публикации к.т.н., доц. Яновским П. А. (Украина)*

Поступила в редколлегию 17.11.2014.  
Принята к печати 21.11.2014.