

高等学校城市轨道交通系列教材

城市轨道交通卓越工程师教育培养计划系列教材

城市轨道



运营心理学

- 主 编：朱小瑶
- 副主编：朱海燕 程 丹 朱 鸣
- 主 审：朱沪生 陈 洁

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

高等学校城市轨道交通系列教材

城市轨道交通卓越工程师

教育培养计划系列教材

城市轨道交通 运营心理学

主 编 朱小瑶

副主编 朱海燕 程 丹 朱鸣

主 审 朱沪生 陈 洁

中 国 铁 道 出 版 社

2013年·北 京

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通运营心理学/朱小瑶主编. —北京:中国铁道出版社, 2013. 10
ISBN 978-7-113-17044-8

I. ①城… II. ①朱… III. ①城市铁路—交通运输管理—管理心理学—教材 IV. ①U239.5-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 173255 号

书 名: 高等学校城市轨道交通系列教材
城市轨道交通运营心理学
作 者: 朱小瑶 朱海燕 程 丹 朱 鸣

策划编辑: 殷小燕
责任编辑: 殷小燕 电话: (010)51873147
封面设计: 陈东山
责任校对: 龚长江
责任印制: 陆 宁

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 三河市华丰印刷厂
版 次: 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷
开 本: 787 mm×960 mm 1/16 印张: 16.25 字数: 300 千
印 数: 1~3 000 册
书 号: ISBN 978-7-113-17044-8
定 价: 30.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。电话: (010)51873174(发行部)
打击盗版举报电话: 市电(010)51873659, 路电(021)73659, 传真(010)63549480

序

随着我国城市轨道交通的大发展,目前建造轨道交通的城市越来越多,城市轨道交通的网络化程度也越来越高。城市轨道交通是为广大群众的出行提供便捷快速服务的公共交通工具,是解决城市居民“出行难”的有效手段,已成为城市中最具公益特征的重要民生工程。

城市轨道交通以“安全运送乘客”为目标,随着城市轨道交通运营网络的不断完善,网络内车站数量的不断增多,客流量也不断增加,对城市轨道交通的运营质量和服务要求也越来越高。

自1993年5月28日上海地铁1号线投入试运营至今已近20年了,截至2013年9月,上海城市轨道交通的运营线路总里程已经达到472 km(不含磁悬浮示范线),近期规划(包含在建线路)路将达到660 km,远期规划线路更将达到970 km,已投入运营的车站总数为310座。上海地铁700万人次的日客流量已成为常态。

“安全、快速、准点”的运营特点既是广大市民对地铁的评价,也是对地铁服务的基本要求,面对着每天700万人次的客流量,摆在地铁管理者和车站服务人员面前,最现实的和急需解决的课题是:面对着脾气禀性各异、数量庞大的乘客群,如何进一步提高服务质量。

要提高服务质量,首先需要知道乘客的需要。出行目的不同,乘客文化背景不同,乘客个性的不同等等,使乘客对服务的要求不同,遇到运营突发事件时的行为表现也各不相同。

观察、研究乘客是为了找出乘客对服务的要求,如何才能准确、迅速地根据乘客的外在行为判断出乘客的内心需求,就要借助于专门研究人们内心活动的学科——心理学。

城市轨道交通的各级管理和服务人员,很少甚至有些从来没有接触过心理学,对心理学持有一种神秘和高深莫测的感觉。回想最初他们也是从未接触过城市轨道交通,就是凭着他们的努力,将上海地铁管理得井然有序,今天在城市轨道交通大发展的形势下,为了提高管理水平和服务质量,通过他们的努力,相信地铁管理和服务人员也同样可以了解、掌握和运用心理学,为广大乘客服务。

心理学是一门古老而又年轻的学科,心理学认为人的行为是人们适应环境的方式,因此以人的心理现象为主要研究对象,研究人的心理。心理学的结论也是建

立在依据科学方法原则收集的证据基础上的。由于心理学分析的对象往往是具体的个体——一个人,所以如果不理解精神过程——人类精神过程的活动——就不能理解人的行为;反之,只有了解了人的行为,才能找出人的内心活动,而这一点正是地铁管理和服务人员需要掌握和了解的,因此当城市轨道交通发展到一定的层次,必然就会对管理和服务人员提出学习心理学的要求,才能找出存在的不足,通过持续改进进一步提高服务质量。

各类心理学的教材门类繁多,但是针对城市轨道交通的心理学教材比较稀缺,究其原因:一方面由于城市轨道交通作为我国的一门新兴行业,尚处于发展和完善的过程中,对于管理和服务质量的要求还在摸索过程中;另一方面城市轨道交通运营心理学教材的编写者,既要有丰富的运营管理经验实践经验,又要掌握心理学的基础知识,这就比较困难了。现实中不缺少心理学专家,但是具有城市轨道交通运营管理经验的专家就比较稀缺,有针对性的教材难以面世也就不足为奇了。

本教材采用:具有丰富运营管理经验的城市轨道交通工程技术人员与中国科学院心理研究所的学者相结合,共同编写的方法,本就是一种尝试,希望能取得预期的效果。

为便于从未或很少接触过心理学的城市轨道交通管理和服务人员,能在较短的时间内,经过培训掌握心理学的基础知识和基本原理,并运用于工作实际,本教材包括:基础、服务和管理三篇。

基础篇主要介绍心理学的基础知识,包括心理学和优质服务的关系,心理学的基础知识和基本原理;服务篇主要介绍城市轨道交通中常见的乘客心理现象和情绪表现,出行乘客的心理需要,典型的乘客心理特征和帮助服务人员提高心理分析能力;管理篇主要针对管理者,帮助他们提高对被管理者的心理分析和在实践中的运用能力,考虑到城市轨道交通的列车驾驶员属于一个特定的岗位,在日常工作中并不直接与广大乘客打交道,但是其心理承受能力,尤其在面临突发事件时,驾驶员的心理状态,直接决定了列车上全体乘客的安全,因此也将对列车驾驶员的心理测试、培训和评估纳入管理篇。

本教材可作为城市轨道交通运营管理企业中,不同层次的客运管理和服务人员业务培训教材,也可作为城市轨道交通专业各级学校的课堂教材。

城市轨道交通高速发展的特点和各城市间发展的不平衡,造成处于不同发展阶段的城市对运营心理学培训的急需程度不完全一致,为满足各城市“急用先学、缓用细学”的培训要求,本书同样可供其他城市的轨道交通运营管理人员的业务培训教材,或供相关人员参考。

本书从心理学基础入手,结合车站服务实际案例,通过分析乘客需求、找出现实服务工作中存在的不足,并通过持续改进,实现提高服务质量的目标,因此具有

理论着手,佐以实例,易学好懂的特点。

本书主编朱小瑶同志是长期从事上海地铁客运管理工作,自1998年参与筹建上海地铁总公司的运营管理处并具体负责地铁的客运管理、车站商业开发、乘客伤亡处理、企业质量管理等业务,2007年起作为上海轨道交通的高级培训师,具备有多年的教育培训经验,由他主笔编写的《城市轨道交通客运管理》一书,被深圳、昆明等多座城市的轨道交通运营企业选做培训教材。

中国科学院心理研究所是我国在心理学研究方面的权威机构,本书能通过他们的审核,并得以出版,更说明心理学基础知识确实需要在城市轨道交通行业进行普及和推广,可以为轨道交通服务的质量提高,提供理论依据。

由于长期从事城市轨道交通的运营管理和教育培训工作,朱小瑶具有丰富的理论知识和实践管理经验,本书许多实例都是作者的亲历亲为,然而在当时,也只是“知其然而不知其所以然”,通过本书的编写,才知道符合乘客需求的管理案例,才是成功管理的前提,也更具有一定的代表性和现实意义。这也是本书可以作为提高城市轨道交通客运管理人员尤其是车站站长业务能力的培训教材的原因所在。

我国的城市轨道交通正面临着迅速发展的局面,城市轨道交通的运营管理将是长期的任务。乘客对服务质量的要求也日益提高,了解掌握和运用心理学基本知识必将成为城市轨道交通各级管理者和服务人员的重要基本技能之一。

我们国家地域广阔,各地的风土人情也不尽相同,地域间的人口流动必然造成城市轨道交通乘客的多样性、广泛性和复杂性,不同的乘客群对客运管理、客运服务就会有不同的要求,这就需要广大从事城市轨道交通运营管理的人员,不断总结经验,不断提高业务水平,高质量、高水平地完成“安全运送乘客”的城市轨道交通目标。希望有更多的从事一线运营生产管理的同志,能将自己的工作经验总结出来,与其他从事管理工作的同志分享,共同为我国的城市轨道交通运营管理事业做出一份努力。也期待本书能在促进城市轨道交通运营管理的人员培训方面发挥作用。



2013年10月

前 言

城市轨道交通所具有的运量大、速度快、安全、准点、保护环境、节约能源等特点,已为世界各国所认同,世界各大城市也都以“优先发展以轨道交通为骨干的城市公共交通系统”作为解决城市交通拥堵问题的根本出路。可见,城市轨道交通在破解城市居民“出行难”的课题方面,具有独特的优势。

轨道交通是城市的公共交通工具之一,拥有巨大的客流,其拥有的乘客数量与其在解决城市居民“出行难”方面发挥的作用成正比。城市轨道交通的社会性和大众性特点,又造成了乘客群体组成的多样性和复杂性。由于乘客们所受教育、文化背景、生活习俗、脾气性格都各不相同,因此造成了乘客群体在出行过程中,对车站服务的要求也不尽相同。俗话说:“百姓百姓,百人百性”,指的就是这种情况。

城市轨道交通的运营模式决定了所有乘客都必须通过车站才能实现他们的出行目标,因此车站就成为巨大客流的集散地。当面临着出行要求各不相同,个体禀性千差万别的巨大客流时,对车站服务提供者而言,首先要面对的问题是如何为数量如此巨大和性格各异的乘客群提供他们各自所需的服务呢。

实际工作中,车站服务人员是通过对乘客行为的判断,来分析乘客需求的。如:乘客行为——刚进入车站;动机判断——购票或乘车;服务需求——指引到售票处或候车点;服务提供——引导乘客。就是服务人员通过观察乘客行为、分析乘客需求,从而提供服务的一般过程。实际上,这一过程就是心理学中“需求产生动机、动机决定行为”原理的体现。由此可见,要提高车站服务质量、满足性情各异乘客群的服务需求,车站服务人员是需要学习一点心理学基础知识的。

车站客流组织和行车组织是城市轨道交通运营管理的主要内容,前者的服务对象主要是广大乘客,而后者管理的对象则主要是本企业员工。无论是提供服务还是实施管理,二者面对的都是具体的、具有独特个性的人。为了实现服务或管理的目标,就需要服务提供者和管理者掌握被服务和被管理者的需求,将心理学的知识运用到具体的服务和管理的实际工作中去。

说到心理学,我们总觉得它是一门高深莫测、有点神秘的学科。实际上,心理学是源于生活的一门很古老的科学。

例如当我们观察一个幼儿时,我们就会发现许多有趣的现象:有些儿童会把自己的玩具藏起来,不让其他小朋友找到,以确保自己的对玩具的“独享权利”;稍大些后就学会了揣摩母亲的脸部表情,分析她是否生气,甚至当发现妈妈在生气时,自己也会乖乖的不再胡闹,以“取悦”母亲。

又如,成人在初次见面时往往特别费心于自己给他人留下的“第一印象”,这种情况在求职者首次参加面试时尤甚,当然他或她同时也在对别人进行“察言观色”。这种试图给人留下良好印象和揣度别人心思的现象,其实都属于心理学的范畴。因为,这些揣度的能力都是建立在对别人的心理进行观察和推理的基础上的。人们通常都是根据别人在日常生活中的行为和语言来判断他们的心理。

城市轨道交通客运服务的对象是广大乘客。虽然每个乘客都有其自身独有、有别于他人的、具有明显特征的个性,但是作为一个“乘客群”在对城市轨道交通提供的服务要求方面,还是有其通用的共性。作为服务行业的工作人员,我们必须明白,每个乘客虽然各有其不同的性格,对客运服务的要求各不相同,他们的外在表现,包括他们的情绪、语言、人际互动甚至身体不适等,都是他们各自内心心理活动的体现,是和心理学密切相关的。实际上心理学包括的范围是很广的,凡是与人有关的东西统统都可以被包含在心理学里面。

不同的乘客在乘坐轨道交通的过程中,会有不完全一致的行为。心理学告诉我们,人的需求决定了人的动机,人的动机又决定了每个人的行为。如早高峰时段,对于急于上班或上学的乘客,其最大的需求就是“列车准点”,一旦发生列车延误的情况,他们的行为表现就是比较焦急,甚至追着服务人员,询问的话可能翻来覆去就是:“列车何时才能恢复正常”;同样的列车延误情况,对于观光旅游的乘客而言,相对地就不太着急,行为表现也要从容许多。

但是作为轨道交通服务人员,为了找出乘客们对服务的需求,恰恰需要“反其道而行之”:就是通过观察乘客的行为表现,分析出指导乘客行为的动机,再进一步从这些动机中,寻找出乘客对服务的基本需求。

服务人员掌握了心理学的基础知识后,就能找出乘客需求与车站所提供的服务之间的差距,才能改进我们的服务;同理,运营管理人员也应在掌握心理学基本原理的基础上,找出员工的基本需要,才能有效地进行管理。

本教材分为基础篇、服务篇和管理篇三大部分,基础篇主要介绍优质服务与心理学的关系以及心理学的基础知识;服务篇主要介绍城市轨道交通运营服务人员如何运用心理学知识,通过分析乘客行为找出乘客的需求,进而改进和提高服务质量;管理篇主要介绍运营管理者应当掌握的管理心理学基础知识。

本教材为提高车站客运服务质量提供了心理分析依据,具有较强的操作性。学习和应用本教材的基础知识并运用于实践,有助于提高城市轨道交通的工作质量和服务水平,并使乘客在乘坐轨道交通出行的过程中,真正感受到安全、迅捷和方便,享受到“身心愉悦”的出行过程。

作者

2013 年 10 月于上海

目 录

第1篇 基础篇

第1章 心理学与优质服务	1
1.1 心理现象是客观的存在	1
1.2 城市轨道交通的行业属性	6
1.3 优质服务	17
1.4 优质服务与运营心理学	21
第2章 心理学基础知识	26
2.1 心 理	27
2.2 心理学	32
2.3 学习心理学目的	35
2.4 心理学的学习方法	44
第3章 心理学基本原理	46
3.1 心理活动	46
3.2 心理现象	49
3.3 心理过程	55
3.4 个性心理	58
3.5 能力、气质和性格	63
3.6 学习的基本原则	70

第2篇 服务篇

第4章 常见的乘客心理现象	73
4.1 人格心理	73
4.2 平等心理	77

4.3 从众心理	78
4.4 嫉妒心理	81
4.5 就近心理	83
第5章 常见情绪与乘客的情绪表现	87
5.1 情绪与情绪控制	87
5.2 常见的人类情绪表现形式	92
5.3 常见的乘客情绪表现	99
5.4 自我牵挂情绪	106
5.5 自笑、自嘲、自言自语情绪	106
第6章 出行乘客的心理期望	110
6.1 乘客的时效期望	110
6.2 乘客的舒适期望	113
6.3 乘客的安全期望	116
6.4 乘客的便利期望	120
6.5 突发事件时的乘客期望	126
第7章 部分乘客群体的心理特征	140
7.1 乘客群体的归类和组成	140
7.2 年轻乘客群体的心理特征	142
7.3 本地乘客群体的心理特征	150
7.4 非本地乘客的心理特征	154
7.5 排队乘客的心理特征	158
第8章 提高车站工作人员的心理分析能力	166
8.1 提高业务技能	166
8.2 分析乘客的服务需要	174
8.3 五官的使用	178
8.4 交流技能	184

第3篇 管理篇

第9章 管理心理学	190
9.1 管理心理学发展史	190

9.2 管理心理学研究对象	197
9.3 管理心理学研究内容与任务	202
第 10 章 心理学在运营管理中的运用	207
10.1 轨道交通运营企业的管理特点	207
10.2 运用心理学知识激励车站员工	210
10.3 无隶属关系的驻站人员管理	225
第 11 章 行车组织岗位的职业心理	230
11.1 行车组织的相关岗位	231
11.2 行车组织相关岗位的适应性检测指标	233
11.3 行车组织相关岗位的适应性测试方法	236
附件:气质测验	242
参考文献	246

第1篇 基础篇

第1章 心理学与优质服务

说起心理学,许多人就会产生一种高深莫测、神秘敬畏,甚至产生一种自己被窥探、人也变得透明了的心理感觉。实际上心理学并没有那么神通广大,也绝不是“妖术”,心理学其实就是研究人和动物的心理现象、精神功能和行为的科学。

心理学既是一门理论学科,也是应用学科。随着科学的发展和人们认识的深入,人们对心理学的研究也越来越深入,逐步形成了:理论心理学与应用心理学两大领域。除了专门研究心理学的学者外,大多数日常接触到的都是应用心理学。现实中,大多数企业并不需要进行理论研究,它们更关心如何将心理学的原理运用于生产或服务实践中,从而提高企业的产品竞争力或服务质量,因此心理学作为应用学科的作用更大。事实上,心理学的一些基本原理在我们生活中是广泛地存在着和被应用着,只不过我们并不自知而已。

城市轨道交通是以运送乘客为主要业务的运营企业,服务的对象是广大乘客。只有掌握了乘客对服务的需要,才能发现目前所提供的服务质量和水平差在何处,也只有找到了差距,才能制定出改进措施,并最终实现提高服务质量、提供优质服务的企业目标。

服务质量的改进过程需要建立在对乘客需要的了解和分析基础上,但是日常服务过程中所能观察和收集到的只是乘客外在的行为表现,因此必须对乘客的行为进行推理和分析,才能找出引发这种行为的动机和动机背后的乘客需要。这一分析研究过程,本质上就是对心理学基础知识和基本原理的应用过程,因此城市轨道交通的运营管理人员需要掌握一些心理学的基础知识,以便在制定客运管理办法或措施时,能最大程度地满足最大多数乘客的服务需要,提高乘客对服务的满意度。

1.1 心理现象是客观的存在

人与其他生物最大的区别就在于人类所具有的思考能力,人的思考是指:针对某一个或多个对象进行分析、综合、推理、判断等思维的活动。人的行为一般都

是思考后的结果。由于思考是在人的体内静静地进行的,不易被察觉,因此当人们不想让其他人发现自己内心的想法,就会对自己内心的思考采取保密措施,进行掩饰,使其在外表上表现得与平时毫无二样,若无其事,或故意给人造成一种高深莫测、玄而又玄的感觉,借此掩饰自己内心的想法。人们通常说的:“我又不是他肚子里的蛔虫,怎么会知道他是咋想的”就是指一个人如果要刻意隐藏自己的内心想法,其他人是很难察觉的。

人们能观察到的只是人的外在行为表现,正因为人的行为是人们思考结果的最终体现,那么如果没有行动,是否就可以证明一个人没有进行思考呢,答案显然是否定的。虽然各种可以被观察到的行为是思考的结果,但是不应忘记人们思考的结果还包括不采取行动。所以对于不采取行动或者没有任何行动的人,其内心的心理活动包含有2种可能:一种是此人确实没有进行思考;另一种是经过思考后决定不采取行动。这2种情况下,人的外在行为表现都是相同的,借助理心理学的原理,可以将这2种情况进行区分。

例如:在旅游胜地经常可以看到一些当地人在推销土特产,也经常看到游客在思考要不要购买,购买或不购买的行为实际上都是游客思考的结果,当然也有可能有些游客根本就没有下车,因此也不知道有土特产推销,他们的不购买行为就不属于思考的结果。

正因为行为是人的外在表现,是可以被其他人所感知的,因此人们可以从人的外在行为表现来推断其内在思考过程和结果。

城市轨道交通运营心理学就是运用心理学的基本原理,帮助管理者和服务提供者,分析乘客行为,从中找出当前所提供服务的差距和不足,加以改进,最终实现优质服务的目标。

1.1.1 心理现象的广泛性

心理学是研究人们内心心理活动的一门学科。人是具有思考和行为能力的,人的行为表现仅只是内心心理活动的外在表现而已。通过行为推断人的内心想法实际上是普遍存在的现象,只不过有些人可能并不清楚,实际上这就是心理学原理的应用。因此在我们的日常生活中,可以说到处都有心理学运用的实例。

例如,我们经常听见这种指责:怎么连这个也想不到?或这不是显而易见的吗?指责者认为:已经有了这种现象,接下来的行为发生不就是必然的吗?你怎么会没想到呢?这种根据已有现象,推断后续行为的过程,其实就是心理推断的过程。这也说明在现实生活中是存在一种为大家共识的、心照不宣的、极具普遍性的心理推测规则。某种意义上说,这种普遍存在的根据现象推断事物发展结果的公认规则,实际上就是在生活中运用心理学基本原理的现象之一。

我国很早就有心理学应用的实例,在古代被称为攻心。我国的经典名著《三国演义》中就有大量的描述涉及心理学运用的案例,其中诸葛亮是运用心理推断的佼佼者。脍炙人口的“空城计”、“借东风”、“草船借箭”都是成功地运用了“揣摩对方心理、推断对方行为、最终为我所用”的攻心策略,其结果往往导致敌人得出错误推断,使自己获得成功。例如表 1.1。

表 1.1 《三国演义》中的心理学案例

案例描述	引导他人进行错误的思维推断	行为的结果
空城计	诸葛亮一生谨慎、从不弄险	司马懿上当
借东风	利用自然现象、貌似神通广大、借机脱身	周瑜受骗
草船借箭	揣摩曹操心理、雾天不敢出兵、放箭御敌、收箭而归	曹操中计

此外在《三国演义》中还有许多巧妙地应用心理学原理的故事,例如:曹操的望梅止渴、刘备的白帝城托孤、孙权的东吴招亲等包含着对人们心理的推断、揣摩和利用的描述。

国外的许多文学作品中也有大量的心理活动描述,例如:19 世纪的法国作家大仲马的《基督山伯爵》、《3 个火枪手》;司汤达的小说《红与黑》;俄国作家果戈理的《死灵魂》;列夫·托尔斯泰的《战争与和平》等等,这些世界名著之所以引人入胜,就是因为在作品中有大量的人物内心心理活动的描写。

纵观古今中外的人类发展史,心理现象无处不在、无时不有,因此心理现象是人皆有之的普遍的社会现象。

正是由于心理现象在现实生活中普遍存在,因此才能运用心理学的分析方法,找出人们的思维方式、实际需要以及思维与行为方式间的关系。

城市轨道交通管理和服务人员则可以据此发现乘客行为与乘客需要的关系,进而找出乘客需要与当前服务的差距,为提高客运服务质量提供改进方向。

1.1.2 城市轨道交通的乘客心理

人的心理活动是客观存在的一种现象,有一个发生、发展、消失的过程。人们在活动的时候,往往通过各种感官认识外部世界事物、通过头脑的活动思考着事物的因果关系,并伴随着喜、怒、哀、乐等情感体验。例如:人们对美妙音乐的认识过程就是通过人的听觉,感受到乐曲的愉悦,伴随着人的神态放松、神经松弛、脸部表情轻松,但是也会有些不懂得欣赏音乐的人,听到乐曲响起,完全无动于衷、脸上也毫无反应,这些都是个人对音乐的不同的主观感受,无论人们对音乐有何主观的反应,都是各人的一种心理活动现象。

要分析乘客的心理,首先需要城市轨道交通乘客心理下一个定义。

城市轨道交通乘客心理可以理解为:城市轨道交通乘客和心理这2个定义的合成。搭乘城市轨道交通列车出行的人谓之乘客;心理则是指:人们对客观物质世界的主观认识和反应。因此,城市轨道交通乘客心理就可以定义为:搭乘地铁列车出行的人们在乘车过程中,对城市轨道交通管理及服务的主观认识和反应。

乘客在城市轨道交通运营范围内活动的时候,通过各种感官认识外部车站的各类事物,经头脑的活动思考着事物的因果关系,并伴随着喜、怒、哀、乐等情感体验等。虽然乘客的心理活动过程发生在乘客的内心,一般并不易被察觉,但是乘客在城市轨道交通运营范围内的外在行为是可以被识别的。

心理学告诉我们,人的行为是人们适应环境变化的一种手段。乘客的行为则是当乘客置身于城市轨道交通运营环境中,为适应和遵守地铁的出行规则所采取的一种姿态,是乘客的外部表现,是通过观察就可以很容易被识别的。

例如:高峰时段的车站乘客大都均是步履匆忙,当列车误点时,大多数乘客脸上都会呈现出焦急的神色,这些也都是可以被观察到的。车站工作人员可以据此推断出乘客此时的焦急心理。

又如:在地铁车站,老年体弱乘客大都步履蹒跚地行走;年轻乘客行走就显得步伐轻快;而学生的勾肩搭背、边说笑边行走更是司空见惯。如有违上述规律、行为异常者,往往就需要车站服务人员倍加注意。青年乘客如果步履蹒跚,往往可能身体不适,老年乘客步履匆忙可能是赶时间,前者需要车站服务员关心以防发生不测、后者更要关心以防摔跤,这些反常行为的乘客,往往更需要车站提供尽心和细致的帮助和服务。

我们经常说换位思考、设身处地,其实就是以当事者的身份进行思索,研究行为之所以产生,以及产生这些行为的心理因素。

大多数乘客在出行过程中,对城市轨道交通的基本要求是:安全快捷抵达目的地车站,但是由于各位乘客的个人脾气秉性不同,在出行目的和所处的车站环境也都不尽相同,甚至还有可能在出行过程中遇到突发的运营故障,因此每位乘客的外在行为表现往往也是各不相同的。

心理学认为:行为的发生源于人的动机,而动机的激发实际上是源于人的需要。由于动机和需要均属于人的心理活动,不易被识别,因此通过观察乘客外在的行为表现,一般就可以找出隐藏在行为背后的行为动机,进而就可以发现乘客真实的需要。

以乘客进入车站为例:

某车站的出入口有楼梯和向下运行的自动扶梯供乘客使用。由于正值早高峰时间段,进站客流量较大,自动扶梯的入口端排起了长长的队伍。有些乘客就放弃自动扶梯的使用,迈开双腿连蹦带跳、三步并作二步地从楼梯快步进了站、当然也有部分乘客在楼梯上一步一步从容不迫地沿阶而下,更有些乘客耐心地在自动扶

梯的人群后面排队,偶尔也可见有想夹塞插队的乘客,但是在众目睽睽之下,只能讪讪地、不情愿地去排队或走下楼梯。

通过对上述进站乘客的4种行为表现,就可以分析出隐藏在他们各自行为背后的服务需要:

1. 楼梯上快步进入车站的乘客

这是一群赶点的乘客,由于时间紧迫,等不及按部就班地花时间排队,宁愿通过自己的努力、多付出一些体力,实现早点进入车站的目的。可以被称为是时效型乘客群。

这类乘客的行为动机是:即使需要多花一点体力也要尽可能快地抵达站台。

他们最大的愿望是:列车能早点进站,最大的需要是:地铁运营正常。

2. 楼梯上从容沿阶而下的乘客

他们在时间的限制方面较前一类乘客宽松,对乘车环境的要求稍高,不愿前胸贴后背地被裹挟,只要条件许可,宁可自己付出一些体力的代价,也要追求比较宽松舒适的乘车环境。因此可以被称为是舒适型乘客群。

这类乘客的行为动机是:宁可多花些体力也要尽可能改善当前的乘车环境。

他们最大的愿望是:出行过程不要太挤,最大的需要是:地铁运能的提高。

3. 耐心排队等自动扶梯的乘客

他们总希望用最小的付出换取最大的收益。排队乘坐自动扶梯所花的一点时间,换来的是节省了走楼梯的体力消耗,他们认为这种时间的付出与体力的获得是值得的。可以被称为是实惠型的乘客群。

这类乘客的行为动机是:只要省力,花一些时间是值得的。

他们最大的愿望是:服务设施多些,最大的需要是:地铁便民措施的提高。

4. 夹塞不成,转而走下楼梯的乘客

他们希望通过捷径实现少付出多收益的目的。夹塞既节省了付出的时间成本,又实现了体力的节省,只是在众目睽睽的舆论压力下,不得不排队或走楼梯。

良好的运营秩序是对这种乘客行为最好的制约力。因此可以被称为投机型乘客。从某种意义上说,投机是人类的本能,一般需要通过教育培训、环境约束、舆论监督等手段予以制约。实际上他们中的某些人也并不愿投机,如果有足够多的服务设施,可以满足减少耗时的愿望,他们往往也会转化为实惠型乘客群。

这类乘客的行为动机是:有机会就投机,反正也没有什么损失。

投机型乘客们最大的愿望当然也是希望增加服务设施、减少排队等待时间,这样就不用夹塞了。他们最大的需要是:地铁便民措施的提高。

上述对进站乘客各种不同行为表现的分析,可以证明:通过观察乘客的外在行为,是可以分析和找出隐藏在行为背后的乘客愿望和乘客对服务要求的,并可以据